PQRSSF

INFORME
III TRIMESTRE
2021

CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

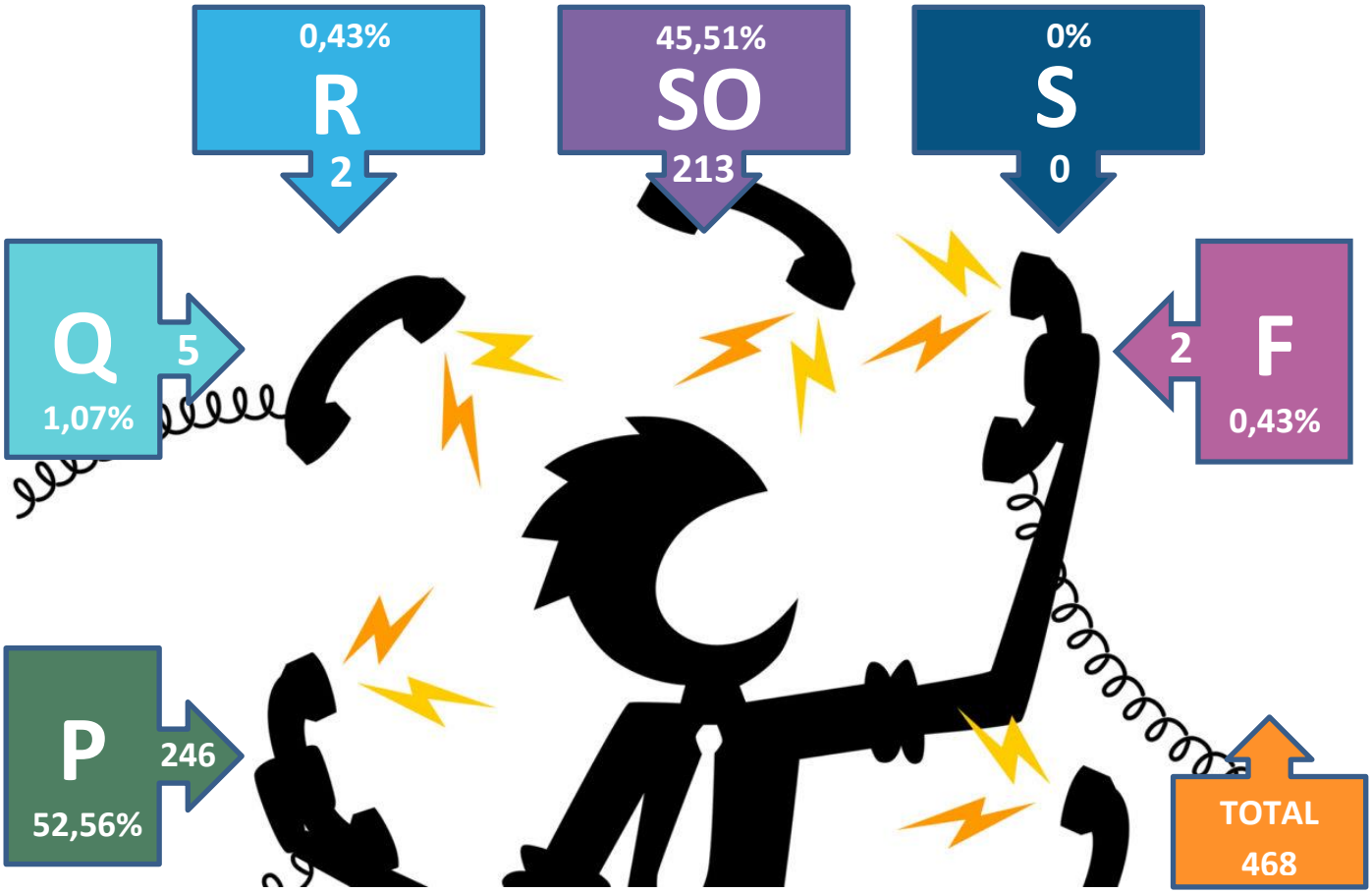
DESARROLLO ESTRATÉGICO

JULIO-SEPTIEMBRE

2021

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA Y FELICITACIONES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA | **III Trimestre 2021**

La **Gerencia de Desarrollo Estratégico** presenta el informe consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, peticiones y felicitaciones recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención en el trimestre de julio – septiembre de 2021.



