

INFORME DE PQRSF A 31 DE ENERO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



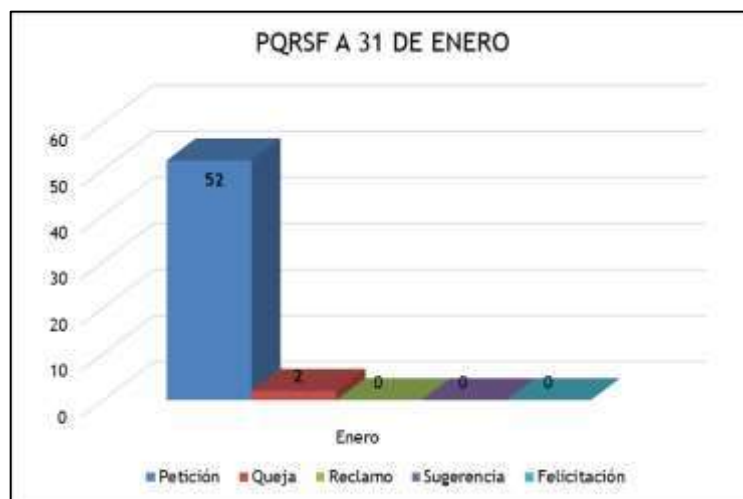
SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE ENERO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de enero del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de enero de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidas en enero, frente a esta información es preciso indicar que una de las quejas no es competencia de la Cámara, por lo cual fue clasificada en el tipo 2 de la Tabla 1.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	32
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	1
3	Base de datos	8
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	1
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	2
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	1
10	Solicitud de ayuda	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	8
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja porque no se ha recibido ningún beneficio por estar matriculado en la Cámara de Comercio del Cauca.
 - Queja por la forma en que el turnero asigna la prioridad de atención.

En lo que hace referencia a la queja presentada se pudo identificar que no hubo una respuesta oportuna al empresario, sin embargo se dio respuesta informando al usuario sobre las estrategias de desarrollo empresarial que ha desarrollado la Entidad, jornadas de acompañamiento como lo es el VII Concurso de innovación ingeniando 2021 y finalmente el apoyo empresarial que reciben los empresarios en diferentes escenarios que realiza la Cámara.

Frente a la queja de la asignación de turnos, se da respuesta mediante correo electrónico, indicando el mecanismo empleado para asignación de turnos y que los trámites tienen diferentes tiempos de respuesta.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en enero:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Enero	54	54	51	94%

Como se puede apreciar que 51 PQRSF recibidas en el periodo de tiempo analizado fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 94%, así mismo se pudo identificar que existen 3 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 6%.

Comparativo con datos obtenidos en enero del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de enero del año 2021 versus enero del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF enero 2021 vs enero 2022

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
ene-21	68	5	3	1	0
ene-22	52	2	0	0	0

Se puede evidenciar que en enero del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyó en un -30,76%, al respecto es preciso indicar que para enero del año 2021 se presentaron restricciones a nivel presencial, lo cual incrementó el uso de servicios virtuales impactando el número de PQRSF que se reciben, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal ocasionando una disminución en las peticiones recibidas.

Frente a las quejas recibidas, cabe resaltar que para enero del año 2022 corresponden a la calidad de servicio y queja general, correspondiendo a una disminución porcentual del -200%, de igual manera se pudo identificar que para el mes de enero 2022, no se presentaron reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de respuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta enero 2021 vs enero 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ene-21	100%
ene-22	94%

Se evidencia una disminución en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en enero de 2022 del -6%, esto equivale a las 3 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación.

Tabla 3. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Queja	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	ede/Sección	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
5	N/A		x	4/01/2022	24/02/2022	No	Popayán	Queja porque no ha recibido ningún beneficio por estar matriculado en la Cámara de Comercio del Cauca	Felipe Ordoñez Arbelaez	Adrián Sarzosa-César Becerra
10	UCPE22-28	x		6/01/2022	24/03/2022	No	Popayán	Solicitud de información de contactos para realizar networking	Liliana Puyo Pechene	Angélica Bermúdez
34	UCPE22-115	x		24/01/2022	21/09/2022	No	Popayán	Solicitud de que el correo se incluya en la base de datos y se indiquen los beneficios de estar matriculado en la cámara	JULIANA VALENTINA TELLO URRUTIA	Ariadne Villota

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 5,10 y 34, se pudo identificar que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

INFORME DE PQRSF A 28 DE FEBRERO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 28 DE FEBRERO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de febrero y el veintiocho de febrero del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 28 de febrero de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en febrero.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

		FEBRERO
	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	42
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	8
4	Solicitud relacionada con capacitación	4
5	Trámites virtuales	6
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	3
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud de ayuda- o patrocinio	0
11	Solicitud de información de protocolos y permisos	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	16
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja por no recibir respuesta en diferentes extensiones
 - Queja por no recibir certificado especial adquirido el 11 de febrero.
 - Queja por no haber recibido el certificado de una participación en una capacitación.

En lo que hace referencia a la queja presentada se pudo identificar que no hubo una respuesta oportuna al empresario, de manera formal se ofrece excusas por la demora en la atención telefónica, indicando de por situaciones internas no se ha podido dar una atención a los usuarios, además se informa los diferentes mecanismos de atención donde se puede comunicar con los colaboradores de la Entidad.

