CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 31 DE ENERO DEL 2023

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

icontec ISO 9001 SC3346-1

IQNet

Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

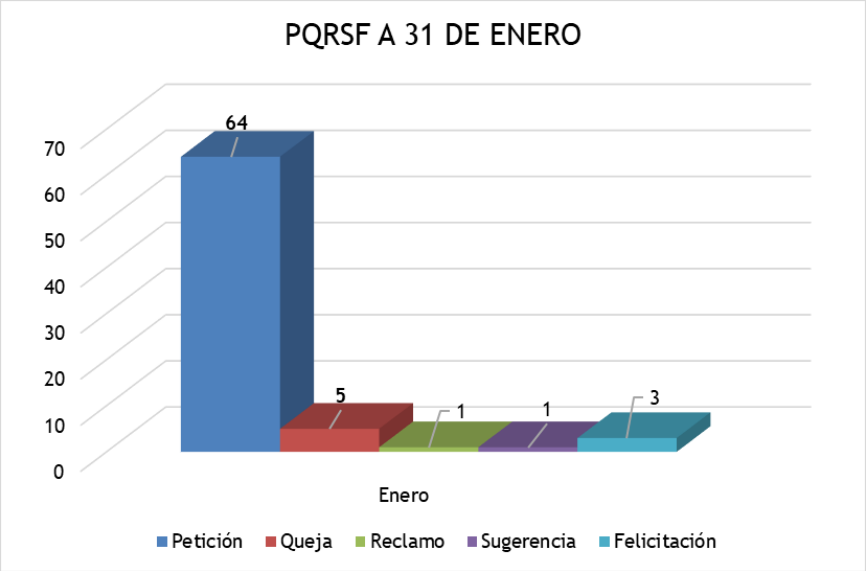
Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 31 DE ENERO DEL 2023

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de enero y el treinta y uno de enero del año 2023.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de enero de 2023

De igual manera, en la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, evidenciando que el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	31
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	3
3	Base de datos	7
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	5
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	1
10	Solicitud relacionada con la VUE	1
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	21
14	Agradecimiento-Felicitación	3
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	Total	74

A continuación se presenta información específica del tratamiento brindado a las quejas que se recibieron este mes:

1. Queja por no poder realizar un trámite de forma virtual. Frente a esta situación desde el área de Tecnología se establece contacto con el usuario para brindar la respectiva asesoría, sin embargo, a pesar de brindar las instrucciones correspondientes el usuario no volvió a dar continuidad al contacto con la Entidad, motivo por el cual no fue posible conocer si finalizó el trámite de forma satisfactoria.
2. Queja por tiempo de atención y por no tener prioridad para atender personas de la tercera edad. Una vez realizado el seguimiento desde el área encargada, se pudo establecer que por parte del colaborador que atendió al usuario se debe fortalecer la manera en que se transmite la información relacionada con los tiempos de atención y cómo se asignan los turnos. En este sentido se procede a explicar al usuario que los tiempos de asesoría no son estándar, toda vez que este dependerá de qué tipo de asesoría se requiere.
3. Inconformidad por asesoría brindada. Con respecto a esta queja, desde la Dirección de Registros Públicos se identificó que la asesoría se brindó de forma adecuada, motivo por el cual se indicó al usuario que la orientación que se brinda desde el registro está enmarcada en el cumplimiento de lo que la ley indica. De igual manera se refiere que si bien el colaborador de la Cámara le indicó que debía acudir a un abogado, esto se sugirió al identificar que se podría requerir una asesoría que excede el límite de las atribuciones de la Entidad.

4. Queja por no recibir correo de confirmación para finalizar un trámite. Se brinda respuesta al usuario indicando que la situación se presentó debido a que se trató de emplear un mismo correo para dos trámites diferentes y que por temas de seguridad esto no es permitido.
5. Queja por el tiempo en atenderlo. A partir del seguimiento realizado se estableció que el tiempo de atención fue correcto, en este sentido se procede a explicar al usuario que los tiempos de asesoría no son estándar, toda vez que este dependerá de qué tipo de asesoría se requiere.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en enero:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	**PQRSF Recibidas**	**PQRSF Procedentes o tramitables**	**PQRSF atendidas oportunamente**	**Oportunidad de respuesta**
Enero	74	71	65	92%

De las 6 PQRSF que no se respondieron de forma oportuna, 2 corresponden a peticiones que no eran competencia de la Cámara, 2 a quejas y otras 2 a solicitud de documentos. Frente a esta situación se hace la respectiva recomendación con los colaboradores involucrados, de esta manera se sensibiliza frente a la importancia de responder en los tiempos definidos.

Comparativo con datos obtenidos en enero del año 2021 y 2022

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de enero del año 2021 versus enero del año 2022.

