

# INFORME DE PQRSF A 31 DE ENERO DEL 2021

## CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL  
**CAUCA**



SC3346-1



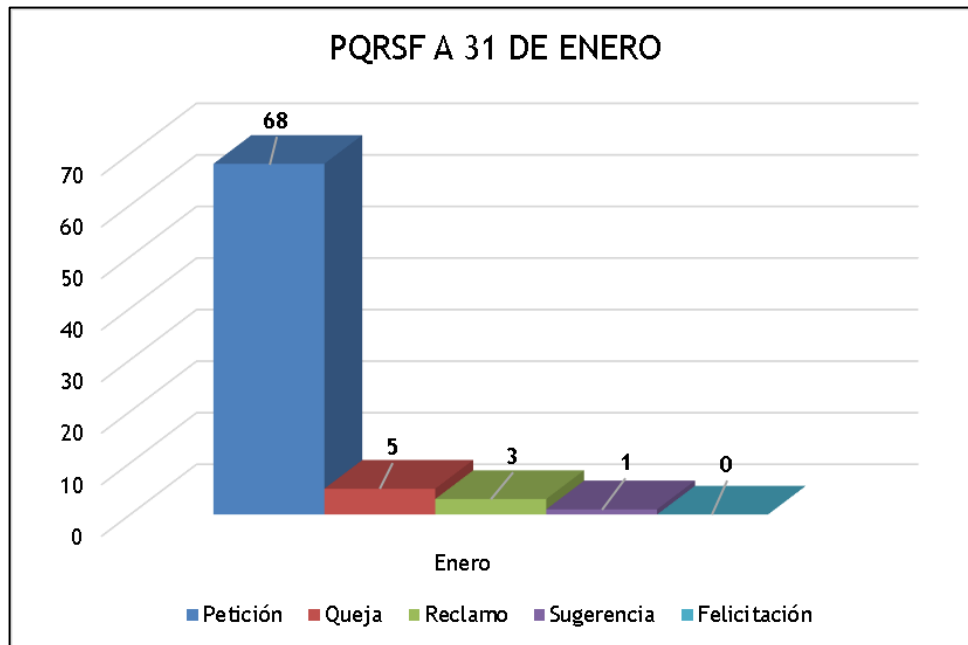
Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625  
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0\_2) 829 22 28  
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079  
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: [cccauca@cccauca.org.co](mailto:cccauca@cccauca.org.co)  
[www.cccauca.org.co](http://www.cccauca.org.co)

## INFORME DE PQRSF A 31 DE ENERO DEL 2021

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 2021.

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 2021

A continuación se procede a desagregar la información según el tipo de PQRSF recibida:

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	37
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	2
3	Base de datos	7
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	5
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	4
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	17
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

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.

- Quejas
  - Queja por que en un establecimiento no se brinda la garantía de un producto
  - Queja porque al otro día de matricularse lo llamaron a extorsionarlo (Cantidad: 3)
  - Solicitud de certificado que no llega después de la compra
  
- Reclamos
  - Reclamo por que compró unos certificados y no recibió lo que requería
  - Reclamo por que se están filtrando datos personales a la delincuencia
  - Solicitud de corrección de certificado

Se puede evidenciar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde a la insatisfacción que existe por parte de los usuarios al haber recibido llamadas extorsivas y aducir que el acceso a su información lo brindó lo Cámara. De acuerdo a lo anterior se ha brindado a los usuarios la información relacionada con el acceso público a la información a través del RUES, de igual manera se ha realizado seguimiento desde el área de tecnología de la Cámara para verificar que se encuentran activas las alertas cuando se accede a la información de los usuarios a través del RUES, verificando que este control funciona adecuadamente. Finalmente se mantiene la comunicación permanente con el Gula de la Policía para brindar orientación frente a este tema a los empresarios.

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	77	77	77	100%

Como se puede apreciar todas las PQRSF recibidas en el periodo de tiempo analizado fueron atendidas de forma oportuna, frente a esta situación es pertinente manifestar que a la fecha se continúa manejando como tiempo de respuesta máximo 30 días hábiles, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 491 de 2020. Sin embargo se considera necesario indicar el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles, esta información se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. Relación de PQRSF respondidas según número de días hábiles

	Respuesta en menos de 15 días	Respuesta en más de 15 días
<b>ENERO</b>	69	8

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 89,61% de las PQRSF fueron resueltas en menos de 15 días hábiles, lo cual representa un porcentaje alto frente a un escenario normal, pero permite reflejar que se debe mantener el proceso de seguimiento y gestión por parte de los encargados de generar las respuestas, de tal forma que al retornar a la normalidad se pueda garantizar el cumplimiento a cabalidad de los tiempos de respuesta.

### Comparativo con datos obtenidos en enero del año 2020

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de enero del año 2020 versus enero del año 2021.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF enero 2020 vs enero 2021

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ene-20	22	6	0	0	0
ene-21	68	5	3	1	0

Se puede evidenciar que en enero del año en curso el número de peticiones recibidas incrementó en un 209%, al respecto es preciso indicar que para enero del año 2020 la prestación de nuestros servicios se realizó de forma normal, contrario a lo que ocurre en el año 2021, en el cual se continúan prestando servicios con restricciones a nivel presencial, lo que ha llevado a un incremento en el uso de los servicios virtuales que a su vez ha impactado el número de PQRSF que se reciben, esta tendencia se puede evidenciar a lo largo del año 2020 a partir del inicio de la emergencia sanitaria.

Frente a las quejas recibidas, cabe resaltar que para enero del año 2020 la mayoría correspondían a insatisfacción por los tiempos en la prestación del servicio, lo cual no se aprecia para el año 2021. Con respecto a esta situación es pertinente esperar el compartamiento de las PQRSF para poder evidenciar si se refleja el fortalecimiento en las competencias de servicio al cliente realizado en el área de Registros públicos con el ánimo de contribuir a la disminución de las quejas presentadas por los usuarios en este sentido.

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

Tabla 5. Oportunidad de respuesta enero 2020 vs enero 2021

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ene-20	88%
ene-21	100%

Se evidencia una mejora en la oportunidad de respuesta a pesar del incremento en el número de PQRSF recibidas en enero de 2021, esto se puede asociar a la mejora en los tiempos de seguimiento por parte del área encargada, así como los procesos de sensibilización que se han realizado con los colaboradores encargados de brindar respuesta a los usuarios.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

# INFORME DE PQRSF A 28 DE FEBRERO DEL 2021

**CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**



CÁMARA DE COMERCIO DEL  
**CAUCA**



SC3346-1



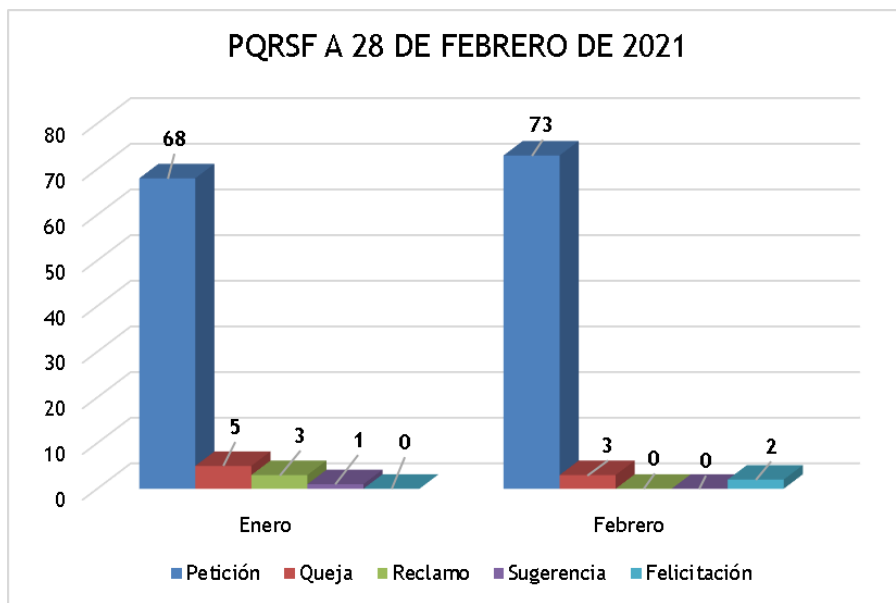
Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625  
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0\_2) 829 22 28  
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079  
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: [cccauca@cccauca.org.co](mailto:cccauca@cccauca.org.co)  
[www.cccauca.org.co](http://www.cccauca.org.co)

