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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

OBJETIVOS 6

ALCANCE 6

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES 6

Constitución Política 6

Leyes 7

Decretos 7

Resolución 7

GESTIÓN DE LAS PQRSD 8

Responsabilidad 8

PQRSD Incompleta. 8

Canales DE Atención 9

Tiempos De Respuesta 11

INFORME DE PQRSD 12

Comparativo Segundo Semestres Del Año 2023 Y 2024 12

Número De PQRSD Radicadas..... 14

Canales De Atención 16

PQRSD Atendidas Por Dependencia 17

Tipificación De PQRSD..... 19

Eficiencia En Respuesta A PQRSD 21

CONCLUSIÓN..... 23

Incremento Significativo de PQRSD:..... 23

Preferencia por Canales Digitales:..... 23

Distribución de la Carga Operativa:..... 23

Variación Mensual y Tipificación de PQRSD: 24

Disminución de Solicitudes de Información y Reclamos: 24

Ausencia de Denuncias: 24

ACCIONES RECOMENDADAS PARA LA MEJORA CONTINUA..... 25

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fuente del SGD ____ *12*

Tabla 2. Fuente del SGD ____ *14*

Tabla 3. Fuente del SGD ____ *16*

Tabla 4. PQRSD Dependencia ____ *18*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comparativo 2023 vs 2024 ____ *13*

Figura 2. PQRSD Recibidas. ____ *13*

Figura 3. PQRSD Radicadas ____ *15*

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL 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, 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.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

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 abril a junio del año 2024, consolidado con la información correspondiente al cuarto trimestre del año 2023.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

OBJETIVOS

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en Cámara de Comercio de Cúcuta, durante el segundo 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 abril a junio 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.

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 Gerencia de Desarrollo Estratégico 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 enqué 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 SMDoc Smart Management y genera un radicado de recibido que se da a conocer al usuario, inicia el trámite interno mediante el SGD 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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL 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 12:30am y 1:30pm a 4:30pm Viernes 7:30am a 3:30pm jornada continua
Presencial	SEDE CHINACOTA Ventanilla de Registros Públicos	Carrera 4 Nro. 1-31 Barrio Chapinero	Lunes a jueves de 7:30 am a 12:30am y 1:30pm a 4:30pm Viernes 7:30am a 3:30pm jornada continua
Telefónico	Línea fija desde Cúcuta	Número 57 607-5748754 Número 57 607-5748753	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/vpagin a/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 PQRSD

La Gerencia de Desarrollo Estratégico 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 abril a junio del año 2024 radicadas y gestionadas en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental SMDoc – Smart Management para ser publicado en la página Web de la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Comparativo Segundo Semestres Del Año 2023 Y 2024

Se realiza un comparativo del número de PQRSD recibidas del segundo semestre del año 2023 y 2024 con el fin de analizar la situación presentada en un el mismo periodo determinado.

TIPO	PQRSD RECIBIDAS 2° TRIMESTRE 2023	PQRSD RECIBIDAS 2° TRIMESTRE 2024
Petición	138	966
Queja	32	37
Reclamo	10	8
Solicitud De Información	1073	720
Denuncia	6	0
TOTAL	**1259**	**1731**

