

# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones primer semestre 2022 - 2023

Gerencia de relacionamiento con el cliente

Julio 2023

*\* La información se presenta con corte el 7 de julio 2023, con 6 casos activos, lo que puede ocasionar que algunas cifras se modifiquen*

# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones



## Canales de recepción

Página web, buzones, mail, carta, teléfono, presencial, verbal y encuestas

## Responsables de la respuesta

Contact Center (agentes especializados) o se escalan al responsable de la línea de la CCB.

## Medios de respuesta

Correo electrónico, teléfono, carta.

## Tiempos de respuesta

Promesa de respuesta de 5 días hábiles y peticiones de acuerdo con lo establecido por la ley.

## Mecanismo de control

CRM - Microsoft Dynamics 365

Construcción de informes dinámicos para facilitar análisis y búsquedas de información por parte de cada línea.

Se actualizan y publican los informes en Icámara para consulta de cualquier colaborador.

Se realizan revisiones periódicas y aleatorias a las respuestas dadas para fortalecer la gestión.



# Conceptos usados en el sistema SQPyF



## SUGERENCIA

Propuesta dada por el cliente para mejorar el servicio que ofrecemos o los productos que entregamos. *Ej. La sede debería tener rampa para sillas de ruedas.*

## RECLAMO

Inconformidad manifestada por algún producto o servicio que hemos entregado. *Ej. El cliente recibió el certificado con la información errónea del representante legal, inconformidad con el tiempo de estudio de los trámites o con el procedimiento de los productos o servicios.*

## FELICITACIÓN

Exaltación que hace un cliente por el servicio o un producto que ha recibido

## QUEJA

Inconformidad expresada sobre la prestación del servicio que ofrecemos en cualquiera de nuestros canales. *Ej. Una persona fue a la sede y el colaborador lo atendió mal, un cliente no puede descargar el certificado, inconvenientes en la página.*

## PETICIÓN

Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio.

## CONTÁCTENOS

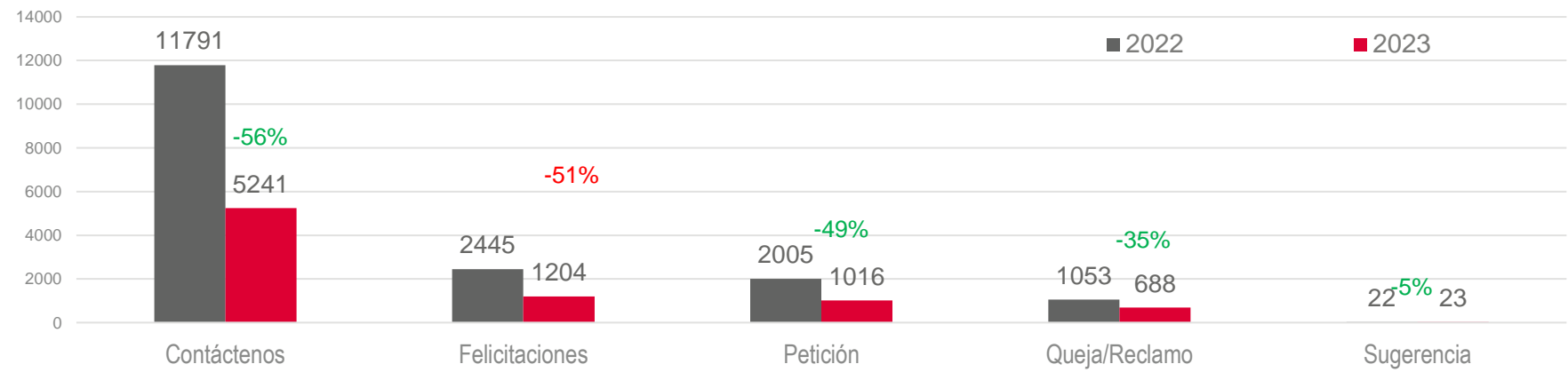
Solicitudes de información (preguntas o interés en servicios)

# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones primer semestre 2022 - 2023

