INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN 1
OBJETIVOS 2
ALCANCE 2
DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES 2
GESTIÓN DE LAS PQRSD 3
RESPONSABILIDAD 3
PQRSD INCOMPLETA. 4
CANALES DE ATENCIÓN. 4
TIEMPOS DE RESPUESTA. 6
INFORME DE PQRSD 7
INFORME COMPARATIVO PERIODO ANTERIOR PERIODO ACTUAL 7
NÚMERO DE PQRSD RADICADAS 9
PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA 12
TIPIFICACIÓN DE PQRSD 15
EFICIENCIA EN RESPUESTA A PQRSD 16
TIEMPO DE RESPUESTA A PQRSD 19
CONCLUSIONES GENERALES 19
ACCIONES RECOMENDADAS PARA LA MEJORA CONTINUA 20

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función de la Cámara de Comercio de Cúcuta "recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, relacionadas con la prestación de los servicios, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular soliciten".

Según la Ley 1755 de 2015 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos establecidos, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

De acuerdo con la resolución de Mintic 1519 del 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos". En su numeral 2.4.3 Menú atención y servicio a la ciudadanía, en el 2.4.3.3 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias), "Conforme con los siguientes criterios procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual."

En este documento se encontrará información sobre el trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a las políticas internas de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Cámara de Comercio de Cúcuta durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2024, consolidado con la información correspondiente al cuarto trimestre del año.

OBJETIVOS

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en Cámara de Comercio de Cúcuta, durante el primer trimestre del año 2024, analizando su comportamiento e identificando las variables críticas del servicio para plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

ALCANCE

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias, recibidos en la Cámara a través de los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2024 así como la atención de estas dentro de los términos dispuestos por Ley.

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA

  - Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- LEYES

  - Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
  - Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

➢ DECRETOS

- Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

➢ RESOLUCIÓN

- Resolución de Mintic 1519 del 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos". En su numeral 2.4.3 Menú atención y servicio a la ciudadanía, en el 2.4.3.3 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias), "Conforme con los siguientes criterios procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual."

GESTIÓN DE LAS PQRSD

RESPONSABILIDAD.

La Dirección de Tecnología de la Información a través del Cindoccc, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la Cámara de Comercio de Cúcuta por los diferentes canales de comunicación. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias; no obstante, la responsabilidad de la

respuesta a cada documento corresponde al Presidente Ejecutivo, Secretarios, Gerentes, Directores o Coordinadores de cada dependencia.

PQRSD INCOMPLETA.

Si se presenta la solicitud, ya sea verbal o escrita, y falta información o algún documento necesario para responderla, quien recibe la petición debe indicarle qué es lo que hace falta y en qué tiempo debe presentarlo. En caso de que el ciudadano quiera insistir en hacer la petición sin la información necesaria, quien la reciba debe acogerla y dejar constancia de su decisión. Él usuario tiene un mes para completar o aclarar la petición. En caso de no hacerlo, la entidad podrá archivar la petición.

CANALES DE ATENCIÓN.

Actualmente, se reciben las PQRSD de manera verbal o escrita a través de la ventanilla única de recepción de correspondencia, ubicada en la sede principal de la Cámara de Comercio de Cúcuta, y en la Sedes de los Patios, Villa del Rosario, Tibú y Chinácota, mediante un mensaje de voz enviado a las líneas telefónicas 57 607-5880110 y 57 607-5880111 opción 3 o extensión 930, mediante un correo electrónico enviado a cindoccc@cccucuta.org.co y en la página web en el módulo de atención y servicio a la ciudadanía PQR/SD. Una vez ingresa la solicitud se radica en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental Mercurio y genera un radicado de recibido que se da a conocer al usuario, inicia el trámite interno mediante la ruta No. 49 Gestión de PQRSD, donde se direccionan a las dependencias responsables de manera que sean gestionadas oportunamente las respuestas de las PQRSD.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	OFICINA PRINCIPAL - Ventanilla única de Recepción de Correspondencia.	Sede Calle 10 Número 4-38 Edif. Cámara de Comercio de Cúcuta	Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua, viernes 7:30 am a 3:30 pm jornada continua
Presencial	SEDE LOS PATIOS Ventanilla de Registros Públicos	Calle 35 Número 3-32 Barrio La Sabana, Los Patios - Norte de Santander.	Lunes a jueves de 7:30 am a 11:45 am y 2:00 pm a 5:45 pm, viernes 7:30 am a 3:30 pm jornada continua
Presencial	SEDE VILLA DEL ROSARIO Ventanilla de Registros Públicos	Carrera 7 Número 5-56 Barrio El Centro, Villa del Rosario- Norte de Santander	Lunes a jueves de 7:30 am a 11:45 am y 2:00 pm a 5:45 pm, viernes 7:30 am a 3:30 pm jornada continua
Presencial	SEDE TIBÚ Ventanilla de Registros Públicos	Carrera 5 Número 5-56 Barrio Miraflores, Tibú- Norte de Santander	Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 4:30 pm, viernes 7:30 am a 3:30 pm jornada continua
Presencial	SEDE CHINACOTA Ventanilla de Registros Públicos	Carrera 4 Nro. 1-31 Barrio Chapinero, Chinácota- Norte de Santander	Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y 1:30 pm a 4:30 pm, viernes 7:30 am a 3:30 pm jornada continua
Telefónico	Línea fija desde Cúcuta	Número 5 7 607 5880110 Número 5 7 607 5880111	Lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua y Viernes 7:30 am a 3:30 pm jornada continua
Telefónico	Buzón de mensajes de voz para Derechos de petición verbal	Número 5 7 607 5880110 Número 5 7 607 5880111 Opción 3 o Extensión 930	Horario de atención permanente, la PQRSD quedara radicada al día siguiente hábil.
Electrónico	Página Web	www.cccucuta.org.co	Horario de atención permanente
Electrónico	Enlace para radicar PQRSD	https://www.cccucuta.org.co/vpagina/20/sistema-pqrsd	Horario de atención permanente, la petición quedara radicada inmediatamente en el Sistema de Gestión Documental.
Electrónico	Correo electrónico institucional	cindoccc@cccucuta.org.co	Horario de atención permanente, la PQRSD quedara radicada al día siguiente hábil.

