

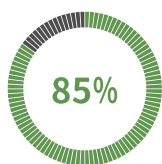
INFORME DE PQRS 1º SEMESTRE

PETICIONES

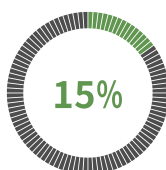
Para el semestre se realiza un seguimiento del cual se evidencia que se presentan **2 quejas**, pero en conformidad se realiza su debida respuesta ya que, se dan pautas para que la atención al cliente se priorice en finalidad de satisfacción, y en peticiones se evidencia 3 de las cuales se les dio respuesta oportuna y redirección de manejo al usuario.



RESPUESTAS A TIEMPO



RESPUESTAS EXTEMPORANEAS



SUGERENCIAS

Se presenta una sugerencia pero con terminos de baja en tarifas de lo cual en respuesta se argumenta que las camaras de comercio a las cuales sus tarifas estan determinadas por el Gobierno Nacional segun articulo 1074 del 2015 y modificado según decreto 13 de diciembre del 2019

Acciones de Mejora

PRIMERA: SE IDENTIFICA QUE LA DESINFORMACIÓN ES EL PRINCIPAL ITEMS DE PETICIONES Y PREGUNTAS POR LO CUAL EN RESPUESTA A LAS MISMAS SE LES REDIRECIONA A LA OPCIÓN DE COMUNICARSE ATRAVESAR DE MEDIOS DE TELÉFONO.

SEGUNDA:

SE HACE NECESARIO DEJAR DE MANERA VISUAL TODO LO REFERIDO A CONTEXTO DE INFORMACIÓN DEL SIPREF PARA QUE LOS USUARIOS TENGAN UN MEDIO RAPIDO EN TEMAS DE INFORMACIÓN.

TERCERA:

SE DEBE RE-DISEÑAR LOS BANNER DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA OBTENER MAS CERCANIA CON LOS USUARIOS.

CUARTA:

SE REALIZA MONITOREO A LA PARTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA QUE LOS FUNCIONARIOS BRINDEN LA INFORMACIÓN Y EL MANEJO CORRESPONDIENTE.

TERCERA: SE DA MANEJO DE SEGÚN PROCEDIMIENTO PE-0209 DE TRATAMIENTO DE PQRS DEFINIDOS POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, EN PRO DE LA MEJORA CONTINUA EN LA ENTIDAD