

INFORME PQRS 2017



Soluciones CCB
Para la Evolución Empresarial

www.camarabaq.org.co

INFORME PQRS 2017

RESUMEN GLOBAL



Solicitud

5704



Queja

260



Sugerencia

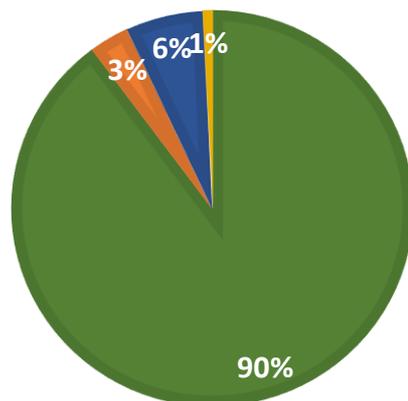
396



A. Positivo

45

■ Solicitud ■ Queja ■ Sugerencia ■ Asp. Positivo



Total PQRS - 6405



Solicitud
5704

Se recibieron **5704 solicitudes en el 2017**, de las cuales el **94%** de estas son correspondientes a temas relacionados con Registros Públicos.

- ✓ Solicitud de Base de Datos
- ✓ Información capacitaciones y cursos
- ✓ Información de horarios de los Punto Empresarial
- ✓ Información general
- ✓ Certificados
- ✓ Apertura de nuevos negocios
- ✓ Renovación de Registro Mercantil



| Tipo de Servicio | Solicitud |
|---|-----------|
| Afiliados | 33 |
| Alquiler de Salas y Auditorio | 32 |
| Arbitraje y Conciliación | 11 |
| Buzón de Sugerencias | |
| Clúster | 2 |
| Desarrollo/ Fortalec. Empresarial | 20 |
| Habeas Data | 8 |
| Innovación | 7 |
| Publicaciones e Investigaciones | 5 |
| Soluciones CCB - Asesoría y Consultoría | 5 |
| Soluciones CCB - Consultorías | 5 |
| Soluciones CCB - Información Empresas del Atlántico | 42 |
| Info Empresas del Atlántico | 72 |
| Soluciones CCB - Seminarios, Cursos, Diplomados y Formación a la Medida | 35 |
| Seminarios, Cursos, Diplomados y Formación a la Medida | 28 |
| Otros Servicios | 73 |
| | 378 |

REGISTROS PÚBLICOS

| | |
|---|-----|
| ACTUALIZACION PRE – RUT | 10 |
| ASESORIA JURIDICA | 429 |
| BUZON DE SUGERENCIA-ASPECTO POSITIVO | 1 |
| BUZON DE SUGERENCIA-OPERACIONES | 1 |
| CERTIFICADO DE REGISTRO DE PROPONENTES | 5 |
| CERTIFICADOS | 349 |
| CONSTITUCIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO | 15 |
| CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES DEL REGISTRO MERCANTIL | 67 |
| CONSULTAS SOBRE RENOVACIÓN DE MATRÍCULA O REGISTRO ESAL | 6 |
| CORRECCIÓN DE CERTIFICADOS | 962 |
| CORRECCIONES P.E. 77 | 53 |
| CORRECCIONES P.E. CENTRO | 74 |
| CORRECCIONES P.E. NORTE | 68 |
| CORRECCIONES P.E. PARQUE CENTRAL | 21 |
| CORRECCIONES P.E. PUERTA DE ORO | 5 |
| CORRECCIONES P.E. PUERTA DE ORO (LIDER) | 5 |
| CORRECCIONES P.E. SEDE CENTRO | 30 |
| CORRECCIONES P.E. SEDE NORTE | 36 |
| CORRECCIONES P.E. SOLEDAD | 44 |
| FORMALIZACION | 17 |



Solicitud

5326

| | |
|---|------|
| INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS | 26 |
| INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS / LIBROS | 102 |
| OFICIOS | 111 |
| OTROS | 89 |
| RECURSO CONTRA ACTO ADMINISTRATIVO | 63 |
| REGISTRO DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO | 1 |
| REGISTRO MERCANTIL | 5 |
| REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | 79 |
| REGISTRO NACIONAL DE TURISMO /DE OPERADORES DE LIBRANZAS | 9 |
| REGISTRO UNICO DE PROPONENTES (RUP) | 2 |
| REGISTRO ÚNICO NACIONAL DE ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA | 14 |
| RENOVACIÓN DE MATRÍCULA MERCANTIL | 162 |
| RENOVACIÓN DE REGISTRO ESAL | 4 |
| RENOVACIÓN EN LÍNEA – SOPORTE | 429 |
| REQUERIMIENTOS AUTORIDADES ESTATALES – CERTIFICADOS | 1027 |
| RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS | 13 |
| SOLICITUD DE REEMBOLSO DE DINERO | 941 |
| SOLICITUD DE REVOCATORIA DIRECTA | 16 |
| TUTELAS | 18 |
| VACIAS | 17 |



Queja

260

Se recibieron **260 quejas**, de las cuales el **96%** corresponden a Registros Públicos. Las Quejas ingresaron a través de Laserfiche, solicitud verbal y de los Buzones que se tienen en los Punto Empresario.