TIEMPOS DE RESPUESTA.

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, Artículo 14, de la siguiente forma:

- **Término general para resolver peticiones**: quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Término para resolver peticiones de documentos y de información**: diez (10) días siguientes a su recepción.
- **Término para resolver peticiones referentes a consultas**: treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Plazo razonable:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

INFORME DE PQRSD

La Dirección de Tecnología de la Información presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias, recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2024 radicadas y gestionadas en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental Mercurio para ser publicado en la página Web de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

INFORME COMPARATIVO PERIODO ANTERIOR PERIODO ACTUAL

Informe comparativo del número de PQRSD recibidas del periodo anterior enero a marzo de 2023 con el periodo actual enero a marzo de 2024.

Tipo	Número de PQRSD Recibidas I Trimestre 2023	Porcentaje	Número de PQRSD Recibidas I Trimestre 2024	Porcentaje
Petición	1030	61%	867	55%
Queja	10	1%	38	2%
Reclamo	3	0%	10	0%
Solicitud de información	649	38%	659	42%
Denuncia	3	0%	6	0%
Total	1695	100%	1580	100%
Porcentaje de PQRSD recibidas en 2024 comparadas con las recibidas en el 2023			93%	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

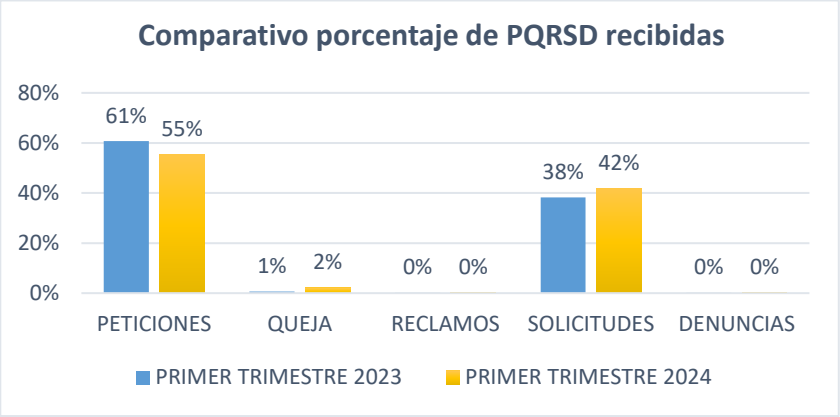

Gráfico 1

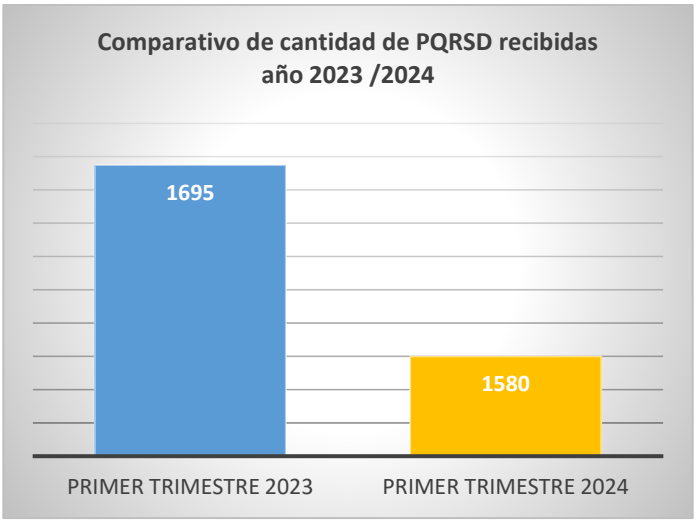

Gráfico 2

En el primer trimestre del año 2023 se recibieron 1.695 peticiones y en el primer trimestre del año 2024 se recibieron 1.580 peticiones. En el análisis del comparativo se observa una disminución del 7% de peticiones recibidas durante el primer trimestre del 2024, comparado con el primer trimestre del 2023.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

NÚMERO DE PQRSD RADICADAS

Informe sobre el número de PQRSD radicadas por la entidad durante el primer trimestre 2024.