Frente a la queja de no recibir el certificado especial se da respuesta vía telefónica al usuario dentro de los tiempos establecidos por la Ley y la Entidad.

Finalmente la queja por no haber recibió el certificado de una capacitación, por medio de correo electrónica la Coordinadora de Comercio realizo una solicitud de aclaración teniendo en cuenta que no se estableció el taller referenciado, de igual manera el 24 de marzo se envía nuevamente el correo electrónico pero no se obtuvo respuesta sobre dicha información.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en febrero:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Febrero	80	77	71	92%

Como se puede apreciar que 71 PQRSF recibidas en el periodo de tiempo analizado fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 92%, así mismo se pudo identificar que existen 3 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 4% y 3 PQRSF que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta correspondiente al 4%.

Comparativo con datos obtenidos en febrero del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de febrero del año 2021 versus febrero del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF febrero 2021 vs febrero 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
feb-21	73	3	0	0	2
feb-22	77	3	0	0	0

Se puede evidenciar que en febrero del año en curso el número de peticiones recibidas incremento en un 29,21%, identifica que se reciben 4 peticiones en temas de trámites registrales.

Frente a las quejas recibidas, cabe resaltar que para febrero del año 2022 corresponden dificultad para comunicarse con un área de la Entidad, queja por demora en trámites y queja general, no tiene disminución ni incremento porcentual, de igual manera se pudo identificar que para el mes de febrero 2022, no se presentaron reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta febrero 2021 vs febrero 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
feb-21	100%
feb-22	92%

Se evidencia una disminución en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en enero de 2022 del -8%, esto equivale a las 3 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 3 PQRSF que no registran respuesta.

Tabla 3. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
98	UCPE22-245	x	16/02/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre registro de una asociación	Sandra Viviana Benavides	Gloria Céspedes
103	UCPE22-255	x	16/02/2022	No	Popayán	Interés en registrar un negocio	JOSE ARBEY NARVÁEZ GARCÍA	Gloria Céspedes
179	UCPE22-435	x	24/02/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Isabel Lenis	Diana Dorado

En lo que concierne a los ítems 98 y 103, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF.

Tabla 4. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
78	UCPE22-192	x	7/02/2022	No	Popayán	Solicitud de sustitución de poder Juzgado Municipal de Pequeñas causas laborales de Popayán Angel Pedraza García	Arellano Jaramillo y Abogados	Angee Natalia Cruz Montilla
114	N/A	x	22/02/2022	No	Popayán	Solicitud de alianza con la Cámara	Javier Villalobos	Angélica Bermúdez
120	UCPE22-294	x	24/02/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Claudia Marcela Garzón Bernal	Diana Dorado

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 78, 114 y 120 se pudo identificar que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

INFORME DE PQRSF A 31 DE MARZO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE MARZO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de marzo y el treinta y uno de marzo del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de marzo de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en marzo.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

MARZO		
	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	56
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	1
3	Base de datos	7
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	6
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	6
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	2
10	Solicitud de ayuda	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	18
13	Solicitud de descuento	0
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
16	Sugerencia de actualización de la página web	1

- Quejas
 - Queja porque no se ha realizado un trámite que se radico el 2 de marzo y según lo indicado solo tomaba 5 días hábiles.
 - Queja por no recibir respuesta en el centro de conciliación
 - Queja por el tiempo que tardan en atender en Terraplaza
 - Queja indicando que no se respetan los turnos
 - Queja por el número de personas que están prestando el servicio
 - Queja por demora en la atención

En lo que hace referencia a la queja de porque no se ha realizado un trámite que solo tomaba 5 días hábiles, se puede observar que dentro de los procesos internos de la Entidad no hubo un cumplimiento oportuno, sin embargo se explica que los tramites de registros públicos se toman como derechos de petición y podría tomar hasta 30 días hábiles, de acuerdo a la normatividad vigente.

Frente a la queja por no recibir respuesta en el centro de conciliación, se solicitan excusas por las incomodidades presentadas, de igual manera se informa que se han realizado actividades en diferentes municipios del departamento del

Cauca, debido a unas jornadas móviles que se desarrollaron con el Ministerio de Justicia y del Derecho, PNUD de las Naciones Unidas.

En lo referente a la queja realizada el tiempo que se tardan en atender en Terraplaza y el número de personas que están prestando el servicio, se informa que por las exigencias legales por el aforo de las personas que se podía tener en las instalaciones, se tuvo que reducir el número de colaboradores para la atención y los usuarios a atender, por lo cual se invita al empresario a utilizar los servicios virtuales, los cuales son fáciles, rápidos y seguros para realizar los trámites de registros públicos, de igual manera se informa sobre los contratos realizados para el recaudo diferentes puntos de la ciudad.

Con respeto a la queja presentada porque no se respetan los turnos, se informa que se revisaran los protocolos de atención, de igual manera los usuarios son atendidos conforme al respectivo turno que se les asigna al ingresar a las oficinas de la Entidad, de igual manera se invita al empresario a utilizar los servicios virtuales, los cuales son fáciles, rápidos y seguros para realizar los trámites de registros públicos.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en marzo:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Marzo	97	93	86	92%

Como se puede apreciar 97 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 93 PQRSF y 86 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 92%, así mismo se pudo identificar que existen 5 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 5% y 2 PQRSF de las que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta correspondiente al 2%.

