

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS “ PQRS”
ENERO
2021**



*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 Enero del 2021, 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 PQRS 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 Enero del año 2021, se recibieron 33 solicitudes de información, las cuales fueron resueltas en un promedio de 8 días, cumpliendo satisfactoriamente con el tiempo de respuesta establecido en el procedimiento de atención, peticiones, quejas y reclamos.

No se realizaron traslados de las PQRs , y fue posible contestar todos las peticiones, quejas, reclamos.



MEJORAMIENTO CONTINUO Y CONTROL INTERNO

		FORMATO DE GENERAL DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PQR										CODIGO
												VERSION
No. RADICADO	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO/ENTIDAD REMITENTE	DESTINATARIO DE ATENCIÓN	TRAMITE	ASUNTO	Método de Transporte	TIPO				TIEMPO DE RESPUESTA	
							P	Q	R	S		
CDCCA21-143	29/01/2021 11:15	ANDREA PAOLA SARMIENTO	Jaime Armando Tovar Cisneros	PQR-Petición de Información	SOLICITUD INFORMACION	Digital	x					11
CDCCAVS21-72 / 11-192	28/01/2021 17:36	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	COMPañIA GENERAL DE FINANZAS : ADRIANA MUÑOZ	PQR-Solicitud Base de datos	Asunto: BASE DE DATOS	Digital					x	2
CDCCAVS21-68 /	27/01/2021 20:02	LINA PATRICIA MERCHAN RAMIREZ	GLENDIA YELITZA RODRIGUEZ MONCADA	PQR-Petición de Información	Asunto: Respuesta a SOLICITUD DE INFORMACION SEGUN DENUNCIA CIUDA DANA 2020-187463-8014-D	Digital	x					7
CDCCAVS21-65 / 11-191	26/01/2021 17:40	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	COMFECAMARAS : SONIA INFANTE	PQR-Petición de Información	Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					14
CDCCA21-130	26/01/2021 9:25	COMPañIA GENERAL DE FINANZAS : ADRIANA MUÑOZ	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	PQR-Solicitud Base de datos	BASE DE DATOS	Digital					x	2
CDCCA21-120	25/01/2021 14:48	ASOBARES COLOMBIA : CAMILO OSPINA GUZMAN	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	PQR-Petición de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					14
CDCCAVS21-60 / 11-188	25/01/2021 9:42	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	NEPSA DEL QUINDÍO SA ESP : CARLOS ARTURO GONZALEZ VEGA	PQR-Petición de Información	Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					17
CDCCA21-111	22/01/2021 14:39	JUVENTUDES LIBERALES : JOHN BAQUERO URBINA	LINA PATRICIA MERCHAN RAMIREZ	PQR-Petición de Información	SOLICITUD INFORMACION	Digital	x					14
CDCCA21-108	22/01/2021 14:24	BLANCA DORIS PANQUEABA MONTOYA	Jaime Armando Tovar Cisneros	PQR-Petición de Información	SOLICITUD CERTIFICA DOS HISTORICOS DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL	Digital	x					4
CDCCA21-107	22/01/2021 14:18	CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA : VICTORIA VALDERRAMA RIOS	Jaime Armando Tovar Cisneros	PQR-Petición de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					4
CDCCA21-106	22/01/2021 14:10	JUAN CAMILO ULLOA DAVILA	Jaime Armando Tovar Cisneros	PQR-Petición de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					4
CDCCAVS21-56 / 11-187	22/01/2021 14:06	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	JESSICA SALAZAR	PQR-Petición de Información	Asunto: SOLICITUD INFORMACION COMERCIAL	Digital	x					17
CDCCA21-104	22/01/2021 11:36	JOSE MIGUEL PARALES	YIRENNY DANA JI CABRERA SANCHEZ	PQR-Petición de Información	SOLICITUD DECOPIAS DE ESTRATO	Digital	x					2
CDCCAVS21-49 / 11-186	21/01/2021 13:13	MARIANELA BOTELLO SANGUINO	SANDRA CONTRERAS RAMIREZ	PQR-Petición de Información	Respuesta solicitud base de datos	Digital	x					1
CDCCA21-95	21/01/2021 11:13	SANDRA CONTRERAS RAMIREZ	MARIANELA BOTELLO SANGUINO	PQR-Petición de Información	SOLICITUD	Digital	x					1
CDCCAVS21-48 / 11-185	20/01/2021 17:57	MARIANELA BOTELLO SANGUINO	CENTRO DE ESPECIALIDA DES MEDICAS S.A.S : LUIS F MORNO	PQR-Petición de Información	Asunto: INFORMACION PROCESO DE CONCILIACION	Digital	x					2
CDCCA21-92	20/01/2021 15:43	GLENDIA YELITZA RODRIGUEZ MONCADA	LINA PATRICIA MERCHAN RAMIREZ	PQR-Petición de Información	SOLICITUD DE INFORMACION SEGUN DENUNCIA CIUDADANA 2020-187463-8014-D	Digital	x					7
CDCCAVS21-47 / 11-184	20/01/2021 13:01	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	MINISTERIO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION : DATOS ABIERTO	PQR-Petición de Información	Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					5
CDCCAVS21-42 / 11-182	20/01/2021 8:30	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES	FISCALIA GENERAL DE LA NACION : FERNANDO TAFIAS VARGAS	PQR-Petición de Información	Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					2
CDCCA21-73	18/01/2021 16:54	CARLOS ALBERTO SOLANO PAVA	MARIANELA BOTELLO SANGUINO	PQR-Petición de Información	SOLICITUD DE INFORMACION	Digital	x					35

