

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
			FECHA: 05/07/19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 9
			Página: 1 de 11
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 con la normatividad vigente y mejorar la calidad de los servicios.

1.1. Objetivos específicos

- 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

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

La Alta Dirección, es el responsable de asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de quejas.

Los funcionarios deben asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la Entidad; tratar cortésmente a los clientes y responder con oportunidad las mismas.

Todos los funcionarios deben orientar a los usuarios para que presenten las quejas o peticiones a través de los medios establecidos para tal fin (ventanilla única, buzón de sugerencias o verbales las cuales se deben registrar en el formato de Atención de GRP FT 17 y remitirla al área que corresponda para su tratamiento y con copia a la coordinación de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
	PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS	
	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS	
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11

calidad y control interno.

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, de acuerdo con el formato GCI FT 01 Seguimiento a las quejas.

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.

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 esta.

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
8	Unificación términos queja y reclamo, de acuerdo a la ISO 9000 y adición de la instancia en la cual se analiza la queja.	Septiembre 13 de 2018
9	Actualización de los tiempos de respuestas a las solicitudes	Julio 5 de 2019

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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

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: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de queja, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

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 con 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.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

La Cámara de Comercio de Sogamoso establece política de gestión de quejas y sugerencias instaurando unas orientaciones, con el fin de reforzar el compromiso con las partes interesadas y mejorar la calidad del trabajo que realiza la Cámara de Comercio de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

Sogamoso. La Entidad, se compromete a poner las herramientas necesarias para que todas las partes interesadas, puedan presentar sus quejas y sugerencias, y así mejorar la confianza de éstos con el trabajo institucional. Además, la gestión de las quejas y sugerencias permitirá identificar áreas de mejora y/o errores que puedan producirse en el trabajo, dentro de un proceso de aprendizaje continuo.

El personal encargado de la atención de la queja o reclamo informará la fecha estimada para la respuesta y la solución propuesta para cada caso, de acuerdo al presente procedimiento.

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 competan a otras autoridades.

6.2. Quejas, Reclamos

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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	

 <p>Cámara de Comercio de Sogamoso</p>	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

- Por falta de asesoría o asesoría errada.

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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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	10 días hábiles
Petición de documentos y de información sobre los mismos.	1a3 días hábiles
Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las cámaras.	20 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directo desistimiento tácito	5 días hábiles

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
	PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS	
	PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS	
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11

Solicitudes de revocatoria directo desistimiento expreso	5 días hábiles
Recursos de reposición a partir de la fecha de radicación de la solicitud	2 meses hábiles
Peticiones de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio	1 días hábiles
Petición de renovación de matrícula mercantil y de inscripción de entidades sin ánimo de lucro.	6 días hábiles
Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	6 días hábiles
Petición de inscripción de libros del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	6 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único de proponentes.	15 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro Nacional de Turismo	15 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único nacional de operadores de libranza	15 días hábiles
Petición de certificar costumbres mercantiles	30 días hábiles
Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de Cámara de Comercio "Pago de lo no debido"	3 días hábiles
Peticiones para la corrección de datos den los certificados expedidos por las Cámaras	1 días hábiles
Certificados especiales	5 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	5 días hábiles
Quejas	10 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	30 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directa	5 días hábiles
Recursos de reposición a partir de la fecha de radicación de la solicitud	2 meses hábiles
Peticiones de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio,	1 días hábiles
Petición renovación de matrícula mercantil y de inscripción de entidades sin ánimo de lucro.	10 días hábiles
Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	10 días hábiles
Petición de inscripción de libros del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.	10 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único de proponentes	15 días hábiles prorrogable

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	

	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

Peticiones de inscripción del registro nacional de turismo	15 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único nacional de operadores de libranza	15 días hábiles
Petición de certificar costumbres mercantiles	45 días hábiles
Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de cámara de comercio "Pago de lo no debido".	10 días hábiles
Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales	1 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	10 días hábiles
Quejas y reclamos	30 días hábiles

Para todos los efectos legales y el cómputo de términos, para la Cámara de Comercio de Sogamoso, el 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.

6.6. 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 con el 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
			FECHA: 05/07/19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

6.7. 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 GRP FT 17 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.

6.8. 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 de 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.

