

## **INFORME GENERAL AÑO 2019 DEL ÁREA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQR'S.**

**FUNCIONARIOS: GUILLERMO ALBERTO RAMOS VEGA Y MARELIN  
JOHANNA PERALES GALINDO – AUXILIARES JUDICANTES PQR'S.**

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 2019, por los funcionarios encargados del análisis y seguimiento de las mismas.

Este informe tiene como objetivo proporcionar información clara y confiable, basado en la evidencia tomada mensualmente de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios y por las entidades estatales; se expondrá en una única sección, de manera general, se indicarán cuantas peticiones fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además el tiempo de respuesta de 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 2019, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.



CÁMARA DE COMERCIO  
**DE VALLEDUPAR**  
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR

## 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 a los meses y clases de PQR'S:

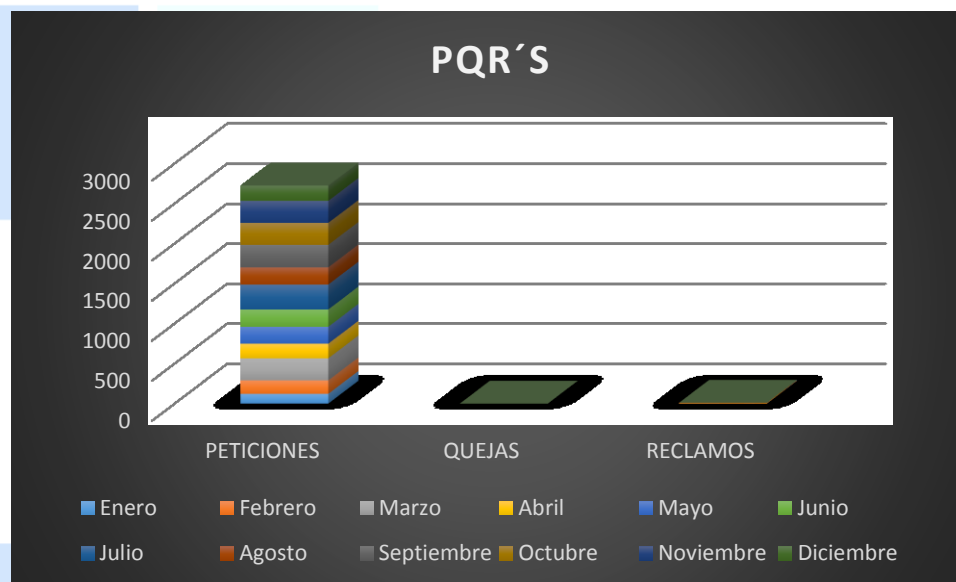
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
<b>Enero</b>	122	0	1
<b>Febrero</b>	168	0	5
<b>Marzo</b>	275	0	1
<b>Abril</b>	183	0	2
<b>Mayo</b>	211	0	0
<b>Junio</b>	216	0	0
<b>Julio</b>	311	0	1
<b>Agosto</b>	215	0	1
<b>Septiembre</b>	281	0	0
<b>Octubre</b>	275	0	0
<b>Noviembre</b>	275	0	0
<b>Diciembre</b>	191	0	0
<b>Total</b>	<b>2723</b>	<b>0</b>	<b>11</b>



ISO 9001  
icontec



CO-SC 4502-1



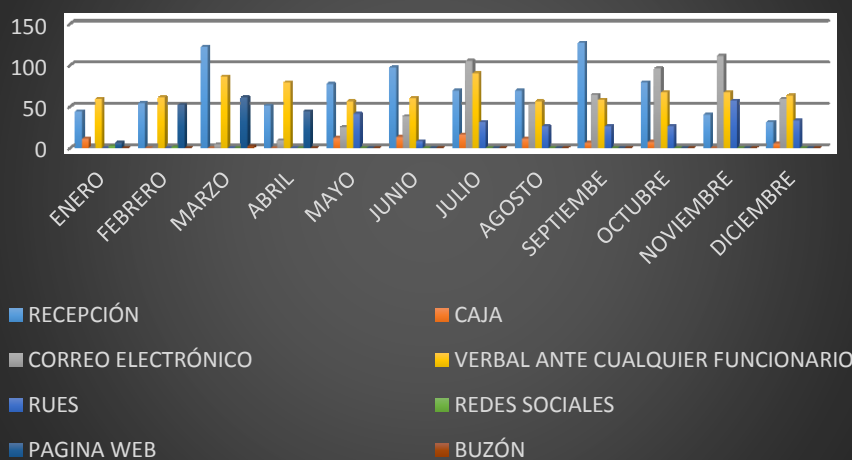
ANALISIS: Durante el año 2019, fueron recibidas y debidamente tramitadas **2723** peticiones, NO se presentaron quejas durante todo el año y solo fueron percibidos 11 errores en los certificados emitidos por este ente cameral.