Comparativo con datos obtenidos en marzo del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de marzo del año 2021 versus marzo del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF marzo 2021 vs marzo 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
mar-21	113	8	2	1	0
mar-22	84	6	1	6	0

Se puede evidenciar que en marzo del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyo en un -25,66% al respecto es preciso indicar que para marzo

del año 2021 se presentaron restricciones a nivel presencial, lo cual incremento el uso de servicios virtuales impactando el número de PQRSF que se reciben, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal ocasionando una disminución en las peticiones recibidas.

Frente a las quejas recibidas, cabe resaltar que para marzo del año 2022 disminuyo en un -25%, 2 quejas corresponden a demoras en la atención, tramites o respuesta de PQRSF, 1 queja por el número de personas para atención en un área de la Entidad, 1 queja por reprocesos o demoras en trámites, así mismo se puede identificar que en marzo de 2022 y 2 quejas por calidad del servicio.

En lo que hace referencia a los reclamos recibidos en el mes de marzo de 2022, también hubo una disminución del -50% que corresponde a la evidencia medida de embargo en el certificado de un establecimiento.

En relación a las sugerencias recibidas en el mes de marzo de 2022, hubo un incremento que corresponden a actualización de información de la página, realizar descuentos en la tarifa del registro, disponer de más cajeros para la atención del turno tipo T, sugerencia de tiempos de envío de términos de invitación y finalmente sobre el punto de espera de los usuarios no sea en la calle teniendo en cuenta el clima de ese día, de igual manera se pudo identificar que para el mes de agosto 2022, no se presentaron felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de respuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta marzo 2021 vs marzo 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
mar-21	99%
mar-22	92%

Se evidencia una disminución en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en enero de 2022 del -7%, esto equivale a 5 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 2 PQRSF que no registran respuesta.

Tabla 3. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
161	UCPE22-384	x	11/03/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	María Helena Quínez Salcedo	Diana Dorado
229	UCPE22-529	x	31/03/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre proceso de reintegro por trámite RUNEOL	NANCY GENARA MUÑOZ DE GARCÉS	Dorely Sánchez

En lo que concierne a los ítems 161 y 229, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF.

Tabla 4. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Sugerencia	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
162	UCPE22-391		x	10/03/2022	17/05/2022	No	Popayán	Se sugiere que el punto de espera de los usuarios no sea en la calle sino en las escaleras para evitar su exposición al sol y a la lluvia	Bernardo Alexander Ruzza	Adrián Sarmiento
172	UCPE22-414	x		14/03/2022	23/05/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Mercedes Trumbala Velasco	Diana Dorado
196	UCPE22-470	x		25/03/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre actividades relacionadas con reincorporados	Marcelina Díaz Guevara	César Becerra
224	N/A	x		30/03/2022	3/06/2022	No	Popayán	Consulta sobre depósito de estados financieros	Andrea Ataca	Luzmila Mendibata
318	N/A	x		30/03/2022	17/05/2022	No	Popayán	Se indica que conviene que la cámara no apoye a los emprendedores	Jorge Armando Jeyes	Marcela Valencia

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 162, 172, 196, 224 y 318 se pudo identificar que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

INFORME DE PQRSF A 30 DE ABRIL DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



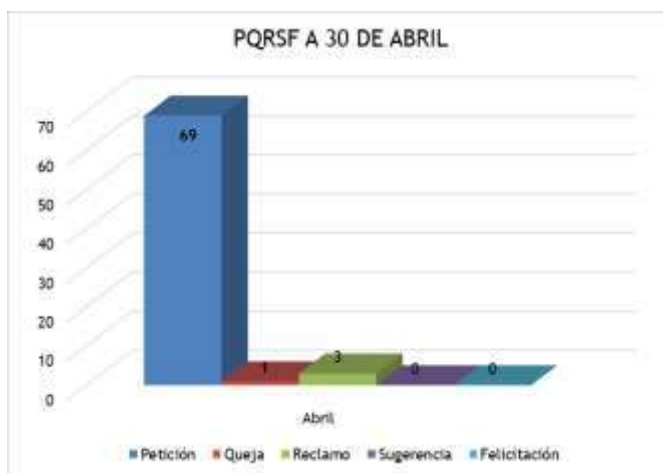
SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 30 DE ABRIL DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de abril y el treinta de abril del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 30 de abril de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en abril.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

ABRIL

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	50
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	1
3	Base de datos	9
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	2
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	1
10	Solicitud de ayuda	0
11	Solicitud de información de protocolos y permisos	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	8
13	Solicitud de descuento	0
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja por no haber recibido el certificado que se compró.
 - Reclamo por no recibir respuesta a solicitud de base de datos.

En lo que hace referencia a la queja presenta por no haber recibido el certificado que se compró, se el pago del trámite de matrícula fue realizado el día 7 de abril asignándose las matriculas 221470 y 221471, de igual manera se informe que se debe realizar el pago concerniente a la obtención del certificado el cual se puede generar virtualmente o en las cajas de la Entidad.

En lo que concierne al reclamo por no recibir respuesta a la solicitud de base de datos se puede identificar que el usuario realizo la cancelación del servicio por demoras en las respuesta.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en abril:



SC3346-1



Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Abril	73	72	67	93%

Como se puede apreciar 73 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 72 PQRSF y 67 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 93%, así mismo se pudo identificar que existen 5 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 7%.

