

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS “PQRS”
AGOSTO
2020**



*Cámara de Comercio
de Arauca*

El proceso de Mejoramiento Continuo presenta el informe consolidado de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información Pública y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por la Cámara de Comercio de Arauca a través de los diferentes canales de atención (Buzón, página web, RUES, correo electrónico, llamadas telefónicas, presenciales) durante el mes de Agosto del 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas que permiten identificar las oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos recibidas por parte de los grupos de interés de la entidad.

La Cámara de Comercio de Arauca ha fijado lineamientos para atender, hacer seguimiento y controlar las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información pública y Felicitaciones realizadas por nuestros grupos de interés, a través de los canales de comunicación que se han previsto para ello. De conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014 “por medio del cual se crea la ley de Transparencia y el derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en portal web <http://www.cccarauca.org>, se cuenta con acceso al enlace <https://ccarauca.org/ley-de-transparencia/>, en donde los grupos de interés tendrán a la mano consultar información de su interés.

Actualmente, se reciben las PQRSF a través de comunicaciones radicadas en el CINDOCCA, en los buzones ubicados en todas las oficinas de la Cámara de Comercio, a través de la página web, RUES, correo electrónico y presencialmente.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “ PQRS ”

Durante el mes de Agosto del año 2020, se recibieron 23 solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de 7 días, cumpliendo satisfactoriamente con el tiempo de respuesta establecido en el procedimiento de atención, peticiones, quejas y reclamos.



