

PQRSF Primer Trimestre 2021

# PRESENTACIÓN

Para la Cámara de Comercio de Pasto es importante dar cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, Se presenta este informe el cual incluye peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y sugerencias recibidas durante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2021.

Como mecanismo de retroalimentación, la Cámara de Comercio de Pasto tiene en cuenta la percepción de sus usuarios respecto de los servicios prestados mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; es así como el Procedimiento P-GC-007 (Atención de PQRSF) establece los lineamientos necesarios para atender, responder y dar trámite oportuno a las solicitudes presentadas por los usuarios.

La atención y tratamiento de PQRSF permite identificar tanto las falencias en el servicio como las oportunidades para mejorar, por ello la organización orienta sus esfuerzos en formular acciones que sean coherentes con las razones expresadas en las mismas, que a su vez generen procesos de mejora continua.

1. **OBJETIVO:** Realizar el análisis respectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2018 en la organización con el fin de tomar acciones encaminadas a subsanar errores, prevenir riesgos y mejorar nuestro servicio continuamente.

# DEFINICIONES:

**Felicitación:** Manifestación por parte del cliente para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del servicio o persona que lo atendió.

**Petición:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, solicita a la empresa de manera verbal y/o escrita el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos y formular consultas.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Organización, en desarrollo de las funciones o respecto a las condiciones de la prestación del servicio.

**Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita hecha por un usuario para incidir en el mejoramiento de la institución cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los servicios prestados por la entidad.

**PQRSF:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**Usuario**: Persona natural o jurídica que utiliza el sistema de PQRSF.

**Canales de recepción:** medios dispuestos por la Cámara de Comercio de Pasto, para la presentación de PQRSF. (Buzón de sugerencias, página web).

# DESARROLLO:

* 1. **Número de solicitudes presentadas en el periodo.**

Para el primer trimestre del año 2021, se recibieron un total de 125 solicitudes a través de los diferentes canales que tiene habilitados la Cámara de Comercio de Pasto para su respectivo trámite, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE SOLICITUD** | **CANTIDAD DE SOLICITUDES** | |
| **I TRIMESTRE** | **%** |
| Felicitación | 2 | 1,60% |
| Petición | 77 | 61,60% |
| Queja | 12 | 9,60% |
| Reclamo | 30 | 24,00% |
| Sugerencia | 3 | 2,40% |
| En blanco (Mal diligenciadas) | 1 | 0,80% |
| **TOTAL** | **125** | **100.00%** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

Como resultado se puede observar que el 61.60% de las solicitudes recibidas corresponden a peticiones, el 9.60% corresponden a quejas, el 24.00% corresponde a reclamos, el 2.40% corresponde a sugerencias el 1.60% corresponde a felicitaciones y el 0.80% restante corresponde solicitudes en blanco o mal diligenciadas.

A continuación, se presenta el comparativo de solicitudes recibidas por cada mes dependiendo del tipo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de solicitud** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Total** |
| Peticiones | 16 | 21 | 40 | 77 |
| Quejas | 1 | 4 | 7 | 12 |
| Reclamos | 4 | 14 | 12 | 30 |
| Sugerencias | 0 | 1 | 2 | 3 |
| felicitaciones | 0 | 0 | 2 | 2 |
| En blanco (Mal diligenciadas) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Total | **21** | **40** | **64** | **125** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

# Número de solicitudes por cada departamento.

De un total de 125 solicitudes presentadas durante el primer trimestre del año 2021, el 77,60% están direccionadas al departamento jurídico y de registros públicos, el 1,60% corresponde al departamento de promoción y desarrollo, el 15,20% están direccionadas al departamento administrativo y financiero, el 4,80% al departamento de Planeación y Gestión de control el 0,80% a la seccional la Unión y en este primer trimestre no se presenta ninguna solicitud en blanco o mal diligenciada.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE DEPARTAMENTO** | **CANTIDAD DE SOLICITUDES POR DEPARTAMENTO** | |
| **I TRIMESTRE** | **%** |
| Director del Departamento - planeación y control de gestión. | 6 | 4,80% |
| Director del Departamento - Promoción y Desarrollo Empresarial | 2 | 1,60% |
| Directora del Departamento - Administrativo y financiero | 19 | 15,20% |
| Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos | 97 | 77,60% |
| Seccional Unión | 1 | 0,80% |
| En blanco (Mal Diligenciadas) | 0 | 0,00% |
| **TOTAL** | **125** | **100,00%** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

