




**Cámara de Comercio
del Sur y Oriente del Tolima**
Por una Región Empresaria y Competitiva

INFORME DE PQRS'F T1-2020

Genera: Proceso Gestión Cliente
Fecha: 3 de Abril de 2020



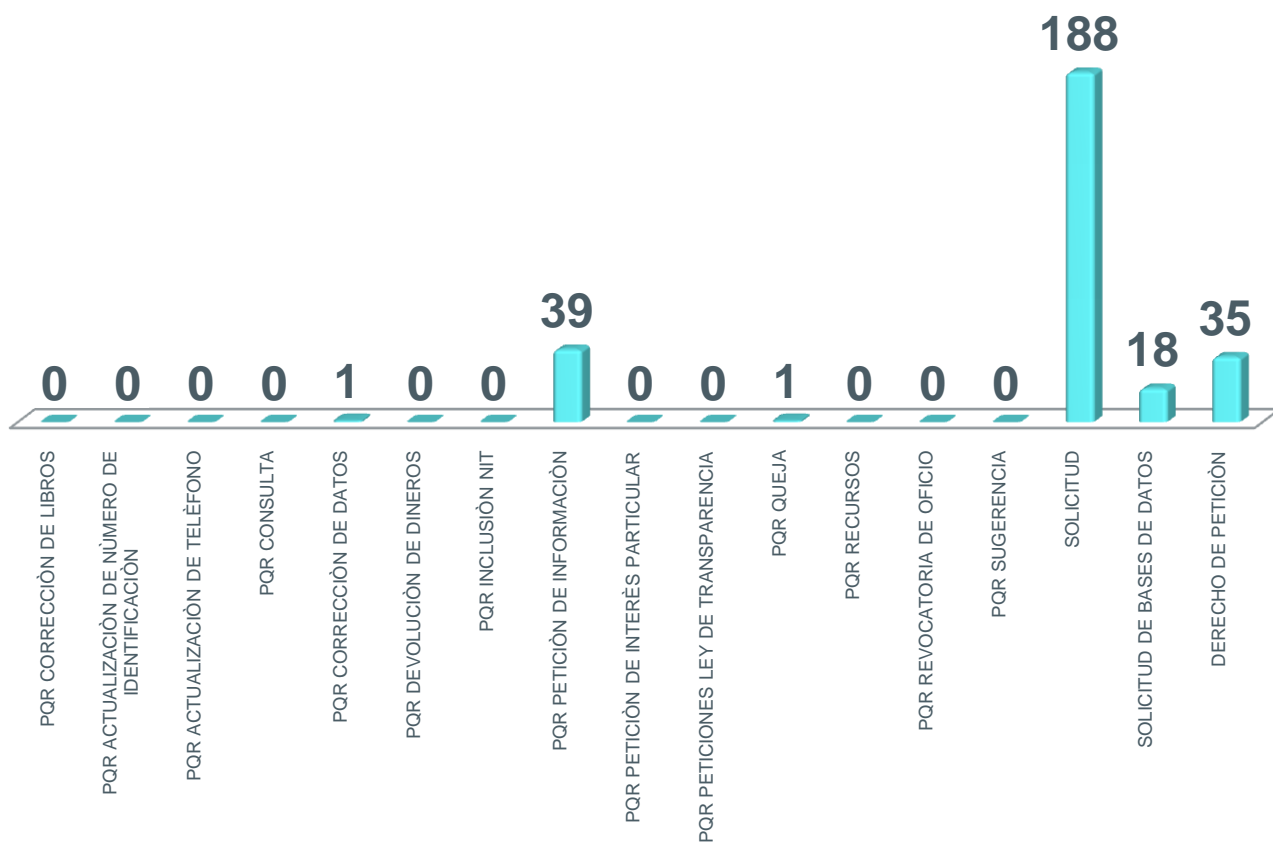
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS'F) recibidas y atendidas por la **Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima** durante el periodo comprendido entre el 2° de Enero y el 31 de Marzo de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

En su primera parte, se describe el número total de PQRS'F recibidas en la entidad durante el primer trimestre, discriminadas por tipología documental. También se efectúa un análisis comparativo con trimestres anteriores.

