INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.

SEGUNDO TRIMESTRE
ABR-JUN
2023

CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA
DESARROLLO ESTRATÉGICO

CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO 4
ALCANCE 4
GESTION DE PQRSD 4
INFORME DE PQRSD 7
- Informe del primer semestre de 2023 7
- Informe del segundo trimestre de 2023 9
  Reporte por Canales de Atención 11
  Histórico de Solicitudes recibidas 2020-2023 13
CONCLUSIONES 14

INTRODUCCIÓN

De conformidad 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 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 se soliciten". Además, se acogen las medidas establecidas en el Decreto legislativo número 491 del 2020 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación del servicio por parte de las autoridades, se adopta el artículo 14 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo señal que "Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción". Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: -Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción. -Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro los 30 días siguientes a su recepción. 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.” Este informe tiene como propósito proporcionar información clara y confiable, basado en la evidencia tomada mensualmente de las peticiones, quejas, reclamo y solicitudes de información , 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.

OBJETIVO

Presentar el informe del segundo trimestre del año 2023 sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de Información Pública, felicitaciones y denuncias que ingresaron a la entidad, 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 y denuncias, recibidos por la Cámara a través de los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido de octubre a diciembre, así como la atención de estas dentro de los términos dispuestos por ley.

GESTION DE PQRSD

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 usted 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.

Actualmente, se reciben las PQRSD a través de la ventanilla única de radicación ubicada en la sede principal de la Cámara de Comercio de Cúcuta, mediante los diferentes canales virtuales y digitales existentes. Una vez ingresa la solicitud se genera un radicado de recibido que se da a conocer al usuario, inicia el trámite interno mediante el aplicativo Mercurio por la ruta No. 49 liderado por la Gerencia de Desarrollo Estratégico, donde se direccionan a las dependencias responsables de manera que sean gestionadas oportunamente las respuestas de las PQRSD.

Todas las entidades están obligadas a recibir información y a responder su petición en los siguientes tiempos o plazos:

Gráfico 1: Tiempos de respuesta derechos de petición.

Modalidad de petición	Definición	Términos para responder	Términos para responder
		Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Peticiones	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15 días hábiles	30 días hábiles
Petición información entre entidades	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	10 días hábiles	10 días hábiles
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles	15 días hábiles
Reclamos	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles	15 días hábiles
Solicitud de información pública	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	10 días hábiles	20 días hábiles
Consulta	Petición de información, opinión o consejo sobre una temática determinada.	30 días hábiles	35 días hábiles
Traslados por competencia	Se entiende cuando la PQR no es propia o no tiene responsabilidad directa la Cámara de Comercio de Cúcuta, sino por el contrario es responsabilidad de otras Entidades.	5 días hábiles	5 días hábiles

Tabla 1: Tiempos de respuesta según la PQRSD recibida.

Tenga en cuenta que, si la respuesta es una orientación sobre en dónde puede obtener la información que necesita, no es necesario que le entreguen una constancia, además de eso las felicitaciones y sugerencias no requieren emisión de respuesta por parte de la Cámara de Comercio de Cúcuta. Teniendo en cuenta los términos para resolver PQRSD de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 se establece la tabla anterior.

