



INFORME COMUNICACIONES PARTES INTERESADAS CCV

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

2018

Objetivo: Identificar la gestión de respuesta a las partes interesadas, usuarios y entes de control por parte de cada una de las áreas de la CCV.

Alcance: Este informe es extractado del software de Gestión Documental SGD Docuarchi y comprende el periodo del 01/01/2018 al 31/12/2018.

Este informe presenta una estructura que va desde la identificación de comunicaciones por área y su porcentaje de participación en la gestión de la CCV, también se evidencia los tiempos de gestión promedio por área y se detalla los criterios analizados por funcionario; Adicionalmente se discrimina en detalle las PQRSF que el sistema arroja como pendientes en la vigencia 2018.

Enero 2019

Construyendo Región



CONTENIDO

RESUMEN SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	3
RESUMEN SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO OUTSOURCING CONTACT CENTER	6
CONCLUSIONES	8



RESUMEN SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La Cámara de Comercio de Villavicencio cuenta con los siguientes sistemas y medios de comunicación con las partes interesadas:

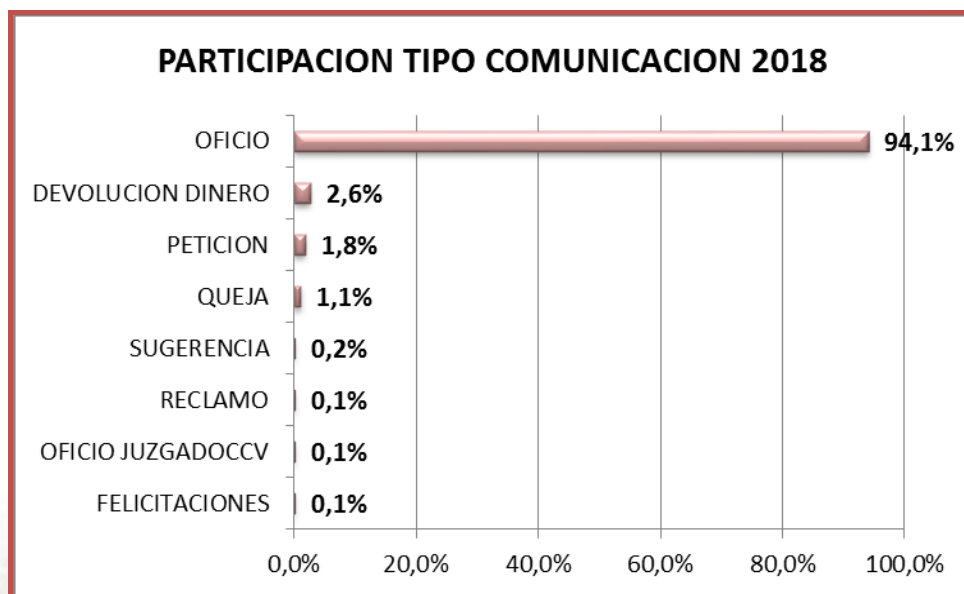
Tipo	Canales	Disponibilidad/día
Ventanilla de radicación	Presencial	10.5 horas/día
Buzón de PRQSF	Presencial	10.5 horas/día
Contac Center	Telefónico	10.5 horas/día
Chat página web	Virtual	10.5 horas/día
PBX	Telefónico	10.5 horas/día
Sistema de Gestión Documental Docuarchi y SII	Virtual	24 horas día
Correo Electrónico, Redes Sociales	Virtual	24 horas día

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. Se evidencia una disminución de los tiempos de respuesta que para el 2017 contaba con 6.2 días, para el 2018 contamos con un promedio de atención de PQRSF de 3.66 días.

COMUNICACIONES DE PARTES INTERESADAS

TIPO DE COMUNICACIÓN	Cuenta de comunicaciones	Promedio de TIEMPO RESPUESTA	Porcentaje de participación
DEVOLUCIÓN DINERO	149	0,93	2.6%
FELICITACIONES	4	3,00	0.1%
OFICIO	5355	7,69	91.1%
OFICIO JUZGADO	4	2,00	0.1%
PETICIÓN	104	5,83	1.8%
QUEJA	60	6,13	1.1%
RECLAMO	6	8,50	0.1%
SUGERENCIA	9	5,56	0.2%
Total general	5691	7,44	100%

Para la vigencia 2018, la Cámara de Comercio de Villavicencio recibió un total de 5691 comunicaciones de las partes interesadas, de las cuales el 91.1% fueron oficios, 1.8% derechos de petición, 0.1% reclamos, 1.1% quejas, 2.6% de recursos de los registros públicos, 0.1% oficios de juzgados, 0.2% sugerencias y 0.1% felicitaciones. Se cuenta con un promedio general de respuesta a las comunicaciones de 7.44 días.



