

CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO

SEGUNDO SEMESTRE 2022

INFORME DE PQRS



Sogamoso, diciembre 31 de 2022

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 01 Agosto al 31 de diciembre 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 Agosto al 31 de diciembre 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.

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

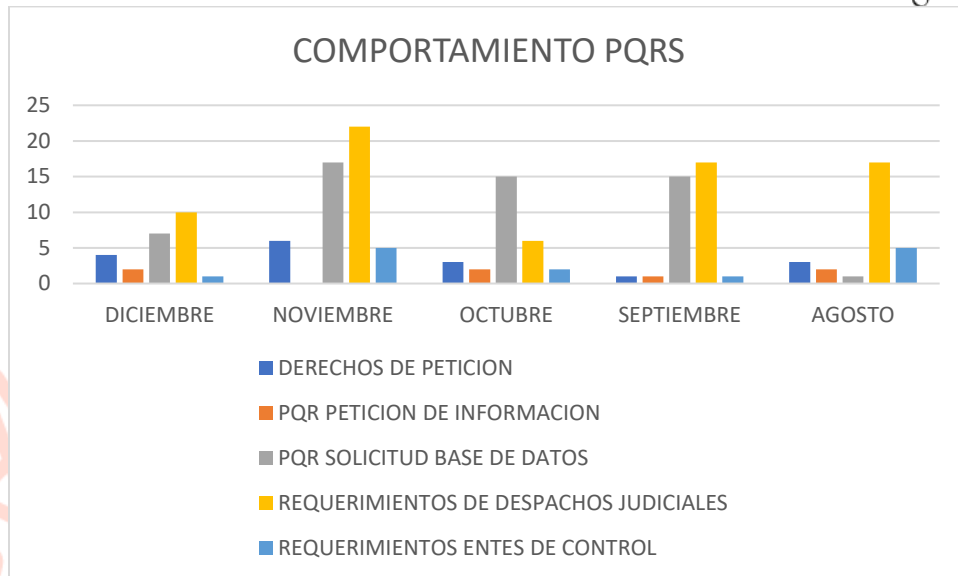
El presente informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022.

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

CONCEPTO	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	AGOSTO
DERECHOS DE PETICION	4	6	3	1	3
PQR PETICION DE INFORMACION	2		2	1	2
PQR SOLICITUD BASE DE DATOS	7	17	15	15	1
REQUERIMIENTOS DE DESPACHOS JUDICIALES	10	22	6	17	17
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1	5	2	1	5
TOTAL	24	50	28	35	28



Cámara de Comercio
de Sogamoso



Durante el segundo semestre de 2022, se recibieron en total 165 peticiones, por los diferentes medios que la Cámara de Comercio tiene diseñados para tal fin, así: PQR-solicitud de base de datos se allegaron 55 equivalente al 33%, requerimientos de despachos judiciales 72 lo que equivale al 43.64%, derechos de petición 17 que corresponde al 10.30% y requerimientos de entes de control 14 que corresponde al 8.48%.

En cuanto a las PQRS-queja, durante el segundo semestre de 2022 se reciben 2, cuya solicitud se basa en requerimiento de información de diferente índole.

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.
- 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.

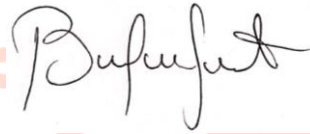


Cámara de Comercio
de Sogamoso

- Identificar temas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las diferentes áreas y ser facilitadores para mejorar la prestación del servicio.

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 fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad 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.

Como una debilidad se evidencia que, a pesar de utilizar todos los medios Institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen



BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS
Coordinadora de Control Interno