

RESULTADOS OBSERVACIONES EVALUACIÓN SECC 2020

Clasificación	Resultados Evaluación	Responsable	Plan de acción		
			Tarea	Fecha inicio	Fecha Fin
Plan de mejoramiento	<p>1.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN Si bien la CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO reporta un nivel de satisfacción al cliente del 96%, hay que tener en cuenta, que este fue el resultado de las 1.076 encuestas obtenidas, frente a un total de 35.658 trámites realizados, por lo cual podría no ser relevante. En consecuencia, la invitamos a fortalecer el uso de dicha herramienta en todos los trámites que realiza de forma virtual, a fin de que el resultado de las mismas, pueda contribuir efectivamente al proceso de mejora continua de la Entidad.</p>	Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	1. Automatizar el envío de encuestas de satisfacción cuando se realizan los trámites virtuales.	15/1/2022	15/10/2022
	<p>1.2. Asesorías para la formalización Es evidente el esfuerzo realizado por la CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO para mantener sus servicios a disposición del usuario pese a las restricciones de la pandemia, en este punto debe resaltarse que de las 3.703 visitas se formalizaron en total 7.675 comerciantes, lo que representa un porcentaje de efectividad del 207%. El propósito de este indicador es medir el resultado de los comerciantes formalizados, frente a las capacitaciones y asesorías que brinda el ente cameral a los comerciantes informales. Así mismo, debe dar a conocer los programas que tiene la Cámara para el desarrollo empresarial y mostrar todos los beneficios que recibe de la entidad por estar matriculado e informarlo de qué manera ha beneficiado a los comerciantes de su jurisdicción.</p>	Analista 1 de formalización	<p>1. Generar alianzas o articular trabajo con entidades competentes en temas pertinentes al fortalecimiento y asesoría en diferentes áreas para empresarios y emprendedores. 2. Llevar a cabo un evento que nos permita reunir empresarios y emprendedores que desde sus experiencias positivas conversen y guíen a los demás empresarios como casos de éxito.</p>	02/01/2022	15/12/2022
	<p>Teniendo en cuenta el número de registros totales 35.658, se evidencia que un gran número de personas accedieron a los servicios que ofrece la Cámara de Comercio, no obstante se observa que las quejas obedecieron a diversos temas, tales deficiencias en la información suministrada por parte de los asesores, larga espera en la sala, falla en la prestación del servicio y dificultades al realizar trámites virtuales, razón por la cual si bien la Cámara de Comercio adoptó diferentes estrategias con miras a la satisfacción del cliente, deberá reforzar sus programas de capacitación al personal no sólo en conocimientos relacionados con los aspectos registrales, sino además aquellos que se refieren a la atención y satisfacción del cliente tanto de forma personal, como a través de los canales virtuales, para lo cual pueden establecer protocolos en los que se tengan en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:</p> <p>a) Cordialidad, b) Reducción de tiempos de espera, c) Información clara y fidedigna, d) Atención de las necesidades y opiniones del Cliente, e) Comunicación asertiva f) Capacidad resolutoria</p>	Analista 1 de Mercadeo y Servicio al Cliente	<p>1. Diseñar un modelo de cultura Servicio Integral, en línea con los referentes de estrategia y cultura. 2. Desplegar y/o socializar en todos los niveles de la organización. 3. Plan de capacitaciones enfocado en la integralidad de la cultura de servicio: portafolio de servicios de la CCOA, habilidades y capacidades en ventas.</p>	01/02/2022	30/11/2022

Plan de mejoramiento	Fortalecer la evaluación y seguimiento a los procesos administrativos como lo son las respuesta al monitoreo en tiempo real para la presentación de informes a antes de control, control y manejo del efectivo, servicio del canal Redes Sociales, PQRS y procesos y procedimientos, procurar por el cumplimiento de los principios de i) legalidad ii) eficiencia, iii) economía, iv) eficacia, (v) equidad, vi) imparcialidad, vii) moralidad, viii) transparencia, y ix) publicidad en las diferentes actuaciones.	Analista 1 de Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistematizar las notificaciones para la presentación de informes 2. Aumentar la periodicidad de arqueos y de las auditorias a las cuentas del efectivo y sus equivalentes. 3. Realizar auditoria a las PQRS fisicas y las recibidas a traves del canal virtual 4. Realizar auditoria al proceso de comunicaciones (en este se 	03/01/2022	30/11/2022
	Se evidenciaron hallazgos en relación a la socialización de la política archivística y de recepción de documentos; la necesidad de documentar el control preventivo que se hace en relación al cumplimiento de los tiempos, estableciendo una periodicidad que asegure su continuidad; la digitalización de los comprobantes de pago; y la adquisición de licencias telefónicas para poder monitorear la entrada y atención de llamadas por cuanto la Cámara tiene dispuesto al efecto un PBX y no un servicio de call center, entre otras, frente a lo cual se le solicita dar cumplimiento a las actividades de mejora propuestas, con miras a garantizar una adecuada gestión administrativa.	Analista 1 de Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar continuidad a los seguimientos periódicos (cuatrimestralmente) al cumplimiento de las acciones resultantes producto de las auditorias internas 	03/01/2022	30/11/2022