## INFORME DE PQRSF A 28 DE FEBRERO DEL 2021

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero y el veintiocho de febrero del año 2021.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado y su comparativo con respecto al mes de enero:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 28 de febrero de 2021

A continuación se procede a desagregar la información según el tipo de PQRSF recibida para el mes de febrero:

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo correspondientes al mes de febrero

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	41
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	7
4	Solicitud relacionada con capacitación	3
5	Trámites virtuales	2
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	6
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	13
14	Agradecimiento-Felicitación	2
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0

Con respecto a los datos de la Tabla 1 cabe resaltar que en el mes de febrero del total de solicitudes del Tipo 1, nueve (9) corresponden a Solicitud de información para cancelar matrícula de establecimientos de comercio. Esta es una tendencia que no se había evidenciado en meses anteriores y se asocia directamente con la crisis que atraviesa la economía general de la región.

De igual manera se evidencia una disminución en el número de quejas recibidas con respecto al mes de enero, en el cual se recibieron 5 quejas. A continuación se presenta la descripción de las quejas antes indicadas:

- Queja por el número de personas que están prestando servicios
- Queja por que se demoraron mucho en atenderla a pesar de ser adulto mayor
- Queja por haber recibido llamadas extorsivas

En relación a los tiempos de atención se procedió a indicar al usuario que el número de colaboradores que están prestando servicios responde a la aplicación del protocolo de bioseguridad de la Cámara y que por ende no es posible disponer de más personas para la prestación del servicio. De igual manera se indica que todos los trámites pueden ser realizados a través de la página web de la Cámara.

Frente a la atención preferencial por ser adulto mayor, se indica al usuario que este tipo de prelación se mantiene todo el tiempo en la prestación de los servicios de la Entidad, sin embargo, se brinda la respectiva recomendación a los colaboradores para que se dé cumplimiento a este tipo de atención.



En lo que se refiere a la queja por recibir llamadas extorsivas, se mantienen los controles a nivel tecnológico, de igual forma se notifica la situación a Confecámaras para que se evalúe si se ha presentado alguna violación a los niveles de seguridad que existen para el acceso a la información a través del RUES, a lo cual se indica por parte de la Confederación que no se encuentra ninguna anomalía. De igual forma, como respuesta a las situaciones manifestadas por los comerciantes, se llevó a cabo el primer Comité informativo del año, espacio que se emplea para socializar la Política general de seguridad de la información (GTODD-01) y la Política de privacidad y seguridad de la información (GTODD-02). Se encuentra pendiente la realización de una charla, junto con el Gaula de la Policía, orientada a colaboradores de la Cámara, la cual estará enfocada en dar a conocer las consecuencias penales o legales que puede tener el emplear la información de las bases de datos de la Entidad para fines delictivos o que no correspondan a las labores normales de la Cámara.

A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en en lo corrido del año:

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	77	77	77	100%
Febrero	78	76	76	100%

Como se puede apreciar todas las PQRSF recibidas en el periodo de tiempo analizado fueron atendidas de forma oportuna. Las dos PQRS que no son consideradas tramitables, corresponden a dos felicitaciones relacionadas con el servicio prestado en el área de soporte, para las cuales de acuerdo al procedimiento establecido en la Cámara, no es necesario enviar respuesta al usuario, sin embargo, desde el área de Sistemas de Gestión se realiza recomendación a los colaboradores del área de tecnología para que en caso de volver a recibir una felicitación, se envíe una respuesta de agradecimiento al usuario, pues de esta forma también se brinda valor al reconocimiento que ellos realizan a nuestro buen servicio.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la Tabla 3 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles.

Tabla 3. Relación de PQRSF respondidas según número de días hábiles

	Respuesta en menos de 15 días	Respuesta en más de 15 días	N/A
<b>ENERO</b>	69	8	
<b>FEBRERO</b>	73	3	2

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 96,05% de las PQRSF fueron resueltas en menos de 15 días hábiles, lo cual representa un porcentaje alto,

incluso al compararlo con enero, mes en el que el 89,61% de las PQRSF se atendieron en menos de 15 días hábiles.

#### Comparativo con datos obtenidos en enero del año 2020

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de febrero del año 2020 versus febrero del año 2021.

Tabla 4. Comparativo de PQRSF febrero 2020 vs febrero 2021

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
feb-20	6	2	0	0	0	8
feb-21	73	3	0	0	2	78

Se puede evidenciar que para febrero del año en curso el número de peticiones recibidas incrementó en un 875%, al respecto y como se indicó para el mes de enero, esta es una tendencia que se pudo evidenciar desde que la prestación de los servicios presenciales de la Cámara se realiza con restricciones de aforo.

Frente a las quejas recibidas, no se evidencia ninguna relación entre las que se recepcionan para febrero del año 2020 y febrero del 2021, toda vez que para el año 2020 una de las quejas hacía referencia al horario de atención del PIT y otra a que los cajeros marcaban los billetes con lapiceros, situaciones que fueron solventadas por parte de la Entidad y que al ser comparadas con las quejas que se describieron para febrero del año 2021, no presentan coincidencias.

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

Tabla 5. Oportunidad de respuesta enero 2020 vs enero 2021

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
feb-20	100%
feb-21	100%

Se evidencia que para los dos años en el mes de febrero se ha brindó respuesta oportuna al 100% de las PQRSF recibidas.

Elaboró: Carolina Solano

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno



SC3346-1



# INFORME DE PQRSF A 30 DE ABRIL DEL 2021

## CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL  
**CAUCA**



SC3346-1



## INFORME DE PQRSF A 30 DE ABRIL DEL 2021

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 abril del año 2021.

Se recibieron PQRSF de manera presencial empleando el formato GCF-09 y por vía electrónica empleando los medios establecidos para ello, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSF recibidas en el mes indicado:



Gráfica No. 1 Relación PQRSF según su clasificación abril de 2021

En el mes de abril se recibieron en total 131 PQRSF, de las cuales el 87.8% fueron peticiones

Las 131 PQRSF recibidas se agruparon de acuerdo a características comunes obteniendo los resultados consignados en la tabla No. 1

Tabla No. 1 Cantidad de PQRSF según su tipo

ITEM	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	52
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	9
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
5	Trámites virtuales	13
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	10
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	19
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	23
14	Agradecimiento-Felicitación	2
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>

De las 131 PQRSF recibidas en abril, el 40% hace referencia a inquietudes sobre trámites, documentos y/o costos, seguido de solicitud de información asociada a la cámara, sus servicios o gestiones con un 17.6%, después de lo cual se ubica la solicitud de trámite que no finaliza después del pago virtual con el 14.5%.

