

INFORME DE PQRSF

PRIMER SEMESTRE 2025

INTRODUCCION

El presente documento contiene el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas a través de los diversos canales de atención disponibles en la Cámara de Comercio de Sogamoso. Este análisis abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, permitiendo una visión integral de la gestión durante el primer semestre del año.

En estricto cumplimiento de la normativa vigente, particularmente la Ley 1755 de 2015 (que regula el derecho fundamental de petición) y su Decreto Reglamentario 2591 de 2012, así como la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública, el Reglamento Interno de Trabajo de la entidad, el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el Procedimiento Interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) debidamente aprobado, se presenta un detallado informe sobre la gestión de estas manifestaciones ciudadanas. Durante este semestre, se recibieron y tramitaron PQRSF provenientes tanto de usuarios individuales como de entidades estatales, con evidencia recopilada de manera sistemática y mensual para garantizar trazabilidad y veracidad.

Su objetivo es evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas, garantizando una atención eficiente al ciudadano en cumplimiento de los términos legales. Incluye, en una sección general, la cuantificación de peticiones recibidas (por canales, tipo de entidad y tiempo de respuesta), reclamos y quejas; la atención y tratamiento de PQRSF permite identificar tanto las falencias en el servicio como las oportunidades para mejorar; por ello, la entidad orienta sus esfuerzos en formular acciones que sean coherentes con las razones expresadas en las mismas, que a su vez generen procesos de mejora continua.

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 30 de junio de 2025, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

Justificación: Realizar el seguimiento de las PQRS del primer semestre de 2025 para validar la oportunidad y legalidad de las respuestas dadas por la entidad. A través del consolidado obtenido en el sistema *docx Flow*, se busca garantizar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, fortaleciendo la confianza de los usuarios y autoridades en la gestión administrativa de la Cámara de Comercio de Sogamoso.

Glosario:

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.

Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, solicita a la entidad de manera verbal y/o escrita el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos y formular consultas.

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

Canal de atención Presencial: Instalaciones físicas de la entidad Carrera 11 # 21-112 segundo piso.

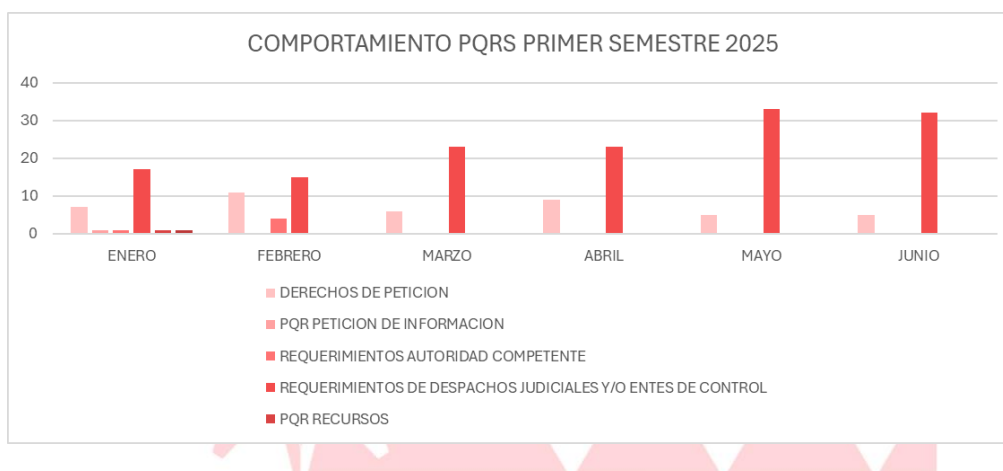
Canal de atención Virtual: Permite el enlace entre nuestro usuario y nuestros colaboradores a través de medios electrónicos tales como correo electrónico, chat, redes sociales institucionales y pagina web.

DocXFlow: Plataforma usada por la entidad para el registro de las PQRSF y la generación de respuestas a los terceros, permitiendo desde el módulo de ventanilla de entrada, acciones especiales, conocer el estado de la PQRSF.

