

# **Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones enero - septiembre 2022 - 2023**

Gerencia de relacionamiento con el cliente

octubre 2023

# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones



## Canales de recepción

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

## Medios de respuesta

Correo electrónico, teléfono, carta.

## Responsables de la respuesta

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

## 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 la cámara 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 enero septiembre 2022 - 2023

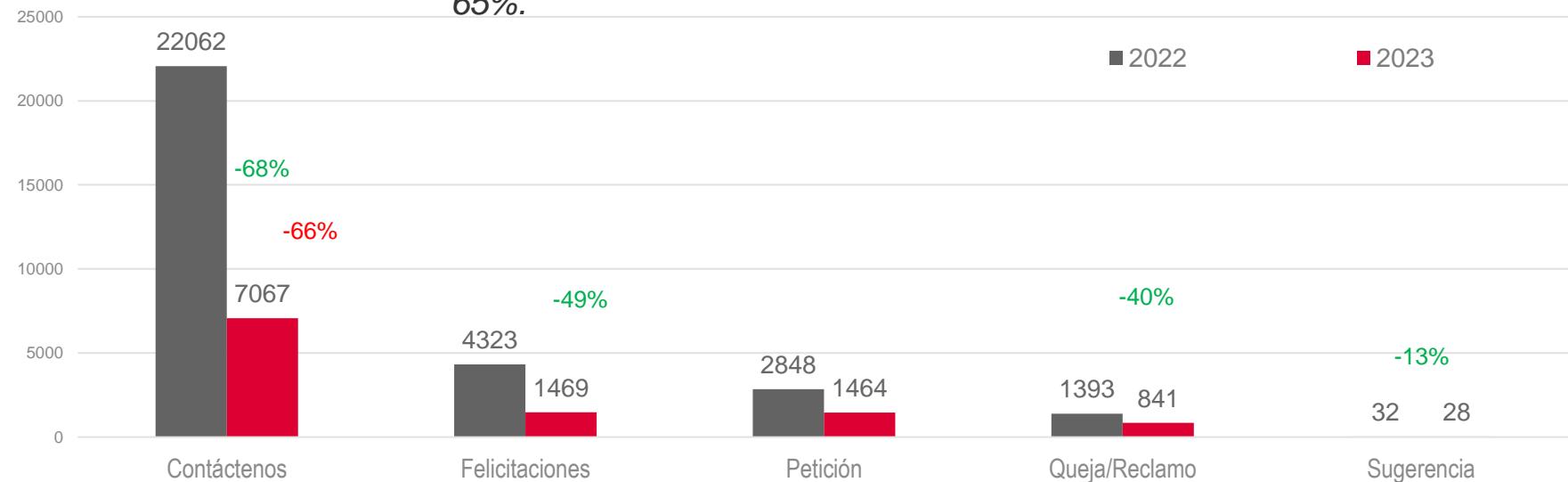


Durante enero a septiembre de 2023, se han recibido **10.869** casos frente a **30.658** en el mismo periodo de 2022, con una disminución de **65%**.

