	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: JC PR 10
			FECHA:
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 7
			Página: 1 de 5
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

1. OBJETIVO

Describir el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones, presentadas ante la Cámara de Comercio de Sogamoso, con el propósito de resolver oportunamente todas las solicitudes de acuerdo a la normatividad vigente y mejorar la calidad de los servicios.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.
- Contribuir al análisis de los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad y propender por la mejora continua.
- Proporcionar a la Entidad los instrumentos necesarios y suficientes para medir el grado de eficiencia y calidad de la gestión pública adelantada

1.2. IMPORTANCIA DE LAS PQRS

Entre los beneficios que se incorporan podemos encontrar los siguientes:

- Mejorar la comunicación con la ciudadanía.
- Mejora la satisfacción de las partes interesadas
- Mejorar la percepción de la entidad, al poder tener información a la mano sobre el estatus de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y tomar acciones de mejora.

2. ALCANCE


Aplica para todos los funcionarios de la Cámara de Comercio de Sogamoso, inicia con la recepción de PQRS y finaliza con la entrega de respuesta al solicitante y toma de acciones correctivas y de mejora.

3. RESPONSABLE

Coordinadora de Registros Públicos.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Todos los funcionarios deben orientar a los usuarios para que presenten las peticiones con los funcionarios encargados de recepcionar las PQRS.
- ✓ En el caso de presentarse una petición verbal todos los funcionarios deben registrar la solicitud en el formato de Atención de JC FT 44 y remitirla al personal de registros.
- ✓ El Coordinador de Control Interno y Calidad es quien realiza seguimiento a las PQRS y se encarga de que se tomen acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera.
- ✓ El funcionario que tenga a su cargo el control de la correspondencia allegada al correo electrónico info@camarasogamoso.org será responsable de consolidar las PQRS.

	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: JC PR 10
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA:
	PROCESO		VERSION: 7
	PROCEDIMIENTO		Página: 1 de 5
	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
	Procedimiento de Atención de PQRS		

El funcionario administrador de las PQRS, coordinador de RUES, deberá remitir la solicitud a los funcionarios encargados de la respuesta y hará seguimiento a la oportunidad de la misma.

4. CAMBIOS EFECTUADOS

N. VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión de prueba	
2	Se agrega en el numeral 2. Alcance, que se incluyan las recibidas a través de la página web	Junio 23 de 2016
3	Se amplía el alcance en el sentido de tener en cuenta las quejas del buzón o las que se hagan con cualquier funcionario de la entidad.	Agosto 14 de 2016
4	Se cambia el numeral 1. Objetivo y se separa los reclamos de las quejas en formatos diferentes	Septiembre 04 de 2016
5	Agregar diagrama de flujo a las peticiones	Junio 10 2017
6	Se modifica el objetivo, alcance del procedimiento, la normatividad en el flujograma de peticiones	Octubre 22 de 2017
7	Se adiciona numeral 1.1. Objetivos específicos, 1.2. Importancia de la PQRS, numeral 6. Políticas de operación, flujograma	Marzo 23 2018

5. DEFINICIONES

Derecho de Petición: Derecho que tiene toda persona para realizar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, de manera verbal o escrita sobre aspectos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.

Felicitación: Manifestación emitida por el usuario sobre la satisfacción con el servicio o persona que le atendió.

Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial: son las solicitudes presentadas personalmente en las oficinas de Cámara de Comercio del Sogamoso y en los puntos de atención al ciudadano.

Peticiones presentadas verbalmente por vía telefónica: son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario 770 2954.

PQRS: Abreviatura de derecho de petición, queja, reclamo y sugerencia.

Procedencia: Viabilidad de dar trámite a la PQRS

Queja: Manifestación de inconformidad por parte del usuario, sobre irregularidades administrativas, conductas incorrectas relacionadas con la prestación del servicio.

Reclamo: Manifestación de inconformidad generada por el usuario relacionado con el producto, la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas para ser orientadas, solicitar información y tener acceso a la información de acuerdo con las funciones de la entidad y la normatividad vigente.

Sugerencia: idea o propuesta del usuario sobre la manera de mejorar los servicios de la Entidad.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que hace uso de un servicio.

6. POLITICAS DE OPERACION

Será responsabilidad de cada dependencia la conservación de los soportes de acuerdo a los requerimientos de Gestión Documental.

