

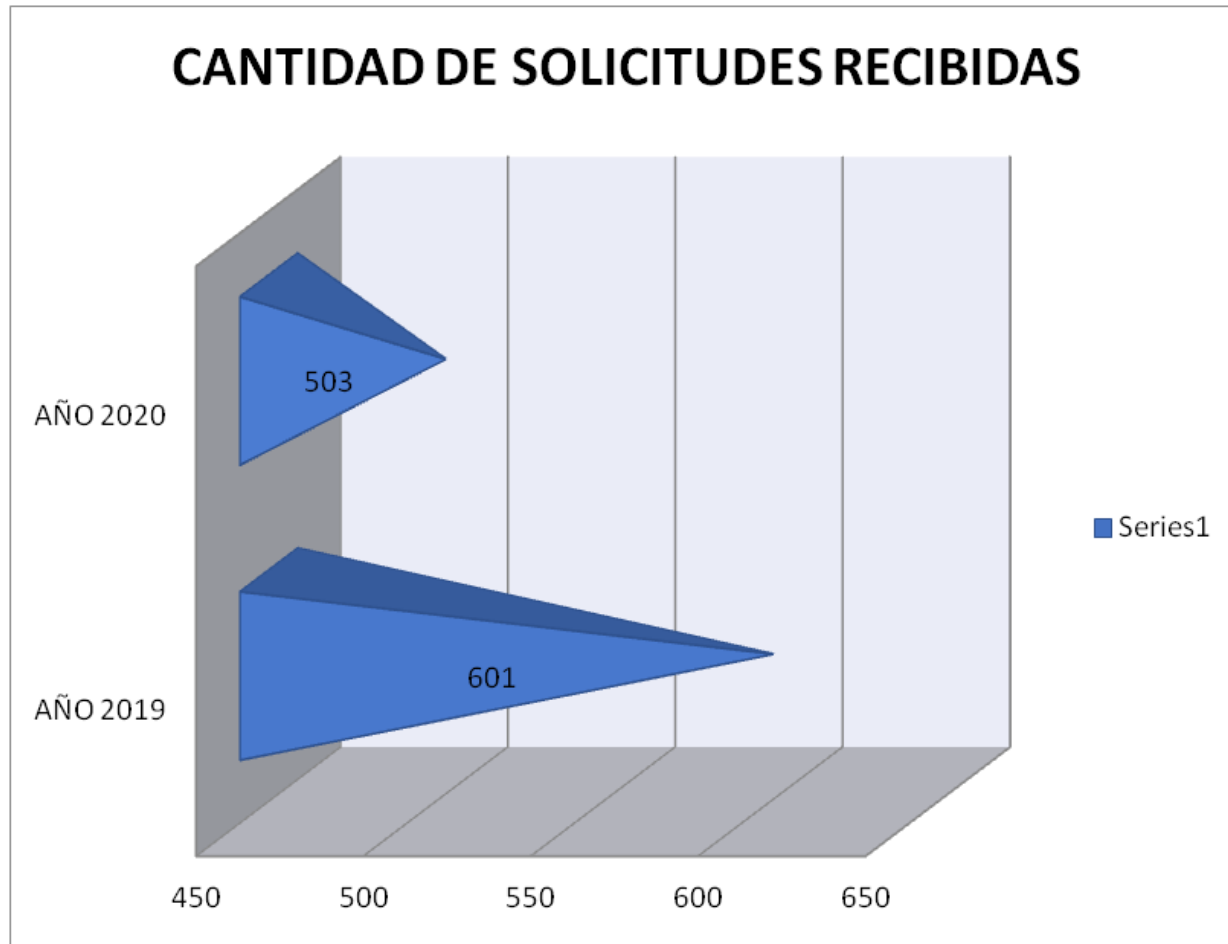


**CÁMARA DE COMERCIO**  
DE LA DORADA, PUERTO BOYACÁ,  
PUERTO SALGAR Y ORIENTE DE CALDAS

# **INFORME GENERAL DE P.Q.R.S. 2020**