III Trimestre 2021							
Tipo	**Petición (P)**	**Queja (Q)**	**Reclamo (R)**	**Solicitud de información (SO)**	**Sugerencia (S)**	**Felicitaciones (F)**	**Total**
# recibidas III TRIMESTRE 2021	246	5	2	213	0	2	468
# recibidas III TRIMESTRE 2020	0	70	18	404	15	2	509
% representación III TRIMESTRE 2021	52,56%	1,07%	0,43%	45,51%	0 %	0,43%	100%
Comportamiento con respecto al período anterior (III trim 2020 vs III trim 2021)							
% Comportamiento de cambio	-	-93% ↓	-89% ↓	-47% ↓	-100% ↓	0%	-8% ↓

Porcentaje de oportunidad: 24%

El porcentaje de oportunidad corresponde a la cantidad de quejas que fueron respondidas dentro del tiempo establecido en la Entidad, cinco (5) días hábiles. El artículo 14 del código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo (Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles a su recepción).

1. INTRODUCCIÓN

La Cámara de Comercio de Cúcuta es una entidad autónoma, sin ánimo de lucro, integrada por las personas que ejercen el comercio (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, etc.), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública, correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios en forma que resulte factor eficaz y positivo de organización de la actividad mercantil. 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 y sugerencias 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:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción.
2. 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.

La Gerencia de Desarrollo Estratégico presenta el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones (PQRSSF) recibidas y atendidas por la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención (Buzón, página web, correo electrónico, llamadas telefónicas, presenciales) durante el tercer trimestre del 2021 comprendidos por los meses de julio a septiembre, con el fin de determinar la conformidad de las respuestas que permiten identificar las oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos recibidos por parte de los grupos de interés de la entidad y dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, art 11, literal h. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva, "todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado".

2. OBJETIVO

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de Información Pública y felicitaciones que ingresan 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.

3. GESTIÓN DE LAS PQRSSF

Cualquier usuario puede presentar su petición verbalmente, el colaborador que recibe la petición debe dejar un registro. Si en la solicitud 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 usuario 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 PQRSSF a través de la ventanilla única de radicación ubicada en la sede principal de la Cámara de Comercio de Cúcuta, mediante un correo electrónico enviado a cincoccc@cccucuta.org.co, a través de los buzones ubicados en las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Cúcuta y en la página web https://vmercurio.cccucuta.org.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00014&indicador=1. Una vez ingresa la solicitud, inicia el trámite interno mediante el aplicativo Mercurio por la ruta No. 49 de la Gerencia de Desarrollo Estratégico, donde se direcciona a las gerencias responsables, para dar respuesta a dicha PQRSSF.

Todas las entidades están obligadas a recibir, informar o responder las peticiones en los siguientes tiempos o plazos:

Se debe tener en cuenta que, si la respuesta es una orientación sobre en dónde puede obtener la información que el usuario necesita, no es necesario que esta se radique, además de eso, las felicitaciones y sugerencias no requieren emisión de respuesta por parte de la Cámara de Comercio de Cúcuta. Los términos para resolver PQRSSF de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 se establece:

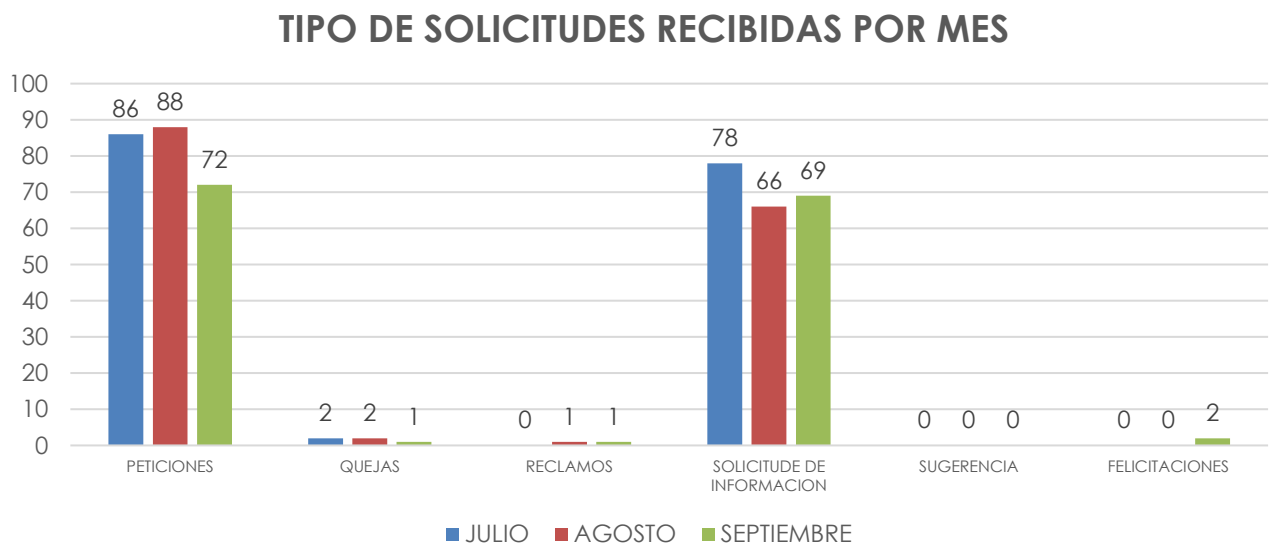
Modalidad de petición	**Definición**	**Términos para responder**	
		Ley 1755 de 2015	**Decreto 491 de 2020**
Peticiones	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15 días hábiles	30 días hábiles
Petición información entre entidades		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

4. REPORTE ESTADISTICO

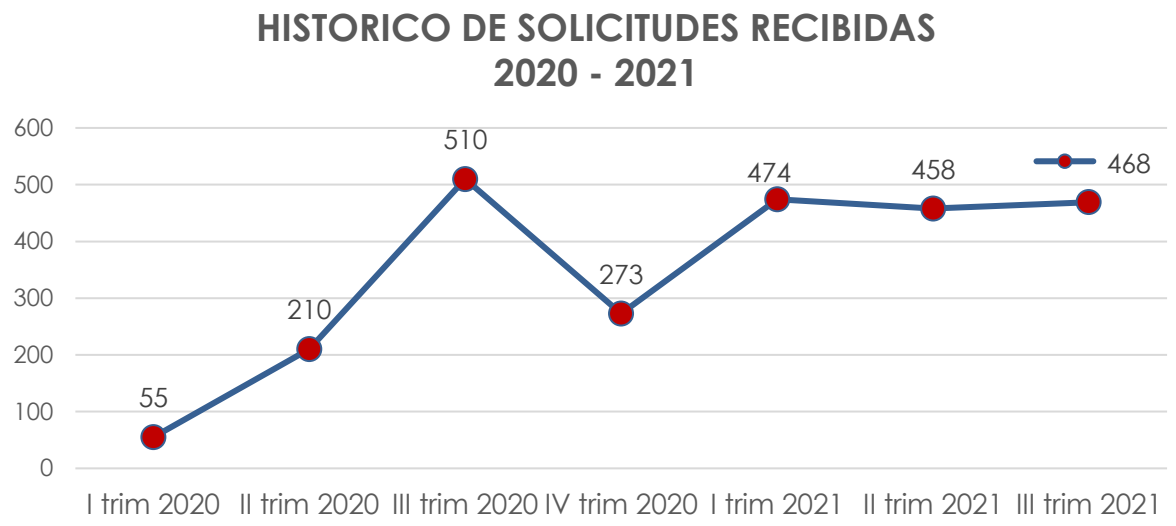
Referente a las PQRSSF radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del III trimestre de 2021, se evidencia la siguiente clasificación según información del aplicativo: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones (PQRSSF). Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:

Tipo de QRSSF	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	246	52,56%
Quejas	5	1,07%
Reclamos	2	0,43%
Sugerencias	0	0%
Solicitud de información pública	213	45,51%
Felicitaciones	2	0,43%
Total	**468**	**100%**