A continuación, se relaciona el número de solicitudes recibidas en cada mes por cada departamento:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Total** |
| Administrativo y Financiero | 12 | 4 | 3 | **19** |
| Jurídico y de Registros Públicos | 8 | 33 | 56 | **97** |
| Promoción y desarrollo | 0 | 1 | 1 | **2** |
| Planeación Institucional | 0 | 2 | 4 | **6** |
| Seccional Unión | 1 | 0 | 0 | **1** |
| En Blanco (Mal diligenciadas) | 0 | 0 | 0 | **0** |
| **Total** | **21** | **40** | **64** | **125** |

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

**Fuente**: Aplicativo ISOTools.

# 4. CANALES DE INFORMACION.

Con el fin de facilitar el proceso de radicación de PQRSF, la Cámara de Comercio de Pasto tiene diferentes medios de comunicación, entre los cuales se encuentran:

* Buzones de sugerencia físicos: presentes en diferentes áreas y sedes de la Cámara de Comercio de Pasto.
* Módulo de atención en el Centro de Atención Empresarial
* Página web
* Redes sociales y Facebook.
* Unidad de correspondencia.
* Líneas telefónicas de atención al público.

Las solicitudes presentadas por los diferentes medios de recepción que dispone la Cámara de Comercio de Pasto a sus usuarios tuvieron un promedio de respuesta es de 9 días.

Cada registro presentado debe ser atendido por los funcionarios encargados en cada dependencia y dejar los registros correspondientes en la plataforma Isotools

