



# INFORME DE CORRESPONDENCIA

## Enero 1 al 31 de agosto 2023

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

# COMUNICACIONES



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

# COMUNICACIONES RECIBIDAS

4.682

83%



Externo

17%



Interno

100%



Digital

Cantidad

3878

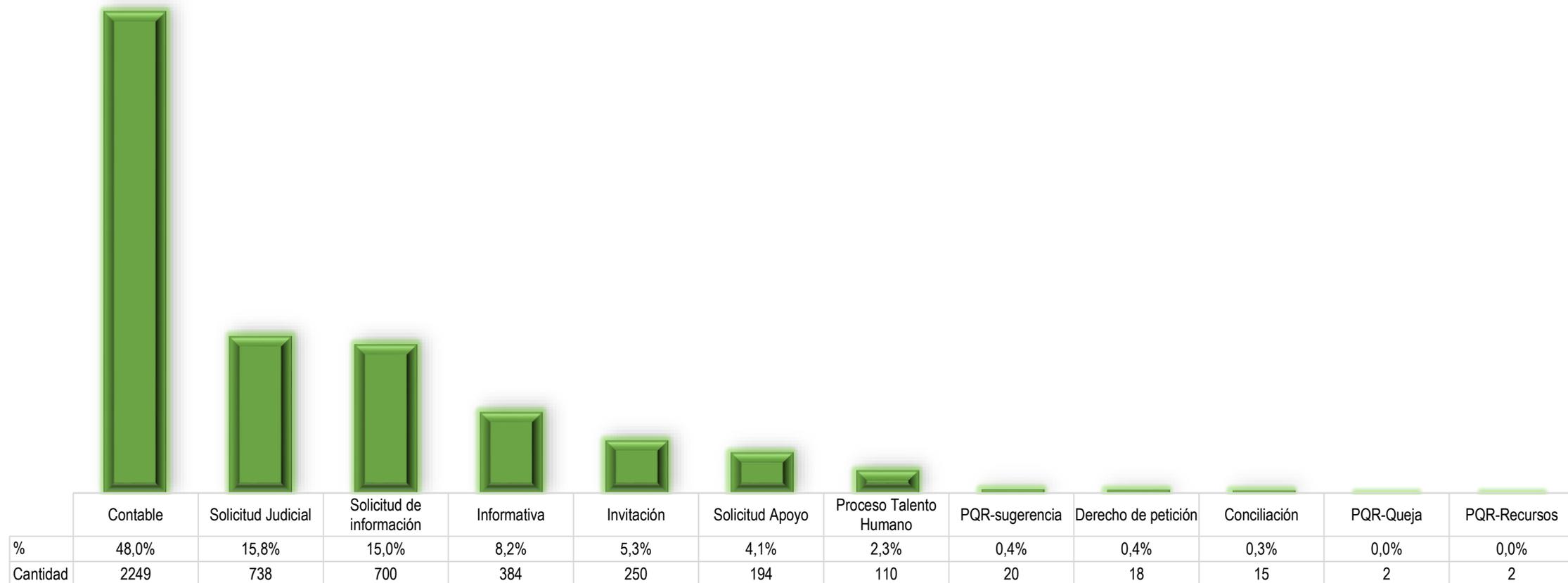
804

Cantidad

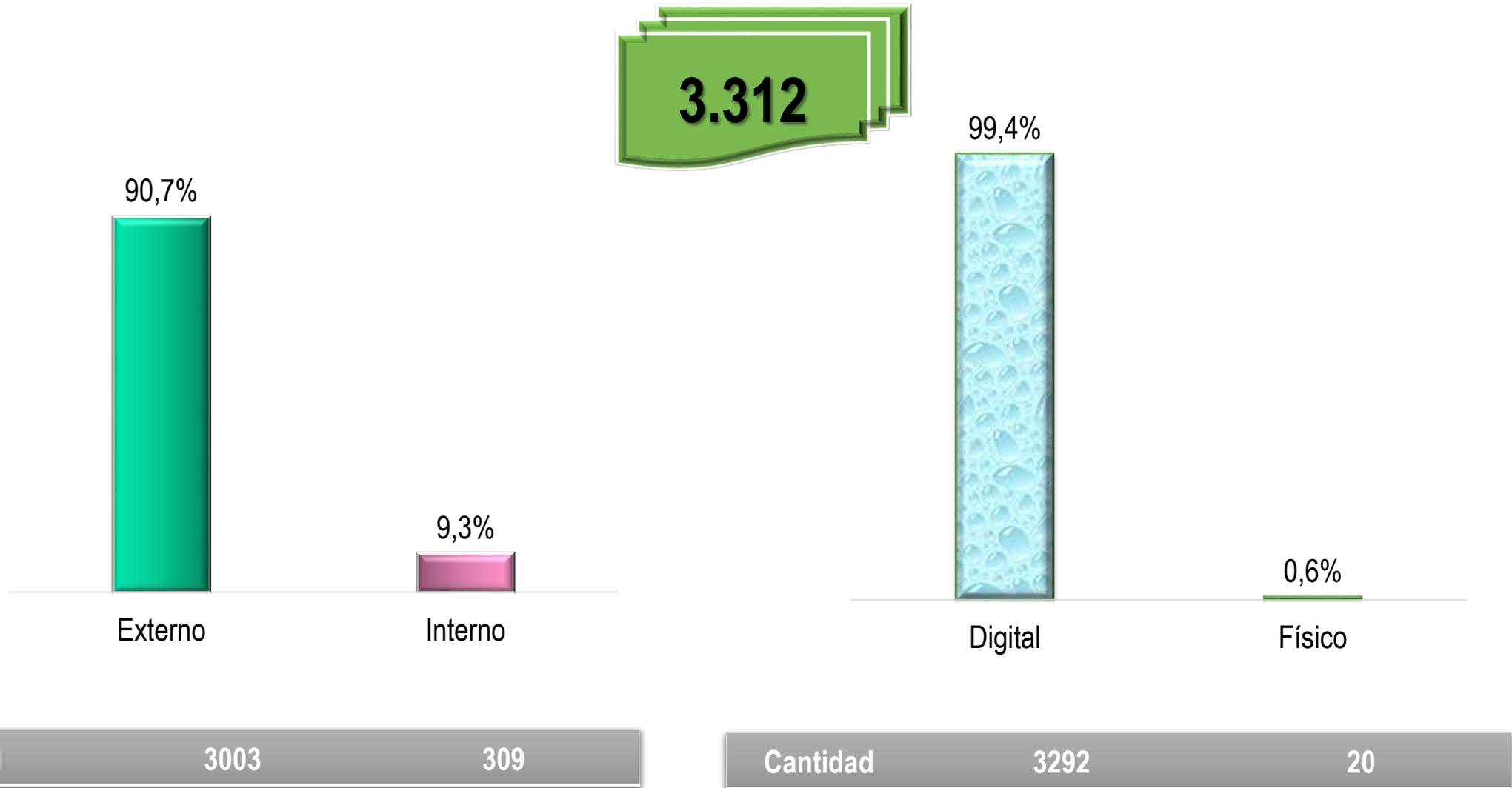
4679

3

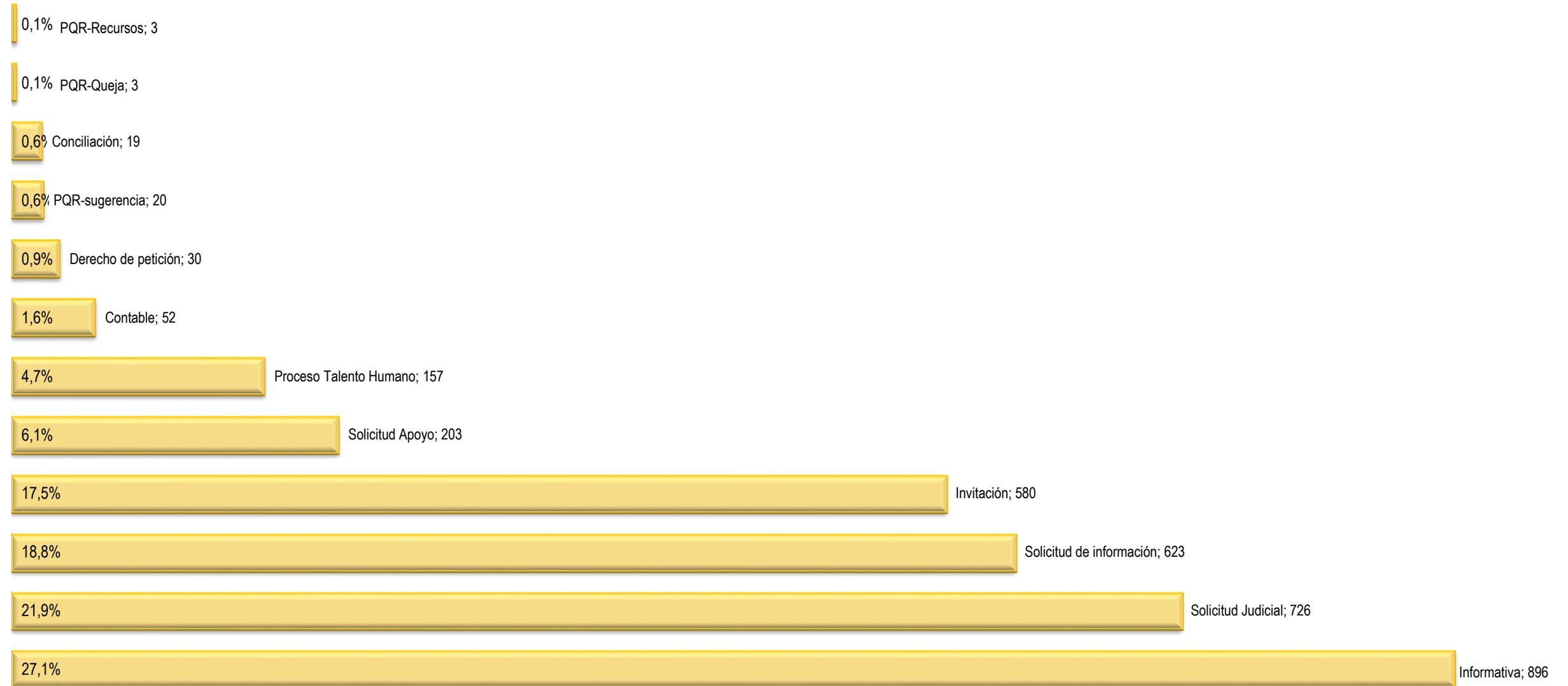