En el siguiente cuadro se puede observar un comparativo de las áreas y los diferentes tipos de comunicación recibidos en cada una de ellas para la vigencia 2017 vs 2018 y la oportunidad de respuesta.

TIPO DE COMUNICACIÓN	comunicaciones 2017	comunicaciones 2018	Promedio respuesta/día 2017	Promedio respuesta/día 2018
PETICIÓN	1678	104	7,5	5,8
FELICITACIONES	4	4	4,0	3,0
OFICIO	4070	5355	9,8	7,7
QUEJA	148	60	8,4	6,1
RECLAMO	526	6	1,9	8,5
RECURSOS REGISTROS PÚBLICOS	86	153	3,2	1,3
SUGERENCIA	12	9	5,8	5,7
Total general	6524	5691	8,3	7,44

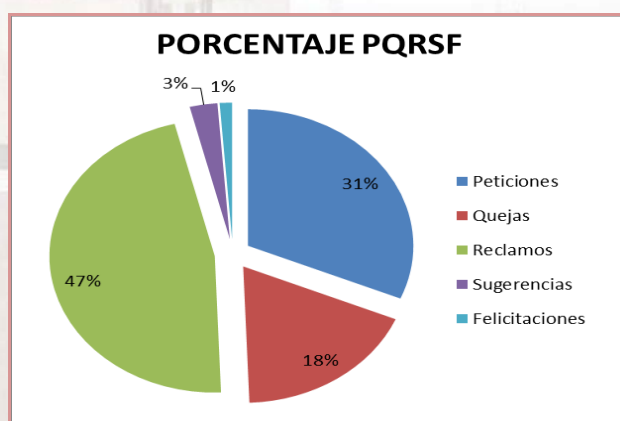
Se evidencia una disminución en cuanto al número de comunicaciones de las partes interesadas, una disminución del número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; se evidencia un aumento en los oficios y los recursos de los registros públicos. Se evidencia una mejora en la oportunidad de contestación, evidenciada en los tiempos de respuesta en días de las respectivas comunicaciones.

PQRSF DE PARTES INTERESADAS

Para la vigencia 2018, la Cámara de Comercio de Villavicencio recibió un total de 332 PQRSF de las partes interesadas, de las cuales el 31,3% fueron peticiones, 18,1% quejas, 46,7% reclamos, 2,7% sugerencias y 1,2% felicitaciones. Se cuenta con un promedio general de respuesta a las comunicaciones de 3,67 días.

PQRSF

Tipo de Comunicación	PRESIDENCIA		ADMINISTRATIVA		EVOLUCIÓN		JURÍDICA		REGISTROS		TOTAL	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Peticiones	34	6	306	46	15	2	41	4	1282	46	1678	104
Quejas	5	1	10	5	3	21	0	1	131	32	149	60
Reclamos	1	0	16	1	1	0	0	0	509	154	527	155
Sugerencias	1	0	3	1	0	0	0	0	9	8	13	9
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	0	0	4	3	4	4
TOTAL PQRSF	41	7	335	53	19	7	41	5	1935	243	2371	332



- Oportunidad: La CCV dio respuesta a las PQRSF durante el periodo 2018 en 3,67 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.

VARIACIÓN RESPECTO A LA VIGENCIA 2017-2018

Tipo de Comunicación	2017	2018	Variación porcentual
Peticiones	1678	256	-85%
Quejas	149	40	-73%
Reclamos	527	7	-99%
Sugerencias	13	9	-31%
Felicitaciones	4	3	-25%
TOTAL PQRSF	2371	315	-87%

Se evidencia una disminución de las comunicaciones tipificadas como PQRSF con respecto a la vigencia 2017 en un -87%; las peticiones presentaron una disminución con respecto al 2017 de -85%, las quejas un -73%, los reclamos un -99%, las sugerencias un -31%, las felicitaciones un -25%.