Por otra parte, se evidencia un incremento en el número de quejas recibidas con respecto al mes de marzo, cuando se recibieron 8 quejas, mientras que en abril se registraron 10. A continuación se presenta la descripción de las quejas indicadas:

- Dos quejas por la plataforma para realizar trámites virtuales
- Queja por no recibir respuesta en dos extensiones de la línea telefónica de la entidad
- Queja por asignación de turnos para la atención en Terraplaza
- Queja por devolución de trámite de RUP
- Queja por no recibir respuesta de una queja
- Queja por tener que esperar mucho tiempo para ser atendida bajo el sol y lluvia.
- Dos quejas porque pasa mucho tiempo sin ser atendido
- Queja porque no le han realizado la devolución de dinero

A todas las quejas se les dio respuesta, sin embargo, dos de ellas superaron el tiempo establecido para hacerlo, se detallan a continuación:



SC3346-1



Tabla No. 2 Relación de quejas con respuesta fuera de tiempo

No. RADICACIÓN	DETALLE	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA DÍAS HÁBILES
UCPE21-343/E01-726	Queja por plataforma para realizar trámites virtuales	8/04/2021	9/05/2021	21
UCPE21-350/E01-733	Queja por asignación de turnos para atención en Terra Plaza	9/04/2021	9/05/2021	20

En el Reglamento Interno de PQRSYF GCP-05 está establecido que el tiempo de respuesta para quejas y reclamos es hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción, por tanto, no se dio cumplimiento. Las quejas anteriormente descritas fueron asignadas al Área de Registros Públicos.

En relación a la queja por no recibir respuesta a queja podemos detallar lo siguiente

- PQR-357 Queja por devolución de trámite de RUP. Se dio respuesta en debida forma a los 4 días hábiles siguientes a su radicación.
- PQR-369 Queja por no recibir respuesta de una queja (se relaciona con la anterior). Se dio respuesta en debida forma a los 2 días hábiles siguientes a su radicación.

En el siguiente gráfico se presenta la relación de PQRSF según su clasificación, recibidas durante el mes indicado y su comparativo con respecto a los meses anteriores:



Gráfica No.2 Relación del número de PQRSF recibidas según su clasificación

Se puede observar un incremento del 5,6% en PQRFS del mes abril con respecto al mes de marzo, las quejas presentaron un incremento del 25% y es un factor a tener en cuenta, toda vez que generalmente una queja va ligada a fallas en el servicio prestado.

A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas

Tabla No. 3 Oportunidad de respuesta de PQRSF

PQRSF RECIBIDAS	PQRSF TRAMITABLES	PQRSF ATENDIDAS	OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
131	129	127	98%

De las 131 PQRSF recibidas, dos no son consideradas como tramitables puesto que una es una felicitación relacionada con la gestión de la Cámara y otra una sugerencia que fue realizada sin dejar información de contacto; para los dos casos el procedimiento establecido en la Cámara indica que no es necesario emitir respuesta al usuario, sin embargo, se considera pertinente responder a la felicitación para que el usuario sienta que cualquier acción tomada está enfocada en su satisfacción.

Por otra parte, hay dos PQRSF a las cuales no se les ha dado respuesta hasta la fecha de envío del presente informe y los tiempos ya vencieron, desde control interno se han adelantado las acciones pertinentes para conseguir respuesta, sin embargo, no se ha logrado una solución, detallo a continuación las PQRSF en mención:

- UCPE21-413 Solicitud de información sobre uso de un lema en el nombre de un establecimiento, fue asignada el 22 de abril a Carolina Fernandez, abogada de Registros Públicos y unos días después ella fue apartada del cargo y no se realizó la respectiva revisión de pendientes para expedir su paz y salvo. Se pidió mediante comunicación escrita y verbal a Registros Públicos que se de una solución pronta sin obtener respuesta.
- PQR-358 Solicitud de referencia comercial, fue asignada el 19 de abril al auxiliar de Gestión Humana, se pidió mediante comunicación escrita y verbal que se de una solución pronta sin obtener respuesta.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la Tabla No. 4 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles y las que están por fuera de ese tiempo.



SC3346-1



Tabla No. 4 Tiempo de respuesta a PQRSF en días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	TOTAL
MENOS DE 15 DIAS	PETICION	101	112
	QUEJA	8	
	RECLAMO	1	
	SUGERENCIA	1	
	FELICITACIÓN	1	
MAS DE 15 DIAS	PETICION	12	15
	QUEJA	2	
	RECLAMO	1	
SIN RESPUESTA	PETICION	2	2
N/A RESPUESTA	SUGERENCIA	1	2
	FELICITACIÓN	1	
<b>TOTAL</b>			<b>131</b>

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 85.5% de las PQRSF fueron resueltas en 15 días hábiles o menos, considerando que se debe recalcar la importancia de dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y por la entidad, así como las consecuencias que ocasiona su incumplimiento.

#### Comparativo con datos obtenidos en abril del año 2020

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de abril del año 2020 versus abril del año 2021.

Tabla 5. Comparativo de PQRSF abril 2020 vs abril 2021

MES	PQRSF RECIBIDAS	PQRSF TRAMITABLES	PQRSF ATENDIDAS	OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
abr-20	138	136	132	97%
abr-21	131	129	127	98%

Se puede evidenciar que los dos años presentan una tendencia similar en cuanto a PQRSF recibidas, así como oportunidad de la respuesta.

Elaboró: Nubia Estela Burbano S.

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno (E)



# INFORME DE PQRSF A 31 DE MAYO DEL 2021

## CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL  
**CAUCA**



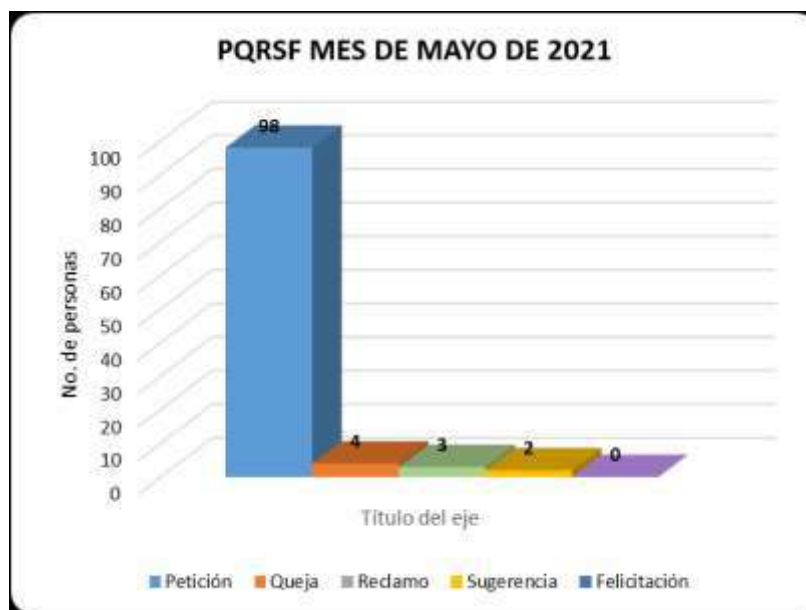
SC3346-1



## INFORME DE PQRSF A 31 DE MAYO DEL 2021

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 y uno de mayo del año 2021.

Se recibieron PQRSF de manera presencial empleando el formato GCF-09 y por vía electrónica empleando los medios establecidos para ello, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSF recibidas en el mes indicado:



Gráfica No. 1 Relación PQRSF según su clasificación mayo de 2021

En el mes de mayo se recibieron en total 107 PQRSF, de las cuales el 92% fueron peticiones

Las 107 PQRSF recibidas se agruparon de acuerdo a características comunes obteniendo los resultados consignados en la tabla No. 1

Tabla No. 1 Cantidad de PQRSF según su tipo

ITEM	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	43
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	1
3	Base de datos	14
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
5	Trámites virtuales	11
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	3
7	Solicitud de certificado	4
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	17
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	10
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	N/A	1
<b>TOTAL</b>		<b>107</b>

De las 107 PQRSF recibidas en mayo, el 40% hace referencia a inquietudes sobre trámites, documentos y/o costos, seguido de solicitud de trámite que no finaliza después del pago virtual con un 16%, después de lo cual se ubica la solicitud de base de datos 13%.

