CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

Informe de PQRSD

IV trimestre 2022

Desarrollo Estratégico

CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA

Contenido

Introducción 1
Objetivo 2
Alcance 2
Gestión de las PQRSD 2
Informe de PQRSD 3
Conclusiones 8
Recomendaciones 9

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:

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.

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 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de Información Pública, felicitaciones y denuncias que ingresaron a la entidad en el cuarto trimestre, 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.

Gestión de las 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 un correo electrónico enviado a **cincoccc@cccucuta.org.co** y en la página web **https://vmercurio.cccucuta.org.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00014&indicador=1**. 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, informar o responder su petición en los siguientes tiempos o plazos:

Gráfico 1: *Tiempos de respuesta derechos de petición.*

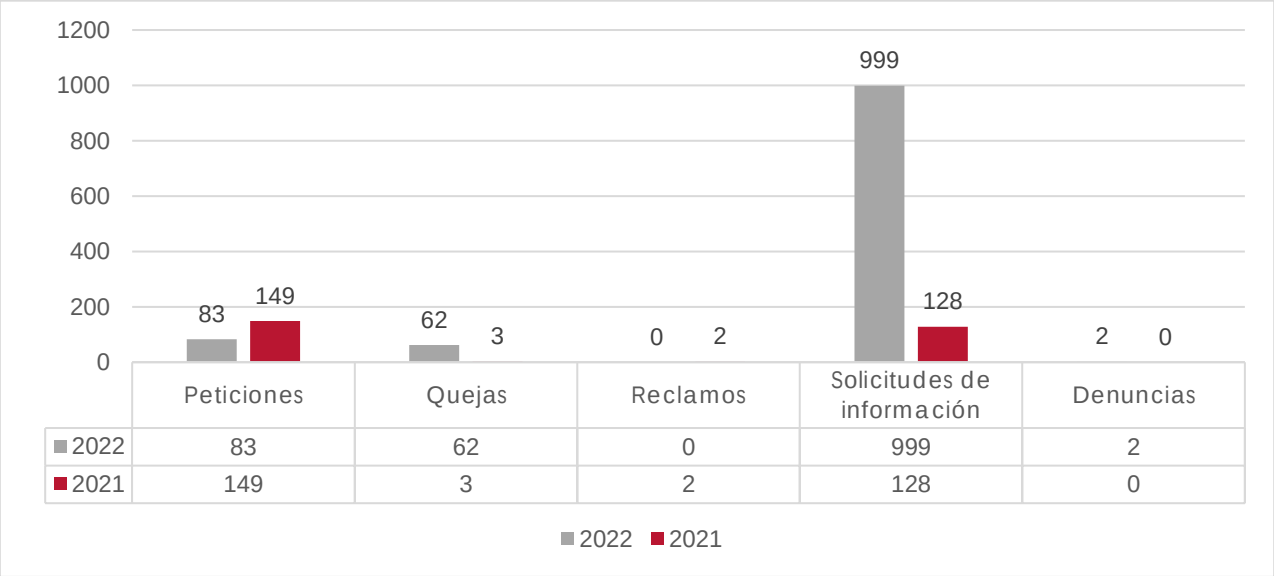
Informe de PQRSD

La Gerencia de Desarrollo Estratégico presenta el informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias recibidas en la Cámara de Comercio de Cúcuta a través de los diferentes canales de atención en el trimestre de octubre a diciembre del 2022.

IV Trimestre 2022

TIPO	*Peticiones (P)*	*Queja (Q)*	*Reclamo (R)*	*Solicitud de Información (S)*	*Denuncias (D)*	*TOTAL*
#Recibidad IVTrim 2022	**82**	**62**	**0**	**933**	**2**	**1.147**
#Recibidad IV Trim 2021	**149**	**3**	**2**	**128**	**0**	**282**
% Representación Iv Trim 2022	**7,24%**	**5,41%**	**0%**	**87,10%**	**0,26%**	**100%**
Comportamiento con respecto al período anterior (Iv trim 2021 vs Iv trim 2022) en porcentaje	**-44,97%**	**1.966,67%**	**-100%**	**628,91%**	**100%**	**306,74%**