Tabla 3. Comparativo de PQRSF enero 2021 vs enero 2022

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
ene-21	68	5	3	1	0
ene-22	52	2	0	0	0
ene-23	64	5	1	1	3

Se puede evidenciar que en enero del año en curso el número de peticiones recibidas aumentó en un 23,07%, al respecto es preciso indicar que en el año 2022 se pudo evidenciar un incremento en el número de trámites de la Entidad frente a lo usual en esta época del año, cuando este tipo de situaciones se presenta se evidencia un crecimiento en el número de PQRSF.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta enero 2021, enero 2022 y enero 2023

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ene-21	100%
ene-22	94%
ene-23	92%

Se evidencia una disminución de 2 puntos porcentuales con respecto al año 2022, sin embargo, se en los 3 años se evidencia un porcentaje de cumplimiento alto.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 28 DE FEBRERO DEL 2023

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

icontec ISO 9001 SC3346-1

IQNet

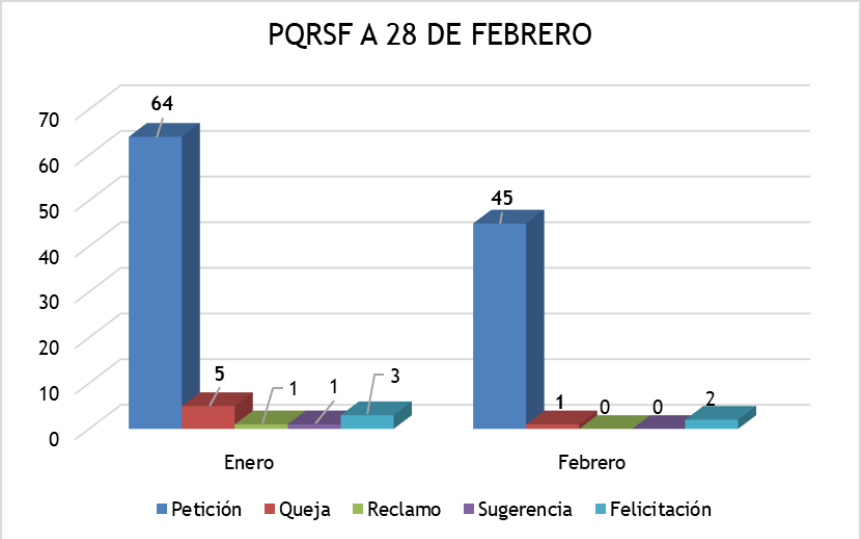
Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

INFORME DE PQRSF A 28 DE FEBRERO DEL 2023

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero y el veintiocho de febrero del año 2023.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 28 de febrero de 2023

De igual manera, en Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a temas específicos de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	23
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	1
3	Base de datos	4
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	2
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	0
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	1
9	Información centro de conciliación	4
10	Solicitud relacionada con la VUE	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	12
14	Agradecimiento-Felicitación	1
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	Total	48

Para el mes de febrero no se recibió ninguna queja.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en febrero:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Febrero	48	47	45	96%

Para el mes de febrero se evidencia un incremento de 4 puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior en el número de PQRSF, de igual manera se encuentra que el número total de PQRSF se redujo en un 35,13%, situación que solo se puede asociar con el menor número de días del mes, toda vez que se continúa presentando un alto número de trámites.

Comparativo con datos obtenidos en febrero del año 2021 y 2022

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de febrero del año 2021, febrero del año 2022 y febrero del año 2023.

Tabla 3. Comparativo de PQRSF febrero 2021 vs febrero 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
feb-21	73	3	0	0	2
feb-22	77	3	0	0	0
feb-23	45	1	0	0	2

Se puede evidenciar que en febrero del año en curso se disminuyó en un 41,55% el número de PQRSF.

Frente a las quejas recibidas, cabe resaltar que para febrero del año 2022 corresponden dificultad para comunicarse con un área de la Entidad, queja por demora en trámites y queja general, no tiene disminución ni incremento porcentual, de igual manera se pudo identificar que para el mes de febrero 2022, no se presentaron reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta febrero 2021, 2022 y 2023

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
feb-21	100%
feb-22	92%
feb-23	96%

Se evidencia un incremento de 4 puntos porcentuales con respecto al mismo mes del año anterior en la oportunidad de respuesta, esto a pesar de que en febrero del año 2023 se recibieron menos PQRSF que en el año 2021 y 2022.

