

INFORME No. 1

GESTIÓN CLIENTE

Primer Trimestre del año 2018

16/04/2018
Control Interno



INFORME No. 1 DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2018 SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRS'F DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA

Cada una las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRS'F que llegan por los distintos medios son direccionados al Proceso Gestión Cliente.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se relaciona en graficas el numero de PQRS'F que ingresaron a la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima durante el Primer Trimestre del año 2018, a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

- De acuerdo con los datos reportados por el Proceso Gestión Cliente , para el primer trimestre de 2018 se presentaron 2 radicados clasificados de la siguiente manera:

Clase	Total			Porcentaje
Petición	0	0	0	
Queja	1	1	2	
Reclamo	0	0	0	
Sugerencia	0	0	0	
Felicitación	0	0	0	
Total	0	0	2	

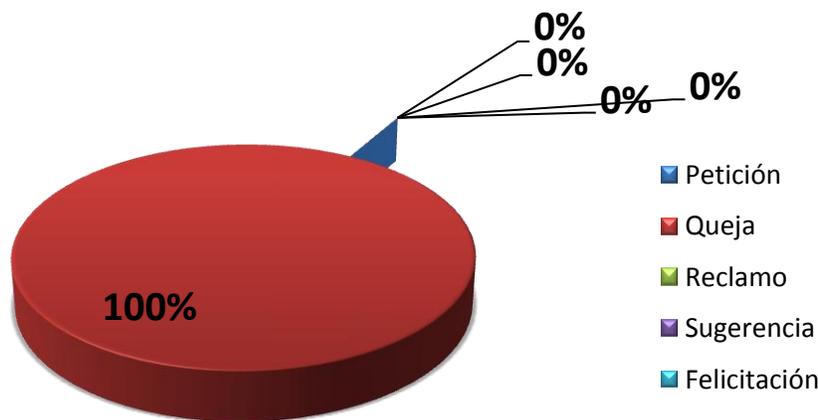
Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com

E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuéntrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com:** camarasur - **Youtube:** camarespinal

Representados de manera grafica así:



- Realizada la consolidación de la información, se observa que para el primer trimestre del año 2018, el 100% del total radicado corresponde a QUEJAS.
- Para un total de 0 Peticiones, 2 Quejas, 0 Reclamo y 0 Felicitaciones, finalizando este primer trimestre con 2 Radicaciones de PQRS'F.

ANALISIS DE LA TENDENCIA QUEJA O FELICTACIÓN

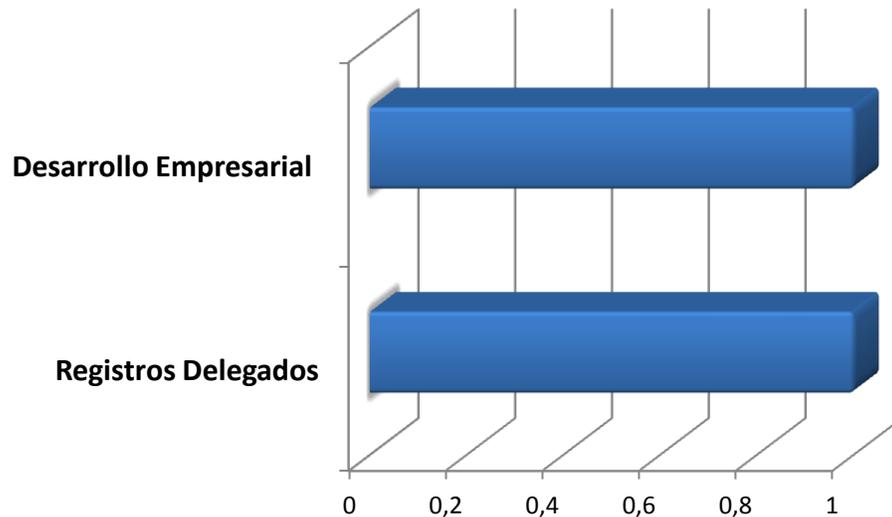
La satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima definiendo la importancia fundamental.

Se realizo una clasificación individualizando las Quejas a continuación se muestra la grafica.

Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com
E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co
Encuéntrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com:** camarasur - **Youtube:** camaraespinal

QUEJAS	
REGISTROS PUBLICOS	1
DESARROLLO EMPRESARIAL	1



Concluyen los resultados:

Los únicos procesos que recibieron QUEJAS fueron REGISTROS DELAGDOS con 1 que corresponde al 50% y DESARROLLO EMPRESARIAL con 1 queja para el restante 50%.

