 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro y eficiente para la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios, clientes y demás partes interesadas, garantizando la satisfacción, el reconocimiento y el mejoramiento continuo de los servicios.

1.1. Objetivos específicos

- ☐ Garantizar la satisfacción del cliente estableciendo un canal de comunicación efectivo para recibir y atender las inquietudes de los usuarios, con el fin de mejorar su experiencia y fortalecer la relación con la organización.
- ☐ Mejorar la calidad de los servicios utilizando las PQRSF como una herramienta de retroalimentación para identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes en los procesos y servicios ofrecidos por la entidad.
- ☐ Fortalecer la transparencia y la confianza, promoviendo una cultura de apertura y diálogo con los usuarios, demostrando el compromiso de la entidad con la atención y resolución de sus inquietudes.
- ☐ Promover la participación y consulta de los colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) mediante el uso de este procedimiento para la recepción de sugerencias del reporte de actos y condiciones inseguras, contribuyendo a la prevención de incidentes y a la mejora del ambiente laboral.
- ☐ Valorar el buen servicio, fomentando la cultura de reconocimiento al personal que brinda un servicio de calidad, impulsando la motivación y el compromiso.
- ☐ Cumplir con la normatividad vigente: Asegurar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones legales aplicables en materia de derecho de petición y atención al ciudadano

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a los procesos, personal y colaboradores de la Cámara de Comercio de Sogamoso, y a todas las PQRSF presentadas por las partes interesadas. El alcance abarca la gestión integral de una PQRSF, desde su recepción hasta la respuesta final, incluyendo los reportes de actos y condiciones inseguras y las sugerencias para la mejora del Sistema Integrado de Gestión.

Cuando procede una PQRSF: Procede en los casos de reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o colaborador, 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.

3. RESPONSABLE

La Presidencia Ejecutiva es el máximo responsable de la implementación, mantenimiento y mejora continua de este procedimiento. Su liderazgo asegura que la gestión de las PQRSF

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

se alinee con la política de la entidad y los objetivos estratégicos.


RESPONSABILIDADES

- ✓ **Asistente de Presidencia:** Es el punto central para la recepción, canalización y registro de todas las PQRSF. Es responsable de recibir y registrar las solicitudes que lleguen a través del correo electrónico(**info@camarasogamoso.org**), la página web, y las solicitudes verbales transcritas. En caso de ausencia temporal o incapacidad, estas funciones serán asumidas por la Coordinadora de Control Interno o, en su defecto, por el Coordinador del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Adicionalmente, se encarga de contactar al peticionario una vez cerrada la PQRSF para realizar la encuesta de satisfacción post-solución, documentando los resultados para el cálculo del indicador.
- ✓ **Áreas Responsables:** Son las encargadas del trámite y la respuesta de las PQRSF. Su rol es investigar la solicitud de fondo, elaborar una respuesta pertinente de acuerdo con su ámbito de acción y garantizar que la comunicación se realice en los términos definidos en la ley.
- ✓ **Coordinación de Control Interno:** responsable del monitoreo y el seguimiento del proceso. Su función es verificar el cumplimiento de los procedimientos y los plazos, de aprobación final para el cierre del caso, asegurando el cumplimiento de los controles internos. Adicionalmente, asume la primera línea de suplencia para la radicación de PQRSF en ausencia de la Asistente de Presidencia.
- ✓ **Coordinación del Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Es el responsable de la mejora continua del proceso. Garantizar que se tramiten todas las PQRSF al interior del Comité del SIG; así como revisar y validar la eficacia de las acciones correctivas propuestas, y asegurar que el cierre de los casos se realice de acuerdo con el plan de acción establecido.
- ✓ **Comité del SIG:** Es el órgano encargado de revisar y analizar las PQRSF que se presenten, para la toma de decisiones estratégicas que impulsen la mejora continua de la entidad.