De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos. Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de interés, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones de mejora.

No	TIPOLOGIA	No. TRÁMITES	TIEMPO DE RESPUESTA GLOBAL	PROMEDIO TIEMPO DE REPUESTA
1	PQR CORRECCIÒN DE LIBROS	0	0	0
2	PQR ACTUALIZACIÒN DE NÚMERO DE IDENTIFICACIÒN	0	0	0
3	PQR ACTUALIZACIÒN DE TELÉFONO	0	0	0
4	PQR CONSULTA	0	0	0
5	PQR CORRECCIÒN DE DATOS	1	45	45
6	PQR DEVOLUCIÒN DE DINEROS	0	0	0
7	PQR INCLUSIÒN NIT	0	0	0
8	PQR PETICIÒN DE INFORMACIÒN	39	205	5,3
9	PQR PETICIÒN DE INTERÈS PARTICULAR	0	0	0
10	PQR PETICIONES LEY DE TRANSPARENCIA	0	0	0
11	PQR QUEJA	1	15	15
12	PQR RECURSOS	0	0	0
13	PQR REVOCATORIA DE OFICIO	0	0	0
14	PQR SUGERENCIA	0	0	0
15	SOLICITUD	188	1797	9,6
16	SOLICITUD DE BASES DE DATOS	18	170	0
17	DERECHO DE PETICIÒN	35	403	11,5
TOTAL		282	2635	74,8

