

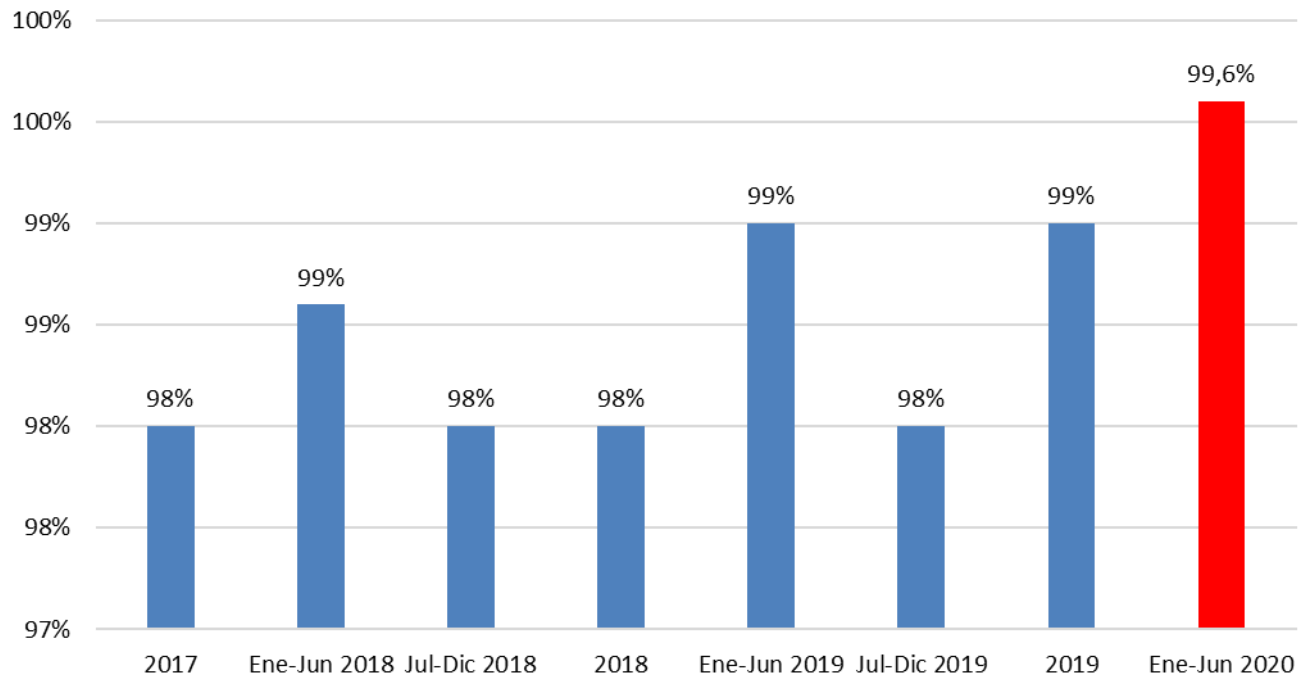


CÁMARA DE COMERCIO  
DE PALMIRA

**Satisfacción del cliente  
Informe Quejas - Reclamos  
2020**

# Satisfacción del Cliente

## TASA DE USUARIOS SATISFECHOS



# Relación de quejas 2020

PERIODO	Enero – mayo	Causas	Cantidad
2020	Número de quejas en el periodo actual	Intolerancia del usuario: 1 Incumplimiento del usuario: 1 Malestar de los empresarios por la actuación ante la emergencia: 3 Fallo el portal web: 1 No le entregaron los libros por no traer el recibo de pago original : 1 No contestan el telefono: 5	12
	Reclamaciones		0

**Análisis Cualitativo:** En lo que va corrido del año 2020 se han atendido 7 quejas:

**No se respeta el orden de la entrega de los turnos:** la usuaria fue atendida personalmente por la Coordinadora de Comunicaciones quien atiende la oficina de quejas y reclamos. Se le explicó que existen clasificación de los turnos dependiendo del servicio y la casilla y se le enseñó la verificación que se efectuó inmediatamente con el área de TI.

Acción tomada: atención usuario y entrega de soporte

**No le tramitaron el Prerut:** El usuario fue atendido personalmente se le explicó el procedimiento, se le envió comunicación presentando excusas e informando las razones por las cuales la Entidad no pudo proceder con los tramites

Acción tomada: atención personalizada y comunicación explicativa

# Relación de quejas 2020

## **Análisis Cualitativo:**

**Malestar de los empresarios por la actuación ante la emergencia:** las 3 quejas se presentaron a través de la red social facebook .

## Acciones tomadas:

- se dio respuesta en cada uno de los 3 perfiles.
- Creación en conjunto con Confecamaras del protocolo manejo de crisis
- Análisis del portal web y facebook durante el último mes
- Análisis de interacción de los usuarios de las redes sociales desde el momento en que comenzó la cuarentena hasta la fecha
- Plan de acción para fortalecer los medios digitales bajo la metodología de la conversión
- Creación minisite en el portal web: a través del cual se ofrece información concreta en el marco de la emergencia del COVID de forma clara al alcance del usuario, con el objetivo de generar una comunicación mucho más directa y a la que se accede fácilmente.
- Comunicado de la presidencia ejecutiva: **PREPARESE PARA LA “APERTURA INTELIGENTE” DE SU EMPRESA, NOSOTROS LO ACOMPAÑAMOS**

# Relación de quejas 2020

## Análisis Cualitativo:

**Falló el portal web :** El usuario colocó en facebook dicho aviso

Al revisar el portal web se identificó que el portal no había presentado caídas, se buscó en los registros de Cámara de Comercio y no se identificó con el nombre del perfil un registro. Aparecía un registro de nombre compuesto que incluía en uno de sus nombre pero al llamarlo no correspondía adicional porque la Coordinadora de Comunicaciones lo conoce personalmente al dueño de la inmobiliaria e identificamos que no correspondía a la misma persona.

Finalmente se colocó por el mismo medio el celular y el correo electrónico de la Coordinadora de Comunicaciones y el celular del Coordinador de TI brindándole la opción de comunicarse y poderle brindar una orientación personalizada y nunca se comunicó

**No le entregaron los libros por no traer el recibo de pago original:** queja recibida por el Director de Planeación y Desarrollo quien le indicó al usuario que podía hacer una carta indicando que él es el representante legal y que no trajo los recibos para que la anexe a fotocopia de la cédula y con eso le entreguen los libros

**No contestan el teléfono:** Telepalmira presenta fallas en su servicio y las líneas telefónicas aparentemente suenan y no son contestadas pero en realidad presentan daños, razón por la cual y ante la situación repetitiva la Cámara de Comercio presentó queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, Telepalmira reactivó la línea del pbx. Adicional se encuentran operando las 2 líneas celulares institucionales