

## INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION.

**FUNCIONARIO RESPONSABLE: ISAIAS DAVID BARRAGAN GARCIA**

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 04 de enero hasta 30 de junio de 2021, por el funcionario encargado 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, entidades estatales y ciudadanía en general; se indicarán cuantas peticiones fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además el tiempo de respuesta de las mismas, número de solicitudes trasladadas a otra institución, número de solicitudes que se negó el acceso a la información, y solicitudes de acceso a información pública, como también se cuantificarán los reclamos y las quejas presentadas.

### 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 Rio Cesar durante el periodo comprendido entre el 04 enero al 30 de junio de 2021, 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.



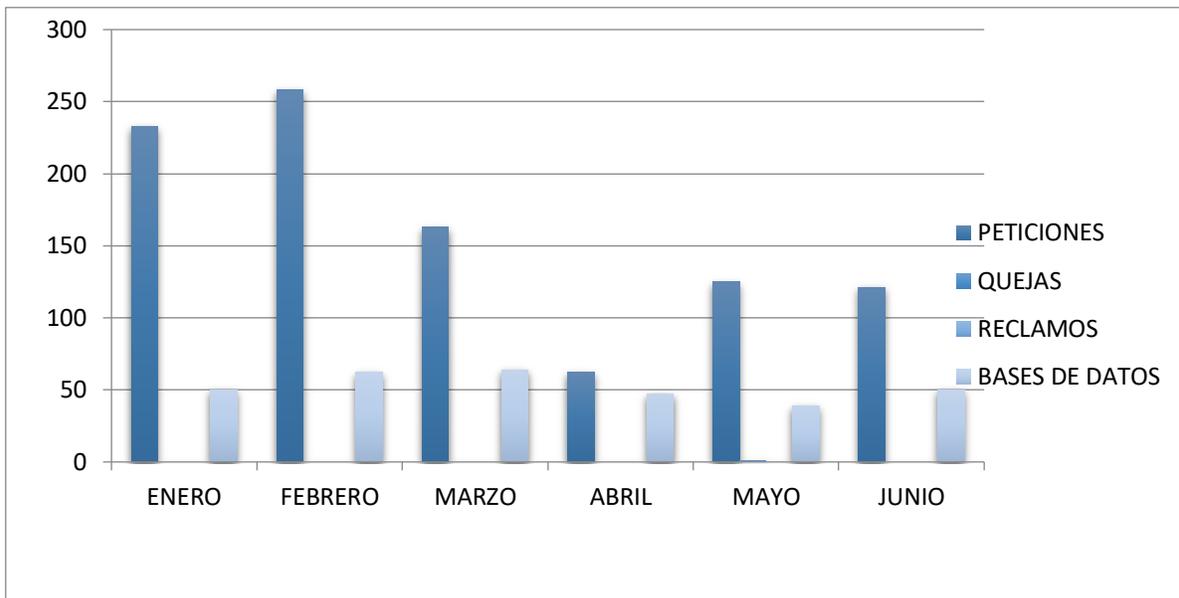
- ❖ Ley 1712 de 2014
- ❖ Ley 1437 de 2011
- ❖ Ley 1581 de 2012
- ❖ Decreto 1166 de 2016
- ❖ Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- ❖ Manual de Sistema de Gestión de Calidad.

### NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el primer semestre del año 2021, fueron recibidas y debidamente tramitadas **1193** peticiones, en las cuales no se presentaron quejas, sólo **dos** reclamos por los certificados emitidos por este ente cameral, situación que fue subsanada inmediatamente.

También se recibieron 312 solicitudes de bases de datos de registros públicos que se respondieron con el apoyo del Centro de Información al Empresario a cargo del Doctor Cristhian Franco, área encargada de dar trámite a dichas peticiones.