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | CODIGO | FECHA | TIPO | AREA RESPONSABLE |
| 1 | PQRSF.04559 | 06/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 2 | PQRSF.04560 | 08/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 3 | PQRSF.04561 | 11/01/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 4 | PQRSF.04562 | 12/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 5 | PQRSF.04563 | 13/01/2021 | Queja | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 6 | PQRSF.04564 | 13/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 7 | PQRSF.04565 | 15/01/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Sistemas |
| 8 | PQRSF.04566 | 18/01/2021 | Reclamo | Profesional Universitario - Seccional La Unión |
| 9 | PQRSF.04567 | 19/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 10 | PQRSF.04568 | 20/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 11 | PQRSF.04569 | 20/01/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Gestión Documental |
| 12 | PQRSF.04570 | 21/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 13 | PQRSF.04571 | 22/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 14 | PQRSF.04572 | 22/01/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Sistemas |
| 15 | PQRSF.04573 | 24/01/2021 | Petición | Líder de proceso - Gestión Humana |
| 16 | PQRSF.04574 | 25/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 17 | PQRSF.04575 | 26/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 18 | PQRSF.04576 | 26/01/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 19 | PQRSF.04577 | 27/01/2021 | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 20 | PQRSF.04578 | 27/01/2021| | Petición | Profesional Universitario Sistemas |
| 21 | PQRSF.04579 | 28/01/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 22 | PQRSF.04581 | 02/02/2021 | Reclamo | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 23 | PQRSF.04582 | 03/02/2021 | Petición | Técnico Administrativo III - Asistente Dirección Departamento |
| 24 | PQRSF.04583 | 03/02/2021 | Queja | Profesional Universitario Asesorías |
| 25 | PQRSF.04585 | 04/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 26 | PQRSF.04586 | 05/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 27 | PQRSF.04587 | 05/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 28 | PQRSF.04588 | 08/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 29 | PQRSF.04589 | 08/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 30 | PQRSF.04590 | 08/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 31 | PQRSF.04591 | 08/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 32 | PQRSF.04592 | 08/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 33 | PQRSF.04593 | 09/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 34 | PQRSF.04594 | 09/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 35 | PQRSF.04595 | 09/02/2021 | Petición | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 36 | PQRSF.04596 | 09/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 37 | PQRSF.04597 | 10/02/2021 | Reclamo | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 38 | PQRSF.04598 | 10/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 39 | PQRSF.04599 | 11/02/2021 | Queja | Profesional Universitario Afiliados |
| 40 | PQRSF.04600 | 12/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 41 | PQRSF.04601 | 12/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 42 | PQRSF.04602 | 15/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 43 | PQRSF.04603 | 15/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 44 | PQRSF.04604 | 16/02/2021 | Petición | Técnico Administrativo III - Asistente Dirección Departamento |
| 45 | PQRSF.04605 | 16/02/2021 | Petición | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 46 | PQRSF.04606 | 16/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 47 | PQRSF.04607 | 16/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 48 | PQRSF.04608 | 17/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 49 | PQRSF.04609 | 17/02/2021 | Reclamo | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 50 | PQRSF.04610 | 18/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 51 | PQRSF.04611 | 18/02/2021 | Reclamo | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 52 | PQRSF.04612 | 18/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Capacitaciones Empresariales |
| 53 | PQRSF.04613 | 19/02/2021 | Petición | Técnico Administrativo III - Asistente Dirección Departamento |
| 54 | PQRSF.04614 | 22/02/2021 | Sugerencia | Profesional Universitario Calidad |
| 55 | PQRSF.04615 | 22/02/2021 | Queja | Profesional Universitario Asesorías |
| 56 | PQRSF.04616 | 22/02/2021 | Queja | Profesional Universitario Calidad |
| 57 | PQRSF.04617 | 22/02/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Sistemas |
| 58 | PQRSF.04618 | 22/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 59 | PQRSF.04619 | 23/02/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 60 | PQRSF.04620 | 25/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 61 | PQRSF.04621 | 26/02/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 62 | PQRSF.04622 | 02/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 63 | PQRSF.04623 | 02/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 64 | PQRSF.04624 | 02/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 65 | PQRSF.04625 | 04/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 66 | PQRSF.04626 | 04/03/2021 | Petición | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 67 | PQRSF.04627 | 04/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 68 | PQRSF.04628 | 05/03/2021 | Queja | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 69 | PQRSF.04629 | 05/03/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Asesorías |
| 70 | PQRSF.04630 | 06/03/2021 | Petición | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 71 | PQRSF.04631 | 08/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 72 | PQRSF.04632 | 09/03/2021 | Petición | Profesional Universitario - Coordinador CAE |
| 73 | PQRSF.04633 | 09/03/2021 | Petición | Profesional Universitario - Coordinador CAE |
| 74 | PQRSF.04634 | 09/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 75 | PQRSF.04635 | 09/03/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Calidad |
| 76 | PQRSF.04636 | 09/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 77 | PQRSF.04637 | 10/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 78 | PQRSF.04638 | 10/03/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Asesorías |
| 79 | PQRSF.04639 | 10/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 80 | PQRSF.04640 | 11/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 81 | PQRSF.04641 | 12/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 82 | PQRSF.04642 | 12/03/2021 | Queja | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 83 | PQRSF.04643 | 12/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 84 | PQRSF.04644 | 14/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 85 | PQRSF.04645 | 15/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 86 | PQRSF.04646 | 15/03/2021 | Petición | Técnico Administrativo III - Asistente Dirección Departamento |
| 87 | PQRSF.04647 | 16/03/2021 |  | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 88 | PQRSF.04648 | 17/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 89 | PQRSF.04650 | 17/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 90 | PQRSF.04651 | 17/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 91 | PQRSF.04652 | 17/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 92 | PQRSF.04653 | 17/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 93 | PQRSF.04654 | 17/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 94 | PQRSF.04656 | 17/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 95 | PQRSF.04657 | 18/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 96 | PQRSF.04658 | 18/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 97 | PQRSF.04659 | 18/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 98 | PQRSF.04660 | 18/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 99 | PQRSF.04661 | 19/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Asesorías |
| 100 | PQRSF.04662 | 19/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 101 | PQRSF.04663 | 19/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 102 | PQRSF.04664 | 19/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 103 | PQRSF.04667 | 19/03/2021 | Queja | Profesional Universitario Calidad |
| 104 | PQRSF.04668 | 19/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 105 | PQRSF.04665 | 20/03/2021 | Queja | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 106 | PQRSF.04666 | 22/03/2021 | Petición | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 107 | PQRSF.04669 | 24/03/2021 | Petición | Profesional Universitario Calidad |
| 108 | PQRSF.04670 | 24/03/2021 | Queja | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 109 | PQRSF.04671 | 24/03/2021 | Felicitación | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 110 | PQRSF.04673 | 24/03/2021 | Queja | Profesional Universitario Sistemas |
| 111 | PQRSF.04674 | 25/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 112 | PQRSF.04675 | 25/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 113 | PQRSF.04676 | 25/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 114 | PQRSF.04677 | 26/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 115 | PQRSF.04678 | 26/03/2021 | Reclamo | Profesional Universitario Sistemas |
| 116 | PQRSF.04679 | 26/03/2021 | Felicitación | Director del Departamento -Jurídico y de registros públicos |
| 117 | PQRSF.04680 | 26/03/2021 | Sugerencia | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 118 | PQRSF.04681 | 26/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 119 | PQRSF.04682 | 29/03/2021 | Queja | Profesional Universitario Calidad |
| 120 | PQRSF.04683 | 29/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 121 | PQRSF.04684 | 29/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 122 | PQRSF.04685 | 31/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 123 | PQRSF.04686 | 31/03/2021 | Reclamo | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 124 | PQRSF.04687 | 31/03/2021 | Petición | Líder de proceso - Registros Públicos |
| 125 | PQRSF.04688 | 31/03/2021 | Sugerencia | Profesional Universitario Capacitaciones |

**Realizado por**: Harvy Hernández.