INFORME DE PQRSD

- Informe del primer semestre de 2023

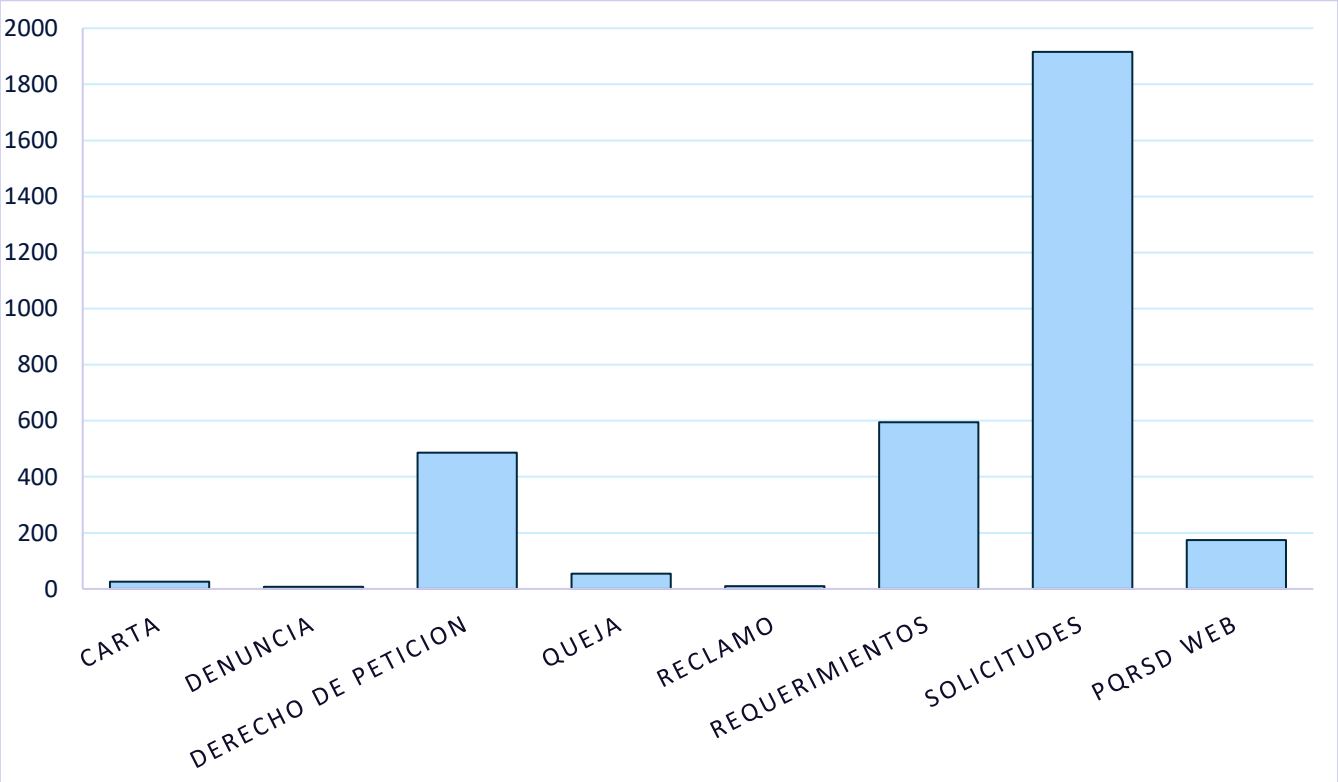

Gráfico 2: Número de PQRSD recibidas primer semestre, según su clasificación.

Durante el primer semestre de 2023, se recibieron un total de 3.268 PQRSD en la Cámara de Comercio de Cúcuta. Los cuales se clasifican por diferente tipo documental, como lo muestra en la gráfica.

Según esto se tiene un total de 26 cartas, 8 denuncias, 54 quejas, 10 reclamos y 174 PQRSD recibidas por la página web. Se observa que las Peticiones y las Solicitudes son los tipos documentales más frecuentes, con 486 derechos de petición, 1916 solicitudes y 594 requerimientos, representando aproximadamente el 75% del total de PQRSD recibidas. De los cuales, las Solicitudes representan el 58.64% del total de PQRSD recibidas. Esto indica que los usuarios principalmente buscan información o solicitan servicios específicos; los Requerimientos el 18.18% y los derechos de petición el 14.87%

REPORTES RECIBIDOS	CANAL CORREO ELECTRONICO	CANAL PAG WEB	CANTIDAD TOTALES
Internos	**98**	**6**	**104**
Externos	**3094**	**174**	**3268**

Tabla 2: PQRSD recibidas por los diferentes canales del primer semestre 2023.

En el primer semestre de 2023, los reportes recibidos por la entidad se clasifican según los canales de comunicación utilizados para presentarlos. Por Correo Electrónico se recibieron Internos, 98 reportes y externos, 3.094, para un total de 3.192 recibidos por este medio. Por Página Web se tiene un total de 180 PQRSD recibidas, de los cuales se reciben internos, 6 reportes y externos, 174 reportes.

La mayoría de los reportes recibidos por la entidad provienen de fuentes, lo que indica que los ciudadanos y usuarios prefieren utilizar canales de comunicación externos para presentar sus solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y peticiones.

