

## PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF

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)
- ❖ Registro Único Empresarial y Social (RUES): Solicitud ingresada a través del RUES desde otras Cámaras de Comercio.

**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, denuncias 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 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.

**Denuncia:** Es una solicitud que pone en conocimiento sobre una posible irregularidad o falta cometida por la organización.

**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 PQRSDF y que se comunica mediante correo electrónico al usuario al registrar su solicitud.

**Línea de Experiencia del Cliente:** Es el área encargada de velar por la experiencia del cliente a través de los diferentes canales de la organización.

## Proceso para la atención de PQRSDf

### 1. Registro de las PQRSDf

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

#### 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 PQRSDf, 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](mailto:comunica@camarabaq.org.co)), para la radicación formal de una PQRSDf 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 PQRSDf 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 PQRSDf provenientes de nuestros usuarios, y radicarlas en el gestor documental. Así mismo, el usuario podrá radicar sus solicitudes de manera directa en los computadores de autogestión que se encuentran disponibles en los Puntos Empresario.
- 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.

## 2. Direccionamiento de las PQRSDf

- a) Las PQRSDf 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 PQRSDf, son registradas debidamente en el programa de gestión documental desde donde son direccionadas a la persona idónea para su respuesta.
- d) Cuando la PQRSDf 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.
- e) Las PQRSDf que ingresan al buzón de sugerencias son radicadas en el gestor documental y posteriormente ingresadas en el flujo del proceso.

### 3. Respuesta a la PQRSDf

Las PQRSDf de manejo general, como sugerencias y quejas del usuario sobre el trato recibido, son atendidas por nuestros colaboradores de la línea de Experiencia del Cliente, quien da respuesta dentro del tiempo establecido y envía copia de la solicitud a la unidad involucrada para su conocimiento y acciones pertinentes.

Las PQRSDf relacionadas con temas específicos y direccionadas a las unidades correspondientes, son atendidas por el responsable asignado dentro de los términos establecidos.

### 4. Términos de respuesta a una PQRSDf

Las solicitudes recibidas serán respondidas dentro de los términos descritos a continuación, los cuales se encuentran señalados en la Ley 1437 de 2011.

Tales son:

Tipo de Solicitud	Días hábiles
Peticiones de documentos y de información	10
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta	30
Las demás peticiones	15

Lo anterior sin perjuicio de las normas especiales que regule el Gobierno Nacional. Puede ampliar información sobre esta norma en el siguiente enlace [Decreto 491 del 2020](#)

No obstante, en los casos descritos a continuación, aplicarán los siguientes términos especiales:

Solicitudes de Registros Públicos	Días hábiles
Inscripción de documentos	2
Agregar el número del Nit en el certificado	2
Corrección de certificados	3
Reembolso de dinero	10

Otros Servicios	Días hábiles
Solicitud de desafiliación	15
Reembolso de afiliación	10
Solicitudes de bases de datos	15

	Días hábiles
Quejas	5
Sugerencias	5

- Si la petición de registro está incompleta o el usuario debe hacer previamente una gestión, la Cámara de Comercio, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, como plazo máximo, requerirá al peticionario por una sola vez para que en el término máximo de un (1) mes, la complete o realice la gestión requerida. Una vez se reingrese la petición de registro, a partir del día siguiente se reactivará el término para resolverla. En el evento de que el peticionario no satisfaga el requerimiento dentro del plazo legal, se entenderá desistida.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Cámara de Comercio 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.
- 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.

## 5. Caracterización de las PQRSD

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 todas las solicitudes presentadas por sus usuarios, dentro de las cuales, para mejor orientación destacamos los siguientes:

#### Peticiones:

- Consultas, dudas o inquietudes derivados de los procesos relacionados con los Servicios Registrales a nuestro cargo.
- 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 documentos requeridos por autoridades estatales.
- Actualización de Nit.

#### Reclamos:

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

#### Quejas:

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