PQRSF- PRIMER SEMESTRE 2025

Durante el primer semestre de 2025, se consolidó un total de 192 trámites, cuyo desglose mensual por tipología se presenta a continuación:

| CONCEPTO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| DERECHOS DE PETICION | 7 | 11 | 6 | 9 | 5 | 5 |
| PQR PETICION DE INFORMACION | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PQR RECURSOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| REQUERIMIENTOS AUTORIDAD COMPETENTE | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| REQUERIMIENTOS DE DESPACHOS JUDICIALES Y/O ENTES DE CONTROL | 17 | 15 | 23 | 23 | 33 | 32 |
| TOTAL | 27 | 31 | 29 | 32 | 39 | 37 |



Durante el primer semestre de 2025, el 74.5% de los trámites son solicitudes externas de despachos judiciales y entes de control. Esto indica que la Cámara es vista como un aliado estratégico de información para dichos entes, pero requiere que el área jurídica mantenga su capacidad de respuesta.

Tendencia de Derechos de Petición: Se observa un nivel más alto en el mes de febrero 11 solicitudes, coincidiendo con la temporada alta de registros, lo que sugiere la necesidad de reforzar canales de información auto gestionable.

Baja en Quejas: La ausencia de registros bajo el concepto de "Queja" o "Reclamo" en este semestre (comparado con el reporte de 2024 donde se registró una queja por tiempos de atención) sugiere una mejora en la percepción del usuario en ventanilla.

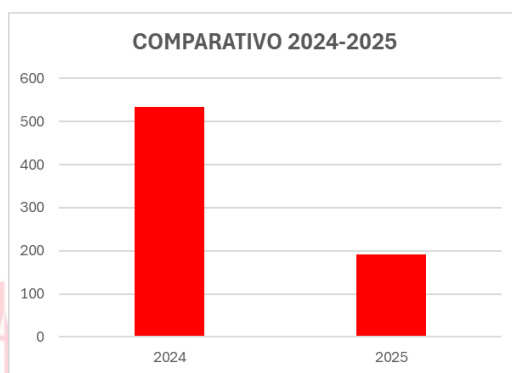
Eficiencia de la Información: durante este semestre se recibe solo una petición de información, indicando que la página web y los canales de consulta directa están funcionando; el usuario ya no pregunta "qué", sino que solicita trámites de fondo.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES

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.

ANALISIS COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2024-2025

Se evidencia una reducción significativa del 64% en el total de trámites recibidos entre ambos periodos:



- Total primer Semestre 2024: 533 trámites.
- Total primer Semestre 2025: 192 trámites.

Esta disminución drástica en el volumen global sugiere una optimización en los procesos de respuesta y una mayor eficiencia en la disposición de información pública, evitando que el usuario deba radicar solicitudes formales para consultas básicas.

La disminución de las Peticiones de Información (de 91 a solo 1) es el cambio más radical. Esto valida la recomendación de control interno realizada en 2024 sobre actualizar la página web para que fuera más amigable y permitiera consultas sin intermediarios. El éxito de esta estrategia redujo casi a cero las solicitudes de información simple.

Aunque el número de trámites judiciales y de entes de control bajó de 253 a 143, su peso porcentual dentro de la gestión de la Cámara es significativo. En 2025, estos requerimientos especializados representan el 74.5% de toda la carga de PQRS, lo que indica que la entidad está dedicando mayor parte de su tiempo a responder a autoridades y procesos legales, esto se debe a la reserva de información confidencial y limita la entrega por medio de otros canales de respuesta.

Los Derechos de Petición se mantuvieron constantes (41 vs 43), lo que refleja que el nivel de consultas de fondo o solicitudes que requieren un análisis jurídico detallado es estructural y en varias oportunidades los derechos de petición hacen referencia a solicitudes de información.

En general el informe del primer semestre de 2025 marca una buena operatividad para la Cámara de Comercio de Sogamoso al alcanzar un cumplimiento en la oportunidad de respuesta, eliminando por el riesgo de trámites vencidos y posibles sanciones legales. Este logro se sustenta en una transformación profunda del flujo de trabajo, donde se evidencia una reducción del 64% en el volumen total de solicitudes en comparación con el año anterior; este descenso no implica una menor actividad, sino el éxito de las estrategias digitales y de la actualización de la página web, que lograron migrar las consultas básicas de información hacia canales de autogestión.

Como resultado, la entidad enfoca su labor, ahora en la atención de requerimientos provenientes de despachos judiciales y entes de control que equivalen al 74.5%. Finalmente, durante este periodo se ratifica la consolidación de un sistema de gestión maduro y eficiente que garantiza la transparencia, mitiga los riesgos reputacionales y asegura una atención al ciudadano oportuna y de calidad.

Se recomienda continuar con la actualización periódica de la plataforma web para mantener estos indicadores de eficiencia y agilidad en los tramites.



Proyecto:
Alejandra Pinto Jiménez
Coordinadora de Control Interno