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	**Número de PQRSD**	Porcentaje
PETICIONES	212	309	346	867	54,9%
QUEJAS	6	14	18	38	2,4%
RECLAMOS	4	3	3	10	0,6%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	225	238	196	659	41,7%
DENUNCIAS	5	1	0	6	0,4%
NÚMERO TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE	452	565	563	1580	100,0%
Porcentaje	29%	36%	36%		

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

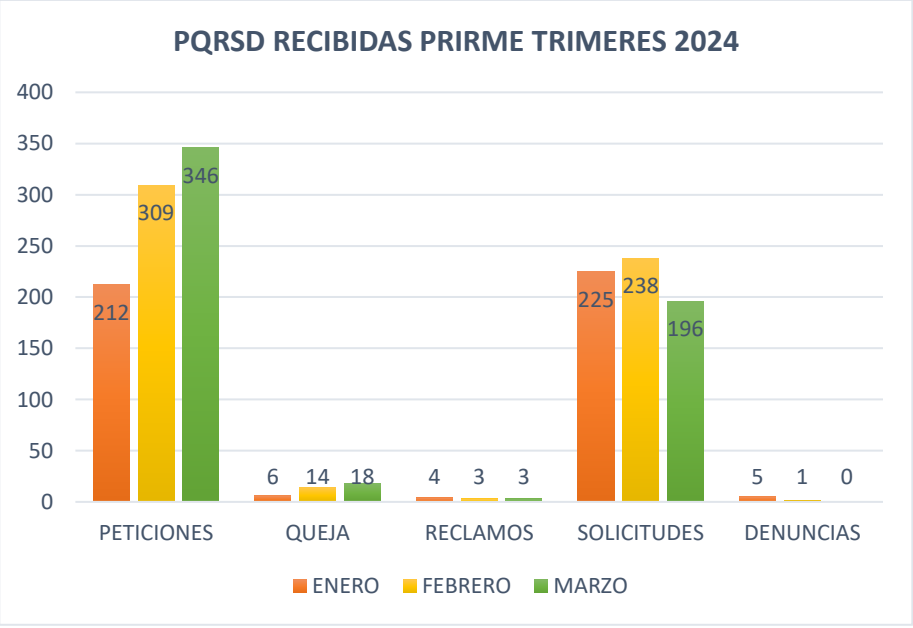

Gráfico 3

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

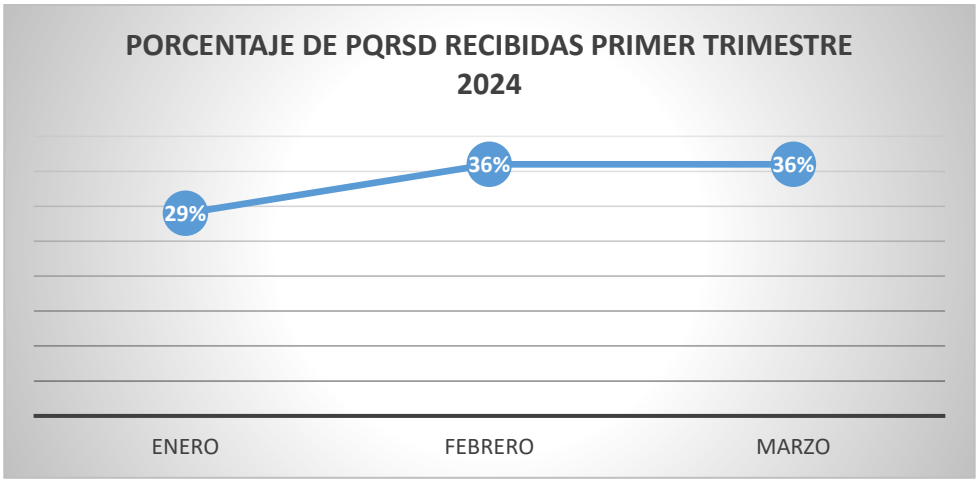

Gráfico 4

De acuerdo con los datos consolidados según los reportes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, en el primer trimestre del año 2024 se recibieron 1.580 PQRSD, en enero se recibieron el 29 %, en febrero aumento la recepción de peticiones en un 36% y en marzo se mantuvo el mismo porcentaje de recepción de peticiones.

