

CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO

SEGUNDO SEMESTRE 2024

INFORME DE PQRS



Sogamoso, Diciembre 27 de 2024

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, el Reglamento Interno de Trabajo, el Sistema de Gestión de Calidad y el Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR), se presenta el informe de gestión correspondiente al primer semestre de 2024.

El presente informe tiene como finalidad proporcionar información clara, precisa y confiable, basada en los registros mensuales de PQR recibidos por la Cámara de Comercio de Sogamoso, tanto por parte de usuarios como de entidades estatales. En una única sección se expondrá de forma general el número total de solicitudes recibidas, los canales de ingreso, el tipo de solicitante, el tiempo de respuesta, y la cantidad de quejas y reclamos gestionados durante el periodo evaluado.

ALCANCE

Este informe comprende el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) recibidas y atendidas por la Cámara de Comercio de Sogamoso durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 28 de diciembre de 2024, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para la atención al ciudadano.

JUSTIFICACION

Este análisis permite hacer seguimiento a los resultados obtenidos frente a la gestión de las PQR presentadas en el primer semestre de 2024, en concordancia con la Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones normativas aplicables. El informe se basa en la información consolidada en el sistema Docx Flow, e incluye el detalle de las respuestas emitidas por la Cámara de Comercio de Sogamoso durante el periodo evaluado.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Procedimiento interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Manual del 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.

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 sistema DocxFlow de la entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

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

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DERECHOS DE PETICION	13	2	3	8	16	6
PQR QUEJA	0	0	0	0	1	0
PQR PETICION DE INFORMACION	3	3	2	6	0	0
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD COMPETENTE	36	3	1	13	16	7
REQUERIMIENTOS DESPACHOS JUDICIALES	84	18	29	69	101	19
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	14	0	7	7	5	2
COMUNICACIONES OFICIALES	13	0	0	0	0	0
TOTAL	163	26	42	103	139	34

Requerimientos de Despachos Judiciales (320 casos, 63%):

Continúan siendo el principal tipo de solicitud recibida, representando casi la mitad del total del semestre; esto indica una alta interacción de la Cámara con procesos judiciales y una importante carga operativa en la atención de estos requerimientos.

Requerimientos de Autoridad Competente (76 casos, 15%):

Son la segunda categoría con mayor volumen; esto puede reflejar la vigilancia constante de entidades del Estado y la necesidad de fortalecer la articulación institucional.

Derechos de Petición y Peticiones de Información (62, 12%):

Las dos suman el 12% del total, lo que evidencia una ciudadanía interesada en obtener claridad sobre trámites, servicios o procedimientos.

Requerimientos de Entes de Control y comunicaciones oficiales (48, 9.8%):

La suma de los dos tipos de requerimientos representa un volumen bajo, lo cual puede interpretarse como cumplimiento adecuado en los procesos y los requerimientos recibidos son de tipo informativo.

Queja (1 casos, 0.2%):

Durante el segundo semestre del año 2024, la Cámara de Comercio de Sogamoso recibió un total de 507 trámites a través de los diferentes canales habilitados. Dentro de este volumen, solo se reportó una (1) queja formal, lo que representa un índice de quejas

del 0.2%, lo cual evidencia una alta satisfacción general por parte de los usuarios frente a la prestación del servicio, como resultado de esta situación, se adoptó una medida correctiva en el centro de conciliación, esta acción reafirma el compromiso institucional con la mejora continua y la escucha activa de los usuarios, incluso en aquellos casos donde el volumen de inconformidades es bajo, como lo refleja el presente periodo.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLITUDES

La Cámara de Comercio de Sogamoso, en el marco de su Sistema de Gestión de Calidad, realiza un monitoreo constante al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Para el corte correspondiente al segundo semestre de 2024, se alcanzó un nivel de cumplimiento del **99%**, reflejando un desempeño satisfactorio en términos de oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS

Con el fin de fortalecer la atención y mejorar continuamente la experiencia de los usuarios, se han identificado las siguientes acciones clave:

- ✓ Optimización de la página web institucional, garantizando una navegación amigable y el acceso directo a la información, reduciendo la necesidad de intermediarios.
- ✓ Continuar con el proceso de medición de la percepción del servicio, especialmente en los puntos de atención de registros públicos, como las cajas de pago.
- ✓ Fortalecimiento de las competencias del talento humano, a través de procesos continuos de capacitación en el uso de herramientas tecnológicas y normativas asociadas a la atención ciudadana.

Con base en la información recopilada y el análisis de los factores internos y externos que inciden en la gestión de las PQRS, la Cámara de Comercio de Sogamoso orienta su planeación estratégica hacia la mejora continua. La entidad trabaja en la implementación de acciones que garanticen una experiencia positiva en cada punto de contacto con el ciudadano, minimizando las situaciones de inconformidad identificadas, y reafirmando así su compromiso con la transparencia, la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio.

(firmado en el original)

ALEJANDRA PINTO JIMENEZ
Coordinadora de Control Interno