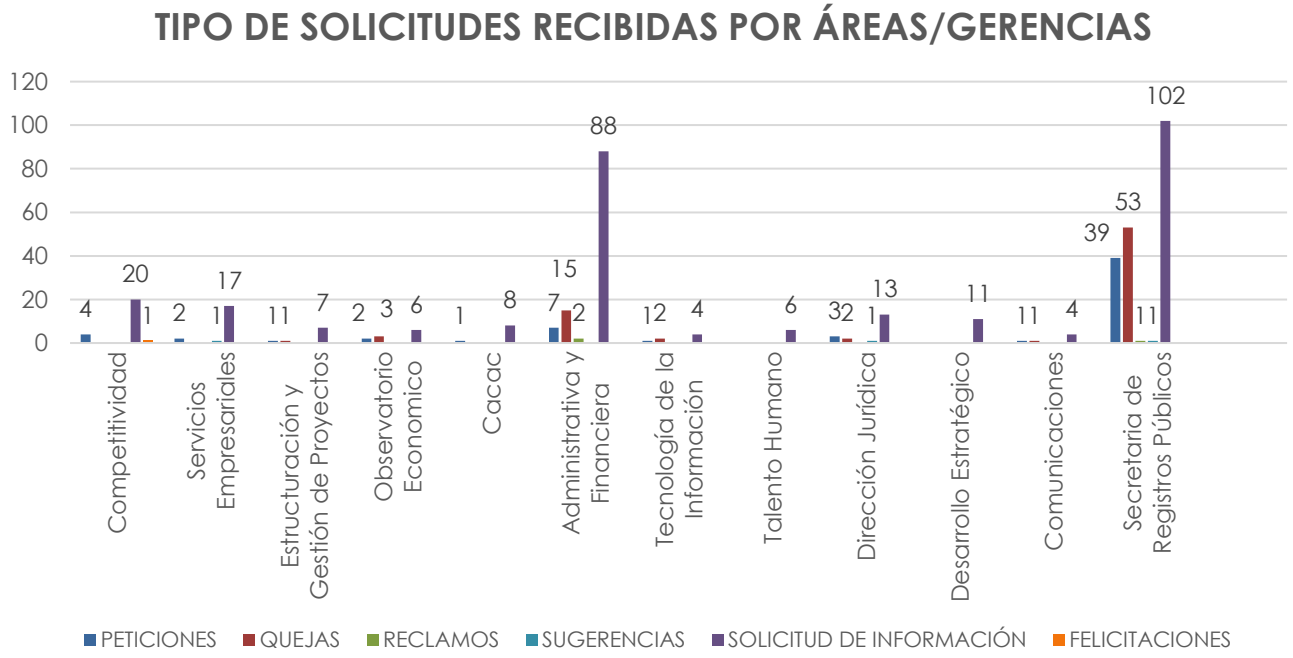
Del total de las PQRSSF recibidas, el 52,56% corresponden a peticiones, 1,07% a quejas, 0,43% reclamos, 0% Sugerencias, 45,51% solicitudes de información y 0,43% Felicitaciones, durante el tercer trimestre de 2021. Se informa que en los meses de julio a septiembre se recibieron solicitudes de información con un total de 213 en la segunda vigencia del 2021 (lo que representa un 45,51% de los requerimientos, comparado con el segundo trimestre del 2020, su disminución fue del 47%). A pesar de que fue este año seguimos con decretos gubernamentales con respecto a la emergencia sanitaria que vive el país a raíz del covid-19, se han recepcionado más requerimientos, lo que ha generado un incremento en las PQRSSF.



El resultado anterior evidencia que generalmente los usuarios se acercan a la Cámara de Comercio de Cúcuta con el fin de requerir información y/u orientación; lo anterior se afirma debido a que la suma de peticiones y solicitudes alcanzan un porcentaje del 98,07%, también cuando identifican dificultades con el servicio prestado, esto se deduce debido a que el porcentaje de quejas y reclamos alcanzan sumado un 1,49 %.