Comparativo con datos obtenidos en abril del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de abril del año 2021 versus abril del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF abril 2021 vs abril 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
abr-21	116	10	2	2	1
abr-22	69	1	3	0	0

Se puede evidenciar que en abril del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyó en un -40,51% al respecto es preciso indicar que para abril del año 2021 se presentaron restricciones a nivel presencial, lo cual incrementó el uso de servicios virtuales impactando el número de PQRSF que se reciben, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal ocasionando una disminución en las peticiones recibidas.

Frente a las quejas recibidas, se identifica que para abril del año 2022 disminuyó en un -90%, 1 queja por el certificado no enviado después de la compra.

En relación a los reclamos, se observa que para abril del año 2022, hay un incremento en un 50%, los reclamos fueron derivados que en el certificado no se identifica la renovación realizada por el comerciante, no se refleja la cancelación de un establecimiento y no se recibe respuesta a la solicitud de una base de datos, de igual manera se pudo identificar que para el mes de abril 2022, no se presentaron sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de respuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta abril 2021 vs abril 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
abr-21	93%
abr-22	93%

Se evidencia que no existe un cambio porcentual que se tiene el mismo porcentaje de respuesta para el mes de abril en los diferentes años comparativos.

De igual manera se puede identificar que existen 5 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación.

Tabla 3. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Reclamos	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
251	N/A	x		6/04/2022	9/06/2022	No	Popayán	Solicitud de revisión de estado de cuenta	Eduardo Emiro Pabón	Neidú Mosquera
263	UCPE22-613	x		13/04/2022	23/05/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Julieth Alexandra Arcos Paz	Diana Dorado
273	N/A	x		20/04/2022	8/07/2022	No	Popayán	Consulta sobre proceso y costos para cambio de razón social	Nidia Yolanda Gonzalez Alfonso	GINNA VELASCO
280	UCPE22-659		x	21/04/2022	5/07/2022	No	Popayán	Reclamo por no recibir respuesta a solicitud de base de datos	Angela Teran	Diana Dorado
285	N/A	x		25/04/2022	7/07/2022	No	Popayán	Solicitud de revisión de documentos	Martha Ramos	GINNA VELASCO

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 251, 263, 273, 280 y 285 se pudo identificar que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE MAYO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE MAYO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de mayo y el treinta y uno de mayo del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de mayo de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en mayo.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

MAYO

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	32
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	6
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	4
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud de ayuda	0
11	Solicitud de información de protocolos y permisos	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	13
13	Solicitud de descuento	0
14	Agradecimiento-Felicitación	3
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja porque desde la Cámara se brinda la información del comerciante.
 - Queja por tiempo de respuesta de un trámite
 - Queja por no contar con un abogado en la Seccional Sur.

En lo que hace referencia a la queja presentada por brindar información del comerciante, se informa que por ser público, el registro mercantil permite a los terceros acceder a esta información, de igual manera se indica que en el código de comercio en el artículo 26 hace precisiones indicando que cualquier persona puede examinar libros y archivos de las matrículas mercantiles, así mismo informa que la Entidad tiene implementados controles que garantizan el manejo adecuado de la información de los comerciantes a nivel externo.

En lo que concierne a la queja del tiempo de respuesta de un trámite se informa que el trámite de inscripción del nombramiento de la Junta Directiva y de Representante Legal, fue radicado el 10 de diciembre de 2021 y el 15 de

diciembre del mismo año fue devuelto de plano, por lo cual se debe solicitar la devolución de dinero que se pagó en la Entidad, de igual manera se indica los medios por los cuales se enviaron la alertas del estado del trámite por correos electrónicos y celulares registrados, así mismo se adjuntan las evidencias de la información del trámite.

En relación de la queja expuesta por no contar con un abogado de la Seccional Sur se envía respuesta por medio de correo electrónico.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en mayo:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Mayo	61	58	48	83%

Como se puede apreciar 61 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 58 PQRSF y 48 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 83%, así mismo se pudo identificar que existen 9 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 15%, de igual manera existe 1 PQRSF de las que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta correspondiente al 2%.

Comparativo con datos obtenidos en mayo del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de mayo del año 2021 versus mayo del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF mayo 2021 vs mayo 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
may-21	98	4	3	2	0
may-22	54	3	1	0	3

Se puede evidenciar que en mayo del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyo en un -44,89% al respecto es preciso indicar que para mayo del año 2021 se presentaron restricciones a nivel presencial, lo cual incremento el uso de servicios virtuales impactando el número de PQRSF que se reciben, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal ocasionando una disminución en las peticiones recibidas.

Frente a las quejas recibidas, se identifica que para mayo del año 2022 disminuyo en un -25%, 1 queja por demora en la atención, trámite o respuesta de PQRSF, 1 queja por el número de personas para atención en un área de la Entidad, 1 no facilitar informacion de comerciantes sin permiso.

En relación a los reclamos, se observa que para el año 2022, hubo una disminución porcentual del -66,66%, derivado a que solo se recibió un solo reclamo que hace referencia a vender un certificado a un externo.

Frente a las felicitaciones recibidas hubo un aumento de 3 felicitaciones que corresponden a 3 PQRSF por la calidad en la prestación del servicio, de igual manera se pudo identificar que para el mes de mayo 2022, no se presentaron sugerencias.