Tabla 1. Fuente del SGD

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

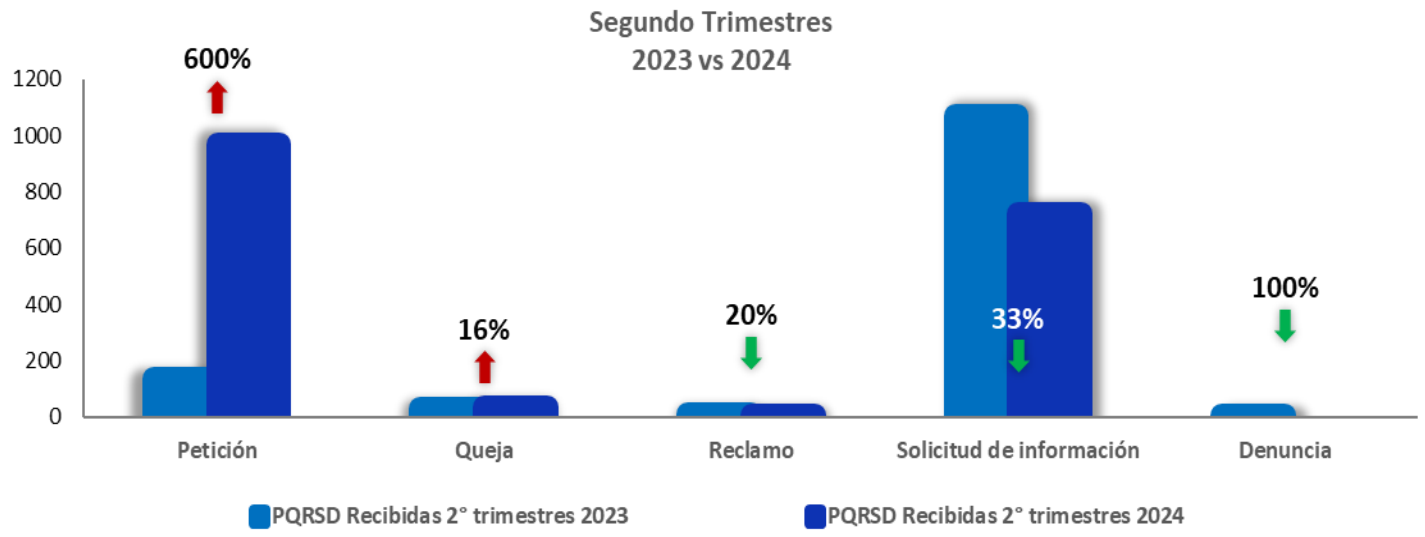


Figura 1. Comparativo 2023 vs 2024

Figura 2. PQRSD Recibidas.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

En el segundo trimestre del año 2024, la Cámara de Comercio de Cúcuta recibió un total de 1731 PQRSD, frente a las 1259 del mismo período en 2023, reflejando una adición del 37.47%. Este aumento se debe principalmente a un incremento notable del 601% en las peticiones, que subieron de 138 en 2023 a 966 en 2024. Las quejas también mostraron un pequeño incremento, de 32 a 37. Sin embargo, las solicitudes de información disminuyeron en un 32.7%, y los reclamos disminuyeron un 40%. En el segundo trimestre del 2024 no se recibieron denuncias, en comparación con las 6 del año anterior.

Número De PQRSD Radicadas

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

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIÓN	374	306	286	**966**	**55.80%**
QUEJA	18	15	4	**37**	**2.13%**
RECLAMO	6	1	1	**8**	**0.46%**
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	281	235	204	**720**	**41.60%**
DENUNCIA	0	0	0	**0**	**0.00%**
SUBTOTAL	**679**	**557**	**495**	**1731**	**100.00%**
%	**39.22%**	**32.17%**	**28.60%**		

