

## RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO

AÑO 2023

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO
8	oct-20	El usuario manifestó a través del contactenos que no se ha podido comunicar con la extensión de proponentes <b>CAUSA:</b> Error del empleado	Se le presentaron excusas al usuario y se le informo las extensiones de los abogados que atienden proponentes	la entidad implementó una acción correctiva que comprende las siguientes acciones: -Análisis del estudio de cargas de la persona que atiende recepción -se determinó contratar una persona para que apoye el punto de recepción	REGISTRO DE PROPONENTES	1 hora	No
9,10 y 11	oct-09	El area de contable recibió 3 llamadas de usuarios de registro que oprimen la opción contabilidad porque no se han podido comunicar, y son temas que dicha area no puede resolver <b>CAUSA:</b> Error del empleado	Se le presentaron excusas a los usuarios y se procedió de manera inmediata a comunicarlos con un empleado del area que les solucionara su necesidad	-Reestructuración de funciones en los empleados que atienden el front -implementar en el sitio web un mecanismo de autoatención para los servicios de registro -Refuerzo a todos los empleados del compromiso que tienen la satisfacción del cliente	REGISTRO MERCANTIL	Inmediato	

## RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO

AÑO 2023

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO
12	20 y 21 de octubre	Mal olor en los baños Más acompañamiento y servicio a la entrada de la Cámara <b>CAUSA:</b> Falta de definición de etapas en el proceso	Se le presentaron excusas al usuario	ACCIONES TOMADAS: que cuando se realicen eventos masivos el personal de mantenimiento debe pasar rondas por los baños cada hora. Se hizo revisión del estado de los sifones para descartar que el problema se origine en las cañerías	ALQUILER DE SALONES	2 días	No
13	oct-31	No le contestaron la linea telefonica y le toco desplazarse hasta la sede de Palmira <b>CAUSA:</b> Error del empleado	Se le presentaron excusas al usuario y se le informo que la entidad analizará la situación para tomar medidas correctivas	Aplica la acción correctiva documentada en el punto anterior	REGISTRO MERCANTIL	Inmediato	No
14	nov-22	Página dañada <b>CAUSA:</b> Falla en los recursos tecnológicos	Se le presentaron excusas al usuario y se le informo los otros canales de comunicación institucionales. Adicional se le llamo para constatar si requería apoyo en algún proceso	se constato que la página estuviera en funcionamiento durante ese día y al día siguiente	AREA TI	40 minutos	No

**RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO**

**AÑO 2023**

<b>NUMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS</b>	<b>ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION</b>	<b>PROCEDENTE SI/NO</b>
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2023**

<b>NUMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS</b>	<b>ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION</b>	<b>PROCEDENTE SI/NO</b>
4	nov.17	sugiere colocar las sillas más altas porque se siente muy pegado a la mesa	se llamo al usuario se agradeció por su sugerencia y se le informo que no es viable cambiar las sillas entonces revisamos la instalación de avisos que pudieran afectar el trato personal con los usuarios	NO está establecido el alcance del servicio en nuestra entidad y se le da a conocer previamente a los usuarios