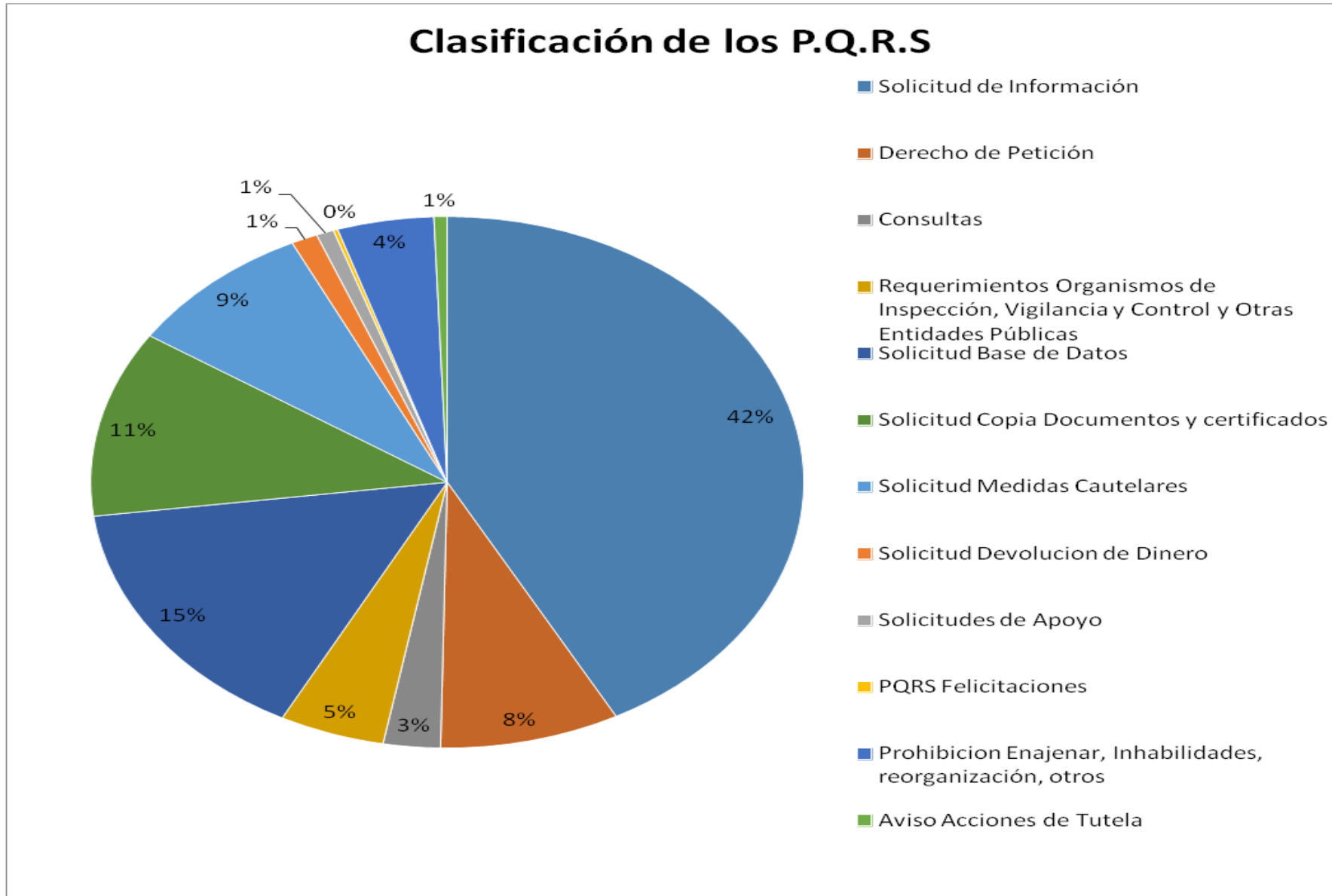
ENERO 2021

## 1. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS



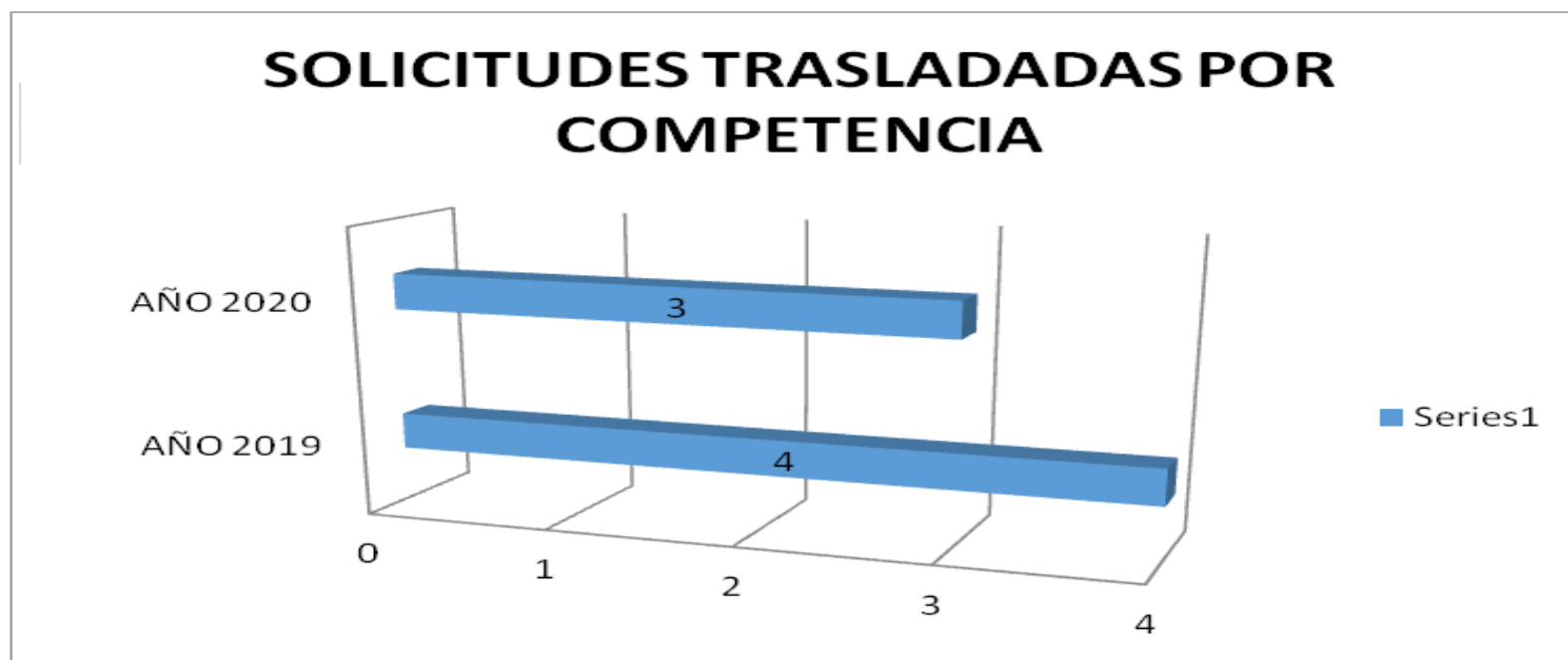
**DISMINUYÓ  
16.2%**

## 2. CLASIFICACION DEL P.Q.R.S.



### 3. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.

Las solicitudes trasladadas a otra institución son por no ser de competencias de la Cámara.