CANALES DE ATENCIÓN

Informe sobre el número de PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención durante el primer trimestre 2024

CANAL DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	**Número de PQRSD**	Porcentaje
Presencial	39	52	34	125	8%
Correo Electrónico	384	458	458	1300	82%
Página Web	29	55	71	155	10%
Número total de PQRSD Recibidas	452	565	563	1580	
Porcentaje	29%	36%	36%		

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

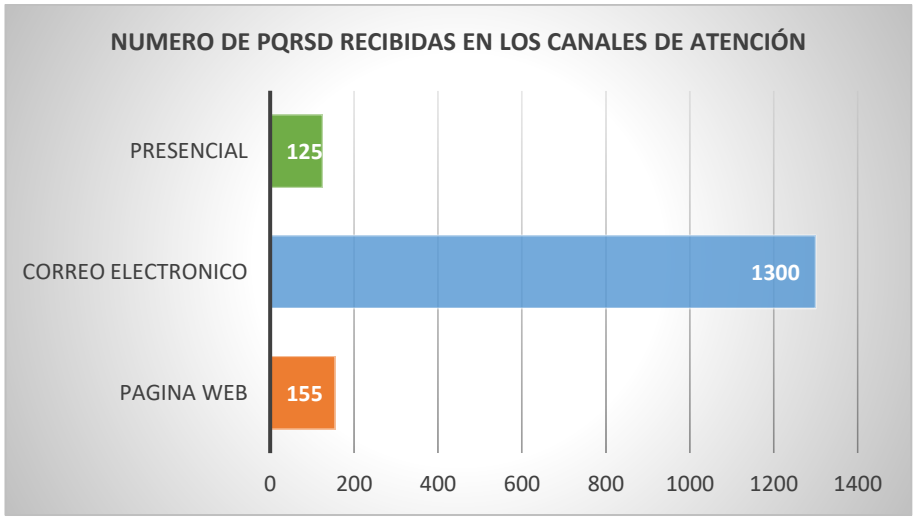

Gráfico 5

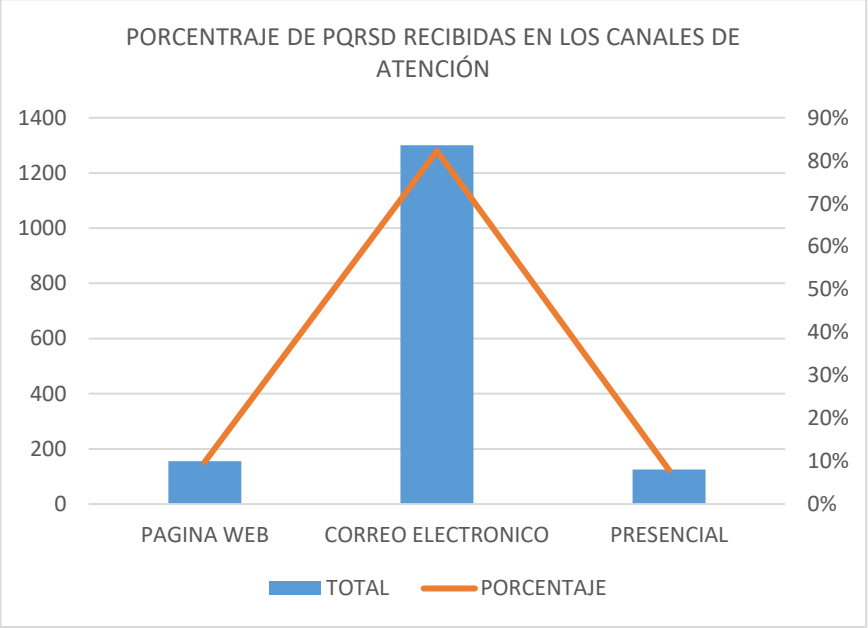

Gráfico 6

El canal de recepción más utilizado por los usuarios de nuestra entidad es el correo electrónico, se recibieron 1.300 peticiones por este medio que equivale al 82%, por el canal presencial se recibieron 125 peticiones que equivale al 8% y por la página web se recibieron 155 que equivale al 10%.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Informe sobre el número de PQRSD atendidas por Dependencia durante el primer trimestre 2024.

Código Dependencia	Nombre Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO	Número de PQRSD	Porcentaje
100	PRESIDENCIA EJECUTIVA	10	15	13	38	2%
101	DIRECCIÓN JURÍDICA	37	24	9	70	4%
102	DIRECCIÓN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	36	37	13	86	5%
103	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES CORPORATIVA	4	4	7	15	1%
104	DIRECCIÓN TI	0	1	5	6	0,3%
105	AUDITORIA CORPORATIVA	11	27	35	73	5%
106	DIRECCIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	0	0	0	0	0%
107	DIRECCIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES	1	1	1	3	0,1%
110	SECRETARIA GENERAL	224	326	360	910	58%
120	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100	91	86	277	18%
130	GERENCIA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO	0	1	2	3	0,1%
150	GERENCIA OBSERVATORIO ECONÓMICO	26	33	25	84	5%
160	GERENCIA DE COMPETITIVIDAD	1	5	7	13	1%
170	GERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS	2	0	0	2	0,1%
	TOTAL	452	565	563	1580	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

