

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 2017

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La Cámara de Comercio de Villavicencio con la finalidad de generar oportunidad, trazabilidad y disponibilidad en las comunicaciones con las partes interesadas, maneja el sistema de gestión DOCUARCHI, el cual permite tener control total de las PQRSF y así mismo realizar un seguimiento en tiempo real a la gestión de las mismas. Es así que se evidencia un aumento en las PQRSF para la vigencia 2017, teniendo en cuenta que se han dispuesto canales de atención al usuario como la página web, y los medios físicos son centralizados en el sistema software. Se evidencia una disminución de los tiempos de respuesta que para el 2016 contaba con 9.4 días, para el 2017 contamos con un promedio de atención de PQRSF de 6.2 días.

Tipo de Comunicación	PQRSF											
	PRESIDENCIA		ADMINISTRATIVA		EVOLUCIÓN		JURÍDICA		REGISTROS		TOTAL	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Peticiones	34	1	306	31	15	8	41	5	1282	480	1678	525
Quejas	5	2	10	10	3	0	0	0	131	45	149	57
Reclamos	1	0	16	2	1	0	0	0	509	151	527	153
Sugerencias	1	0	3	1	0	0	0	0	9	9	13	10
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	4	5
TOTAL PQRSF	41	3	335	44	19	8	41	5	1935	690	2371	750

- Oportunidad: La CCV dio respuesta a las PQRSF durante el periodo 2017 en 6,2 días en promedio.
- Materialidad: Se tomó un muestreo del 10% de las PQRSF atendidas en cada área, y se evidenció un 100% de respuesta puntual a lo solicitado.
- Trazabilidad: El sistema DOCUARCHI, permite una trazabilidad del 100% de las PQRSF.

La Cámara de Comercio de Villavicencio, realiza evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de PQRSF. La entidad tiene a disposición de los usuarios formatos para la radicación de las PQRSF tanto en la sede principal como en las oficinas receptoras, junto con los buzones de sugerencias para depositar los comentarios acerca del servicio o una petición, queja o reclamo formal, así mismo a través de la página web se tiene acceso al menú de PQRSF para radicación virtual.

Etiquetas de fila	Cuenta de comunicaciones	Promedio de TIEMPO RESPUESTA
PETICIÓN	1678	7,5
FELICITACIONES	4	4,0
OFICIO	4070	9,8
QUEJA	148	8,4
RECLAMO	526	1,9
RECURSOS REGISTROS PÚBLICOS	86	3,2
SUGERENCIA	12	5,8
Total general	6524	8,3

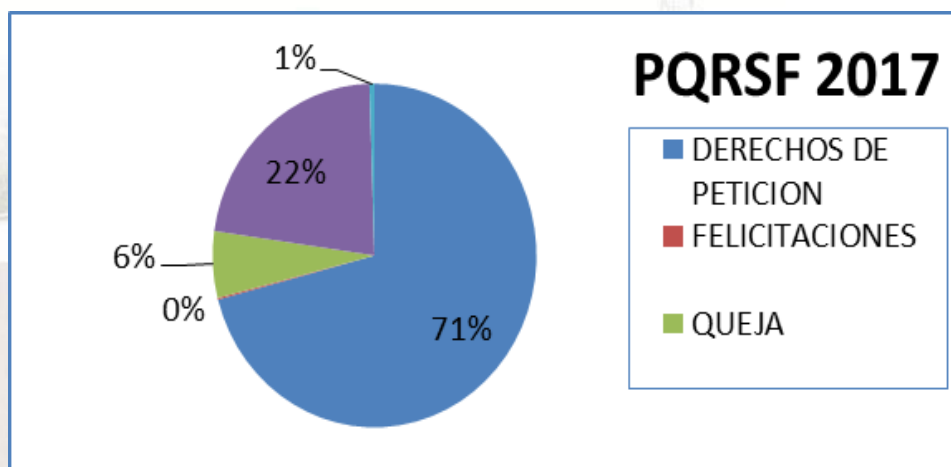
Para la vigencia 2017, la Cámara de Comercio de Villavicencio recibió un total de 6524 comunicaciones de las partes interesadas, de las cuales el 63% fueron oficios, 26% derechos de petición, 8% reclamos, 2% quejas, 1% de recursos de los registros públicos. Se cuenta con un promedio general de respuesta a las comunicaciones de 8.3 días.



En cuanto a PQRSF para la vigencia 2017, se puede evidenciar que se recibieron 1678 peticiones, 4 felicitaciones, 148 quejas, 526 reclamos, 12 sugerencias; con un tiempo promedio de atención de 6.3 días.



Etiquetas de fila	Cuenta de comunicaciones	Promedio de TIEMPO RESPUESTA
PETICIÓN	1678	7,5
FELICITACIONES	4	4,0
QUEJA	148	8,4
RECLAMO	526	1,9
SUGERENCIA	12	5,8
Total general	2368	6,3



Elaborado por: Ing. Swam Forero G.
Cargo: Auditor Interno
Enero 2017