Tabla 2.PQRSD recibidas, Fuente de datos: SGD Cámara de Comercio de Cúcuta

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

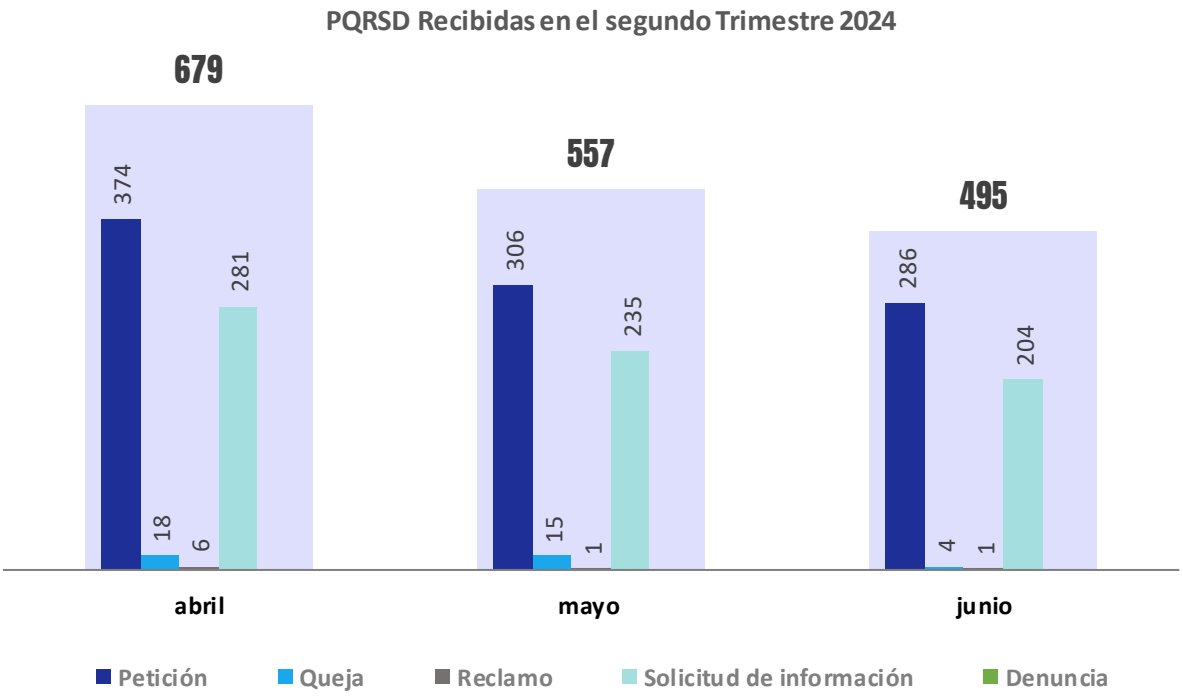


Figura 3. PQRSD Radicadas

Durante el segundo trimestre de 2024, la Cámara de Comercio de Cúcuta gestionó un total de 1731 PQRSD. El mes con mayor cantidad de solicitudes fue abril con 679, seguido de mayo con 557 y junio con 495. Las peticiones representaron la mayor parte de las PQRSD con un 55.80%, mientras que las solicitudes de información constituyeron el 41.60%. Las quejas y reclamos representaron el 2.13% y 0.46% respectivamente, y no se registraron denuncias en este período.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

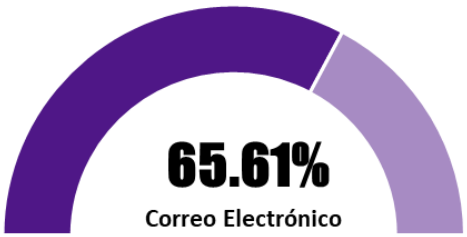
Canales De Atención

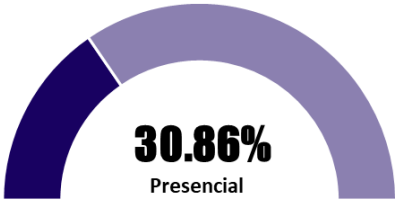
Informe sobre el número de PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención durante el segundo trimestre 2024.