# COMUNICACIONES RECIBIDAS



# COMUNICACIONES ENVIADAS



# COMUNICACIONES ENVIADAS

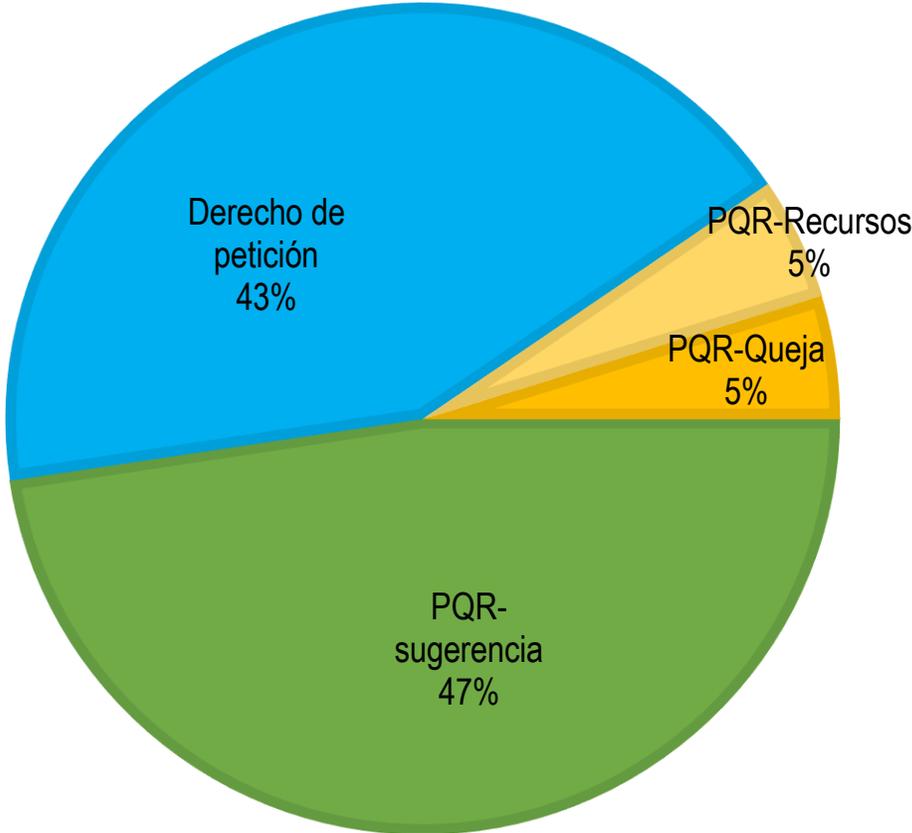


# PQRS RECIBIDAS



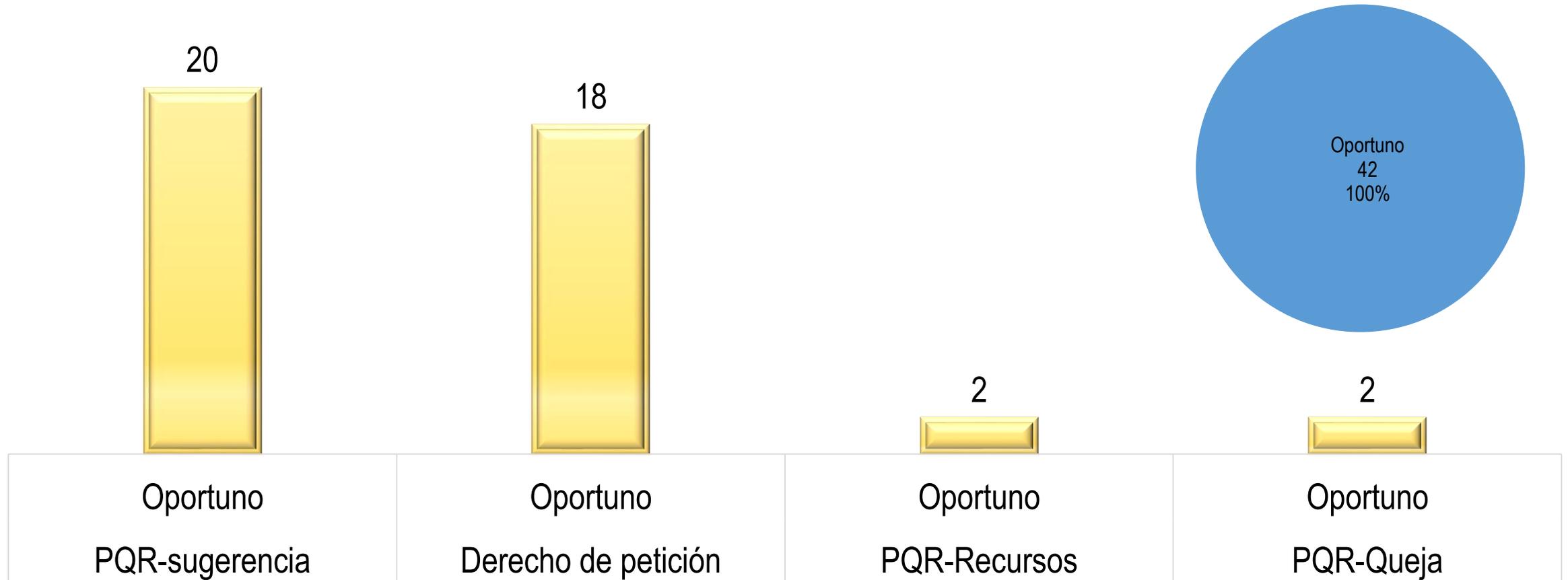
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

# PQRS



TIPO DE PQRS	CANTIDAD
PQR-Sugerencia	20
Derecho de petición	18
PQR-Recursos	2
PQR-Queja	2
<b>Total</b>	<b>42</b>

# PQR'S TIEMPOS DE RESPUESTA





# QUEJAS

DESCRIPCIÓN	ATENCIÓN
<p><b>ERIKA CARRILLO ANDRADE</b> (2023/03/03)</p> <p>No conformidad por asesoría, en trámite de mutación cambio de códigos.</p>	<p>Se ofrece disculpas a la usuaria por los percances que considera ha encontrado en la atención, se agradece por colocar en conocimiento la situación presentada para así adoptar medidas preventivas y correctivas a fin de prevenir posibles eventos futuros, finalmente se asume el costo de la corrección.</p>
<p><b>BRAYAN ALEXANDER RODRÍGUEZ PORTILLO</b> (2023/07/31)</p> <p>No conformidad por no atención, en trámite de renovación por tener mas de un año sin renovar, en corresponsal de Puerto Caicedo .</p>	<p>Se ofrece disculpas al usuario por los impases presentados con el corresponsal aliado, se informa como medida correctiva, se realizará capacitaciones y retroalimentación al corresponsal Cámara + cerca. De igual manera se le invita al uso de los canales virtuales con los que cuenta la Cámara de Comercio del Putumayo.</p>



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

## ATENCIÓN

**OSCAR FABIÁN ESTRADA SALAZAR**

(2023/03/21)

Cambiar los lapiceros para firma manuscrita y así mejorar el servicio.