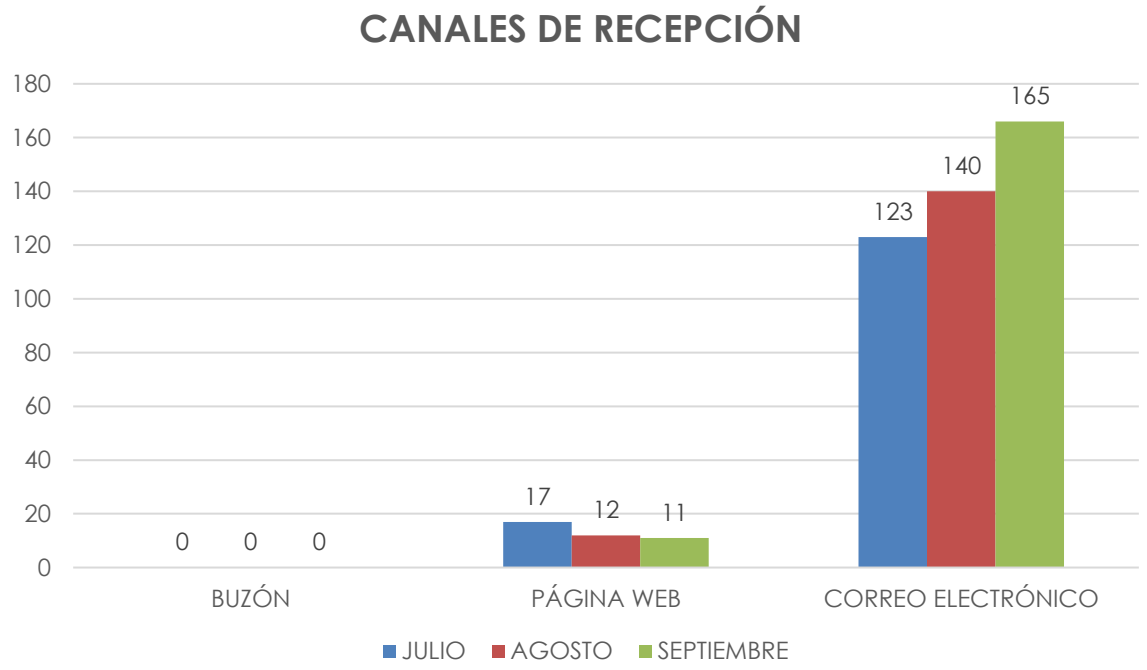


La cantidad de solicitudes recibidas por la Cámara de Comercio de Cúcuta presento un incremento en el año 2020 específicamente el III trimestre como lo muestra la figura, con un total de 510 solicitudes radicadas, esto se puede deducir que sucedió dada a la medida de aislamiento obligatorio, decretada por la pandemia del virus SRAS-CoV-2, en comparación al año 2021 que ha evidenciado el pico más alto de solicitudes en el I trimestre del año.



Las Gerencias, secretarias y/o Direcciones con mayor número de PQRSSF recibidas en el trimestre en su orden son: el primer lugar lo ocupa la Secretaria de Registros Públicos con 300 solicitudes que representan el 63,96 % sobre el total recibidas. En segundo lugar, se encuentra la Gerencia Administrativa y Financiera con 100 solicitudes que corresponden al 23,88 % sobre el total recibido en el trimestre.