4. CAMBIOS EFECTUADOS

N. VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
6	Se modifica el objetivo, alcance del procedimiento, la normatividad en el flujograma de peticiones	22/10/2017
7	Se adiciona el numeral 1.1. Objetivos específicos, 1.2. Importancia de la PQRSF, numeral 6. Políticas de operación, flujograma	23/03/2018
8	Unificación de los términos queja y reclamo, de acuerdo con la ISO 9000 y adición de la instancia en la cual se analiza la queja.	13/09/2018
9	Actualización de los tiempos de respuestas a las solicitudes	05/07/2019
10	Actualización integral del procedimiento, que incluye la revisión del objetivo, alcance y la reestructuración completa de las	15/10/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

	responsabilidades para su alineación con el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Transferencia formal del procedimiento del Proceso de Gestión Jurídica al Proceso de Gestión de Calidad	
--	---	--


5. DEFINICIONES

- ✓ **Petición:** Solicitud de información, aclaración o gestión relacionada con los servicios prestados por la entidad.
- ✓ **Peticiones Verbales:** Solicitudes de los usuarios presentadas de manera presencial en las oficinas o telefónicamente, las cuales deben ser transcritas y documentadas en los formatos establecidos.
- ✓ **PQRSF:** Abreviatura de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.
- ✓ **Queja:** Expresión de insatisfacción, explícita o implícita, con un producto, servicio o el proceso de gestión de la entidad, donde se espera una respuesta o resolución.
- ✓ **Reclamo:** Exigencia formal o manifestación de insatisfacción por el incumplimiento de un servicio o acuerdo, solicitando una corrección o compensación.
- ✓ **Sugerencia:** Propuesta de un usuario o parte interesada para mejorar los servicios o procesos de la organización.
- ✓ **Felicitación:** Expresión de satisfacción o reconocimiento por la calidad de un servicio o la actuación de un colaborador.
- ✓ **Derecho de Petición:** Derecho constitucional que tiene toda persona para realizar solicitudes respetuosas, garantizando una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.
- ✓ **Usuario / Cliente / Ciudadano:** Persona natural o jurídica que hace uso de un servicio o interactúa con la entidad.
- ✓ **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, ser afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad. Incluye a usuarios, clientes, empleados, proveedores, entidades de control y de manera específica a los colaboradores de la entidad.
- ✓ **Procedencia:** Evaluación inicial de la viabilidad o legitimidad de una PQRSF para ser tramitada, de acuerdo con los criterios establecidos en el procedimiento.
- ✓ **Reporte de Actos y Condiciones Inseguras:** Comunicación documentada a través del Formato GSS FT 25 por parte de un colaborador o parte interesada, informando sobre una situación, acción o condición que podría generar un incidente, accidente o enfermedad laboral.
- ✓ **Falta de Competencia:** Situación en la que una solicitud no puede ser tramitada por la entidad, ya que el tema o la acción requerida corresponde a otra autoridad.
- ✓ **No Conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito. En el contexto de nuestro proceso, una no conformidad es la causa raíz de un problema que puede generar una queja, un reclamo u otro tipo de insatisfacción.

6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- ✓ **Política de PQRSF:** La Cámara de Comercio de Sogamoso se compromete a gestionar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de sus partes interesadas de manera transparente, eficaz y oportuna. La información derivada de este proceso se utilizará como entrada para la mejora continua de nuestro Sistema Integrado de Gestión, contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos.

- ✓ **Política de Protección de Datos** La Cámara de Comercio de Sogamoso, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, está firmemente comprometida con el respeto y la protección del derecho a la privacidad de sus partes interesadas, garantizando un tratamiento lícito, confidencial y seguro de los datos, en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente.
- ✓ **Política de Cero Papel:** La entidad se compromete a reducir el uso de papel en sus procesos administrativos y operativos para contribuir a la sostenibilidad ambiental y mejorar la eficiencia de la gestión documental.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

7.1. Cómo radicar una solicitud:

- **A nombre propio:** Incluye el tipo y número de identificación, datos de contacto, el medio por el que el peticionario quiere recibir la respuesta, y si aplica, el tipo de caso y su descripción detallada. Se deben adjuntar los soportes que se consideren necesarios, a través de nuestros canales disponibles.
- **De forma anónima:** Solo es necesario que se indique el tipo y la descripción del caso, y que se adjunten las evidencias si el peticionario las tiene, a través de nuestros canales disponibles.


Importante: Si el peticionario decide incluir datos personales (como nombre, identificación o contacto) en una solicitud anónima, se entenderá que el mismo da su consentimiento para que sea tramitada a su nombre. La CCS se reserva el derecho de aceptar casos anónimos según lo estipulado en la Ley 190 de 1995 (art. 38), la Ley 734 de 2002 (art. 69) y la Ley 962 de 2005 (art. 81).

7.2. Recepción de las PQRSF

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) pueden ser recibidas a través de los siguientes canales, disponibles para todas las partes interesadas:

- ✓ **Presencial:** En cualquiera de las oficinas de la entidad o a través de cualquier colaborador de la organización; o directamente con la Asistente de presidencia.
- ✓ **Telefónico:** A través de las líneas de atención al usuario disponibles.
- ✓ **Virtual:** Por medio de la página web oficial www.camarasogamoso.org (enlaces de interés / Radicación de PQRSF / ventanilla virtual en la cual podrá realizarlo en radicación de trámites), o el correo electrónico info@camarasogamoso.org.
- ✓ **Escrito:** Mediante cartas redactadas por usuarios y demás partes interesadas o por medio del formato GC FT 03 para la radicación de PQRSF, estos documentos pueden ser entregados a un colaborador o depositados en el buzón institucional.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

Para el caso específico de las PQRSF verbales (recibidas de forma presencial o telefónica), el colaborador que la reciba deberá diligenciar de manera obligatoria el "Formato GC FT 03 para la Radicación de Peticiones Verbales" para su respectivo registro y trámite.

7.3 Registro y Asignación:

Una vez recibida una PQRSF (por cualquier canal), el proceso de registro y asignación se llevará a cabo de la siguiente manera:

- ✓ La Asistente de Presidencia o colaboradora delegada en su ausencia (Coordinadora de Control Interno) es responsable de administrar y registrar todas las PQRSF recibidas a través de canales físicos y virtuales (correo electrónico y página web) o en el formato GC FT 03 y en el sistema DocxFlow para asegurar su trazabilidad y seguimiento. Todo colaborador que reciba una PQRSF verbal o escrita debe remitir inmediatamente a la Asistente de Presidencia para su radicación oficial.
- ✓ La Asistente de Presidencia remitirá la solicitud a la dirección y/o colaborador responsable para su atención y respuesta.
- ✓ Si la PQRSF recibida se clasifica como una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia y el asunto manifiesta o implica un Acto o Condición Insegura, la Asistente de Presidencia debe realizar la asignación al Coordinador del SIG y suministrar la información de la PQRSF para que este diligencie el formato GSS FT 25 y gestione el seguimiento.
- ✓ Todas las PQRSF recibidas por cualquier canal deberán ser radicadas en el sistema DocxFlow de la entidad para asegurar su trazabilidad y seguimiento.


7.4. Manejo de PQRSF Fuera 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.

Las PQRSF cuya solución no está en la competencia de la entidad se manejan de la siguiente manera:

- ✓ Se enviará una carta remisoría al ente responsable de su atención. Esta comunicación se realizará por el medio de comunicación oficial establecido, preferiblemente correo electrónico o correo certificado, dejando constancia del envío.
- ✓ Se enviará un oficio al solicitante, informándole que su PQRSF ha sido remitida a la entidad competente. Esta notificación se hará a través del canal de respuesta preferido por el solicitante (correo electrónico, dirección física, etc.), y se deberá conservar el soporte de envío para el seguimiento del caso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

7.5 Tratamiento de Felicitaciones


Las felicitaciones recibidas serán gestionadas de la siguiente manera:

- ✓ La felicitación será enviada a la Dirección Administrativa y de Talento Humano para su registro y archivo oficial.
- ✓ Posteriormente esta Dirección notificará al director de área o jefe inmediato del colaborador para que realice un reconocimiento personal y directo.
- ✓ La felicitación será comunicada de manera interna a todo el personal de la entidad para servir como retroalimentación y motivación.
- ✓ Adicionalmente, y si la entidad lo permite, se procederá a un reconocimiento o incentivo correspondiente.

7.6. Trámite y Respuesta:

- ✓ **Recepción y Asignación:** La Asistente de Presidencia asigna la PQRSF al área responsable.
- ✓ **Análisis e Investigación:** El Comité del SIG analizará la PQRSF para comprender su origen y las acciones necesarias para resolverla.
- ✓ **Análisis de la Causa Raíz (Para Quejas y Reclamos):** Se evalúa la causa del problema para identificar si existe una No Conformidad. Si la hay, se documenta en el formato GC FT 08 análisis de causas - acción correctiva y de mejora para evitar su recurrencia y que el Coordinador del SIG y/o Coordinación de Control Interno verifique el Cierre del caso y la eficacia de la acción tomada.
- ✓ **Elaboración y Aprobación de la Respuesta:** Se elabora una respuesta clara, precisa y oportuna por el líder del proceso, de igual manera en los casos de alta complejidad o cuando el problema identifique una No Conformidad que afecte de forma sistémica a la entidad, la respuesta y el plan de acción serán revisados y aprobados por el Comité del SIG.
- ✓ **Comunicación al Peticionario:** Se envía la respuesta al petionario a través del canal de su preferencia.
- ✓ **Seguimiento:** En la presentación de peticiones a nombre propio o anónima, se enviará un número de radicado. Se podrá hacer seguimiento a la solicitud en nuestra página web o llamando a la línea de atención: 608-7744960 EXT 101. El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles, salvo que se trate de un derecho de petición.
- ✓ **Cierre del Caso:** El caso se considerará cerrado una vez se haya dado respuesta al petionario y se haya documentado la gestión en el sistema DocxFlow. Para las quejas y reclamos que hayan generado una No Conformidad, el cierre final se realizará una vez que la "Evidencia de la Eficacia de la Acción Tomada" haya sido documentada en el formato GC FT 08 y que el cierre haya sido formalizado con la "Fecha de Cierre de la Acción" y la firma de los responsables designados en el formato.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	


 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

7.7. Tiempos de Respuesta:

La Cámara de Comercio de Sogamoso, en su compromiso con la eficiencia y el mejoramiento continuo, establece los siguientes plazos únicos y obligatorios para la atención de todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Dichos términos deben ser cumplidos sin excepción. Para todos los efectos legales y el cómputo de términos, para la Cámara de Comercio de Sogamoso, el sábado NO es considerado DÍA HÁBIL.

TIPO	TERMINO
Peticiones Generales	15 días hábiles
Quejas y Reclamos (Generales)	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Felicitaciones	Acuse de recibo inmediato y Registro Interno
Petición de información y documentos	10 días 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 de los certificados expedidos por las Cámaras	1 días hábiles
Certificados especiales	5 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	5 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directo desistimiento tácito	5 días hábiles
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
Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las cámaras.	20 días hábiles

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	ruta del DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

7.8. Seguimiento y Evaluación:

- ✓ Se realiza un seguimiento sistemático a las PQRSF para asegurar el cumplimiento de los plazos y efectividad de la respuesta.
- ✓ La información y los datos de las PQRSF se recopilan para generar indicadores de gestión.

7.9 Mejora Continua:

- ✓ Se analizan los resultados del seguimiento y la evaluación para identificar tendencias y problemas recurrentes.
- ✓ El Comité del SIG es responsable de revisar la eficacia de estas acciones para garantizar que los cambios en los procesos sean duraderos y contribuyan a la mejora de los servicios.

7.10 Normativa Aplicable:


- ✓ **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho de petición ante autoridades y establece los procedimientos para su ejercicio.
- ✓ **Ley 1437 del 2011:** Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- ✓ **Ley 1581 de 2012:** Disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ✓ **Norma ISO 9001:2015:** Requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ **Norma ISO 45001:2018:** Requisitos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ **Decreto 1072 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

7.11 Disposiciones Especiales

7.11.1 Tratamiento de Peticiones Verbales: El derecho de petición verbal es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para las Cámaras de Comercio. En el ejercicio de este derecho, no puede usarse para iniciar una operación de registro prevista en las normas que regulan la operación registral. 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 entidad cameral 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 ventanilla única para su radicación, donde se cuenta con el personal capacitado para tal fin.

7.11.2 Solicitudes de Acceso a la Información Pública: La Cámara de Comercio de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

Sogamoso, atendiendo lo dispuesto en la Ley, ha establecido e implementado el formato GC FT 03 Radicación de PQRSF para aquellos casos en que se presenten peticiones verbales que necesariamente deban presentarse por escrito. La entidad 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/>. La Cámara de Comercio de Sogamoso ha determinado que todas las solicitudes relacionadas con trámites de Registros Públicos se deben presentar por escrito.

7.11.3 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.

7.11.4 Accesibilidad a la Información: La Cámara de Comercio de Sogamoso publica en la página institucional el procedimiento, los 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.

7.11.5 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.

7.11.6 Los colaboradores de la Cámara de Comercio de Sogamoso responderán las PQRSF 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.

7.11.7 Si un usuario interpone una denuncia penal, se le informará que la Cámara de Comercio de Sogamoso no es la entidad competente y se le orientará a dirigirse a las autoridades correspondientes.


7.12. TIPOLOGÍA Y EJEMPLOS DE PQRSF

7.12.1 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 la cámara y de certificados especiales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

- Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

7.12.2 Quejas y 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 colaboradores
- Demora en la atención por fallas en los equipos de cómputo
- Por falta de asesoría o asesoría errada

Los reclamos corresponden 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 de Sogamoso.

7.13 Indicadores PQRSF

7.13.1. Indicador de Eficiencia: Porcentaje de PQRSF resueltas a tiempo.

- **Indicador:** Índice de eficiencia de gestión.
- **Fórmula:** $(\text{Número de PQRSF resueltas dentro del plazo} / \text{Número total de PQRSF recibidas}) * 100$


Este indicador es importante para demostrar la agilidad y el cumplimiento de los plazos legales y operativos por parte de la entidad.

7.13.2 Indicador Satisfacción del Cliente PQRSF: Este indicador mide la percepción de las partes interesadas.

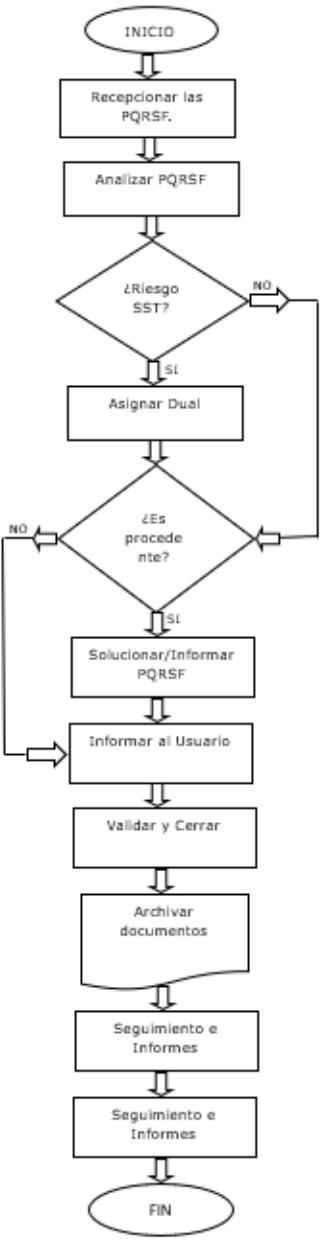
- **Indicador:** Índice de satisfacción del cliente.
- **Fórmula:** $(\text{Número de clientes satisfechos} / \text{Número total de clientes encuestados}) * 100$.

Este indicador busca evaluar el impacto de la gestión y el resultado de PQRSF en la percepción de los clientes y partes interesadas, utilizando encuestas o herramientas de retroalimentación, es decir, es el control final que mide si lograron solucionar un problema ya escalado.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Bogotá	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1		INICIO		
2		Recepcionar las PQRSF presentadas por todos los medios.	Asistente de Presidencia / Coordinadora de Control Interno	Formato GC FT 03
3		Analizar, clasificar y designar de acuerdo con el proceso (Copia a Control Interno).	Asistente de Presidencia	Correo electrónico/ Formato GC FT 03
4		Verificar Asunto SG-SST (Acto o Condición Insegura)	Asistente de Presidencia	Asignación Dual
5		Suministrar información al Coordinador del SIG para diligenciamiento GSS FT 25.	Asistente de Presidencia	Formato GSS FT 25
6		Revisión de la pertinencia de la respuesta.	Área Responsable	Acta de Revisión
7		Solucionar la PQR y enviar respuesta al peticionario.	Área Responsable	Gestión Documental Docxflow
8		Enviar respuesta al peticionario (Solución o Inadmisión/Rechazo).	Área Responsable	Gestión Documental Docxflow
9		Validación de la eficacia, Aprobación Final y Cierre del caso.	Coordinador del SIG/ Control Interno	Formato GC FT 08
10		Archivar los documentos en las carpetas asignadas.	Área Responsable	Gestión Documental Docxflow
11		Seguimiento y presentación de informes.	Control Interno	Gestión Documental Docxflow
12		Análisis y Mejora Continua del Sistema.	Coordinador del SIG / Comité de Calidad	Actas de comité del SIG
13		FIN		

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CÁMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO		CÓDIGO: GC PR 10
			FECHA: 15/10/2025
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSF		VERSIÓN: 10
			Página: 1 de 12
	PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO	Procedimiento de Atención de PQRSF	

9. DOCUMENTOS SOPORTE

- **Formato GC FT 03** Radicación de PQRSF
- **Formato GC FT 08** análisis de causas - acción correctiva y de mejora
- **Formato GSS FT 25** Reporte de Actos y Condiciones Inseguras

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	RUTA DEL DOCUMENTO
COORDINADOR DEL SIG	COMITÉ DEL SIG	PRESIDENTE EJECUTIVO	MD. Intranet Carpeta ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. Procedimientos
JOHN ALEXANDER GIRALDO BELLO		HENRY ALBERTO VALCÁRCEL VEGA	