

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 1 de 13

OBJETIVO

Describir el paso a paso del tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, presentadas ante la Cámara de Comercio del Putumayo, con el propósito de resolver oportunamente todas las solicitudes de acuerdo a la normatividad vigente y mejorar la calidad de los servicios.

ALCANCE

Aplica para todos funcionarios de la Cámara de Comercio del Putumayo, inicia con la recepción de PQRS y finaliza con la entrega de respuesta al solicitante y toma de acciones correctivas y de mejora.

PROCESO AL QUE PERTENECE

Gestión Administrativa y Financiera

RESPONSABLE

Recepcionista

DEFINICIONES

Derecho de Petición: Derecho que tiene toda persona para realizar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, de manera verbal o escrita sobre aspectos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.

Felicitación: Manifestación emitida por el usuario sobre la satisfacción con el servicio o persona que le atendió.

Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial: son las solicitudes presentadas personalmente en las oficinas de Cámara de Comercio del Putumayo y en los puntos de atención al ciudadano.

Peticiones presentadas verbalmente por vía telefónica: son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario (57) (8) 4227173 Extensión 102

PQRS: Abreviatura de derecho de petición, queja, reclamo y sugerencia.

Procedencia: Viabilidad de dar trámite a la PQRS

Queja: Manifestación de inconformidad por parte del usuario, sobre irregularidades administrativas, conductas incorrectas relacionadas con la prestación del servicio.

Reclamo: Manifestación de inconformidad generada por el usuario relacionado con el producto, la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 2 de 13

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas para ser orientadas, solicitar información y tener acceso a la información de acuerdo con las funciones de la entidad y la normatividad vigente.

Sugerencia: idea o propuesta del usuario sobre la manera de mejorar los servicios de la Entidad.

Usuario: Es la persona natural o jurídica que hace uso de un servicio.

1. CONDICIONES GENERALES

Será responsabilidad de cada dependencia la conservación de los soportes de acuerdo a los requerimientos de Gestión Documental.

Las PQRS tramitadas a través del link PQRS de la página web www.ccuputumayo.org.co serán recibidas en el correo pqr@ccputumayo.org.co y administradas por el funcionario de Ventanilla Única de Recepción, quien a su vez remitirá a la dirección o funcionario responsable de la atención.

Las PQRS cuya solución no está en la competencia de la entidad se envían con una carta remisoria al ente responsable de su atención, y un oficio al solicitante manifestando esta situación.

Las felicitaciones recibidas serán asignadas a la dependencia de Gestión del Talento Humano o quien haga sus veces para que sean retroalimentadas a todo el personal de la entidad.

Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas serán asignadas de acuerdo a las características de la petición, estas se asignarán a la dependencia de Gestión del Talento Humano o a la dependencia que tenga la competencia para dar el tratamiento de manera adecuada, y de ser necesario se tomarán acciones correctivas y/o preventivas; el funcionario encargado del trámite realizará una retroalimentación de los hallazgos y resultados correspondientes al caso.

2. CUANDO PROCEDEN LAS PQRS

Procede en los casos de reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, que sean coherentes con las actividades propias de la Cámara de Comercio del Putumayo.

3. ASPECTOS LEGALES

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el código contencioso administrativo.

3.1 Peticiones: Le corresponde a la Cámara de Comercio del Putumayo atender las peticiones formuladas por cualquier persona, especialmente en los siguientes casos:

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 3 de 13

-  Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en la entidad y las copias que se expidan de los mismos con sujeción a las restricciones definidas por la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
-  Las consultas que tengan relación con las funciones de la entidad.
-  Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción.
-  Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las cámaras y de certificados especiales.
-  Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

3.2 Quejas: Las quejas presentadas podrán corresponder a las siguientes situaciones:

-  Sobre la infraestructura e instalaciones de la entidad.
-  Sobre información desactualizada o inexistente en la página.
-  Sobre folletos informativos erróneos o desactualizados.
-  Por la no atención por fallas en los sistemas.
-  Baja calidad de atención por parte de los funcionarios.
-  Demora en la atención por fallas en los equipos de cómputo.
-  Por falta de asesoría o asesoría errada.

