



PROCEDIMIENTO GENERAL

# PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

# PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

Para la Cámara de Comercio de Barranquilla es muy importante mantener una relación cercana, permanente y relevante con nuestros usuarios. Por ello queremos poner a tu disposición todos nuestros canales de atención para responder positivamente a tus solicitudes y / o requerimientos.

Puedes contactarnos a través de:

- Página web [www.camarabaq.org.co](http://www.camarabaq.org.co)
- **Puntos Empresarios** <https://www.camarabaq.org.co/puntos-de-atencion/>
- **Canal telefónico:** +57 (5) 3303700
- **Correo electrónico:** [comunica@camarabaq.org.co](mailto:comunica@camarabaq.org.co)

## Importante:

Los canales antes mencionados son los únicos reconocidos por la entidad para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios.

## Objetivo:

Definir y gestionar el proceso atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que, a través de los diferentes canales, presentan los usuarios y/o interesados respecto de los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Barranquilla.

## Alcance:

Este procedimiento comprende la recepción, clasificación, direccionamiento y respuesta de las solicitudes presentadas por el usuario, dentro de los lineamientos contenidos en el presente documento.

# Definiciones:

**Petición:** cualquier manifestación verbal o escrita del usuario solicitando servicios o información asociada a la prestación de los mismos.

**Queja:** es una manifestación de inconformidad o insatisfacción por la atención recibida desde de cualquiera de los canales y que no está vinculada directamente con nuestra promesa de servicio. Se refiere a la calidad en la atención al usuario.

**Reclamo:** inconformidad manifestada formalmente por un usuario frente al incumplimiento de los productos y/o servicios que hacen parte de nuestra promesa de servicio.

**Sugerencia:** recomendación o propuesta realizada por el usuario, que proporciona valor agregado a la experiencia, respecto a los servicios que presta la Cámara de Comercio de Barranquilla.

**Felicitación:** son los aspectos positivos que resaltan la satisfacción del usuario, cuando el servicio brindado ha sido de su agrado.

**Usuario:** persona natural o jurídica que accede a los diferentes servicios que presta la entidad a la comunidad en general.

**COR:** es el número o código de radicado que la entidad asigna en el gestor documental a la PQRSF.

## Proceso para la atención de PQRSF

### 1. Registro de las PQRSF

Señor Usuario: La Cámara de Comercio de Barranquilla dispone de diferentes canales para ofrecerle la oportunidad de registrar sus PQRSF:

#### Canales

Virtuales:

**a) Página Web:** El cliente accede a un espacio de autogestión ingresando a <https://www.camarabaq.org.co/pqrs/>, en donde radica su solicitud y en caso de ser necesario adjunta los documentos de soporte; ésta se canaliza a través del programa de gestión documental de manera automática.

**b) Call Center:** El Canal telefónico a través de la línea de atención 3303700, es también un medio para la radicación de una PQRSF, para ello, el agente telefónico es el responsable de atender y canalizar la solicitud del cliente ingresándola al gestor documental.

**c) Correo institucional:** La Cámara de Comercio de Barranquilla dispone de un correo institucional (comunica@camarabaq.org.co), para la radicación formal de una PQRSF y ésta es ingresada en el gestor documental por la línea de Experiencia del Cliente.

**d) Redes Sociales:** Las inquietudes manifestadas a través de las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), son atendidas por la línea de Experiencia del Cliente, siempre y cuando cuente con la información y conocimiento idóneos para dar respuesta oportuna y pertinente. En caso contrario, lo invitará a ingresar a nuestra página web para formalizar su solicitud a través del canal de PQRSF dispuesto para tal fin.

### **Presenciales:**

e) **Punto Empresario:** En cada Punto Empresario de la Cámara de Comercio de Barranquilla, los asesores están facultados para atender y canalizar las manifestaciones escritas o verbales (establecidas en la ley) identificadas como PQRSF provenientes de nuestros usuarios, y radicarlas en el gestor documental.

f) **Buzón de Sugerencias:** Cada Punto Empresario cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, dotado también con formatos diseñados para el diligenciamiento y posterior depósito por parte del usuario.

Las PQRSF relacionadas con temas específicos y direccionadas a las unidades correspondientes, son atendidas por el responsable asignado dentro de los términos establecidos. No obstante, en los casos en los que la solicitud requiere de un complemento jurídico, ésta es direccionada a la Secretaría General para su gestión y apoyo conceptual.

