

INFORME DE PRQ'S 2021



CÁMARA DE COMERCIO
DE VALLEDUPAR
PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR



FUNCIONARIO: PAOLA ANDREA
OSORIO GARCIA

INFORME DE PRQ's 2021

En atención a lo estipulado en 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 presenta el informe de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de la entidad, que se recibieron y dieron el respectivo trámite durante la vigencia 2021.

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 indicará cuántas peticiones fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además el tiempo de respuesta de las mismas, además se cuantificarán los reclamos y las quejas presentadas.

1. ALCANCE

Para la presente verificación se tuvo en cuenta las PQR'S recibidas y atendidas 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 2021, a través de los distintos canales habilitados para tal fin.

2. NORMATIVIDAD

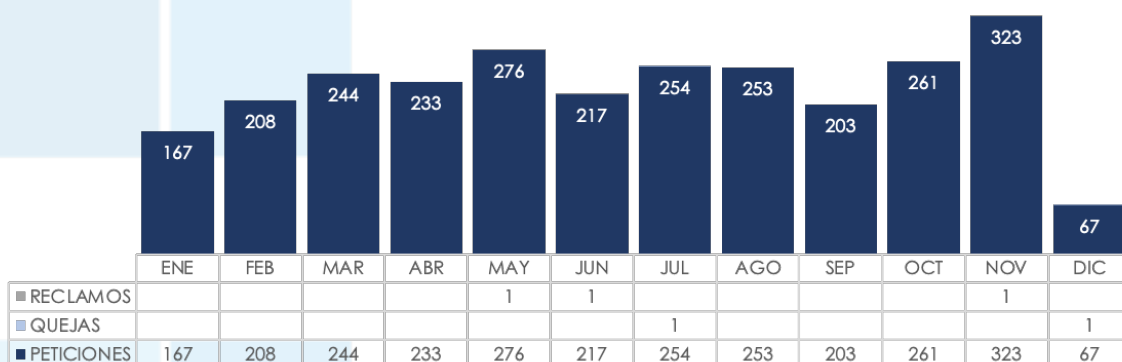
- Constitución Política
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Ley 1166 de 2016.
- Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Manual de Sistema de Gestión de Calidad.



3. PQR'S RECIBIDAS EN LA VIGENCIA

En el año 2021 fueron recibidas y procesadas y 2,706 peticiones, dos quejas y tres reclamos distribuidos por mes de la siguiente manera:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS
ENE	167		
FEB	208		
MAR	244		
ABR	233		
MAY	276		1
JUN	217		1
JUL	254	1	
AGO	253		
SEP	203		
OCT	261		
NOV	323		1
DIC	67	1	
Total	2706	2	3



Todas las solicitudes presentadas fueron debidamente atendidas dentro de los términos legales establecidos y a la promesa de servicio de la entidad. El 82 % de estas solicitudes fueron procesadas dentro de los siguientes 4 días hábiles posteriores a la

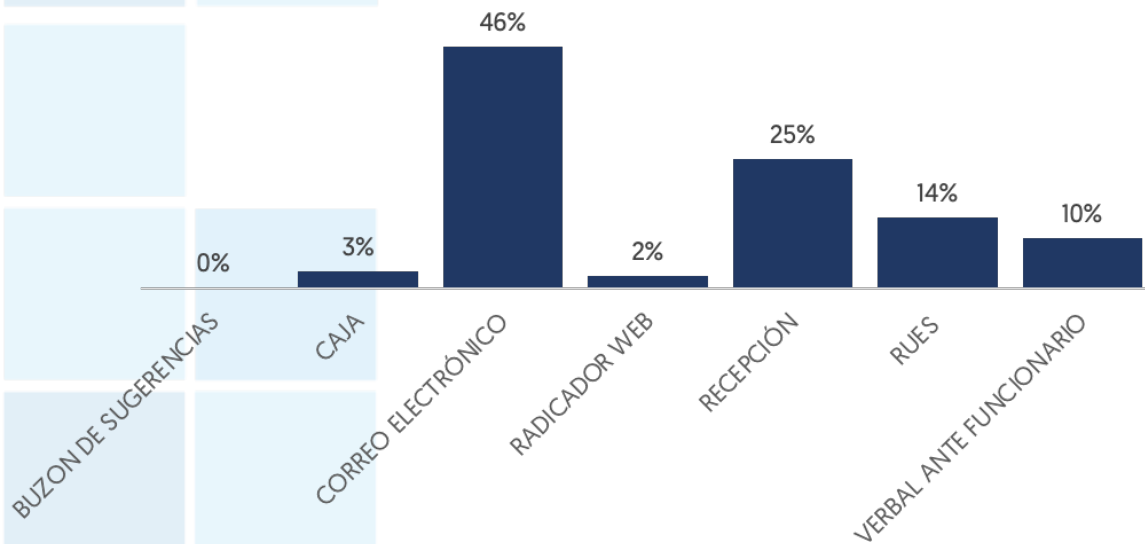




radicación, mientras que el 18 % restante se atendió dentro de los primeros quince días de su presentación, estas últimas debido a que su naturaleza requirió de mayor tiempo para su atención.

4. CANALES DE ENTRADA

El 46 % de las solicitudes fueron recibidas a través de correos electrónicos, este se constituye como el principal canal de entrada de las peticiones, quejas y reclamos, seguido de las solicitudes radicadas ante la recepción de la entidad.