Por otra parte, se evidencia una disminución en el número de quejas recibidas con respecto al mes de abril, cuando se recibieron 10 quejas, mientras que en mayo se registraron 4. A continuación se presenta la descripción de las quejas indicadas:

- Queja porque no le llega correo para activación de firma electrónica
- Queja porque en el RUES aún aparece como matriculado un establecimiento a pesar de que hace más de 5 años que no se realiza la renovación
- Inconformidad por el cumplimiento insatisfactorio de las responsabilidades gubernamentales, gremiales, empresariales y sociales
- Certificados RUP se demoran en llegar al correo

A todas las quejas se les dio respuesta, sin embargo, una de ellas superó el tiempo establecido para hacerlo, se detalla a continuación:



SC3346-1

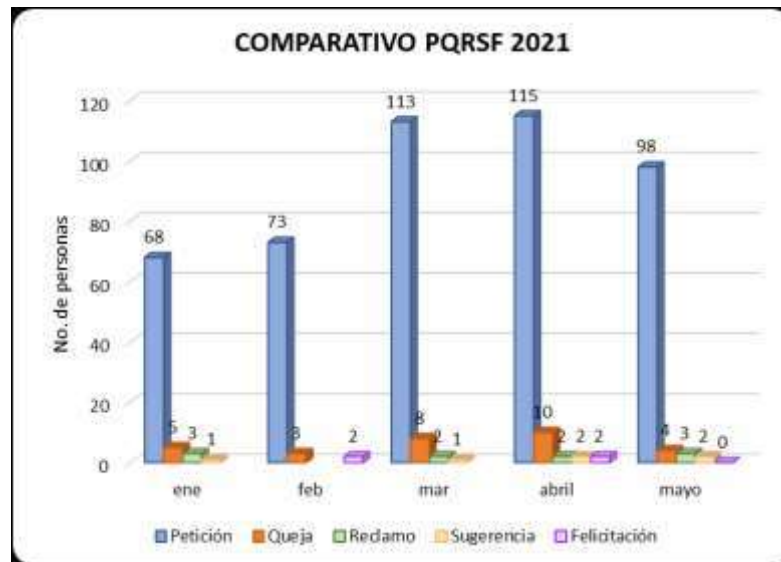


Tabla No. 2 Relación de quejas con respuesta fuera de tiempo

No. CONSECUTIVO	DETALLE	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA DIAS HABLES
469	inconformidad por el cumplimiento insatisfactorio de las responsabilidades gubernamentales, gremiales, empresariales y sociales	19/05/2021	21/06/2021	23

En el Reglamento Interno de PQRSYF GCP-05 está establecido que el tiempo de respuesta para quejas y reclamos es hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción, por tanto, no se dio cumplimiento. La queja anteriormente descrita fue asignada a Presidencia.

En el siguiente gráfico se presenta la relación de PQRSF según su clasificación, recibidas durante el mes indicado y su comparativo con respecto a los meses anteriores:



Gráfica No.2 Relación del número de PQRSF recibidas según su clasificación

Se puede observar una disminución del 18.3% en PQRSF del mes mayo con respecto al mes de abril, las quejas presentaron una disminución del 60%.

A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas

Tabla No. 3 Oportunidad de respuesta de PQRSF

PQRSF RECIBIDAS	PQRSF TRAMITABLES	PQRSF ATENDIDAS	OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
107	106	106	100%

De las 107 PQRSF recibidas, una no se considera como tramitable puesto que la usuaria no diligenció la solicitud, simplemente dejó registrados los datos personales y aunque se estableció comunicación con ella no manifestó ningún requerimiento.

Por otra parte, hay una PQRSF que no se le ha dado respuesta hasta la fecha de envío del presente informe y los tiempos ya vencieron desde la presentación del informe de PQRSF del mes de abril, desde control interno se han adelantado las acciones pertinentes para conseguir respuesta, sin embargo, no se ha logrado una solución, detallo a continuación la PQRSF en mención:

- PQR-358 Solicitud de referencia comercial, fue asignada el 19 de abril al auxiliar de Gestión Humana, se pidió mediante comunicación escrita y verbal que se de una solución pronta sin obtener respuesta.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la Tabla No. 4 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles y las que están por fuera de ese tiempo.

Tabla No. 4 Tiempo de respuesta a PQRSF en días hábiles

TIEMPO DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	TOTAL
MENOS DE 15 DIAS	PETICION	74	82
	QUEJA	3	
	RECLAMO	3	
	SUGERENCIA	2	
MAS DE 15 DIAS	PETICION	23	24
	QUEJA	1	
	RECLAMO	0	
N/A RESPUESTA	SUGERENCIA	1	1
TOTAL			107

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 76.6% de las PQRSF fueron resueltas en 15 días hábiles o menos, considerando que se debe recalcar la importancia de dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y por la entidad, así como las consecuencias que ocasiona su incumplimiento.

#### Comparativo con datos obtenidos en abril del año 2020

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de mayo del año 2020 versus mayo del año 2021.

Tabla 5. Comparativo de PQRSF mayo 2020 vs mayo 2021



SC3346-1



MES	PQRSF RECIBIDAS	PQRSF TRAMITABLES	PQRSF ATENDIDAS	OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA
may-20	192	192	192	100%
may-21	107	106	106	100%

Se puede evidenciar que hay una disminución con respecto al año anterior de PQRSF recibidas del 55,7% y que para los años 2020 y 2021, en el mes de mayo se brindó respuesta oportuna al 100% de las PQRSF recibidas y clasificadas como tramitables.

Elaboró: Nubia Estela Burbano S.

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno (E)



SC3346-1



# INFORME DE PQRSF A 30 DE JUNIO DEL 2021

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



CÁMARA DE COMERCIO DEL  
**CAUCA**

## INFORME DE PQRSF A 30 DE JUNIO DEL 2021

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 junio del año 2021.

Se recibieron PQRSF de manera presencial empleando el formato GCF-09 y por vía electrónica empleando los medios establecidos para ello, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSF recibidas en el mes indicado:



Gráfica No. 1 Relación PQRSF según su clasificación junio de 2021

En el mes de junio se recibieron en total 76 PQRSF, de las cuales el 63 fueron peticiones, 4 fueron quejas y 9 reclamos.

Las 76 PQRSF recibidas se agruparon de acuerdo a características comunes obteniendo los resultados consignados en la tabla No. 1



Tabla No. 1 Cantidad de PQRSF según su tipo

ITEM	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos.	34
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	2
3	Base de datos	10
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
5	Trámites virtuales	7
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	8
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud de ayuda	3
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	9
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>

De las 76 PQRSF recibidas en junio, el 45% hace referencia a inquietudes sobre trámites, documentos y/o costos, el 13% respecto a bases de datos, el 12% para solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones, seguidamente con un 11% se encuentra la solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual, con un 9% están los tramites virtuales, el 4% para solicitud de ayuda, con un porcentaje del 3% para dos ítem, solicitud que no es competencia de la Cámara, Quejas variadas ya sean por servicios, operación de la entidad y finalmente con un 1% la solicitud relacionada con capacitación.

Por otra parte, se evidencia que para el mes de junio no hay una disminución en el número de quejas recibidas con respecto al mes de mayo, A continuación se presenta la descripción de las quejas indicadas:

- Queja por solicitud de certificado que no llega después de la compra.
- Queja por mala atención de colaboradora Yaline Gómez.
- Queja por calidad y tiempo de respuesta de los certificados. virtuales certificados RUP se demoran en llegar al correo.
- Queja por demora por más de cinco horas para la atención presencial.