## **2. Direccionamiento de las PQRSF**

a) Las PQRSF que ingresan a través de la página web, son direccionadas de manera automática por el gestor documental al responsable de la unidad involucrada con el proceso descrito por el cliente en su solicitud.

b) Cuando el cliente es atendido desde el canal telefónico, su solicitud es radicada por el agente en la página web, desde donde seguirá el mismo curso descrito en el literal a).

c) La Línea de Experiencia del Cliente, es la responsable de atender las solicitudes de consulta general dirigidas al correo electrónico institucional; y en el caso de las PQRSF, son registradas debidamente en el programa de gestión documental desde donde son direccionadas a la persona idónea para su respuesta.

d) Cuando la PQRSF es recibida por un asesor en Punto Empresario, se radica en el programa de gestión documental, teniendo en cuenta la situación expuesta por el cliente para su correcto direccionamiento. En caso de que se requiera adjuntar documentos que soporten la solicitud, el asesor ingresa los documentos al flujo del digitalizador del Punto Empresario para su escaneo y posterior asignación del número de COR generado. La solicitud es asignada de manera automática a la persona responsable del proceso.

e) Las PQRSF que ingresan al buzón de sugerencias son radicadas en el gestor documental y posteriormente ingresadas en el flujo del digitalizador. Una vez radicada, la solicitud es dirigida a la línea de Experiencia del Cliente en donde se analiza la situación manifestada por el usuario y se direcciona a la persona responsable del proceso.

#### **4. Términos de respuesta a una PQRSF**

Por regla general, el tiempo establecido para dar respuesta oportuna a una PQRSF es de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de radicación.

No obstante, en los siguientes casos aplicarán los siguientes términos especiales:

- Solicitudes de bases de datos: cuatro (4) días hábiles.
- Corrección de certificados: tres (3) días hábiles.
- Inscripción de documentos: dos (2) días hábiles.
- Expedición de copias de los documentos: tres (3) días hábiles.
- Reembolso de dinero: diez (10) días hábiles.
- Recursos: quince (15) días hábiles.
- Conciliación y arbitraje: diez (10) días hábiles.
- Solicitud de desafiliación: quince (15) días hábiles.
- Reembolso de afiliación: diez (10) días hábiles.

Los términos antes mencionados cuentan a partir del día siguiente de la fecha de radicación de la solicitud. Los días sábado no son considerados hábiles por la Entidad.

En los casos en los que no sea posible responder la PQRSF dentro de los términos señalados por la Ley o los aquí contenidos, se enviará notificación al solicitante informando la fecha en que será resuelta y las razones que respaldan la prórroga anunciada.

#### **5. Caracterización de las PQRSF**

Toda la información relacionada con los servicios y soluciones empresariales ofrecidos por la Entidad se encuentran disponibles para consulta y acceso en la página web [www.camarabaq.org.co](http://www.camarabaq.org.co).

La Cámara de Comercio de Barranquilla atenderá las solicitudes presentadas por sus usuarios teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

## Peticiones:

- Consultas, dudas o inquietudes derivados de los procesos relacionados con los Servicios Registrales.
- Reembolsos de dineros cancelados por concepto de registros, relacionadas con el desistimiento de un trámite de inscripción o la cancelación de una suma superior al debido concepto.
- Reembolso del valor cancelado por el servicio de afiliación por error en la liquidación.
- Información y/o certificados requerida por entidades estatales, provenientes de oficios de carácter administrativo, procesos ejecutivos o similares.
- Actualización de Nit; En caso de inconsistencias presentadas en la asignación del Nit durante el proceso de inscripción.

## Reclamos:

- Errores presentados en la información contenida en nuestros registros o certificados generados.
- Inconvenientes en la solicitud de certificados, renovaciones o inscripciones realizadas en la sede virtual.
- Demoras en los tiempos de respuesta respecto a los procesos de registro.

## Quejas:

- Inconformidad con la atención brindada por nuestros colaboradores.
- Molestias o incomodidades en las instalaciones de nuestros Puntos Empresario.
- Demoras excesivas en los tiempos de atención telefónica o presencial.
- Situaciones externas o ajenas a nuestros servicios que afectan negativamente la experiencia.