6.9. 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.

6.10. 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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

exigencia de documentos escritos, salvo las que así se requieran.

6.11. 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:

6.12. Comunicación Escrita

Mediante el formato Atención de PQRS GRP FT 05 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 sala de espera de Registros Públicos, su apertura se hará de manera mensual y está bajo la responsabilidad de la Coordinadora de Registros Públicos y la coordinación de Calidad y Control Interno y diligenciando formato acta de apertura e Buzón GCI FT 02.

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, enlace <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.

6.13. 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.

Los funcionarios que reciban este tipo de comunicaciones verbales deberán diligenciar el formato establecido para tal fin GRP FT 17, formato de peticiones verbales y allegarlos a la coordinación de Calidad y control interno para darle traslado y seguimiento a la misma.

El comité de calidad es la instancia en la cual se determinará la pertinencia de la queja, así como análisis de la causa de esta, determinando acciones de mejora, de acuerdo con el procedimiento GC PR 08 Acciones Correctivas y de mejora.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
	PROCESO		GESTION DE REGISTROS PUBLICOS
	PROCEDIMIENTO		Procedimiento de Atención de PQRS
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11

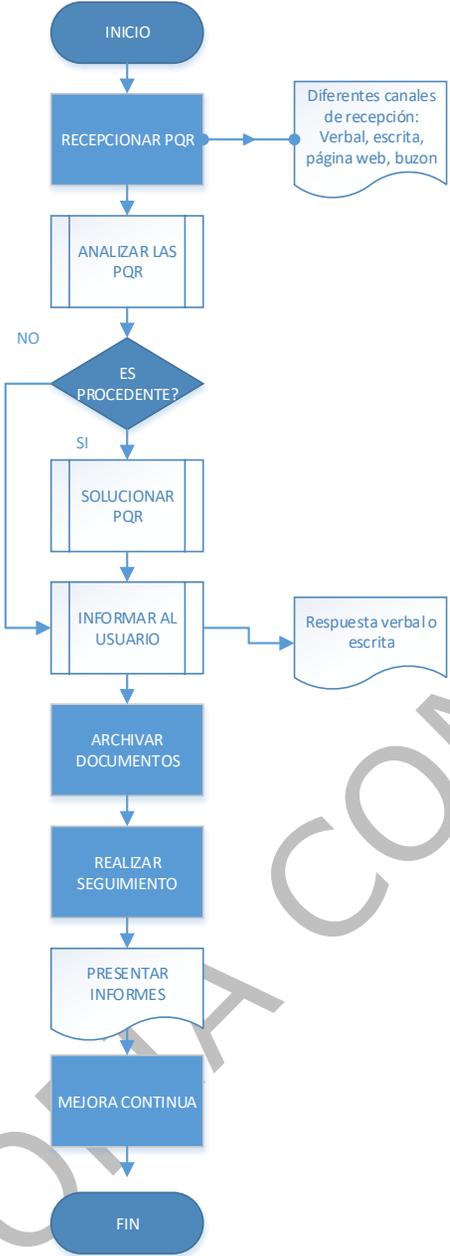
7. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

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		INICIO		
2		Recepcionar las PQRS presentadas por los solicitantes por todos los medios de comunicación	Funcionarios Cámara de Comercio	Formato GRP FT 18 GRP FT 44
3		Analizar y designar de acuerdo con el proceso que corresponda la PQRS 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	Coordinador RUES	Sistema de Gestión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos

 Cámara de Comercio de Soğamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

		petionario de acuerdo con la información suministrada.		Documental
7		Archivar los documentos en las carpetas asignadas para tales efectos	Coordinador RUES	Sistema de Gestión Documental
8		Seguimiento a la respuesta de PQRS	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 GRP FT 17

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GRP PR 19
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/07/19
			VERSION: 9
			Página: 1 de 11
PROCESO	GESTION DE REGISTROS PUBLICOS		
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de Atención de PQRS		

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

COPIA CONTROLADA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
DIRECTOR DE REGISTROS PUBLICOS	COMITÉ DE CALIDAD	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Registros Públicos. Procedimientos
FABIO ALEJANDRO PEREZ LEON		HENRY ALBERTO VALCARCEL VEGA	