

 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 6

INFORME SEMESTRAL PQRSD (Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025)

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.

Ley 1755 de 2015 (junio 30) *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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

 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 6

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.

1. TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD:

Para el II semestre de 2025 la Cámara de Comercio del Amazonas recibió un total de 9 requerimientos ciudadanos.

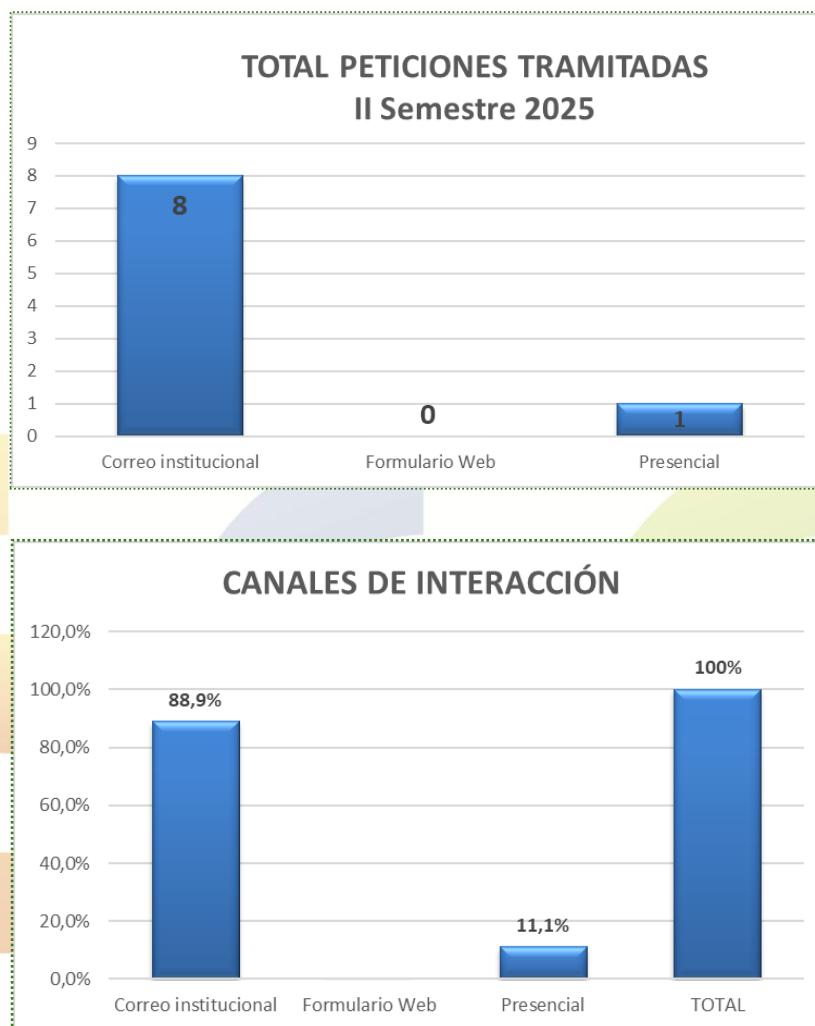


En cumplimiento de la normatividad vigente y siguiendo los lineamientos internos de la Cámara de Comercio del Amazonas, toda comunicación recibida (PQRSD) ya sea presencial, formulario web o correo institucional se radicará en el gestor documental WorkManager para iniciar su trámite interno.

2. CANALES DE INTERACCIÓN:

 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 6

Para este II semestre de 2025, el canal utilizado por los ciudadanos para la entrega del requerimiento fue a través del correo institucional: correspondencia@ccamazonas.org.co como se muestra en la siguiente gráfica:

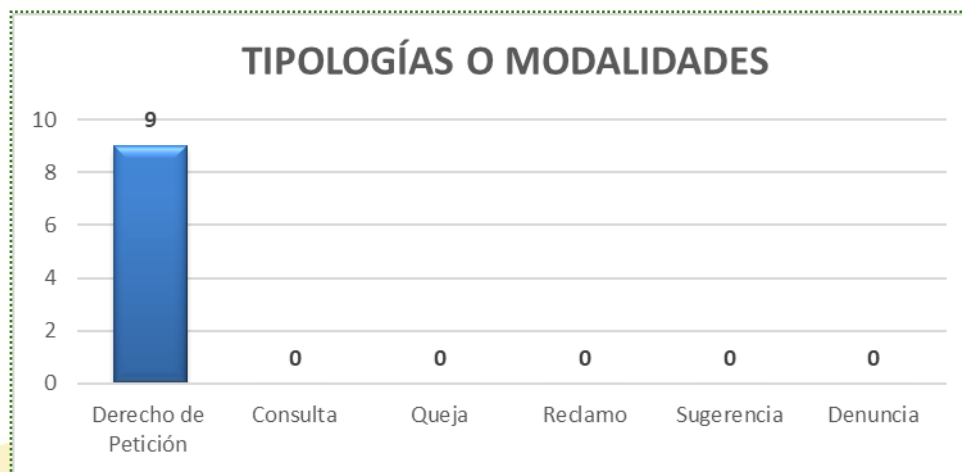


3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

Las tipologías de requerimientos ciudadanos, bajo el esquema PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia) presentadas a la Cámara de Comercio del Amazonas, en el II semestre de 2025 la principal tipología de requerimiento ciudadano utilizado fue el Derecho de petición, dentro de estas solicitudes respetuosas se encuentra los requerimientos de interés general o particular, que incluyen la consulta de información pública, acceso a documentos, o solicitudes de trámites y servicios específicos de las cámaras de comercio.

 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 6

En la siguiente gráfica se evidencia la tipología de las peticiones recibidas y recepcionadas en el Gestor Documental WorkManager, para un total de 9 requerimientos ciudadanos.



4. SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD:

Para este periodo evaluado, dentro de la información suministrada en el Gestor Documental WorkManager; de las 9 peticiones recibidas y recepcionadas, NO se realizó traslado de requerimientos ciudadanos a otra entidad.

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

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

6. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD:

 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 5 de 6

No.	FECHA DE RECEPCIÓN DD/MM/AAAA	NRO. DE RADICADO	TIPO	FECHA FINAL DE RESPUESTA	TIEMPO ENTRE RECEPCIÓN EN EL PROCESO Y RESPUESTA AL USUARIO (15 Días Hábiles)
1	14/07/2025	7-860044445-20250714001116	Derecho de petición	22/07/2025	8
2	18/07/2025	7-860044445-20250718001149	Derecho de petición	25/07/2025	7
3	10/09/2025	7-860044445-20250910001376	Derecho de petición	13/09/2025	3
4	15/10/2025	7-860044445-20251016001548	Derecho de petición	20/10/2025	5
5	20/10/2025	7-860044445-20251020001566	Derecho de petición	22/10/2025	2
6	21/10/2025	7-860044445-20251021001579	Derecho de petición	24/10/2025	2
7	27/10/2025	7-860044445-20251027001606	Derecho de petición	27/10/2025	0
8	7/11/2025	7-860044445-20251107001654	Derecho de petición	13/11/2025	6
9	27/11/2025	7-860044445-20251127001734	Derecho de petición	28/11/2025	1

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 para minimizar el número de días de respuesta al peticionario.

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 PQRS 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.

 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 6 de 6

El tercer y quinto día de la semana se verifica la entrega de la correspondencia, para ello se solicitará al responsable de la ventanilla el Registro de Control de correspondencia.

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.

A documentos como tutelas, peticiones, acciones de cumplimiento, solicitudes de las instituciones de vigilancia y control y derechos de petición e información, se les da prioridad en la radicación y digitalización para sus tiempos de respuesta.