3.3 Reclamos: Los reclamos corresponderán a las siguientes situaciones:

-  Sobre las inscripciones, certificaciones y demás productos y servicios que brinde la Cámara de Comercio del Putumayo.
-  Sobre las inscripciones, otros productos y servicios de los cuales se requiera revisión por procesos transversales o escalar a las Direcciones o Presidencia.
-  Sobre la atención brindada en las diferentes áreas de la Cámara de Comercio del Putumayo.

3.4 No Conformidad: Solicitud que hace el funcionario de Cámara, cuando realiza una inscripción y antes de finalizar el proceso, observa que se ha cometido un error que requiere ser corregido para finalizar la inscripción.

También se presenta por el usuario cuando los errores son simplemente formales y que no afectan el registro, por ejemplo corrección de nombres y apellidos, número de cedula, NIT.

3.5 Derecho de Petición que Afecta Registro: Solicitud realizada por el usuario o funcionario, cuando se ha finalizado una inscripción y observa que en el registro se cometió un error, es necesario expedir una resolución de revocatoria directa para corregir el error, ya que una inscripción finalizada corresponde a que un acta administrativa ha sido expedida.

3.6 Tiempos de respuesta a la solicitud: La Cámara de Comercio del Putumayo en cumplimiento a sus objetivos institucionales y en función del mejoramiento continuo deberá acogerse al término general de 15 días hábiles para dar respuesta a los requerimientos de los solicitantes.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 4 de 13

Las peticiones se resuelven de acuerdo con lo previsto en las normas del Código Contencioso Administrativo, con los siguientes términos para resolver:

Tipo de Petición	Termino respuesta de la Cámara de Comercio	Excepción
Peticiones de certificar costumbres mercantiles (art. 14 Ley 1437/2011).	Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1437/2011).
Petición de documentos y de Información que Reposan en Cámara de Comercio (art. 14 Ley 1437/2011).	Máximo 10 días hábiles a partir de la solicitud Si no se da respuesta dentro de ese término, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes de acuerdo a la norma aplicable con respecto a la confidencialidad de la información.	
Petición de Formulación de consulta (art. 14 Ley 1437/2011).	Máximo 30 días hábiles a partir de la solicitud	
Petición de devolución de dinero (art 14 Ley 1755/2015).	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud	
Petición para corrección de datos en Certificados y Emisión de Certificados Especiales a partir de la solicitud.	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud	
Petición cuya competencia es de otras autoridades (Art. 21 Ley 1755/2015).	5 días hábiles para remitir a la autoridad competente a partir de la solicitud.	
Quejas o Reclamos.	Máximo 15 días hábiles.	
Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario	Atención prioritaria	

Tabla Nro. 1: Relación tipo de petición y tiempo de respuesta.

NOTA: Cuando se presente una reclamación que implique la re-impresión de un certificado de Registro corregido, se procederá a entregar sin costo al cliente, siempre y cuando la reclamación se presente dentro de los 30 días hábiles siguientes a la inscripción y se aporte el certificado original.

4. TRATAMIENTO PARA LAS PETICIONES VERBALES.

El derecho de petición verbal, es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para las Cámaras de Comercio, amparado en la Constitución Política y previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo con la Ley 1755 de 2015.

En el ejercicio del derecho de petición verbal en la Cámara de Comercio, no puede usarse para iniciar una operación de registro prevista en las normas que regulan la operación registral, estas continúan reglamentadas en las normas especiales y particularmente por lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. En estos eventos, la Cámara de Comercio del Putumayo responderá al usuario informando sobre el procedimiento a seguir para iniciar un trámite registral.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 5 de 13

Este tipo de peticiones verbales pueden estar asociadas con consultas sobre servicios registrales o aspectos relacionados con las demás funciones de la Cámara de Comercio.

La Cámara de Comercio del Putumayo, recibirá peticiones verbales sobre asuntos del ámbito privado de la Cámara, que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero.

De acuerdo al artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016 la recepción de las peticiones verbales presenciales y no presenciales se debe centralizar en una sola oficina o dependencia, para lo cual la Cámara de Comercio del Putumayo ha dispuesto como tal, la oficina de Ventanilla Única de Recepción, donde se cuenta con el personal capacitado para tal fin.

La Cámara de Comercio del Putumayo atendiendo la normativa vigente ha habilitado diferentes medios de comunicación tecnológicos y electrónicos, para la recepción de las peticiones verbales las 24 horas a través de la línea telefónica oficial, las cuales serán grabadas y atendidas por el funcionario encargado en el horario laboral.