Con respecto a la oportunidad de respuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta mayo 2021 vs mayo 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
may-21	93%
may-22	83%

Se evidencia que existe un cambio porcentual de disminución del -10,75% a pesar de que en el mes de mayo de 2021 se recibieron 107 PQRSF hubo una mejor oportunidad de respuesta, para el mes de mayo de 2022 se recibieron 61 PQRSF, de igual manera se identifica que se deben buscar un mecanismo que permita entregar una respuesta oportuna a los usuarios, así mismo se debe seguir realizando el seguimiento de las respuestas por cada colaborador de la Entidad.

De igual manera se puede identificar que existen 9 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 1 PQRSF que no registra respuesta.

Tabla 3. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
335	N/A	x	16/05/2022		No	Popayán	Solicitud de información sobre impuesto de registro	Catalina Rondón Barrera	Dorely Sánchez

En lo que hace referencia al ítem 335, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF

Tabla 4. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
307	N/A	x	2/05/2022	14/06/2022	No	Popayán	Derecho de petición solicitando revisión de trámite RNT	MERCY CAROLINA INSUASTI ZEMANATE	Luisa Mendieta
308	UCPE22-695	x	2/05/2022	2/08/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad	Diana Dorado
311	UCPE22-705	x	3/05/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de patrocinio para evento	Producciones Velascos Asociados	Yuly Fuentes
325	N/A	x	11/05/2022	7/07/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre certificado	CARLOS IGNACIO MUÑOZ MANZANO	Ginna Velasco
356	UCPE22-790	x	24/05/2022	16/06/2022	No	Popayán	Consulta sobre proceso para matrícula	Jesus Orlando Gomez Estrella	Natalia Cruz
362	UCPE22-814	x	30/05/2022	11/07/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Paola Andrea Delgado Penagos	Diana Dorado
364	UCPE22-818	x	31/05/2022	22/09/2022	No	Popayán	Invitación a show room de insumos de tecnología y servicios	Luis Ledezma Comunicador	Angélica Bermúdez
366	N/A	x	31/05/2022	20/08/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre aspectos económicos del departamento	Eduardo Ariza	César Becerra

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 307, 308, 311, 325, 356, 362, 364 y 366 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

INFORME DE PQRSF A 30 DE JUNIO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



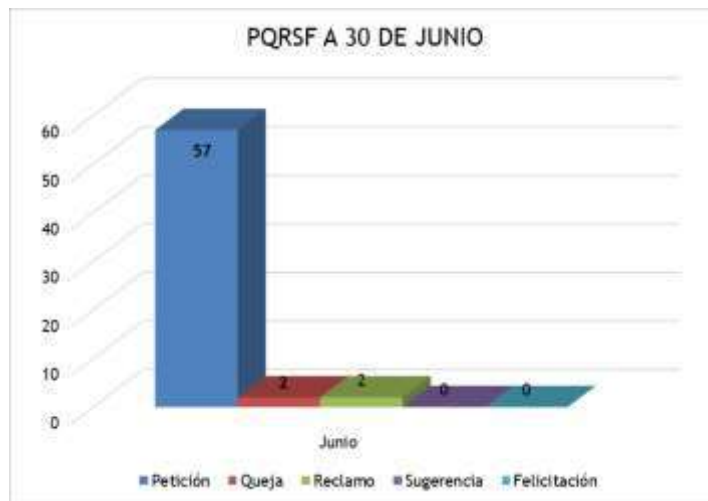
SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 30 DE JUNIO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de junio y el treinta de junio del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 30 de junio de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en junio.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

JUNIO

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	33
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	9
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	3
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	4
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud de ayuda	2
11	Solicitud de información de protocolos y permisos	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	7
13	Solicitud de descuento	0
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja por servicio de atención telefónica
 - Queja por trámite que no se realiza de forma correcta

En lo que hace referencia a la queja presentada por el servicio de atención telefónica, se pudo establecer que para la fecha indicada se presentó una congestión en los canales de atención, ocasionado que no fuera posible brindar la atención en todas las llamadas recibidas, sin embargo se realizó un proceso de análisis que permita fortalecer la prestación de este servicio.

En lo que concierne a la queja por trámite que no se realiza de forma correcta, por lo cual se informa al usuario que la Entidad tiene como política integral de calidad, el compromiso de atender a sus clientes y la prestación de servicios con alta calidad, de igual manera se informó las fechas de constitución y de devolución que además fue notificado por correo electrónico, finalmente se indica que durante el proceso se tuvo un constante contacto con la Contadora de la organización entregándose a tiempo el certificado de representación legal y el Rut.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en junio:



SC3346-1



Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Junio	61	60	55	92%

Como se puede apreciar 61 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 60 PQRSF y 55 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente el 92%, así mismo se pudo identificar que existen 5 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 8%.

Comparativo con datos obtenidos en junio del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de junio del año 2021 versus junio del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF junio 2021 vs junio 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
jun-21	63	4	9	0	0
jun-22	57	2	2	0	0

Se puede evidenciar que en junio del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyo en un -9,5% al respecto es preciso indicar que para junio del año 2021 se presentaron restricciones a nivel presencial, lo cual incremento el uso de servicios virtuales impactando el número de PQRSF que se reciben, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal ocasionando una disminución en las peticiones recibidas.

Frente a las quejas recibidas, se identifica que para junio del año 2022 disminuyo en un -50%, 1 queja por reprocesos en trámites incorrectamente o demora en trámites y 1 queja por la calidad en el servicio.