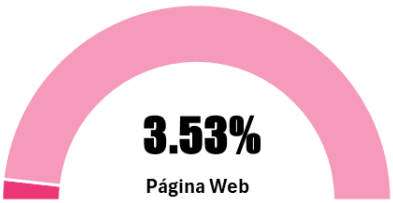
CANAL DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	NUMERO DE PRQSD
PRESENCIAL	49	460	24	**533**
CORREO ELECTRÓNICO	620	52	461	**1133**
PÁGINA WEB	6	45	10	**61**
TOTAL	**675**	**557**	**495**	**1727**

Tabla 3. Fuente del SGD

En este periodo se obtuvo presencial un número de 533 PQRSD, en correo electrónico 1133 PQRSD y en la página web 61 PQRSD siendo un total de 1727 debido a que en el mes de abril se presentaron 4 PRSD por medio del SGD de la entidad para un total antes mencionado de **1731.** *Ver tabla 3*







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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

Se puede apreciar que el canal con más recepción de PQRSD son los correos electrónicos, ya sea porque es un plataforma más conocida y amigable del usuario, donde se concluye que por este medio se llega más solicitudes de petición y solicitud de la información. *Ver tabla 1*

PQRSD Atendidas Por Dependencia

Informe sobre el número de PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención durante el segundo trimestre.

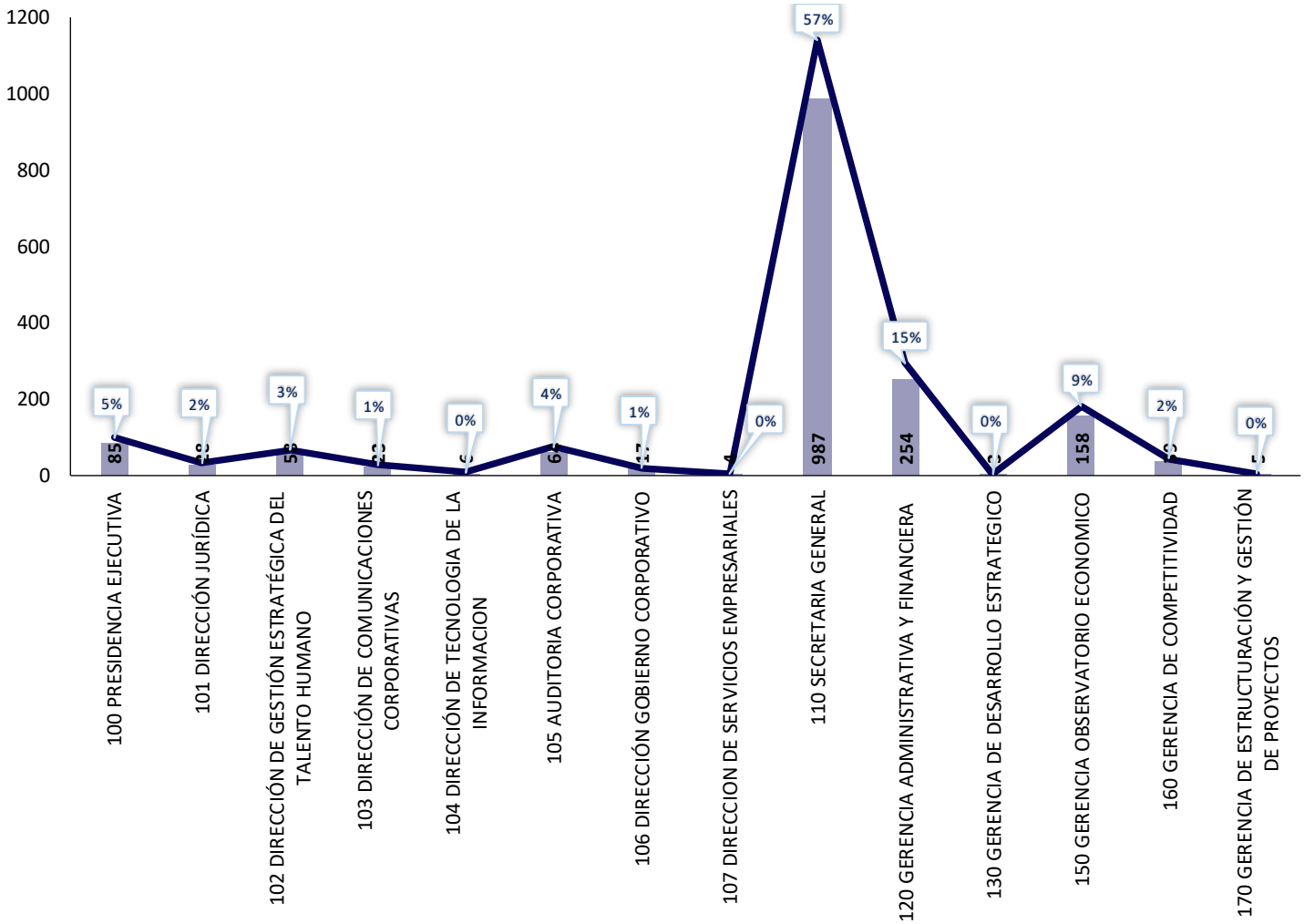
DEPENDENCIA	Abril	Mayo	Junio	TOTAL, PQRSD	% Total
100 Presidencia Ejecutiva	19	25	41	**85**	**5%**
101 Dirección Jurídica	15	8	5	**28**	**2%**
102 Dirección De Gestión Estratégica Del Talento Humano	16	22	20	**58**	**3%**
103 Dirección De Comunicaciones Corporativas	9	6	8	**23**	**1%**
104 Dirección De Tecnología De La Información	3	2	1	**6**	**0%**
105 Auditoria Corporativa	27	28	9	**64**	**4%**
106 Dirección Gobierno Corporativo	4	0	13	**17**	**1%**
107 Dirección De Servicios Empresariales	0	0	4	**4**	**0%**
110 Secretaria General	395	321	271	**987**	**57%**
120 Gerencia Administrativa Y Financiera	122	76	56	**254**	**15%**
130 Gerencia De Desarrollo Estratégico	0	1	2	**3**	**0%**