Se agradece al usuario la sugerencia allegada y se da a conocer que se realizó la compra de nuevos lapiceros para firma manuscrita, y adicional se realizó el cambio de los protectores de pantalla de los celulares para mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios.

**WILSON CHAMORRO NARVÁEZ**

(2023/05/30)

Ampliar cobertura de los proyectos, para beneficio de todos los empresarios.

Se agradece al usuario la sugerencia allegada y se da a conocer la cobertura de la convocatoria que se postuló, la cual no aplica para su territorio, no obstante, se informa del portafolio de servicios de la entidad en el cual encontrará proyectos que pueden beneficiarle tanto a su unidad empresarial como a su sector.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

**NELSON DAVID JURADO**

(2023/06/13)

Habilitación de opción para envíos de certificados por whatsapp.

## ATENCIÓN

Se agradece al usuario la sugerencia allegada y se da a conocer que el sistema permite tres formas para expedir certificados: físicos, mediante correo electrónico y mixto. Adicional se le informa que en caso de requerir el envío vía WhatsApp, lo puede solicitar en el momento de la compra.

**ANDREA DELGADO**

(2023/06/13)

Ajustes en la visual de página de la cámara de comercio del Putumayo, para brindar mayor facilidad de acceso.

Se agradece a la usuaria la sugerencia allegada y se da a conocer que se remite al comité evaluador del diseño, las sugerencias allegadas, con el fin de evaluar posibles ajustes; además se le invita a utilizar toda la oferta institucional que se tiene por parte de la entidad.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

### **MAGALI PASTAS**

(2023/06/13)

Disminución en el tiempo de receso en capacitaciones brindadas.

## ATENCIÓN

Se agradece a la usuaria la participación en los eventos realizados por Cámara de Comercio del Putumayo y, se da a conocer que los horarios son acordados con el capacitador, quien es la persona encargada de medir los tiempos de acuerdo con la temática y necesidades que se presenten.

### **ALFREDO SALGADO**

(2023/07/04)

Utilización de turnos electrónicos para la prestación del servicio.

Se da a conocer al usuario que se evaluará con el área de sistemas la posibilidad de implementar turnos electrónicos para mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios, de igual manera se informa que la metodología del servicio obedece estrictamente al orden de llegada, salvo las excepciones contempladas en la ley.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

**ALFREDO SALGADO ANDRADE**

(2023/07/04)

Utilización de turnos electrónicos para la prestación del servicio.

**DENISCE JENITH MORA ROJAS**

(2023/07/04)

Limitación de datos personales, por llamadas extorsivas.

## ATENCIÓN

Se da a conocer al usuario que se evaluará con el área de sistemas la posibilidad de implementar turnos electrónicos, para mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios, de igual manera se informa que la metodología del servicio obedece estrictamente al orden de llegada, salvo las excepciones contempladas en la ley

Se informa al usuario que el registro mercantil, al igual que la información que en el reposa es público, de acuerdo al artículo 26 del código de comercio. Se recomienda que denuncie a las autoridades competentes, todo hecho extorsivo.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

**\*ALEXANDRA CAICEDO CALPA**

(2023/07/31)

Continuar apoyando emprendimientos regionales.

## ATENCIÓN

Se agradece a la usuaria por la sugerencia realizada y se da a conocer, que como Cámara de Comercio del Putumayo siempre es importante brindar apoyo y acompañamiento a los emprendimientos en ferias regionales, nacionales y proyectos enfocados al fortalecimiento empresarial, exhortándola a que esté pendiente de las convocatorias.

**\*RUBEN ESTEBAN MIRANDA ARISTIZABAL**

(2023/07/31)

Mejorar los espacios de atención, en jornadas de cámaras móviles Puerto Leguízamo.

Se informa al usuario que, teniendo en cuenta que la corresponsalía es privada, la entidad se acopla a las condiciones que el empresario solicite, tales como horarios, personal disponible y ubicación del establecimiento, entre otros. De igual manera se promueve el uso de los canales virtuales con los que cuenta la Cámara de Comercio del Putumayo.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

## ATENCIÓN

**\*PEDRO NEL PÉREZ**  
(2023/07/31)

Mejorar los espacios de atención, en jornadas de cámaras móviles Puerto Leguízamo.