Las PQRS que sean tramitadas a través del link PQRS de ~~la página web~~ www.camarasogamoso.org del enlace <http://camarasogamoso.org/formulario-de-contacto-pqrs/> serán recibidas en el correo info@camarasogamoso.org y administradas por Auxiliar de Presidencia, quien a su vez remitirá a la dirección o funcionario responsable de la atención y efectuará seguimiento del cierre.

Las PQRS cuya solución no está en la competencia de la entidad se envían con una carta remisoría al ente responsable de su atención, y un oficio al solicitante manifestando esta situación.

Las felicitaciones recibidas serán enviadas a la dependencia de Administrativa y de Talento Humano haga sus veces para que sean retroalimentadas a todo el personal de la Entidad.

CUANDO PROCEDEN LAS PQRS

Procede en los casos de reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, que sean coherentes con las actividades propias de la Cámara de Comercio del Sogamoso.

ASPECTOS LEGALES

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el código contencioso administrativo.

6.1. Peticiones

Le corresponde a la Cámara de Comercio del Sogamoso atender las peticiones formuladas por cualquier persona, especialmente en los siguientes casos:

- 📄 Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en la entidad y las copias que se expidan de los mismos con sujeción a las restricciones definidas por la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
- 📄 Las consultas que tengan relación con las funciones de la entidad.
- 📄 Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción.
- 📄 Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las cámaras y de certificados especiales.
- 📄 Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

6.2. Quejas

Las quejas presentadas podrán corresponder a las siguientes situaciones:

- 📄 Sobre la infraestructura e instalaciones de la entidad.
- 📄 Sobre información desactualizada o inexistente en la página. 📄 Sobre folletos informativos erróneos o desactualizados.
- 📄 Por la no atención por fallas en los sistemas.
- 📄 Baja calidad de atención por parte de los funcionarios.
- 📄 Demora en la atención por fallas en los equipos de cómputo. 📄 Por falta de asesoría o asesoría errada.

6.3. Reclamos

Los reclamos corresponderán a las siguientes situaciones:

- 📄 Sobre las inscripciones, certificaciones y demás productos y servicios que brinde la Cámara de Comercio de Sogamoso.
- 📄 Sobre las inscripciones, otros productos y servicios de los cuales se requiera revisión por procesos transversales o escalar a las Direcciones o Presidencia.
- 📄 Sobre la atención brindada en las diferentes áreas de la Cámara de Comercio del Sogamoso.

6.4. No Conformidad

Solicitud que hace el funcionario de Cámara, cuando realiza una inscripción y antes de finalizar el proceso, observa que se ha cometido un error que requiere ser corregido para finalizar la inscripción.

También se presenta por el usuario cuando los errores son simplemente formales y que no afectan el registro, por ejemplo corrección de nombres y apellidos, número de cedula,

6.5. Derecho de Petición que Afecta Registro

Solicitud realizada por el usuario o funcionario, cuando se ha finalizado una inscripción y observa que en el registro se cometió un error, es necesario expedir una resolución de revocatoria directa para corregir el error, ya que una inscripción finalizada corresponde a que un acta administrativa ha sido expedida.

6.6. Tiempos de respuesta a la solicitud

La Cámara de Comercio de Sogamoso en cumplimiento a sus objetivos institucionales y en función del mejoramiento continuo deberá acogerse al término general de 15 días hábiles para dar respuesta a los requerimientos de los solicitantes.

Las peticiones se resuelven de acuerdo con lo previsto en las normas del Código Contencioso Administrativo, con los siguientes términos para resolver:

Tabla resumen con términos internos pactados para Peticiones, Quejas y Reclamos:

TIPO	TERMINO
Petición	8 días hábiles
Petición de documentos y de información sobre los mismos.	3 días hábiles
Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las cámaras.	15 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directa	1 mes
Recursos de reposición	15 días hábiles
Peticiones de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio, renovación de matrícula mercantil y de inscripción de entidades sin ánimo de lucro.	2 días hábiles
Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	3 días hábiles
Petición de inscripción de libros del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	3 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único de proponentes.	10 días hábiles
Peticiones de inscripción de inscripción del registro Nacional de Turismo	5 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único nacional de operadores de libranza	5 días hábiles
Petición de certificar costumbres mercantiles	15 días hábiles
Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de Cámara de Comercio "Pago de lo no debido"	8 días hábiles
Peticiones para la corrección de datos den los certificados expedidos por las Cámaras y de Certificados especiales	3 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	5 días hábiles

Quejas y reclamos	3 días hábiles
-------------------	----------------

Términos durante la temporada de renovación de los Registro Públicos (Del 01 de Enero al 31 de Marzo)

