

INFORME PQR AÑO 2018



1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Concepto	Total	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Número de Traslados	Solicitudes en las que se negó el acceso a la información
Peticiones	17	4,5	0	0
Quejas	1	13,0	0	0
Reclamos*	68	2,5	0	0
Solicitudes	52	4,1	0	0
Total PQR	138	3,4	0	0

* Se hace migración del Aplicativo de Registro Público

Durante el año 2018, la entidad recibió un total de 138 PQR, las cuales se reparten en 17 Peticiones, 68 Reclamos, 52 Solicitudes y 1 Quejas, siendo el principal medio de radicación el espacio de PQR habilitado en nuestra página Web.

Al evaluar al detalle las causas de las peticiones, reclamos y solicitudes, en su mayoría se encuentran relacionadas con el requerimiento, ampliación o modificación de algún trámite del registro público realizado ante esta Cámara de Comercio, resaltando que los Reclamos generados por las correcciones solicitadas por los clientes o usuarios de los certificados o trámites realizados, representan el 0,4% del total de trámites radicados ante esta cámara de comercio (17.179).

2. SOLICITUD DE COPIAS

Concepto	Total	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Número de Traslados	Solicitudes en las que se negó el acceso a la información
Registro Mercantil	529	1	0	0
Registro Único Proponentes	2	1	0	0
Total PQR	531	1	0	0

En cuanto a la solicitud de copias de la información del registro público, durante el año 2018 la entidad atendió un total de 531 solicitudes de copias, las cuales se encuentran representadas en el 99,6% del registro mercantil y el 0,4% restante en el Registro Único Proponentes.

3. SOLICITUD DE BASES DE DATOS

Concepto	Total	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Número de Traslados	Solicitudes en las que se negó el acceso a la información
Solicitud Base de Datos	191	2	0	0

Finalmente, en el año 2018 la entidad recibió un total de 191 solicitudes de compra de bases de datos, solicitudes que se resolvían en promedio de 2 días hábiles.