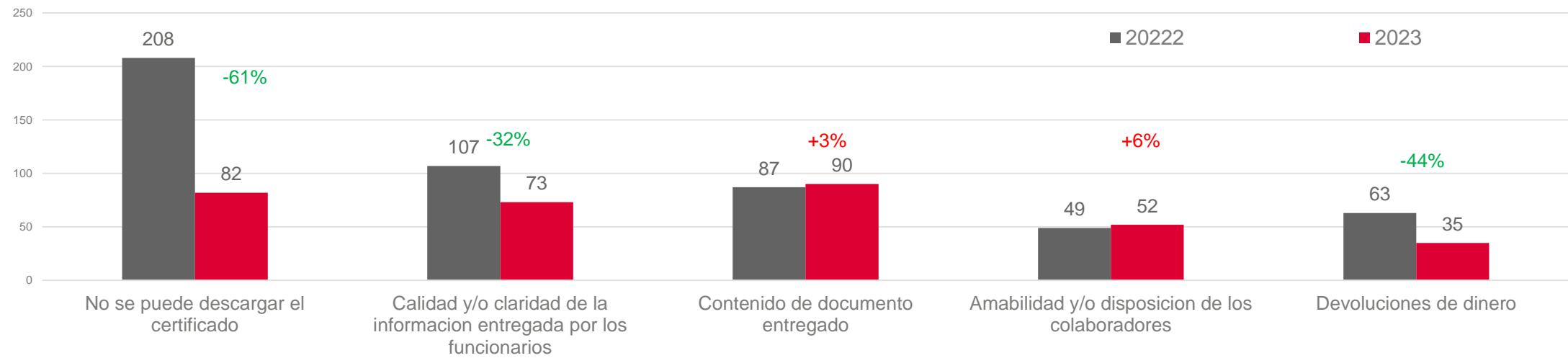


Durante primer semestre de 2023, se recibieron **8.218** casos frente a **17.316** en el mismo periodo de 2022, con una disminución de 53%.

El indicador de oportunidad de atención en los casos de sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones acumulado enero a junio de 2023 está en 99.78%



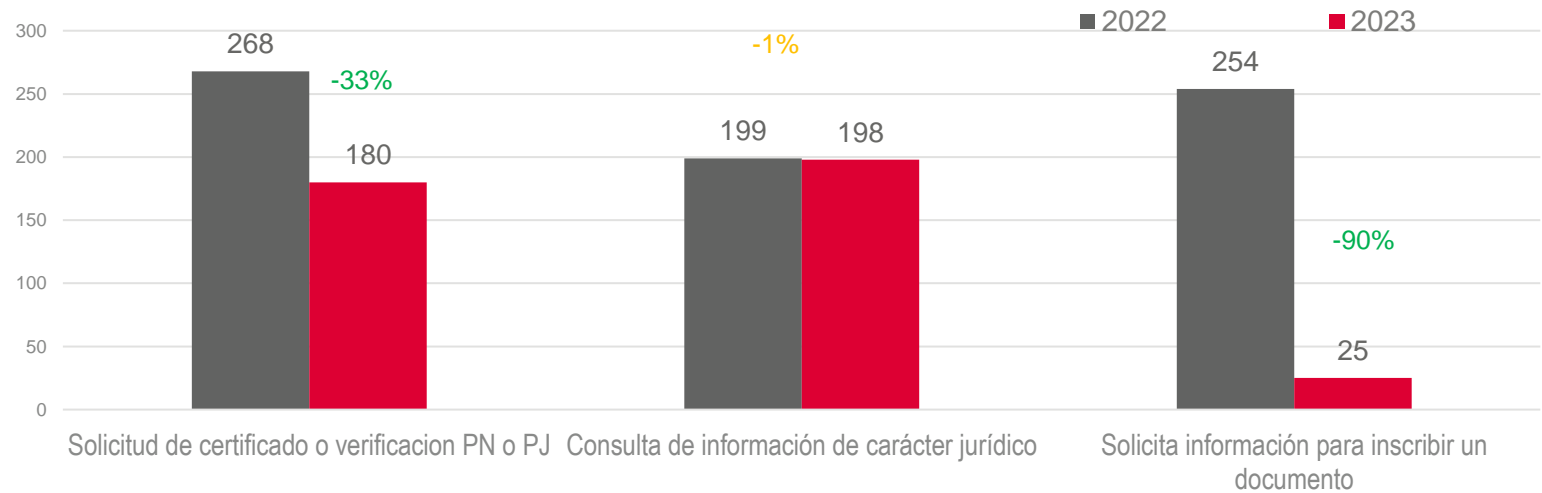
## Atributos más representativos en quejas y reclamos



