

INFORME DE PQRSF

SEGUNDO 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 julio y el 30 de diciembre 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 julio al 30 de diciembre de 2025, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

Justificación: Realizar el seguimiento de las PQRS del segundo 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.

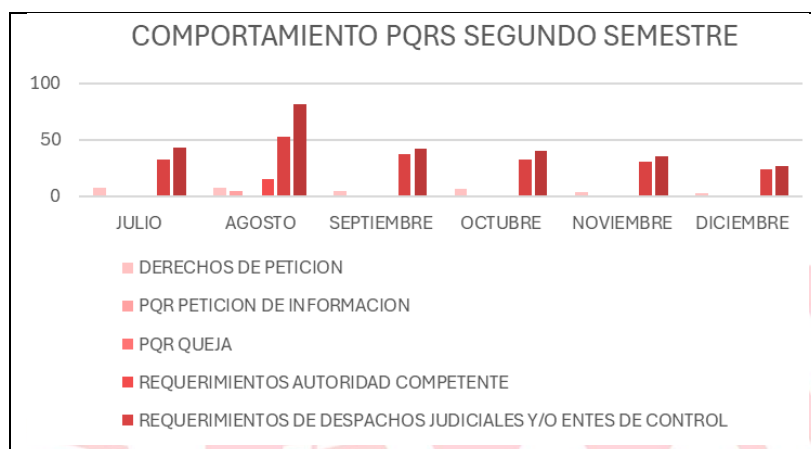
Canal de atención Virtual: Permite el enlace entre nuestro usuario y nuestros colaboradores a través de medios electrónicos tales como correo electrónico, chat, redes sociales institucionales y pagina web.

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 segundo semestre de 2025, se consolidó un total de 268 trámites, cuyo desglose mensual por tipología se presenta a continuación:

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DERECHOS DE PETICION	8	8	5	7	4	3
PQR PETICION DE INFORMACION	1	5	0	0	0	0
PQR QUEJA	1	0	0	0	0	0
REQUERIMIENTOS AUTORIDAD COMPETENTE	0	15	0	0	0	0
REQUERIMIENTOS DE DESPACHOS JUDICIALES Y/O ENTES DE CONTROL	33	53	37	33	31	24
TOTAL	43	81	42	40	35	27



Durante el segundo semestre de 2025, la Cámara de Comercio de Sogamoso recibió un total de 268 PQRSF y requerimientos institucionales, evidenciándose un comportamiento variable durante el periodo evaluado.

El análisis consolidado permite identificar que la mayor concentración de solicitudes correspondió a requerimientos provenientes de despachos judiciales y entes de control, los cuales representaron el 78,73% del total de registros del semestre, consolidándose como la principal carga operativa y administrativa para la entidad.

Por su parte, los derechos de petición representaron el 13,06% del total de solicitudes, reflejando una participación moderada y estable durante el periodo analizado. Los requerimientos de autoridad competente alcanzaron el 5,60%, mientras que las solicitudes relacionadas con petición de información representaron el 2,24%. Finalmente, las quejas registraron únicamente el 0,37% del total, correspondiente a un solo caso presentado durante el semestre.

El mes de agosto presentó el mayor volumen de requerimientos, concentrando el 30,22% del total del semestre, situación que evidencia un incremento significativo frente al promedio mensual. Este comportamiento estuvo asociado principalmente al aumento de requerimientos de despachos judiciales, entes de control y requerimientos de autoridad competente.

Posteriormente, se observa una disminución progresiva en el número de solicitudes durante los meses siguientes, cerrando diciembre con el menor volumen de registros equivalente al 10,08% del total semestral.

El comportamiento porcentual evidencia una alta concentración de actividades relacionadas con requerimientos externos de carácter judicial, administrativo y de control, lo que implica una importante carga institucional en materia de seguimiento, respuesta y cumplimiento de términos legales.

La baja participación de las quejas puede interpretarse como un indicador favorable en términos de percepción del servicio; sin embargo, desde la perspectiva de control interno, es importante continuar fortaleciendo los canales de atención y mecanismos de retroalimentación ciudadana para garantizar que las inconformidades puedan ser reportadas de manera efectiva.

Fortalezas identificadas:

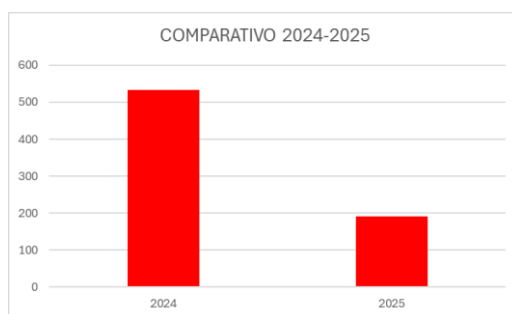
- Bajo número de quejas registradas durante el semestre.
- Disminución progresiva de requerimientos hacia el cierre del año.
- Estabilidad en la atención de derechos de petición.
- Existencia de mecanismos institucionales de recepción y consolidación de información.
- Capacidad institucional para atender altos volúmenes de requerimientos externos.

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 47.14% en el total de trámites recibidos entre ambos periodos:



- Total segundo Semestre 2024: 507 trámites.
- Total segundo Semestre 2025: 268 trámites.

El análisis comparativo entre el segundo semestre de 2024 y el segundo semestre de 2025 evidencia una disminución significativa en el volumen total de PQRSF y requerimientos institucionales gestionados por la Cámara de Comercio de Sogamoso. Durante el segundo semestre de 2024 se registraron 507 solicitudes y requerimientos, mientras que para el mismo periodo de 2025 se consolidaron 268 registros, reflejando una disminución de 239 casos, equivalente al 47,14%.

Esta reducción evidencia una disminución importante en la carga operativa y administrativa asociada a la atención de requerimientos externos, seguimiento documental y gestión institucional de PQRSF.

La disminución más representativa se presentó en los requerimientos de autoridad competente, los cuales pasaron de 76 registros en 2024 a 15 en 2025, representando una reducción del 80,26%. De igual manera, las solicitudes relacionadas con petición de información disminuyeron en un 57,14%, mientras que los derechos de petición presentaron una reducción del 27,08%.

En cuanto a los requerimientos provenientes de despachos judiciales y entes de control, aunque se evidenció una disminución frente al año anterior, esta categoría continúa representando el mayor volumen de gestión de la entidad.

En 2024 se registraron 355 requerimientos de esta naturaleza, mientras que en 2025 se consolidaron 211 registros, evidenciando una disminución del 40,56%. No obstante, esta tipología continúa siendo la de mayor incidencia y representa la principal carga operativa para la entidad.

Desde el enfoque de control interno, el comportamiento observado durante 2025 puede interpretarse como un posible fortalecimiento en la organización administrativa, gestión documental, articulación entre dependencias y capacidad institucional de respuesta.

Asimismo, la disminución de requerimientos sigue asociada al 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 y se mantiene desde el primer semestre del año; 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