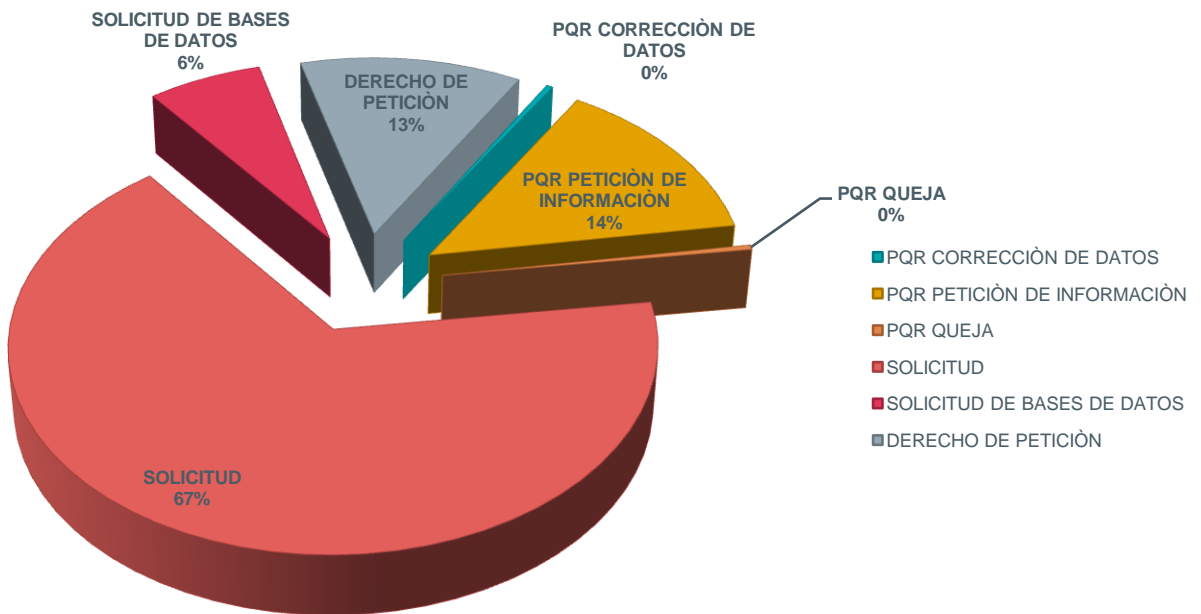
TOTAL DE PQRS'F T1-2020



ANÁLISIS

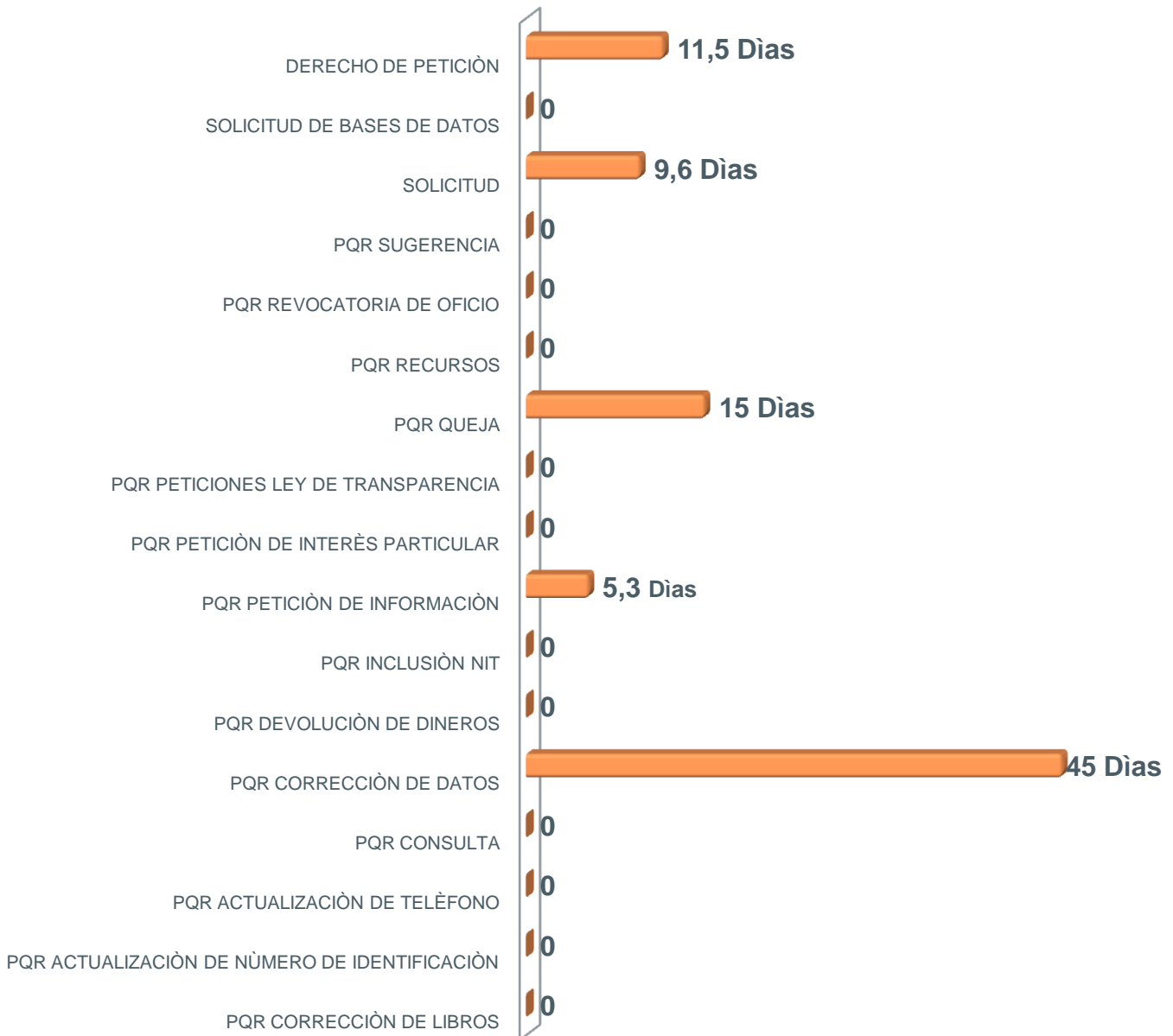
Durante el periodo comprendido entre el 2 de Enero y el 31 de Marzo de 2020 fueron recibidos en la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima un total de 282 requerimientos, distribuidas así: PQR Corrección de datos 1, PQR Petición de información 39, Solicitud 188, Solicitud de bases de datos 18, Derechos de petición 35 y 1 Queja.