TIPO	TERMINO
Petición	10 días hábiles
Petición de documentos y de información sobre los mismos.	5 días hábiles
Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las cámaras	15 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directa	1 mes
Recursos de reposición	15 días hábiles
Peticiones de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio, renovación de matrícula mercantil y de inscripción de entidades sin ánimo de lucro.	3 días hábiles
Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	5 días hábiles
Petición de inscripción de libros del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	3 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único de proponentes	10 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro nacional de turismo	10 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único nacional de operadores de libranza	10 días hábiles
Petición de certificar costumbres mercantiles	15 días hábiles
Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de cámara de comercio "Pago de lo no debido".	8 días hábiles
Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales	5 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	5 días hábiles
Quejas y reclamos	5 días hábiles

Para todos los efectos legales y el cómputo de términos, para la Cámara de Comercio de Sogamoso, el día SÁBADO NO es considerado DIA HABIL.

El coordinador de Control Interno y Calidad y el responsable del proceso involucrado serán los encargados de analizar la queja o reclamo y de establecer la necesidad de levantar una acción de mejora teniendo en cuenta el caso particular.

6.7. Tratamiento para las peticiones verbales.

El derecho de petición verbal, es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para las Cámaras de Comercio, amparado en la Constitución Política y previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo con la Ley 1755 de 2015.

En el ejercicio del derecho de petición verbal en la Cámara de Comercio, no puede usarse para iniciar una operación de registro prevista en las normas que regulan la operación registral, estas continúan reglamentadas en las normas especiales y particularmente por lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. En estos eventos, la Cámara de Comercio de Sogamoso responderá al usuario informando sobre el procedimiento a seguir para iniciar un trámite registral.

Este tipo de peticiones verbales pueden estar asociadas con consultas sobre servicios registrales o aspectos relacionados con las demás funciones de la Cámara de Comercio.

La Cámara de Comercio de Sogamoso, recibirá peticiones verbales sobre asuntos del ámbito privado de la Cámara, que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero.

De acuerdo al artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016 la recepción de las peticiones verbales presenciales y no presenciales se debe centralizar en una sola oficina o dependencia, para lo cual la Cámara de Comercio de Sogamoso ha dispuesto como tal, la oficina de RUES, donde se cuenta con el personal capacitado para tal fin.

6.8. Solicitudes de acceso a la información pública

En los casos de peticiones relacionadas con trámites y servicios del estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 del 2015, dice que se podrá determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito, y en ese caso se deberá poner a disposición los medios y formularios o instructivos estandarizados para facilitar la presentación, en todos los casos la entidad deberá informar previamente a los ciudadanos los tipos de solicitudes que deberán presentarse por escrito.

La Cámara de Comercio de Sogamoso atendiendo lo dispuesto en la Ley, ha establecido e implementado el formato de solicitud de JC FT 44 para aquellos casos en que se presenten peticiones verbales que necesariamente deban presentarse por escrito.

La Cámara de Comercio de Sogamoso informa los tipos de solicitudes que se deben presentar de forma escrita a la ciudadanía a través de comunicaciones y publicaciones en la página <http://camarasogamoso.org/transparencia-informacion-publica/> y carteleras corporativas.

La Cámara de Comercio de Sogamoso ha determinado que todas las solicitudes relacionadas con trámites de Registros Públicos, se deben presentar por escrito.

6.9. Falta de competencia

Cuando se presente una solicitud verbal y exista falta de competencia por la entidad, el funcionario que recibe y radica la petición debe informar al solicitante en el mismo acto de recepción, que la entidad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo a que presente su petición a donde corresponda o en caso de no existir funcionario competente, así se le comunicará.

En caso que el solicitante insista en que se radique la petición, el funcionario debe dejar constancia de recepción y el tipo de orientación que se le dio, para luego dirigir la petición a los entes pertinentes e informar al solicitante por medio escrito.

6.10. Inclusión social

La Cámara de Comercio promueve la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad como personas con discapacidad, mujeres en embarazo o con niños de brazo y adultos mayores, concediendo atención prioritaria y diferencial para la recepción de la petición verbal y cualquier otro servicio ofrecido por la entidad.

6.11. Accesibilidad a la información

La Cámara de Comercio de Sogamoso publica en la página institucional y en carteles corporativos el procedimiento, medios y canales de recepción y trámite de las peticiones verbales, con el objetivo de informar la posibilidad de presentar este tipo de solicitudes sin la exigencia de documentos escritos, salvo las que así se requieran.