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	BASES DE DATOS
Enero	111	0	0	50
Febrero	158	0	0	62
Marzo	174	0	0	64
Abril	216	0	1	47
Mayo	309	0	0	39
Junio	225	0	1	50
<b>Total</b>	<b>1193</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>312</b>



### TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

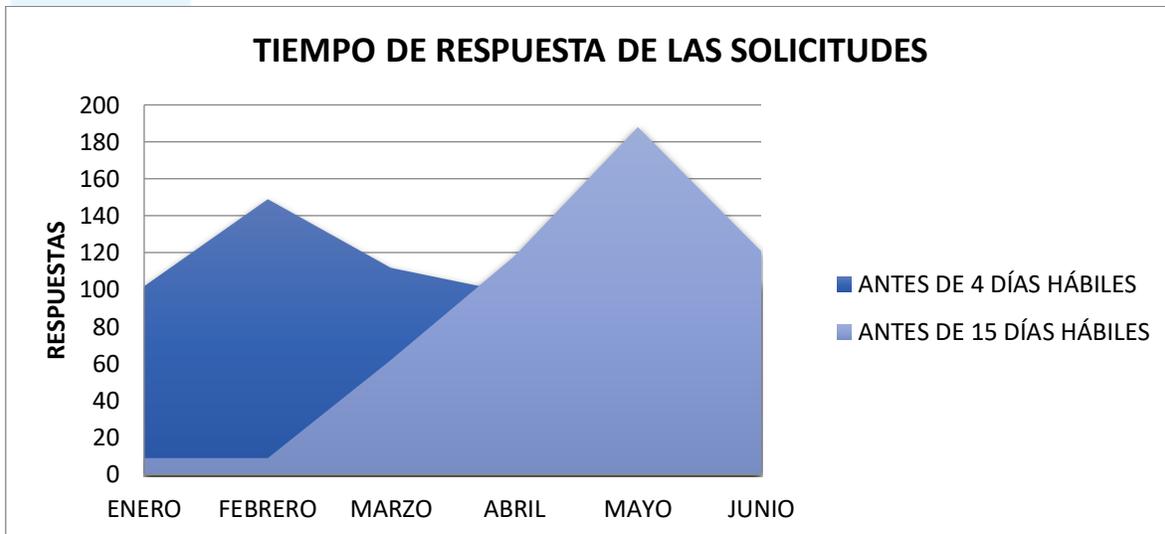
Teniendo en cuenta que nuestra prioridad siempre ha sido la satisfacción de los usuarios, cada día optamos por mejorar en nuestros servicios y brindarle siempre una solución a cada una de las PQRD, nuestra promesa de servicio consiste en dar respuesta a las solicitudes en general, en un término **NO SUPERIOR A CUATRO (4) DÍAS HÁBILES** basándonos en lo establecido por la ley 1755 del 2015 que estipula un tiempo máximo de 15 días hábiles.

MES	RESPUESTA ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES	RESPUESTA ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES
Enero	102	9
Febrero	149	9
Marzo	112	62
Abril	98	118
Mayo	121	188
Junio	104	121





TOTAL	686	507
-------	-----	-----



**ANÁLISIS:** 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.
- ✓ Para resolver solicitudes de acceso a la información: 10 días.
- ✓ Para resolver quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias: 15 días.

Conforme a la anterior información podemos observar que el **57%** de las solicitudes radicadas en nuestra PQR'S han sido contestadas con total satisfacción **ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES.**



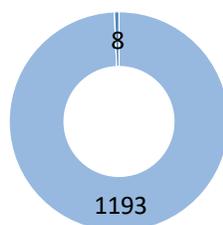


## SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Una vez se radican las solicitudes se procede a darle pronta respuesta; en los casos donde no se tiene competencia para responder 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.

MES	SOLICITUDES RADICADAS	SOLICITUDES TRASLADADAS
Enero	111	2
Febrero	158	0
Marzo	174	2
Abril	216	1
Mayo	309	1
Junio	225	2
<b>TOTAL</b>	<b>1193</b>	<b>8</b>

### SOLICITUDES TRASLADADAS



- SOLICITUDES RADICADAS
- SOLICITUDES TRASLADADAS

**ANÁLISIS:** De 1193 peticiones radicadas solo 8 fueron trasladadas a la entidad competente durante el primer semestre del año 2021.



## SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN

Durante el primer semestre del 2021 no se reportó ninguna negación al acceso a la información a los usuarios, 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 a través de la página web y físicamente.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En la vigencia 2021 correspondiente al primer semestre se recibió y tramitó debidamente dos (2) solicitudes de información pública. Estas solicitudes fueron atendidas por la Oficina Jurídica de la entidad bajo los términos legales dando respuesta de forma y de fondo considerando los parámetros de la Ley 1712 de 2014.

