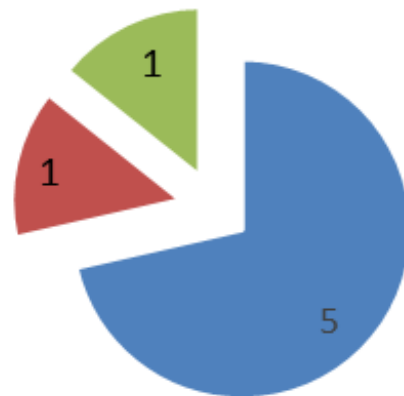


PQRS 2022 CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE



DISTRIBUCION QUEJAS AÑO 2022



- FORMALIZACION Y CONEXIÓN EMPRESARILA
- PRESIDENCIA EJECUTIVA
- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION



7

TOTAL QUEJAS EN EL 2022

PQRS 2022 CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE



ANALISIS DE PQRS AÑO 2022

Las solicitudes se responden de acuerdo al proceso que corresponda y se canalizan desde el ingreso por la plataforma DOCXFLOW, los resultados de la gestión de estas solicitudes se encuentran publicadas en la pagina web de la empresa en la sección ley de transparencia.

Se dio respuesta al 100% de las quejas presentadas en el presente año, se presentaron 7 quejas en el año; en el proceso de formalización y conexión empresarial se presentaron 5 quejas, relacionadas con atención al cliente, tiempos de respuesta a los tramites, y certificados digitales no enviados a los correos. No se presentaron quejas repetitivas en este periodo, y se disminuyo el numero de quejas en relación al periodo anterior.

Se presento queja relacionada con el montaje, coreografía o puesta en escena de actividad del Joropo Fest y una queja puesta por un anónimo ante el min trabajo. Las anteriores quejas mencionadas se atendió visita de la entidad correspondiente y se entregaron soportes sin ninguna consecuencia a la entidad..

PQRS 2022 CAMARA DE COMERCIO DE CASANARE (DOCXFLOW)



| DESCRIPCION | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL RESPUESTAS | PORCENTAJE |
|--------------------------|-----------------|------------------|------------|
| DERECHOS DE PETICION | 1898 | 1766 | 93% |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 650 | 547 | 84% |
| TOTAL | 2548 | 2313 | 90% |

En el software Docxflow se registraron 2548 peticiones y solicitudes de información, de las cuales se les dio respuesta por este medio al 90% de las mismas, el 10% adicional se envían por mecanismos diferentes al software mencionado, en su mayoría por correos electrónicos institucionales, el proceso infraestructura tecnologica esta ejecutando estrategias para asegurar que todas las comunicaciones emitidas se realicen por el software de gestión documental Docxflow.