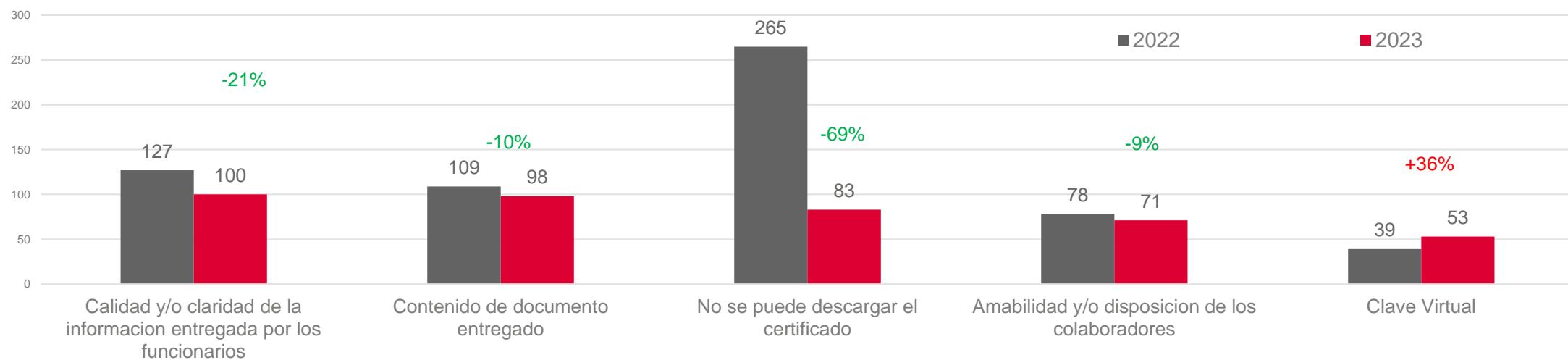
**99.80%**

## Oportunidad de Respuesta CCB Q3 2023

**22 casos vencidos vs 35 en 2022**



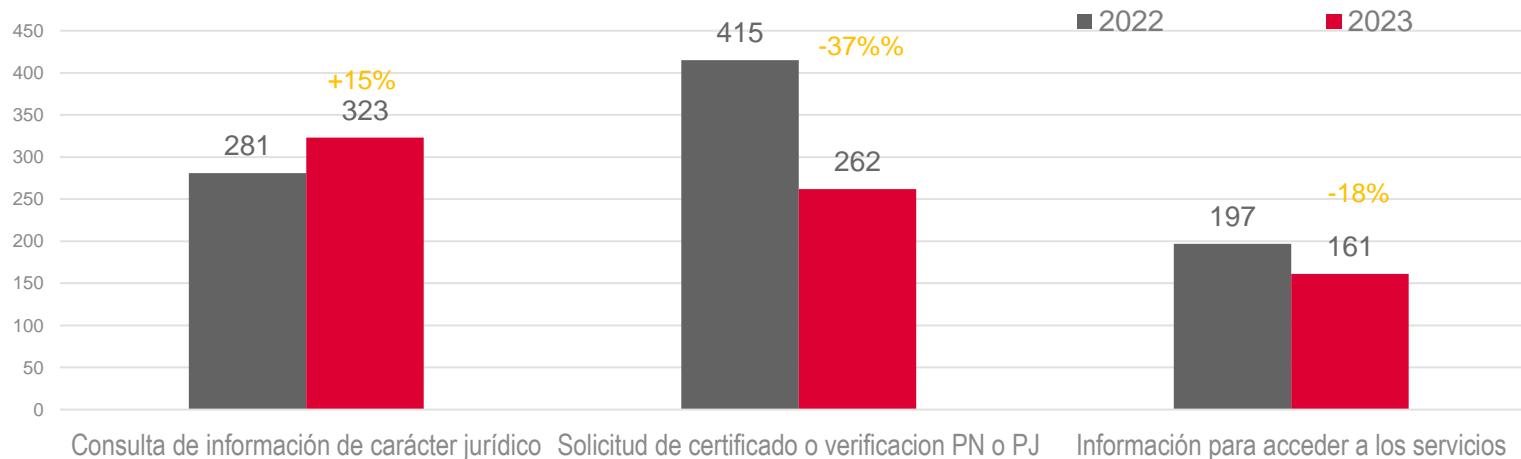
## Atributos más representativos en quejas y reclamos Q3 2023



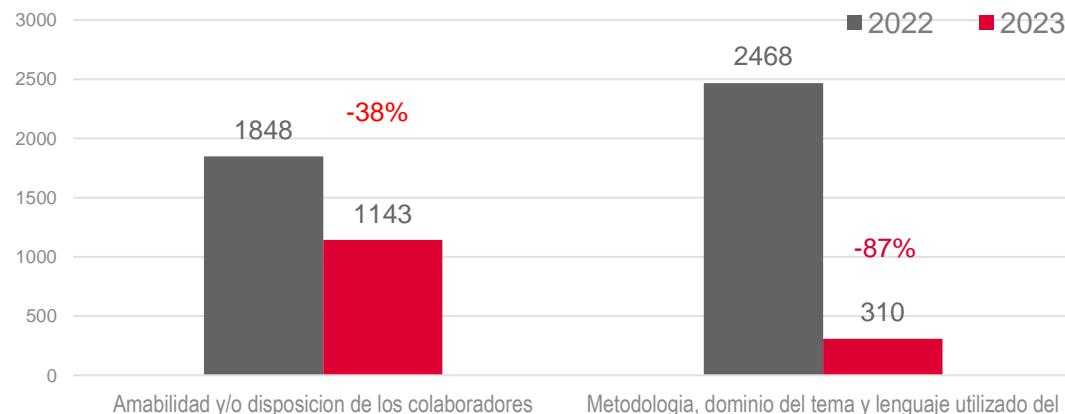
# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones enero-septiembre 2022 y 2023

