

INFORME

PETICIONES
QUEJAS
RECLAMOS
SOLICITUDES
FELICITACIONES



Primer Trimestre 2025

INTRODUCCION

El documento presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención de la Cámara de Comercio de Pasto, en el periodo comprendido entre 01 de enero a 31 de marzo del año 2025; con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, buscando una atención con calidad y eficiencia frente al ciudadano, cumpliendo con los términos de ley y, generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

Así las cosas, se da cumplimiento a la normatividad vigente (Decreto 103 de 2015, reglamentado parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*". Y, Decreto 1081 de 2015, resolución 1519 de 2020 de MINTIC.)

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.

GLOSARIO

Canal de atención por Escrito: Compuesto por correo físico, el correo electrónico institucional y el formato F-GC-029, dispuesto en los buzones para esto.

Canal de atención Presencial: Cuando los usuarios acceden a las instalaciones físicas de la entidad Sede Centro- Sede Sur, Sedes de Sandoná- Túquerres y La Unión.

Canal de atención Virtual: Permite el enlace entre nuestro usuario y nuestros funcionarios a través de medios electrónicos tales como chat, redes sociales institucionales.

DOCXFLOW: Plataforma usada por la entidad para el registro de las PQRSF y la generación de respuestas a los terceros, permitiendo desde el módulo de ventanilla de entrada, acciones especiales, conocer el estado de la PQRSF.

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.

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.

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.

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

CANALES DE INFORMACIÓN

Para 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: Se ubican en diferentes áreas de la Entidad, al igual que, en Sede Sur – Chapal y en las seccionales de Sandoná, Túquerres, La Unión y oficina Samaniego; las cuales son radicadas en el gestor documental DOCXFLOW para su cuantificación.
- Hay un módulo de atención en el CAE - Centro de Atención Empresarial.
- Nuestra página web: **www.ccpasto.org.co**
- Unidad de Correspondencia, segundo piso de la Cámara de Comercio de Pasto - Sede Principal.

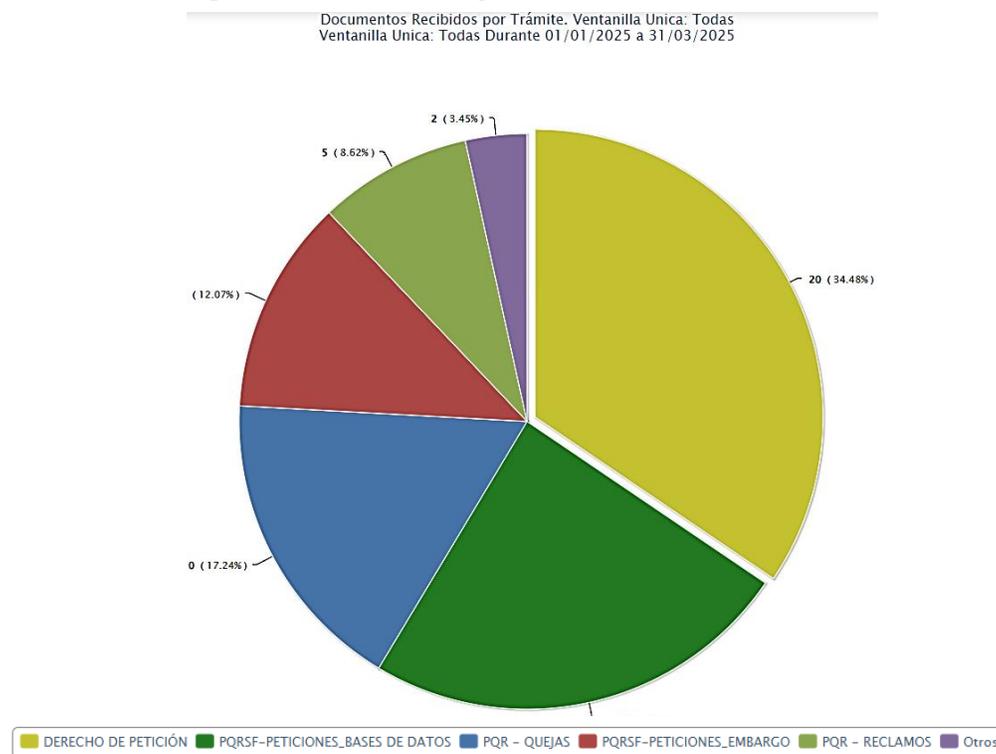
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y FELICITACIONES

INFORMACIÓN DE LAS PQRSF DE VENTANILLA UNICA PRIMER TRIMESTRE DE 2025

Entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2025, fueron recibidas un total de 58 solicitudes por la ventanilla única detallada en la categoría entre Peticiones (41), Quejas (10), Reclamos (7), Sugerencias (0) y Felicidades (0), las cuales fueron radicadas en el gestor documental, para su tratamiento.

