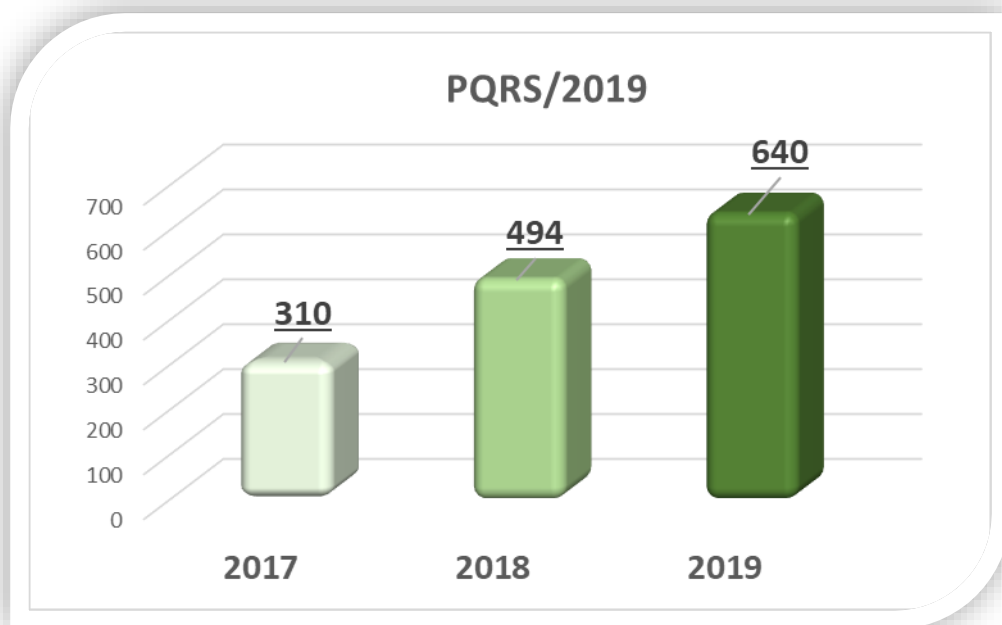


Sevilla Valle del Cauca, 13 de enero del 2020.

## INFORME DE PQRS.

Las peticiones para la vigencia 2019, fueron **640**, y el cumplimiento en los términos de respuesta es de 97.1% las peticiones se realizan a través de medios electrónicos como son la página web, telefónicas, por correo electrónico, a través del Registro Único Empresarial y Social (RUES), así como cartas físicas, radicadas en la ventanilla única de la entidad.

Las peticiones constantes en la Cámara de Comercio es la búsqueda de personas naturales y jurídicas, en nuestra base de datos para entidades de control como la policía Nacional, Juzgados, la Fiscalía General de la Nación, Superintendencias y el INPEC.



En las anteriores graficas podemos evidenciar el crecimiento año tras año de las peticiones que se presentan en la Camara de Comercio; para la vigencia 2017 se radicaron en la Cámara de Comercio 310 peticiones, 2018 con 494 y al 2019 con 640.

El 95% de las solicitudes que se radican en la Cámara de Comercio son dirigidas al proceso de Gestión de Registros Públicos.

Por el Registro Único Empresarial y Social de las Cámaras de Comercio tenemos distintos inconvenientes, puesto que por ese medio se radican varias peticiones haciendo alusión a la misma solicitud, esto se viene presentando desde el año pasado;

en distintas reuniones con Confecamaras se ha discutido, con el fin de que las diferentes Cámaras de Comercio del País, remitan el derecho de petición única y exclusivamente a la Cámara de Comercio identificada para que emita la respectiva respuesta y no enviarla a las 57 cámaras de comercio que lo único que genera es un desgaste administrativo.

En lo trascurrido de la vigencia 2019, se ha presentado una queja, a la cual se le dio el trámite establecido, la inconformidad del usuario no estaba en las manos de la Cámara de Comercio solucionar, pero si fue posible informarle detalladamente los requisitos legales los cuales estaban mal interpretados, en el seguimiento a la queja se pudo constatar que el usuario entendió y acepto las explicaciones pero eso no fue suficiente para quedar totalmente satisfecho con la actuación de la Cámara de Comercio, siendo la causa fuera del alcance de esta entidad por tratarse de una ley, es cerrada la queja teniendo como evidencia el tratamiento conforme a los requisitos internos de la entidad.

Frente al buzón de sugerencias, se puede evidenciar que no es el medio común utilizado por los habitantes de la región, pese a los grandes esfuerzos que hace la entidad para facilitar el acceso a este, caso que se puede evidenciar en las actas de buzón de sugerencias, puesto que, en lo trascurrido del año, solo se han encontrado encuestas de satisfacción y no peticiones, quejas o reclamos.

Cordialmente.



**ISABEL CRISTINA ARIAS AGUILERA**  
Directora Juridica y de Registros Publicos.