



RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Código: RGI-PR-001

ATENCIÓN DE PQR's

Versión: 1.0

1. Objetivo

Describir los requisitos y los responsables para atender y/o dar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición radicadas por toda persona natural o jurídica, mediante direccionamiento y seguimiento del área competente, permitiendo garantizar la solución dentro de los términos establecidos.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los servicios prestados por la Cámara de Comercio del Chocó en sus dos (2) sedes, inicia con las directrices para la respuesta oportuna y seguimiento de las PQR's y finaliza con la implementación de las respectivas soluciones para cada tipo de PQR.

3. Definiciones

Usuario: Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio del Chocó. Es un derecho de los usuarios presentar peticiones, quejas y reclamos con respecto a los servicios ofrecidos por esta institución.

Peticiones: Son solicitudes o requerimientos que los usuarios le hacen a la Cámara de Comercio del Chocó. Las peticiones se resuelven de acuerdo con lo previsto en las normas del código contencioso administrativo

Queja: Son aquellas manifestaciones de inconformidad que un usuario hace a la Cámara de Comercio del Chocó en razón de una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.

Reclamo: Son manifestaciones de inconformidad por una actuación de la Cámara de Comercio que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

Sugerencia: Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio prestado por la Cámara de Comercio de Comercio del Chocó.

Grupo de Interés: Personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con el Ente Cameral; están dentro como fuera, y pueden afectar o ser afectadas de manera positiva o negativa por las actividades de la empresa. Estos son: Afiliados, Clientes, Organizaciones de base, Empleados, Proveedores, Sociedad.

Afiliados: Personas reconocidas por sus condiciones éticas, morales y nivel de credibilidad en el medio y en el ámbito comercial y empresarial que además de forma voluntaria solicitan y obtienen su vinculación como Afiliados a la Cámara de Comercio, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley, para acceder a servicios y beneficios exclusivos.

Medios utilizados para atender las PQR's: Son aquellos determinados por la CCCH para interactuar con todos los grupos de interés, entre estos tenemos:

- Página web: www.camaracho.org.co
- Correo electrónico: pqr@camarachoco.org.co
- Buzón de sugerencia ubicado en la sala de recepción, Oficina Quibdó
- Buzón de sugerencia ubicado en CAE
- Buzón de sugerencia ubicado en la sala de recepción, Oficina Istmina

Tiempos de atención

Peticiones:

- Consultas relacionadas con las funciones registrales: Mínimo 15 días, hasta 30 días hábiles.
- Petición de devolución de dinero: 3 días hábiles a partir de su solicitud y hasta un máximo de 15 días hábiles.
- Petición de corrección de datos en certificados y emisión de certificados especiales: 24 horas hábiles a partir de la solicitud, y hasta un máximo de 15 días hábiles.
- Petición de consulta de documentos de los archivos y expedición de copias: 24 horas hábiles a partir de la solicitud, y hasta un máximo de 10 días hábiles.
- Petición de matrícula e inscripción de actos, libros y documentos: 24 horas hábiles a partir de la solicitud, y hasta un máximo de 15 días hábiles.
- Petición cuya atención pertenece a otras autoridades: 10 días hábiles a partir de la solicitud.
- Tramite de recursos administrativos y revocatorios: Los recursos deben interponerse dentro de los 5 días siguientes a la fecha en que se efectúe la anotación. Estos se resolverán en un plazo de máximo de 15 días hábiles a partir de su presentación. Transcurridos 60 días sin que se haya notificado decisión expresa, opera el silencio administrativo negativo.

Quejas y Reclamos

- Dando cumplimiento a la ley 1437 del 2011, en la cual está estipulado que el tiempo para dar respuesta a las Quejas y Reclamos es de 5 días. Esta aplica tanto para la Gestión Registral como para la Gestión de Conciliaciones.

4. Actividades

Que	Como	Quien	Registro
Recibir la PQR's	<p>Se recibe la información emitida por el usuario, afilado, funcionario, etc. Se clasifica según su característica en: Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.</p> <p>Se envía al área correspondiente con copia al responsable de Gestión de la Calidad.</p> <p>Nota 1: La disponibilidad de atención aplica para todo tipo de PQR's (Gestión Registral, Conciliaciones, Locativas, etc.)</p> <p>Nota 2: Diariamente se debe revisar la Página Web de la entidad con el fin de constatar las PQR's reportadas en este medio.</p> <p>Nota 3: Diariamente se debe revisar la información de los tres (3) buzones de sugerencias (CAE, Sala de recepción Quibdó, Oficina Istmina).</p> <p>Nota 4: La oficina de Promoción y desarrollo llevara el registro de las PQR's, será la única dependencia que maneje el control y registro de la misma y reportara el consolidado mensualmente al área de Planeación y Gestión Empresarial.</p> <p>Nota 5: Cuando la solicitud sea presentada en oficio se debe guardar copia del radicado.</p> <p>Nota 6: Este procedimiento aplica totalmente para las PQR's de todas las sedes de la Cámara de Comercio del Chocó.</p>	Oficina de Promoción y Desarrollo	RGI-FT-001
Generar solución.	El funcionario responsable del área, debe estudiar el caso y dar solución a dicha PQR's, dentro del tiempo establecido por ley, inmediatamente se genere la solución de dicha PQR's se debe enviar a la oficina de comunicaciones con copia al responsable del Sistema Gestión de Calidad.	Líder del proceso correspondiente.	
Entregar respuesta de la PQR's.	Una vez definida y recibida de parte del líder del área en cuestión una solución, se debe contestar al usuario y comunicarle la respectiva respuesta.	Jefe de comunicaciones	Formato Comunicación de la PQR'S.
Hacer seguimiento al estado de las PQR's	Con los datos recibidos se debe hacer control de la información recibida y generada de la atención de PQR's, además se realiza el análisis de dichos datos y se le entregan informes periódicos al comité de Calidad.	Responsable del SGC	RGI-FT-002

**RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS****Código:** RGI-PR-001**ATENCIÓN DE PQR's****Versión:** 1.0**Control de cambios**

Fecha	Versión	Descripción
06/08/2014	1.0	Creación del documento

Autorizaciones

Elaboró	Ing. Christian Martínez Valencia	Aprobó	Norma Londoño Tello
Cargo	Profesional de Control Interno	Cargo	Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Fecha	18/02/2014	Fecha	29/05/2014

