 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

## 1. OBJETIVO:

Este procedimiento establece la metodología para recibir, atender y responder las peticiones, quejas y reclamos de forma oportuna, además del manejo de felicitaciones, sugerencias y solicitudes de corrección, que nos permitan mejorar continuamente la calidad en la atención al cliente de acuerdo con las funciones asignadas.

## 2. ALCANCE:

Desde la recepción de PQRs y finaliza con la respuesta.

## 3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES:

El responsable de hacer cumplir este procedimiento es el coordinador(a) de atención al cliente.

## 4. DEFINICIONES

**Petición.** Es una solicitud o requerimiento de una acción o servicio del normal funcionamiento de la CCI.

**Derecho de Petición.** Solicitud que se enmarca dentro del derecho de petición consagrado el artículo 23 de la Constitución Política y artículos 9 y siguientes en el código contencioso administrativo, en el cual se consagra un procedimiento especial independiente. Para este procedimiento se radicara también como derecho de petición los recursos, impugnaciones y revocatorias directas.

**Reclamo.** Son oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del cliente, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

**Sugerencia:** Propuesta presentada por los **clientes** externos sobre la manera de mejorar nuestros Servicios.

**Felicitación:** Manifestación por parte del **cliente** para destacar la satisfacción sobre algún aspecto del Servicio o persona que lo atendió. Se documentan las presentadas por escrito.


**Queja.** Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en la institución en la prestación de los servicios prestados.

**Cliente/peticionario.** Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la entidad.

**Procede:** Determinar si el **cliente** tiene la razón sobre el PQR's, es decir determinar que la Cámara tuvo incidencia en lo que está presentando (No aplica para Derechos de petición).

**Formato de peticiones, quejas y reclamos.** Documento que el petionario diligencia solo cuando existan fallas o no exista posibilidad de documentar de forma inmediata en el aplicativo de PQR's.

**Número de radicación.** Corresponde al número que se asigna a la petición, queja, reclamo, Felicitación o sugerencia presentado por el cliente, el cual sirve para su identificación en el Proceso

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortaleciendo al presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

## 5. NORMAS.

**5.1** Derecho de petición se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del código contencioso administrativo, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibido.

**5.2** Las PQRs se recibirán de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. en las instalaciones de la entidad.

**5.3** Las peticiones de certificar costumbres mercantiles. Para el ejercicio de este derecho de petición se debe observar por lo menos los siguientes requisitos: (art. 5 C.C.A.) los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso; indicación del documento de identidad y de la dirección; objeto de la petición indicando en forma clara y precisa la práctica comercial que se pretende certificar como costumbre mercantil; firma del petionario.


**5.4** Las consultas que tengan relación con las funciones de la cámara de comercio. El art., 25 del C.C.A., establece que “el derecho de petición incluye formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales. Este derecho se requiere a que toda persona podrá ejercer ante las cámaras de comercio, la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo, a saber: el registro público, y en general los que versen sobre las funciones legales de las cámaras.

**5.5** Las peticiones de matrícula de los clientes y de los establecimientos de comercio, y de renovación de los mismos. Así como la solución de inscripción de los actos y documentos en los registros públicos, las actuaciones administrativas podrán iniciarse entre otras por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular y por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal. El art. 27 del C.C.A., dispone “cuando una norma imponga a una persona el deber de presentar una solicitud, una declaración tributaria o de otra clase o una liquidación privada, o el realizar cualquier otro acto para iniciar una actuación administrativa, las autoridades no podrán impedirlo ni negarse a recibir el escrito con el que se pretenda cumplir el deber. Ello no basta para que se adviertan al interesado las faltas en que incurre, o las que aparentemente tienen su escrito. En virtud de lo anterior, los actos administrativos que en ejercicio de sus funciones expidan las cámaras de comercio, están sometidos al procedimiento gubernativo o a la revocatoria directa, según el caso, en los términos del C.C.A.


**5.6** Las peticiones de devolución de dineros pagados por concepto de derechos de inscripción. Para la devolución de los dineros por concepto de derechos de inscripción y matrícula mercantil, no existe norma legal que señale un término, por lo que podrá solicitarse en cualquier tiempo.

**5.7** Las Peticiones o Derechos de petición cuyas soluciones competen a otras autoridades. Si la cámara de comercio a quien se le dirige la petición, o ante quien se cumple de deber legal de solicitar que se inicia la actuación administrativa, no es la competente, deberá informarlo al solicitante, en término de diez días hábiles a partir del recibo de la solicitud; así mismo, se debe enviar el escrito, dentro del mismo término al competente. (Art. 33 del CCA).

**5.8** En caso de quejas acerca del funcionario o actividad que desempeña, se deberá remitir la queja al **P r e s i d e n t e** Ejecutivo quien le dará el trámite respectivo, realizando en primera instancia un auto de reconocimiento con las personas involucradas incluido el quejoso, tomando la medida que crea conveniente e informando al quejoso de las acciones tomadas para solucionar su queja.


