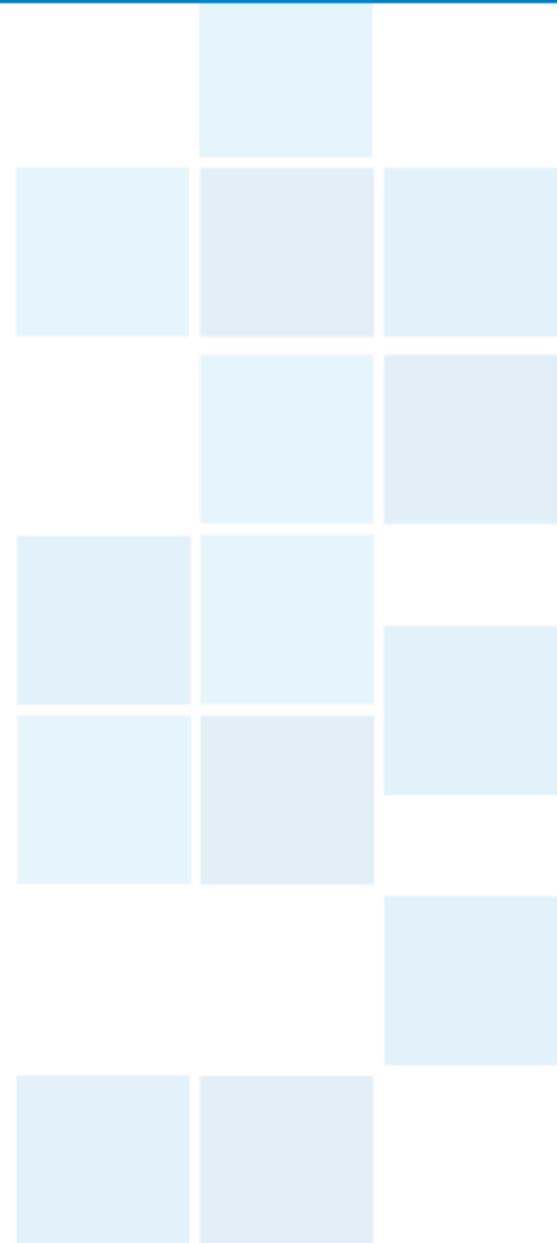


GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS 2020



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR





CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
ALCANCE	3
NORMATIVIDAD.....	3
INFORME DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	4
CANALES DE ENTRADA.....	4
TIPO DE PETICIONARIO	5
TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLITUDES	6
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	7
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES	8
SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN.....	8
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	8



PRESENTACIÓN

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 las PQR'S que se recibieron y dieron el respectivo trámite durante la vigencia, desde el 02 de enero hasta 31 de diciembre de 2020.

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; de esta manera, se indicarán cuantas solicitudes fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además el tiempo de respuesta de estas, los traslados y las negaciones de información.

ALCANCE

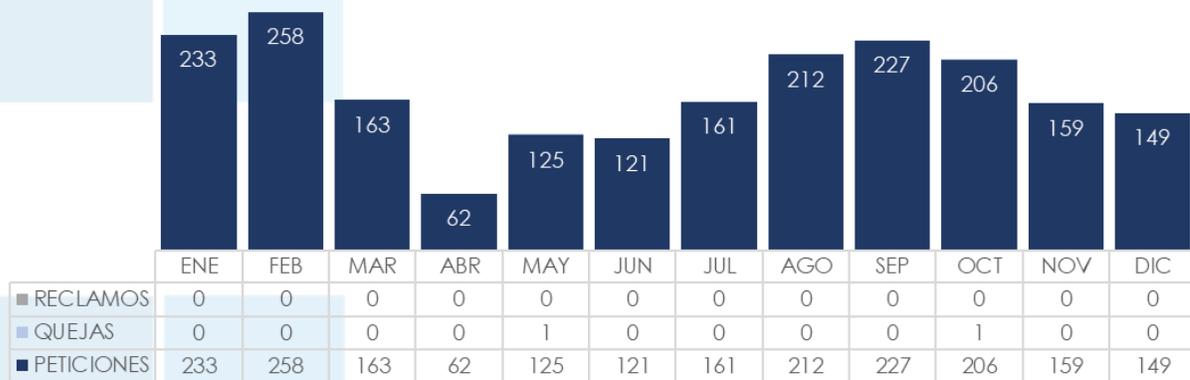
Para la presente verificación se tuvo en cuenta las PQR'S recibidas por la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar durante el periodo comprendido entre el 02 enero al 31 de diciembre de 2020, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Ley 1166 de 2016.