Los datos estadísticos fueron entregados por el gestor Documental DOCXFLOW, como puede evidenciarse en el siguiente gráfico:

Gráfico N.º 1. PQRSF canal de recepción



Fuente : Docxflow - Cámara de Comercio de Pasto

| Datos de los documentos recibidos por trámite | | |
|---|----------------------|-------------------|
| Nombre del Trámite | Número de Documentos | Porcentaje |
| DERECHO DE PETICIÓN | 20 | 34.48275862069 % |
| PQRSF-PETICIONES_BASES DE DATOS | 14 | 24.137931034483 % |
| PQR - QUEJAS | 10 | 17.241379310345 % |
| PQRSF-PETICIONES_EMBARGO | 7 | 12.068965517241 % |
| PQR - RECLAMOS | 5 | 8.6206896551724 % |
| Otros | 2 | 3.448275862069 % |
| Totales | 58 | |

INFORMACIÓN DE LAS PQRSF EN FISICO PRIMER TRIMESTRE DE 2025

Entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2025 se recibieron por medio físico en buzones un total de 7 PQRSF. Detalladas así Peticiones (1), Quejas (4), Reclamos (0), Sugerencias (1) y Felicitaciones (1):



Fuente: revisión semanal de buzones. Enero 1 - marzo 31 de 2025.

A continuación, se muestra gráficamente la utilización de canales de atención en donde se observa que las personas acuden en gran mayoría hacer sus solicitudes de forma virtual y tan solo 7 personas lo realizaron de forma física en los buzones de la entidad.



En la tabla siguiente se consolida las solicitudes recibidas en físico como por radicación de ventanilla única de enero a marzo 2025 por tipo de PQRSF:

Tabla N.º. 2. PQRSF

| TIPO PQRSF | Número | % |
|----------------|-----------|------------|
| Peticiones | 42 | 64,62 |
| Quejas | 14 | 21,54 |
| Reclamos | 7 | 10,77 |
| Sugerencias | 1 | 1,54 |
| Felicitaciones | 1 | 1,54 |
| Total | 65 | 100 |

En el siguiente grafico se observa que de un 100% de las PQRSF corresponden en un 64.62% a peticiones, a quejas un 21.54%, a reclamos 10.77%, sugerencias 1.54% y felicitaciones 1.54%.



Con base a lo anterior, se evidencia que la mayoría de peticiones allegadas son por solicitud de información, prestamo de salones, desbloqueo de usuarios virtuales, prestamo de carpas, levantamiento de embargos, acompañamientos y capacitaciones, por otro lado, se han presentado quejas por fallas en el sistema al momento de realizar la renovación de matrículas mercantil y largo tiempo de espera.

Análisis comparativo primer trimestre 2024 – 2025

Con base a los datos suministrados de la vigencia 2024 y 2025 para el mismo periodo de análisis, se evidencia que en 2024 se radicaron un total de 564 PQRSF en relación a las 65 de 2025. Esta disminución es motivada por la implementación de nuevas tecnologías, la APP de la entidad, e implementación de canales virtuales para facilitar al usuario los trámites.

Toda vez que, los procesos de digitalización de documentos se puede realizar desde la ventanilla virtual con una reducción en el cargue de la información de manera sustancial, que es apropiada de igual manera en la APP de la entidad; y, en el caso de realizar el proceso de manera física, la implementación de equipos periféricos como escaner y tabletas, permitió que se disminuyera el consumo de papel, motivado esto, a que los trámites pueden ser firmados de manera electrónica.

Así las cosas, para el primer trimestre 2025, temporada registral, los trámites fueron más eficientes y oportunos; con lo cual el caudal de trámites físicos se vieran disminuidos en una alta proporción.

Los resultados alcanzados se pueden interpretar por la implementación de canales virtuales y digitales para el proceso de matrícula y renovación mercantil, así como para la consulta en tiempo real de los expedientes registrales, con lo cual se puede evaluar que la implementación de la ventanilla virtual y la APP mejoran la oportunidad del servicio y la conformidad de los clientes externos de la Cámara de Comercio de Pasto.

