

|                                                                                                                           |                                                                                                  |                |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
|  <b>Cámara de Comercio<br/>de Arauca</b> | <b>INFORME DE ATENCIÓN DE<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CODIGO</b>  | <b>F-RP-14</b>    |
|                                                                                                                           |                                                                                                  | <b>VERSIÓN</b> | <b>12</b>         |
|                                                                                                                           |                                                                                                  | <b>FECHA</b>   | <b>15/11/2021</b> |

## INFORME PQRSF ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2025

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Durante el año 2025 continuamos de manera positiva ofreciendo nuestros servicios virtuales y herramientas para promover y dar respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios. Dentro de las solicitudes y/o peticiones dirigidas a esta entidad cameral, con mayor frecuencia encontramos solicitudes de Información de personas inscritas a la entidad y bases de Datos.

### PQRSF- INGRESADOS DE FECHA

01/04/2025 AL 30/06/2025

PQRSF- RECIBIDOS: 512

PQRSF- ESTADO:

|            |     |
|------------|-----|
| RESUELTOS  | 499 |
| PENDIENTES | 13  |

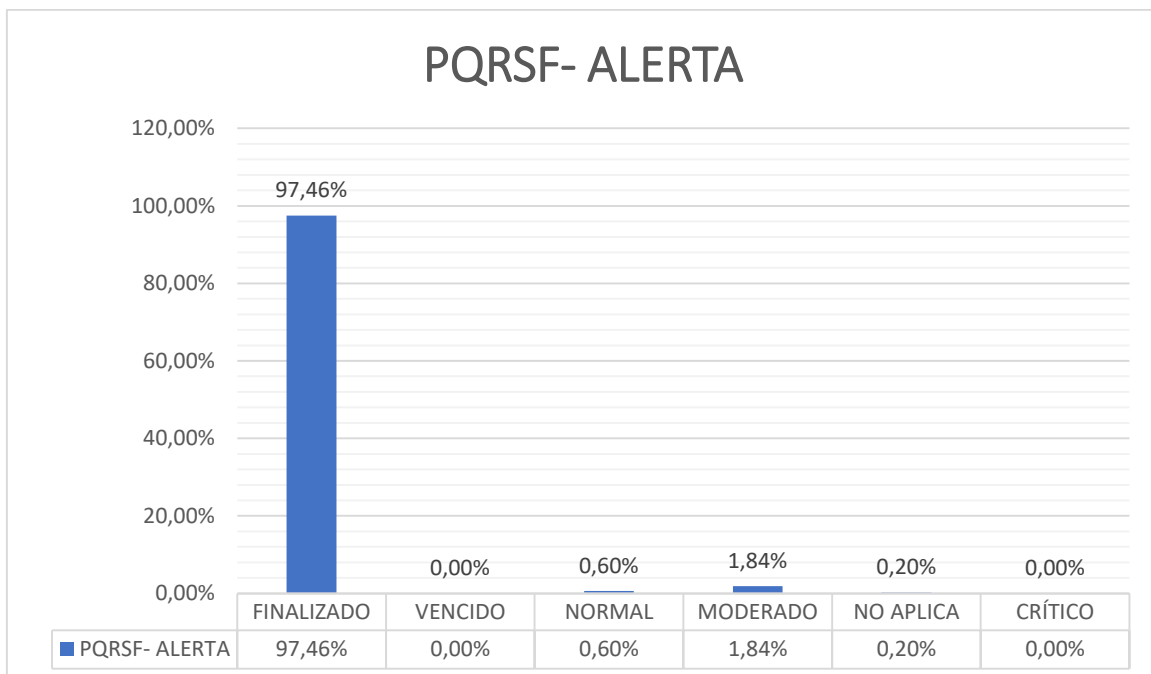


|                                                                                                                           |                                                                                                  |                |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
|  <b>Cámara de Comercio<br/>de Arauca</b> | <b>INFORME DE ATENCIÓN DE<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CODIGO</b>  | <b>F-RP-14</b>    |
|                                                                                                                           |                                                                                                  | <b>VERSIÓN</b> | <b>12</b>         |
|                                                                                                                           |                                                                                                  | <b>FECHA</b>   | <b>15/11/2021</b> |

### PQRSF – ALERTA:

Los parámetros de medición utilizados para calcular las alertas en los informes se basan en la información recopilada por el sistema DocXflow al momento de recolectar los datos, de allí se genera un reporte del estado en que se encuentra la PQRSF, denotados los del mes correspondiente de la siguiente manera:

|            |     |
|------------|-----|
| FINALIZADO | 499 |
| VENCIDO    | 00  |
| NORMAL     | 03  |
| MODERADO   | 09  |
| NO APLICA  | 01  |
| CRÍTICO    | 00  |



|                                                                                                                           |                                                                                                  |                |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
|  <b>Cámara de Comercio<br/>de Arauca</b> | <b>INFORME DE ATENCIÓN DE<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CODIGO</b>  | <b>F-RP-14</b>    |
|                                                                                                                           |                                                                                                  | <b>VERSIÓN</b> | <b>12</b>         |
|                                                                                                                           |                                                                                                  | <b>FECHA</b>   | <b>15/11/2021</b> |

Según la información denotada anteriormente se puede evidenciar que las PQRSF radicadas ante esta entidad Cameral, han sido resueltas de forma oportuna en un porcentaje de un 97.4% y dentro de la fecha estimada para emitir dicha respuesta.

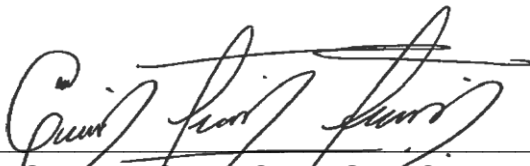
#### TIPOS DE PQRSF

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| CORRESPONDENCIA                                           | 70         |
| CUENTA DE COBRO                                           | 71         |
| DERECHO DE PETICION                                       | 33         |
| NOTIFICACIONES JUDICIALES                                 | 165        |
| OTROS                                                     | 06         |
| DEVOLUCION DE DINERO                                      | 08         |
| PETICIONES                                                | 158        |
| QUEJAS                                                    | 00         |
| RECLAMOS                                                  | 01         |
| RECURSOS                                                  | 00         |
| SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN | 00         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>512</b> |

#### PQRSF TRANSLADAS A OTRAS CAMARAS

|              |           |
|--------------|-----------|
| ABRIL        | 02        |
| MAYO         | 03        |
| JUNIO        | 00        |
| <b>TOTAL</b> | <b>05</b> |

Atenta a cualquier inquietud o sugerencia

  
**GINA PAOLA TORRES APONTE**  
**Profesional de Apoyo Jurídico y Registro**