

 Cámara de Comercio del Amazonas NIT 860.044.445-3	Macroproceso Apoyo		Gestión de Archivo y Documental	
	CARTA			
	Código: GAFT01	Versión: 02	Fecha de Aprobación: 24 de abril de 2019	Página 1 de 4

INFORME SEMESTRAL PQRSD (julio - diciembre de 2024)

Normatividad

Decreto 2641 de 2012 *Presidencia de la República*. IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Numeral D. CONTROL: ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

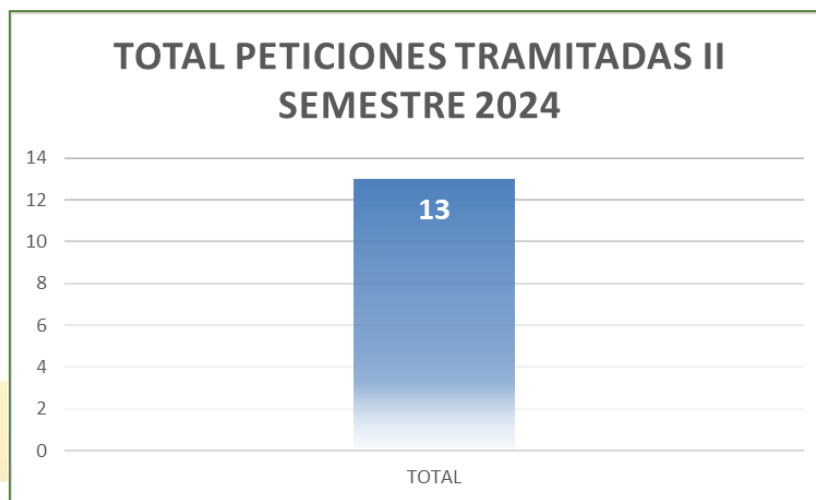
Resolución No. 1519 DE 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*. **Artículo 4º: Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información. Parágrafo:** En cumplimiento del numeral 5 del art. 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015 los sujetos obligados deberán desarrollar el formulario electrónico para PQRSD, requisitos generales y campos mínimos que se señalen en el Anexo 2 de la presente resolución. **Anexo 2. Estándares de publicación y divulgación de información. Punto 4.10: Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.** Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022 “Emisión de las instrucciones a las cámaras de comercio” de la Superintendencia de Sociedades. ASPECTOS GENERALES. 1.1.1. Deberes para la atención al público. Punto 1.1.1.11: Las cámaras de comercio deberán contar con un sistema de peticiones, quejas y reclamos en todas sus sedes. Punto 1.1.1.13: Las cámaras de comercio harán seguimiento estadístico y cualitativo al sistema de peticiones, quejas y reclamos, verificarán los resultados y tomarán las medidas correctivas que correspondan.

 Cámara de Comercio del Amazonas NIT 860.044.445-3	Macroproceso Apoyo		Gestión de Archivo y Documental	
	CARTA			
	Código: GAFT01	Versión: 02	Fecha de Aprobación: 24 de abril de 2019	Página 2 de 4

1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD:

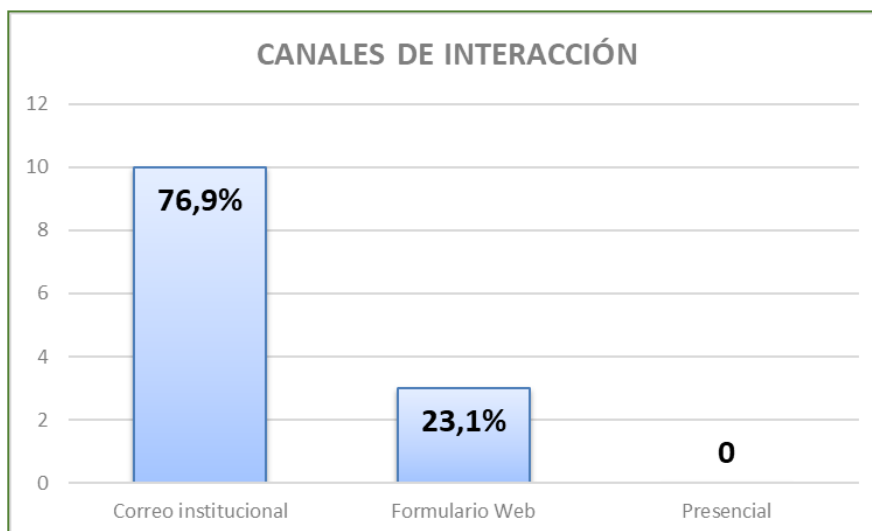
En el II semestre del 2024, la Cámara de Comercio del Amazonas recibió un total de 13 requerimientos ciudadanos.