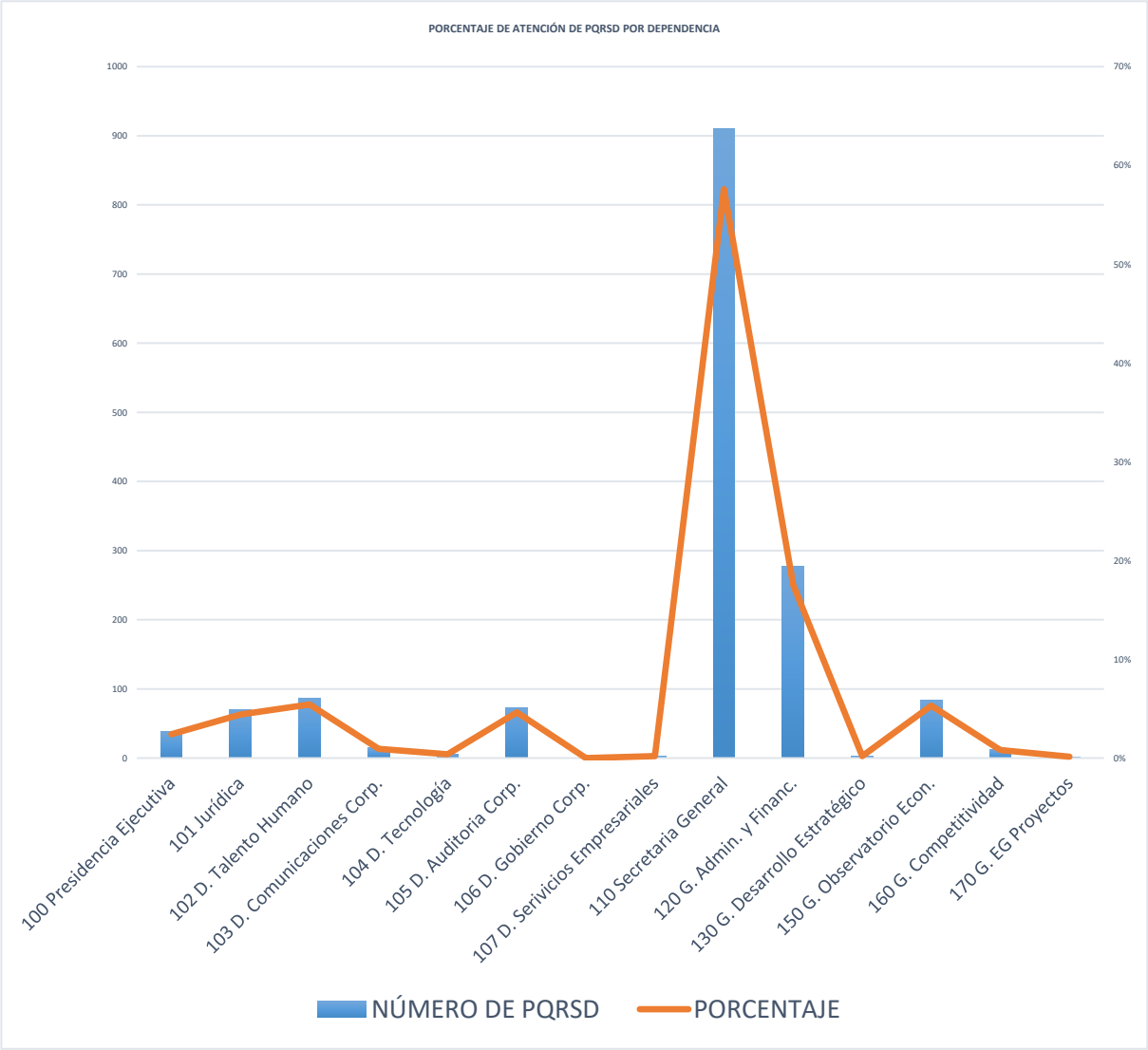

Gráfico 8

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

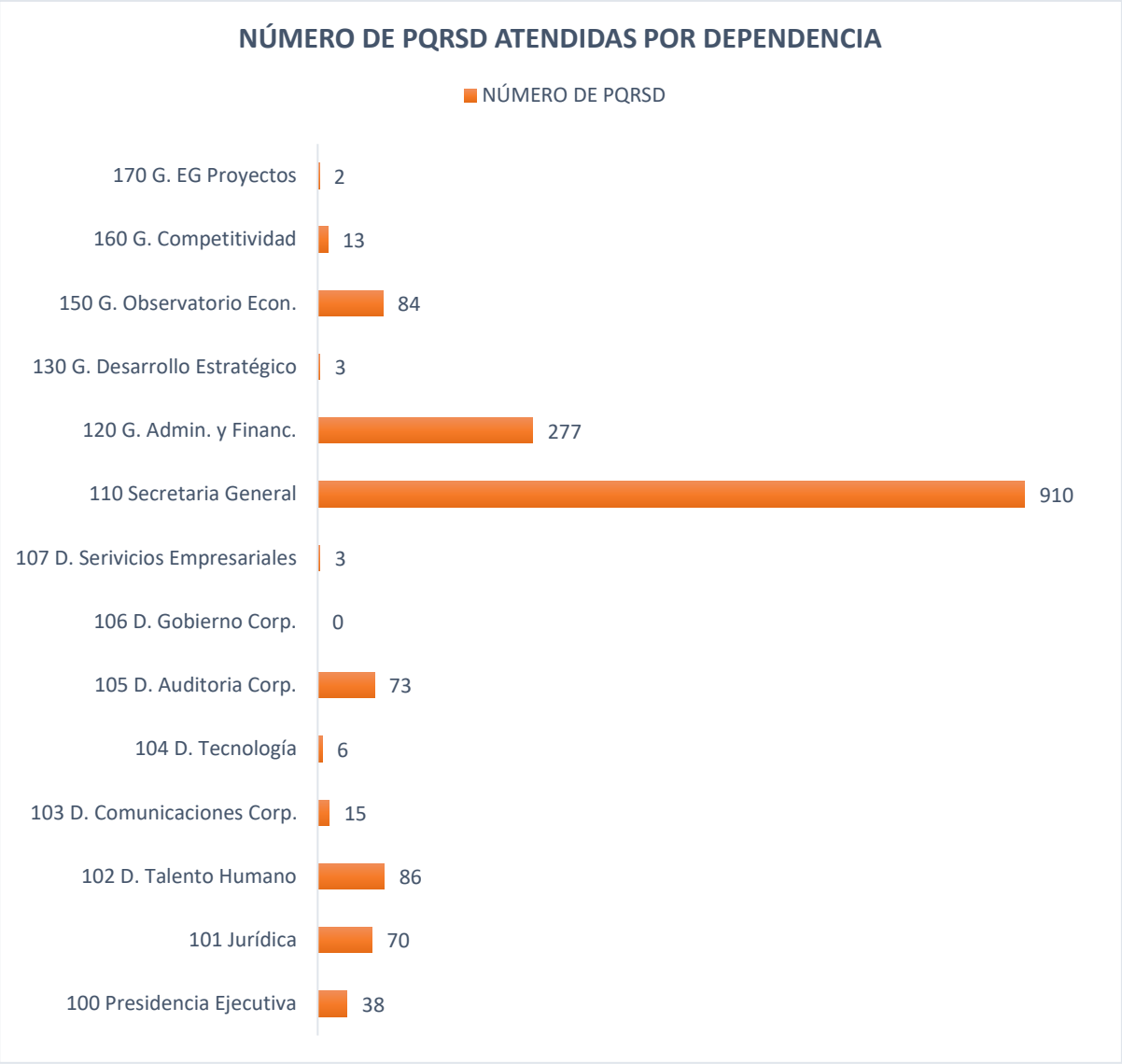

Gráfico 9

La Secretaria General atendió el **58%** del total de las PQRSD registradas en el primer trimestre del año 2024

La Gerencia Administrativa y Financiera atendió el **18%.**

Entre Auditoría Corporativa, Talento Humano, Observatorio Económico y la Dirección Jurídica atendieron el **19%**.

Las demás dependencias atendieron el **9%** restante, con un porcentaje no superior del 2% por cada una de esas dependencias.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

TIPIFICACIÓN DE PQRSD

Informe de tipificación de causas de la PQRSD.

TIPIFICACIÓN DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Denuncia: Contra el registro público de una entidad	7	1	0	8	1%
Petición información sobre inscripción de medida cautelar	9	28	23	60	4%
Petición información sobre los procesos y servicios del CACAC	9	5	30	44	3%
Petición información sobre un trámite o servicio de los Registro Público	95	174	215	483	31%
Requerimientos de entidades gubernamentales de los Registros Públicos	94	107	51	252	16%
Queja: Prestación o atención de servicio	7	10	16	33	2%
Reclamo: Servicio o producto no conforme	5	1	3	9	1%
Solicitud actualización de datos	0	0	0	0	0%
Solicitud Certificado de Retención	24	27	21	72	5%
Solicitud de Alquiler o préstamo de salones de conferencias	1	2	5	8	1%
Solicitud de información comercial estadística	26	33	33	92	6%
Solicitud de Información Convocatorias abiertas	0	12	1	13	1%
Solicitud de Información de programas y/o proyectos	17	23	27	67	4%
Solicitud de Información Entidades de Control y Vigilancia	11	27	35	73	5%
Solicitud de información, documentos o trámites de Talento Humano	36	37	18	91	6%
Solicitud información, certificado contractual proveedores o contratistas	101	31	50	182	12%
Solicitud trámite de factura o cuenta de cobro	10	47	35	92	6%
TOTAL	**452**	**565**	**563**	**1579**	

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

De acuerdo con la tipificación de las PQRSD la causa más atendida fue la **"solicitud de información, tramites o servicios a los Registros Públicos"** con un **31%** del total de las peticiones recibidas en el primer trimestre del 2024.