En lo que concierne a los reclamos se puede identificar que hay una disminución porcentual del 77,77% frente al año inmediatamente anterior, de igual manera se pudo identificar que para el mes de junio 2022, no se presentaron sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta junio 2021 vs junio 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
jun-21	93%
jun-22	92%

Se evidencia que existe un cambio porcentual de disminución del -1% a pesar de que en el mes de junio de 2021 se recibieron 76 PQRSF hubo una mejor oportunidad de respuesta, para el mes de junio de 2022 se recibieron 61 PQRSF, de igual manera se identifica que se deben buscar un mecanismo que permita entregar una respuesta oportuna a los usuarios, así mismo se debe seguir realizando el seguimiento de las respuestas por cada colaborador de la Entidad.

De igual manera se puede identificar que existen 5 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 1 PQRSF No aplica teniendo en cuenta que es una respuesta de una comunicación emitida por la Entidad.

Tabla 3. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Queja	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
376	N/A	x		6/06/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de información para cotización de base de datos	Isabel Cristina Zapata Cifuentes	Diana Dorado
377	N/A		x	7/06/2022	14/07/2022	no	Popayán	Queja por servicio de atención telefónica	Jesus Armando Santacruz	Carolina Solano
399	N/A	x		17/06/2022	14/07/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Alvaro Ernesto Palacio	Diana Dorado
407	N/A	X		22/06/2022	16/09/2022	No	Popayán	Información para MIPYMES a través de deferentes beneficios SIN COSTO. (aliados)	Daniel Mauricio Buitrago Martín	Angélica Bermúdez
425	N/A	X		28/06/2022	28/07/2022	no	Popayán	Solicitud de actualización de vinculación en la base de datos como proveedores.	Cergio Lozada Aldana	Daniela Émbus

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 376, 377, 399, 407 y 425 se identificaron que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

INFORME DE PQRSF A 31 DE JULIO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE JULIO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de julio y el treinta y uno de julio del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de julio de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en julio.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

JULIO		
	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	44
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	5
4	Solicitud relacionada con capacitación	2
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	2
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	2
10	Solicitud de ayuda	0
11	Solicitud de información de protocolos y permisos	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	8
13	Solicitud de descuento	0
14	Agradecimiento-Felicitación	1
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja derivada de la página web de la Cámara de Comercio del Cauca, no es funcional poder bajar un certificado electrónico, no es amigable con este servicio.
 - Queja porque no se evidencia una solicitud en el certificado.

En lo que hace referencia a la queja de la página web de la Entidad, se informa que se encuentra especificado y de manera detallada el proceso antes de ingresar al SII, ayudando que cualquier usuario realice un trámite de manera virtual rápida y segura sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de la Cámara de Comercio del Cauca.

En lo que concierne a la queja de que no se evidencia la solicitud en el certificado, se informa al usuario que al revisar los textos del certificado y existencia de representación legal de la organización, se evidencia que el mismo coincide con lo determinado en el acta, de igual manera se adjunta las imágenes del artículo 56 de la sociedad en mención.



SC3346-1



A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en julio:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Julio	66	65	60	92%

Como se puede apreciar 66 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 65 PQRSF y 60 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente el 92%, así mismo se pudo identificar que existen 5 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 8%.

Comparativo con datos obtenidos en julio del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de julio del año 2021 versus julio del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF julio 2021 vs julio 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
jul-21	43	1	1	0	0
jul-22	62	2	1	0	1

Se puede evidenciar que en julio del año en curso el número de peticiones recibidas incremento en un 44% al respecto es preciso indicar que para julio del año 2021, se recibieron 45 PQRSF y para julio del año 2022 se recibieron 66 PQRSF por lo cual se ve reflejado el aumento porcentual.

Frente a las quejas recibidas, se identifica que para julio del año 2022 aumento en un 100%, 1 queja por reprocesos en trámites incorrectamente o demora en trámites y 1 queja dificultad en trámites virtuales.

En lo que concierne a los reclamos recibidos en la Entidad se puede identificar que no hay variación porcentual teniendo en cuenta que fue solo 1 reclamo para los dos años en comparación,

En relación a las felicitaciones, observo que para el mes de julio se recibió 1 felicitación, por la calidad de prestación del servicio, de igual manera se pudo identificar que para el mes de julio 2022, no se presentaron sugerencias y felicitaciones

Con respecto a la oportunidad de respuesta se tiene la siguiente información:



SC3346-1



Tabla 5. Oportunidad de respuesta julio 2021 vs julio 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
jul-21	93%
jul-22	92%

Se evidencia que existe un cambio porcentual de disminución del -1% en el mes de julio de 2021 se recibieron 45 PQRSF hubo una mejor oportunidad de respuesta, para el mes de julio de 2022 se recibieron 66 PQRSF, de igual manera se identifica que se deben buscar un mecanismo que permita entregar una respuesta oportuna a los usuarios, así mismo se debe seguir realizando el seguimiento de las respuestas por cada colaborador de la Entidad.

De igual manera se puede identificar que existen 4 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 1 PQRSF que no registra respuesta.

Tabla 3. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
429	UCPE22-964	X	1/07/2022		No	Santander de Quilichao	Solicitud de base de datos	Feliciano Valencia Medina	Diana Dorado

En lo que concierne a los ítems 429, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF.