**DISMINUYÓ 25%**

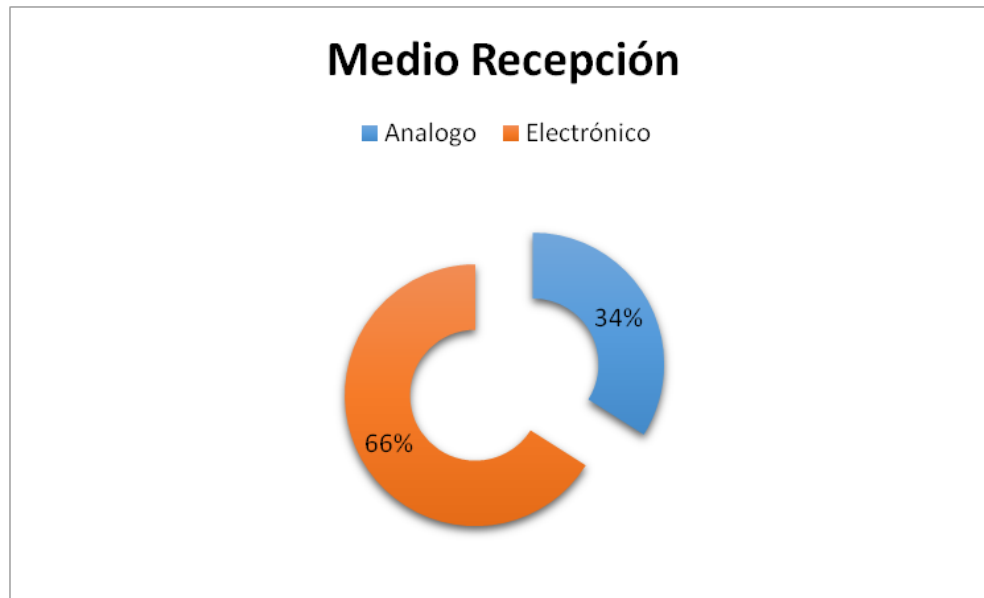
#### 4. TIEMPO DE RESPUESTA

El promedio del tiempo de respuesta durante la vigencia del año 2020 fue de 7 días hábiles.

#### 5. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

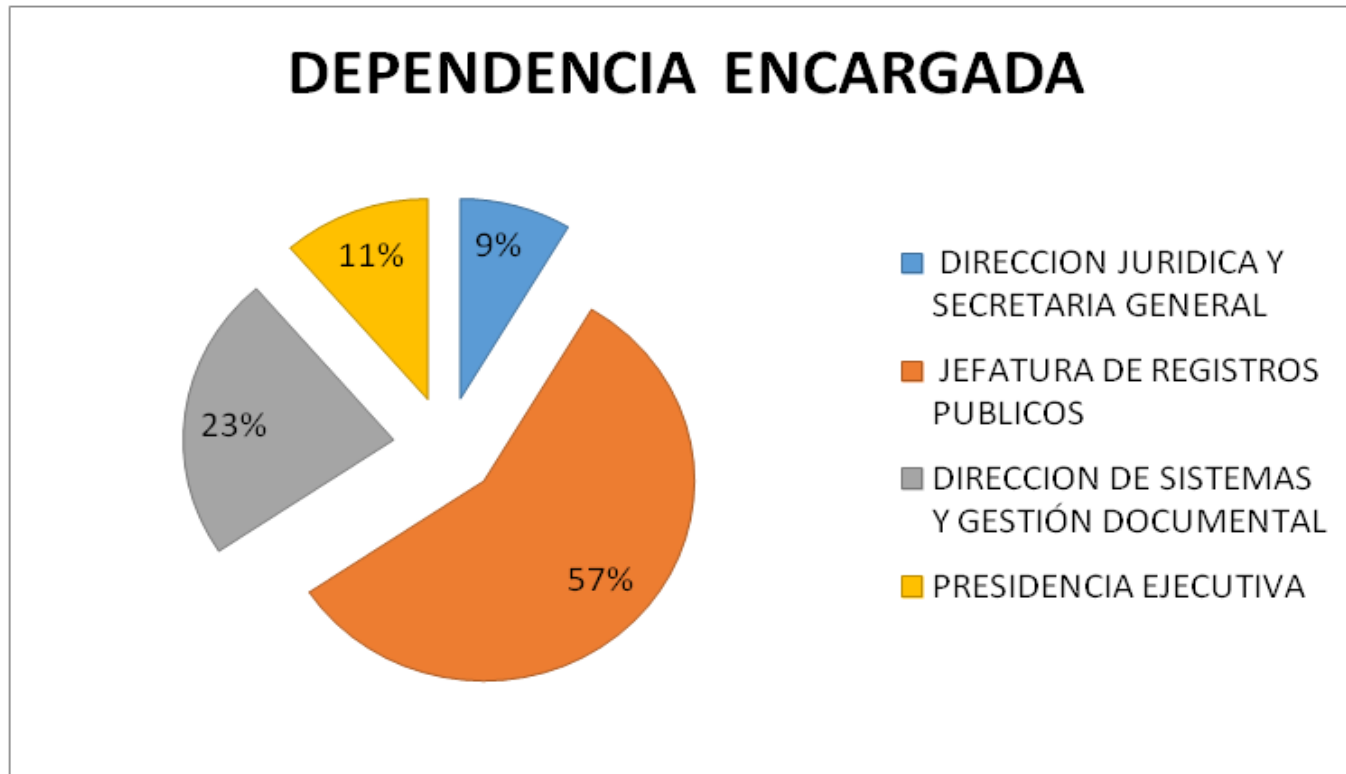
Durante la vigencia del año 2020, la Cámara de Comercio no se negó el acceso a la información a ningún grupo de interés.