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

150 Gerencia Observatorio Económico	59	57	42	**158**	**9%**
160 Gerencia De Competitividad	10	8	21	**39**	**2%**
170 Gerencia De Estructuración Y Gestión De Proyectos	0	3	2	**5**	**0%**
Total	**679**	**557**	**495**	**1731**	**100%**

Tabla 4. PQRSD Dependencia



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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

La Secretaría General de la Cámara de Comercio de Cúcuta gestionó el 57% de las PQRSD durante el segundo trimestre de 2024. La Gerencia Administrativa y Financiera atendió el 15% de las solicitudes, y el Observatorio Económico el 9%. Este análisis muestra la distribución del trabajo y la carga operativa dentro de la entidad, destacando las áreas de mayor interacción con los usuarios.

Tipificación De PQRSD

- Se presenta los asuntos de la PQRSD del mes de abril

TIPÍFICACION PQRSD	CONTEO
Solicitud de información, documentos o trámites de Talento Humano	**20**
Petición información sobre un trámite o servicio de los Registro Público	**225**
Requerimientos de entidades gubernamentales de los Registros Públicos	**106**
Reclamo: Servicio o producto no conforme	**6**
Solicitud trámite de factura o cuenta de cobro	**35**
Solicitud de información comercial estadística	**59**
Solicitud información, certificado contractual proveedores o contratistas	**99**
Queja: Prestación o atención de servicio	**18**
Solicitud de Información Entidades de Control y Vigilancia	**31**
Solicitud de Información de programas y/o proyectos	**33**
Petición información sobre inscripción de medida cautelar	**21**
Petición información sobre los procesos y servicios del CACAC	**22**

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

Solicitud de Alquiler o préstamo de salones de conferencias	**4**

El asunto que más se presenta en esta tipificación del mes de abril, son las de quejas (Prestación o atención de servicio).