El canal más utilizado por los reportes externos es el Correo Electrónico, con 3,094 reportes, lo que representa una alta preferencia de los usuarios por la comodidad y eficiencia que ofrece este medio electrónico para presentar sus comunicaciones.
Los reportes internos son significativamente más bajos en comparación con los externos, con solo 104 reportes, lo que sugiere que los propios miembros o empleados de la entidad presentan una cantidad menor de comunicaciones en comparación con las que reciben del público externo.

- Informe del segundo trimestre de 2023

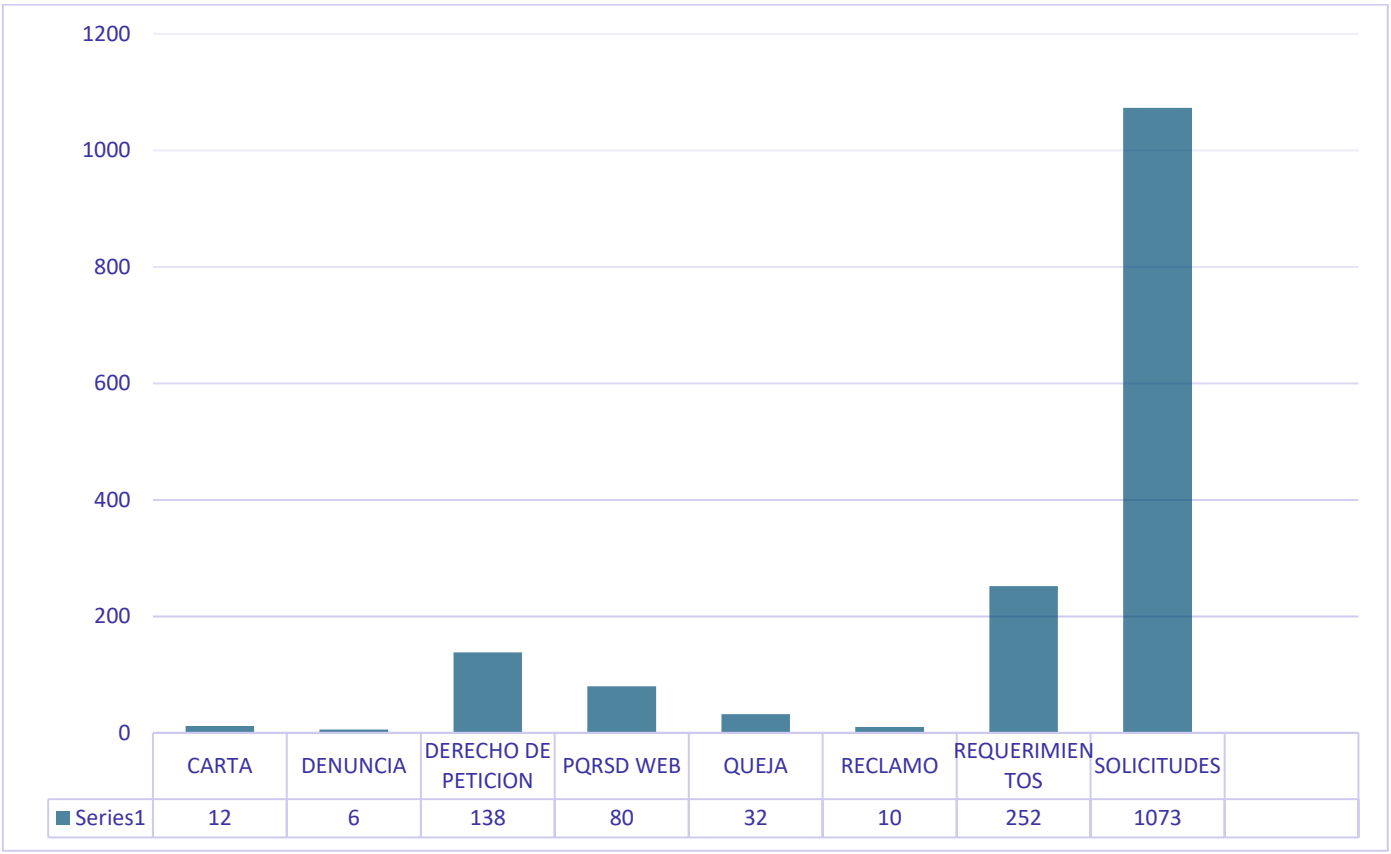

Gráfico 3: Número de PQRSD recibidas segundo trimestre, según su clasificación.