4.1 Solicitudes de acceso a la información pública: En los casos de peticiones relacionadas con trámites y servicios del estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 del 2015, dice que se podrá determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito, y en ese caso se deberá poner a disposición los medios y formularios o instructivos estandarizados para facilitar la presentación, en todos los casos la entidad deberá informar previamente a los ciudadanos los tipos de solicitudes que deberán presentarse por escrito.

La Cámara de Comercio del Putumayo atendiendo lo dispuesto en la Ley, ha establecido e implementado el formato de solicitud de PQRS F-GC-15 para aquellos casos en que se presenten peticiones verbales que necesariamente deban presentarse por escrito.

La Cámara de Comercio del Putumayo informa los tipos de solicitudes que se deben presentar de forma escrita a la ciudadanía a través de comunicaciones y publicaciones en la página institucional www.cputumayo.org.co y carteleras corporativas.

La Cámara de Comercio del Putumayo ha determinado que todas las solicitudes que modifiquen los Registros Públicos, se deben presentar por escrito.

4.2 Los Turnos para peticiones verbales: Para la atención de peticiones verbales la Cámara de Comercio cuenta con el programa DocxFlow donde se radican las peticiones de todos los solicitantes de forma estandarizada y ágil para facilitar el trámite de las mismas.

4.3 Falta de competencia: Cuando se presente una solicitud verbal y exista falta de competencia por la entidad, el funcionario que recibe y radica la petición debe informar al solicitante en el mismo acto de recepción, que la entidad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo a que presente su petición a donde corresponda o en caso de no existir entidad competente, así se le comunicará.

En caso que el solicitante insista en que se radique la petición, el funcionario debe dejar constancia de recepción y el tipo de orientación que se le dio, para luego dirigir la petición a

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 6 de 13

los entes pertinentes dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción e informar al solicitante por medio escrito.

4.4 Inclusión social: La Cámara de Comercio promueve la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad como personas con discapacidad, mujeres en embarazo o con niños de brazo y adultos mayores, concediendo atención prioritaria y diferencial para la recepción de la petición verbal y cualquier otro servicio ofrecido por la entidad.

4.5 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia: La Cámara de Comercio del Putumayo atenderá las peticiones realizadas por personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia al igual que cualquier otra; por tal razón se utilizará herramientas tecnológicas oficiales, dispuestas por la entidad para grabar audios o videos con el fin de tomar la solicitud para luego proceder a su traducción y trámite correspondiente.

4.6 Accesibilidad a la información: La Cámara de Comercio del Putumayo publica en la página institucional y en carteles corporativos el procedimiento, medios y canales de recepción y trámite de las peticiones verbales, con el objetivo de informar la posibilidad de presentar este tipo de solicitudes sin la exigencia de documentos escritos, salvo las que así se requieran.

4.7 Seguridad de los datos personales: El tratamiento de los datos personales de las personas que presentan peticiones verbales se someterá a los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y las directrices establecidas en el manual de Habeas-Data.

4.8 Respuesta a la petición verbal: La Cámara de Comercio del Putumayo dará respuesta escrita a la petición, en los términos establecidos en la Ley de la siguiente manera:

- I. Para peticiones convencionales: 15 días hábiles.
- II. Para solicitud de información o documentos: 10 días hábiles.
- III. Para resolver consultas: 30 días hábiles.

5. CANALES DE ATENCIÓN DE PQRS

Los canales de atención dispuestos por la Cámara de Comercio del Putumayo para la recepción de PQRS son los siguientes:

5.1 Escrita

 **Mediante el formato Atención de PQRS (F-GC-15)** diseñado por la entidad y dispuesto para el uso de los usuarios y comunidad en general, para ser depositado en el buzón institucional, el cual se encuentra ubicado en la zona de atención al cliente de cada una de las oficinas de la Cámara de Comercio del Putumayo, la apertura de los buzones la realizan los siguientes funcionarios:

- ✓ Sede principal, Puerto Asís - Ventanilla Única de Recepción.
- ✓ Seccional Piedemonte Amazónico, Mocoa - Líder Seccional.
- ✓ Oficinas Receptoras Valle del Guamuez y Orito - Gestor de Oficina.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 7 de 13

- ✓ Oficina Receptora Sibundoy – Auxiliar de Apoyo.