Representados gráficamente:



Durante este periodo no fueron formuladas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS'F



ANALISIS

Durante el periodo comprendido entre el 2 de Enero y el 31 de Marzo de 2020 los tiempos promedios de respuesta, estuvieron PQR Corrección de datos 45 días, PQR Petición de información 5,3 días, Solicitud 9,6 días, Derecho de petición 11,5 días y Queja 15 días.

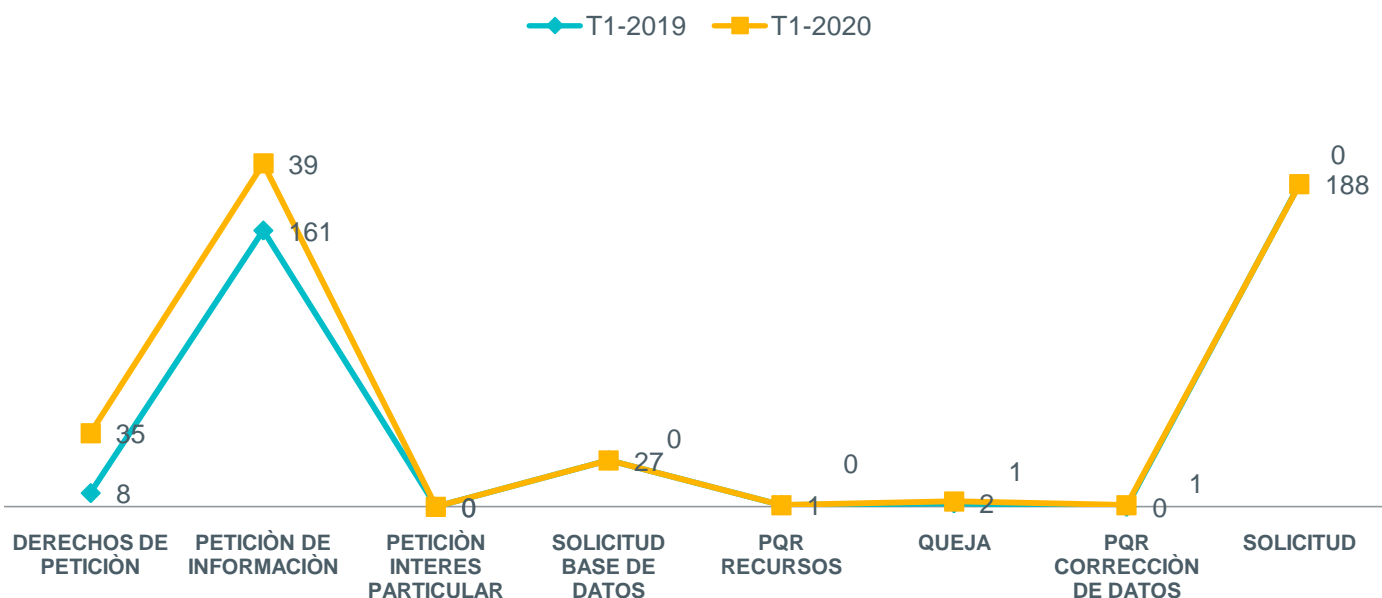
la PQRS'F, que quedo fuera de termino es decir pasando a 45 días de respuesta obedece a un error en el software que no enlazo de manera correcta la respuesta.

Concluyéndose que todos los tramites fueron resueltos.

COMPARATIVO DE VIGENCIAS T1-2020 vs T1-2019

Para la vigencia T1-2020, La Cámara de Comercio tuvo un total de PQRS'F radicadas de 282, vs 199 del T1-2019, teniendo un aumento del 41.7% en el total de las radicaciones.

Comportamiento del aumento mes a mes del T1 de cada vigencia.



MEDIOS PARA LA PRESENTACION DE LAS PQRS'F

- Presencial Verbal
- Correo Electrónico
- Vía Telefónica
- Pagina WEB

Elaboro: Ingrit Janeth Rodríguez Forero

Gestión Cliente