Para el mes de junio se pudo identificar que hubo dos asignaciones de PQRSF que hasta la fecha no se le ha emitido respuesta al usuario, una petición y una queja, para la PQR-553, la persona no colocó el correo electrónico para emitir una respuesta, pero como contacto adjunto el número de su celular sin embargo tampoco se ha realizado la gestión correspondiente, superando el tiempo establecido para hacerlo, se detalla a continuación:

Tabla No. 2 Relación de PQRSF sin respuesta.

Consecutivo	Petición	Queja	Fecha de recepción	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
541	x		09/06/2021	Conceptos jurídicos emitidos por la CCC	Ana carolina Urbina Bonilla	Adrián Sarzosa
553		x	11/06/2021	Queja por mala atención de colaboradora Yaline Gómez	Carolina Narvaez	Adrián Sarzosa

Así mismo se pudo identificar que existen PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación con observaciones de las mismas.

Tabla No. 3 Relación con respuesta fuera de tiempo.

Consecutivo	Petición	Queja	Reclamo	Descripción	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Días en contestar
522			x	Corrección registro de nombramiento	03/06/2021	07/07/2021	25
529	x			Solicitud base de datos.	01/06/2021	28/06/2021	17
545	x			Datos Abiertos	03/06/2021	27/07/2021	34
559	x			Taller para secop II	16/06/2021	16/07/2021	21
563	x			información donde debe pagar el registro.	18/06/2021	05/08/2021	32
565	x			Exoneración de cobro	19/06/2021	14/07/2021	16
568	x			Fecha de renovación y costo	21/06/2021	09/08/2021	34
586	x			Información sobre requerimiento para cambiar la empresa.	29/06/2021	23/07/2021	16
589	x			Código de barras para productos de aseo.	29/06/2021	02/08/2021	22
590		x		Demora de 5 horas para la atención presencial.	30/06/2021	30/07/2021	20

En el Reglamento Interno de PQRSYF GCP-05 está establecido que el tiempo de respuesta para peticiones, quejas y reclamos es hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción, por tanto, no se dio cumplimiento.

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

En lo que hace referencia al consecutivo de radicado 529, inicialmente se envió el correo a la persona que no correspondía, por lo cual se volvió a reasignar la PQR el 10 de junio, por lo cual

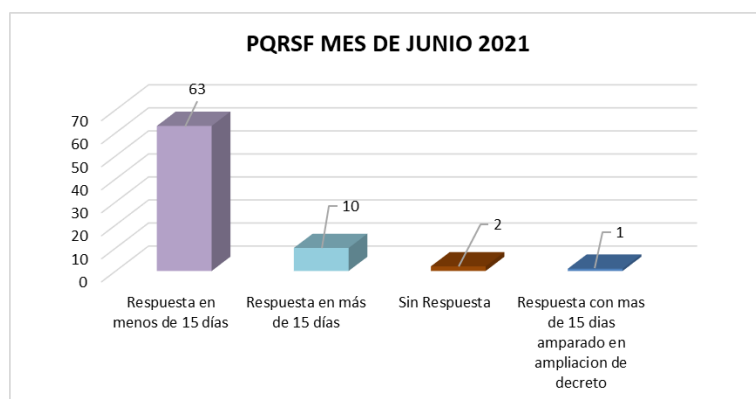
ocurrieron retrocesos para la oportuna respuesta al usuario.

Con respecto al consecutivo de radicado 545, se puede observar que el correo se recibió el 04 de junio de 2021, se realizó la asignación de PRQ hasta el 10 de junio de 2021, se envió el correo a la persona que no correspondía, por lo cual se volvió a reasignar la PQR el 10 de junio, por lo cual ocurrieron retrocesos para la oportuna respuesta al usuario.

En cuanto a los consecutivos de radicado 563, 568, 586, se identificó que fueron asignadas por correo a la colaboradora María Cecilia López Dorado, cuando estaba en proceso de inducción motivo por el cual no fueron resueltas durante el tiempo estipulado, de acuerdo a lo indicado por la Sra. López no tenía el acta firmada de la finalización del proceso de inducción para proceder a una respuesta oportuna del usuario.

En lo que hace referencia a los consecutivos de radicado 522, 559, 565, 589 y 590 se pudo identificar que no hubo oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento establecido de la Entidad.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la gráfica No. 2 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles y las que están por fuera de ese tiempo, adicionalmente las que tuvieron ampliación según el decreto.



Gráfica No. 3 Tiempo de respuesta a PQRSF en días hábiles

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 82.89% de las PQRSF fueron resueltas en 15 días hábiles o menos, considerando

que se debe recalcar la importancia de dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y por la entidad, así como las consecuencias que ocasiona su incumplimiento, el 13,15% fueron resueltas con más de 15 días y el 2,64% hasta la fecha no se les ha dado respuesta y el 1,32% fue dada una la respuesta con más de 15 días bajo la ampliación del Decreto 491 de 2020.

En el siguiente gráfico se presenta la relación de PQRSF según su clasificación, recibidas durante el mes indicado y su comparativo con respecto a los meses anteriores:



Gráfica No.2 Relación del número de PQRSF recibidas según su clasificación

A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas

Tabla No. 5 Oportunidad de respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF			
PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
76	76	64	84%

Con respecto a la tabla anterior podemos identificar que se ha reducido la efectividad de oportunidad de respuesta frente a los meses anteriores donde se tiene un 100%, es preciso indicar que se deben asignar las peticiones a los colaboradores indicados de acuerdo a su área para así evitar retrocesos generando una oportuna respuesta al usuario y realizar continuos seguimientos de las mismas.

Elaboró: Sandra Lucia Paruma Álvarez

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno (E)

# INFORME DE PQRSF A 30 DE JULIO DEL 2021

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA



## INFORME DE PQRSF A 30 DE JULIO DEL 2021

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 julio del año 2021.

Se recibieron PQRSF de manera presencial empleando el formato GCF-09 y por vía electrónica empleando los medios establecidos para ello, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSF recibidas en el mes indicado:



Gráfica No. 1 Relación PQRSF según su clasificación julio de 2021

En el mes de julio se recibieron en total 45 PQRSF, de las cuales el 43 fueron peticiones, 1 queja y 1 reclamo.

Las 45 PQRSF recibidas se agruparon de acuerdo a características comunes obteniendo los resultados consignados en la tabla No. 1

Tabla No. 1 Cantidad de PQRSF según su tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	23
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	9
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	0
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	1
7	Solicitud de certificado	1
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	4
9	Información centro de conciliación	2
10	Solicitud de ayuda	1
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	4
14	Agradecimiento-Felicitación	0
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

De las 45 PQRSF recibidas en junio, el 51% hace referencia a inquietudes sobre trámites, documentos y/o costos, el 20% respecto a bases de datos, el 8,8% para dos ítems solicitud de trámite que no finaliza después del pago virtual y solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones, el 2,3% para tres ítem que son quejas variadas por servicios, operación de la Entidad, solicitud de certificado y solicitud de ayuda.

Por otra parte, se evidencia una disminución en el número de quejas recibidas con respecto al mes de junio, en el cual se recibieron 4 quejas. A continuación se presenta la descripción de la queja antes indicada:

- Queja por negar el registro de una sociedad por no liquidar la boleta fiscal (Gloria).

En relación a la queja presentada se dio respuesta a la misma informando al usuario que el impuesto de registro es un impuesto que se paga sobre actos y contratos que por ley deben registrarse en los registros públicos que conforman el registro único empresarial y social que administran las Cámaras de Comercio o en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, Ley 223 de 1993 y el decreto 650 de 1996.