 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortaleciendo al presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

**5.9** Las sugerencias se registraran en el formato de PQR'S (F-AU-01) para proceder a realizar acciones de mejora.


 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>04 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

## 6. DESCRIPCION

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Recepcionar y radicar PQR'S	Coordinador CAE Apoyo CAE	F-AU-01 Solicitud y respuesta a PQR'S	<p>Las PQR's se reciben de forma presencial verbalmente, presencial con oficio, mediante correspondencia de manera escrita, telefónicamente, mediante correo electrónico y a través de nuestra página web.</p> <p>Nota 1: El consecutivo se inicia con el año y luego el número ascendente, ejemplo 2018-001.</p> <p>Nota 2: Si se radica oficio o documento se debe contemplar el número de radicación de correspondencia.</p>
2.	Asignar PQR's	Coordinador CAE Apoyo CAE	F-AU-01 Solicitud y respuesta a PQR'S	Se asigna el responsable de dar respuesta a la PQR's

 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>05 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

3.	Proyectar la respuesta de solución	Funcionario involucrado	F-AU-01 Solicitud y respuesta a PQR'S Oficio	<p>Se proyecta la respuesta por parte del funcionario involucrado y se entrega a atención al usuario para que le comunique al solicitante.</p> <p>a) En derechos de petición, responde de acuerdo a la forma de presentación de la solicitud (Ver Art.6 del CCA);</p> <p>b) Las sugerencias para análisis y propuesta de mejora si es del caso.</p> <p>c) Las felicitaciones para retroalimentar al personal.</p> <p>d) Para reclamos, habla con el originario, analiza las causas junto con el dueño del proceso, plantean propuestas de solución, detallan acciones a seguir, si es del caso; redactan la respuesta para informar al cliente y documenta en el formato establecido a más tardar 10 días hábiles de haber recibido la PQR's.</p> <p>e) En caso de no proceder el reclamo, indica en la Solución el motivo por el cual no procede para comunicarle al cliente</p> <p>Las acciones tomadas a raíz de su pronunciación. La respuesta se entrega máximo a los 15 días de radicada la queja.</p>
----	------------------------------------	-------------------------	--	--


 <p><b>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES</b> <small>Fortaleciendo al presente y futuro de nuestra región</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>06 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
				Para quejas, se direcciona a la asistente de presidencia quien informa al Presidente Ejecutivo quien realiza el trámite de auto de reconocimiento con las partes involucradas incluido el quejoso, esta primera etapa se debe realizar máximo dentro de los cinco días hábiles siguientes a la radicación de la queja. Posteriormente se tomarán las medidas que se consideren convenientes y se informa de la acciones tomadas a raíz de su pronunciación. La respuesta se entrega máximo a los 15 días de radicada la queja.
4.	Entregar respuesta al solicitante	Coordinador CAE Apoyo CAE	F-AU-01 Solicitud y respuesta a PQR'S Oficio	Se le entrega la respuesta al solicitante en los términos establecidos por la normatividad y la cámara de comercio de Ipiales
5.	Archivar	Coordinador CAE Apoyo CAE	F-AU-01 Solicitud y respuesta a PQR'S Oficio	Se archiva en atención al usuario.

#### 7. TIEMPO DE RESPUESTA:

Derechos de Petición:

Peticiones de interés general y particular (Aquellas que se relacionan con el solicitante o la comunidad):  
15 días Hábiles.

	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AU-02</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>11</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>07 de 07</b>
		<b>FECHA</b>	<b>02/03/2018</b>

Peticiones de información y solicitud de copias (solicitud sobre las acciones de la CCI): 10 días hábiles. Peticiones sobre consultas (pronunciamento de juicio sobre un asunto en relación con las materias a su cargo): 30 días hábiles.  
Las solicitudes que no son competencia de la CCI, se les aplica el tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de Petición señalado anteriormente.

**Reclamos y Quejas:**

Los reclamos sobre las inscripciones o productos tangibles tienen un tiempo de respuesta de 1 día hábil, si para La solución requieren Resolución, o revisión por procesos transversales o escalar a la Dirección o Presidencia, tienen un tiempo de respuesta hasta de 15 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver. Los reclamos sobre atención del servicio tienen un tiempo de respuesta de 3 días hábiles, si requieren mayor investigación ó revisión por procesos transversales ó escalar a la Dirección o Presidencia, tienen un tiempo de respuesta hasta de 15 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver.

Las Quejas tienen un tiempo de respuesta de 15 días hábiles, si requieren mayor investigación ó revisión por procesos transversales ó escalar a la Dirección, Presidencia o Junta Directiva, tienen un tiempo de respuesta hasta de 30 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver y se documenta en el formato establecido.

**. REFERENCIAS.**

Formato de recepción y respuesta a PQR`s (F-AU-01)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	Firma	Firma
Nombre. ALEX MORA	Nombre. ARBEY ROSERO LOPEZ	Nombre. HAROLD DELGADO GUERRERO
Cargo. Coordinador de Atención del usuario	Cargo. Coordinador Calidad y Control Interno	Cargo. Presidente Ejecutivo