



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 se aplica desde la recepción, clasificación, direccionamiento hasta la respuesta de las solicitudes presentadas por el usuario, dentro de los lineamientos contenidos para la Cámara de Comercio de Barranquilla.

DEFINICIONES:

- **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.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad o insatisfacción por expresada sobre el servicio al cliente que ofrece la Cámara de Comercio de Barranquilla.
- **Reclamo:** Es una inconformidad manifestada por algún producto que entrega la Cámara de Comercio de Barranquilla.
- **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.
- **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 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.

DESARROLLO:

Ítem	Etapas	Descripción	Responsable
1	Presentación de PQRSF en canales disponibles	Realiza solicitudes y/o requerimientos mediante cualquiera de los siguientes canales de atención: Puntos virtuales • Página Web: 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. • Canal Telefónico: Contacta 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. • Correo Institucional: Se comunica a través del 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. • Redes Sociales: Manifiesta inquietudes 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 invita a ingresar a la página web para formalizar su solicitud a través del canal de PQRSF dispuesto para tal fin. Puntos presenciales • Punto Empresario: Los asesores facultados atienden y canaliza las manifestaciones escritas o verbales (establecidas en la ley) identificadas como PQRSF provenientes de usuarios, y radicarlas en el gestor documental desde cada Punto Empresario de la Cámara de Comercio de Barranquilla. Así mismo, podrá radicar sus solicitudes de manera directa en los computadores de autogestión que se encuentran disponibles en los Puntos Empresario. • Buzón de Sugerencias: Solicita o realiza requerimiento por medio de 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.	Usuario

2	Recepción y Direccionamiento de la PQRSF	Una vez recepcionada la PQRSF, por lo canales establecidos, se procede de la siguiente manera: a) Cuando ingresan a través de la página web, son direccionadas de manera automática por el Aplicativo 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, la solicitud es radicada por el agente en la página web, desde donde seguirá el mismo curso descrito en el literal a). c) Cuando ingresan desde el correo electrónico institucional, la Línea de Experiencia del Cliente, es la responsable de atender las solicitudes de consulta general; y en el caso de ser PQRSF específicas a un tema, éstas son registradas en el Aplicativo Gestor Documental desde donde son direccionadas a la persona idónea para su respuesta. d) Cuando son PQRSF recibidas por un asesor en Punto Empresario, se radica en el Aplicativo Gestor Documental, teniendo en cuenta la situación expuesta por el cliente para su correcto direccionamiento. e) Cuando ingresan a través del buzón de sugerencias, éstas son radicadas en el Aplicativo Gestor Documental, y posteriormente ingresadas en el flujo del proceso.																													
3	Respuesta a PQRSF	Las PQRSF de manejo general, como quejas y sugerencias, son atendidas y contestadas dentro del tiempo establecido, y envía copia a la unidad involucrada para su conocimiento y acciones pertinentes. Las PQRSF relacionadas con temas específicos son atendidas por el responsable asignado dentro de los términos establecidos. Las solicitudes recibidas serán respondidas dentro de los términos descritos a continuación, los cuales se encuentran señalados en la Ley 1437 de 2011: <table><thead><tr><th>Tipo de PQRSF</th><th>Tiempo de respuesta (Días hábiles)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Peticiones de documentos y de información</td><td>10</td></tr><tr><td>Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta</td><td>30</td></tr><tr><td>Demás peticiones</td><td>15</td></tr></tbody></table> Lo anterior sin perjuicio de las normas especiales que regule el Gobierno Nacional (Decreto 491 del 2020). Sin embargo, se describen a continuación, algunos términos especiales: <table><thead><tr><th>Tipo de PQRSF</th><th>Tiempo de respuesta (Días hábiles)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Solicitudes de Registros Públicos</td><td></td></tr><tr><td>Inscripción de documentos</td><td>3</td></tr><tr><td>Reembolso de dinero</td><td>10</td></tr><tr><td>Otros Servicios</td><td></td></tr><tr><td>Solicitud de desafiliación</td><td>15</td></tr><tr><td>Reembolso de afiliación</td><td>10</td></tr><tr><td>Solicitudes de bases de datos</td><td>15</td></tr><tr><td>Quejas</td><td>5</td></tr><tr><td>Sugerencias</td><td>5</td></tr></tbody></table> • 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. Peticiones: • Consultas, dudas o inquietudes derivados de los procesos relacionados con los Servicios Registrales a cargo de la entidad. • 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. Reclamos:	Tipo de PQRSF	Tiempo de respuesta (Días hábiles)	Peticiones de documentos y de información	10	Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta	30	Demás peticiones	15	Tipo de PQRSF	Tiempo de respuesta (Días hábiles)	Solicitudes de Registros Públicos		Inscripción de documentos	3	Reembolso de dinero	10	Otros Servicios		Solicitud de desafiliación	15	Reembolso de afiliación	10	Solicitudes de bases de datos	15	Quejas	5	Sugerencias	5	Profesional de Experiencia del Servicio
Tipo de PQRSF	Tiempo de respuesta (Días hábiles)																														
Peticiones de documentos y de información	10																														
Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta	30																														
Demás peticiones	15																														
Tipo de PQRSF	Tiempo de respuesta (Días hábiles)																														
Solicitudes de Registros Públicos																															
Inscripción de documentos	3																														
Reembolso de dinero	10																														
Otros Servicios																															
Solicitud de desafiliación	15																														
Reembolso de afiliación	10																														
Solicitudes de bases de datos	15																														
Quejas	5																														
Sugerencias	5																														