Para el mes de julio se pudo identificar que hubo dos asignaciones de PQRSF que hasta la fecha no se le ha emitido respuesta al usuario, dos peticiones, para la PQRSF-602, inicialmente se asignó a la Coordinadora de Desarrollo Empresarial, la cual indico que no tenía conocimiento frente al tema, seguidamente se le asignó a la

Coordinadora de Comercio, la cual indico que en su momento se le informo a la Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno pero no fue reasignada, el 24 de agosto que realice seguimientos de PQRSF, fue notificado que ya se había informado que no era un programa trabajado desde el área de Comercio, por lo cual se reasigno al Director de Promocion y Desarrollo pero ya estaba vencida, para la PQRSF-604, se asignó el 09 de julio, se realizaron seguimientos el 24 de agosto y el 07 de septiembre, hasta el momento no se ha emitido una respuesta al usuario.

Tabla No. 2 Relación de PQRSF sin respuesta.

Consecutivo	Petición	Fecha de recepción	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
602	x	07/07/2021	Solicita un dominio, innpula	Jan Edwin Pérez	Cesar Augusto Becerra
604	x	09/07/2021	Base de datos	Julián Fernando Benavides Buitrón	Camilo Mosquera

Así mismo se pudo identificar que existen PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación con observaciones de las mismas.

Tabla No. 3 Relación con respuesta fuera de tiempo.

Consecutivo	Petición	Queja	Descripción	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Días en contestar
599		x	Queja por negar el registro de una sociedad por no liquidar la boleta fiscal (Gloria)	2/07/2021	25/08/2021	35
620	x		Empresas Registradas	21/07/2021	31/08/2021	28
628	x		Cancelación de la matrícula	28/07/2021	27/08/2021	21

En el Reglamento Interno de PQRSYF GCP-05 está establecido que el tiempo de respuesta para peticiones, quejas y reclamos es hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción, por tanto, no se dio cumplimiento.

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

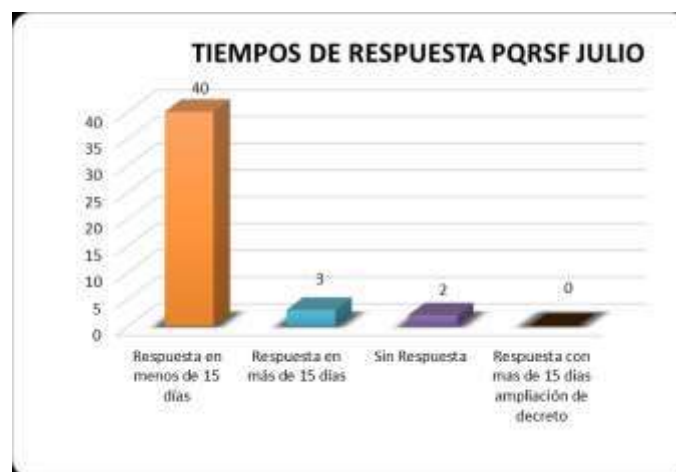
Frente al consecutivo de radicado 599, se pudo identificar que no hubo oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento establecido de la Entidad.



En lo que hace referencia al consecutivo de radicado 620, inicialmente se envió el correo realizando la asignación al correo [aboauxtp@cccauca.org.co](mailto:aboauxtp@cccauca.org.co), Gustavo Posada, correo que no pertenece al colaborador, el 24 de agosto se realizó la reasignación se volvió a reasignar a Camilo Mosquera, por lo cual ocurrieron retrocesos para la oportuna respuesta al usuario.

Con respecto al consecutivo de radicado 628, se puede observar que se envió el correo realizando la asignación al correo [aboauxtp@cccauca.org.co](mailto:aboauxtp@cccauca.org.co), Gustavo Posada, correo que no pertenece al colaborador, el 24 de agosto se realizó la reasignación, con el correo correcto.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la gráfica No. 2 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles y las que están por fuera de ese tiempo, adicionalmente las que tuvieron ampliación según el decreto.

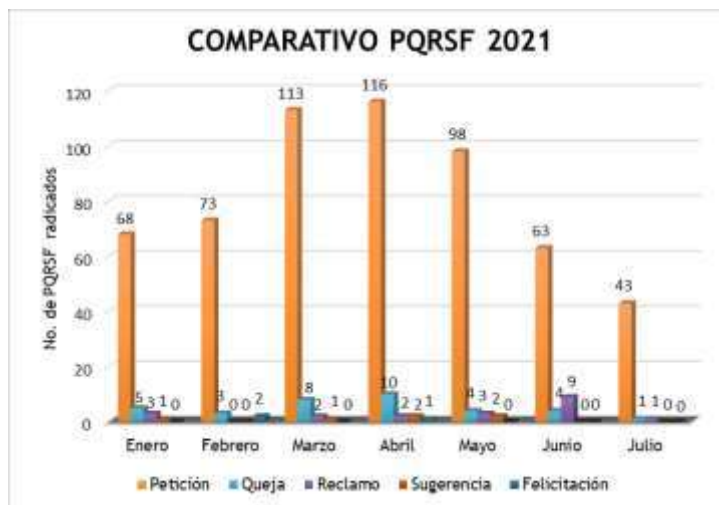


Gráfica No. 2 Tiempo de respuesta a PQRSF en días hábiles

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 89% de las PQRSF fueron resueltas en 15 días hábiles o menos, considerando que se debe recalcar la importancia de dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y por la entidad, así como las consecuencias que ocasiona su incumplimiento, el 7% fueron resueltas con más de 15 días y el 4% hasta la fecha no se les ha dado respuesta.

En el siguiente gráfico se presenta la relación de PQRSF según su clasificación, recibidas durante el mes indicado y su comparativo

con respecto a los meses anteriores:



Gráfica No.3 Relación del número de PQRSF recibidas según su clasificación

A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas

Tabla No. 5 Oportunidad de respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF			
PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
45	45	43	96%

Con respecto a la tabla anterior podemos identificar que para este mes la oportunidad de respuesta frente a los meses anteriores aumentó del 84% al 96%, es preciso indicar que se deben asignar las peticiones a los colaboradores indicados de acuerdo a su área para así evitar retrocesos generando una oportuna respuesta al usuario y realizar continuos seguimientos de las mismas, con el fin de tener una oportunidad de respuesta del 100%, evitando reprocesos brindando una respuesta eficaz a los usuarios.

Elaboró: Sandra Lucia Paruma Álvarez

Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno (E)

**INFORME DE PQRSF A 31 DE AGOSTO DEL  
2021**

**CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**



**CÁMARA DE COMERCIO DEL  
CAUCA**

## INFORME DE PQRSF A 31 DE AGOSTO DEL 2021

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 y uno de agosto del año 2021.

Se recibieron PQRSF de manera presencial empleando el formato GCF-09 y por vía electrónica empleando los medios establecidos para ello, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSF recibidas en el mes indicado:



Gráfica No. 1 Relación PQRSF según su clasificación agosto de 2021

En el mes de agosto se recibieron en total 112 PQRSF, de las cuales el 102 fueron peticiones, 6 quejas, 3 reclamos y 1 felicitación.

Las 112 PQRSF recibidas se agruparon de acuerdo a características comunes obteniendo los resultados consignados en la tabla No. 1

Tabla No. 1 Cantidad de PQRSF según su tipo

ITEM	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos.	77
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	9
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
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 después de pago virtual	6
9	Información centro de conciliación	3
10	Solicitud de ayuda	6
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	5
14	Agradecimiento-Felicitación	1
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>

De las 112 PQRSF recibidas en agosto, el 69% hace referencia a inquietudes sobre trámites, documentos y/o costos, el 8% respecto a bases de datos, el 5% para dos ítems solicitud de trámite que no finaliza después del pago virtual y solicitud de ayuda, el 4% para solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones, el 3% para dos ítems información centro de conciliación y quejas, el 1% para tres ítems solicitud relacionada con capacitación, trámites virtuales y agradecimiento felicitación.

