

INFORME

PETICIONES
QUEJAS
RECLAMOS
SOLICITUDES
FELICITACIONES



Segundo 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 abril a 30 de junio 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

1. INFORMACIÓN DE LAS PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

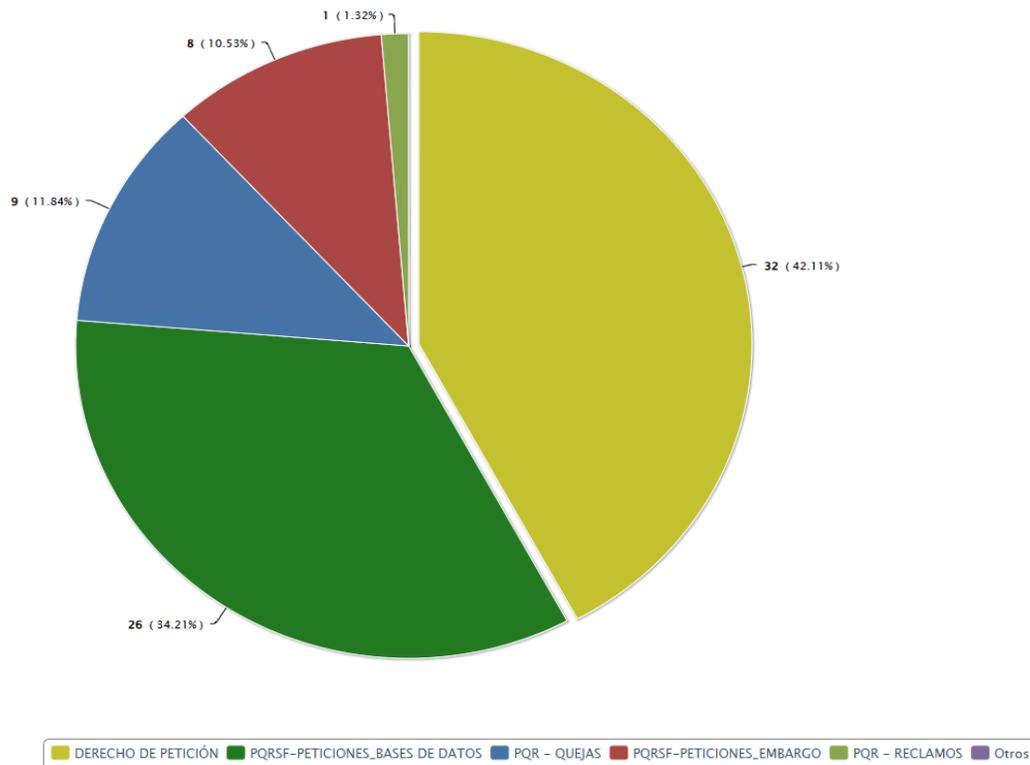
Para este trimestre se recibieron la totalidad de solicitudes por la ventanilla única de la entidad siendo así el Aplicativo Docxflow 4.0 el sistema emisor de los datos para este informe.

Entre el 1 de abril a 30 de junio de 2025, fueron recibidas un total de 76 solicitudes en la categoría entre Peticiones (59), Quejas (9), Reclamos (8), Sugerencias (0) y Felicidades (0), las cuales fueron radicadas en el gestor documental, para su tratamiento.

Los datos estadísticos se detallan así:

Gráfico N.º 1. PQRSF

Documentos Recibidos por Trámite. Ventanilla Unica: Todas
Ventanilla Unica: Todas Durante 01/04/2025 a 30/06/2025



Fuente : Docxflow - Cámara de Comercio de Pasto

Datos de los documentos recibidos por trámite		
Nombre del Trámite	Número de Documentos	Porcentaje
PQRSF-PETICIONES_BASIS DE DATOS	32	42.105263157895 %
DERECHO DE PETICIÓN	26	34.210526315789 %
PQR - QUEJAS	9	11.842105263158 %
PQR - RECLAMOS	8	10.526315789474 %
Otros	1	1.3157894736842 %
Totales	76	

La información anterior ya contiene las PQRSF radicadas de forma física en los buzones de la entidad, acorde al procedimiento se hizo la apertura de forma semanal de cada buzón y se realizó la radicación en la ventanilla Unica para su tratamiento. Se informa que el total de PQRSF recibidas fueron de 11.