EFICIENCIA EN RESPUESTA A PQRSD

Informe de la gestión de las PQRSD mediante el sistema de gestión documental Mercurio "*RUTA No. 049 Gestión PQRSD*" por PASO/TAREAS primer trimestre 2024

PASO / TAREA	Tiempo máximo de gestión	Número de tareas realizadas	Número de tareas realizadas dentro del término establecido	Indicador de eficiencia en trámites
1.0- Asignación de respuesta de su solicitud	1 día	1632	1631	100%
2.0- Análisis de su solicitud	1 día	1717	1476	86%
3.0- Generando su respuesta	7 días	2029	1800	89%
4.0- Firmar respuesta	1 día	1278	1067	83%
5.0- Gestión del envío de la respuesta.	2 días	1244	1244	100%
TOTAL		7900	7218	91%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

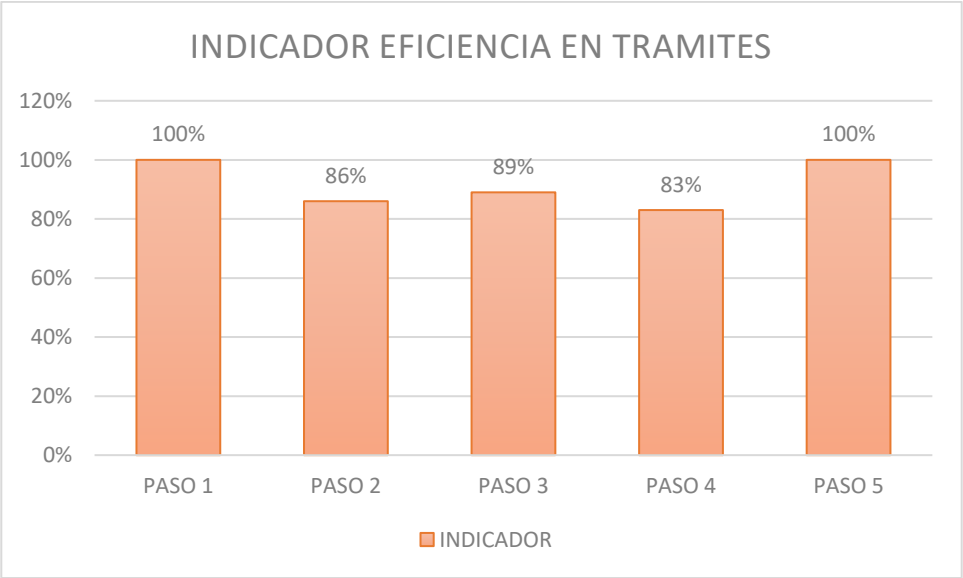

Gráfico 10

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

Mes	Número de peticiones recibidas	Número de peticiones Atendidas en términos	Indicador Eficiencia en Respuestas
ENERO	452	428	95%
FEBRERO	565	540	96%
MARZO	563	554	98%
TOTAL	1580	1522	96%