Se recibieron 1,603 PQRSD en total durante el segundo trimestre de 2023, lo que muestra una disminución en comparación frente al primer trimestre, en el que se recibieron 1708 PQRSD, Durante el mes de abril, se recibieron 576, en mayo, se recibieron 527 PQRSD, una cantidad ligeramente menor en comparación con abril, y, en junio, la cantidad de radicados disminuyó aún más, con un total de 500.

Las Solicitudes son el tipo documental más frecuente, representando aproximadamente el 66.94% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2023. Esto indica que los usuarios principalmente buscan información o solicitan servicios específicos a la entidad.

Los Derechos de Petición y los Requerimientos también tienen una presencia significativa, representando el 8.61% y el 15.72% respectivamente. Estos documentos pueden incluir solicitudes formales y requerimientos legales que son gestionados de manera adecuada y oportuna.

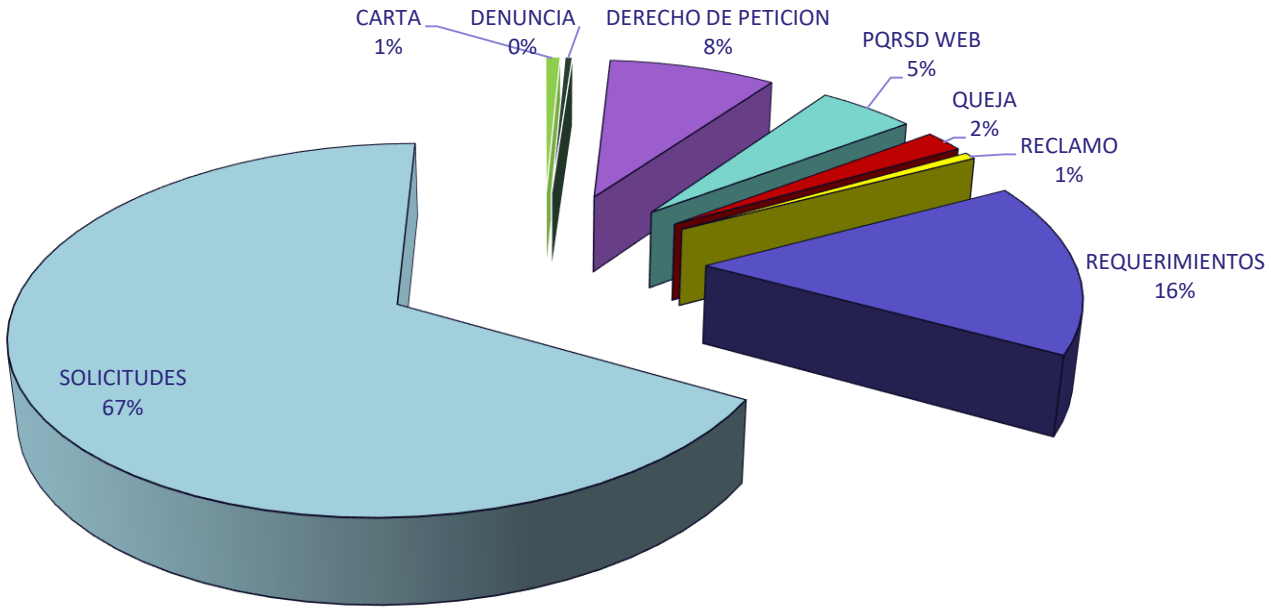

Gráfico 4: Porcentaje de PQRSD recibidas primer trimestre, según su clasificación.

Las Denuncias, los Reclamos y las Cartas tienen una menor presencia, cada uno representando menos del 1% del total de PQRSD recibidas. Aunque su cantidad es baja, es importante atender estas comunicaciones de manera efectiva, ya que pueden abordar temas críticos o situaciones que requieran una acción inmediata.

Las PQRSD presentadas a través de la plataforma web representan el 4.99% del total, lo que indica que los usuarios encuentran beneficios en utilizar canales electrónicos para presentar sus comunicaciones.

*Reporte por Canales de Atención

SEGUNDO TRIMESTRE REPORTES RECIBIDOS	CANAL CORREO ELECTRONICO	CANAL PAG. WEB	CANTIDAD TOTALES
Internos	33	7	40
Externos	1523	80	1603

Tabla 4: PQRSD recibidas por los diferentes canales del segundo trimestre 2023.