Por otra parte, se evidencia un aumento en el número de quejas recibidas con respecto al mes de julio, en el cual se recibió una queja.

A continuación se presenta la descripción de las quejas antes indicadas:

1. Irregularidad de una comerciante por tener establecimiento y matrícula embargada.

En relación a la queja presentada se dio respuesta a la misma informando al usuario que dentro de las funciones que tiene las Cámaras de Comercio, no se encuentra esa asignación de imponer sanciones, multas, cierre o sellamientos de establecimientos de comercio y de igual manera se informa que se pone en conocimiento de esta situación a la Administración Municipal.

2. Renovación de matrícula irregularidad establecimiento de comercio.

En lo que hace referencia a la queja interpuesta se solicita enviar los datos como Nit o cédula, para poder contestar su solicitud y verificar que sucedió con el registro mercantil.

3. Clave virtual no permite el ingreso.

Frente a esta queja, se realizó revisión de la cuenta registrada y se procedió a reenviar la contraseña, validando el ingreso nuevamente del usuario.

4. Aire acondicionado y más personal para atención y turnero (2) quejas del mismo usuario.

En cuanto a la queja registrada se notificó por escrito que la Cámara de Comercio del Cauca se encuentra trabajando y aunando esfuerzos para mejorar las instalaciones de la ventanilla receptora que se encuentra ubicada en el municipio de Puerto tejada, se pidieron disculpas por el impase y por último se informó que serán estudiadas las observaciones realizadas para así contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad.

5. No facilitar información de los comerciantes sin permiso.

En atención a la queja presentada se dio la respuesta informando al usuario que por instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio y en la aplicación a lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Comercio y el numeral 1.4 de la circular externa 002 de 2016, los archivos, libros y documentos de los registros públicos administrados por las Cámaras de Comercio, pueden ser consultados por el interesado libre y gratuitamente.

Así mismo se pudo identificar que existen PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación con observaciones de las mismas.



SC3346-1



Tabla No. 3 Relación con respuesta fuera de tiempo.

Consecutivo	Petición	Felicitación	Descripción	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Días en contestar
642	x		Base de datos	02/08/2021	01/09/2021	22
645	x		Solicitud de la alcaldía para emitir un oficio acerca de la No autorización de espectáculos públicos	03/08/2021	31/08/2021	19
661		x	Reconocimiento de buena labor, atención al cliente de los colaboradores de la oficina Puerto Tejada.	12/08/2021	09/09/2021	19
679	x		Solicitud de cita para conciliación	17/08/2021	08/09/2021	16
698	x		Petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política, para su conocimiento y respectivo trámite	19/08/2021	15/09/2021	19

En el Reglamento Interno de PQRSYF GCP-05 está establecido que el tiempo de respuesta para peticiones, quejas y reclamos es hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción, por tanto, no se dio cumplimiento.

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

Frente al consecutivo de radicado 642, 661, 679, 698 se pudo identificar que no hubo oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento establecido de la Entidad, es preciso indicar que estas peticiones se asignaron días después de su solicitud debido a que la Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno Encargada dejó PQRSF sin asignación generando retrocesos, incumpliendo el Procedimiento de Gestión de PQRSF, donde indica que a más tardar un día hábil a la recepción de las mismas.

En lo que hace referencia al consecutivo de radicado 645, se pudo identificar que cuando se realizó la petición vía correo electrónico no se adjuntó el documento de la misma, motivo por el cual se solicitó al usuario reenviar el documento, generando retrocesos respecto al proceso, una vez enviado la información completa se dio respuesta al mismo.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la gráfica No. 2 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles y las que están por fuera de ese tiempo, adicionalmente las que tuvieron ampliación según el decreto.



Gráfica No. 2 Tiempo de respuesta a PQRSF en días hábiles

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 96% de las PQRSF fueron resueltas en 15 días hábiles o menos, considerando que se debe recalcar la importancia de dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y por la entidad, así como las consecuencias que ocasiona su incumplimiento, el 4% fueron resueltas con más de 15 días, así mismo se observó que para este mes todas las PQRSF se les dio respuesta.

En el siguiente gráfico se presenta la relación de PQRSF según su clasificación, recibidas durante el mes indicado y su comparativo con respecto a los meses anteriores:



Gráfica No.3 Relación del número de PQRSF recibidas según su clasificación



A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas

Tabla No. 5 Oportunidad de respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF			
PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
112	112	107	96%

Con respecto a la tabla anterior podemos identificar que para este mes la oportunidad de respuesta frente a los mes anterior aumentó del 89% al 96%, es preciso indicar que se deben asignar las peticiones a los colaboradores a más tardar con un día hábil y así cumplir con lo estipulado en el procedimiento de la Entidad, además de concientizar a los colaboradores en que se debe dar una oportuna respuesta a los usuarios que soliciten dicha información.

Elaboró: Sandra Lucia Paruma Álvarez  
Cargo: Auxiliar de Control Interno I

Revisó: Jency Carolina Solano Correa  
Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno.



SC3346-1



**INFORME DE PQRSF A 30 DE SEPTIEMBRE  
DEL 2021**

**CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**



**CÁMARA DE COMERCIO DEL  
CAUCA**

## INFORME DE PQRSF A 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

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 del año 2021.

Se recibieron PQRSF de manera presencial empleando el formato GCF-09 y por vía electrónica empleando los medios establecidos para ello, en la siguiente gráfica se presentan las PQRSF recibidas en el mes indicado:



Gráfica No. 1 Relación PQRSF según su clasificación septiembre de 2021

En el mes de septiembre se recibieron en total 109 PQRSF, de las cuales el 106 fueron peticiones, 2 quejas y 1 felicitación, sin embargo dos peticiones son no procedentes la primera porque no cuenta con la información necesaria para emitir una respuesta y la segunda es solo informativa dirigida a Presidencia.

Las 109 PQRSF recibidas se agruparon de acuerdo a características comunes obteniendo los resultados consignados en la tabla No. 1

Tabla No. 1 Cantidad de PQRSF según su tipo

ITEM	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos.	73
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	2
3	Base de datos	8
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	0
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	1
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	10
9	Información centro de conciliación	4
10	Solicitud de ayuda	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	10
14	Agradecimiento-Felicitación	1
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
<b>TOTAL</b>		<b>109</b>

De las 109 PQRSF recibidas en septiembre, el 67% hace referencia a inquietudes sobre trámites, documentos y/o costos, el 9% para dos ítems, solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual y solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones, el 7% que corresponde a base de datos, el 4% información del Centro de Conciliación, el 2% que pertenece a solicitud que no es competencia de la Cámara, el 1% para dos ítems que corresponden a quejas variadas de servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo y agradecimiento felicitación.

Por otra parte, se evidencia la disminución en el número de quejas recibidas con respecto al mes de agosto, en el cual se recibió seis quejas.

A continuación se presenta la descripción de las quejas antes indicadas:

1. Otro comerciante ejerciendo la misma actividad comercial que otro empresario, el cual acreditó el local durante 8 meses y lo desalojó por voluntad propia por motivos personales.

En relación a la queja presentada se dio respuesta a la misma informando al usuario que dentro de las funciones que tienen las Cámaras de Comercio, no se encuentra esa asignación por lo cual se le sugiere que le puede resolver con un profesional de Derecho.