- ✓ Inconveniente con los trámites en línea
- ✓ Inconveniente con los Pagos en línea
- ✓ Dificultad obteniendo el Certificado en línea
- ✓ Inconvenientes con la devolución de dinero
- ✓ Demora en los turnos
- ✓ Pocos cajeros
- ✓ Mejora en la atención
- ✓ Corrección de certificados
- ✓ Pocos parqueaderos sede norte



| Tipo de Servicio | Queja |
|---|-------|
| Afiliados | 1 |
| Otros Servicios | 10 |
| | 11 |
| ASESORIA JURIDICA | 26 |
| BUZON DE SUGERENCIA-OPERACIONES | 6 |
| BUZON DE SUGERENCIA-FUNCIONARIO | 4 |
| CERTIFICADO DE REGISTRO DE PROPONENTES | 1 |
| CERTIFICADOS | 11 |
| CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES DEL REGISTRO MERCANTIL | 6 |
| CORRECCIÓN DE CERTIFICADOS | 18 |
| CORRECCIONES P.E. SOLEDAD | 1 |
| FORMALIZACION | 2 |
| OTROS | 15 |
| RECURSO CONTRA ACTO ADMINISTRATIVO | 2 |
| REGISTRO NACIONAL DE TURISMO | 6 |
| RENOVACIÓN DE MATRÍCULA MERCANTIL | 21 |
| RENOVACIÓN DE REGISTRO ESAL | 1 |
| RENOVACIÓN EN LÍNEA – SOPORTE | 125 |
| SOLICITUD DE REEMBOLSO DE DINERO | 4 |

ACCIONES DE MEJORA

Queja

DEMORA EN LOS TURNOS

Para mejorar este aspecto, la CCB estableció dentro de sus metas que el tiempo de atención de cada turno tenga un promedio de quince (15) minutos, lo cual ha mejorado el tiempo de espera en sala de nuestros usuarios.

POCOS CAJEROS Y MEJORA EN LA ATENCIÓN

Implementación de un nuevo modelo de servicio, que se caracteriza por la presencia de una asesoría preliminar voluntaria al usuario, que favorece la mejora en la atención y por ende la satisfacción en la experiencia del usuario.

INCONVENIENTES DE DEVOLUCIÓN

Implementación de la nueva herramienta que ha permitido entre otras mejoras, que los requerimientos (devoluciones), realizadas a los usuarios le lleguen a su correo electrónico, lo cual minimiza los trámites presenciales en los puntos empresarios.

INCONVENIENTES CON LOS TRÁMITES EN LÍNEA

Se han venido realizando mejoras al aplicativo, para optimizar los pasos que debe realizar el usuario al momento de radicar un documento a través de nuestra plataforma web.

Así mismo, se está realizando una labor de divulgación y acompañamiento para lograr aumentar la utilización de la herramienta por parte de nuestros usuarios.

ACCIONES DE MEJORA

Queja

INCONVENIENTES CON LOS PAGOS EN LÍNEA

Acompañamiento a nuestros usuarios para que los pagos a través de nuestros canales virtuales o corresponsales bancarios se realicen en debida forma.

CORRECCIÓN DE CERTIFICADOS

Nuestro control de calidad se ha reforzado desde el momento mismo de la inscripción, para minimizar errores.

POCOS PARQUEADEROS SEDE NORTE

Con la apertura de nuevos puntos empresarios con mejor infraestructura locativa y amplios parqueaderos, ubicados en zonas de alto impacto comercial, se ha logrado impactar positivamente.



Sugerencia
396

Se recibieron **396 sugerencias**, las cuales ingresaron por medio de Laserfiche y de los Buzones que se tienen en los Punto Empresarial.

- ✓ Agilizar tiempos de entrega y procesos
- ✓ Incrementar el número de funcionarios para mejor atención
- ✓ Mejorar la plataforma tecnológica para mejor servicio



| Tipo de Servicio | Suger |
|--|-------|
| Buzón de Sugerencias | 2 |
| Soluciones CCB - Asesoría y Consultoría | 1 |
| Soluciones CCB - Consultorías | 1 |
| Soluciones CCB - Información Empresas del Atlántico | 1 |
| Seminarios, Cursos, Diplomados y Formación a la Medida | 1 |
| Otros Servicios | 2 |
| | 8 |
| ASESORIA JURIDICA | 6 |
| BUZON DE SUGERENCIA-OPERACIONES | 2 |
| CERTIFICADOS | 2 |
| CONSTITUCIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO | 1 |
| CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES DEL REGISTRO MERCANTIL | 2 |
| CORRECCIONES P.E. SEDE NORTE | 1 |
| OTROS | 367 |
| RENOVACIÓN DE MATRÍCULA MERCANTIL | 3 |
| RENOVACIÓN EN LÍNEA – SOPORTE | 4 |



A. Positivo

45

Se recibieron **45 aspectos positivos**, que ingresaron a través de Laserfiche y de los Buzones que se tienen en los Punto Empresarial.