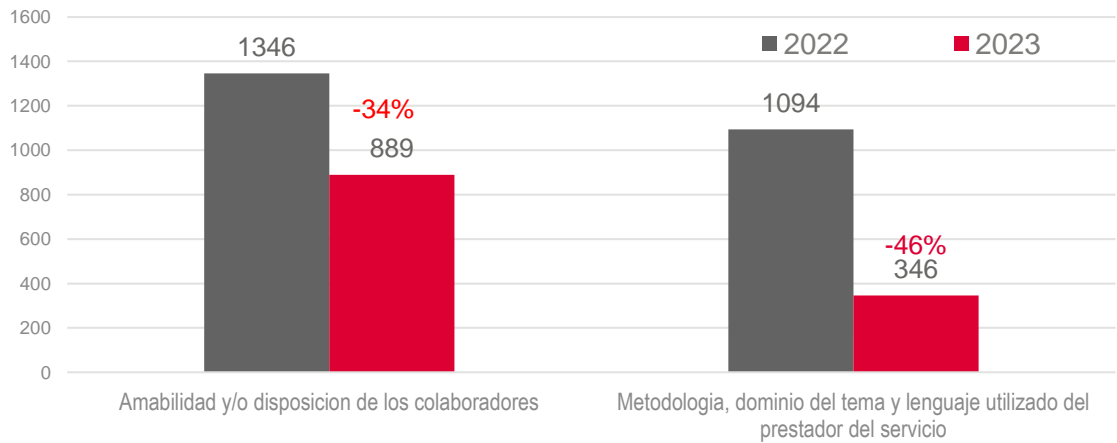
# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones primer semestre 2022 y 2023



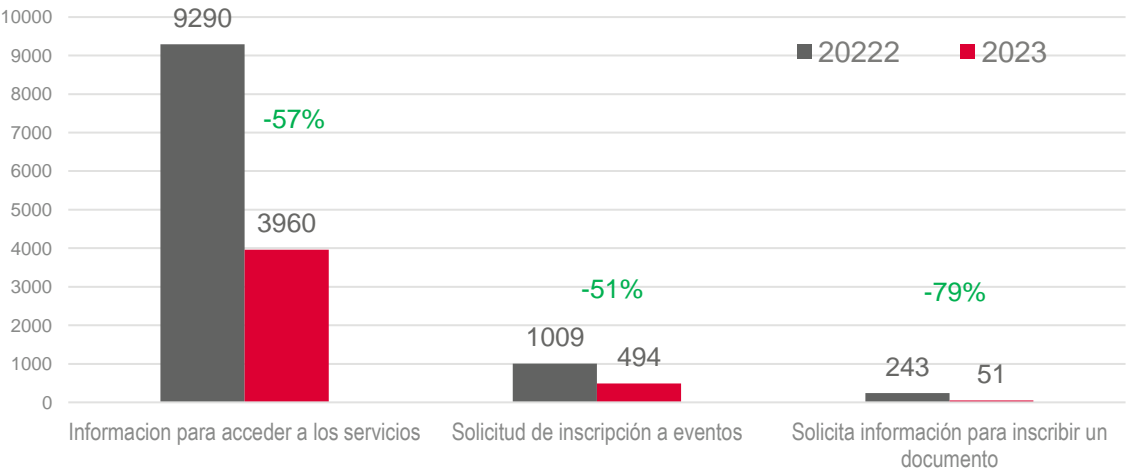
## Servicios más representativos en **Peticiones**



