

## **INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA**

### **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 “ley de transparencia” y en los lineamientos de la resolución N° 002 del 5 de enero de 2017 “Reglamento del Trámite Interno de las PQRSF de la Cámara de Comercio de Aguachica”, se presenta el informe de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad, que fueron recibidas durante el primer trimestre del año 2026.

El propósito de este informe es proporcionar información clara y confiable, basada en los trámites radicados por nuestros usuarios y por entidades estatales, donde se indicará de forma general las PQRS recibidas y los canales de atención utilizados para tal fin.

### **OBJETIVO GENERAL**

Verificar la adecuada gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) recibidas durante el primer trimestre del año 2026 utilizando los diversos canales de atención disponibles por la Cámara de Comercio de Aguachica.

### **ALCANCE**

Para la realización del presente informe se revisaron las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para el periodo comprendido entre 01 de enero a 31 de marzo de 2026.

### **GESTIÓN DE LAS PQRS**

La Cámara de Comercio de Aguachica, tiene habilitada líneas de atención al público donde se pueden radicar las PQRS, éstas se direccionan a las dependencias responsables de manera que sean gestionadas oportunamente:

**Tabla 1:** Líneas de atención de PQRS

| CANAL                | UBICACIÓN                                                                                        | HORARIO DE ATENCIÓN                                                                                                                                                                               |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención presencial  | Aguachica<br>Cara 14-6 74 Edificio<br>Cámara de Comercio                                         | Días hábiles de lunes a<br>viernes de 8:00 am a 12:00<br>m y de 2:00 pm a 6:00 pm                                                                                                                 |
| Atención telefónica  | +(57) 316 0233043                                                                                | Días hábiles de lunes a<br>viernes de 8:00 am a 12:00<br>m y de 2:00 pm a 6:00 pm                                                                                                                 |
| Buzón de sugerencias | Área de Registros Públicos<br>primer piso Cámara de<br>Comercio de Aguachica                     | Días hábiles de lunes a<br>viernes de 8:00 am a 12:00<br>m y de 2:00 pm a 6:00 pm                                                                                                                 |
| Atención virtual     | <a href="https://camaraaguachica.org.co/pqr">https://camaraaguachica.org.co/pqr</a>              | El portal y el correo<br>electrónico se encuentran<br>activos las 24 horas, no<br>obstante, los<br>requerimientos registrados<br>por dichos medios se<br>gestionan dentro de los<br>días hábiles. |
| Correo electrónico   | <a href="mailto:notificaciones@camaraaguachica.org.co">notificaciones@camaraaguachica.org.co</a> |                                                                                                                                                                                                   |

**Tabla 2:** Tiempos de respuesta de la PQRS recibida.

| <b>PQRSF</b>                              | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Tiempo de respuesta – LEY 1755 de 2015</b> |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Traslado de peticiones                    | Cuando la solicitud no es competencia o función de la Entidad, se traslada la petición a la Entidad correspondiente.                                                                                   | 5 días hábiles siguientes a su recepción.     |
| Derecho de petición                       | Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener pronta resolución.                                                                                         | 15 días hábiles siguientes a su recepción.    |
| Derecho de petición de interés general    | Son aquellas que encierran un interés común público, se presentan en función de toda la comunidad o en defensa de los intereses que afectan a todos.                                                   | 15 días hábiles siguientes a su recepción.    |
| Derecho de petición de interés particular | Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.                                                           | 15 días hábiles siguientes a su recepción.    |
| Consultas                                 | Solicitud para que la Entidad, mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión de la Cámara, como institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas en ella. | 30 días hábiles siguientes a su recepción.    |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Derecho de petición de información | Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información y documentos relacionados con las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones públicas asignadas a la Entidad.                                                                               | 10 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Quejas y reclamos                  | Son manifestaciones de inconformidad de una situación irregular o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, en relación con el funcionamiento y la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad o en la conducta de sus funcionarios o personal de apoyo. | 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Sugerencias                        | Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad.                                                                                                                                                                               | Las sugerencias no requieren respuesta.    |

## PQRS ATENDIDAS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA

La oficina de control interno presenta consolidado de las PQRS radicadas en la Cámara de Comercio de Aguachica a través de los diferentes canales de la Entidad, para el primer trimestre de 2026 se recibieron en total 284 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

| TIPO DE SOLICITUD | DIRECCIÓN JURÍDICA      |                        | BUZÓN DE SUGERENCIAS |
|-------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|
|                   | PQR con inscripción SII | PQRS respuesta directa |                      |
| Peticiones        | 263                     | 21                     | 0                    |
| Quejas            | 0                       | 0                      | 0                    |
| Reclamos          | 0                       | 0                      | 0                    |
| Sugerencias       | 0                       | 0                      | 0                    |
| <b>TOTAL</b>      | <b>284</b>              |                        | <b>0</b>             |

Durante el período de estudio, se registraron diversas PQRS por parte de los usuarios de la Entidad. Estas Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, constituyen un componente crucial para evaluar el funcionamiento y la calidad de los servicios que presta la cámara de Comercio de Aguachica:

### a. Peticiones (P):

Las peticiones representan una parte significativa de las PQRS recibidas. Estas solicitudes reflejan la necesidad de los usuarios de obtener información o realizar requerimientos específicos relacionados con la Entidad. Las peticiones pueden abordar una variedad de asuntos, desde la obtención de datos, solicitud de información, hasta la solicitud de servicios adicionales o actualización de datos personales.

### b. Quejas (Q) y Reclamos (R):

Las quejas presentadas por los usuarios son una preocupación legítima que debe ser abordada de manera oportuna. Durante este período, no se recibieron quejas.

### c. Sugerencias (S):

Las sugerencias proporcionan una visión valiosa de las expectativas y necesidades de los usuarios. A menudo, estas ideas pueden dar lugar a mejoras significativas en la operación y en la calidad de los servicios. Las sugerencias son una muestra de

cómo los usuarios se involucran activamente en la mejora continua de la entidad. En este período, no se registraron sugerencias.

### **CONCLUSIÓN:**

Todas las PQRS, independientemente de su naturaleza, fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos y en cumplimiento de la normatividad vigente, lo que garantiza que los usuarios reciban respuestas oportunas.