A través del **correo electrónico** se recibieron 33 reportes internos, 1523, fueron presentados por ciudadanos y usuarios externos. En conjunto, se recibieron 1556 reportes a través de este medio, lo que representa la principal vía de comunicación.
Se presentaron 7 reportes internos mediante la **página web** y 80 fueron externos para un total de 87 reportes, lo que indica que, aunque es una opción utilizada tanto interna como externamente, representa una menor cantidad de reportes en comparación con el correo electrónico.

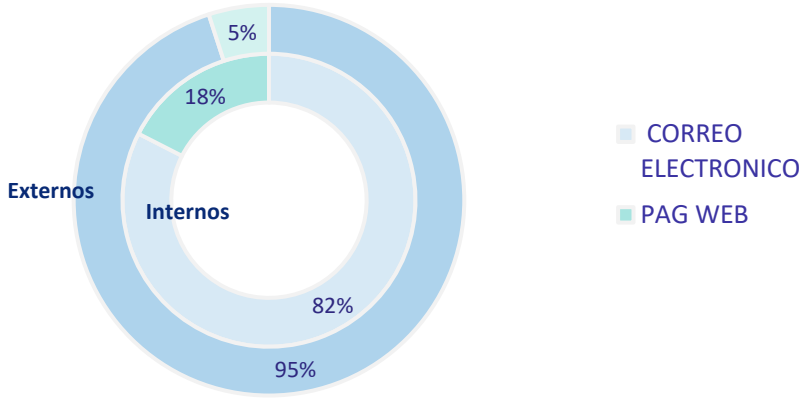

Gráfico 5: PQRSD internas y externas recibidas por los diferentes canales del segundo trimestre 2023

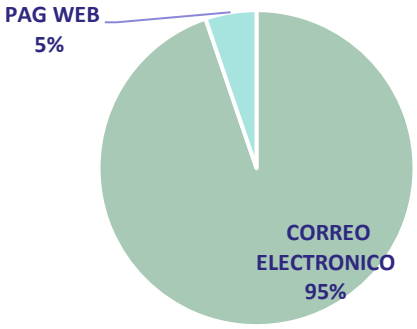

Gráfico 6: porcentaje de PQRSD recibidas por los diferentes canales del segundo trimestre 2023

SEGUNDO TRIMESTRE	*PQRSD EXTERNOS RECIBIDOS*	*CANTIDAD DE DOCUMENTOS RADICADOS PÁGINA WEB*	*PQRSD DOCUMENTO INTERNOS*	*DOCUMENTOS PENDIENTES POR TRAMITAR VENCIDOS*
abr-23	576	19	15	359
may-23	527	26	8	257
jun-23	500	35	17	366
Totales	1603	80	40	982

Tabla 5: Número de PQRSD generales recibidas.