Se informa al usuario que, teniendo en cuenta que la corresponsalía es privada, la entidad se acopla a las condiciones que el empresario solicite, tales como horarios, personal disponible y ubicación del establecimiento, entre otros. De igual manera se promueve el uso de los canales virtuales con los que cuenta la Cámara de Comercio del Putumayo.

**\*LUIS ALFONSO LEYVA BOTYAY**  
(2023/07/31)

Capacitaciones presenciales y oficina en Puerto Leguízamo que cuente con acceso a todos los trámites.

Se informa que Cámara brinda capacitaciones de interés comercial que son divulgadas por los diferentes medios, se ofrece el servicio de campus virtual y se informa de la posibilidad de articular con otras entidades en caso de requerir formación especializada.

En cuanto a la prestación de todos los servicios, se menciona que se cuenta con la oferta de corresponsales cámara + cerca, visitas de cámaras móviles y se promueve el uso de los canales virtuales de la Cámara de Comercio del Putumayo.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

### **\*MARÍA ROSA FAREKADE MARIBBA**

(2023/07/31)

Capacitaciones presenciales para comerciantes en Puerto Leguízamo.

### **\*PRAXEDES AGUIAR LOZANO**

(2023/08/01)

Mejorar los espacios de atención, en el corresponsal de Satena, Puerto Leguízamo.

## ATENCIÓN

Se manifiesta el interés de abarcar a la totalidad de población de la jurisdicción, no obstante las condiciones de accesibilidad así como costos en el traslado de personal hacia lugares remotos, se ven limitados por asuntos presupuestales. No obstante se realiza el proceso de asesorías en Puerto Leguízamo, 3 veces al año. Se da a conocer que se cuenta con el servicio de campus virtual, donde encontrará diferentes temáticas de capacitación y sugerir temas de interés.

Se informa al usuario, que la entidad se acopla a las condiciones con que cuente el corresponsal, tales como horarios de atención, personal disponible entre otros. Por dificultades con los tiempos en corresponsal en la oficina Satena, desde 02/03/2023, contamos con un nuevo aliado de corresponsalía ubicado en el establecimiento de comercio Variedades K Sofía, y se promueve el uso de los canales virtuales con los que cuenta la Cámara de Comercio del Putumayo.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

**\*JESÚS ANTONIO BENAVIDES TRUJILLO**  
(2023/08/01)

Capacitaciones continuas para comerciantes en Puerto Leguízamo.

**\*RUTH MIRYAM MORALES**  
(2023/08/01)

Limitación de datos personales, por llamadas extorsivas.

## ATENCIÓN

Se manifiesta el interés de abarcar a la totalidad de población de la jurisdicción, no obstante las condiciones de accesibilidad así como costos en el traslado de personal hacia lugares remotos, se ven limitados por asuntos presupuestales. No obstante se realiza el proceso de asesorías en Puerto Leguízamo, 3 veces al año. Se da a conocer que contamos con el servicio de campus virtual, donde encontrará diferentes temáticas de capacitación y sugerir temas de interés.

Se informa al usuario que el registro mercantil al igual que la información que contiene, es pública, de acuerdo al artículo 26 del código de comercio. Se recomienda que denuncie a las autoridades competentes, todo hecho extorsivo



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

## ATENCIÓN

### **\*CARLOS ALBERTO ROA IBARRA**

(2023/08/01)

Aumentar el número de personas, que atienden en la oficina receptora de Orito.

Se da a conocer que la entidad de manera periódica realiza un análisis de cargas laborales, donde se mide los tiempos de atención y la cantidad de trámites realizados por nuestros funcionarios, el cual determina que contamos con la planta de personal adecuada para la prestación del servicio. De igual manera se da a conocer los corresponsales aliados y se promueve el uso de los canales virtuales con los que cuenta la Cámara de Comercio del Putumayo.

### **\*HELMER HERRERA QUINTERO**

(2023/08/01)

Entrega de stickers Yo Renové, en el momento en el que se realiza la renovación.

Se da a conocer que el documento idóneo para acreditar su calidad de comerciante, es el certificado mercantil y que el sticker es un apoyo el cual busca demostrar que el comerciante formal fue visitado.



# SUGERENCIAS

## DESCRIPCIÓN

## ATENCIÓN

**\*ELVIA OMEN QUINAYAS**

(2023/08/09)

Capacitaciones presenciales para comerciantes en Orito.

