

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF

1. 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. Igualmente, aquellos que pueden ejercer los titulares en relación con sus datos personales (habeas data).

2. 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.

3. Definiciones:

- 3.1. **Petición:** Es cualquier manifestación verbal o escrita del usuario relacionada con la función de la entidad y que tienen que ver con la prestación de servicios a cargo.
- 3.2. **Queja:** Es una manifestación de inconformidad o insatisfacción por expresada sobre el servicio al cliente que ofrece la Cámara de Comercio de Barranquilla.
- 3.3. **Reclamo:** Es una inconformidad manifestada por algún producto que entrega la Cámara de Comercio de Barranquilla.
- 3.4. **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
- 3.5. **Denuncia:** Es una solicitud que pone en conocimiento sobre una posible irregularidad o falta cometida por la organización.
- 3.6. **Felicitación:** son los aspectos positivos que resaltan la satisfacción del usuario, cuando el servicio brindado ha sido de su agrado.
- 3.7. **Consulta Bases de Datos:** Toda persona tiene derecho a consultar o conocer la información personal que reposa de ella en las bases de datos de la Cámara de Comercio de Barranquilla.

- 3.8. Reclamo Bases de Datos:** Se presenta cuando el titular de los datos personales o sus causahabientes que consideran que la información contenida en la base de datos administrada por la Cámara de Comercio de Barranquilla, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes consagrados en la ley 1581 de 2012.
- 3.9. Usuario:** persona natural o jurídica que accede a los diferentes servicios que presta la entidad a la comunidad en general. Comprende también al Titular del Dato Personal quien es la persona física cuyos datos sean objeto de tratamiento por parte de la entidad.
- 3.10. 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.
- 3.11. 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.

4. Proceso para la atención de PQRSDf

La Cámara de Comercio de Barranquilla cuenta con los siguientes canales de atención para responder oportunamente a las solicitudes y / o requerimientos de sus usuarios dentro de los términos contenidos en el presente documento.

CANALES VIRTUALES:

- **Página Web:** El cliente accede a un espacio de autogestión ingresando a <https://www.camarabaq.org.co/pars> , 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.
- **Canal Telefónico:** El Canal telefónico a través de la línea de atención 6053303700, 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.

- **Correo Institucional:** La Cámara de Comercio de Barranquilla dispone del correo institucional 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. Para la radicación de asuntos relacionados con protección de datos personales la Cámara de Comercio de Barranquilla dispone del correo protecciondedatos@camarabaq.org.co y esta se ingresará al gestor documental.
- **Redes Sociales:** Las inquietudes manifestadas a través de las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram), 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.

CANALES PRESENCIALES:

- **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.
- **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.

Nota: 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.

5. Respuesta a las PQRSDf

Las PQRSDf de manejo general, como sugerencias y quejas del usuario relacionadas con 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.

6. 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

6.1. Datos Personales:

Términos de Respuesta:

Las solicitudes recibidas serán respondidas dentro de los términos descritos a continuación, los cuales se encuentran señalados en la Ley 1581 de 2012.

Tales son:

Tipo de Solicitud	Días hábiles
Consultas	10
Reclamos	15

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

6.2. Recursos de Reposición / Revocatoria Directa: Hasta dos (2) meses. Soporte Jurídico: Numeral 1.12.1.6. de la Circular Externa expedida por la Supersociedades.

6.3. Solicitudes de Registros Públicos

- Solicitudes generales de registros y renovación no en línea: 48 horas hábiles.

Nota: Para los meses de temporada de renovación, esto es: 2 semanas antes del plazo máximo para renovar y 1 mes posteriores será de 15 días hábiles.

- Solicitudes de Registro Único de Proponentes RUP: 48 horas hábiles.

Nota: Para los meses de temporada de renovación, estos son: 2 semanas antes del plazo máximo para renovar y dos meses posteriores. En todo caso el tiempo máximo será de 15 días hábiles

- Registro de libros: 48 horas hábiles.

Nota: para los meses de temporada de renovación, estos es: 2 semanas antes del plazo máximo para renovar y 1 mes posteriores será de 15 días.

6.4. Otras solicitudes

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.
- En caso de reclamo en relación con datos personales del titular, si no fuere posible dar respuesta dentro del término de (15) quince días, se informarán al interesado los motivos de demora y la fecha en la que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento de los primeros quince (15) días.
- Para efectos de la contabilización de términos de las solicitudes remitidas a través de medios electrónicos, se entiende que la Cámara de Comercio las recibe el mismo día que ingresan, si se presentan entre las 00:00 y las 23:59 horas. Cuando la solicitud electrónica se recibe en días u horas no hábiles, los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente. (circular Externa Supersociedades 1.1.1.8.).

De tal forma que, si la solicitud de registro ingresa en:

- Horario no hábil (después de las 5:00 pm)
- los sábados o festivos

El tiempo establecido empezará a contar a partir del siguiente día hábil a las 8:00 am; **Sábado no es día hábil**. Para esta Entidad los sábados no son días hábiles, por lo que no se tienen en cuenta para el conteo de términos legales (circular Externa Supersociedades 1.1.1.3.)

7. Seguimiento a las PQRSDF:

La Cámara de Comercio de Barranquilla hace seguimiento a las PQRSDF radicadas, con el fin de velar por el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos según el tipo de solicitud. Para ello, se apoya en el reporte general emitido por el gestor documental, en el cual se relacionan las solicitudes que ese encuentran pendientes por respuesta, y la fecha límite para su atención.

8. Levantamiento de acciones correctivas y/o de mejora

La Cámara de Comercio de Barranquilla realizará un análisis de recurrencia de quejas y reclamos radicadas por los usuarios, para así generar un reporte a los líderes de las áreas involucradas, con el fin de que se diseñen e implementen acciones correctivas y/o de mejora que permitan eliminar o mitigar las causales de inconformidad en el usuario; El líder o responsable determinará las acciones correctivas y/o oportunidades de mejora que indicando el responsable se implementación y la fecha de cierre de tales acciones para que se pueda hacer seguimiento.

9. Responsabilidades

Jefe de Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de informe de PQRSF • Velar por el cumplimiento del procedimiento
Profesional de Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento a las solicitudes de PQRSF Redireccionar las PQRS cuando éstas sean radicadas de manera errónea. • Cargue mensual del consolidado de solicitudes para análisis por parte de los responsables involucrados.
Coordinador del Punto Empresario	<ul style="list-style-type: none"> • Recolectar las PQRS de los buzones de sugerencias y radicarlas en el gestor documental
Escaneador Servicios Registrales	<ul style="list-style-type: none"> • Escanear formatos diligenciados de PQRS y documentación anexa
Responsable del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Dar respuesta a las PQRS asignadas • Reportar a Experiencia del Servicio cuando les sea direccionada una PQRS erróneamente. • Determinación e implementación de medidas correctivas cuando se reciba y se admitan quejas de usuarios. • Seguimiento a las acciones de mejora y/o correctivas