INFORME DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Durante la vigencia 2020 fueron recibidas y debidamente tramitadas 2.076 peticiones, solo se presentó una queja durante todo el año y no se presentaron errores en los certificados emitidos por este ente cameral (reclamos), como tampoco se presentaron denuncias. Cabe destacar que la queja presentada fue remitida a la Secretaría de Transparencia conforme a lo señalado en el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos en donde se le dio el tratamiento establecido y posteriormente fue cerrada.



CANALES DE ENTRADA

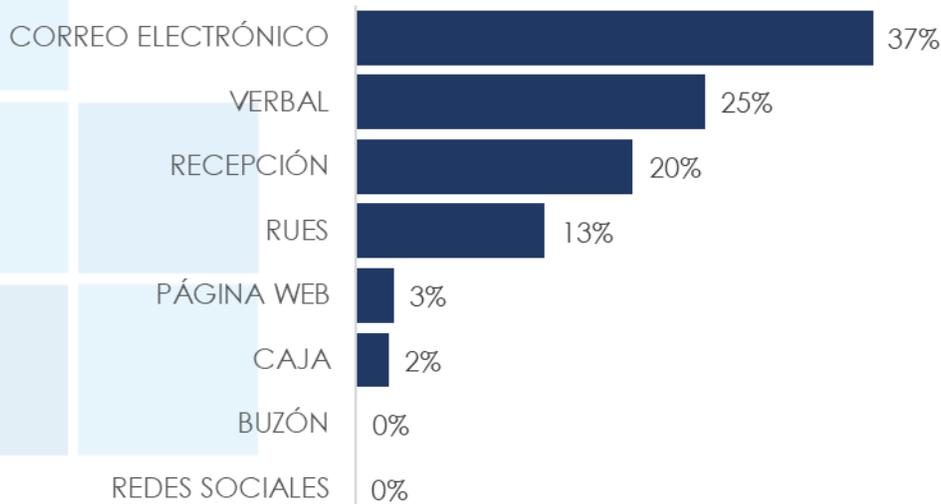
El manual de procedimiento de PQR'S estipula como canales de entrada la recepción, las cajas de registros públicos, la plataforma RUES, correos electrónicos, redes sociales, página web, el buzón de sugerencias y por medio presencial o verbal ante cualquier funcionario de la entidad. Esto para garantizar la diversidad de canales y el efectivo goce del derecho de petición y derecho a la información.

En la vigencia 2020 se destaca el uso de correos electrónicos como principal medio



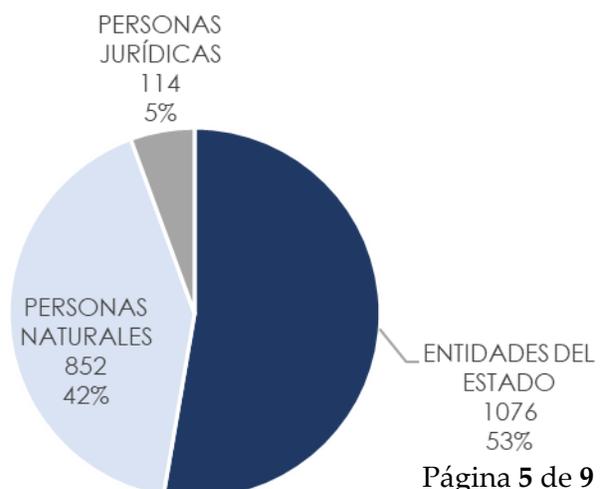
para ingresar PQR'S, al representar al 37% del total de radicaciones. Esto fomentado en parte por la emergencia sanitaria que se presentó a principios de marzo por la pandemia del coronavirus, que motivó al uso de mecanismos no presenciales.

Por su parte, la radicación verbal ante cualquier trabajador de la entidad se sitúa como el segundo método de comunicación más utilizado con el 25%, seguido de la recepción general. Cabe destacar que las radicaciones generadas a través del RUES y de las cajas corresponden al número de certificados especiales solicitados y los oficios de embargo ingresados por esa área.



TIPO DE PETICIONARIO

Las entidades del estado siguen siendo el tipo de peticionario que presenta mayor cantidad de solicitudes, al representar el 53% del total de radicaciones, seguidas de las personas naturales con el 42% y de las jurídicas con el 5%.

