



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR

CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

Sistema de peticiones quejas, reclamos y sugerencias PQR's

DICIEMBRE 30 DEL 2017.
Valledupar, Cesar.



INFORME GENERAL

En la cámara de comercio de Valledupar, el sistema PQR's está asistiendo con intensidad los resultados que conducen los distintos procesos, que conllevan la ejecución de funciones, en pro de la satisfacción de las personas que acuden ya sea investidas de comerciantes, empresarios o ciudadanos. Accediendo a un servicio oportuno, eficaz y expedito, sin la generación de insatisfacción por el servicio brindado por nuestros funcionarios, o por el producto que se brinda.

El profesional de PQR's en su gestión con las acciones de mejoramiento, busca concienciar al funcionario ejecutor del comportamiento generador de insatisfacción o de un producto anómalo, utilizando medios no represivos si no didácticos, que evolucionen y coadyuven al crecimiento del conocimiento, siendo este un surtimiento a la calificación del servicio que se presta.

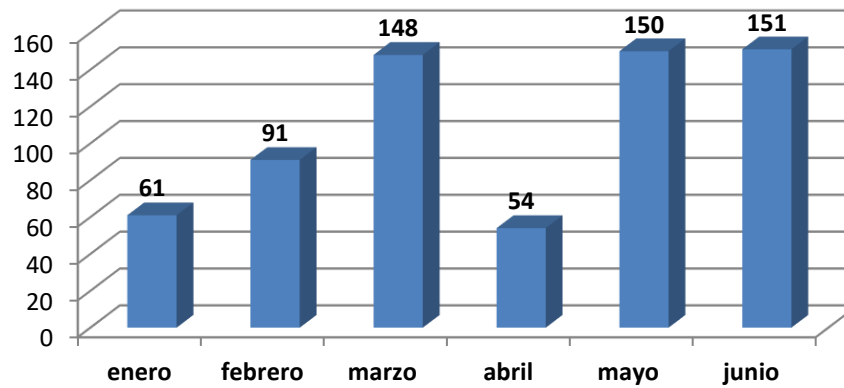
El tratamiento que se le dan a las peticiones, con la formalidad legal y con el respeto de los derechos fundamentales, es prioridad para este ente cameral, que asiste sin exclusión alguna, los distintos petitionarios que gozan de los servicios prestados, brindándoles una respuesta certera y formalizada, teniendo en cuenta la legalidad de la norma.

A continuación, mostraremos la cuantificación de las solicitudes presentadas ante este ente cameral, correspondientes al año 2017, dejando claro que a todas en general, se les da un tratamiento de igualdad, sin violentar derechos fundamentales:

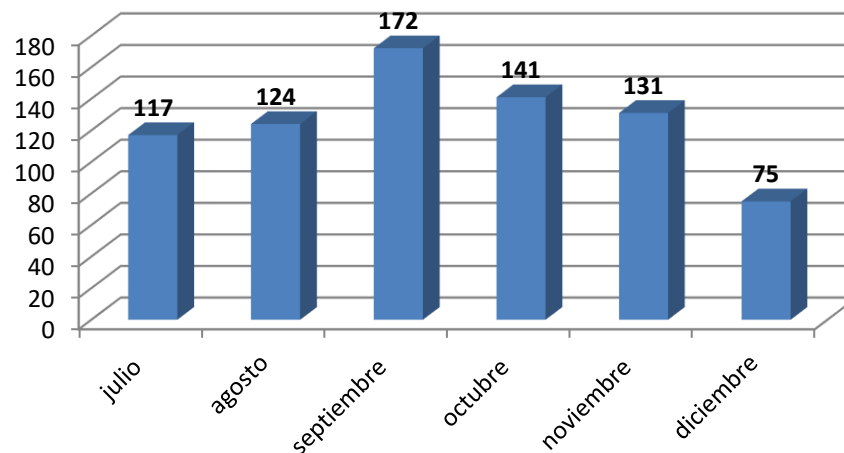
MES	TOTAL RADICADOS
Enero	61
Febrero	91
Marzo	148
Abril	54
Mayo	150
Junio	151
Julio	117
Agosto	124
Septiembre	172
Octubre	141
Noviembre	131
Diciembre	75
TOTAL	1415



peticiones del primer semestre del 2017



peticiones del segun semestre del año 2017



Nota 1. Los derechos de petición resueltos durante el año 2017, fueron contestados con la formalidad de la normatividad vigente; haciendo que el debido proceso sea prioritario en cada factor de satisfacción a los ciudadanos que buscan una información clara, expedita y eficaz, sin perjuicio de las restricciones que ha de imponer la ley y la constitución, en lo que respecta a información que goza de reserva legal.

Nota 2. Los derechos de petición antes cuantificados, se trataron y respondieron, en un término meta (antes de cuatro 4 días); tiempo que se ha implementado internamente por el sistema de gestión de calidad, para el mejoramiento del servicio, sin perjuicio de lo expuesto en la constitución y la ley.



1. CANALES

A continuación, mostraremos las **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** que ingresan por los diferentes canales de entradas que se encuentran hábiles en las diferentes áreas de la cámara de comercio de Valledupar; tal como muestra el siguiente recuadro:

Primer semestre del año 2017:

CANAL DE ENTRADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Página Web	0	0	0	0	0	0
Recepción	47	75	117	43	117	108
Caja	3	1	5	3	1	3
Redes Sociales	13	15	26	8	30	36
Verbal Ante Cualquier Funcionario	0	4	0	3	5	7
Buzones	1	0	1	0	0	0
TOTAL	64	95	149	57	153	154
SUBTOTAL	672					

Segundo semestre del año 2017:

CANAL DE ENTRADA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Página Web	0	0	0	0	0	0
Recepción	98	90	125	94	111	60
Caja	0	4	20	6	13	10
Redes Sociales	17	26	24	36	9	1
Verbal Ante Cualquier Funcionario	9	5	4	10	0	4
Buzones	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	124	125	173	146	133	75
TOTAL	776					

2. CLASIFICACIÓN

La tabla que viene a continuación, describe la clase de trámite que requieren cuando hacen uso del sistema de **PQR's**, de acuerdo a los siguientes conceptos:

El Derecho de petición: es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para las Cámaras de Comercio, amparado en la Constitución Política y previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo con la Ley 1755 de 2015.



La Cámara de Comercio de Valledupar de acuerdo a lo reglamentado por el decreto numero: 1166 de 2016, recibirá peticiones verbales sobre asuntos del ámbito privado de la Cámara, que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero.

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto al servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone a una organización para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

PQR'S DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017:

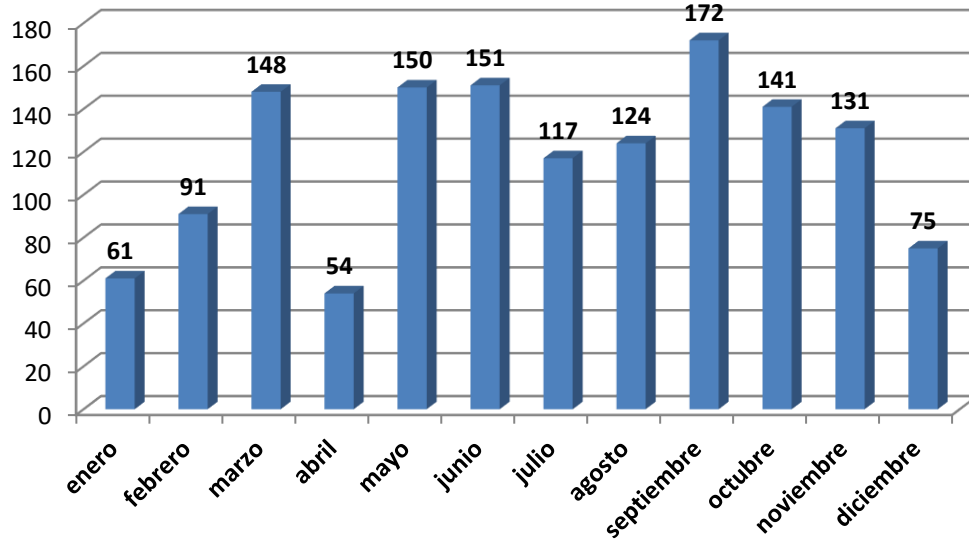
CLASE DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Peticiones	61	91	148	54	150	151
Quejas	1	0	0	0	0	0
Reclamos	2	4	0	3	3	3
Sugerencias	0	0	1	0	0	0
SUB-TOTALES	64	95	149	57	153	154
TOTAL	672					

PQR'S DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2017:

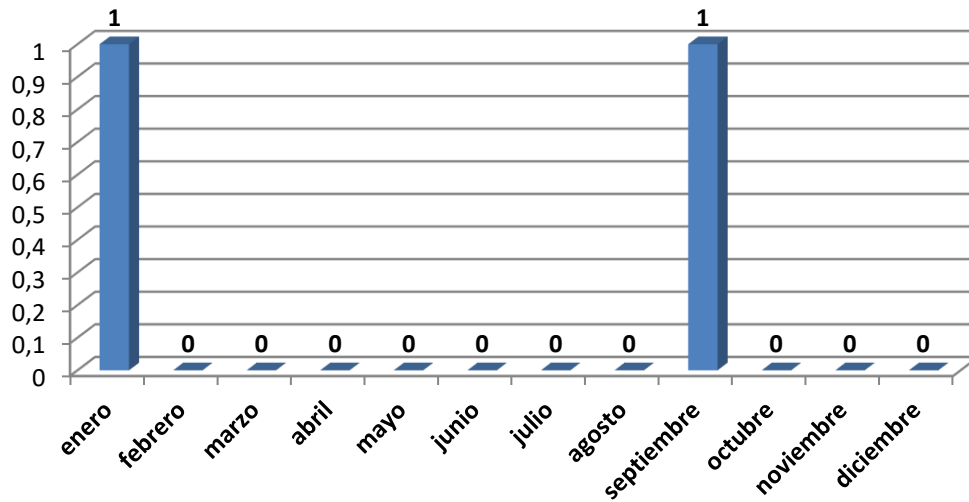
CLASE DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Peticiones	117	124	172	141	131	75
Quejas	0	0	1	0	0	0
Reclamos	7	1	1	4	2	3
Sugerencias	0	0	0	1	0	0
Sub-Totales	124	125	174	146	133	78
Total	780					

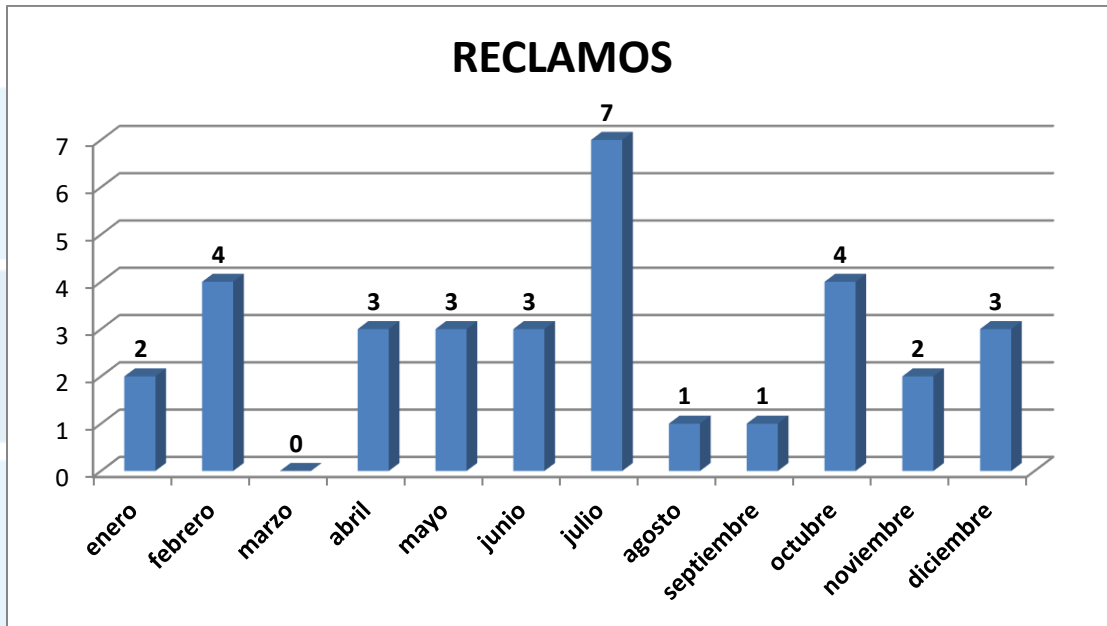


PETICIONES



QUEJAS





ANÁLISIS COMPARATIVO

Las quejas y reclamos presentadas durante el año 2016, fueron tenidas como derrotero de implementación de medidas en mejora para el año 2017; adoptando para ello, unos elementos didácticos, que han de representar un control de los procesos, en pro de la excelencia del servicio. Es por ello que estas medidas correctivas materializadas en unos formatos, se han utilizado para disminuir falencias en los productos de cámara de comercio de Valledupar y así mismo concienciar al funcionario de los errores que comete, dando un resultado con más intensidad de seguimiento, según lo mostraremos a continuación:

Análisis comparativo de los reclamos en los años 2016 y 2017

	RECLAMOS 2016	RECLAMOS 2017
Enero	0	2
Febrero	2	4
Marzo	7	0
Abril	0	3
Mayo	3	3
Junio	0	3
Julio	0	7
Agosto	1	1
Septiembre	1	1
Octubre	1	4
noviembre	5	2
diciembre	3	3
TOTAL	23	33



Análisis: se intensificó el control en los reclamos durante el año 2017, como consecuencia de la implementación de lleno del sistema de gestión de calidad en los procedimientos registrales llevados por esta cámara de comercio, mostrando evidencia y eficacia en las medidas correctivas tomadas en cada trámite, buscando con esto, generar conciencia en los funcionarios guardianes de cada proceso.

En la aplicación de medidas correctivas, se ha de elevar un compromiso de no repetición de los hechos que dieron lugar al error; llegando al funcionario ejecutor, para hacerle saber de la existencia de la medida elevada a compromiso de no repetición.

Análisis comparativo de las quejas en los años 2016 y 2017

	QUEJAS 2016	QUEJAS 2017
Enero	0	1
Febrero	0	0
Marzo	2	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	1	0
Julio	0	0
Agosto	1	0
Septiembre	0	1
Octubre	0	0
Noviembre	0	0
Diciembre	0	0
TOTAL	4	2

Análisis: las quejas durante el año 2017, disminuyeron considerablemente, teniendo en cuenta la comparación con el año 2016 según se plasma en el siguiente recuadro, esto es consecuencia del compromiso institucional que se les ha inculcado a los funcionarios, y que da muestra del efecto positivo en el siguiente cuadro comparativo, haciendo que el usuario se sienta satisfecho con el servicio que se presta.



MEDIDAS CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS

Dentro del sistema de gestión de calidad de la Cámara de Comercio de Valledupar, se ha implantado medidas de mejora dentro de los procedimientos del ejercicio funcional de la institución, que conlleven a los procesos a un resultado efectivo sin anomalías, y que sean ejecutadas por funcionarios altamente capacitados en el cumplir de las labores que se le encomiendan; buscando así, que los clientes (comerciantes, empresarios y/o ciudadanos) se sientan satisfechos con lo brindado.

Con base a lo expuesto anteriormente, se ha creado medidas correctivas en las quejas y reclamos que presentan los clientes externos, y que son tratadas por el profesional universitario PQR's, ente de control e inspector de esos procesos partes de cada función cameral; haciendo un seguimiento austero a través de medidas expresas que comprometen al ejecutor (funcionario) de la falta elevada a reclamo a no cometer los mismos errores, dejando constancia de lo sucedido y dándole el tratamiento especial en los comités de calidad de la entidad, contraatacando ahí mismo, esos errores con solución efectiva.

Así mismo, en el tratamiento de las quejas, teniendo en cuenta el comportar del ejecutor generador de la insatisfacción, se ha de someter a control disciplinario de los directivos, en aplicación del reglamento interno de trabajo, código sustantivo del trabajo o en su defecto el llamado de atención pertinente; dependiendo del grado de la falta.

CLASES DE PETICIONARIOS

Las peticiones, quejas y reclamos del año 2017, fueron impetradas por distintos organismos privados (personas naturales, personas jurídicas con o sin ánimo de lucro) y públicos (entes estatales) de las distintas jurisdicciones del territorio nacional, dando muestra el siguiente resultado clasificado por mes:

CLASE DE PERSONAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Entidades del Estado	48	79	134	44	134	131
Personas Naturales	13	14	11	8	13	15
Personas Jurídicas	2	2	1	3	2	5
Entidades Sin Ánimo de Lucro	1	0	3	2	4	3
Otros	0	0	0	0	0	0
SUB-TOTALES	64	95	149	57	153	154
TOTAL	672					



CLASE DE PERSONAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Entidades Del Estado	89	112	131	112	111	62
Personas Naturales	25	11	25	20	6	4
Personas Jurídicas	9	2	15	11	11	5
Entidades Sin Ánimo De Lucro	1	0	3	3	5	4
Otros	0	0	0	0	0	0
SUB-TOTALES	124	125	174	146	133	75
TOTAL	777					

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PQR'S

Con una muestra aleatoria tomada cada mes, se ha de buscar la satisfacción de las peticiones en las personas que actúan como peticionarios, haciendo de este medio utilizado, un medidor a través de encuestas allegadas a los mismos, haciendo que sea de gran importancia para la cámara de comercio de Valledupar, la opinión del servicio que se presta; pues bien es cierto que se debe cumplir con unos parámetros legales, pero no se debe dejar a un lado que los peticionarios sean los mayores portantes a la excelencia del servicio.

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
43 de 64 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	53 de 91 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	115 de 149 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	27 de 54 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	60 de 150 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	148 de 151 peticionarios quedaron satisfechos con las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.

SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2017:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
63 de 124 peticionarios quedaron satisfechos con	86 de 124 peticionarios quedaron satisfechos con	15 de 172 peticionarios quedaron satisfechos con	16 de 141 peticionarios quedaron satisfechos con	21 de 133 peticionarios quedaron satisfechos con	25 de 75 peticionarios quedaron satisfechos con



las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.	las respuestas dadas por la cámara de comercio de Valledupar.
---	---	---	---	---	---

DERECHOS DE PETICIÓN QUE FUERON TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES POR FALTA DE COMPETENCIA:

Hemos de mostrar el número de derechos de petición que se han trasladado a otras instituciones por la falta de competencia, teniendo en cuenta el procedimiento que impone la **ley 1755 del 2015 en especial su artículo 21**; siendo el siguiente:

PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	1	2	1	0	0	1
Entes competentes	Cámara de Comercio de la Guajira	Superintendencia de servicios públicos -Cámara de Comercio de Santa Marta	Gobernación del Cesar.	0	0	Cámara de Comercio de Bogotá

SEGUNDO SEMESTRE EL AÑO 2017:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	2	2	3	0	0	0
Entes competentes	Secretaria de Gobierno y Secretaria de Hacienda Municipal de Valledupar	Cámara de Comercio De Cúcuta	Competencia de las distintas entidades bancarias de la ciudad de Valledupar y la Superintendencia de Industria y Comercio.	0	0	0



ANÁLISIS: la cámara de comercio de Valledupar atiende el procedimiento efectuado por el **artículo 21 de la ley 1755 de 2015**, norma reguladora del Derecho Fundamental de Petición y de sustitución de los **artículos del 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**, que reza así:

Artículo 21: “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

Este procedimiento del artículo antes transcrito, es el que se lleva para todas las solicitudes que tengan la calidad de derecho de petición, pudiendo ser: *el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

En virtud de lo antes transcrito y que toda actuación ante nuestra institución implica el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarlo, es primordial verificar primero si somos competentes; si no es así, procederemos remitirlo al ente que, si lo es, llevando el procedimiento de la **ley 1755 del 2015**.



ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

PETICIONES: La Cámara de Comercio de Valledupar amplió el campo de acción de las peticiones, siendo eficiente y expedita en las contestaciones que concedió al grupo de peticionarios que requirieron de los servicios el año 2017, que ha sido ejercido como derecho fundamental y garantizado por la constitución, siempre brindándole a los ciudadanos que requieren un servicio eficiente y transparente, tomando una posición de vocería institucional.

QUEJAS: Las quejas no fueron numerosas en el año 2017, comprobando la eficiencia de los servicios camerales y el buen comportamiento de nuestros funcionarios que se ponen la camiseta, con convicción de excelencia ante los comerciantes y empresarios que son los representados por este ente cameral.

RECLAMOS: Los errores en los certificados se trataron este año 2017, con medidas innovadoras de mejoramiento, evitando que el producto genere insatisfacciones en el cliente, de igual manera busca este sistema PQR's generar conciencia en los funcionarios encargados de las etapas de cada proceso de expedición de los certificados que se sigan cometiendo los mismos o diferentes errores.