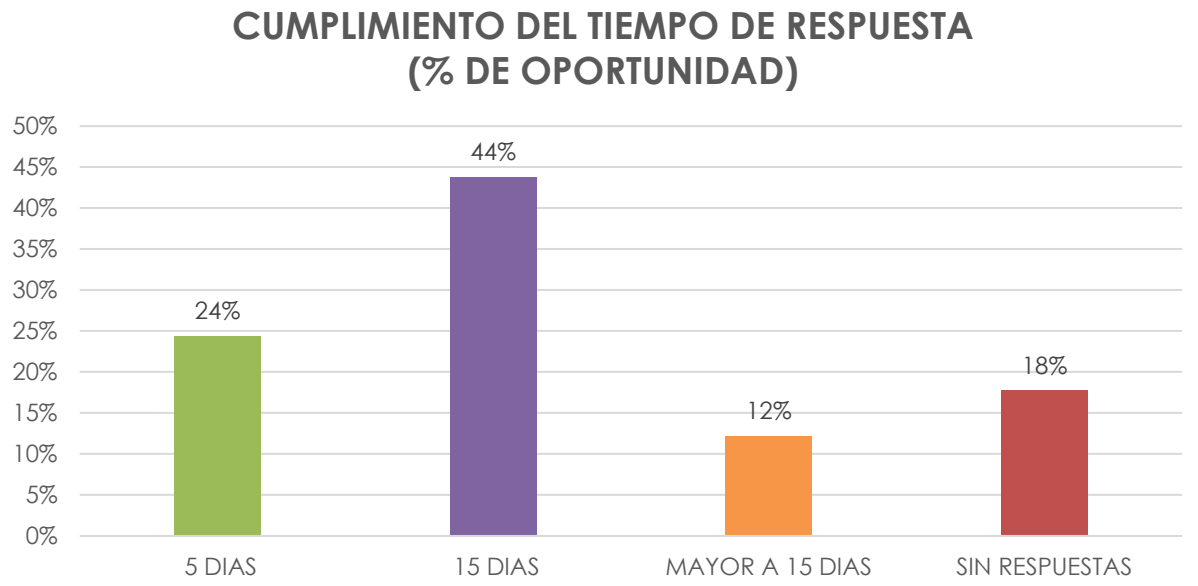
Las anteriores dependencias soportaron la carga de la gestión de las PQRSSF recibidas por la Cámara de Comercio de Cúcuta, en un 87,84 %; mientras que el 12,16 % restante de las PQRSSF en el trimestre estuvo a cargo de las restantes dependencias de la entidad.



Para el acercamiento con los usuarios la Cámara de Comercio de Cúcuta cuenta con diferentes canales de atención, el virtual (formulario web PQRSSF y correo electrónico), presencial, telefónico, buzón y la recepción de solicitudes por correo físico. El canal virtual continúa siendo el más utilizado por los usuarios y grupos de interés; por el correo electrónicos el 91,45% (428) solicitudes, desde el formulario web de PQRSSF se recibió el 8,52 % (40) PQRSSF. Los canales menos utilizados fueron el buzón, con 0 solicitudes recibidas; lo anterior, por la situación de aislamiento derivada de la emergencia sanitaria por el virus SRAS-CoV-2.

Estado de las PQRSSF		
Cerradas	**385**	**82,34%**
Abiertas	**83**	**17,69%**
Total	**468**	**100%**

De acuerdo con el análisis de los reportes del Aplicativo Mercurio, se tiene que del total de PQRSSF recibidas en el trimestre julio – septiembre de 2021, quedaron en trámite un total de 83 solicitudes, de las cuales se aprecia un avance significativo de gestión en la atención de peticiones recibidas. Durante el tercer trimestre, de las 468 PQRSS recibidas se da trámite a 385, de las cuales 383 se dio solución a la respuesta presentada por el usuario y 2 corresponden a felicitaciones las cuales no generan respuesta al usuario. En este trimestre 83 PQRS quedaron en estado abiertas.



Con el fin de garantizar la atención efectiva y oportuna de las solicitudes realizadas por los ciudadanos y en aras de dar respuesta de acuerdo con su tipificación en el tiempo establecido de conforme a la normatividad vigente, la Cámara de Comercio de Cúcuta realiza el seguimiento mediante el sistema de PQRSSF, el cual permite controlar el tiempo de respuesta de las solicitudes para garantizar el cumplimiento de los términos estipulados por la ley. Para el tercer trimestre el promedio de respuesta de las solicitudes fue dentro de los 15 días hábiles, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, esto teniendo en cuenta que por normativa el sistema PQRSSF amplió los términos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Así mismo, de las PQRSSF radicadas se evidencia por "tipología" la siguiente información en el III trimestre del año 2021:

TIPO DE PQRSSF	SUBTEMAS DE PQRSSF	TOTAL
Peticiones, Petición información entre entidades	Actas de empresas	13
	Actualización bases de datos facturas	14
	Cambio datos matricula	8
	Cancelación matricula mercantil	1
	Certificado paz y salvo	5
	Certificado contractual	33
	Certificado mercantil	7
	Copias documentos	3
	Derechos de Petición	11
	Devolución de dinero	2
	Factura programas	1
	Factura tramite mercantil	79
	Libros	3
	Recurso de reposición	6
	Reiteración de solicitud	11
	Requerimiento de información	48