Estas solicitudes se ingresan al sistema y se asignan al responsable del tratamiento.

- 📄 **Mediante documento escrito** presentado por el cliente, el cual puede ser radicado o depositado en el buzón.
- 📄 **Correo Electrónico:** a través de pqr@ccputumayo.org.co se recibirán las PQRS que serán radicadas por el funcionario de Ventanilla Única de Recepción.
- 📄 **Comunicación vía Fax:** A través del telefax 4227173 Extensión 124.
- 📄 **Página Web:** La página Web de la Cámara de Comercio tiene la opción PQRS a través de la cual se pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, donde se dará respuesta por el mismo medio.

5.2 Verbal:

- 📄 **Forma presencial:** en las siguientes oficinas:
 - ✓ Sede principal, Puerto Asís - Ventanilla Única de Recepción.
 - ✓ Seccional Piedemonte Amazónico, Mocoa - líder seccional.
 - ✓ Oficinas Receptoras Valle del Guamuez y Orito - Gestor de Oficina.
 - ✓ Oficina Receptora Sibundoy – Auxiliar de Apoyo.
- 📄 **Comunicación Telefónica:** a través de la línea de atención (57) (8) 4227173 Extensión 102.
- 📄 **Otros medios electrónicos o tecnológicos:** se puede presentar estas solicitudes por un medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, las cuales se recepcionarán por correo electrónico a través de pqr@ccputumayo.org.co y en las oficinas de la entidad; para el caso de Puerto Asís, se recibirán en la ventanilla única de recepción.

Los medios de comunicación para la recepción de PQRS verbales serán comunicados y publicados en cada una de las oficinas de la Cámara de Comercio del Putumayo y en la página oficial www.ccputumayo.org.co.

6. RESPONSABILIDADES

- ✓ Todos los funcionarios deben orientar a los usuarios para que presenten las peticiones con los funcionarios encargados de recepcionar las PQRS.
- ✓ En el caso de presentarse una petición verbal se encargara el funcionario de ventanilla única de recepción y en ausencia de este se encargaran los cajeros o los funcionarios con la competencia para diligenciar el formato de Atención de PQRS F-GC-15 y remitirla a ventanilla única de recepción.
- ✓ El Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgo es quien realiza seguimiento a las PQRS y se encarga de que se tomen acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera.
- ✓ Los responsables de registrar las PQRS depositadas en el buzón serán los siguientes funcionarios.
 - Oficina principal:** Ventanilla Única de Recepción.
 - Oficina seccional piedemonte amazónico:** Líder seccional.
 - Oficinas Receptoras Valle del Guamuez y Orito:** Gestor de Oficina.

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 8 de 13

Oficina Receptora Sibundoy: Auxiliar de Apoyo.

- ✓ El funcionario administrador de las PQRS, deberá remitir la solicitud a los funcionarios encargados de la respuesta y hará seguimiento a la oportunidad de la misma.

7. CONTENIDO

Los funcionarios de la Cámara de Comercio del Putumayo responderán las PQRS generadas por el solicitante sobre información que reposa en la entidad, atendiendo los criterios fijados por la Ley 1712 de 2014 **“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”**.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQRS

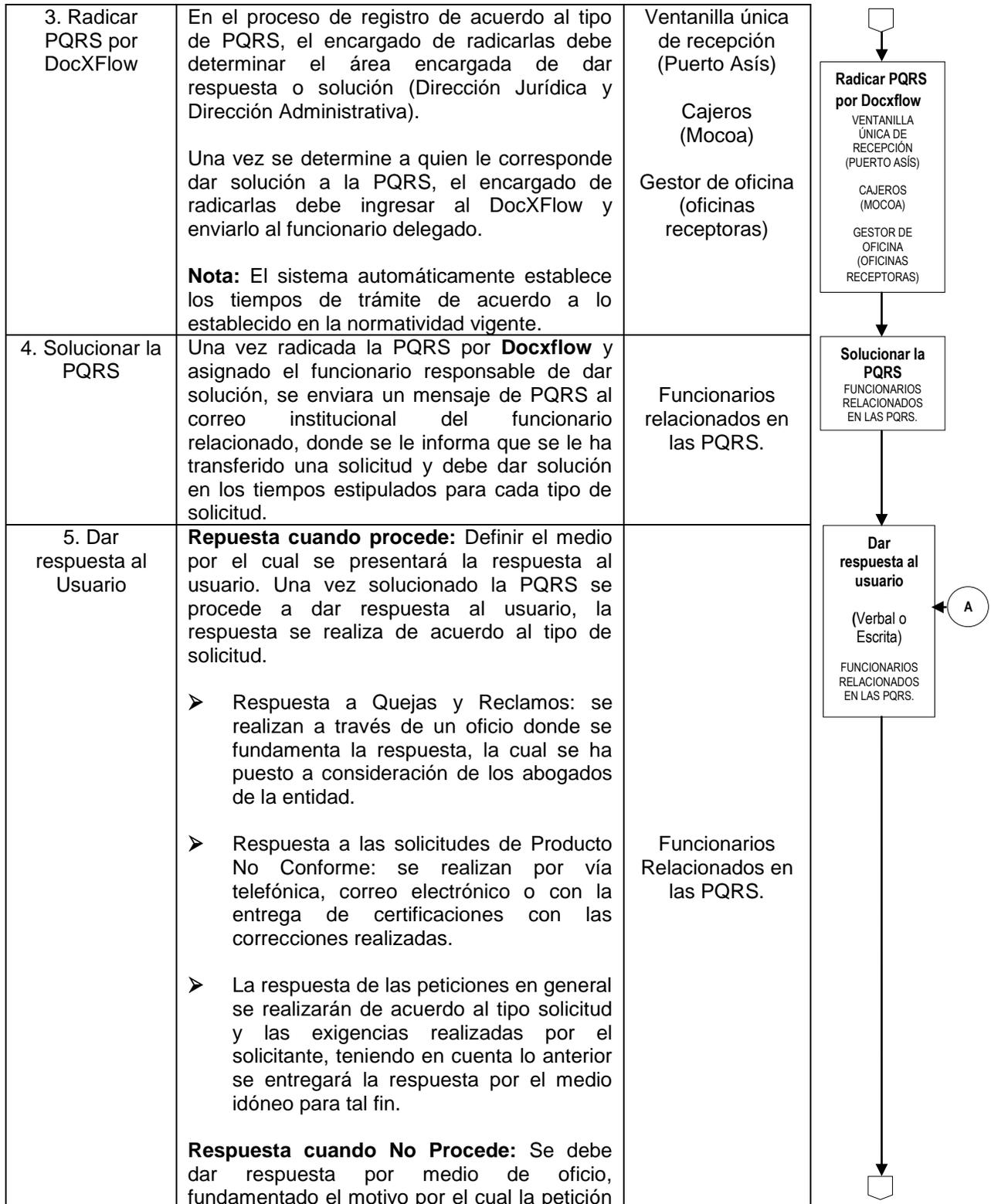
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1. Recepcionar las PQRS.	<p>1. Recepcionar las PQRS presentadas por los solicitantes por todos los medios de comunicación dispuestos para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none">  Presencial Verbal  Presencial escrita (Oficio o formato PQRS)  Llamada telefónica  Correo electrónico  Fax  Página web.  Buzón de PQRS <p>Al momento de recepcionar la PQRS, verificar que contenga como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha y hora de presentación ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante, representante y/o apoderado, con indicación de los documentos de identidad, dirección física y electrónica y números de contacto. ✓ El objeto de la petición. ✓ Las razones en la que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición No impidiera su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del Artículo 16 Ley 1437 de 2011. ✓ La relación de los documentos e información que se anexan para iniciar la petición. Si no tiene los documentos requeridos se debe indicar al solicitante los documentos faltantes, sin que signifique el rechazo a la radicación. 	<p>Funcionarios de la Cámara de Comercio del Putumayo</p> <p>Ventanilla Única de Recepción (Puerto Asís)</p> <p>Cajeros (Mocoa)</p> <p>Gestor de oficina (oficinas receptoras)</p>	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Recepcionar las PQRS</p> <p>FUNCIONARIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO</p> <p>VENTANILLA ÚNICA DE RECEPCIÓN (PUERTO ASÍS)</p> <p>CAJEROS (MOCOA)</p> <p>GESTOR DE OFICINA (OFICINAS RECEPTORAS)</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: auto;"></div>

