

CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO
INFORME DE PQRS
VIGENCIA 2021

Sogamoso, diciembre de 2021

INTRODUCCION

En atención a lo estipulado en la Ley 1712 de 2015, Reglamento Interno de Trabajo, Sistema de Gestión de Calidad y Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias aprobado, se presenta el informe de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de la entidad, que se recibieron y dieron el respectivo trámite durante la vigencia 2021.

Este informe tiene como objetivo proporcionar información clara y confiable, basado en la evidencia tomada mensualmente de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios y por las entidades estatales; se expondrá en una única sección, de manera general, se indicarán cuantas peticiones fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además el tiempo de respuesta de estas, además se cuantificaran los reclamos y las quejas presentadas.

ALCANCE

Para la presente verificación se tuvo en cuenta las PQR'S recibidas y atendidas por la Cámara de Comercio de Sogamoso durante el periodo comprendido entre el 02 enero al 31 de diciembre de 2021, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

§ Constitución Política

§ Ley 1712 de 2015.

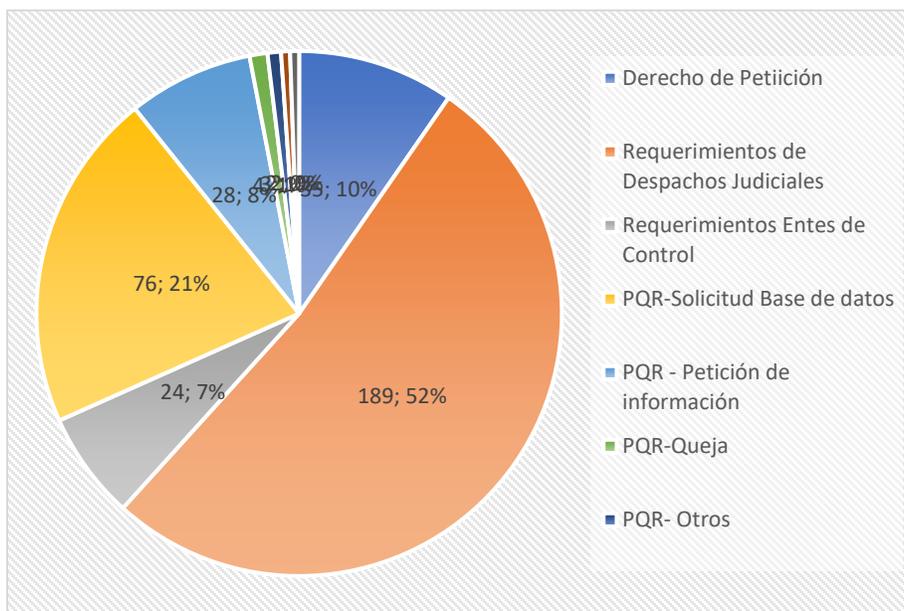
§ Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

§ Manual de Sistema de Gestión de Calidad.

PQR'S RECIBIDAS EN LA VIGENCIA

En el año 2021 fueron recibidas y procesadas y 363 peticiones a través del aplicativo de docx Flow, encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, entre otros medios, distribuidos así:

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Derecho de Petición	35	9,64
Requerimientos de Despachos Judiciales	189	52,07
Requerimientos Entes de Control	24	6,61
PQR-Solicitud Base de datos	76	20,94
PQR - Petición de información	28	7,71
PQR-Queja	4	1,10
PQR- Otros	3	0,83
PQR- Recursos	2	0,55
Peticiones- Ley de transparencia	2	0,55
TOTAL	363	100



De acuerdo con lo anterior, en cuanto a los derechos de petición se recibieron por conceptos como: solicitud de documentos, solicitud de información, traslado por competencia y representa el 9.64% del total de peticiones.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

Todas las solicitudes presentadas fueron debidamente atendidas dentro de los términos legales establecidos y a la promesa de servicio de la entidad.

En cuanto a las PQR tipificadas como: PQR-Solicitud Base de datos, 76 peticiones; PQR - Petición de información, 28; PQR-Queja, 4, ; quejas durante la vigencia 2021, se recibieron 4 las cuales fueron atendidas dentro de los términos y resueltas a los usuarios a la dirección de notificación electrónica, las mismas son analizadas al interior del comité de calidad y se definió su tratamiento; PQR- Otros, 3, en este concepto se presentaron solicitudes como; expedición de certificación laboral, solicitud de préstamo de auditorio y validación de archivo activo; y PQR- Recursos, 2

CANALES DE ENTRADA

El 90% de las solicitudes fueron recibidas a través de docx flow, este se constituye como el principal canal de entrada de las peticiones, quejas y reclamos, seguido de las encuestas de satisfacción realizadas en los diferentes procesos de la entidad, así como en la apertura del buzón de sugerencias.

TIPO DE PETICIONARIO

Para la vigencia 2021, las solicitudes provenientes de los despachos judiciales son el principal tipo de peticionario que instaura solicitudes ante la entidad al representar al 51 % de los solicitantes, seguidas de las personas naturales que están presentes en el 39 % de los casos y las personas jurídicas con el 9 %.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLITUDES

La Cámara de comercio de Sogamoso, cuenta con indicador de tiempo de respuesta que para la vigencia 2021, el cual arroja un porcentaje de cumplimiento de 99%.

Todas las solicitudes presentadas fueron debidamente atendidas dentro de los términos legales establecidos y a la promesa de servicio de la entidad.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRS.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

Continuar fortaleciendo la herramienta docxflow en donde se puede realizar la trazabilidad a las PQRS.

Fortalecer y facilitar formatos electrónicos que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantizar el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

Generar los espacios y recursos para que el Correo electrónico" (canal de información) se mantenga como el medio más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS.

Promover los canales digitales con el fin de contribuir al Programa de Consumo Responsable de Papel.

Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

Acoger las sugerencias y recomendaciones emitidas por las diferentes dependencias en sus informes, encuestas, entre otros, referentes a PQRS, para mejorar el nivel de cumplimiento en la gestión los mismos.

En aplicación del principio de autocontrol, cada dependencia, funcionario y contratista debe implementar medidas que garanticen que la respuesta de las PQRS cumpla con los Indicadores.

Mantener las constantes estrategias desde el área de calidad referentes a Comunicar las buenas prácticas que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia y aplicar por las demás dependencias, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.

BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS
Coordinadora de Control Interno



Cámara de Comercio
de Sogamoso

Carrera 11 21-112 ● PBX: (8) 7702954 – 7703999 ● Fax: Ext. 113

Edificio Cámara de Comercio de Sogamoso, Boyacá  @camarasogamoso.org  Cámara de Comercio de Sogamoso

e-mail: info@camarasogamoso.org ● www.camarasogamoso.org



SC3180-1