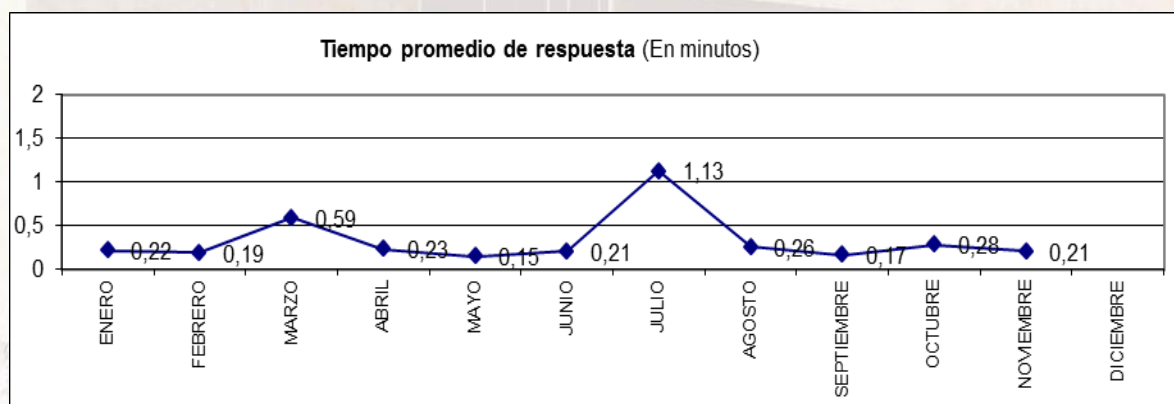
RESUMEN SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO OUTSOURCING CONTACT CENTER

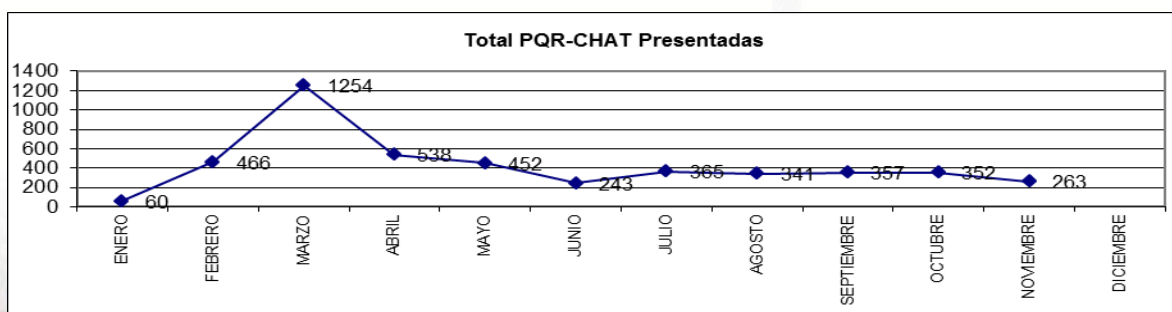
INDICADORES DEL SISTEMA PQR CHAT (AÑO) 2018

FECHA: ENERO-NOVIEMBRE 2018

MES	Tiempo promedio de respuesta (En minutos)	Grado de cumplimiento de la meta	Total PQR-CHAT Presentadas	Tiempo promedio de conversación (En minutos)	Tiempo promedio en Chat x mes (En Horas)
ENERO	0,22	97%	60	16,2	16,20
FEBRERO	0,19	95%	466	23,55	182,91
MARZO	0,59	92%	1254	27,28	570,15
ABRIL	0,23	98%	538	34,28	307,38
MAYO	0,15	93%	452	24,08	181,40
JUNIO	0,21	95%	243	38,39	155,48
JULIO	1,13	90%	365	30,36	184,69
AGOSTO	0,26	94%	341	30,06	170,84
SEPTIEMBRE	0,17	98%	357	32,5	193,38
OCTUBRE	0,28	96%	352	37,44	219,65
NOVIEMBRE	0,21	93%	263	34,41	150,83
TOTAL	0,33	95%	4691	29,87	212,29
					2316,70

Se puede evidenciar que en la vigencia 2018, se gestionaron solicitudes de las partes interesadas de la entidad haciendo uso del CHAT, con el siguiente comportamiento: un total de 2316,70 horas; con un tiempo promedio de respuesta de 0.33 minutos, en las cuales se atendieron 4691 PQRSF; alcanzando un cumplimiento de la meta en un 100%.



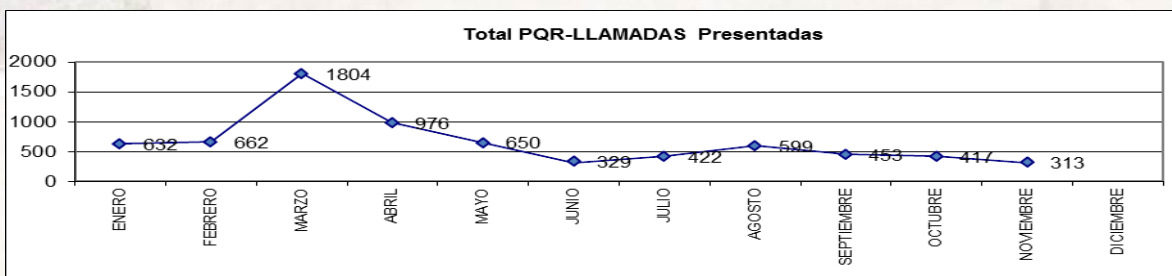
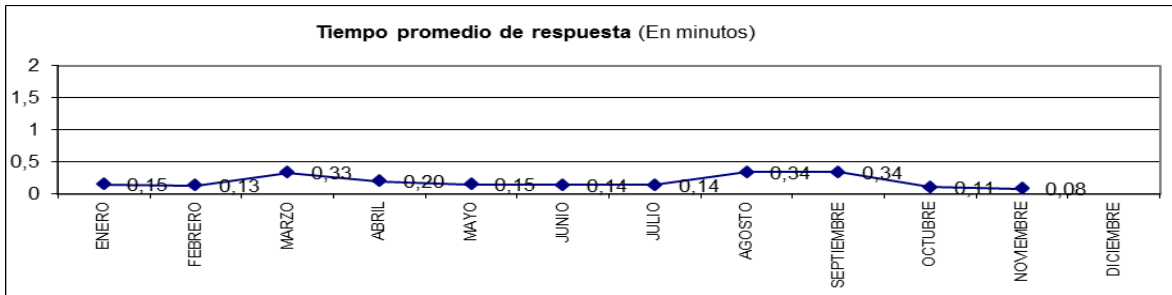


INDICADORES DEL SISTEMA PQRSF (LLAMADAS) AÑO 2018

FECHA: **ENERO-NOVIEMBRE 2018**

MES	Tiempo promedio de respuesta (En minutos)	Grado de cumplimiento de la meta	Total PQR-LLAMADAS Presentadas	Tiempo de conversación promedio (En minutos)	Tiempo promedio en llamadas x mes (En horas)
ENERO	0,15	8%	632	2,52	26,54
FEBRERO	0,13	78%	662	2,58	28,47
MARZO	0,33	60%	1804	3,15	94,71
ABRIL	0,20	76%	976	3,22	52,38
MAYO	0,15	83%	650	3,08	33,37
JUNIO	0,14	81%	329	3,23	17,71
JULIO	0,14	77%	422	3,25	22,86
AGOSTO	0,34	62%	599	3,35	33,44
SEPTIEMBRE	0,34	70%	453	3,21	24,24
OCTUBRE	0,11	85%	417	5,34	37,11
NOVIEMBRE	0,08	83%	313	3,34	17,42
TOTAL	0,19	69%	7257	3,30	36,26
META (En minutos)= 2					388,25

Se puede evidenciar que en la vigencia 2018, se gestionaron solicitudes de las partes interesadas de la entidad haciendo uso del LLAMADA TELEFÓNICA, con el siguiente comportamiento: un total de 388,25 horas; con un tiempo promedio de respuesta de 0.19 minutos, en las cuales se atendieron 7257 PQRSF; alcanzando un cumplimiento de la meta en un 100%.



CONCLUSIONES

Se puede evidenciar que con la implementación del Sistema Docuarchi para la gestión de las comunicaciones externas, la Cámara de Comercio ha optimizado el control de las PQRSF de la entidad y la oportunidad de la comunicación con los usuarios. Se evidencia que la gestión del outsourcing de Contac Center, permite una disponibilidad de la entidad para la gestión de las comunicaciones con las partes interesadas.

Se evidencia que el control, la trazabilidad y la disponibilidad de las comunicaciones con las partes interesadas se optimizó en un 100%, debido a que el sistema software permite acceso a la información en tiempo real y permite trazabilidad de las comunicaciones, su conservación e integridad.

Se evidencia en lo corrido del 2018 un aumento progresivo de la gestión oportuna de las PQRSF, por parte de los líderes de área y los interactuantes con el sistema software, lo cual ha permitido un tiempo promedio de respuesta que ha ido consolidándose oportuno en los tiempos de gestión.

Elaborado por: **Ing. Swam Forero G.**

Cargo: Auditor Interno