#### 6. MEDIO DE RECEPCIÓN.



## 7. AREAS ENCARCADAS

A la dependencia que llegó el mayor número de solicitudes fue la de Jefatura de Registros Públicos con 287 solicitudes 57% de estas, teniendo en cuenta que esta dependencia es una de las más importantes en la entidad debido a su carácter misional y a la información pública que se reporta, le sigue Dirección de Sistemas y Gestión Documental con 116 solicitudes con un 23%, en su mayoría base de datos, Presidencia Ejecutiva con 57 solicitudes, 11% y Dirección jurídica y Secretaria General con 43 solicitudes, con un 9 %.



## 8. CONCLUSIONES

La categoría con mayor número de peticiones son solicitudes de información de entidades públicas concernientes a investigaciones de matriculados, propietarios y socios de establecimiento de comercio; en segundo lugar, las solicitudes de base de datos, las peticiones judiciales y administrativas concernientes a solicitudes de medidas de embargo y desembargo, de medidas cautelares, prohibiciones de enajenar, solicitud medida de intervención y solicitud liquidación judicial, requerimientos judiciales en general.

Las peticiones de interés particular y derechos de petición en su mayoría fueron por solicitudes de certificados, y certificados especiales, solicitud de copias, de asesorías e información respecto a tramites o requisitos, las solicitudes de devolución de dinero son por cumplimiento de la Ley 1780 del 2016 y 1429 de 2010 y por servicios de conciliación.

Durante el periodo solo se presentó una petición que superó el tiempo establecido de respuesta en días hábiles, concerniente a una solicitud de base de datos de la información del sistema, la cual por el tipo de información solicitada por el usuario, resulto dificultosa la ejecución de esta tarea, teniendo en cuenta que para la fecha de la petición, se estaban realizando otras tareas como informes a entidades de control y actualizaciones del sistema, por parte del funcionario encargado. Igualmente esto fue informado al solicitante telefónicamente, el cual acepto la situación y acepto los 6 días de retraso en la respuesta a su solicitud. Asimismo se dio respuesta verbal de dos solicitudes, con la aprobación del peticionario por este medio, mejorando con ello la prestación del servicio y la satisfacción del cliente o solicitante.

Hubo una disminución del 16.2% en el número de peticiones recibidas, se destaca que la mayoría de solicitudes y de P.Q.R.S que ingresaron a la entidad para esta vigencia fueron presentados por medio electrónico, lo cual resalta el aumento por este mecanismo, por medio del aplicativo de P.Q.R.S de la página WEB de la Cámara y por el correo electrónico directo asignado a esta tarea, por lo cual aumentó la frecuencia por este canal de servicio de medio electrónico. Esto se debió al inicio de la emergencia sanitaria Covid-19 y la aplicación de la cuarentena obligatoria y a que, como entidad con funciones públicas delegadas, debe garantizar la prestación del servicio por los canales virtuales, no presenciales.

*Carlos Arturo Aragón Moreno  
Jefe de Registros Públicos*

ENERO 2021