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 9 de 13

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación del funcionario responsable de la radicación de la petición. ✓ Indicación del medio en que fue recibida la solicitud (física o verbal). <p>Nota: Si el peticionario solicita constancia de la petición verbal, se le entregará copia del formato diligenciado F-GC-15 Atención de PQRS.</p> <p>Para PQRS Verbales presentadas por fuera de las instalaciones, ejemplo en eventos como las cámaras móviles, el funcionario debe recibir las peticiones y registrarlas manualmente en el formato F-GC-15 Atención de PQRS, para garantizar su comunicación y transferencia a la entidad y como evidencia para el usuario en caso de solicitarlo.</p> <p>Las solicitudes realizadas por otros canales diferentes a los anteriormente listados, se deberán direccionar a estos, con el ánimo de contar con un único canal de recepción.</p>	
2. Analizar la PQRS	<p>1. Analizar procedencia. Una vez recepcionada la PQRS se analiza la información contenida, con base en las actividades propias de la entidad y la normatividad vigente aplicable al caso, se determina SI tiene o NO PROCEDENCIA basándose en el criterio del director del área o quien haga sus veces en caso de presentarse una duda.</p> <p>Si procede, se radica la PQRS por DocXFlow a la persona encargada. Actividad N°3. No procede se da respuesta a la solicitud por el mismo medio de comunicación, Actividad N°6</p> <p>2. Analizar el tipo de solicitud. El funcionario debe analizar la información y determinar a qué tipo de solicitud corresponde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derecho de petición (Petición). • Producto No Conforme. • Queja. • Reclamo. • Felicitación. • Recurso. • Revocatoria. 	<p>Ventanilla única de recepción (Puerto Asís)</p> <p>Cajeros (Mocoa)</p> <p>Gestor de oficina (oficinas receptoras)</p>

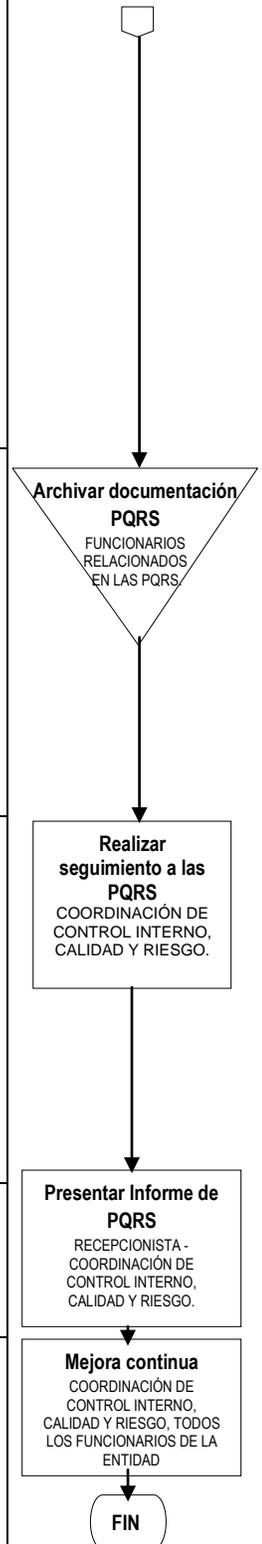


 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 10 de 13



 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 11 de 13

	<p>no es procedente con relación a las funciones de la Cámara y si es oportuno, orientar al solicitante al respecto.</p> <p>NOTA 1: de presentarse respuesta verbal a una petición cargada en el sistema, se debe indicar de manera expresa la respuesta suministrada al solicitante en la respectiva constancia de radicación.</p> <p>NOTA 2: Cuando se brinde al solicitante una simple orientación, acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada, no es necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición.</p>	
6. Archivar documentación PQRS	<p>Se archivará la documentación resultante de las PQRS, siguiendo los lineamientos y directrices establecidos en el programa de gestión documental de la Cámara de Comercio del Putumayo.</p> <p>NOTA: Es importante guardar todos los documentos evidencia del tratamiento y respuesta que se le dio a la PQRS, para asegurar que se actuó de acuerdo al procedimiento y en cumplimiento con lo legal vigente.</p>	Funcionarios Relacionados en las PQRS.
7. Realizar seguimiento a las PQRS	<p>El informe de seguimiento se realiza con base a la información reportada por el funcionario encargado de radicarlas, de la cual se extrae la información referente a cantidad de PQRS registradas en un periodo de tiempo, tipo de solicitud, trámite realizado, responsables y solución brindada; información que se filtra en el formato de "F-GC-14 Reporte de PQRS" con la cual se realiza el "F-GC-13 informe de seguimiento", con el fin controlar el debido proceso de atención de PQRS y detectar oportunidades de mejora.</p>	Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgo.
8. Presentar Informe de PQRS	<p>Mensualmente la recepcionista elaborará el informe de PQRS, el cual será revisado y validado por el Coordinador de Control Interno, Calidad y Riesgos, para realizar seguimiento.</p>	Recepcionista - Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgo.
9. Mejora continua	<p>a). Analizar la información resultante de los seguimientos a las PQRS.</p> <p>b). Proponer acciones correctivas y/o de mejora de acuerdo a cada caso.</p> <p>c). Retroalimentar al personal involucrado y ejecuta las acciones planteadas.</p>	Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgo Todos los funcionarios de la entidad