Nuestro manual de procedimiento de PQR'S estipula que estarán disponible para la radicación y recepción, los diferentes canales, como es la dependencia de recepción, las cajas de registros públicos, la plataforma RUES, correos electrónicos, redes sociales, pagina web y por medio presencial o verbal ante cualquier funcionario; 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	RECEPCIÓN	CAJA	CORREO ELECTRÓNICO	VERBAL ANTE CUALQUIER FUNCIONARIO	RUES	REDES SOCIALES	PAGINA WEB	BUZÓN
ENERO	44	11	0	59	0	2	6	0
FEBRERO	54	0	0	61	0	1	52	0
MARZO	122	0	4	86	0	0	61	2
ABRIL	51	0	9	79	0	0	44	0
MAYO	77	12	25	56	41	0	0	0
JUNIO	97	13	38	60	8	0	0	0
JULIO	69	16	105	90	31	0	0	0
AGOSTO	69	11	53	56	26	0	0	0
SEPTIEMBRE	127	6	64	58	26	0	0	0
OCTUBRE	79	7	96	67	26	0	0	0
NOVIEMBRE	40	0	111	67	57	0	0	0
DICIEMBRE	31	5	59	63	33	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>	<b>81</b>	<b>564</b>	<b>802</b>	<b>248</b>	<b>3</b>	<b>163</b>	<b>2</b>

### CANALES





CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR  
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR

ANÁLISIS: 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 solicitados y los oficios de embargo ingresados por esa área.

Hoy en día, las nuevas tecnologías hacen parte de la vida común de los usuarios y nuestra empresa, acorde con la vanguardia, ha permitido que nuestros usuarios puedan presentar sus PQR'S a través de las redes sociales, durante el año se recibieron 3 por este medio.

En el año, se presentaron ante la funcionaria de PQR'S un total de 802 peticiones, las cuales se recibieron a través del formato de PQR'S, es decir, aplicando el procedimiento de la Ley 1166 de 2016.

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 es el siguiente:





MES	ENTIDADES DEL ESTADO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURIDICAS	ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO
ENERO	42	78	1	1
FEBRERO	102	55	8	3
MARZO	161	103	10	1
ABRIL	85	94	3	1
MAYO	138	69	4	0
JUNIO	135	79	2	0
JULIO	191	118	2	0
AGOSTO	145	70	0	0
SEPTIEMBRE	202	79	0	0
OCTUBRE	185	90	0	0
NOVIEMBRE	194	81	0	0
DICIEMBRE	120	71	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1700</b>	<b>987</b>	<b>30</b>	<b>6</b>





ANALISIS: De todas las clases de peticionarios que recibimos 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.

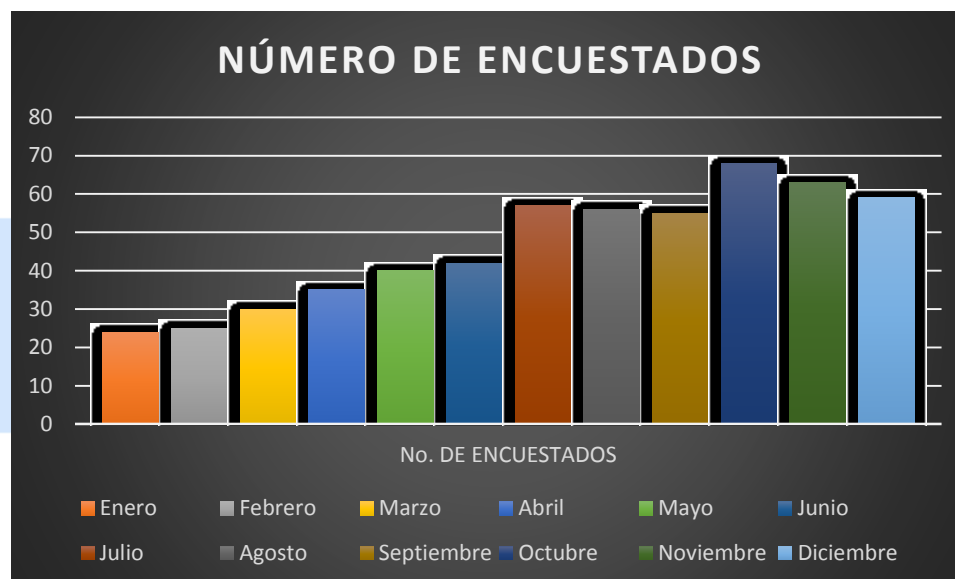
Si bien la satisfacción del cliente es una muestra aleatoria que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios de nuestra empresa cumplen o superan las expectativas de los mismos, es vital que valoremos la importancia de la satisfacción y reconozcamos la manera en que nos ayuda a administrar y mejorar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

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

MES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCION
Enero	24	100%
Febrero	25	100%
Marzo	30	100%
Abril	35	100%
Mayo	40	100%
Junio	42	100%
Julio	57	100%
Agosto	56	100%
Septiembre	55	100%
Octubre	68	100%
Noviembre	63	100%
Diciembre	59	100%
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>100%</b>







ANÁLISIS: A lo largo del año 2019 se realizaron 554 encuestas, de las cuales todas fueron a plena satisfacción.

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: 4 días.
- ✓ Para solicitud de información o documentos: 4 días.
- ✓ Para resolver consultas relacionadas con las funciones camerales: 15 días.

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

$$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ Peticiones Contestadas Antes De 4 Días}}{\text{N}^\circ \text{ De Peticiones Recibidas}} \right) \times 100\%$$

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.