Con respecto a las peticiones que fueron atendidas de forma extemporánea

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 31 DE MARZO DEL 2023

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

icontec ISO 9001
SC3346-1

IQNet

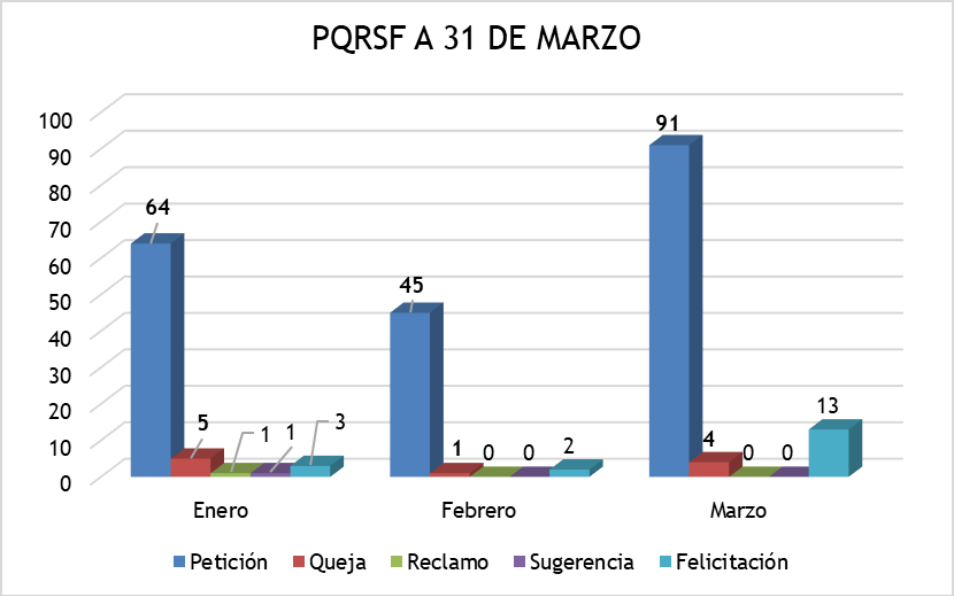
Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

INFORME DE PQRSF A 31 DE MARZO DEL 2023

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de marzo y el treinta y uno de marzo del año 2023.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de marzo de 2023

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a solicitudes específicas de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	51
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	3
3	Base de datos	6
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
5	Trámites virtuales	8
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	3
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	10
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud relacionada con la VUE	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	15
14	Agradecimiento-Felicitación	11
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	Total	108

- Quejas
    - Queja porque no se ha realizado un trámite que se radico el 2 de marzo y según lo indicado solo tomaba 5 dias habiles.
    - Queja por no recibir respuesta en el centro de conciliación
    - Queja por el tiempo que tardan en atender en Terraplaza
    - Queja indicando que no se respetan los turnos
    - Queja por el número de personas que están prestando el servicio
    - Queja por demora en la atención

En lo que hace referencia a la queja de porque no se ha realizado un trámite que solo tomaba 5 días hábiles, se puede observar que dentro de los procesos internos de la Entidad no hubo un cumplimiento oportuno, sin embargo se explica que los tramites de registros públicos se toman como derechos de petición y podría tomar hasta 30 días hábiles, de acuerdo a la normatividad vigente.

Frente a la queja por no recibir respuesta en el centro de conciliación, se solicitan excusas por las incomodidades presentadas, de igual manera se informa que se han realizado actividades en diferentes municipios del departamento del Cauca, debido a unas jornadas móviles que se desarrollaron con el Ministerio de Justicia y del Derecho, PNUD de las Naciones Unidas.

En lo referente a la queja realizada el tiempo que se tardan en atender en Terraplaza y el número de personas que están prestando el servicio, se informa que por las exigencias legales por el aforo de las personas que se podía tener en las instalaciones, se tuvo que reducir el número de colaboradores para la atención y los usuarios a atender, por lo cual se invita al empresario a utilizar los servicios virtuales, los cuales son fáciles, rápidos y seguros para realizar los trámites de registros públicos, de igual manera se informa sobre los contratos realizados para el recaudo diferentes puntos de la cuidad.

Con respeto a la queja presentada porque no se respetan los turnos, se informa que se revisaran los protocolos de atención, de igual manera los usuarios son atendidos conforme al respectivo turno que se les asigna al ingresar a las oficinas de la Entidad, de igual manera se invita al empresario a utilizar los servicios virtuales, los cuales son fáciles, rápidos y seguros para realizar los trámites de registros públicos.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en marzo:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	**PQRSF Recibidas**	**PQRSF Procedentes o tramitables**	**PQRSF atendidas oportunamente**	**Oportunidad de respuesta**
Marzo	97	93	86	92%

Como se puede apreciar 97 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 93 PQRSF y 86 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 92%, así mismo se pudo identificar que existen 5 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 5% y 2 PQRSF de las que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta correspondiente al 2%.

Comparativo con datos obtenidos en marzo del año 2021

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de marzo del año 2021 versus marzo del año 2022.

Tabla 3. Comparativo de PQRSF marzo 2021 vs marzo 2022

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
mar-21	113	8	2	1	0
mar-22	84	6	1	6	0

Se puede evidenciar que en marzo del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyo en un -25,66% al respecto es preciso indicar que para marzo del año 2021 se presentaron restricciones a nivel presencial, lo cual incremento el uso de servicios virtuales impactando el número de PQRSF que se reciben, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal ocasionando una disminución en las peticiones recibidas.