 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 12 de 13

REGISTROS:

-  [F-GC-15 Atención de PQRS](#)
-  [F-GC-14 Reporte de PQRS](#)
-  [F-GC-03 Acciones correctivas y/o de mejora](#)
-  [F-GC-08 Producto no conforme](#)
-  [F-GC-13 Informe de seguimiento](#)

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Norma legal o Voluntaria	Aparte	Descripción	Interno	Externo
Constitución Política de 1991	Art. 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.		X
Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	TÍTULO II Sustituido por el art. 1, Ley 1755 de 2015.	Derecho de petición ante autoridades.		X
Código de Comercio	Art. 86	Funciones de las Cámaras de Comercio.		X
Circular Externa 0002 del 23 de Noviembre de 2016 expedida por la SIC	Título VIII, Capítulo 2, Numeral 1.1. Deberes	Establece que las Cámaras deberán adoptar e implementar un sistema de peticiones, quejas y reclamos, que debe comprender como mínimo: Infraestructura física suficiente y recurso humano adecuado cualitativa y cuantitativamente, que permitan la recepción, tramitación y respuesta oportuna, el establecimiento de procedimientos y formatos de presentación, y la adopción de mecanismos de difusión y conocimiento del sistema por parte de los usuarios. Adicionalmente, las Cámaras de Comercio están en la obligación de hacer seguimiento estadístico y cualitativo de este sistema, verificar los resultados y tomar las medidas correctivas que corresponda.		X
Ley 1712 de 2014		Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.		X
Decreto Numero 1166 de 2016		Presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.		X

 CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO <small>Por el Desarrollo Empresarial de la Región</small>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS		Código P-GF-12
			Versión 003
			Fecha de Aprobación: 25-02-2016
Elaboró CICR	Revisó CICR	Aprobó CCICR	Página 13 de 13

RELACIÓN DE VERSIONES Y NATURALEZA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio
01	02-11-2010	<ul style="list-style-type: none">  Creación manual de procedimientos de atención de PQRS.
02	11-10-2012	<ul style="list-style-type: none">  Se cambia manual de procedimientos de atención de PQRS por procedimiento de atención de PQRS el cual integra los instructivos de atención en oficina principal y las oficinas receptoras.  Se actualiza información correspondiente a la descripción del paso a paso del proceso.
03	17-02-2017	<ul style="list-style-type: none">  Se actualiza procedimiento atendiendo los requisitos exigidos por la normatividad vigente, decreto 1166 del 19 de julio de 2016.  Atención PQRS verbales.  Se actualiza la descripción del paso a paso del procedimiento y responsables de cada actividad.  Se adjunta diagrama de flujo del procedimiento.  Se describe los canales de recepción y responsables en cada oficina de recibir las PQRS verbales y escritas.
04	13-12-2018	<ul style="list-style-type: none">  Se actualiza procedimiento por cambio de sistema.  Se actualiza por nueva codificación.

ACTUALIZACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Actualizó	Revisó	Aprobó
Firma	(Original firmado)	(Original firmado)	(Original firmado)
Nombre	Paulo Enrique Yela Rodríguez	Santiago Bermúdez Salazar	Deccy Yanira Ibarra González
Cargo	Director Administrativo y Financiero	Director Jurídico y de Registros Públicos	Presidente comité de Control Interno, Calidad y Riesgos
Fecha	15-11-2018	05-12-2018	13-12-2018