- ✓ Amabilidad de los asesores
- ✓ Excelente orientación
- ✓ Proceso ágil
- ✓ Eficiencia
- ✓ Nuevas y amplias instalaciones

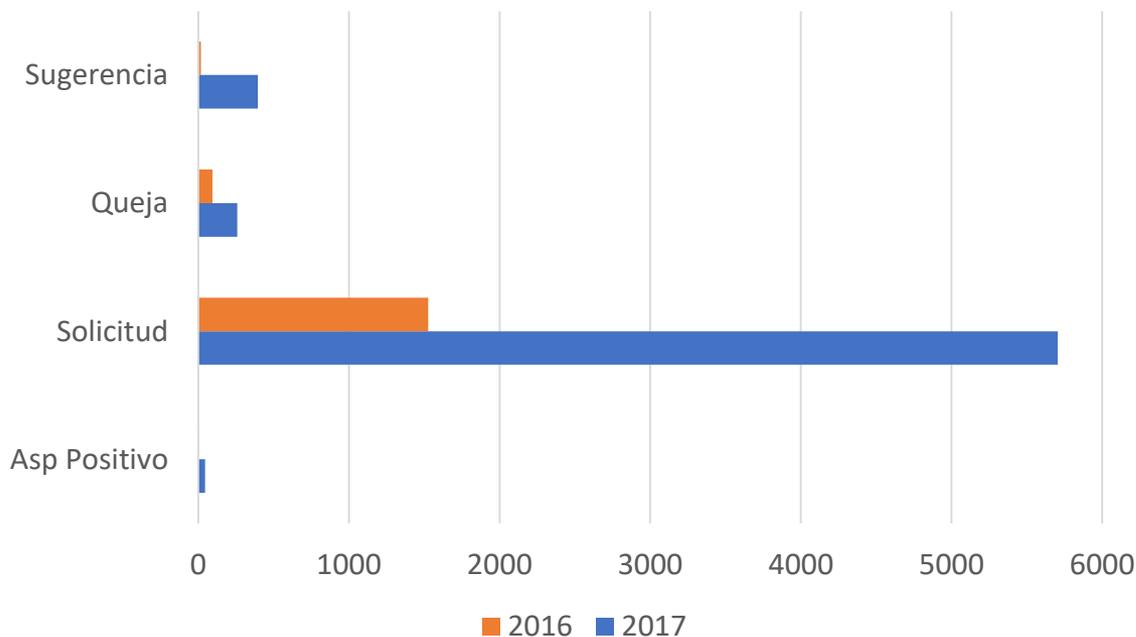


| Tipo de Servicio | Asp. Pos |
|---|----------|
| Afiliados | 1 |
| Buzón de Sugerencias | 3 |
| Desarrollo/ Fortalec. Empresarial | 1 |
| Innovación | 1 |
| Soluciones CCB - Asesoría y Consultoría | 1 |
| Otros Servicios | 2 |
| | 9 |

| | |
|---|---|
| ASESORIA JURIDICA | 6 |
| BUZON DE SUGERENCIA-ASPECTO POSITIVO | 5 |
| BUZON DE SUGERENCIA-FUNCIONARIO | 1 |
| CERTIFICADOS | 4 |
| CONSTITUCIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2 |
| CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES DEL REGISTRO MERCANTIL | 3 |
| CORRECCIÓN DE CERTIFICADOS | 6 |
| INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS / LIBROS | 2 |
| OFICIOS | 1 |
| RENOVACIÓN EN LÍNEA – SOPORTE | 3 |
| SOLICITUD DE REEMBOLSO DE DINERO | 3 |

En el **2017** se evidencia un incremento significativo en la cantidad de solicitudes que ingresadas a CCB a través de los distintos medios de comunicación. Este incremento se debe en gran medida a las mejoras en el proceso y a la implementación de la nueva herramienta Laserfiche por medio del cual se integraron todas las entradas de PQRS, con responsables y tiempos de respuestas estipulados.

Comparativo PQRS



| PQRS Comparativo | 2017 | 2016 |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Aspecto Positivo | 45 | 3 |
| Petición- Solicitud | 5704 | 1527 |
| Queja ó Reclamo | 260 | 95 |
| Sugerencia | 396 | 18 |
| TOTAL PQRS 2017 GLOBAL | 6405 | 1643 |