- Se presenta los asuntos de la PQRSD del mes de mayo

TIPÍFICACION PQRSD	CONTEO
Solicitud de información, constancia laboral especial o documentos de Talento Humano	**2**
Notificación	**1**
Solicitud de información	**189**
Certificado	**1**
Requerimientos de entidades gubernamentales	**92**
GESTION PQRSD	**43**
Solicitud de información comercial estadística	**51**
Solicitud capacitación Registro Públicos	**1**
Solicitud certificada de Retención	**18**
Solicitud factura electrónica	**15**
Derechos de Petición	**42**
Solicitud de información de Entes de vigilancia y control	**27**
Queja, Reclamo, Denuncia Anónima	**9**
QUEJAS	**7**

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

Solicitud de certificado - Proveedores - Contratistas	**4**
Solicitud apoyo económico	**6**
Solicitud revisión de actas	**3**
Solicitud constancia o certificado laboral	**4**
Requerimientos para Acción de Tutelas	**5**
Reclamo	**1**
Solicitud alquiler o préstamo de salones de conferencias	**5**
Solicitud de información y documentos de Talento Humano	**4**
Inscripción de embargo en el Registro Público	**25**
Inscripción de levantamiento de embargo en el Registro Público	**1**
Solicitud cita con el Presidente Ejecutivo	**1**

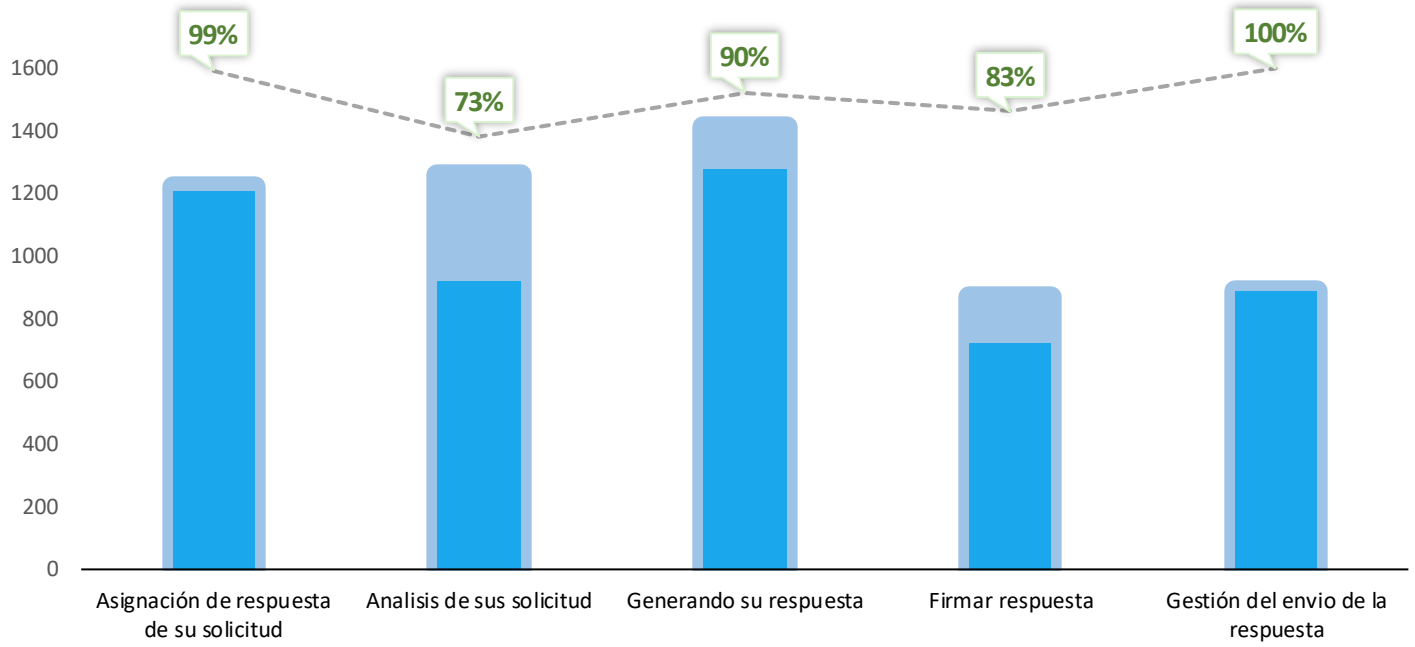
De acuerdo con la tipificación de las PQRSD, la causa que más se presenta para el mes de mayo es la solicitud de la información, seguido de ello el asunto de requerimientos gubernamentales.