Frente a las quejas recibidas, cabe resaltar que para marzo del año 2022 disminuyo en un -25%, 2 quejas corresponden a demoras en la atención, tramites o respuesta de PQRSF, 1 queja por el número de personas para atención en un área de la Entidad, 1 queja por reprocesos o demoras en trámites, asi mismo se puede identificar que en marzo de 2022 y 2 quejas por calidad del servicio.

En lo que hace referencia a los reclamos recibidos en el mes de marzo de 2022, también hubo una disminución del -50% que corresponde a la evidencia medida de embargo en el certificado de un establecimiento.

En relación a las sugerencias recibidas en el mes de marzo de 2022, hubo un incremento que corresponden a actualización de informacion de la página, realizar descuentos en la tarifa del registro, disponer de más cajeros para la atención del turno tipo T, sugerencia de tiempos de envió de términos de invitación y finalmente sobre el punto de espera de los usuarios no sea en la calle teniendo en cuenta el clima de ese día, de igual manera se pudo identificar que para el mes de agosto 2022, no se presentaron felicitaciones.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta marzo 2021 vs marzo 2022

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
mar-21	99%
mar-22	92%

Se evidencia una disminución en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en enero de 2022 del -7%, esto equivale a 5 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 2 PQRSF que no registran respuesta.

Tabla 5. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
161	UCPE22-384	x	11/03/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	María Helena Quiñonez Salcedo	Diana Dorado
229	UCPE22-529	x	31/03/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre proceso de reintegro por trámite RUNEOL	NANCY GENARA MUÑOZ DE GARCÉS	Dorely Sánchez

En lo que concierne a los ítems 161 y 229, no se registra respuesta en el software utilizado y tampoco se tiene copia de la respuesta de estas PQRSF.

Tabla 6. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Sugerencia	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Usuario	Remitido para respuesta a
162	UCPE22-391		x	10/03/2022	17/05/2022	No	Popayán	Se sugiere que el punto de espera de las busetas no sea en la calle sino en las escalinatas para evitar su exposición al sol y a la lluvia	Fernando Alexander Ibarra	Adrián Saavedra
172	UCPE22-414	x		14/03/2022	23/05/2022	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Mercedes Tombala Velasco	Diana Dorado
196	UCPE22-470	x		25/03/2022	22/09/2022	No	Popayán	Solicitud de información sobre actividades relacionadas con reincorporados	Rosalba Díaz Guevara	César Becerra
224	N/A	x		30/03/2022	3/06/2022	No	Popayán	Consulta sobre depósito de estados financieros	Andrea Ataza	Luisa Mendieta
318	N/A	x		30/03/2022	17/05/2022	No	Popayán	Se indica que consideran que la cámara no apoya a los emprendedores	Jorge Armando yepes	Marcela Valencia

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 162, 172, 196, 224 y 318 se pudo identificar que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 30 DE ABRIL DEL 2023

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

icontec ISO 9001 SC3346-1

IQNet

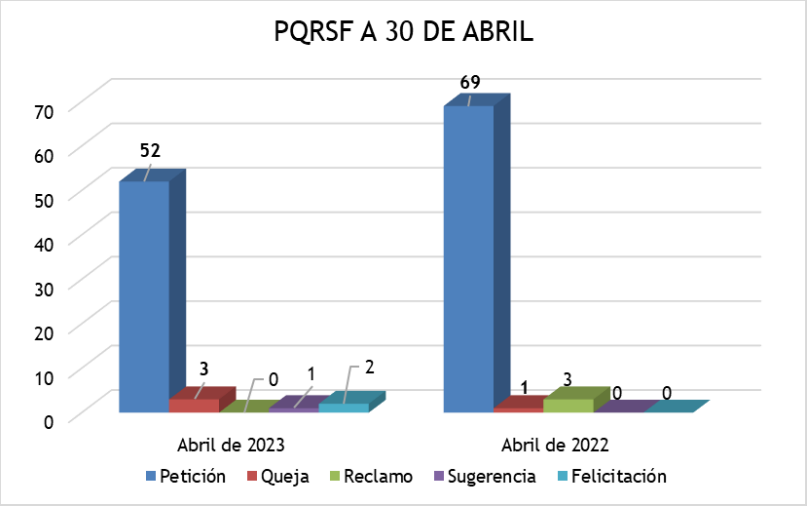
Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

INFORME DE PQRSF A 30 DE ABRIL DEL 2023

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de abril y el treinta de abril del año 2023.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 30 de abril de 2023

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a solicitudes específicas de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	34
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	9
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	3
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	3
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud relacionada con la VUE	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	7
14	Agradecimiento-Felicitación	2
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	Total	58

- Quejas

  - Queja por atención por parte de un colaborador.
  - Queja por la plataforma virtual y la dinámica para realizar trámites.
  - Queja por tiempo de atención y porque no se respetan los turnos.