MEJORAMIENTO CONTINUO Y CONTROL INTERNO

| CA Cámara de Comercio de Arauca | | FORMATO DE GENERAL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PQR | | | | | | | | | | | CODIGO VERSION | F.M.C-04 | | | |
|---------------------------------|------------|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|----------|---------------------|-----------------------|
| No. RADICADO | FECHA | NOMBRE DEL USUARIO | ENTIDAD DE DONDE PROVIENE | ASUNTO / CONSULTA POR | V | E | P | Q | F | R | FUNCIONARIO ENCARGADO | FECHA DE RESPUESTA | N° RADICADO RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA | PROMEDIO | SE TRANSLADO LA FOR | SE PUDO DAR RESPUESTA |
| CDCCA E20-785 | 3/08/2020 | VILLIAN RINCON MENDOZA | EXTERNO | Entrega de soportes o evidencias del Contrato de Prestación de Servicios No. 38-2018 radicados ante la Cámara de Comercio de Arauca. | | X | | | | | LINA PATRICIA MENCHAN | 3/08/2020 | CDCCA V S20-785 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA E20-804 | 3/08/2020 | LIZ VIVIANA PEREZ SANTOS | MINISTERIO DE TRABAJO DIRECCION TERRITORIAL ARAUCA ; LIZ VIVIANA PEREZ SANTOS | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 10/08/2020 | CDCCA V S20-796 | 5 | | NO | SI |
| CDCCA E20-806 | 3/08/2020 | ALIX MAYERLY CAÑON PAEZ | CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA ; ALIX MAYERLY CAÑON PAEZ | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 6/08/2020 | CDCCA V S20-795 | 3 | | NO | SI |
| CDCCA E20-795 | 3/08/2020 | SOLEDAD ACEVEDO RIZO | FEDERACION DE COMITE DE GANADEROS DE ARAUCA ; SOLEDAD ACEVEDO RIZO | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 3/08/2020 | CDCCA V S20-788 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA V S20-791 / 1174 | 4/08/2020 | JONATHAN RODRIGUEZ | EXTERNO | SOLICITUD DE ASESORIA | | X | | | | | XCOMARA CISNEROS PARALES | 4/08/2020 | CDCCA V S20-792 | 15 | | NO | SI |
| CDCCA V S20-794 | 5/08/2020 | JOSE EDGARDO CASTIBLANCO MURCIA | CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA | Consulta en base de datos | | X | | | | | ANA BEATRIZ GOMEZ TORRES | 5/08/2020 0:00 | CDCCA V S20-794 | 15 | | NO | NO |
| CDCCA E20-814 | 5/08/2020 | DIANA MIRA CASTILLO CALDERON | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | ANA BEATRIZ GOMEZ TORRES | 27/08/2020 | CDCCA V S20-844 | 14 | | NO | SI |
| CDCCA E20-816 | 5/08/2020 | MAGALY ORTEGON GOMEZ | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | MARIANELA BOTELLO SANGUINO | 2/09/2020 | CDCCA V S20-861 | 15 | | NO | SI |
| CDCCA E20-817 | 5/08/2020 | OMAR SEBASTIAN SUTA FORNESA | MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - POLICIA NACIONAL | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | ANA BEATRIZ GOMEZ TORRES | 23/09/2020 | CDCCA V S20-918 | 15 | | NO | SI |
| CDCCA E20-818 | 6/08/2020 | MILAGROS ROSALES | EXTERNO | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 12/08/2020 | CDCCA V S20-807 | 4 | | NO | SI |
| CDCCA E20-821 | 6/08/2020 | JOSE VLADIMIR MANCERA BORJA | CONTRALORIA | SOLICITUD DE AMPLIACION | | X | | | | | MARIANELA BOTELLO SANGUINO | 2/09/2020 | CDCCA V S20-862 | 15 | | NO | SI |
| CDCCA E20-828 | 10/08/2020 | DANIEL ENRIQUE GONZALEZ RODRIGUEZ | GOBERNACION DE ARAUCA ; | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 12/08/2020 | CDCCA V S20-809 | 2 | | NO | SI |
| CDCCA E20-829 | 11/08/2020 | BEBIANA CATALINA DOMINGUEZ VELAINDA | CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 12/08/2020 | CDCCA V S20-808 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA E20-830 | 11/08/2020 | IBSELA PAOLA TABAZONA EREGUIA | EXTERNO | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 12/08/2020 | CDCCA V S20-810 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA E20-832 | 11/08/2020 | EDIL ROCIO LASBIO SILVA | INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO ; | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 12/08/2020 | CDCCA V S20-811 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA E20-835 | 12/08/2020 | OLGA LUCIA GUAPACHA MEJIA | HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA ESE | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 18/08/2020 | CDCCA V S20-819 | 4 | | NO | SI |
| CDCCA E20-850 | 19/08/2020 | CLAUDIA BLANCO | DISTRIBUIDORA SUESCLIN ; | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 25/08/2020 | CDCCA V S20-832 | 4 | | NO | SI |
| CDCCA E20-853 | 20/08/2020 | MARIA ANGELICA BARROSO SOLANO | CYBER CAFE ARAUCA ; | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | MARIANELA BOTELLO SANGUINO | 29/09/2020 | CDCCA V S20-938 | 15 | | NO | SI |
| CDCCA E20-863 | 25/08/2020 | LEYMER DANLO PARADA RODRIGUEZ | HUGHES NET - SERVICIOS Y MERCADERO SAS ; | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 26/08/2020 | CDCCA V S20-840 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA E20-871 | 26/08/2020 | JANIELA GODOY BONILLA | DIAN | LEVANTAMIENTO DE SANCIÓN | | X | | | | | FABIAN ARTURO ROLON | 23/09/2020 | CDCCA V S20-919 | 15 | | NO | SI |
| CDCCA E20-873 | 27/08/2020 | DEGO F. YOUNIS MEDINA | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | MARIANELA BOTELLO SANGUINO | 28/08/2020 | CDCCA V S20-858 | 1 | | NO | SI |
| CDCCA E20-874 | 28/08/2020 | NELSON DAZA MENDOZA | BODEGA Y DISTRIBUCION PARADA ASCANO | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 3/09/2020 | CDCCA V S20-868 | 3 | | NO | SI |
| CDCCA E20-876 | 28/08/2020 | LIZETH GONZALEZ TORRES | MAGENTA ASSISTANCE | SOLICITUD DE INFORMACION | | X | | | | | DALLIA XCOMARA CISNEROS PARALES | 3/09/2020 | CDCCA V S20-867 | 3 | | NO | SI |