Tabla N.º 3. Análisis Comparativo de PQRSF recibidas en relación con el trimestre anterior de la vigencia 2024 - 2025.

| TIPO PQRSF | PRIMER TRIMESTRE | |
|----------------|------------------|-----------|
| | 2024 | 2025 |
| PETICIONES | 379 | 42 |
| QUEJAS | 6 | 14 |
| RECLAMOS | 0 | 7 |
| SUGERENCIAS | 179 | 1 |
| FELICITACIONES | 0 | 1 |
| TOTAL | 564 | 65 |

Fuente: Aplicativo Docxflow 4.0., Enero 1 – marzo 31 2024 - 2025

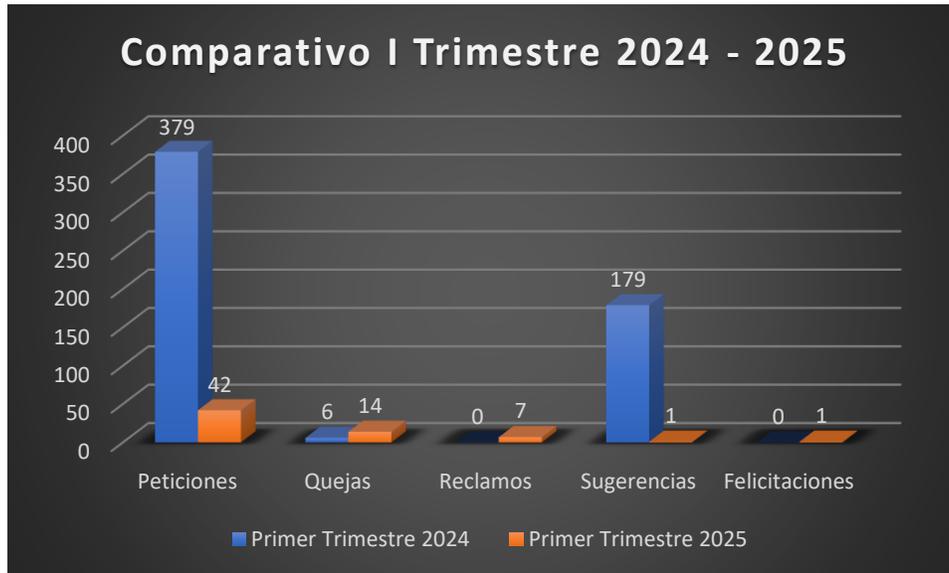


Gráfico No. 1 Comparativo PQRSF Cuarto Trimestre 2024 - 2025.

Análisis comparativo

En el primer trimestre del año 2024 se dio atención a 379 Peticiones, para la vigencia 2025 en este mismo trimestre se recibieron únicamente 42 Peticiones, este ítem tuvo una disminución considerable.

Caso contrario, sucedió con las quejas las cuales para el primer trimestre de 2025 incrementaron respecto al año 2024 en 8 quejas adicionales. Las quejas se generaron por bloqueo de credenciales de los usuarios registrados en el sistema y por no contestar las llamadas telefónicas de manera oportuna. Pero, estos registros se radicaron en la última semana de renovación, por lo cual, por su alto volumen de atención por los trabajadores, no se pudo brindar un trato y respuesta oportuna.

En cuanto a reclamos se tuvieron 7 respecto al año anterior que no hubo reclamos, la razón principal fue por caída del sistema. Aclarando que, estos fueron respondidos oportunamente.

En el año 2025 disminuyeron notablemente las sugerencias esto a razón de que ya se tiene completamente implementado el sistema Docxflow v4.0 y desde ahí se recepciona directamente la PQRSF dependiendo su concepto.

Para cerrar el primer trimestre se recibió una felicitación por atención a una usuaria, mientras que en el 2024 no se obtuvieron felicitaciones.

En el cuarto trimestre se consolidó la información a través de los canales de recolección de información e interacción con el usuario, para la atención de las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones; siendo estos, además de la plataforma ISOTools,

buzones de sugerencias, reporte de información de la Sede Sur, reporte de información de las Seccionales de Túquerres, Sandoná y La Unión; el canal de recepción automático Docxflow 4.0 permitiendo que la información recolectada sea más precisa, propiciando la identificación de los puntos críticos, mejorando los niveles de satisfacción frente al servicio que brinda la Entidad Cameral.

Los factores críticos se presentan en el primer trimestre fueron:

- En el Departamento de Registros Públicos, solicitud de certificados, levantamiento de embargos, propuestas.
- En asesoría del Centro de Atención Empresarial conformación empresarial y estatutos, proceso de afiliación, así como solicitud de información general de la entidad.
- Trámites de consulta – Información base de datos

En concordancia con lo anterior, las modificaciones en cuanto a la sistematización de radicación de correspondencia y la implementación de radicación de tramites por app aportó favorablemente al ciclo de mejora continua generando valor al servicio prestado por la Cámara de Comercio de Pasto.

Proyectó:
María Alejandra Bacca Burbano
Profesional Universitario Calidad