	<b>GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PRRP-03</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>FECHA: 2018-01-09</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 8</b>

## 1. OBJETIVO

Definir los parámetros a seguir para atender, investigar y resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S.) presentados por los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan sus inquietudes, con relación a todos los servicios que presta la Cámara de Comercio y que afecten el Sistema Integrado de Gestión.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios de todos los procesos de la Cámara de Comercio hasta la presentación del informe del funcionario responsable y la determinación de las acciones de mejora por el Comité de Gestión y Control.

## 3. DEFINICIONES

- **CONSULTAS:** Solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con sus funciones.
- **DERECHO DE PETICION:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.
- **P.A.C.:** Puntos de Atención al Comerciante
- **P.Q.R.S:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- **PETICIONES:** Es la solicitud o requerimiento de una acción
- **PETICION EN INTERÉS PARTICULAR:** Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.
- **PETICION EN INTERÉS GENERAL:** Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **PETICION DE INFORMACION:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar en forma verbal o escrita, el acceso a la información relacionada con

las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones públicas asignadas a la entidad.

- **PETICION DE COPIAS DE DOCUMENTOS:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica en forma verbal o escrita para obtener fotocopias de documentos que reposen en la Entidad, relacionados con la función pública que lleva la Cámara de Comercio.
- **QUEJAS Y RECLAMOS:** Son manifestaciones verbales o escritas de inconformidad por medio de las cuales se pone en conocimiento de la Cámara de Comercio la ocurrencia de una situación irregular o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, en relación con el funcionamiento y la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad o en la conducta de sus funcionarios o personal de apoyo.
- **REQUERIMIENTO:** Es la solicitud de información que hacen las entidades estatales a través de correo físico o electrónico.
- **SUGERENCIAS:** Observaciones, opiniones y/o ideas, que se formulan para mejorar alguna actividad, la prestación de un servicio o un procedimiento que se ejecute en la entidad.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

- No será necesario dejar constancia ni radicar las solicitudes cuando la respuesta al usuario consista en una simple orientación que se le brinda en el instante.
- El tiempo para gestión y trámite de los P.Q.R.S empieza a contar desde su radicación en el sistema.
- El funcionario delegado para la gestión y trámite de los P.Q.R.S es el Asesor Especializado y Jurídico. En caso de que este se encuentre en vacaciones o en una formación por más de dos días la notificación se hará al Director Jurídico, de Registros Públicos y Conciliación para adelantar la gestión, este deberá poner al tanto al funcionario delegado a su regreso para que continúe con el debido proceso, seguimiento y control.
- La Secretaria Ejecutiva, el informador y los Auxiliares PAC radican y aplican lo establecido en el PRGD-01 PROCEDIMIENTO DE GESTION Y TRAMITE.
- El Asesor Especializado y Jurídico en la sede principal debe estar pendiente de las peticiones que pueden ser presentadas en los buzones ubicados en la sede

principal, los Auxiliares de Registros Públicos PAC en cada sede deben estar pendientes de cada buzón en su oficina y así mismo vigilar y mantener los debidos formatos.

- Toda solicitud formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que una petición sea verbal o escrita y se reciba por otras dependencias en la sede principal, éstas deben remitirla inmediatamente a la Secretaria Ejecutiva para su radicación y notificación. En los casos de que la solicitud se presente en los PAC los Auxiliares de Registros Públicos PAC radican la solicitud y notifican al funcionario delegado.
- Los P.Q.R.S verbales sea presencial o telefónica serán transcritos en el formato FDMC-02 P.Q.R.'S por el funcionario quien la reciba, quien a su vez garantiza que lo allí escrito es tal cual como lo expresó el peticionario. También debe solicitar la constancia de la radicación de manera inmediata a su presentación a la Secretaria Ejecutiva y comunicarle el número de radicado al peticionario. Si el usuario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de radicación de la petición verbal. En los PAC si la petición verbal es presencial o telefónica, el Auxiliar de Registros Públicos PAC radica e informa al usuario el número de radicado.
- Las partes interesadas pueden presentar los P.Q.R.S. verbalmente o por escrito; de manera presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos sin necesidad de un apoderado o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, sin necesidad de invocar la norma constitucional que consagra el derecho de petición.
- Toda respuesta de P.Q.R.S debe ser mediante comunicación oficial externa con su respectivo radicado y firma del funcionario autorizado para el efecto. La Secretaria Ejecutiva gestiona el envío de la respuesta al peticionario cuando este requiera ser enviado por correo certificado. En caso de que el peticionario haya autorizado o la petición se haya recibido a través de correo electrónico, la respuesta será remitida por este medio.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario delegado debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Tiempos de respuesta a la petición de acuerdo a los siguientes términos:

Derecho de petición	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Requerimiento	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de copias de Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	30 días hábiles siguientes a su recepción.
Quejas o reclamos	8 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencias	8 días hábiles siguientes a su recepción

- El Funcionario delegado vigila que se cumpla con el tiempo de gestión y tramite, archiva cronológicamente la petición con la respuesta y elabora el informe trimestral al Comité de Gestión y Control anexando una copia al expediente de correspondiente.
- La Asistente de Gestión y Control realiza un control aleatorio del 30% de la cantidad de peticiones recibidas durante cada trimestre.

## **5. DESCRIPCIÓN**

### **5.1.1. MEDIOS DE RECEPCION.**

Los medios de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias son los buzones ubicados en cada oficina, de forma presencial, vía telefónica, telefax, correo electrónico [contactenos@camaradorada.org.co](mailto:contactenos@camaradorada.org.co) y pagina web [www.camaradorada.org.co](http://www.camaradorada.org.co)

### **5.2. P.Q.R.S.**

#### **5.2.1. PARA LAS PETICIONES**

1. La Secretara Ejecutiva, el informador y los Auxiliares de Registros Públicos PAC validan que la petición contenga los nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia (dirección de residencia, número de fax o dirección electrónica), el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta su petición.
2. Cuando se trate de peticiones escritas deben validar la relación de los documentos adjuntos; en caso de no presentarse los documentos

correspondientes, indicarle al peticionario, en el acto de recibo los faltantes, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación.

3. Si se trata de peticiones verbales que requiera presentación de documentos, estas deberán solicitarse al peticionario indicando la forma de hacer llegar los faltantes ya sea por medio electrónico o presencial, además comunicarle al peticionario el funcionario responsable de la recepción y radicación de los documentos faltantes de la petición.
4. El Funcionario delegado analiza el contenido de la petición. Si es de su competencia realiza la gestión y elabora la respuesta pertinente, si no es de su competencia notifica al director de área encargado para su gestión y tramite.
5. El Director de área después de ser notificado analiza el contenido de la petición, realiza la gestión y elabora el modelo de respuesta de manera completa clara y motivada. Remite el modelo al Asesor Especializado y Jurídico para su revisión.
6. Se radica el oficio con la respuesta y se envía al peticionario.
7. En el caso de petición de información de bases de datos, se recibe la solicitud y se le informa al peticionario el diligenciamiento obligatorio de los formatos AUTORIZACIÓN PARA EL USO Y CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LOS REGISTROS PUBLICOS y SOLICITUD DE INFORMACION DE LOS REGISTROS PUBLICOS Y AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, el valor de la solicitud, se notifica al Director de Sistemas y Gestión Documental para su trámite y al funcionario delegado para seguimiento y control .
8. la respuesta a esta solicitud se hace a través de correo electrónico, el director notifica al funcionario delegado a través del WorkManager de la gestión y el envió de la respuesta a la misma.

#### **5.2.2. PETICIONES DE DEVOLUCIÓN DE DINERO.**

1. El Tiempo de respuesta a la petición de devolución de dinero es de 15 días hábiles.
2. La Secretaria Ejecutiva, el informador y los Auxiliares PAC radican verifican que la petición indique el concepto y el valor sujeto a devolución debidamente firmada por la persona natural o el representante legal de la persona jurídica.
3. El funcionario delegado toma la decisión si resuelve la petición de dinero o si considera necesario notifica al Director Jurídico, de Registros Públicos y


Conciliación para el trámite del registro público. En caso que la devolución sea por trámites RUES como cámara receptora notifica al Director de Sistemas y Gestión Documental quien será encargado de la gestión.

4. El Director Jurídico, de Registros Públicos y Conciliación o Director de Sistemas y Gestión Documental según sea el caso, revisa que la petición de devolución de dinero proceda, verificando que los valores son objeto de devolución por derechos de la Cámara, las cuentas de cobro deben venir preferiblemente con reporte de cuenta bancaria para la devolución. Las devoluciones de dinero deben contar con visto del Director Jurídico, de Registros Públicos y Conciliación en el WorkManager.
5. El Director Administrativo y Financiero verifica en el sistema contable el valor, luego de realizar los registros contables y remite a la Auxiliar Contable la documentación para el respectivo desembolso.
6. En los casos en los que no proceda la devolución el Director Jurídico, de Registros Públicos y Conciliación elabora la comunicación oficial para informar al peticionario el motivo por el cual no es acreedor a la devolución.
7. Se radica el oficio con la respuesta y se envía al peticionario