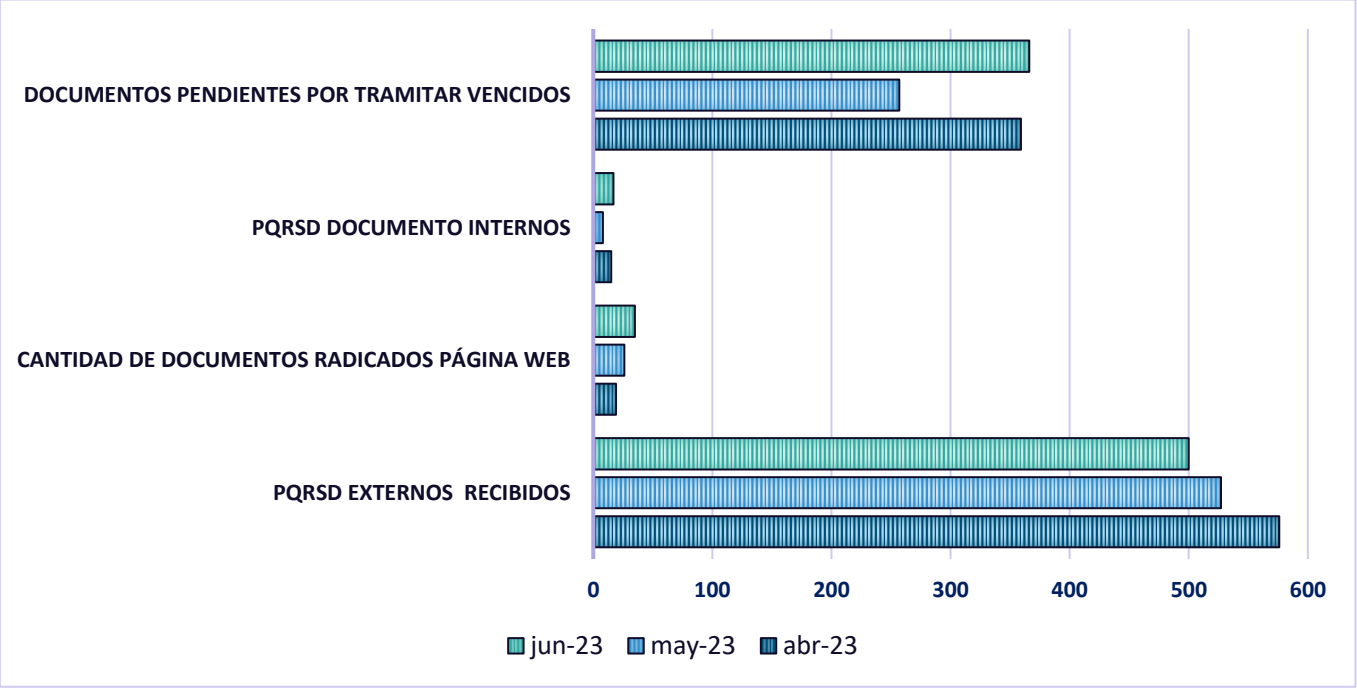

Gráfico 7: Número de PQRSD generales recibidas.

Con lo previamente detallado, se realiza un análisis cuantitativo general de los tres meses que corresponden al segundo trimestre del 2023, en cuanto a las PQRSD recibidas externas , en abril fue el mes en el cual se recibieron mayor cantidad de documentos con un total de 576 de los 1603 radicados por el usuario, seguidamente tenemos las PQRSD recibidas internamente, son aquellas que realizan los funcionarios de la cámara de comercio para solicitar sus certificados laborales, quejas o alguna solicitud especifica, de este ítem se presentó una mayor cantidad en junio, con un total de 17 de 80 recibidas en el transcurso del trimestre, a diferencia del primer trimestre, es este se obtuvo una disminución del 3% aproximadamente.

Para finalizar, se recibieron por la página web 80 en total de las cuales corresponden 35 al mes de junio, y por tramitar a la fecha, 982 documentos pendientes, el tiempo promedio de respuesta es de 6 días y de los derechos de petición recibidos, mencionados anteriormente, 94 sobrepasan los 10 días de respuesta.

*Histórico de Solicitudes recibidas 2020-2023

En cuanto al análisis de las solicitudes recibidas a través de los años, tenemos un histórico desde el año 2020, en el cual se recibieron 218, en el año 2021 hubo un aumento del 54%, recibiendo 459 solicitudes, en el año 2022 hubo una disminución de 171 radicados lo que representa un porcentaje del -59% frente al año anterior con un total de 288 solicitudes recibidas y en el año 2023 se presentaron 1073 totales con un crecimiento significativo de un 73%.