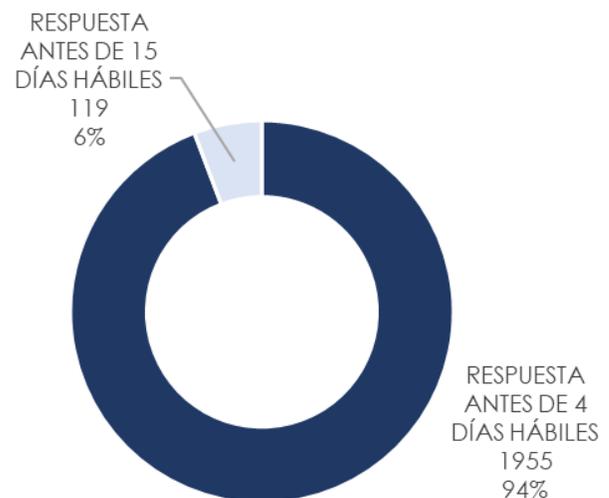




MES	ENTIDADES DEL ESTADO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS
ENERO	107	122	4
FEBRERO	140	111	7
MARZO	68	61	2
ABRIL	28	25	9
MAYO	69	52	4
JUNIO	50	65	6
JULIO	51	90	20
AGOSTO	152	42	18
SEPTIEMBRE	133	77	17
OCTUBRE	116	81	9
NOVIEMBRE	73	74	12
DICIEMBRE	89	52	6
TOTAL	1076	852	114

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLITUDES

Todas las solicitudes presentadas a la entidad fueron respondidas conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando así el acceso a la información por parte de la comunidad, asimismo, el 94% de las peticiones fueron tramitadas en menos de 4 días hábiles, en tanto que correspondían a peticiones convencionales o solicitud de información o documentos; el 6% restante correspondió a consultas relacionadas con las funciones camerales que por su naturaleza requerían de un procesamiento más extenso. Sin embargo, en todos los casos se cumplió con la promesa de servicio estipulada por la entidad.



Cabe destacar que, conforme a lo estipulado en el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos los tiempos de respuesta son:



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

MES	RESPUESTA ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES	RESPUESTA ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES
Enero	233	0
Febrero	258	0
Marzo	163	0
Abril	61	1
Mayo	125	0
Junio	121	0
Julio	160	1
Agosto	130	82
Septiembre	204	23
Octubre	194	12
Noviembre	159	0
Diciembre	147	0
Total	1955	119

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En la vigencia 2020 se recibió y tramitó debidamente una (1) solicitud de información pública radicada por un Senador de la República. Esta solicitud fue atendida bajo los términos legales dando respuesta de forma y de fondo considerando los parámetros de la Ley 1712 de 2014.

SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 4 de las 2.078 peticiones radicadas fueron trasladadas a otras entidades en tanto que la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar no era competente para resolverlas. Cabe destacar que en todos los casos se notificó a los interesados y las peticiones se enviaron con copia del oficio remisorio al peticionario según los términos señalados en la Ley.

SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN

Durante la vigencia del año 2020 no se generó ninguna negación al acceso a la información a los usuarios, por el contrario, todos los archivos, libros y documentos de registros pueden ser consultados libre y gratuitamente por los usuarios conforme a lo estipulado por la Superintendencia de Industria y Comercio y en aplicación de lo dispuesto en el art 26 del Código de Comercio y los Art 22 y 23 de la resolución 2125 de 1994.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El evaluar la calidad del servicio en la atención a las PQR's es de gran importancia para la entidad, por esto se mide la satisfacción del cliente mediante una muestra aleatoria que permite a conocer si el servicio ofrecido cumple o supera las expectativas del cliente. De esta manera, a lo largo del año 2020 se realizaron 489 encuestas, de las cuales se obtuvo el 99% de satisfacción, este indicador es fundamental para nuestra entidad para velar por un mejor servicio a los usuarios.





MES	No. DE ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
Enero	108	106	98%
Febrero	80	80	100%
Marzo	53	53	100%
Abril	16	15	94%
Mayo	18	17	94%
Junio	22	22	100%
Julio	41	41	100%
Agosto	12	12	100%
Septiembre	27	26	96%
Octubre	47	45	96%
Noviembre	38	38	100%
Diciembre	27	27	100%
Total	489	482	99%