		Inconsistencias o inconformidades presentadas en la información contenida en los servicios registrales	
4	Seguimiento diario a las PQRSF	Realiza seguimiento diario a las PQRSF radicadas para 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 Aplicativo Gestor Documental, en el cual se relacionan las solicitudes que ese encuentran pendientes por respuesta, y la fecha límite para su atención. El Aplicativo Gestor Documental, se encarga de las notificaciones y alertas automáticas a cada responsable de sus compromisos, conforme a las PQRSF asignadas y los tiempos de respuesta establecidos para una atención oportuna.	Profesional de Experiencia del Servicio
5	Análisis de información y Seguimiento a las acciones definidas	Mensualmente, genera información sobre el comportamiento de las PQRSF para análisis consolidados y socialización con los diferentes equipos de trabajo, y así revisar el impacto de las mismas. Trimestralmente, realiza un análisis de recurrencia de quejas, para ser compartido en espacios establecidos de reuniones con procesos de interés, y determinar las acciones correctivas o de mejora, que ayuden a eliminar o mitigar las causales de inconformidad en el usuario; y sean consideradas oportunidades de mejora para la prestación del servicio. Esta situación se atiende conforme lo establece el Procedimiento Mejoramiento Continuo.	Jefe Experiencia del Servicio

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Registros del Procedimiento	Procedimientos - Documentos Relacionados o de Apoyo
- Consolidado PQRSF - Aplicativo Gestor Documental (Opción PQRSF)	

ANEXOS:

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	08/Jul/2026	- Se elimina del título, definiciones y contenido del procedimiento la sigla "D - Denuncias" las cuáles son tratadas mediante otros mecanismos establecidos por la entidad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Karen Yurani Acuna Vega Cargo: PROFESIONAL DE GESTION DE CALIDAD Y RIESGOS Fecha: 08/Jul/2026	Nombre: Sonia Angulo Angulo Cargo: JEFE DE DIVISION DE EXPERIENCIA DEL SERVICIO Fecha: 15/Jul/2026	Nombre: PATRICIA ANDREA TORRES CABARCAS Cargo: DIRECTORA CONEXIONES EMPRESARIALES Fecha: 15/Jul/2026