

INFORME PQR AÑO 2019



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	19	3,6	0	0
Quejas	0	-	0	0
Reclamos	59	3,6	0	0
Solicitudes	67	3,0	0	0
Total PQR	145	3,3	0	0

Durante el año 2019, la entidad recibió un total de 145 PQR, las cuales se reparten en 19 Peticiones, 59 Reclamos, 67 Solicitudes y 0 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 0,3% del total de trámites radicados ante esta cámara de comercio (17.341).

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	386	1	0	0
Registro Único Proponentes	4	1	0	0
Total PQR	390	1	0	0

En cuanto a la solicitud de copias de la información del registro público, durante el año 2019 la entidad atendió un total de 390 solicitudes de copias, las cuales se encuentran representadas en el 99% del registro mercantil y el 1% 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	172	1	0	0

Finalmente, en el año 2019 la entidad recibió un total de 172 solicitudes de compra de bases de datos, solicitudes que se resolvían en promedio de 1 día hábil.