

PRIMER TRIMESTRE 2023

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y  
CONTROL A LA ATENCIÓN DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
Y SUGERENCIAS - PQRS**



**Cámara de Comercio**  
de Ocaña

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS – PQRS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA**

### **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 “ley de transparencia” y en los lineamientos de la resolución N° 002 del 5 de enero de 2017 “Reglamento del Trámite Interno de las PQRSF de la Cámara de Comercio de Ocaña”, se presenta el informe de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad, que fueron recibidas durante el primer trimestre del año 2023.

El propósito de este informe es proporcionar información clara y confiable, basada en los trámites radicados por nuestros usuarios y por entidades estatales, donde se indicará de forma general las PQRS recibidas y los canales de atención utilizados para tal fin.

#### **1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar la adecuada gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) recibidas durante el primer trimestre del año 2023 utilizando los diversos canales de atención disponibles por la Cámara de Comercio de Ocaña.

#### **1. ALCANCE**

Para la realización del presente informe se revisaron las peticiones recibidas en algunas dependencias a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para el periodo comprendido entre 01 de enero a 31 de marzo de 2023.

#### **2. FUENTES DE CRITERIO**

Circular externa 100-000002 del 25 de abril de 2022 Superintendencia de Sociedades.

Trámite interno de PQRS - Resolución N° 002 de 5 de enero de 2017.

Ley 1712 de 2014 – ley de transparencia

#### **3. GESTIÓN DE LAS PQRS**

La Cámara de Comercio de Ocaña, tiene habilitada líneas de atención al público donde se pueden radicar las PQRS, éstas se direccionan a las dependencias responsables de manera que sean gestionadas oportunamente:

**Tabla 1:** Líneas de atención de PQRS

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencial	Ocaña – Norte de Santander Calle 11 # 15-33 Edificio Cámara de Comercio	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm
Atención telefónica	+(57) 607 5626105 +(57) 3108730536	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm
Atención por whatsapp	+(57) 3166018909	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm
Buzón de sugerencias	Área de Registros Públicos primer piso Cámara de Comercio de Ocaña	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:30 pm
Atención virtual	<a href="https://www.camaraocana.com/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/">https://www.camaraocana.com/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/</a>	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro de los días hábiles.
Correo electrónico	camaraoc@camaraocana.com	

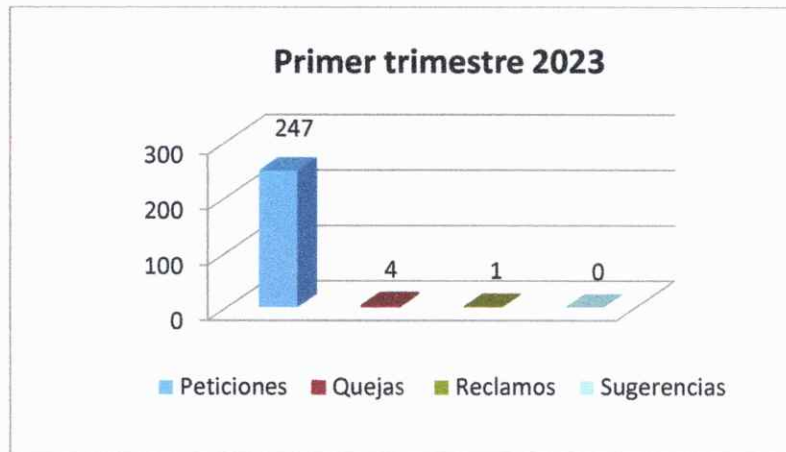
**Tabla 2:** Tiempos de respuesta de la PQRS recibida.

PQRSF	Definición	Tiempo de respuesta – LEY 1755 de 2015
Traslado de peticiones	Cuando la solicitud no es competencia o función de la Entidad, se traslada la petición a la Entidad correspondiente.	5 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener pronta resolución.	15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición de interés general	Son aquellas que encierran un interés común público, se presentan en función de toda la comunidad o en defensa de los intereses que afectan a todos.	15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición de interés particular	Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.	15 días hábiles siguientes a su recepción.
Consultas	Solicitud para que la Entidad, mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión de la Cámara, como institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas en ella.	30 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición de información	Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información y documentos relacionados con las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones públicas asignadas a la Entidad.	10 días hábiles siguientes a su recepción.
Quejas y reclamos	Son manifestaciones de inconformidad de una situación irregular o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, en relación con el funcionamiento y la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad o en la conducta de sus funcionarios o personal de apoyo.	15 días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencias	Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad.	Las sugerencias no requieren respuesta.

#### 4. PQRS ATENDIDAS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA

La oficina de control interno presenta consolidado de las PQRS radicadas en la Cámara de Comercio de Ocaña a través de los diferentes canales de la Entidad, para el primer trimestre de 2023 se recibieron en total 252 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

**Ilustración 1:** Cantidad de PQRS según su clasificación



**Tabla 3:** Relación del 01 de enero al 31 de marzo 2023

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIDAS PÁGINA WEB	RUES Y VENTANILLA ÚNICA	BUZÓN DE SUGERENCIAS
Peticiones	8	239	
Quejas	2		2
Reclamos			
Sugerencias	1		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>239</b>	<b>2</b>

Durante el período de estudio, se registraron diversas PQRS por parte de los usuarios de la Entidad. Estas Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, constituyen un componente crucial para evaluar el funcionamiento y la calidad de los servicios que presta la cámara de Comercio de Ocaña:

##### a. Peticiones (P):

Las peticiones representaron una parte significativa de las PQRS recibidas. Estas solicitudes reflejan la necesidad de los usuarios de obtener información o realizar requerimientos específicos relacionados con la Entidad.

Las peticiones pueden abordar una variedad de asuntos, desde la obtención de datos, solicitud de información, hasta la solicitud de servicios adicionales o actualización de datos personales.

**b. Quejas (Q) y Reclamos (R):**


Las quejas presentadas por los usuarios son una preocupación legítima que debe ser abordada de manera oportuna. En este período, se registraron dos quejas relacionadas con el bloqueo del pago virtual en el momento de la renovación. Este tipo de quejas suele estar relacionado con problemas técnicos que los usuarios experimentan al realizar transacciones en línea; así mismo se recibió dos quejas indicando demoras en el servicio prestado, las cuales se les dio respuesta, indicando que también se posee canales virtuales disponibles a los comerciantes.

**c. Sugerencias (S):**

Las sugerencias proporcionan una visión valiosa de las expectativas y necesidades de los usuarios. Se recibió una sugerencia durante el período relacionada con las placas de establecimiento, a la cual se le dio respuesta informando que dicha placa es un servicio adicional que la Institución presta, por lo tanto no se encuentra junto con los medios digitales de pago, y se puede hacer la solicitud por medio de correo electrónico [camaraoc@camaraocana.com](mailto:camaraoc@camaraocana.com), enviando su solicitud, número de NIT o identificación.

**5. CONCLUSIÓN:**

Todas estas PQRS, independientemente de su naturaleza, fueron abordadas dentro de los plazos establecidos, cumpliendo normatividad vigente, garantizando que los usuarios reciban respuestas oportunas. Esto refleja el compromiso de la Entidad con la atención al cliente y el cumplimiento de las obligaciones legales.



**YARITZA MAYDARE MANOSALVA QUINTANA**  
Jefe de control Interno  
Cámara de Comercio de Ocaña