Eficiencia En Respuesta A PQRSD

Las actividades presentadas y la cantidad de PQRSD recibidas se presenta un promedio del segundo trimestre presentando su eficiencia.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024



De manera Trimestral se presenta la eficiencia de las tareas ejecutadas, donde analizando la tabla y la visualización de la gráfica la tarea de “Análisis de las solicitudes” se presenta en un 73% siendo lógico porque es la actividad donde se tendrá que dar solución a la PQRSD para llevar a cabo su debida respuesta. Según el reporte “Tiempo en Ruta” que genera el SGD, el promedio de días hábiles en dar respuesta durante el primer trimestre del 2024 fue de 4 días, 4 horas y 27 minutos hábiles.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

CONCLUSIÓN

Incremento Significativo de PQRSD:

Durante el segundo trimestre de 2024, la Cámara de Comercio de Cúcuta registró un incremento del 37% en el total de PQRSD recibidas, pasando de 1259 en 2023 a 1731 en 2024. Este aumento se debe principalmente al notable incremento del 600% en las peticiones, lo que indica una mayor demanda de servicios y una creciente participación ciudadana en los procesos de la Cámara.

Preferencia por Canales Digitales:

El análisis de los canales de atención revela que el correo electrónico es el canal preferido por los usuarios, con un total de 1133 PQRSD recibidas a través de este medio. La atención presencial también es significativa, con 533 solicitudes, lo que demuestra la necesidad de mantener y mejorar la capacidad de respuesta en ambos canales para satisfacer las demandas de los usuarios de manera efectiva.

Distribución de la Carga Operativa:

La Secretaría General se destaca como la dependencia con mayor carga operativa, gestionando el 57% de las PQRSD. Este dato sugiere la necesidad de evaluar y posiblemente redistribuir los recursos internos para garantizar una atención eficiente y oportuna en todas las áreas, especialmente aquellas con una alta demanda.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

Variación Mensual y Tipificación de PQRSD:

La distribución mensual de PQRSD muestra una mayor cantidad de solicitudes en abril, con un total de 679, seguido por mayo y junio. Además, la tipificación de las PQRSD revela que las quejas por la prestación o atención del servicio fueron predominantes en abril, mientras que en mayo las solicitudes de información y los requerimientos de entidades gubernamentales fueron las más frecuentes. Esto sugiere la necesidad de focalizar esfuerzos en mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente.

Disminución de Solicitudes de Información y Reclamos:

A pesar del incremento en las peticiones y quejas, las solicitudes de información y los reclamos mostraron una disminución en comparación con el año anterior. Este dato puede interpretarse como una mejora en la claridad y accesibilidad de la información proporcionada por la Cámara de Comercio de Cúcuta, aunque también indica áreas donde se debe continuar trabajando para mantener y mejorar estos indicadores.

Ausencia de Denuncias:

La ausencia de denuncias en el segundo trimestre de 2024, en comparación con las 6 registradas en el mismo período de 2023, es un indicador positivo que podría reflejar una mayor satisfacción con los servicios prestados o una mejora en la resolución de conflictos antes de que se conviertan en denuncias formales.

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

MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

ACCIONES RECOMENDADAS PARA LA MEJORA CONTINUA

1. Fortalecer las Alertas semanales como estrategia para el seguimiento a los trámites pendientes en las bandejas de tareas 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.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA
MES: SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2024

ELABORADO POR	
Nombre	Wilden Fabian Capacho Monterrey
Cargo	Gerente de Desarrollo Estratégico
Firma	WILDEN FABIAN CAPACHO MONTERREY Gerente de Desarrollo Estratégico