

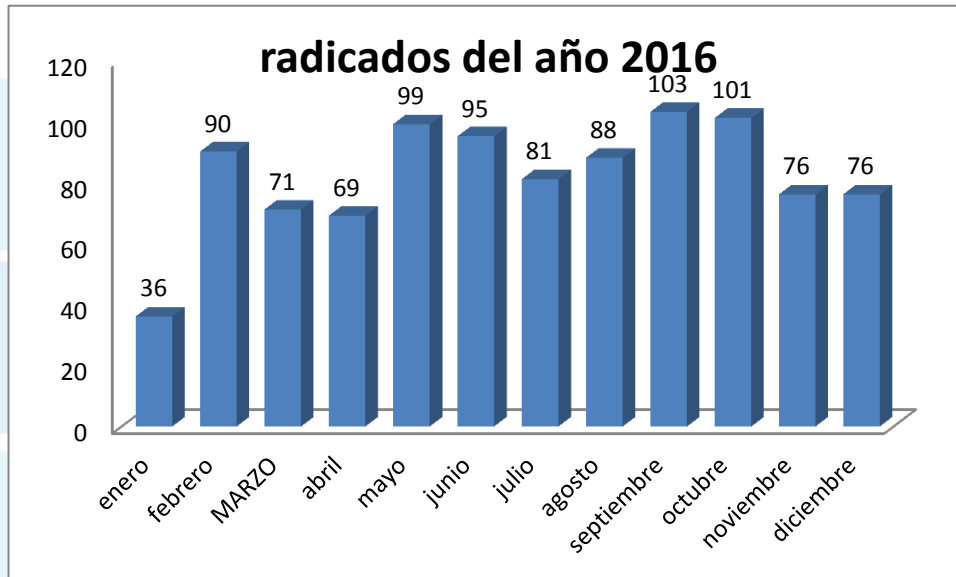


## INFORME GENERAL

De conformidad con el procedimiento de PQR'S, que implementa el sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar, es una de tantas funciones, que ejerce el profesional universitario encargado del sistema PQR's; presentar informe mensual del control que se está llevando a todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tomando riendas de vocería y a la vez puente con la implementación de medidas que coadyuven a la excelencia del servicio, objetivo principal de este ente cameral.

La siguiente gráfica da muestra de todos los radicados presentados desde el primer 1 día hábil del mes de enero hasta el treinta 30 días del mes de diciembre del año 2016, correspondientes a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias, que fueron resueltas dentro de los términos legales e internos:

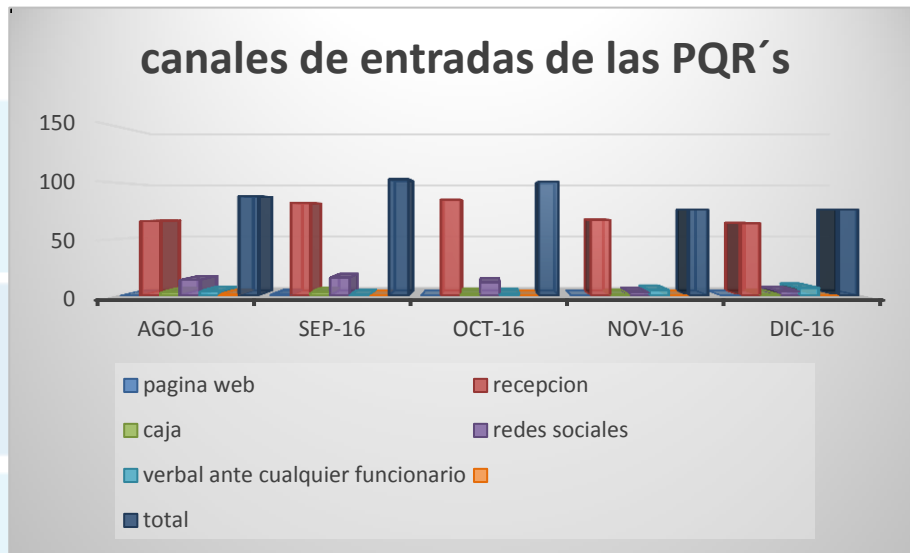
MES	TOTAL RADICADOS
Enero	36
febrero	90
Marzo	71
Abril	69
Mayo	99
Junio	95
Julio	81
Agosto	88
septiembre	103
Octubre	101
Noviembre	76
diciembre	76
<b>TOTAL</b>	<b>985</b>



## 1. CANALES

Se inicia desde el mes de agosto del año 2016, a tabular y analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan por los diferentes canales de entradas que se encuentran hábiles en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Valledupar; arrojando el siguiente resultado:

CANAL DE ENTRADA	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Página Web	0	1	0	0	0
Recepción	66	82	85	67	64
Caja	3	3	2	1	1
Redes Sociales	14	16	12	3	4
Verbal Ante Cualquier Funcionario	4	1	2	5	7
Buzones	1	0	0	0	0
<b>SUBTOTALES</b>	<b>88</b>	<b>103</b>	<b>101</b>	<b>76</b>	<b>76</b>
<b>TOTALES</b>	<b>444</b>				



## 2. CLASIFICACIÓN

La tabla que viene a continuación, describe la clase de trámite que requieren cuando hacen uso del sistema de PQR's, de acuerdo a los siguientes conceptos:

**Petición:** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas.

**Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto al servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

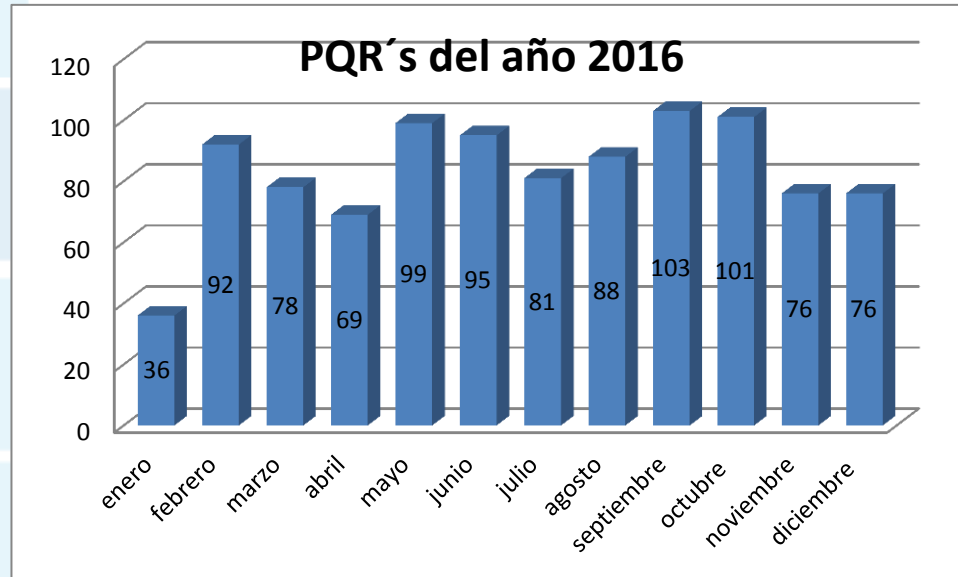
**Reclamo:** Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

**Sugerencia:** Idea que se sugiere o se propone a una organización para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

MESES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTALES
Enero	36	0	0	0	72
Febrero	90	0	2	0	184
Marzo	62	2	7	0	142
Abril	69	0	0	0	138
Mayo	96	0	3	0	198
Junio	93	1	0	1	190
Julio	81	0	0	0	162
Agosto	86	1	1	0	176
Septiembre	102	0	1	0	206



Octubre	100	0	1	0	202
Noviembre	71	0	5	0	152
Diciembre	73	0	3	0	152



### EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PQR'S,

Desde el mes de mayo del año 2016 el profesional universitario de PQR's dio inicio a la evaluación de las satisfacciones de las PQR's, materializando el procedimiento implementado por el sistema de gestión de calidad, dando el siguiente resultado, de acuerdo a la evaluación hecha de forma telefónica, por vía correo electrónico o personal, teniendo en cuenta el término y el contenido certero de la respuesta:

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
47 de 96 peticionarios, quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio	47 de 93 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio	40 de 81 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio.	43 de 86 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio.	51 de 102 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio.	50 de 100 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio.	36 de 71 peticionarios, quedaron satisfechos con la respuestas dadas por esta cámara de comercio	54 de 76 peticionarios, quedaron satisfechos con las respuestas dadas por esta cámara de comercio según la evaluación que se les hizo.



## ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

**PETICIONES:** La Cámara de Comercio de Valledupar amplió el campo de acción de las peticiones, siendo eficiente y expedita en las contestaciones que concedió al grupo de peticionarios que requirieron de los servicios el año 2016, que ha sido ejercido como derecho fundamental y garantizado por la constitución, siempre brindándole a los ciudadanos que requieren un servicio eficiente y transparente, tomando una posición de vocería institucional.

**QUEJAS:** Las quejas no fueron numerosas en el año 2016, comprobando la eficiencia de los servicios camerales y el buen comportamiento de nuestros funcionarios que se ponen la camiseta, con convicción de excelencia ante los comerciantes y empresarios que son los representados por este ente cameral.

**RECLAMOS:** Los errores en los certificados se trataron este año 2016, con medidas innovadoras de mejoramiento, evitando que el producto genere insatisfacciones en el cliente, de igual manera busca este sistema PQR's generar conciencia en los funcionarios encargados de las etapas de cada proceso de expedición de los certificados que se sigan cometiendo los mismos o diferentes errores.