### **5.2.3. QUEJAS Y RECLAMOS.**

1. La Secretara Ejecutiva, el informador o los Auxiliares de Registros Públicos validan que la queja o reclamo contenga los nombres y apellidos completos del quejoso y la dirección donde recibirá correspondencia, el número telefono o la dirección electrónica y las razones en las que fundamenta la queja o reclamo.
2. El Funcionario delegado después de ser notificado analizará el contenido de la queja o reclamo y notifica al director de área encargado para su gestión y tramite.
3. El Director de área después de ser notificado analiza el contenido de la queja o reclamo, si considera necesario puede llamar al usuario afectado con el fin de verificar y ampliar la información contenida en la Queja o Reclamo; después elabora el modelo de respuesta por escrito de manera completa, clara y motivada. Remite el modelo al Presidente Ejecutivo para su revisión, aprobación y firma.
4. Se radica el oficio con la respuesta y se envía al peticionario
5. El Asesor Especializado y Jurídico teniendo en cuenta la gravedad y el número de las quejas y reclamos notifica a la Secretaria del Comité de Gestión y Control para que en reunión del comité se evalúe y determine el tipo de acción a tomar.



	<b>GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PRRP-03</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>FECHA: 2018-01-09</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 8</b>

#### **5.2.4. SUGERENCIAS**

1. La Secretara Ejecutiva, el informador o los Auxiliares de Registros Públicos PAC validan que la sugerencia contenga los nombres y apellidos completos del usuario y la dirección donde recibirá correspondencia, el número telefónico o la dirección electrónica y las razones en las que fundamenta la sugerencia.
2. En el caso de las sugerencias el funcionario delegado notifica al director de área que le corresponda el cual elabora una acción de mejora la cual estará documentada en el registro FDMC-07 ACCIONES DE MEJORA y realiza la comunicación oficial para el petionario.
3. Se radica el oficio con la respuesta y se envía.
4. En el caso de felicitación el funcionario delegado notifica al Presidente Ejecutivo para que realice la socialización de las felicitaciones a todos los funcionarios.
5. El Comité de Gestión y Control verifica el cumplimiento de la acción de mejora.

#### **5.2.5. CONSULTAS**


1. La Secretara Ejecutiva, el informador o los Auxiliares de Registros Públicos PAC validan que la sugerencia contenga los nombres y apellidos completos del usuario y la dirección donde recibirá correspondencia, el número telefónico o la dirección electrónica y las razones en las que fundamenta la sugerencia.
2. El funcionario delegado analiza y da respuesta a la consulta sin que ello implique que sea de obligatorio cumplimiento y que en ningún caso compromete a la entidad.
3. En el caso de que la consulta sea compleja, se conforma un equipo compuesto por el funcionario delegado, el Director Jurídico, de Registros Públicos y Conciliación y el Director de Área involucrado para dar respuesta a la misma.

#### **5.3. PETICIONES CUYAS SOLUCIONES COMPETEN A OTRAS ENTIDADES**

Si la Cámara de Comercio no es la competente para resolver la petición, se informara de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito.

#### **5.4. DESISTIMIENTO DEL DERECHO DE PETICION**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los

	<b>GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CÓDIGO: PRRP-03</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>FECHA: 2018-01-09</b>
		<b>PÁGINA: 8 de 8</b>

requisitos legales, pero la Cámara de Comercio puede continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirán resolución motivada.

### 5.5. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archiva la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Cámara podrá remitirse a las respuestas anteriores salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

### 6. EVIDENCIAS RELACIONADAS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DE LA EVIDENCIA</b>
FDMC-02	P.Q.R.'S
	AUTORIZACIÓN PARA EL USO Y CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE LOS REGISTROS PUBLICOS
	SOLICITUD DE INFORMACION DE LOS REGISTROS PUBLICOS Y AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 7. HISTORIA DEL DOCUMENTO.

Para consultar el historial del documento remitirse al FDMC-15 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.

<b>ELABORADO:</b>	<b>REVISADO:</b>	<b>APROBADO:</b>
<b>ASISTENTE DE GESTIÓN Y CONTROL</b>	<b>ASESOR ESPECIALIZADO Y JURÍDICO</b>	<b>COMITÉ DE GESTIÓN Y CONTROL</b>
<b>FECHA: 2018-01-09</b>	<b>FECHA: 2018-01-09</b>	<b>FECHA: 2018-01-09</b>