## Atributos más representativos en **Felicitaciones**



## Atributos más representativos en **Contáctenos**



# Conclusiones

---

- En *contáctenos*, se presentó una reducción del 56% en el primer semestre del 2023, esto se debe principalmente a la implementación de un portal independiente para las oportunidades comerciales a partir de abril del 2023, generando que entre abril y junio los casos que ingresaron por este portal disminuyeran en 79% frente al mismo periodo de meses del 2022, por otro lado, al implementar el canal independiente se genera un ahorro importante en el presupuesto destinado a la gestión de casos a través del Cotact Center dado que estos casos ya no tienen que ser reprocesados por este equipo.
- En *quejas/reclamos* se presentó una reducción del 35% en el primer semestre de 2023, la UEN que más redujo el número de casos es la GRC (Gerencia de Relacionamiento con el Cliente), con una disminución de 305 casos equivalente al 84% de la disminución general, explicada principalmente por la disminución de quejas relacionadas con la dificultad para descargar certificados, inconvenientes en la renovación de matrícula de forma virtual, inconvenientes para inscribir un documento, el no recibir el certificado al correo e inconvenientes en la constitución virtual.
- En *peticiones* se presentó una reducción del 49% en el primer semestre de 2023, la UEN que más redujo el número de casos es la GRC, con una disminución de 880 casos equivalente al 89% de la disminución general, explicada principalmente por solicitudes de información para inscribir un documento, solicitar o descargar un certificado, realizar la constitución, cancelar la matrícula y devolución de dinero.
- En *felicitaciones* se presentó una reducción del 51% en las felicitaciones recibidas, destacando especialmente la disminución del 67% en la VFE (Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial) con una disminución de 1016 casos equivalente al 75% de la disminución general, concentrada en las recibidas por metodología, dominio del tema y lenguaje utilizado del prestador del servicio en el campus virtual, debido a un cambio de proveedor del Campus Virtual, faltando los meses de abril en adelante que se vienen realizando en Qualtrics y está en proceso de solicitud a la VFE para cargarlos en el sistema.
- Estas conclusiones reflejan una disminución general de SQPyF recibidos, así como mejoras significativas en los casos más relevantes de quejas y reclamos.

# Quejas y reclamos

---

- En el primer semestre del 2023, en quejas y reclamos el principal problema que presentan los usuarios en la plataforma es que después de realizar el pago no pueden descargar el certificado, por lo que tienen que volverlo a solicitar y/o volver a realizar el pago, o esperar que se le brinde una respuesta a la queja presentada que en promedio demora 2.8 días. Esta problemática podría ser abordada mejorando la información hacia el usuario sobre la descarga de certificados.
- En segundo lugar, se encuentra la cuestión de la calidad y/o transparencia de la información proporcionada por los funcionarios. Los usuarios indican que la información entregada en torno a diversos trámites, a menudo, carece de estandarización, resultando en ocasiones en indicaciones contradictorias o incluso erróneas. Para ejemplificar, un usuario puede interactuar con dos asesores distintos y recibir indicaciones diferentes sobre cómo proceder con un trámite particular. Esta discrepancia desencadena un ciclo de reprocesos, que conduce a la pérdida innecesaria de tiempo y recursos económicos, generando en los usuarios la percepción de un servicio deficiente y una falta de atención que les dificulta la resolución de sus problemas.
- En tercer lugar, se encuentra el contenido del documento entregado. Los usuarios reportan errores en los documentos enviados, la información no se actualiza después de que ellos realizan una actualización de datos, en especial la dirección y el representante legal.

# Peticiones, felicitaciones y contáctenos

---

- En *peticiones* los casos que más se recibieron son los relacionados con la solicitud de certificados o verificación de PN y PJ, así como la consulta de información de carácter jurídico. De estos casos, los que no presentan disminución en el número es la relacionada con consultas de carácter jurídico que tiene que ver con información de cómo realizar determinados tramites o realizar solicitudes de actualizaciones de información.
- En felicitaciones, los casos más representativos están relacionados con la amabilidad y/o disposición de los colaboradores. Se destacan la GRC, las Vicepresidencias de Servicios Registrales y la Administrativa y Financiera, así como las sedes Centro, Cedritos, y Chapinero, los comentarios de los usuarios son, por ejemplo, felicitaciones por la excelente atención, claridad en el registro, la rapidez, un servicio profesional, entre otros que destacan la satisfacción por el servicio brindado.
- En contáctenos, el principal motivo es la solicitud de información para acceder a los servicios, relacionado con el registro de oportunidades para participar en ferias, talleres, eventos y cursos virtuales, así como información relacionada con costos de bases de datos.