En lo que hace referencia a la queja el usuario indica que realizo una llamada la cual fue enviada al área de tecnología, el colaborador fue grosero, alzo la voz por lo cual manifiesta que se debe tener paciencia con el usuario y así pueda explicar de manera correcta los pasos a seguir, se informa que el personal asignado cuenta con los conocimientos y herramientas para responder requerimientos realizados a través de distintos canales de atención, procurando dar respuesta oportuna a los mismos.

Frente a la queja de la plataforma virtual y la dinámica para realizar trámites, se indica la insatisfacción que genera realizar trámites, recalcando que otras Cámaras de Comercio, tienen canales ágiles y de fácil manejo, se informa que los mecanismos y canales de atención establecidos por la Entidad para la realización de trámites registrales de manera virtual obedecen a la políticas y lineamientos establecidos por el proveedor tecnológico Confecámaras para evitar accesos no autorizados, resguardar y proteger la información de los datos suministrados por los usuarios.

En lo referente a la queja realizada el tiempo de atención y porque no se respetan los turnos, se informa que el caso fue analizado por el Coordinador del Centro de Atención Empresarial, jefe inmediato del colaborador donde manifiesta que lo sucedido se dio porque el turno T-33 fue abandonado por nuestros colaboradores, lo que significa que el usuario no se presentó a la ventanilla y no fue atendido de manera previa, ya que funciona de manera automática por medio del sistema de turnos.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en abril:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	**PQRSF Recibidas**	**PQRSF Procedentes o tramitables**	**PQRSF atendidas oportunamente**	**Oportunidad de respuesta**
Abril	58	56	43	77%

Como se puede apreciar 58 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 56 PQRSF y 43 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 77%, así mismo se pudo identificar que existen 11 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 20% y 2 PQRSF de las que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta correspondiente al 3%.

Comparativo con datos obtenidos en abril del año 2022

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de abril del año 2022 versus abril del año 2023.

Tabla 3. Comparativo de PQRSF abril 2022 vs abril 2023

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
abr-22	69	2	3	0	0
abr-23	52	3	0	1	2

Se puede evidenciar que en abril del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyo en un -20,54%, para el año 2022 se realizó prestación de

servicios de forma normal sin embargo, se puede evidencia que el numero de solicitudes es mayor con respecto al año 2023.

Frente a las quejas recibidas, para abril del año 2023 aumento en un 67%, de 3 quejas corresponden a 1 queja por atención por parte de un colaborador, 1 queja por plataforma virtual y la dinámica para realizar trámites, 1 queja por el tiempo de atención y porque no se respeten los turnos, asi mismo se puede identificar que en abril de 2022 hay 1 queja por el certificado no enviado despues de la compra.

En lo que hace referencia a los reclamos recibidos en el mes de abril de 2023, también hubo una disminución del -100% teniendo en cuenta que no se recibieron reclamos para este año.

En relación a las sugerencias recibidas en el mes de abril de 2023, hubo un incremento que corresponde a aumentar el personal para atención de trámites normales en jornada de renovación.

Finalmente, se puede evidenciar que las felicitaciones recibidas para abril de 2023, hubo un incremento de 2 felicitaciones que corresponden a la atención y servicio brindado por un colaborador.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta abril 2022 vs abril 2023

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
abr-22	92%
abr-23	77%

Se evidencia una disminución en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en abril de 2022 del -15%, esto equivale a 13 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 2 PQRSF que no registran respuesta.

Tabla 5. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	Felicitación	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Remitido para respuesta a
263	x	17/04/2023	N/A	Popayán	Felicitación por atención de un colaborador	Luissa Mendieta
271	x	22/04/2023	N/A	Popayán	Felicitación por el servicio brindado por un colaborador	Luissa Mendieta

En lo que concierne a los ítems 263 y 271, no se registra respuesta en el software por correo electrónico, además que se debe tener en cuenta que de acuerdo al procedimiento no es necesario emitir una respuesta.

Tabla 6. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Queja	Sugerencia	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Remitido para respuesta a
245	UCVE23-515			x	4/04/2023	No	Popayán	Sugieren tener más personas para atención de trámites normales en jornada de renovación	Luissa Mendieta
256	N/A	x			17/04/2023	No	Popayán	Solicitud de apoyo	Daniela Émbus
260	UCPE23-594	x			19/04/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
263-1	UCPE23-1036	x			26/04/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
275	UCPE23-635	x			26/04/2023	No	Popayán	Solicitud de información sobre depósito de estados financieros	Laura Pechené
276	UCPE23-636	x			26/04/2023	No	Popayán	Solicitud de acta	Laura Pechené
277	UCPE23-637	x			26/04/2023	No	Popayán	Solicitud de escritura	Laura Pechené
278	UCPE23-640	x			25/04/2023	No	Popayán	Solicitud de información sobre el proceso para crear una ESAL	Laura Pechené
279	UCPE23-641	x			26/04/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
281	UCPE23-644	x			27/04/2023	No	Popayán	Solicitud de información sobre empresa	Deyi Hoyos
282	UCPE23-654	x			28/04/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
283	UCPE23-658	x			29/04/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
297	UCVE23-650		x		28/04/2023	No	Popayán	Queja por tiempo de atención y porque no se respetan los turnos	Luissa Mendieta

