



Sevilla Valle del Cauca, 07 de mayo del 2019.

Doctora
LUZ MYRIAM CALLE OSORIO
Presidenta Ejecutiva

Asunto:

Informe PQRS
Proceso Jurídico y de registros Públicos
Responsable: Isabel Cristina Arias Aguilera.
Directora Jurídica y de Registros Públicos.

Las peticiones en la entidad han incrementado de 310 en el 2017 a 494 en el año 2018 los tiempos de respuesta en la entidad es de 15 días, tiempos que se cumplen sin contraindicaciones, las peticiones se realizan por el RUES, correo electrónico y en físico.

La petición más consultada es la búsqueda en la base de datos para identificar inscritos, y las entidades que más hacen las consultas son: la rama judicial, la fiscalía y el INPEC.

Las falencias frente a las peticiones, se identifica que se radica una petición varias veces, solicitando una información para el mismo solicitante, esto es un desgaste administrativo quitando tiempo a las funcionarias generando varias veces la misma respuesta para diferentes radicados; estas inconformidades se han hecho saber a Confecamaras en distintas reuniones, para hacer el llamado a las Cámaras de Comercio con el fin de que estas no remitan las peticiones al resto de Cámaras de Comercio, si no únicamente a la Camara encargada de dar respuesta identificada en el RUES.



C A M A R A
D E C O M E R C I O
D E S E V I L L A

¡QUEREMOS LO NUESTRO!

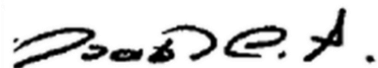


En la vigencia 2018 se presentó un **reclamo** y una **queja** a los cuales se les dio el respectivo tramite pertinente con las partes interesadas, frente a las peticiones, año tras año se han incrementado contantemente, los reclamos frente a la vigencia 2017 disminuyeron y en cuanto a las quejas en la entidad, solo se han presentado una sola vez en los últimos tres años.

Frente al buzón de sugerencias en la vigencia 2018, se encontraron en tres oportunidades encuestas de satisfacción, a las cuales se les dio el tratamiento indicado en el área correspondiente, y se evidencio el 23 de noviembre del 2018 una petición, a la cual se le dio el trámite indicado y el 28 de diciembre del 2018 se encontró una queja para una funcionaria de la entidad, se socializo con el área encargada y se le realizo el respectivo seguimiento pertinente; se pudo evidenciar que en comparación con el año 2017 se evidencia una mayor actividad, puesto que en la vigencia 2017 solo se encontró una sola encuesta de satisfacción.

En la página web en la vigencia 2018 se recibieron dos peticiones, en la vigencia 2017 solo se recibió una petición, las cuales se les dio respuesta en los tiempos y términos establecidos en nuestra entidad, debido a que son pocas las solicitudes presentadas por este medio, se pretende en la vigencia 2019 hacer una mayor publicidad de nuestra pagina web con el fin de resolver de manera ágil y rápida las peticiones quejas o reclamos que tengan los usuarios de la Camara de Comercio de Sevilla.

Cordialmente.



ISABEL CRISTINA ARIAS AGUILERA
Directora Juridica y de Registros Publicos.