Tabla 4. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
441	UCPE22-990	x	7/07/2022	21/09/2022	No	Popayán	Información sobre servicios ofrecidos	Luisa Fernanda Altuzarra	Carlos Martinez
461	UCPE22-1028	x	12/07/2022	13/09/2022	No	Popayán	Solicitud de finalización de trámite	TSC TRAMITES	Luissa Mendieta
472	UCPE22-1068	x	20/07/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de espacio para socializar información de proyectos tecnológicos	Victor Amouroux	César Becerra
493	N/A	x	29/07/2022	25/08/2022	No	Popayán	Solicitud revisión de certificado	HENRY JESUS INFANTE SALAZAR	Natalia Cruz

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 441, 461, 472 y 493 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE AGOSTO DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 31 DE AGOSTO DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de agosto y el treinta y uno de agosto del año 2022.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de agosto de 2022

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas y reclamos recibidos en agosto.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

AGOSTO

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	34
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	7
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	2
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	2
10	Solicitud de ayuda	1
11	Solicitud de información de protocolos y permisos	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	9
13	Solicitud de descuento	0
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

- Quejas
 - Queja porque la Cámara inició un proceso de embargo.
 - Reclamo por proceso de revisión de estatutos.

En lo que hace referencia a la queja porque se inició un proceso de embargo, se informa al usuario que no se ha emitido o solicitado ante el juzgado una orden de embargo para obtener una renovación de los años adeudados, de igual manera se indica que por el no pago de la renovación de los últimos 5 años se realiza la cancelación de la matrícula y por ende los beneficios y ventajas de encontrarse formalizado.

En lo que concierne al reclamo por el proceso de revisión de estatutos, se realizó la trazabilidad verificando el código de barras y las fechas de solicitud evidenciando que la Entidad, dio cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad vigente el cual fueron de 9 días hábiles.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en agosto:



SC3346-1



Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Agosto	59	58	55	95%

Como se puede apreciar 59 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 58 PQRSF y 55 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente el 95%, así mismo se pudo identificar que existen 3 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 5%.

Comparativo con datos obtenidos en agosto del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de agosto del año 2021 versus agosto del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF agosto 2021 vs agosto 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
ago-21	112	6	3	0	1
ago-22	56	1	2	0	0

Se puede evidenciar que en agosto del año en curso el número de peticiones recibidas tuvo una disminución en un 50% al respecto es preciso indicar que para agosto del año 2021, se recibieron 112 PQRSF y para agosto del año 2022 se recibieron 56 PQRSF por lo cual se ve reflejado disminución porcentual.

Frente a las quejas recibidas, se identifica que para agosto del año 2022 disminuyo en un -83,33%, 1 queja general.

En lo que hace referencia a los reclamos se identifica que frente al año pasado hubo una reducción al solo recibir 2 y el año anterior 3 reclamos, de igual manera se pudo identificar que para el mes de agosto 2022, no se presentaron sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta agosto 2021 vs agosto 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ago-21	95%
ago-22	96%

Se evidencia que existe un cambio porcentual de disminución del -1%, en el mes de agosto de 2021 se recibieron 112 PQRSF hubo una mejor oportunidad de respuesta, para el mes de agosto de 2022 se recibieron 56 PQRSF, de igual manera

se identifica que se deben buscar un mecanismo que permita entregar una respuesta oportuna a los usuarios, así mismo se debe seguir realizando el seguimiento de las respuestas por cada colaborador de la Entidad.

De igual manera se puede identificar que existen 4 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 1 PQRSF que no registra respuesta.

Tabla 3. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
429	UCPE22-964	X	1/07/2022		No	Santander de Quilichao	Solicitud de base de datos	Feliciano Valencia Medina	Diana Dorado

En lo que concierne a los ítems 429, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF.

Tabla 4. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
441	UCPE22-990	x	7/07/2022	21/09/2022	No	Popayán	Información sobre servicios ofrecidos	Luisa Fernanda Altuzarra	Carlos Martinez
461	UCPE22-1028	x	12/07/2022	13/09/2022	No	Popayán	Solicitud de finalización de trámite	TSC TRAMITES	Luisa Mendieta
472	UCPE22-1068	x	20/07/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de espacio para socializar información de proyectos tecnológicos	Víctor Amouroux	César Becerra
493	N/A	x	29/07/2022	25/08/2022	No	Popayán	Solicitud revisión de certificado	HENRY JESUS INFANTE SALAZAR	Natalia Cruz

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 441, 461, 472 y 493 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