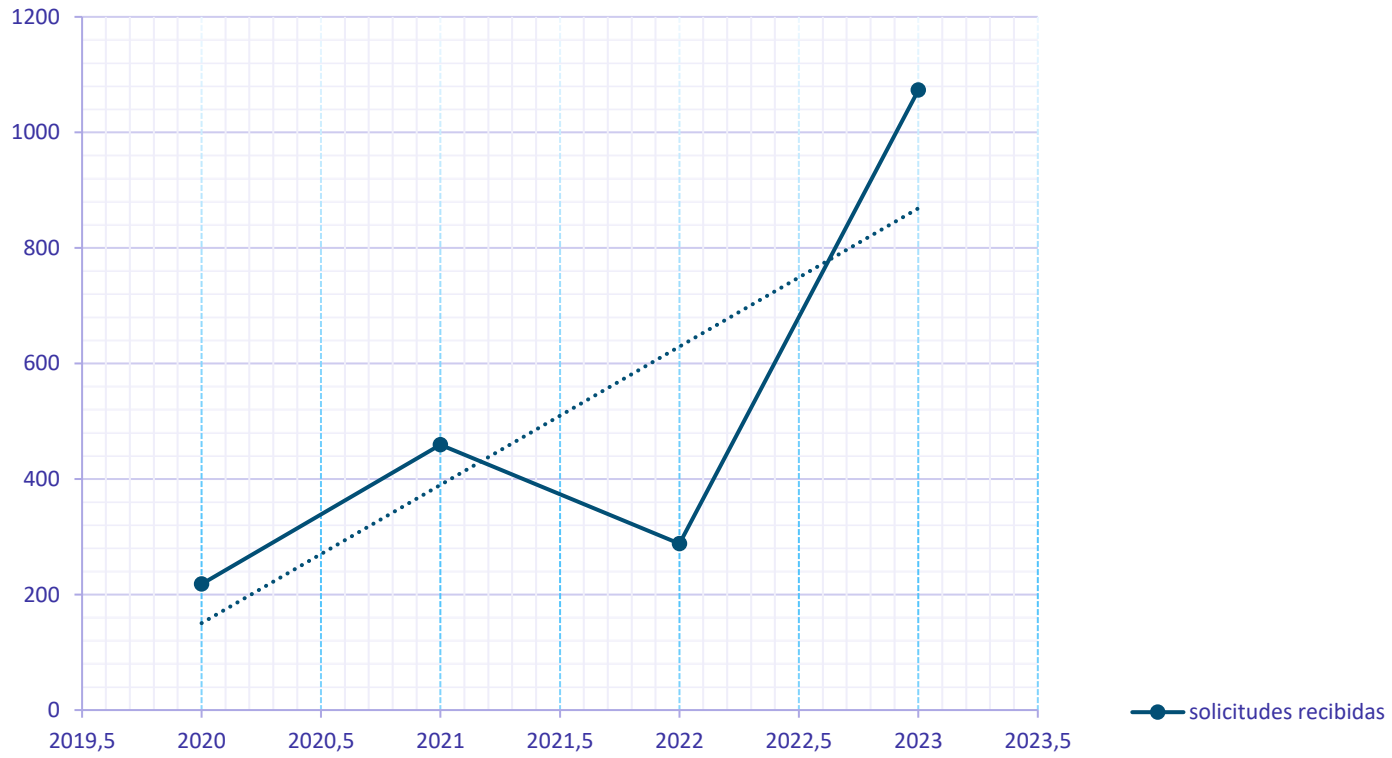

Gráfico 8: Histórico de Solicitudes recibidas del año 2020 al 2023

CONCLUSIONES

La cantidad de Derechos de Petición recibidos en el segundo trimestre disminuyó significativamente en comparación con el primer trimestre. Esto representa una reducción del 60.3% en la cantidad de este tipo de PQRSD.

La Cámara de Comercio de Cúcuta cuenta con diferentes canales de atención para que los usuarios realicen las PQRSD, como lo son: telefónicamente, mediante el buzón, correo electrónico y pagina web. El canal virtual continúa siendo el más utilizado por los usuarios y grupos de interés, así mismo, la asimilación de las nuevas herramientas tecnológicas implementadas por la Cámara de Comercio de Cúcuta, han facilitado al usuario su interacción digital con la entidad, lo cual se evidencia en el aumento significativo de los datos mostrados en el reporte por canales de atención, cada vez son menos las personas que deciden hacerlo por canales tradicionales físicos.

De acuerdo con lo anterior, se analiza que el 94.75% de los reportes recibidos se presentaron a través del correo electrónico, la página web representa el 5.25% de los reportes recibidos, lo que indica que, aunque es una opción utilizada, representa una proporción menor en comparación con el correo electrónico.

Es importante tener en cuenta que como entidad se continúe monitoreando y analizando estos datos para identificar tendencias y tomar decisiones informadas para mejorar la gestión y atención de las PQRSD en el futuro. Además, es esencial mantener una comunicación efectiva y una respuesta adecuada a todas las PQRSD recibidas, garantizando la satisfacción de los ciudadanos y usuarios hacia la Cámara de Comercio de Cúcuta, lo cual tenemos como principal objetivo.

Para mejores resultados como los que fueron analizados previamente se deben realizar jornadas de capacitación en temas referentes a la correcta recepción y respuesta de PQRSD a los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta y también para Crear conciencia en los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios.