

## **INFORME GENERAL (2018) DEL ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQR'S.**

**FUNCIONARIA: MILENA MINDIOLA OLIVELLA – AUXILIAR DE  
REGISTROS PÚBLICOS.**

Dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, Ley 1166 de 2016, Reglamento Interno de Trabajo, Sistema de Gestión de Calidad y Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias aprobado mediante Resolución 081 de 2018, se realiza informe de todas las PQR'S que se recibieron y dieron el respectivo trámite durante la vigencia 02 de enero hasta 31 de diciembre del 2018 por la funcionaria encargada del análisis y seguimiento de las mismas.

Este informe tiene como objetivo proporcionar información clara y confiable, basada en la evidencia tomada mensualmente de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios y por las entidades estatales; se expondrá en una única sección, de manera general, se indicarán cuantas peticiones fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además el tiempo de respuesta de las mismas, además se cuantificaran los reclamos y las quejas presentadas.

### **ALCANCE**

Para la presente verificación se tuvo en cuenta las PQRS recibidas y atendidas por la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar durante el periodo comprendido entre el 02 enero al 31 de diciembre de 2018, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.



## NORMATIVIDAD

- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Ley 1166 de 2016.
- Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Manual de Sistema de Gestión de Calidad.

En cuanto al mes y clase de PQR'S:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
Enero	74	2	2
Febrero	132	0	1
Marzo	127	2	2
Abril	123	0	0
Mayo	182	1	3
Junio	169	2	0
Julio	241	0	1
Agosto	157	1	4
Septiembre	117	0	1
Octubre	120	1	1
Noviembre	121	1	2
Diciembre	92	0	2
<b>Total</b>	<b>1655</b>	<b>10</b>	<b>19</b>

ANALISIS: Durante todo el año, fueron recibidas y debidamente tramitadas 1655 peticiones, se presentaron 10 quejas y solo fueron percibidos 19 errores en los Certificados emitidos por la entidad.

Nuestro manual de procedimiento de PQR'S estipula que estarán disponible para la radicación y recepción, diferentes canales, como son vía telefónica, presencial y verbal, para lograr el efectivo goce del derecho de petición y derecho a la información, por lo que en este año, según lo enunciado, fueron recibidas así:



MES	RECEPCION	CAJA	REDES SOCIALES	VERBAL ANTE CUALQUIER FUNCIONARIO	BUZONES
ENERO	51	0	14	7	2
FEBRERO	83	8	18	24	0
MARZO	94	2	17	13	0
ABRIL	91	4	14	14	0
MAYO	113	9	1	59	1
JUNIO	92	8	27	42	0
JULIO	203	18	9	10	0
AGOSTO	124	8	13	13	0
SEPTIEMBRE	74	4	25	13	0
OCTUBRE	64	13	36	6	1
NOVIEMBRE	70	6	27	17	1
DICIEMBRE	65	7	7	13	0
<b>TOTAL</b>	<b>1124</b>	<b>89</b>	<b>208</b>	<b>238</b>	<b>5</b>

ANALISIS: Tal como se evidencia en la tabla anterior, la mayoría de las peticiones son radicadas a través de la Recepción de la empresa.

En caja, corresponde al Número de Certificados especiales realizados, para un total de 89 certificados.

Hoy en día, las nuevas tecnologías hacen parte de la vida común de los usuarios y nuestra empresa, acorde con la vanguardia, ha permitido de nuestros usuarios puedan presentar sus PQR'S a través de las redes sociales, durante el año se recibieron 208 por este medio.

En el año, se presentaron ante la funcionaria de PQR'S un total de 238 peticiones, las cuales se recibieron a través del formato de PQR'S, es decir, aplicando el procedimiento de la Ley 1166 de 2016.



Los buzones, no han sido un medio importante para nuestros usuarios, a pesar de que están en un lugar visible y de manera constante se hace alusión de este, no dan muestra importante como medio de comunicación entre nuestros clientes y nuestra empresa.

A continuación desplegaremos la tabla correspondiente a la clasificación del tipo de peticionario, teniendo en cuenta que pueden ser Entidades del Estado, entidades sin ánimo de lucro, personas naturales y personas jurídicas, el cuadro será el siguiente:

MES	ENTIDADES DEL ESTADO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURIDICAS	ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO.
ENERO	47	18	7	2
FEBRERO	84	24	15	10
MARZO	80	26	18	3
ABRIL	82	22	14	9
MAYO	99	25	34	27
JUNIO	114	16	28	11
JULIO	205	19	12	4
AGOSTO	123	9	17	9
SEPTIEMBRE	92	9	9	6
OCTUBRE	90	21	8	1
NOVIEMBRE	90	13	14	2
DICIEMBRE	66	18	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>1172</b>	<b>220</b>	<b>180</b>	<b>88</b>

ANALISIS: De todas las clases de peticionarios que tenemos en la entidad, sin duda alguna predominan las entidades del estado, por lo que podemos concluir, que por mandato constitucional y en cumplimiento de un deber legal, existe una armoniosa colaboración con las entidades de orden estatal.

Si bien la satisfacción del cliente es una muestra aleatoria que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de nuestra empresa cumplen o superan las expectativas de los mismos, es vital que valoremos la importancia de la satisfacción y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar y mejorar nuestra atención.



Este año se realizaron diferentes encuestas de satisfacción en cada mes, esta muestra métrica es la siguiente:

MES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCION
Enero	18	100%
Febrero	24	100%
Marzo	20	100%
Abril	19	100%
Mayo	19	100%
Junio	20	100%
Julio	29	100%
Agosto	12	100%
Septiembre	18	100%
Octubre	16	100%
Noviembre	18	100%
Diciembre	20	100%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

ANALISIS: Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

En lo que respecta al tiempo de respuesta de nuestras peticiones, quejas y reclamos, nuestro Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en su numeral 5.5 señala los términos establecidos para dar respuesta a las mismas de la siguiente manera:

- ✓ Para peticiones convencionales: 5 días.
- ✓ Para solicitud de información o documentos: 5 días.
- ✓ Para resolver consultas relacionadas con las funciones camerales: 30 días.

Nuestro sistema de Gestión de Calidad tiene para el análisis del tiempo de respuesta el siguiente indicador:

$$\text{(N° Peticiones Contestadas Antes De 4 Días / N° De Peticiones Recibidas)} \times 100\%$$

Tal como se evidencia en la base de datos de PQR'S de todos los meses, todas las peticiones recibidas fueron contestadas dentro del término estipulado.