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

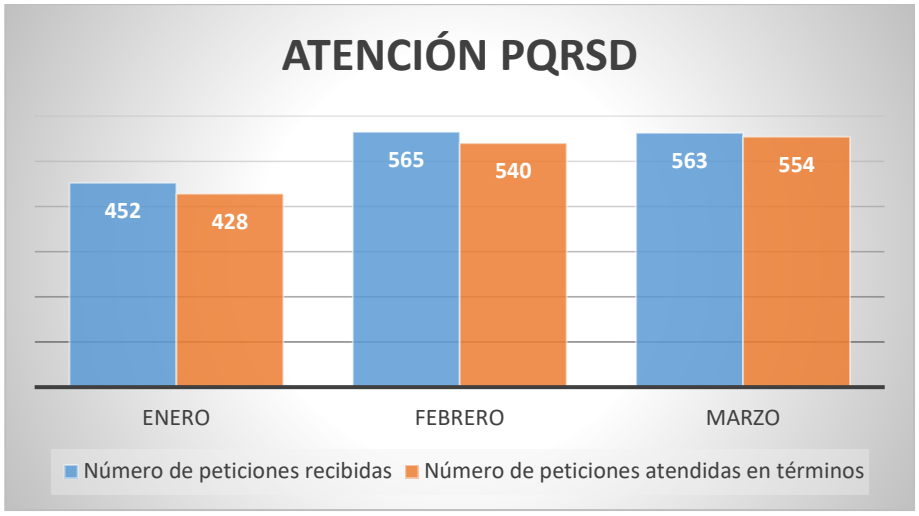

Gráfico 11

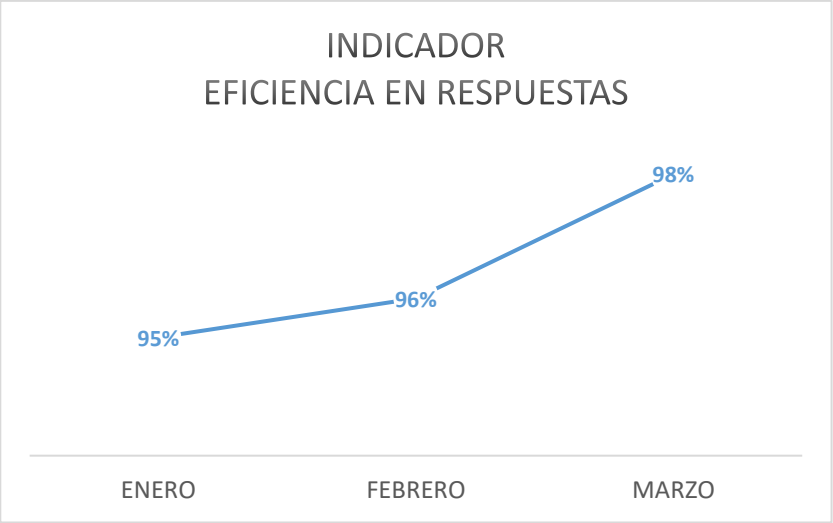

Gráfico 12

Según el reporte "Gestión de Documentos en Ruta" que genera el sistema de gestión documental Mercurio se registraron 7.218 tareas realizadas dentro del término establecido de las 7.900 realizadas en su totalidad, **el indicador de eficiencia en el trámite de las PQRSD para el primer trimestre del 2024 fue del 91%**.

PASO / TAREA	Número de documentos pendientes por tramitar
1.0- Asignación de respuesta de su solicitud	0
2.0- Análisis de su solicitud	3
3.0- Generando su respuesta	36
4.0- Firmar respuesta	5
5.0- Gestión del envío de la respuesta.	0
TOTAL	44

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024

TIEMPO DE RESPUESTA A PQRSD

Mes	Número de peticiones recibidas	Número de días de atención a las respuestas	Promedio de días hábiles en dar respuesta
ENERO	452	2.053	4,54
FEBRERO	565	2.559	4,53
MARZO	563	1.754	3,12
	1.580	6.366	4,03

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio

Según el reporte "Tiempo en Ruta" que genera el SGD Mercurio, **el promedio de días hábiles en dar respuesta durante el primer trimestre del 2024 fue de 4,03 días hábiles**.

CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ En el primer trimestre del año 2023 se recibieron 1.695 peticiones y en el primer trimestre del año 2024 se recibieron 1.580 peticiones, en el análisis del comparativo se observa una disminución del 7% de peticiones recibidas durante el primer trimestre del 2024, comparado con el primer trimestre del 2023.
- ✓ De acuerdo con los datos consolidados según los reportes del Sistema de Gestión Documental Mercurio, en el primer trimestre del año 2024 se recibieron 1.580 PQRSD, en enero se recibieron el 29 %, en febrero aumento la recepción de peticiones en un 36% y en marzo se mantuvo el mismo porcentaje de recepción de peticiones.
- ✓ El canal de recepción más utilizado por los usuarios de nuestra entidad es el correo electrónico, se recibieron 1.300 peticiones por este medio que equivale al 82%, por el canal presencial se recibieron 125 peticiones que equivale al 8% y por la página web se recibieron 155 que equivale al 10%.
- ✓ La Secretaria General atendió el 58% del total de las PQRSD registradas en el primer trimestre del año 2024, la Gerencia Administrativa y Financiera atendió el 18%, Auditoría Corporativa, Talento Humano y Observatorio Económico atendieron el 15%, la Dirección jurídica atendió el 4% y el resto de las dependencias atendieron el 9% entre todas.
- ✓ De acuerdo con la tipificación de las PQRSD la causa más atendida fue la "solicitud de información, tramites o servicios a los Registros Públicos" con un 31% del total de las peticiones recibidas en el primer trimestre del 2024.
- ✓ Según el reporte "Gestión de Documentos en Ruta" que genera el sistema de gestión documental Mercurio se registraron 7.218 tareas realizadas dentro del término establecido de

las 7.900 realizadas en su totalidad, el indicador de eficiencia en el trámite de las PQRSD para el primer trimestre del 2024 fue del 91%.

- ✓ El reporte de "Gestión de Documentos en Ruta" registra 37 documentos pendientes.
- ✓ Se realizaron 6 traslados de peticiones por competencia.
- ✓ Según el reporte "Tiempo en Ruta" que genera el SGD Mercurio, el promedio de días hábiles en dar respuesta durante el primer trimestre del 2024 fue de 4,03 días hábiles.

ACCIONES RECOMENDADAS PARA LA MEJORA CONTINUA

1. Fortalecer las Alertas semanales como estrategia para el seguimiento a los trámites pendientes en las bandejas de Workflow de la Gestión de las PQRSD.

2. Fortalecer con capacitaciones sobre el procedimiento de PQRSD.

3. Sensibilización al personal de atención a usuarios acerca de la importancia en la atención, la medición de la satisfacción del cliente y la disminución de los tiempos de respuesta.

4. Socializar el informe con los responsables de atender las PQRSD para revisar el estado de los trámites pendientes.

5. Afianzar la publicidad en redes sociales para promover la atención de usuarios por agendamiento virtual, fortaleciendo así la atención remota para mayor comodidad del cliente y evitar reprocesos cuando el usuario asiste presencialmente.

ELABORADO Y APROBADO POR LA DIRECCIÓN DE TENOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN – CINDOCCC	
Nombre	**ING. MARIANELA OLIVARES RIVERA**
Cargo	DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Firma	NELCY MARIANELA OLIVARES RIVERA Directora de Tecnología