Tabla 1: % *de PQRSD del cuarto Trimestre 2021 vs 2022.*



Grafica 2: *Comparativo de PQRSD del cuarto Trimestre 2021 vs 2022.*

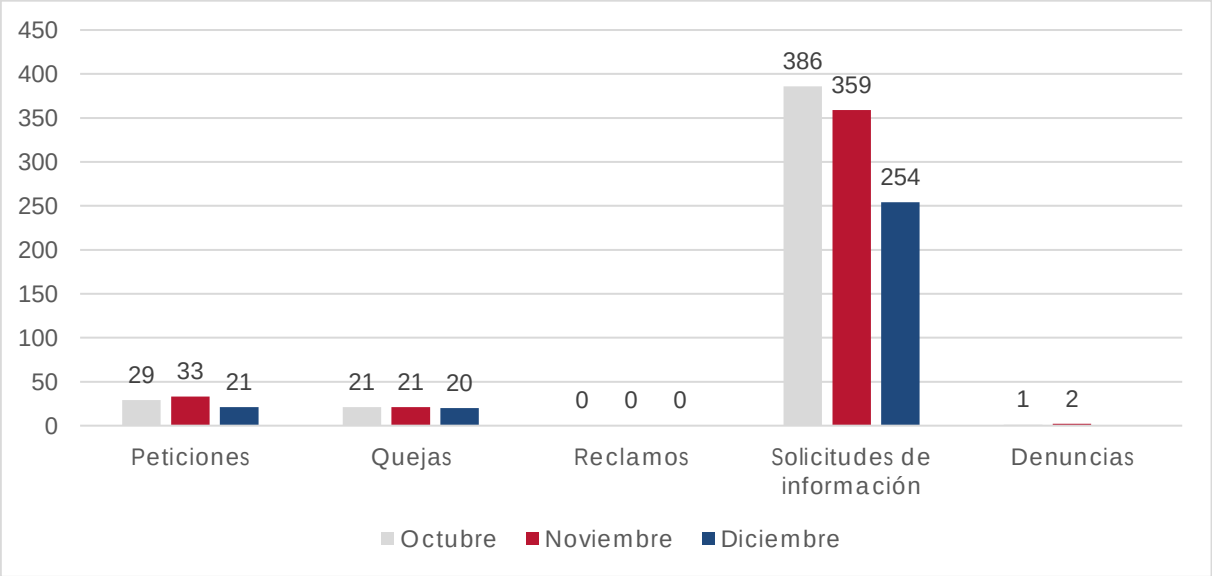
REPORTE ESTADISTICO

Las PQRSD radicadas según el tipo de trámite, para el consolidado del IV trimestre de 2022, se evidencia la siguiente clasificación según información extraída del aplicativo: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Los resultados cuantitativos respecto a esta clasificación son:

Tipo de PQRSD	**Cantidad**	**Porcentaje**
Peticiones	82	7,24%
Quejas	62	5,41%
Reclamos	0	0,00%
Solicitud de información	933	87,10%
Denuncias	2	0,26%
Total	**1.147**	**100%**

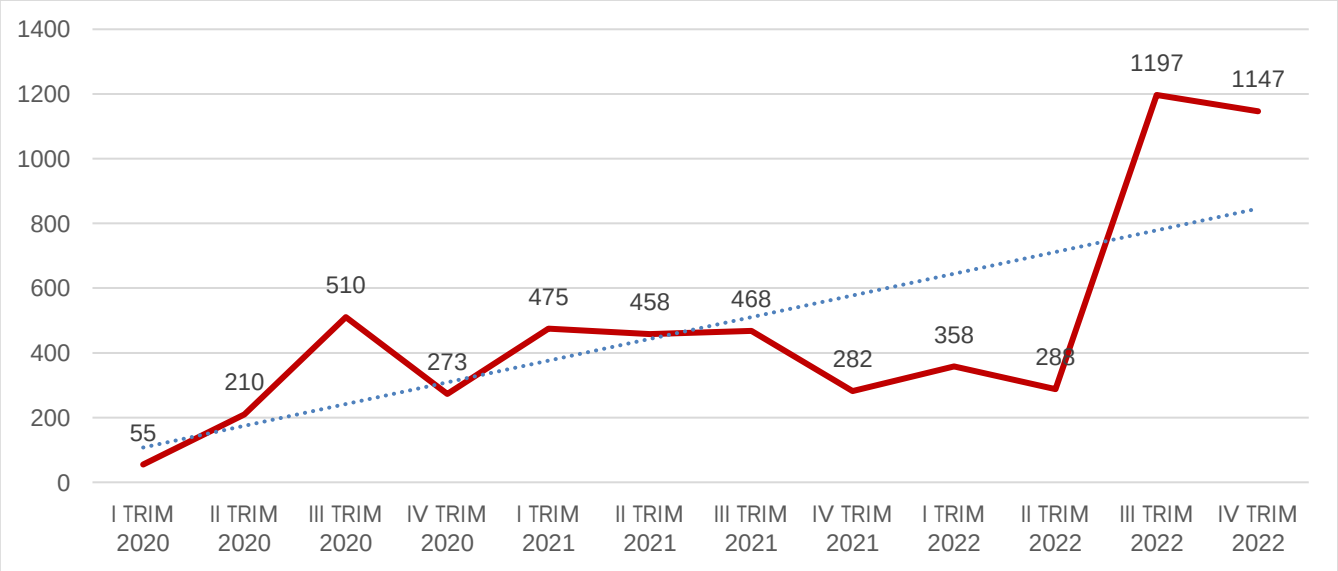
Tabla 2: *Número de PQRSD del cuarto Trimestre 2022*

Del total de las PQRSD recibidas, el 7,24% corresponden a peticiones, el 5,41% a quejas, el 0,00% a reclamos, el 87,10% a solicitudes de información y el 0,26% corresponde a denuncias, durante el cuarto trimestre de 2022. Se informa que se recibieron 1.147 requerimientos por concepto de PQRSD, lo que representa un aumento porcentual del 306,74%, comparado con el cuarto trimestre del 2021.



Grafica 3: *Tipo de Solicitudes Recibidas por Mes.*

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 ya sea por medio físico o virtual; lo anterior se afirma que debido a que la suma de peticiones y solicitudes alcanzan un porcentaje del 94,24%, por otra parte, se observa que cuando los usuarios, identifican dificultades con la prestación del servicio, proceden a presentar quejas, reclamos y denuncias, lo que equivalente al 5,66% del porcentaje alcanzado.



Grafica 4: *Histórico de Solicitudes Recibidas 2020-2022.*

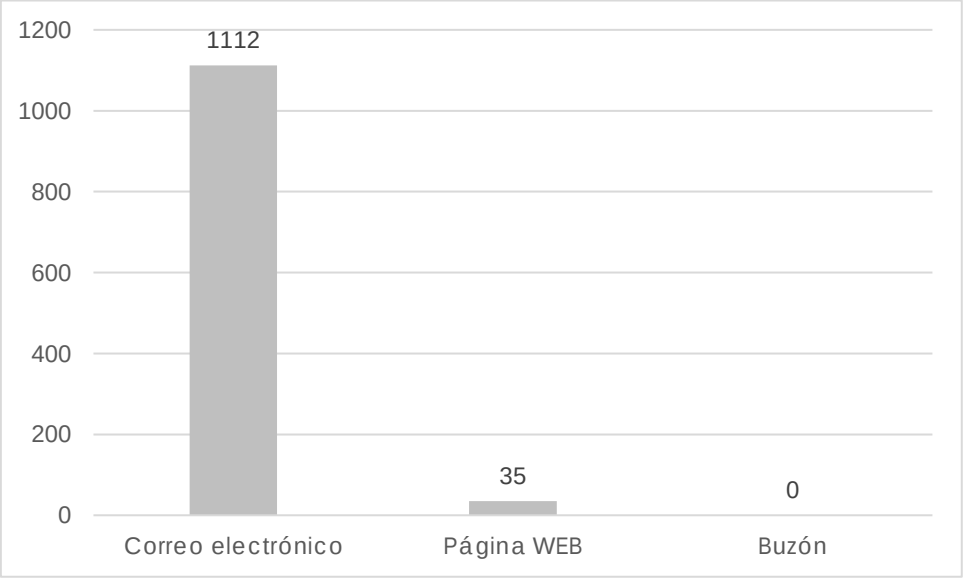
El comportamiento de solicitudes recibidas por la Cámara de Comercio de Cúcuta presentó un incremento significativo en el año 2020 frente a la anterior vigencia específicamente en el III trimestre

como lo muestra la gráfica 03, con un total de 510 solicitudes radicadas, esto se puede deducir a las medidas de aislamiento obligatorio, decretado por el gobierno nacional debido a la pandemia ocasionada por el virus SRAS-CoV-2, ahora bien en comparación al año 2022, se puede observar un pico muy alto de solicitudes en el III Y IV trimestre del año 2022 con 1.147 solicitudes recibidas, se evidencia un crecimiento del 124,90% respecto a la vigencia anterior.

Detalles por canales de Atención

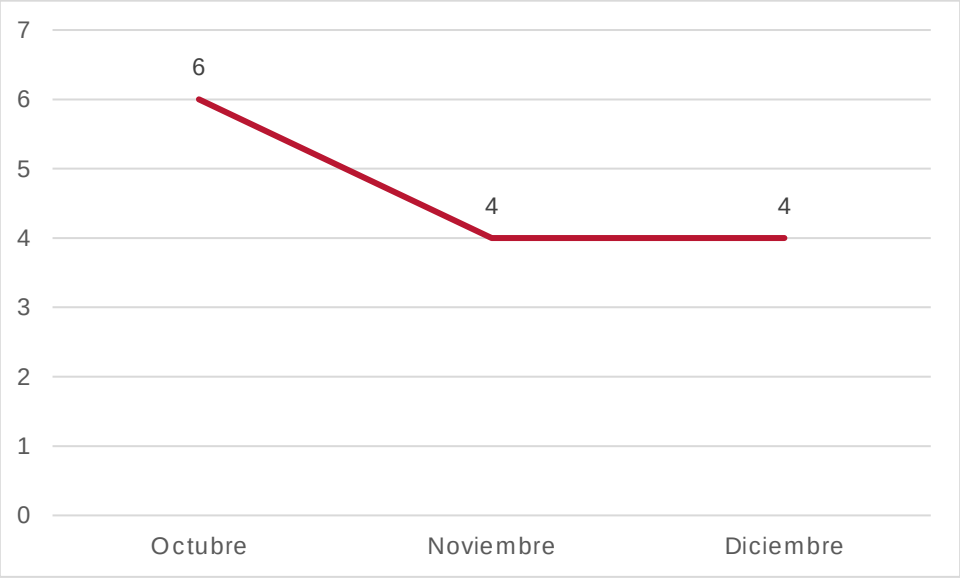
Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por canales
Correo Electrónico	1.112
Página Web	35
Buzón	0
Total, General	1.147

Tabla 3: *Número de solicitudes a través de canales de atención.*



Gráfica 5: *Número de solicitudes a través de canales de atención*

Los usuarios se pueden acercar a la Cámara de Comercio de Cúcuta y interponer las PQRSD a través de los diferentes canales de atención, como lo son: virtual (formulario web 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 96,95% (1.112) solicitudes, desde el formulario web de PQRSD se recibió El 3,05% (35) PQRSD. Los canales menos utilizados fue el buzón con un 0%; lo anterior se puede observar que los usuarios han aprendido a utilizar los diferentes canales que ofrece la entidad, con el fin de resolver sus duda, sugerencias e inquietudes.



Gráfica 6: *Tempo promedio de respuesta vigencia 2022*

El promedio de respuesta durante el trimestre es de 4,67 días en la generación de la respuesta, 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 PQRD, el cual permite controlar el tiempo de respuesta de las solicitudes para garantizar el cumplimiento de los términos estipulados por la ley. de acuerdo con la **Ley 1755 de 2015, Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.**

Estado de las PQRSD	#	%
Cerradas	**1.127**	**98,25%**
Abiertas	**20**	**1.75%**
Total	**1.147**	**100%**

Tabla 4: *Estado de las PQRSD.*

De acuerdo con el análisis de los reportes del Aplicativo Mercurio, se tiene que del total de PQRSD recibidas en el trimestre de octubre a diciembre se recibieron en total 1.147 y se da trámite a 1.127 dando solución a la respuesta presentada por el usuario, se puede observar que en este trimestre 20 **PQRSD** quedaron en estado abiertas, que están en proceso de ser respondidas, por las áreas encargadas.

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 PQRSD recibidas durante el III trimestre, el 4% 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.

- El auge de las tecnologías de la información y comunicaciones han permitido al usuario facilitar la realización de solicitudes a través de estos medios, lo cual se demuestra en un aumento significativo de cuadro a los datos analizados.

- Se presume, de acuerdo con el comportamiento de los empresarios durante la época electoral para la elección de la junta directiva 2022-2026 y revisoría fiscal de la Cámara de Comercio de Cúcuta, que los mismos, realizaron PQRSD en lo relativo a las elecciones que se realizaron durante el IV trimestre del año 2022.
- Para el año 2022 los canales de atención de PQRSD obtuvieron un mayor flujo de solicitudes provenientes del correo electrónico con un 96% y la página web de la entidad con un 4%, lo cual se presume que es debido a la acogida de los usuarios frente al uso de las tecnologías.

Recomendaciones

- Realizar capacitaciones a los colaboradores de la Cámara de Comercio de Cúcuta con temas relacionados a la correcta recepción y respuesta de PQRSD.

- Crear herramientas didácticas visibles que se enseñen en los medios de comunicación la manera correcta de realizar una PQRSD, 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.

- La importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las PQRSD, en los funcionarios.