A continuación se describe las solicitudes (pqr) presentadas por mes y canal de entrada:

MES	BUZON DE SUGERENCIAS	CAJA	CORREO ELECTRÓNICO	RADICADOR WEB	RECEPCIÓN	RUES	VERBAL ANTE FUNCIONARIO
ENE		13	95	2	17	13	27
FEB	1	11	105	3	35	22	31
MAR		3	121	10	45	35	30
ABR		5	104	4	83	22	15
MAY		4	89	3	142	27	12
JUN	2	3	108	5	58	30	12
JUL		4	120	2	73	45	11
AGO		5	135	5	56	41	11

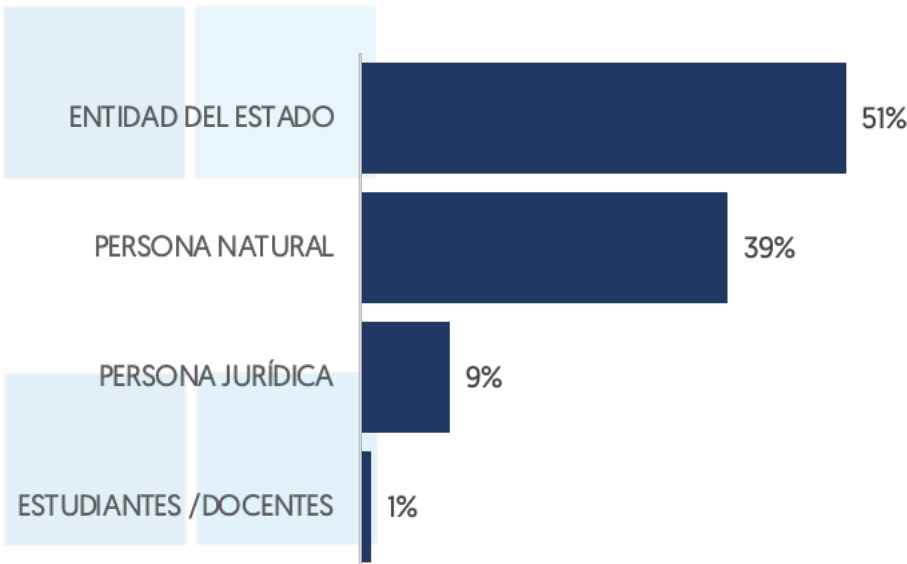




MES	BUZON DE SUGERENCIAS	CAJA	CORREO ELECTRÓNICO	RADICADOR WEB	RECEPCIÓN	RUES	VERBAL ANTE FUNCIONARIO
SEP		7	121	3	39	26	7
OCT		22	99	10	45	46	39
NOV		3	125	12	78	42	64
DIC		7	33	5	2	19	2
Total general	3	87	1255	64	673	368	261

5. TIPO DE PETICIONARIO

Las entidades estatales son el principal tipo de peticionario que instaura solicitudes ante la entidad al representar al 51 % de los solicitantes, seguidas de las personas naturales que están presentes en el 39 % de los casos y las personas jurídicas con el 9 %.



A continuación, se detallan la cantidad de solicitudes presentadas por mes y tipo de peticionario:



MES	ENTIDAD DEL ESTADO	ESTUDIANTES /DOCENTES	PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL	Total general
ENE	52	3	37	75	167
FEB	80	8	39	81	208
MAR	97	12	27	108	244
ABR	123	5	21	84	233
MAY	181		35	61	277
JUN	114		23	81	218
JUL	137		22	96	255
AGO	153	2	11	87	253
SEP	104		12	87	203
OCT	118		16	127	261
NOV	185		5	134	324
DIC	38		5	25	68
Total general	1382	30	253	1046	2711

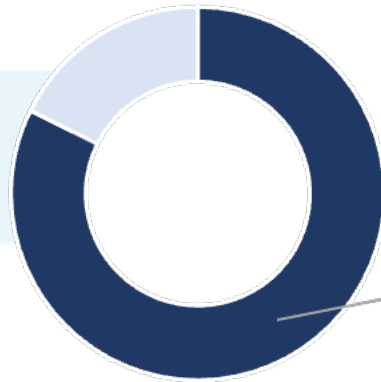
6. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLITUDES

Todas las solicitudes presentadas fueron debidamente atendidas dentro de los términos legales establecidos y a la promesa de servicio de la entidad. El 82 % de estas solicitudes fueron procesadas dentro de los siguientes 4 días hábiles posteriores a la radicación, mientras que el 18 % restante se atendió dentro de los primeros quince días de su presentación, estas últimas debido a que su naturaleza requirió de mayor tiempo para su atención.





RESPUESTA
ANTES DE 15
DÍAS HÁBILES
479
18%



RESPUESTA
ANTES DE 4 DÍAS
HÁBILES
2230
82%

A continuación, se presenta la relación del tiempo de respuesta por mes:

MES	RESPUESTA MENOR A 15 DÍAS	RESPUESTA A 4 DÍAS
ENE	3	164
FEB	4	204
MAR	73	171
ABR	85	148
MAY	105	172
JUN	72	146
JUL	27	226
AGO	90	163
SEP	8	195
OCT	6	255
NOV	6	318
DIC		68
Total general	479	2230

Cabe destacar que de acuerdo con el procedimiento de PQR de la entidad la promesa de servicio está dada 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.

7. SOLICITUDES TRANSLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

19 de las 2715 solicitudes presentadas fueron trasladadas por competencia según lo establece la normatividad vigente. De esta manera, se le da traslado a la solicitud para que pueda ser contestada por la entidad a la que corresponda conforme a lo establecido en el ART 21 del Código Administrativo y de lo contencioso administrativo.

8. SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN

Durante la vigencia 2021 no se presentó ninguna negación a la información dentro de las solicitudes presentadas.