En cumplimiento de la normatividad vigente, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por los usuarios se registraron en el Gestor Documental WorkManager de PQRSD.

2. CANALES DE INTERACCIÓN:

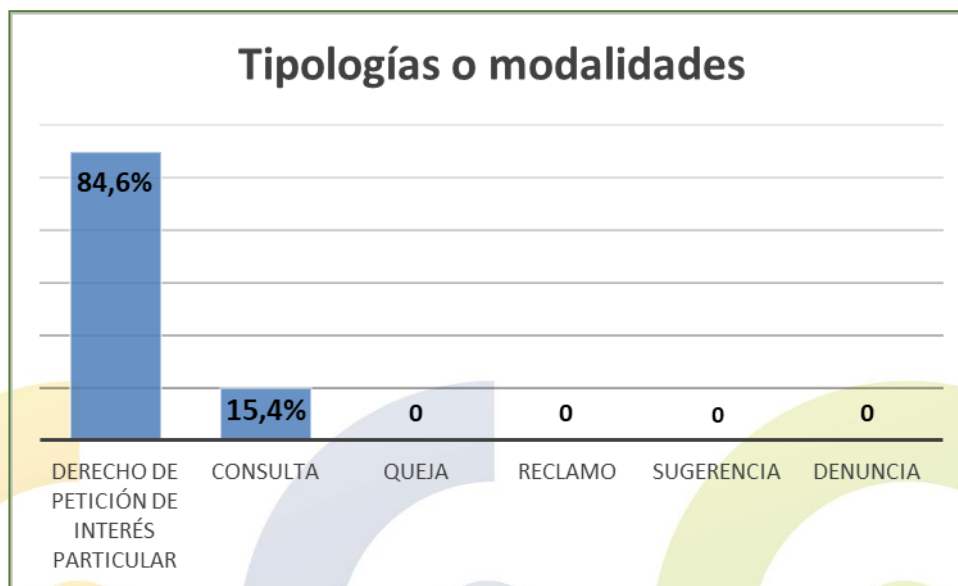
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los usuarios registraron sus requerimientos.



 Cámara de Comercio del Amazonas NIT 860.044.445-3	Macroproceso Apoyo		Gestión de Archivo y Documental	
	CARTA			
	Código: GAFT01	Versión: 02	Fecha de Aprobación: 24 de abril de 2019	Página 3 de 4

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

En la gráfica se evidencia la tipología de las peticiones recibidas y recepcionadas en el Gestor Documental WorkManager, un total de 13 requerimientos.



4. SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:

Dentro de la información suministrada en el Gestor Documental WorkManager, no se recepcionó requerimientos que ameriten traslado a otra Entidad por No Competencia.

5. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se estableció como actividad de control realizar seguimiento semanal a la gestión y trámite de respuesta al usuario. En caso tal de superar los términos estipulados de respuesta, se efectuará un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los usuarios.

6. No. DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En este periodo NO se registró casos en los que se negó el acceso a la información por parte de la Cámara de Comercio del Amazonas.

 Cámara de Comercio del Amazonas NIT 860.044.445-3	Macroproceso Apoyo		Gestión de Archivo y Documental	
	CARTA			
	Código: GAFT01	Versión: 02	Fecha de Aprobación: 24 de abril de 2019	Página 4 de 4

CONCLUSIONES:

La Cámara de Comercio del Amazonas, cumple con lo estipulado en el Punto 1.1.1.11 de la Circular Externa 100-000002 del 25 de abril de 2022 y demás normas concordantes en lo referente a la administración de PQRSD del gestor documental workmanager.

La Cámara de Comercio del Amazonas ha establecido dentro del procedimiento para la gestión de las PQRS recibidas, los siguientes puntos de control: se debe revisar diariamente el buzón, correo electrónico y el gestor documental workmanager, con el fin de registrar en el formato de "Gestión y Seguimiento de PQRS"; responder y/o direccionar la PQRS a la dependencia implicada para dar respuesta, y hacer seguimiento a las mismas.

Desde el gestor documental workmanager se emite un semáforo en rojo de los requerimientos que se encuentran vencidos y/o próximos a vencer, dando así una alerta para evitar vencimientos a las peticiones ciudadanas que ingresan a la Entidad.

Se indagó sobre el manejo del buzón de sugerencias, encontrando que las llaves del buzón fueron extraviadas y no existe copia del mismo; por lo tanto, se procederá a realizar la gestión pertinente para intentar abrirlo y proceder a revisar su contenido, ya que desde diciembre de 2024 el buzón no ha sido revisado.