INFORME DE PQRSF A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA



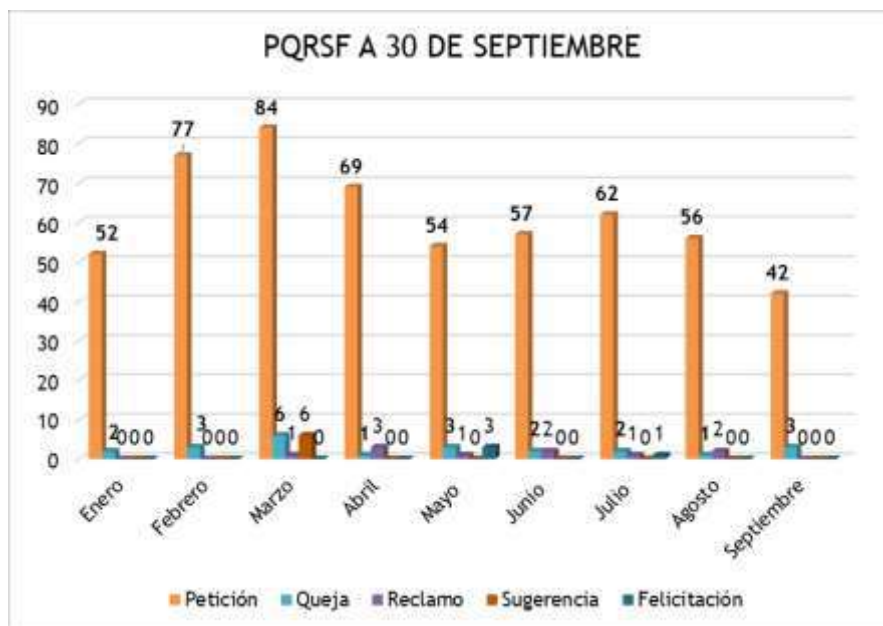
SC3346-1



INFORME DE PQRSF A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero y el treinta de septiembre año 2022.

En primera instancia, en la siguiente imagen se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre de 2022:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 30 de septiembre de 2022

De igual manera, en la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	23
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	2
3	Base de datos	5
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	1
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	3
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza	0
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud de ayuda	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	11
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación	0

Teniendo en cuenta los datos presentados, se procede a indicar la información específica de las quejas recibidas en septiembre.

1. Queja porque le fue devuelto un trámite porque tiene pendiente un pago y al ingresar al sistema no le brinda ninguna opción para realizar nuevo pago. Con respecto a esta queja, desde el área de tecnología se estableció comunicación con el usuario, identificando que el pago al cual se hacía referencia era el del impuesto de registro y el sistema no permite cargar este documento adicional, por lo que se explicó el proceso a seguir para que el usuario pudiera dar continuidad a su trámite.
2. Queja porque no atienden llamadas telefónicas y no está habilitado el chat. Desde la Dirección de Registros Públicos se verificó la situación presentada, estableciendo que al no tener certeza del horario de acceso al chat, no es posible definir claramente qué pudo suceder, pues se pudo presentar que el chat se encontrara deshabilitado por el horario. Con respecto a la atención en las líneas telefónicas se procedió a revisar la asignación de las extensiones y distribución de los abogados con el objetivo de permitir una adecuada atención de este tipo de canales.
3. Queja por mala prestación del servicio. Frente a esta queja se realizó un proceso de retroalimentación con el colaborador referenciado por el

usuario, brindando las respectivas recomendaciones toda vez que era la primera vez que se recibía una queja relacionada con su servicio.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en agosto:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Septiembre	45	45	41	91%

Como se puede apreciar del total de PQRSF recibidas, se brindó respuesta oportuna a 41 de ellas..

Comparativo con datos obtenidos en agosto del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de agosto del año 2021 versus agosto del año 2022.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF agosto 2021 vs agosto 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
ago-21	112	6	3	0	1
ago-22	56	1	2	0	0

Se puede evidenciar que en agosto del año en curso el número de peticiones recibidas tuvo una disminución en un 50% al respecto es preciso indicar que para agosto del año 2021, se recibieron 112 PQRSF y para agosto del año 2022 se recibieron 56 PQRSF por lo cual se ve reflejado disminución porcentual.

Frente a las quejas recibidas, se identifica que para agosto del año 2022 disminuyo en un -83,33%, 1 queja general.

En lo que hace referencia a los reclamos se identifica que frente al año pasado hubo una reducción al solo recibir 2 y el año anterior 3 reclamos, de igual manera se pudo identificar que para el mes de agosto 2022, no se presentaron sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 5. Oportunidad de respuesta agosto 2021 vs agosto 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ago-21	95%
ago-22	96%

Se evidencia que existe un cambio porcentual de disminución del -1%, en el mes de agosto de 2021 se recibieron 112 PQRSF hubo una mejor oportunidad de respuesta, para el mes de agosto de 2022 se recibieron 56 PQRSF, de igual manera se identifica que se deben buscar un mecanismo que permita entregar una respuesta oportuna a los usuarios, así mismo se debe seguir realizando el seguimiento de las respuestas por cada colaborador de la Entidad.

De igual manera se puede identificar que existen 4 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 1 PQRSF que no registra respuesta.

Tabla 3. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
429	UCPE22-964	X	1/07/2022		No	Santander de Quilichao	Solicitud de base de datos	Feliciano Valencia Medina	Diana Dorado

En lo que concierne a los ítems 429, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF.

Tabla 4. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
441	UCPE22-990	x	7/07/2022	21/09/2022	No	Popayán	Información sobre servicios ofrecidos	Luisa Fernanda Altuzarra	Carlos Martinez
461	UCPE22-1028	x	12/07/2022	13/09/2022	No	Popayán	Solicitud de finalización de trámite	TSC TRAMITES	Luissa Mendieta
472	UCPE22-1068	x	20/07/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de espacio para socializar información de proyectos tecnológicos	Víctor Amouroux	César Becerra
493	N/A	x	29/07/2022	25/08/2022	No	Popayán	Solicitud revisión de certificado	HENRY JESUS INFANTE SALAZAR	Natalia Cruz

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 441, 461, 472 y 493 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA

NIT. 891.580.011-1



SC3346-1



Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 629 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co