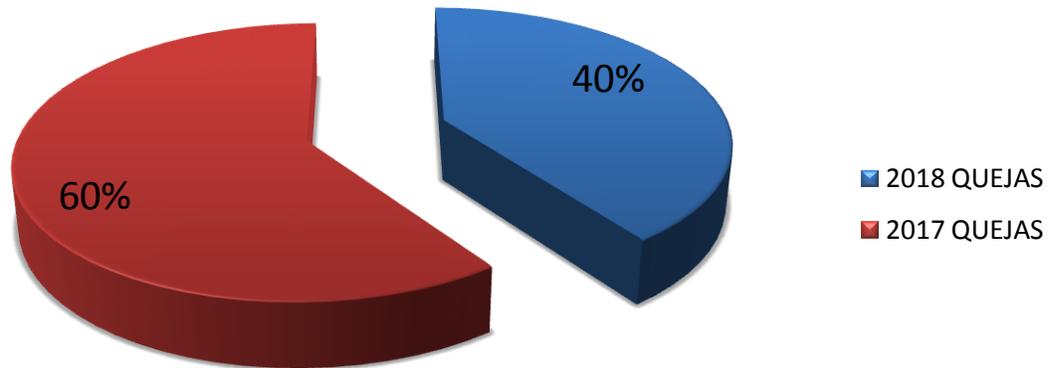
Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com

E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuéntrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com:** camarasur - **Youtube:** camaraespinal

COMPARATIVO TRIMESTRES 2018 vs 2017



Se concluye lo siguiente:

Comparadas los años 2018 vs 2017, se evidencia que tuvimos una reducción de un 67% con relación al año anterior, ya que para la vigencia del año 2017 se radicaron 3 y para el primer trimestre del año 2018 tan solo 2.

Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com

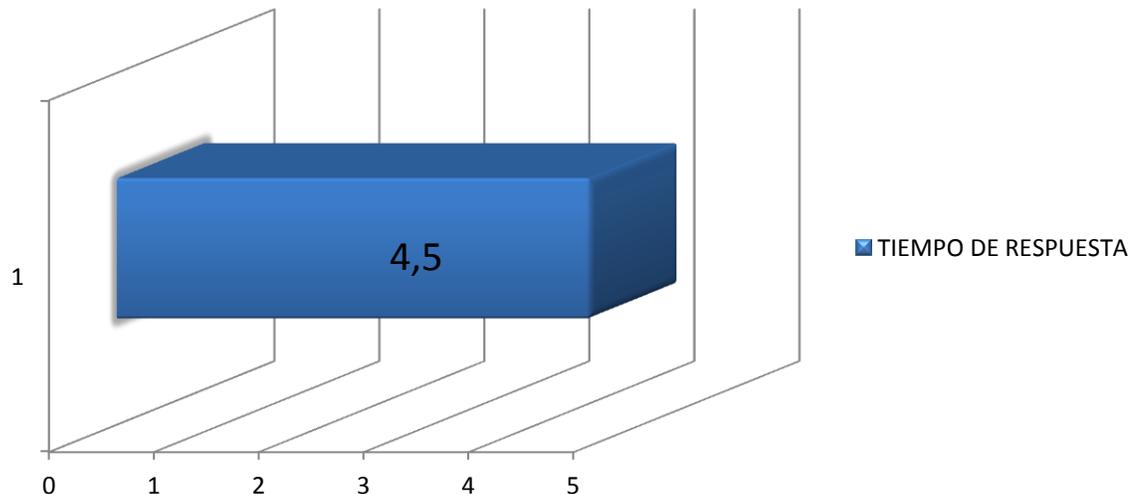
E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuéntrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com:** camarasur - **Youtube:** camaraespinal

TIEMPOS DE RESPUESTA

2 Respuestas generadas en total con un tiempo promedio de respuesta es de 4,5 días resueltas en un 100% cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley.

TIEMPO DE RESPUESTA



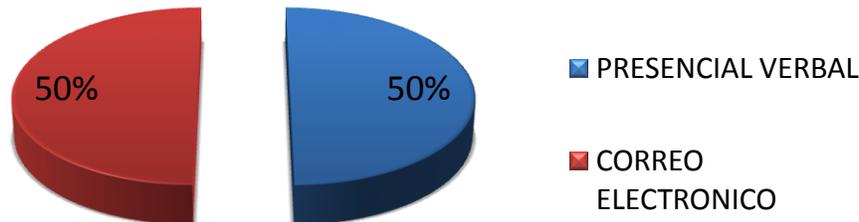
Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com

E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuéntrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com:** camarasur - **Youtube:** camaraespinal