## 2. Queja por contar solo con dos personas para orientación.

En lo que hace referencia a la queja interpuesta se informa al usuario que la Cámara de Comercio se ha esmerado por contar con el personal necesario y debidamente capacitado para la prestación de sus servicios y que se buscara tener una mejora en la atención a los usuarios, además se informó que puede utilizar los servicios virtuales de la Entidad por medio de la plataforma tecnológica que se encuentra habilitada las 24 horas los 7 días de la semana.

Para el mes de septiembre se pudo identificar que hubo tres asignaciones de PQRSF que hasta la fecha no se le ha emitido respuesta al usuario.

Tabla No. 2 Relación de PQRSF sin respuesta.

Consecutivo	Petición	Descripción	Fecha de recepción	Usuario	Remitido para respuesta
812	x	Solicitud de Información sobre empresas registradas	15/09/2021	Julian Andres Caicedo Ortiz	Camilo Mosquera
843	x	Solicitud de reunión para presentar propuesta que permita a los empresarios tener alivios en créditos	23/09/2021	Claudia Lorena González Rengifo	Anyela Muñoz
847	x	Solicitud de reunión para presentar propuesta para empresarios	28/09/2021	Luis Fernando González	Angélica Bermúdez

De acuerdo a la tabla anterior se pudo identificar las siguientes observaciones:

En lo que hace referencia la PQR-812, desde el 21 de septiembre se envió un correo a Asistente de Presidencia solicitando la autorización para enviar la información, se identificó que la solicitud no tenía hoja membrete de la Alcaldía por lo cual no había veracidad de la misma y no se emitió el visto bueno de la petición.

**Con respeto a la PQR-843, XXXXXX.**

En cuando a las PQR-847, se asignó a la Coordinadora de Comercio pero hasta la fecha no se ha dado una respuesta de la misma.

Así mismo se pudo identificar que existen cuatro PQRSF que si bien

tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación con observaciones de las mismas.

Tabla No. 3 Relación con respuesta fuera de tiempo.

Consecutivo	Petición	Descripción	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Días en contestar
772	x	Oficio 085 - 21 Notificación respuesta Recurso Reposición contra acto administrativo	06/09/2021	5/10/2021	21
781	x	SOLICITUD DE CERTIFICADO HISTORICO JHON HAMILTON CHAMORRO CC 1063812247	07/09/2021	30/09/2021	17
845	x	Solicitud de base de datos	27/09/2021	5/11/2021	25
848	x	Solicitud de base de datos	29/09/2021	5/11/2021	25

En el Reglamento Interno de PQRSYF GCP-05 está establecido que el tiempo de respuesta para peticiones, quejas y reclamos es hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción, por tanto, no se dio cumplimiento.

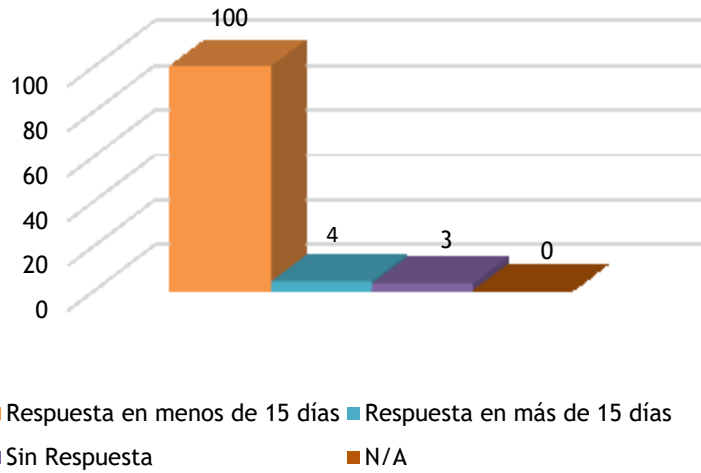
Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

Frente al consecutivo de radicado 772, 781, se pudo identificar que no hubo oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento establecido de la Entidad.

En lo que hace referencia a los radicados 845 y 848, inicialmente se asignó a él Auxiliar de Competitividad que estaba ocupando el cargo, debido a que hubieron cambios en la ocupación del mismo, se pudo identificar que no se indicaron que las PQR mencionadas las cuales estaban pendientes de respuesta, sin embargo estas fueron asignadas nuevamente a la colaboradora que actualmente ocupa el cargo y se les dio respuesta fuera de los tiempos establecidos.

Con el objetivo de brindar una referencia de los tiempos de respuesta, en la gráfica No. 2 se presenta el número de PQRSF que fueron atendidas en el periodo que usualmente demandaría la Ley para responder, que es de 15 días hábiles y las que están por fuera de ese tiempo, adicionalmente las que tuvieron ampliación según el decreto.

### TIEMPO DE RESPUESTA PQRSF SEPTIEMBRE 2021

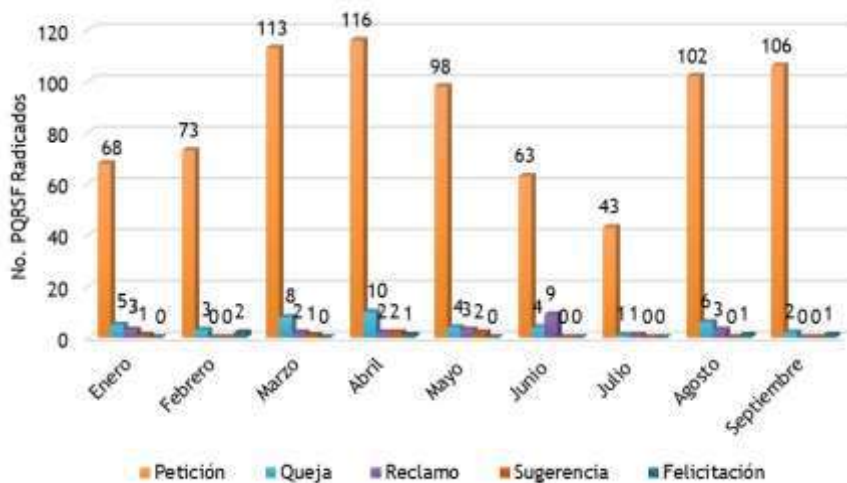


Gráfica No. 2 Tiempo de respuesta a PQRSF en días hábiles

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que el 93% de las PQRSF fueron resueltas en 15 días hábiles o menos, el 4% fueron resueltas con más de 15 días, considerando que se debe recalcar la importancia de dar respuesta a las solicitudes cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y por la entidad, así como las consecuencias que ocasiona su incumplimiento y el 3% hasta la fecha no se les ha dado respuesta.

En el siguiente gráfico se presenta la relación de PQRSF según su clasificación, recibidas durante el mes indicado y su comparativo con respecto a los meses anteriores:

### COMPARATIVO DE PQRSF 2021



Gráfica No.3 Relación del número de PQRSF recibidas según su clasificación

A continuación se indican los resultados de oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas

Tabla No. 5 Oportunidad de respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF			
PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
109	107	100	93%

Con respecto a la tabla anterior podemos identificar que para este mes la oportunidad de respuesta frente a los meses anteriores disminuyó del 96% al 93%, es preciso indicar que se deben asignar las peticiones a los colaboradores a más tardar con un día hábil, además de concientizar a los colaboradores en que se debe dar una oportuna respuesta a los usuarios que soliciten dicha información, por otro lado es necesario que cuando se realicen cambios de lugar de trabajo se verifique que se entreguen a cabalidad todas las tareas pendientes del cargo mediante el acta de reunión y así evitar el incumplimiento a los procedimientos establecidos por la Entidad.

Elaboró: Sandra Lucia Paruma Álvarez  
Cargo: Auxiliar de Control Interno I

Revisó: Jency Carolina Solano Correa  
Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno.



SC3346-1