TIPO DE PQRSSF	SUBTEMAS DE PQRSSF	TOTAL
Quejas	Mala prestación de servicio	5
Reclamos	Inconformidad del servicio	2
Solicitud de información pública, Consulta	Alquiler de salones	21
	Apoyo económico	21
	Apoyo técnico	10
	Convocatorias	2
	Datos abiertos	21
	Información de interés	23
	Información de programas	3
	Información de procesos y tramites de centro de conciliación	7
	Información de procesos y tramites	88
	Encuestas	9
	Uso de identidad corporativa	8
Sugerencias	Mejorar los servicios	0
Felicitaciones	Prestación de servicio	1
	Contra funcionario de la entidad	1

Es importante tener en cuenta que el Sistema PQRSSF, está parametrizado con el fin de recibir, gestionar y dar una respuesta formal y oportuna en los términos legales vigentes a las solicitudes presentadas por los usuarios, a través del canal virtual; así como la generación de alertas y reportes para hacer seguimiento e implementar medidas preventivas y correctivas.

5. CONCLUSIONES

- Analizando el flujo de solicitudes realizadas por la ruta 49, a través de los diferentes canales de atención, se evidencia que del 100% de las PQRRSF recibidas durante el III trimestre, el 1,5% corresponden a la suma de quejas y reclamos que los usuarios perciben en el momento de la prestación de los servicios, siendo este un valor relevante para brindar servicios de calidad que estén enfocados en la mejora continua del mismo.
- Observando el comportamiento trimestral durante los periodos del 2020 a la fecha, se denotan 55 solicitudes recepcionadas en el primer trimestre del 2020 frente a 474 del primer trimestre del 2021, lo que se convierte en un incremento del 762% de solicitudes emitidas por los usuarios externos e internos de la Cámara de Comercio de Cúcuta, esto debido a las restricciones emitidas por el Gobierno Nacional como medidas de prevención por la proliferación del virus SRAS-CoV-2.
- La consolidación de PQRSSF demuestra que las gerencias, direcciones y/o secretarias con gran cantidad de requerimiento en peticiones y solicitudes de información son, la Gerencia Administrativa y Financiera que recepciona 100 solicitudes en su mayoría relacionadas a las facturas de tramites mercantiles y la Secretaria de Registros Públicos que recepciona 300 solicitudes las cuales se dividen en información sobre trasmites y procesos, certificados mercantiles y actualización de la información en los registros.
- Actualmente los canales de atención de PQRSSF con mayor flujo de solicitudes corresponde al correo electrónico con un 91,42% y al formulario de la página web de la entidad con un 8,52%, esto se especula que es debido a la acogida de los usuarios a las tecnologías fruto del aislamiento por la pandemia.

6. RECOMENDACIONES

- Establecer acciones de mejora teniendo en cuenta las quejas o reclamos expresados por los usuarios, estas acciones deben ser direccionadas a la Gerencia de Desarrollo Estratégico mediante la ruta 22, para realizar el seguimiento al progreso de la solución planteada para prestar un servicio de calidad.
- Realizar jornadas de capacitación en temas referentes a la correcta recepción y respuesta de PQRS a los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta.
- Crear herramientas didácticas visibles que enseñen los medios y la manera correcta de realizar una PQRSSF, esto dirigido primordialmente a la población externa que utiliza los servicios o tienen relación directa con la Cámara de Comercio de Cúcuta.
- Realizar monitoreo constante a los colaboradores que atiendan público, para evaluar que cumplan con lo estipulado en la carta de trato digno al usuario por la que se rige la entidad.
- Capacitar periódicamente a los colaboradores de la entidad, para mejorar progresivamente los conocimientos y habilidades en las actividades que desempeñe.

ELABORADO POR		REVISADO POR
Nombre	María Angélica Pachón Colmenares	María Ivonne Arenas Acevedo
Cargo	Asistente Junior de Desarrollo Estratégico	Gerente de Desarrollo Estratégico (E)