MEDIOS DE PRESENTACIÓN



Se observa que de las 2 PQRS'F recibidas el 50% utilizó la opción presentación Verbal, el 50% Página Web.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Se concluye que durante la vigencia del primer trimestre del año 2018 vs la vigencia del primer trimestre del año 2017, el número total de QUEJAS disminuyó.
- Campañas de sensibilización de la importancia que tienen todos los usuarios por parte del proceso de Gestión Cliente fortaleciendo aún más uno de nuestros objetivos de calidad que es Tener una infraestructura actualizada para el apoyo a nuestros clientes, con el apoyo de un excelente equipo humano.
- Se evidencia que el tiempo de respuesta es favorable y cumple con lo determinado por la Ley y el Manual de Procedimientos.

Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triángulo Cel. 315 246 01 95.

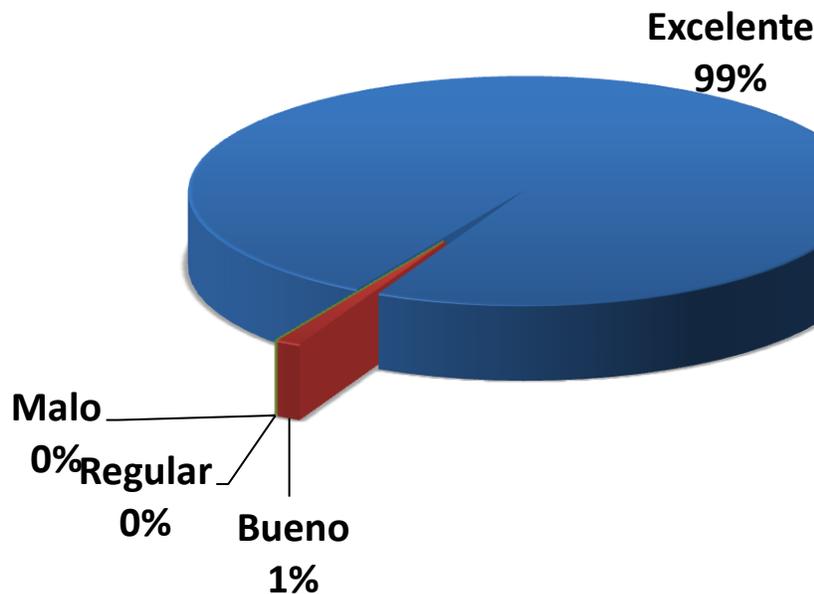
Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com

E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuétrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com:** camarasur - **Youtube:** camaraespinal

ATENCIÓN AL USUARIO

Así opinan nuestros usuarios	
Calificación	No. Usuarios
Excelente	6358
Bueno	75
Regular	1
Malo	0
TOTAL	6434



TIEMPOS DE ATENCION USUARIO CAE	
Fecha	1/01/2018 AL 31/03/2018
Atendidos	6434
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	00:13:59 (Horas, Minutos, Segundos)
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCION	00:15:30 (Horas, Minutos, Segundos)
TIEMPO PROMEDIO TOTAL	00:28:89 (Horas, Minutos, Segundos)

Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co Directorio Empresarial: www.encuentroempresarialcc.com

E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuéntrenos en: Twitter: @ccsuroriente - Facebook.com/camarasur - Youtube: camaraespinal



NIT: 890.705.453-9



Cordialmente;

Original Firmado

INGRIT JANETH RODRIGUEZ FORERO

Aux. Control Interno

Sede Principal: Cra. 8 N°. 8 - 35 B/Centro Pbx: (8) 248 5377 Fax: (8) 248 3589 Cel. 320 855 07 02 El Espinal -Tolima,
Centro de Eventos: Carrera 3 Calle 21 B/Belén. Telefax: (8) 248 0295 Cel. 320 852 11 10 El Espinal - Tolima;
Oficinas Delegadas: Melgar - Tolima: Centro Comercial Paseo la Riviera locales 3 y 4 Tel: 245 0026 Fax. 245 2957 Cel. 320 852 24 09 ; **Chaparral - Tolima:** Calle 9 N°. 9 - 59 B/Centro, Tel. 246 03 00 Fax. 246 2683 Cel. 320 852 11 57 **Cónsul Purificación:** Casa 2 Mz. 4 Urb el Triangulo Cel. 315 246 01 95.

Web Site: www.ccsurortolima.org.co **Directorio Empresarial:** www.encuentroempresarialcc.com

E mail: camaespi@telecom.com.co - contactenos@ccsurortolima.org.co

Encuéntrenos en: **Twitter:** @ccsuroriente - **Facebook.com/camarasur** - **Youtube:** camaraespinal