En la tabla siguiente se detalla las solicitudes recibidas de abril a junio 2025 por tipo de PQRSF:

Tabla N.º. 2. PQRSF físicas

TIPO PQRSF	Física, buzones CC	%
Peticiones	0	0,00
Quejas	6	54,55
Reclamos	4	36,36
Sugerencias	1	9,09
Felicitaciones	0	0,00
TOTAL	11	100

Fuente: revisión semanal de buzones. Abril 1 – junio 30 de 2025.

En el siguiente grafico se observa que de un 100% de las PQRSF corresponden en un 54.55% a quejas, 36.36% a reclamos y se recibió una sugerencia equivalente al 9.09%



Con base a lo anterior, se evidencia que la mayoría de peticiones allegadas en físico son por quejas en atención al usuario.

ANÁLISIS COMPARATIVO SEGUNDO TRIMESTRE 2024 – 2025

Con base a los datos suministrados de la vigencia 2024 y 2025 para el mismo periodo de analisis, se evidencia que en 2024 se radicaron un total de 803 PQRSF en relación a las 76 de 2025.

Esto es motivado por la implementación de nuevas tecnologías y el uso de canales virtuales. 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 para esto la entidad realizo campañas en redes sociales que incentivaban el uso de la app; durante el segundo trimestre soe continuo con la implementación de equipos perifericos como escaner y tabletas con los cuales se disminuyo el consumo de papel y facilito la realizacion de encuestas de satisfaccion al cliente por medio de un codigo QR disminuyendo el tiempo de tabulacion.

Así la cosas, se detalla el comparativo entre el segundo trimestre año 2024 y 2025.

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

TIPO PQRSF	Segundo Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2025
Peticiones	486	59
Quejas	10	9
Reclamos	1	8
Sugerencias	305	0
Felicitaciones	1	0
TOTAL	803	76

Fuente: Aplicativo Docxflow 4.0., abril 1 – junio 30 2024 – 2025

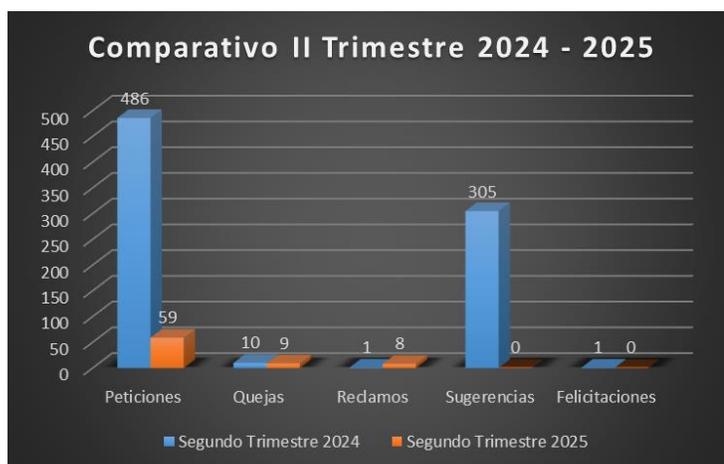


Gráfico No. 1 Comparativo PQRSF segundo Trimestre 2024 - 2025.

Análisis comparativo

En el segundo trimestre del año 2024 se dio atención a 486 Peticiones, para la vigencia 2025 en este mismo trimestre se recibieron únicamente 59 Peticiones, este ítem tuvo una disminución considerable.

Las Peticiones fueron atendidas de manera oportuna, la mayoría se presentó porque se vio interrumpida sus procesos virtuales por interferencia en el trámite, pero al realizar el proceso de análisis con el área de gestión tecnológica, se evidenció que los peticionarios no continuaban el trámite de manera continua, generando el cierre de la plataforma por inactividad.

En cuanto a las quejas se disminuyó en una, para el segundo trimestre de 2025. Las quejas se generaron por caídas en el sistema, bloqueo de credenciales de los usuarios registrados y la atención de forma presencial en la oficina de la sede centro.

En cuanto a reclamos se tuvieron 7 adicionales respecto al año anterior que solo presentó un reclamo, la razón principal fue por inconveniente con los usuarios del sistema. Aclarando que, estos fueron respondidos oportunamente.

En el año 2024 disminuyeron las sugerencias esto a razón de que la gran mayoría para la vigencia 2024 era en cuanto a la oportunidad del servicio y el tiempo de atención.

Proyectó:
María Alejandra Bacca Burbano
Profesional Universitario Calidad