6.12. Seguridad de los datos personales

El tratamiento de los datos personales de las personas que presentan peticiones verbales se someterá a los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación con los que cuenta la Cámara de Comercio de Sogamoso para la recepción de PQRS son los siguientes:

6.13. Comunicación Escrita

-  **Mediante el formato Atención de PQRS JC FT 18 y 19** diseñado por la entidad y dispuesto para el uso de los usuarios y comunidad en general, para ser depositado en el buzón institucional, el cual se encuentra ubicado en la zona de atención al cliente de cada una de las oficinas de la Cámara de Comercio de

Sogamoso, su apertura en la sede principal está bajo la responsabilidad de la Coordinadora de Registros Públicos y Control Interno.

- 📄 **Mediante documento escrito** presentado por el cliente, el cual puede ser radicado o depositado en el buzón.
- 📄 **Correo Electrónico:** a través de info@camarasogamoso.org se recibirán las PQRS que serán objeto de consolidación y trámite normal de PQR.
- 📄 **Página Web:** La página Web de la Cámara de Comercio tiene la opción PQRS, link <http://camarasogamoso.org/formulario-de-contacto-pqrs/>, a través de la cual se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, donde se dará respuesta por el mismo medio.

6.14. Comunicación Verbal:

- 📄 **Forma presencial:** solicitud verbal presentada en las oficinas de la entidad.
- 📄 **Comunicación Telefónica:** a través de las líneas de comunicación de la entidad.
- 📄 **Otros medios electrónicos o digitales:** se puede presentar estas solicitudes por un medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, las cuales tendrán el mismo trato que las escritas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Los funcionarios de la Cámara de Comercio de Sogamoso responderán las PQRS generadas por el solicitante sobre información que reposa en la entidad, atendiendo los criterios fijados por la Ley 1712 de 2014 ***“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”***.

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> RECEPCIONAR_PQR[RECEPCIONAR PQR] RECEPCIONAR_PQR --- CHANES[Diferentes canales de recepción: Verbal, escrita, página web, buzón] RECEPCIONAR_PQR --> ANALIZAR_PQR[ANALIZAR LAS PQR] ANALIZAR_PQR --> ES_PROCEDENTE{ES PROCEDENTE?} ES_PROCEDENTE -- SI --> SOLUCIONAR_PQR[SOLUCIONAR PQR] ES_PROCEDENTE -- NO --> RECEPCIONAR_PQR SOLUCIONAR_PQR --> INFORMAR_USUARIO[INFORMAR AL USUARIO] INFORMAR_USUARIO --- RESPUESTA[Respuesta verbal o escrita] INFORMAR_USUARIO --> ARCHIVAR_DOCUMENTOS[ARCHIVAR DOCUMENTOS] ARCHIVAR_DOCUMENTOS --> REALIZAR_SEGUIMIENTO[REALIZAR SEGUIMIENTO] REALIZAR_SEGUIMIENTO --> PRESENTAR_INFORMES[PRESENTAR INFORMES] PRESENTAR_INFORMES --> MEJORA_CONTINUA[MEJORA CONTINUA] MEJORA_CONTINUA --> FIN([FIN]) </pre>	INICIO		
2		Recepcionar las PQR presentadas por los solicitantes por todos los medios de comunicación	Funcionarios Cámara de Comercio	Formato JC FT 18 JC FT 44
3		Analizar y designar de acuerdo al proceso que corresponda la PQR con copia a Control Interno	Asistente de presidencia	Correo electrónico
4		Revisión de la pertinencia de la respuesta	Coordinador RUES y control Interno	Acta de revisión
5		Solucionar la PQR	Coordinador RUES y control Interno	
6		Enviar respuesta al petionario de acuerdo a la información suministrada.	Coordinador RUES	Sistema de Gestión Documental
7		Archivar los documentos en las carpetas asignadas para tales efectos	Coordinador RUES	Sistema de Gestión Documental
8		Seguimiento a la respuesta de PQR	Control Interno	Sistema de Gestión Documental
9		Presentar informes	Control Interno y Coordinador RUES	Sistema de Gestión Documental
10		Mejora Continua	Coord. Calidad y Control interno	Actas de comité de presidencia
11		FIN		

8. ANEXOS:

- Formato Recepción de JC FT 18
- Formato acciones correctivas, preventivas y de mejora GC FT 08
- Formato Producto no conforme GC FT 07