

CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO

PRIMER SEMESTRE 2024

INFORME DE PQRS



Sogamoso, junio 28 de 2024



Cámara de Comercio
de Sogamoso

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 2024.

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 cuantificarán 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 01 enero al 28 de junio de 2024, 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 primer semestre del año 2024, 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 enero al 28 de junio de 2024, 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.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios o de los particulares que llevan a cabo una función y que requiere una respuesta.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

Reclamo: Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio de la Entidad.

Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

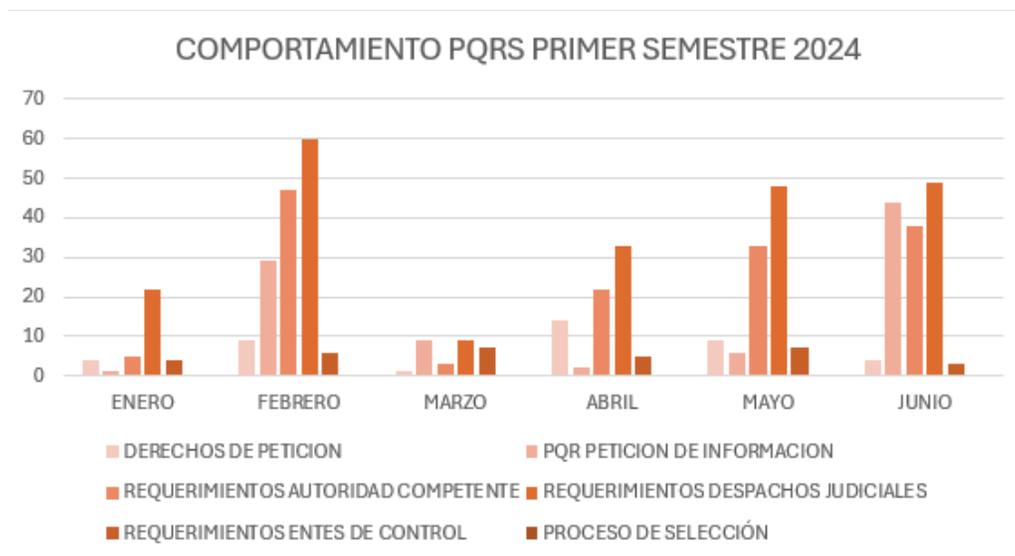
Felicitación: Es el reconocimiento que realiza una persona frente a una labor, trámite o servicio adelantado en la Entidad y que fue realizado por un funcionario o contratista

PQR'S RECIBIDAS EN LA VIGENCIA

El presente informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024.

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

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DERECHOS DE PETICION	4	9	1	14	9	4
PQR PETICION DE INFORMACION	1	29	9	2	6	44
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD COMPETENTE	5	47	3	22	33	38
REQUERIMIENTOS DESPACHOS JUDICIALES	22	60	9	33	48	49
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	4	6	7	5	7	3
PROCESO DE SELECCIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL	36	151	29	76	103	138





Cámara de Comercio
de Sogamoso

Durante el primer semestre de 2024, se recibieron en total 533 peticiones, por los diferentes medios que la Cámara de Comercio tiene diseñados para tal fin, así: PQR-petición se allegaron 41 equivalente al 8%, petición de información 91 que equivale al 17%, requerimientos autoridad competente 148 equivalente al 28%, requerimientos de despachos judiciales 221 lo que equivale al 41%, requerimientos de entes de control 6 que corresponde al 6%, durante el primer semestre no se presentaron procesos de selección de personal en la entidad.

En cuanto a las PQRS-queja, durante el primer semestre de 2024 se recibe 1, esta queja se presenta durante la temporada de renovación de matrícula mercantil en donde un usuario presenta inconformidad en el tiempo de atención ya que dice que pasan persona sin tener el turno a la caja 2, a lo que se le responde que en esa caja se valida la huella de los tramites que presentan fallas en el sistema por lo tanto se hace una acción correctiva y de mejora para evitar tal situación.

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.

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS

- ✓ Es importante que la página 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.
- ✓ Continuar la calificación de la percepción de atención en cajas de registros públicos.
- ✓ Capacitación continua a los funcionarios en el manejo de las diferentes herramientas dispuestas para el ciudadano.

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, la Cámara de Comercio de Sogamoso lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando en aplicar estrategias que hagan de cada momento una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la entidad, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan inconformidad en la atención.

ALEJANDRA PINTO JIMENEZ
Coordinadora de Control Interno