

CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO
PRIMER SEMESTRE 2022
INFORME DE PQRS

Sogamoso, Julio 30 de 2022

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

INTRODUCCION

En atención a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, 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 el primer semestre de 2022

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 julio de 2022, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

JUSTIFICACION

Realizar seguimiento y análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el segundo semestre del año 2022, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y demás normas reglamentarias Respuestas dadas por la Cámara de Comercio de Sogamoso a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de julio de 2022, según consolidado de peticiones generado del Sistema docx Flow.

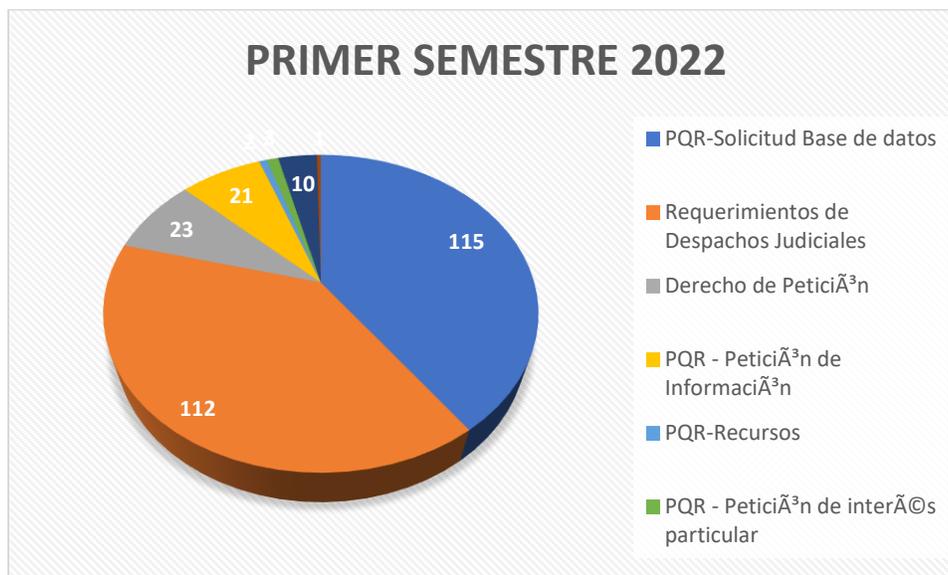
NORMATIVIDAD

- § 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

A continuación, se presenta la relación de las PQRS allegadas a la Cámara de Comercio por diferentes medios:

CONCEPTO	CANTIDAD	%
PQR-Solicitud Base de datos	115	40,07
Requerimientos de Despachos Judiciales	112	39,02
Derecho de Petición	23	8,01
PQR - Petición de Información	21	7,32
PQR-Recursos	2	0,70
PQR - Petición de intercesión particular	3	1,05
Requerimientos Entes de Control	10	3,48
PQR - Queja	1	0,35
TOTAL	287	100,00





Cámara de Comercio
de Sogamoso

Durante el primer semestre de 2002, se recibieron en total 287 peticiones, por los diferentes medios que la Cámara de Comercio tiene diseñados para tal fin, así: PQR-solicitud de base de datos se allegaron 115 solicitudes lo que representa el 40% del total de las peticiones, seguido por requerimientos de despachos judiciales correspondiente al 39%.

En cuanto a las PQRS-queja, durante el primer semestre de 2022 solo se recibe una cuyo asunto era la inclusión de actividades económicas que no desarrolla, queja que fue tramitada y resuelta dentro de los términos establecidos para tal fin.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLITUDES

La Cámara de Comercio de Sogamoso, dentro de su sistema de calidad, cuenta con indicador de tiempo de respuesta el cual para el corte del presente informe se encuentra en un 95% de cumplimiento, así:

CONCEPTO	CANTIDAD	%
vencidos	22	7,67
Finalizados	265	92,33
TOTAL	287	100

De acuerdo con lo anterior, del 100% de las peticiones el 7% no fueron cerradas en el sistema docxflow, pero si fueron atendidas en los tiempos establecidos

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS

- Es importante que la pagina web de la entidad sea actualizada de manera amigable para que las personas puedan generar sus diferentes consultas sin intermediarios de manera que su información sea confiable.
- Capacitación continua a los funcionarios en el manejo de las diferentes herramientas dispuestas para el ciudadano.
- Continuar la calificación de la percepción de atención en cajas de registros públicos.
- Identificar temas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las diferentes áreas y ser facilitadores para mejorar la prestación del servicio.

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