Se agradece a la usuaria por la sugerencia realizada y se informa que desde pandemia se vio la obligación de prestar los servicios de manera virtual, no obstante se retoman las capacitaciones de manera presencial bien sea gratuitas, con costo o por medio de alianzas con otras entidades, las cuales se convocan de manera anticipada y por los diferentes medios.

**\*HAROLD ELIECER BURBANO CORONEL**

(2023/08/09)

Realizar publicidad, al corresponsal aliado ubicado en Puerto Caicedo.

Se informa que como mecanismo de publicidad, se ha realizado señalización en el punto de atención, perifoneo, envío de mensajes de textos y correos electrónicos, informando los servicios con los que cuenta el corresponsal, de igual manera se encuentra publicada en la página web de la cámara de comercio del Putumayo y se promueve el uso de los canales virtuales.

# ACCESO DE INFORMACIÓN DENEGADA



0%

# SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD



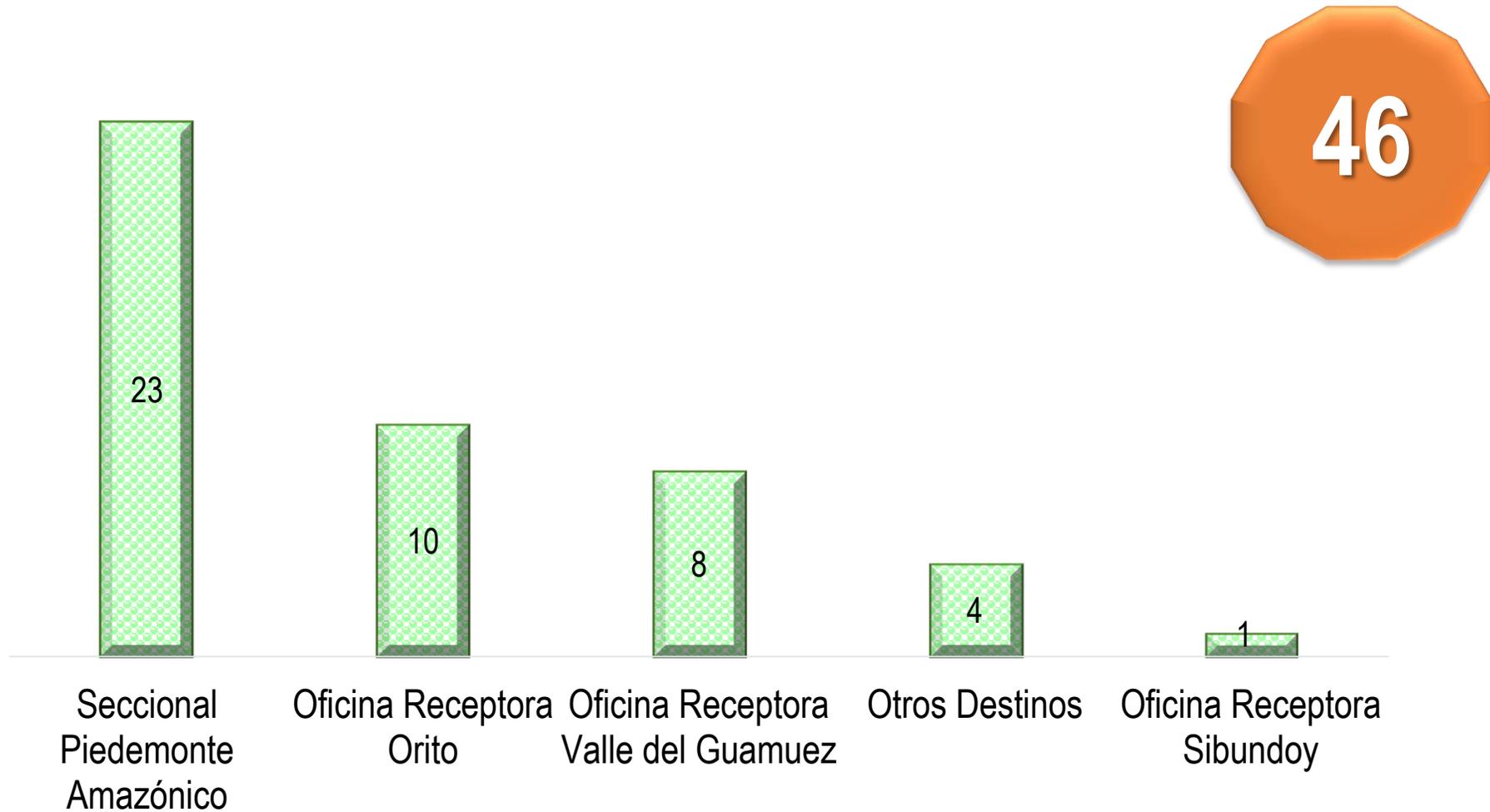
13

# CONTROL DE ENCOMIENDAS

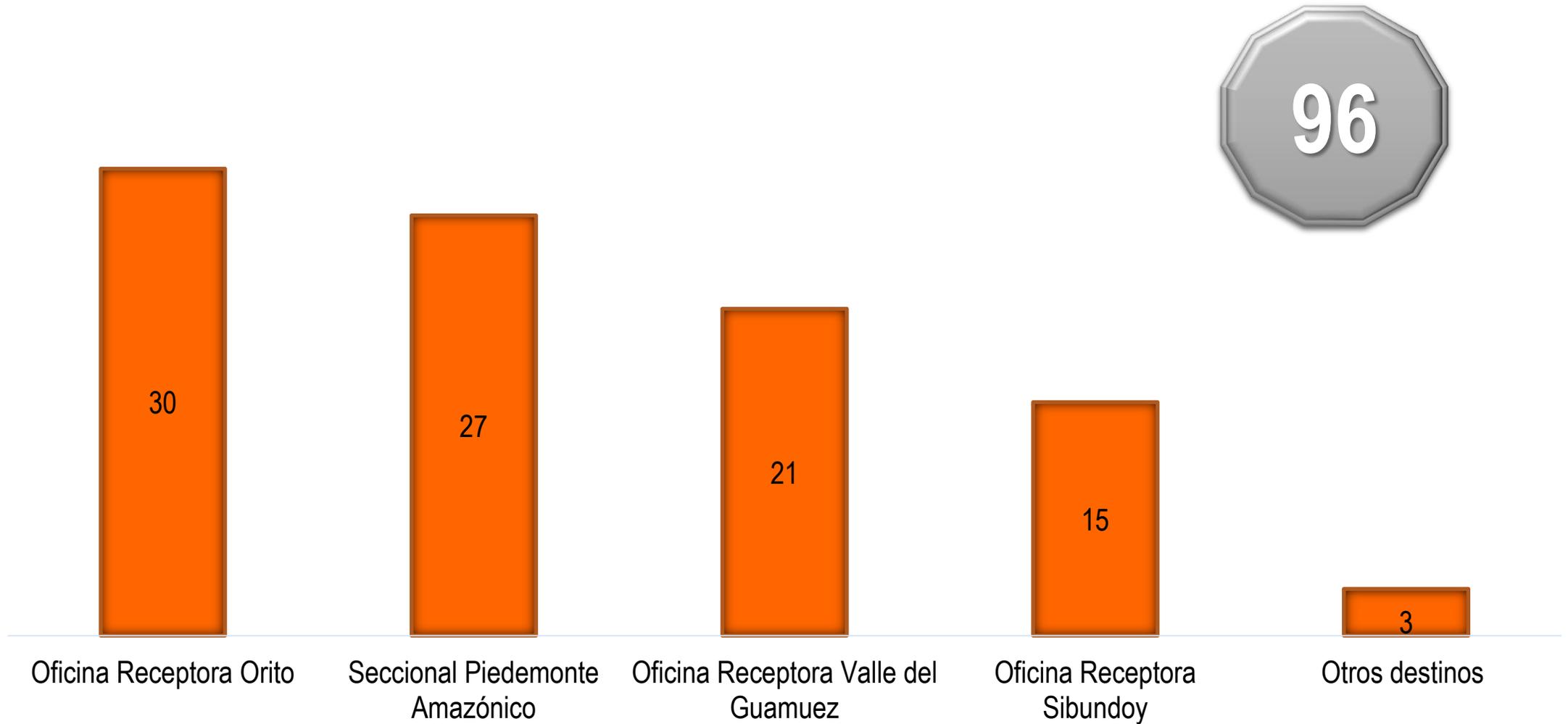


DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

# ENCOMIENDAS RECIBIDAS



# ENCOMIENDAS ENVIADAS



# Gracias



## Mayores informes

[www.ccputumayo.org.co](http://www.ccputumayo.org.co)

[correspondencia@ccputumayo.org.co](mailto:correspondencia@ccputumayo.org.co)

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA