

**GUIA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA**



Barrancabermeja, 2017.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. Propósito

Determinar las actividades a desarrollar para la Recepción, Gestión y Control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones “PQRSyF”, presentadas por clientes, usuarios y demás grupos de interés, a través de los diferentes medios de recepción disponibles, asignando y delegando responsabilidades para generar acciones que permitan su atención de forma oportuna.

1.2. Alcance.

Esta Guía aplica a todos los procesos y actividades de carácter interno y externo, asociadas a la prestación de los servicios de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja, e inicia con la identificación de las causas y el posterior seguimiento a las acciones realizadas, en procura de determinar su eficacia y contribución al mejoramiento continuo de la entidad y sus procesos.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Peticiones: Solicitud o requerimiento de información presentada por los usuarios y demás grupos de interés, a través de los siguientes mecanismos establecidos:

- **Derecho de Petición:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo.
- **Tutela:** Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.
- **Consulta:** Es un requerimiento que se presenta por los usuarios y demás grupos de interés relacionados con funciones de la entidad, los cuales en algunos casos requieren un estudio detallado y profundo para originar una respuesta.
- **Solicitud de Información:** Por medio de éste los usuarios y demás grupos de interés pueden solicitar cualquier tipo de información.

Quejas: Manifestación verbal o escrita en medio físico o electrónico, presentada por un cliente, usuario y demás grupos de interés, como resultado de insatisfacción o inconformidad provocada por un funcionario frente a una actuación considerada injusta y acompañada de maltrato, mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia en la atención, entre otras.

Reclamo: Cualquier expresión verbal o escrita en medio físico o electrónico presentada a la entidad por un cliente, usuario y demás grupos de interés, como resultado de insatisfacción o inconformidad frente a una inadecuada prestación de sus servicios, o la negación en el cumplimiento de los mismos.

Sugerencias: Propuesta presentada por un cliente, usuario y demás grupos de interés a la entidad para el mejoramiento de los servicios.

Felicitaciones: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción percibido por un cliente, usuario y demás grupos de interés con el servicio, con un funcionario y que haya sido de su agrado, o quiera resaltar algún aspecto en particular.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio.

Peticionario: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a Cámara de Comercio.

Grupo de Interés: Se denomina grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización

3. RESPONSABLES.

Presidenta Ejecutiva
Jefes de Unidad
Coordinadores de Proceso
Auxiliar de Recepción
Secretaria de Presidencia
Grupo PQRSyF

4. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Por regla general se han determinado los siguientes plazos o tiempos de respuestas a las PQRSyF; así:

Los Tiempos de respuesta a sus PQRSyF son los siguientes:

- Derecho de petición, denuncias por presuntos actos de Corrupción, Queja, Reclamo o Sugerencia **15 días hábiles**.
- Solicitud de Información y copias **10 días hábiles**.
- Consultas **30 días hábiles**.
- Felicitaciones **15 días hábiles**

Nota Aclaratoria: Los requerimientos allegados por entidades judiciales en atención a tutelas, desacatos, entre otros, el tiempo de respuesta será el asignado por el ente remitente.

Mecanismos de Comunicación a disposición para la Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSyF.

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja tiene a disposición de usuarios y demás grupos de interés, los siguientes mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, así:

Presencial	Virtual	Telefónico
<p>Escrito: En formato F-SC-008 radicado en Ventanilla Única de Correspondencia. O en Buzón de Sugerencias.</p> <p>Verbal: Ante funcionario de Ventanilla Única de Correspondencia.</p>	<p>A través del correo electrónico pqrs@ccbarranca.org.co A través de la página web http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/contactenos/pqrsyf</p>	<p>PBX 6 02 02 02 Opción 201. Mensaje de voz al número 57-7-3132933998</p>

Para la atención de todas las PQRSyF sin diferencia del canal de ingreso el trámite dado estará conforme a lo expresado en esta guía.

Características y propósitos de la atención de las PQRSyF

- Garantizar a usuarios y demás grupos de interés el acceso oportuno a los diversos canales de comunicación, para la presentación de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSyF a la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.
- Analizar la información recibida por medio de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSyF, para dar respuesta y/o establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de la entidad y sus servicios, cuando sea pertinente.
- Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos.
- Contribuir al logro de los objetivos Estratégicos de la entidad.

A continuación se presenta el Procedimiento y/o secuencia para la presentación, Gestión y Cierre de las PQRSyF.

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recibo de PQRSyF	<p>Para el recibo de las PQRSyF se tendrán en cuenta los siguientes medios y formas de presentación:</p> <p>Presencial: Escrito: En Formato Presentación de PQRSyF F-SC-008 o en Buzón de Sugerencias, los cuales deben ser radicados en Ventanilla Única de Correspondencia. Verbal: Ante funcionario de Ventanilla Única de Correspondencia, para su registro en formulario PQRSyF del Sistema de Gestión Documental.</p>	Peticionario Auxiliar de Recepción	<p>Formato Presentación de PQRSyF (F-SC-008).</p> <p>Formato de buzón de Sugerencias</p>

	<p>Virtual. A través del correo electrónico pqrsyf@ccbarranca.org.co A través de la página web http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/contactenos/pqrsyf</p> <p>Telefónica PBX 6 02 02 02 Opción 201. Mensaje de voz al número 57-7-3132933998</p>		
<p>Registro y Radicación de las PQRSyF</p>	<p>Conforme al mecanismo utilizado para la presentación de las PQRSyF, se procederá internamente a su registro de la siguiente forma: Presenciales: Las escritas en Formato Presentación de PQRSyF F-SC-008, el usuario las debe radicar en la Ventanilla Única de Correspondencia, para la asignación del número de radicado y designación de responsable de su trámite interno. Así mismo el buzón de sugerencias será revisado de forma diaria, y en caso de encontrar alguna PQRSyF será retirada y radicada en Ventanilla Única de Correspondencia, para la designación de responsable de su trámite interno. Virtuales: Una vez radicadas a través del correo electrónico pqrsyf@ccbarranca.org.co, o en la página web http://www.ccbarranca.org.co/ccbar/contactenos/pqrsyf, se realiza la impresión de la PQRSyF, y se procede a radicar en la Ventanilla Única de Correspondencia, para la asignación de responsable de su trámite interno. Las PQRSyF recibidas a través del formulario Web el sistema le da respuesta automática de recibido al correo electrónico del peticionario, así “Hemos recibido su solicitud de PQRSyF, le estaremos dando respuesta en los términos de Ley”. Y al interior de la entidad se envía copia del formulario al grupo PQRSyF la cual debe ser impresa y radicada en Ventanilla Única de Correspondencia, para la asignación del número de radicado y designación de responsable de su trámite interno</p> <p>Telefónica: Las PQRSyF recibidas a través del PBX 6 02 02 02 Opción 201, serán transcritas al Formulario de PQRSyF establecido en el Sistema de Gestión Documental “Workmanager”, para la asignación de responsable de su trámite interno. Y para la atención de PQRSyF recibidas en horario y días no laborales, se realizarán a través de la línea 57-7-3132933998 mediante mensaje de voz, los cuales una vez recibidos serán escuchados por la Secretaria de Presidencia, quien lo comparte a la Auxiliar de Recepción al correo recepción@ccbarranca.org.co, para que realice contacto telefónico al peticionario para diligenciar la totalidad del Formulario PQRSyF establecido en el Sistema de Gestión Documental “Workmanager”, y así hacer la asignación de responsable de su trámite</p>	<p>Auxiliar de Recepción Secretaria de Presidencia Grupo PQRSyF</p> <p>Jefe de Sistemas Coordinador de Gestión Integral</p> <p>Secretaria de Presidencia</p>	<p>Formato Presentación de PQRSyF (F-SC-008). Formato de buzón de Sugerencias</p>

	interno.		
Reparto interno de las PQRSyF	Desde la Ventanilla Única de Correspondencia se realiza la asignación del trámite interno de las PQRSyF al responsable de su gestión (Jefes de Unidad, Coordinador de Proceso o Grupo PQRSyF). Este reparto se realiza a través del Sistema de Gestión Documental "Workmanager" con notificación al correo electrónico del funcionario a cargo y la entrega en físico de la PQRSyF radicada. NOTA: Las PQRSyF dirigidas a la Unidad de Registro serán tramitadas a través de Workflow entre Grupo PQRSyF y el personal de registro, con retorno a la Ventanilla Única de Correspondencia del documento de respuesta para su radicación.	Auxiliar de Recepción	Reporte de Radicación de PQRSyF
Revisión de contenido de la PQRSyF para trámite	El responsable de la Gestión y/o trámite de la PQRSyF, debe revisar su contenido para determinar si se encuentra bien justificada y proceder a proyectar la respuesta. NOTA: En caso de considerar que la Petición, Queja o el Reclamo no es justificada o requiere mayor detalle de información para su respuesta, se debe contactar por el medio más expedito al peticionario,- indicando las razones por las cuales ha sido determinada esta consideración.	Responsable de Gestión y/o Trámite	PQRSyF Oficio Remisorio
Seguimiento a la PQRSyF.	Los Jefes de Unidad y Coordinadores de Proceso serán responsables de realizar seguimiento al trámite interno de atención de las PQRSyF, en procura que se asegure y garantice la respuesta oportuna al Peticionario, o se determine la necesidad de realizar alguna Acción de Mejoramiento, la cual ha de ser documentada en el formato respectivo.	Jefes de Unidad Coordinadores de Proceso	Formato de Acciones Correctivas y Preventivas F-GI-003
Envío de Respuesta al peticionario	El Responsable del proceso deberá elaborar, radicar en Ventanilla Única de Correspondencia y enviar comunicación al usuario y demás grupos de interés como respuesta a la PQRSyF presentada. Así mismo en caso de requerir traslado por competencia, se debe remitir oficio al Peticionario detallando esta acción, y oficio de traslado al ente encargado de Gestionar y/o tramitar la Petición en un plazo no mayor a cinco (05) días. NOTA: Se dará respuesta por escrito especialmente a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, y para las Peticiones solo se hará para aquellas que requieran trámite interno con duración de 10, 15 o 30 días, o requieran traslado por Competencia.	Responsable de Gestión y/o Trámite	Oficio de Salida
Archivo de las PQRSyF	Cada Jefe de Unidad y Coordinador de Proceso será responsable de la conservación de las PQRSyF que le han sido asignadas para su trámite, junto con la respuesta emitida para asegurar la trazabilidad en procesos de Auditorías Internas y Externas.	Jefes de Unidad Coordinadores de Proceso	PQRSyF
Auditoria de PQRSyF	El Coordinador de Gestión Integral auditará trimestralmente con base en esta Guía y normas concordantes, el cumplimiento a las disposiciones para la atención de las PQRSyF radicadas.	Coordinador Gestión Integral	.



GUIA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código:	G-SC-003
Versión:	1
Fecha:	18/12/2017

	NOTA: La información para realizar la Auditoria será extraída del Formulario de PQRSyF del Programa de Gestión Documental "Workmanager".		
--	--	--	--

5. REFERENCIAS

5.1 Procedimientos / Instructivos Relacionados

Guía de Elaboración de información Documentada I-GI-002

5.2 Documentos de Referencia

Norma *ISO 9001:2015* Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. 7.5.3 Control de la Información Documentada.

Ley 1755 de 2015 Fundamenta el Derecho de Petición

Marco legal vigente aplicado a la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.

6. FORMATOS / REGISTROS

F-SC-008 Formato de Presentación de PQRSyF.

F-SC-009 Formato de Control de QPRSyF

Listado extraído desde el Software de Gestión Documental formulario de PQRSyF.