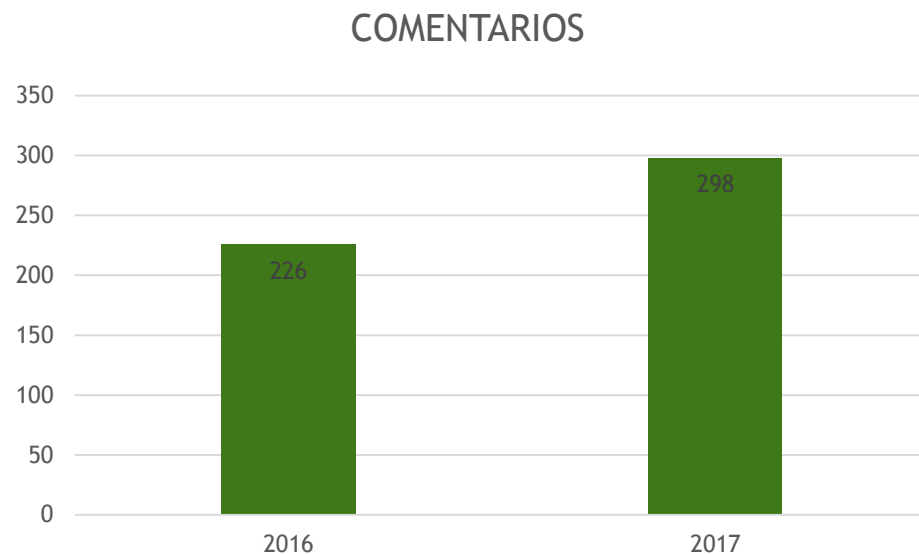


INFORME PQRS- SOLICITUDES DE INFORMACION 2016-2017

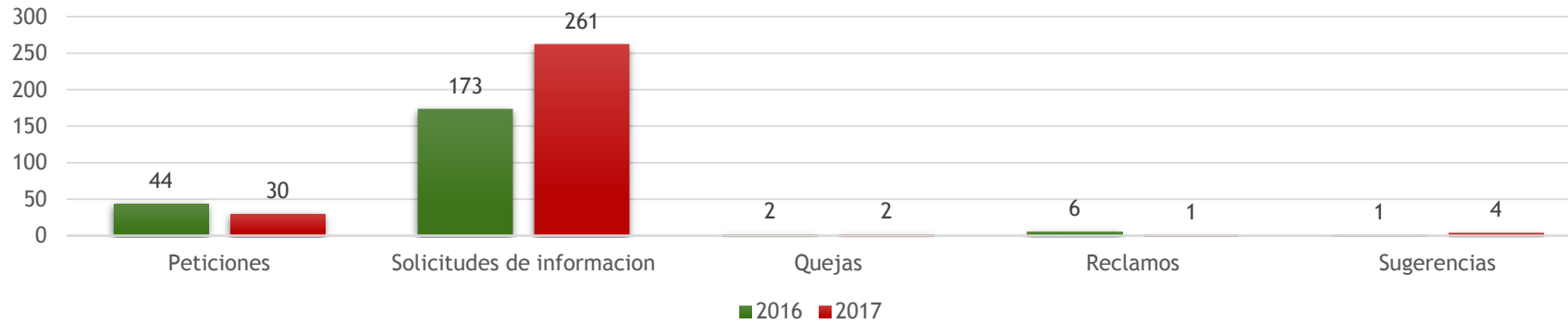
TOTAL COMENTARIOS 2016-2017



En comparación con el año 2016, se presentó un incremento de 32% en los comentarios presentados ante la cámara de comercio por los diferentes medios.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACION

Comparado con el año 2016, los PQRS presentaron el siguiente comportamiento



Peticiones	↓	Disminucion 31%
Solicitudes de informacion	↑	Aumento 51%
Quejas	≡	equilibrio
Reclamos	↓	Disminucion 84%
Sugerencias	↑	Aumento 75%

El área con mayor número de solicitudes radicadas fue registros públicos, las cuales en su mayoría correspondieron a información solicitada por las diferentes entidades (policía, fiscalía, alcaldía, juzgados).

Teniendo en cuenta que internamente se establecieron unos tiempos inferiores de respuesta a los expresados en la normatividad, se dio cumplimiento a los mismos ya que se dio respuesta a todas las PQRS formuladas durante el año 2017 antes del cumplimiento del término legal establecido.

Se presentó una mejora en la prestación del servicio por parte de los funcionarios tanto en la sede principal como en las seccionales, esto se evidencia en las encuestas de satisfacción que se realizaron durante el año a los usuarios, arrojando una buena calificación.