

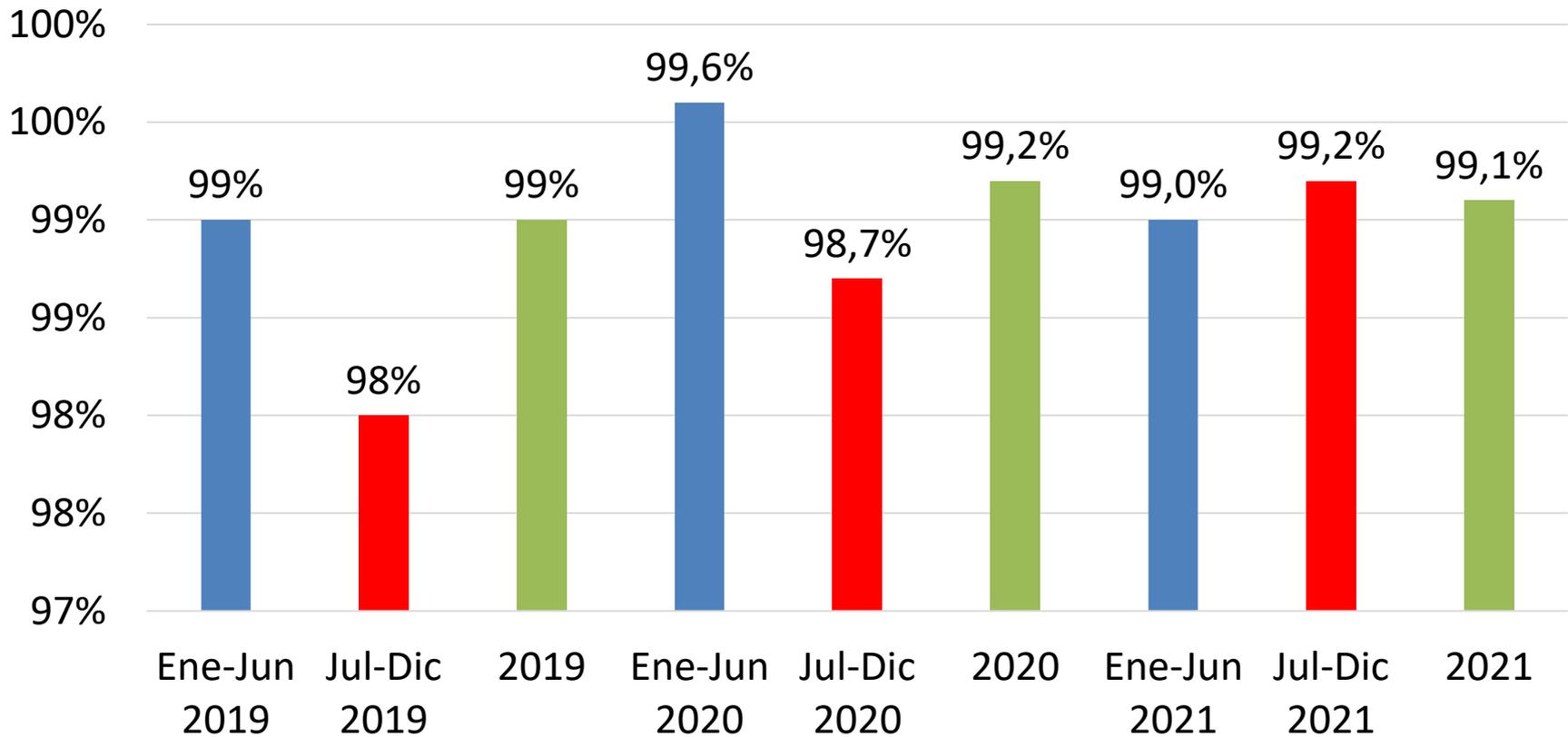


CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

Satisfacción del cliente Informe Quejas - Reclamos 2021

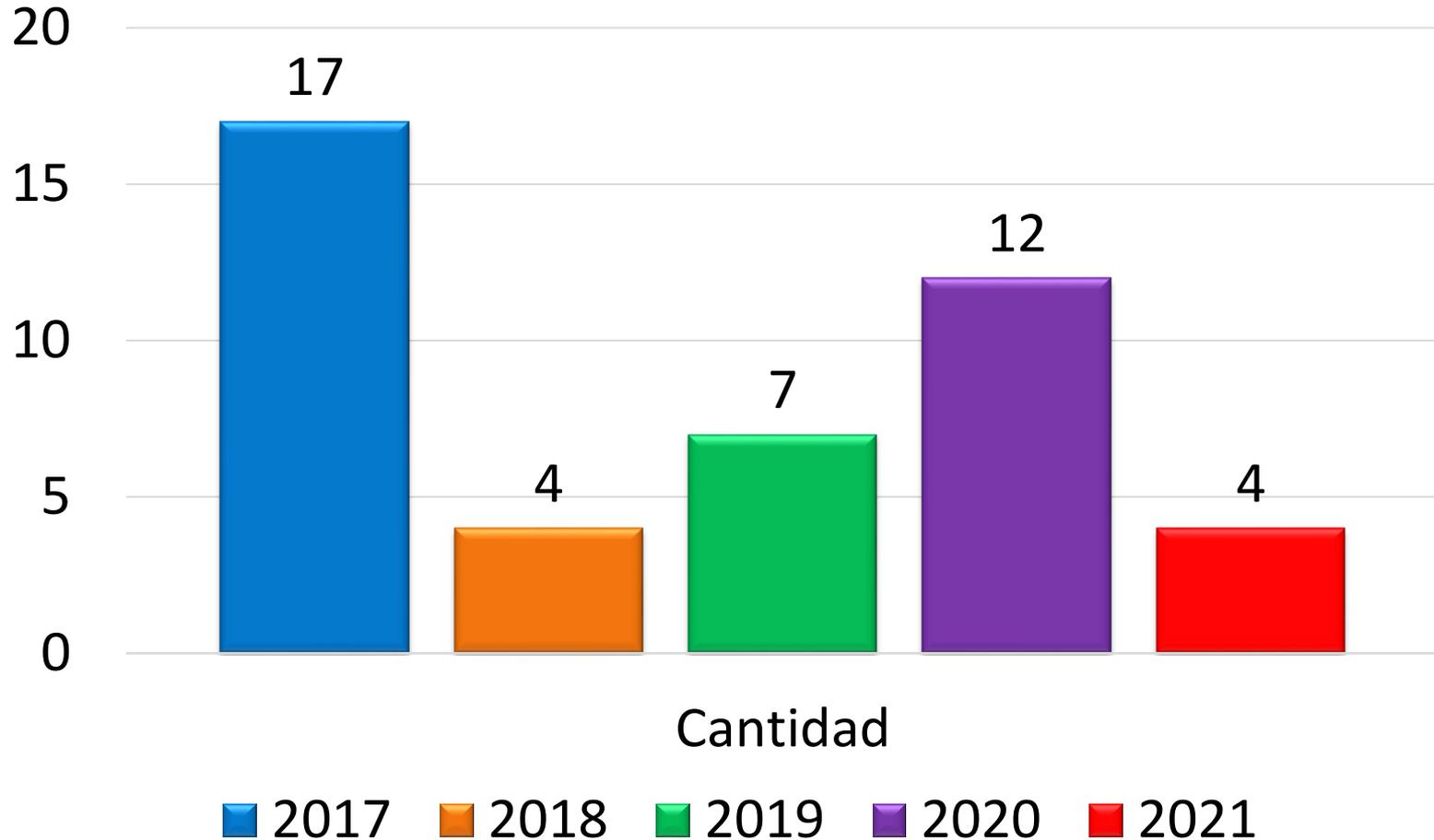
3. Satisfacción del Cliente y Retroalimentación Partes Interesadas

TASA DE USUARIOS SATISFECHOS



Meta: 90%

Quejas y Reclamos 2021



PERIODO	ENERO - DICIEMBRE	CAUSAS	CANTIDAD
2021	Número de quejas en el periodo actual	Actitud de la empleada (1) Error de la empleada (1) Falta de revisión interna (1) Error en el procedimiento(1)	4
2020	Número de quejas en el periodo anterior	Intolerancia del usuario (1) Incumplimiento del usuario a la documentación solicitada por parte de la Cámara de Comercio (2) Malestar de los empresarios y temor generado a partir de la situación de incertidumbre que ocasionó la situación del COVID (3) Incompetencia del usuario (1) Falla del proveedor (5)	12

Análisis Cualitativo: En el año 2021 se recibieron 4 quejas presentando una disminución con respecto al año anterior. Las quejas del año 2021 corresponden a:

- No fue atendido: 1 (queja No 01)
- No le contestaron el teléfono: 1 (queja No 02)
- Certificado con error: 1 (queja No 03)
- Demora en la atención: 1 (queja No 04)

No se evidencia reiteración en las causas presentadas entre 2020-2021. Para el tratamiento de las causas de 2021, se ha trabajado en estrategias que permitan la optimización de los procesos de atención al cliente.



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

RELACION QUEJAS PRESENTADAS EN 2021 Y ACCIONES TOMADAS

CANTIDAD	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA
1	Usuario no fue atendido. Causa: actitud de la empleada Se presentó el día 23 de abril y le informaron que por traslado a la nueva sede no se le podía prestar atención	1) Se presentaron excusas al usuario a través de comunicado 2) Medidas administrativas con las 2 empleadas involucradas: llamado de atención con copia a la hoja de vida
2	No le contestaron el teléfono (Nuevo PBX) Causa: error de la empleada	Medida administrativa para la recepcionista (suspensión por 1 día de labor). La Coordinadora Administrativa creó grupo de WhatsApp con la participación de los coordinadores jurídicos y la Directora Jurídica por parte del área de Registro Mercantil, la Coordinadora de Comunicaciones y la Coordinadora Administrativa con el objetivo de establecer acciones que permitan monitorear el servicio telefónico. La primera de ellas hace referencia a crear el mensaje de espera con las extensiones.
3	Le salió el certificado con error. Causa: falta de revisión interna La sociedad fue constituida e inscrita inicialmente en la Cámara de Comercio de Cali y posteriormente traslado su domicilio a la Cámara de Palmira quedando con dos fechas de constitución lo que generó un error en la digitación	Comunicado al usuario presentando excusas y entrega del certificado corregido
4	Usuario espero 1 hora por la compra del certificado Causa: error en el procedimiento	El usuario se atendió personalmente en sala de espera Se dio respuesta por Facebook ya que el usuario se quejo por ese canal Reunión con todo el equipo de registro mercantil se analizo la situación y las acciones para evitar que se vuelva a presentar esta situación se incluyeron en la optimización de los procesos de atención al cliente



RECLAMACIONES

AÑO 2020-2021

PERIODO	ENERO - DICIEMBRE	CAUSAS	CANTIDAD
2021	Número de reclamos en el periodo actual	N/A	0
2020	Número de reclamos en el periodo anterior	N/A	0