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 245, 256, 260, 263-1, 275, 276, 277, 278, 279, 281, 282, 283 y 297 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 31 DE MAYO DEL 2023

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

icontec ISO 9001 SC3346-1

IQNet CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

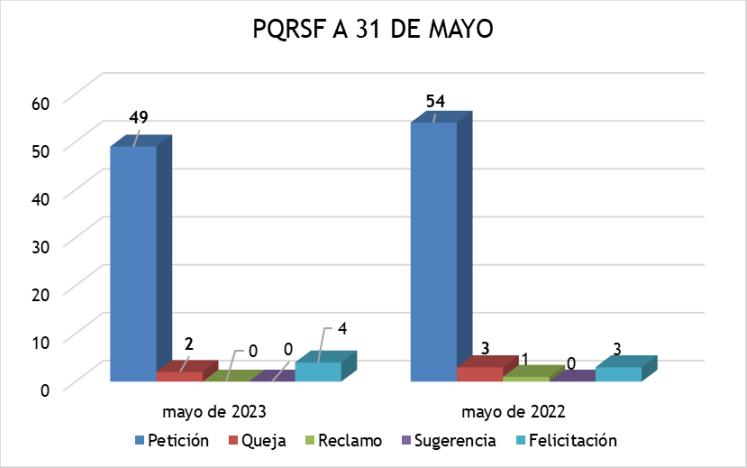
Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

INFORME DE PQRSF A 31 DE MAYO DEL 2023

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de mayo y el treinta y uno de mayo del año 2023.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 31 de mayo de 2023

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a solicitudes específicas de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	34
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	0
3	Base de datos	4
4	Solicitud relacionada con capacitación	1
5	Trámites virtuales	1
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	2
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud relacionada con la VUE	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	9
14	Agradecimiento-Felicitación	4
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	Total	55

- Quejas
    - Queja por tiempos en la prestación del servicio.
    - Queja por no recibir atención oportuna.

Frente a la queja por tiempos en la prestación del servicio, se informa al usuario que las Cámaras de Comercio tienen quince (15) días hábiles para dar trámite a la solicitudes de registros, conforme a lo establecido en el articulo 1.1.8 de la Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022 de la Superintendencia de Sociedades, de igual manera dicha información no implica que el área de Registros Públicosm se tome (15) días hábiles en su totalidad para el estudio respectivo.

Con respecto a la queja de no recibir atención oportuna, se informa que un acta es un escrito donde se toman decisiones previamente tomadas por el órgano colegiado competente, el cual fueron consignadas las decisiones tomadas en la

reunión y que afectan a una sociedad, por lo cual se debe realizar una revisión física con el fin de no vulnerar la presunción legal de autenticidad de las que gozan las actas y alterando el texto aprobado por los presente, de igual manera se indica que la Coordinadora de Registros Públicos, estaba prestando una atención telefónica, el cual realizo la comunicación a través de Call Center, toda vez que la Entidad debe garantizar la atención de manera presencial, virtual y telefónica.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en mayo:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Mayo	55	50	41	82%

Como se puede apreciar 55 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 50 PQRSF y 41 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 82%, así mismo se pudo identificar que existen 9 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 18% y 5 PQRSF de las que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta.

Comparativo con datos obtenidos en mayo del año 2022

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de mayo del año 2022 versus mayo del año 2023.

Tabla 3. Comparativo de PQRSF mayo 2022 vs mayo 2023

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
may-22	54	3	1	0	3
may-23	49	2	0	0	4

Se puede evidenciar que en mayo del año en curso el número de peticiones recibidas disminuyo en un -9,25%, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal sin embargo, se puede evidencia que el numero de solicitudes es mayor con respecto al año 2023.

Frente a las quejas recibidas, para mayo del año 2023 disminuyo en un -33,33%, de 2 quejas corresponden a 1 queja por prestación en el servicio y 1 queja por no recibir atención oportuna.

En lo que hace referencia a los reclamos recibidos en el mes de mayo de 2023, también hubo una disminución del -100% teniendo en cuenta que no se recibieron reclamos para este año.

En relación a las sugerencias recibidas en el mes de mayo de 2023, no hubo un incremento o disminución teniendo en cuenta que no se presentaron sugerencias.

Finalmente, se puede evidenciar que las felicitaciones recibidas para mayo de 2023, tuvo un incremento de 4 felicitaciones que corresponden a felicitación por el servicio prestado.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta mayo 2022 vs mayo 2023

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
may-22	83%
may-23	82%

Se evidencia una disminución en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en mayo de 2022 del -1,20%, esto equivale a 9 PQRSF, que fueron respondidas fuera de los tiempos de respuesta establecidos por el reglamento interno GCP-05 es decir con más de 15 días hábiles a su radicación y 2 PQRSF que no registran respuesta.

Tabla 5. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	Petición	Felicitación	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Remitido para respuesta a
309		X	5/05/2023	N/A	Popayán	Felicitación por el servicio brindado por un colaborador	Luissa Mendieta
310		X	12/05/2023	N/A	Popayán	Felicitación por el servicio brindado por un colaborador	Luissa Mendieta
311		X	12/05/2023	N/A	Popayán	Felicitación por el servicio brindado por un colaborador	Luissa Mendieta
312		X	12/05/2023	N/A	Popayán	Felicitación por el servicio brindado por un colaborador	Luissa Mendieta
332	X		25/05/2023	N/A	Popayán	RESPUESTA - Traslado radicado n° 20234090455602 recibido el 18 de mayo de 2023	Daniela Émbus

En lo que concierne a los ítems 309, 310, 311, 312 no se registra respuesta en el software por correo electrónico, preciso indicar que de acuerdo al procedimiento no es necesario emitir una respuesta.

En cuanto al ítem 332 no se registra respuesta en el software por correo electrónico.

Tabla 6. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Queja	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Remitido para respuesta a
290	N/A	x		3/05/2023	No	Popayán	Solciitud de revisión de acta	Laura Pechené
292	UCPE23-705	x		5/05/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
302	N/A	x		9/05/2023	No	Popayán	Solciitud de devolución de dinero	Dorely Sánchez
304	UCPE23-729		x	8/05/2023	No	Popayán	Queja por tiempos para la prestación del servicio	Luissa Mendieta
314	N/A	x		18/05/2023	No	Popayán	Solicitud de revisión de acta	Laura Pechené
323	UCVE23-724	x		10/05/2023	No	Popayán	Solicitud revisión RUP	Laura Pechené
324	UCVE23-770	x		18/05/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
326	UCPE23-800	X		23/05/2023	No	Popayán	Informes anuales de las BIC	Victoria Jiménez
333	UCPE23-820	x		26/05/2023	No	Popayán	Solicitud de apoyo para actividad de emprendimiento	Carolina Taimal

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 290, 292, 302, 304, 314, 323, 324, 326 y 333 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 30 DE JUNIO DEL 2023

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

icontec ISO 9001 SC3346-1

IQNet

Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

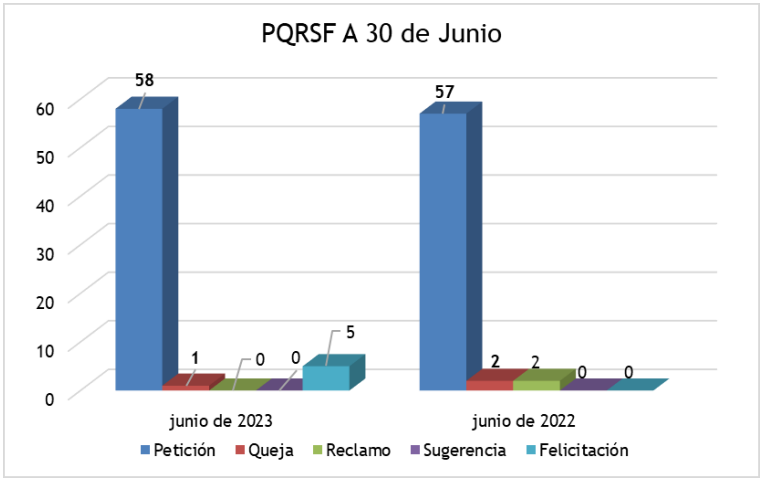
Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA
NIT. 891.580.011-1

INFORME DE PQRSF A 30 DE JUNIO DEL 2023

En el siguiente informe se presentan los datos relacionados con las PQRSF que se recibieron en el periodo comprendido entre el primero de junio y el treinta de junio del año 2023.

En primera instancia se presenta la relación de PQRSF por tipo que se han recibido durante el mes indicado, esta información se aprecia en la siguiente imagen:



Gráfica 1. Relación del número de PQRSF recibidas hasta el 30 de junio de 2023

En la Tabla 1 se presenta de forma desagregada la clasificación del tipo de PQRSF recibidas en el mes, como se puede apreciar el mayor número de solicitudes recibidas en la Entidad corresponde a solicitudes específicas de Registros Públicos.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF por tipo

	TIPO	CANTIDAD
1	Inquietud sobre trámites, documentos y/o costos	42
2	Solicitud que no es competencia de la Cámara	2
3	Base de datos	10
4	Solicitud relacionada con capacitación	0
5	Trámites virtuales	0
6	Queja variada: servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo	0
7	Solicitud de certificado	0
8	Solicitud de trámite que no finaliza después de pago virtual	0
9	Información centro de conciliación	0
10	Solicitud relacionada con la VUE	0
12	Solicitud de información asociada a la Cámara, sus servicios o gestiones	6
14	Agradecimiento-Felicitación	4
15	Solicitud de alianza o presentación propuesta	0
	Total	64

De acuerdo a la tabla anterior se puede evidenciar que para el mes de junio de 2023, no existen quejas derivadas, por servicios, operación de la Entidad, no recibir apoyo, etc.

A continuación se indica la oportunidad de respuesta de las PQRSF recibidas en junio:

Tabla 2. Oportunidad de respuesta de PQRSF

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRSF				
Mes	PQRSF Recibidas	PQRSF Procedentes o tramitables	PQRSF atendidas oportunamente	Oportunidad de respuesta
Junio	64	59	56	95%

Como se puede apreciar 64 PQRSF recibidas de las cuales son procedentes o tramitables 59 PQRSF y 56 PQRSF fueron atendidas de forma oportuna correspondiente al 95%, así mismo se pudo identificar que existen 3 PQRSF que si bien tuvieron respuesta se realizaron con más de 15 días hábiles a su radicación correspondiente al 5% y 4 PQRSF de las que no se tiene la certeza de haber generado una respuesta.

Comparativo con datos obtenidos en junio del año 2022

A continuación se presentan datos comparativos de los resultados obtenidos en el mes de junio del año 2022 versus junio del año 2023.

Tabla 3. Comparativo de PQRSF junio 2022 vs junio 2023

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
jun-22	57	2	2	0	0
jun-23	58	1	0	0	5

Se puede evidenciar que en mayo del año en curso el número de peticiones recibidas aumento en un 1,75%, para el año 2022 se realizó prestación de servicios de forma normal sin embargo, se puede evidenciar que el numero de solicitudes es menor con respecto al año 2023.

Frente a las quejas recibidas, para mayo del año 2023 disminuyo en un -50%, de 1 queja que corresponde al tiempo que ha tomado en recibir una certificación laboral.

En lo que hace referencia a los reclamos recibidos en el mes de junio de 2023, también hubo una disminución del -100% teniendo en cuenta que no se recibieron reclamos para este año.

En relación a las sugerencias recibidas en el mes de junio de 2023, no hubo un incremento o disminución teniendo en cuenta que no se presentaron sugerencias.

Finalmente, se puede evidenciar que las felicitaciones recibidas para junio de 2023, tuvo un incremento de 5 felicitaciones que 4 corresponden a felicitación por el servicio prestado y 1 queja correspondiente a agradecimiento por capacitación brindada.

Con respecto a la oportunidad de repuesta se tiene la siguiente información:

Tabla 4. Oportunidad de respuesta junio 2022 vs junio 2023

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
jun-22	92%
jun-23	95%

Se evidencia un incremento en la oportunidad de respuesta en el número de PQRSF recibidas en junio de 2022 del 3,26%, con respecto al año pasado.

Tabla 5. Relación de PQRSF sin respuesta

Consecutivo	No Radicación	Petición	Felicitación	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Remitido para respuesta a
366	UCPE23-933		X	20/06/2023	N/A	Popayán	Felicitación por la atención brindada por parte de un colaborador	Luissa Mendieta
380	N/A		x	26/06/2023	N/A	Popayán	Felicitación por atención recibida por parte de un colaborador	Luissa Mendieta
384	N/A		x	28/06/2023	N/A	Popayán	Felicitación por atención recibida por parte de un colaborador	Luissa Mendieta
385	N/A		x	28/06/2023	N/A	Popayán	Felicitación por atención recibida por parte de un colaborador	Luissa Mendieta
402	N/A	x		30/06/2023		Popayán	Solicitud de información sobre JAC que no están obligadas a tener matrícula	Paula Idrobo

En lo que concierne a los ítems 366, 380, 384 y 385 no se registra respuesta en el software por correo electrónico, preciso indicar que de acuerdo al procedimiento no es necesario emitir una respuesta.

En cuanto al ítem 402 no se registra respuesta en el software o por correo electrónico.

Tabla 6. Relación de PQRSF no respondidas oportunamente

Consecutivo	No Radicación	Petición	Felicitación	Fecha de recepción	Oportunidad de respuesta	Sede/Seccional	Descripción	Remitido para respuesta a
345	UCPE23-861	x		5/06/2023	No	Popayán	Solicitud de base de datos	Diana Dorado
348	N/A	x		6/06/2023	No	Popayán	Solicitud de información de la oficina de instrumentos públicos	Carolina Solano
392	UCVE23-877	x		7/06/2023	No	Popayán	Solicitud estado de cuenta	Paula Idrobo

Se pudo identificar las siguientes observaciones frente a las asignaciones correspondientes:

En lo que hace referencia al consecutivo 345, 348 y 392 se identificó que no hubo una oportunidad de respuesta a los usuarios afectando el cumplimiento en lo establecido por la ley y la Entidad.

Elaboró: Carolina Solano
Cargo: Coordinadora de Sistemas de Gestión y Control Interno