CC

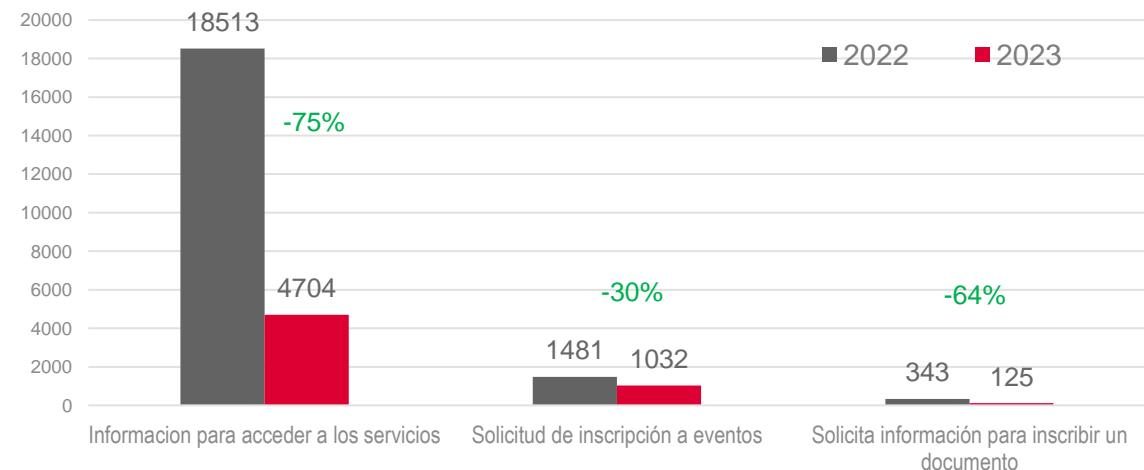
## Servicios más representativos en Peticiones



## Atributos más representativos en Felicitaciones



## Atributos más representativos en Contáctenos



# Conclusiones

- En *contáctenos*, de enero a septiembre de 2023 se presentó una reducción del 68% frente al mismo periodo del 2022, esto se debe principalmente a la implementación de un portal independiente para el registro de oportunidades a partir de abril de 2023, lo que disminuido el número de contáctenos registrados frente al mismo periodo del 2022. Por otro lado, con la implementación del canal independiente para el registro de oportunidades se genera un ahorro importante en el presupuesto destinado a la gestión de casos a través del Contact Center dado que estos casos ya no tienen que ser reprocesados por este equipo.
- En *quejas/reclamos* se presentó una reducción del 40% de enero a septiembre de 2023, la línea de trabajo que más redujo el número de casos es la GRC (Gerencia de Relacionamiento con el Cliente), con una disminución de 462 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 y el no recibir el certificado al correo.
- En *peticiones* se presentó una reducción del 49% de enero a septiembre de 2023, la línea de trabajo qué más redujo del número de casos es la GRC, con una disminución de 1168 casos equivalente al 85% de la disminución general, explicada principalmente por solicitudes de información para inscribir un documento, facturas o recibos de pago y devoluciones de dinero.
- En *felicitaciones* se presentó una reducción del 66% en las felicitaciones recibidas, destacando especialmente la disminución del 87% en la VFE (Vicepresidencia de Fortalecimiento Empresarial) con una disminución de 2155 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, lo que se debe a un cambio de proveedor del Campus Virtual, que vienen realizando en Qualtric's y está en proceso de carga al CRM 2023.
- Estas conclusiones reflejan una disminución general de SQPyF recibidos, así como mejoras significativas en los casos más relevantes de quejas y reclamos.

# Conclusiones quejas y reclamos

- De enero a septiembre de 2023, en quejas y reclamos en el principal motivo, se encuentra la calidad y/o transparencia de la información proporcionada por los funcionarios. Los usuarios indican que la información entregada en torno a diversos trámites, con frecuencia, carece de estandarización, resultando en ocasiones en indicaciones contradictorias o incluso erróneas. Para exemplificar, un usuario puede consultar 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 segundo 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.
- En tercer lugar, los usuarios reportan novedad en la plataforma en donde 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. Esta problemática podría ser abordada mejorando la información hacia el usuario sobre el proceso para la descarga de certificados.

## Conclusiones

### Peticiones, felicitaciones y contáctenos

- En peticiones los casos que más se recibieron son los relacionados con consultas de información de carácter jurídico y la solicitud de certificados o verificación de PN y PJ. De las consultas de carácter jurídico que presenta un aumento del 15% están relacionados con información de cómo realizar determinados trámites o 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 Gerencia de Relacionamiento con el Cliente, 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.