



CÁMARA DE  
COMERCIO DE  
CARTAGO

## CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGO

CODIGO: MJ-I- 003

VERSION: 004

Diciembre 15 2015

Página 1 de 14

### INSTRUCTIVO SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

<b>OBJETIVO:</b>	Atender, investigar y resolver oportunamente las Peticiones Quejas y Reclamos presentados por los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan sus inquietudes, con relación a todos los servicios que presta la Cámara de Comercio de Cartago.
<b>ALCANCE:</b>	Este Instructivo aplica desde la recepción de <b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</b> de los usuarios de todos los procesos de la Cámara de Comercio de Cartago hasta la presentación del informe por parte del Coordinador de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad para determinar acciones de mejora.
<b>RESPONSABLES:</b>	Dirección Jurídica , Coordinación de Control Interno y SGC
<b>DEFINICIONES:</b>	<p><b>PETICIONES:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.</p> <p>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.</p> <p>En la Cámara de Comercio de Cartago serán resueltas dentro de los <b>15</b> días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p><b>QUEJAS:</b> Son manifestaciones de inconformidad con algo o alguien de una Institución, en la prestación de un servicio y en el desarrollo de sus funciones. En la Cámara de Comercio de Cartago serán resueltas dentro de los 05 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p><b>RECLAMOS:</b> Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público. En la Cámara de Comercio de Cartago serán resueltas dentro de los 05 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p><b>CONSULTA:</b> <b>Consiste</b> en someter a consideración de la Cámara de Comercio de Cartago aspectos en relación con las materias propias de su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen ni vinculan responsabilidad de la Cámara de Comercio. Serán resueltas dentro de los treinta (05) días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p><b>SUGERENCIA:</b> Es la aportación de ideas o iniciativas de parte del cliente interno o externo para mejorar nuestra calidad. La</p>

Cámara de Comercio de Cartago se reserva el derecho de responder a las sugerencias. En la Cámara de Comercio de Cartago serán respondidas dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.

**FELICITACIÓN, COMENTARIO POSITIVO O ELOGIO:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. La Cámara de Comercio se reserva el derecho de responder o no a todas las felicitaciones, siendo factible la respuesta se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio.

**MEDIOS DE RECEPCION DE PQRs**



**Buzón**



**Presencial**



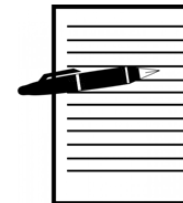
**Telefáx**



**e-mail**



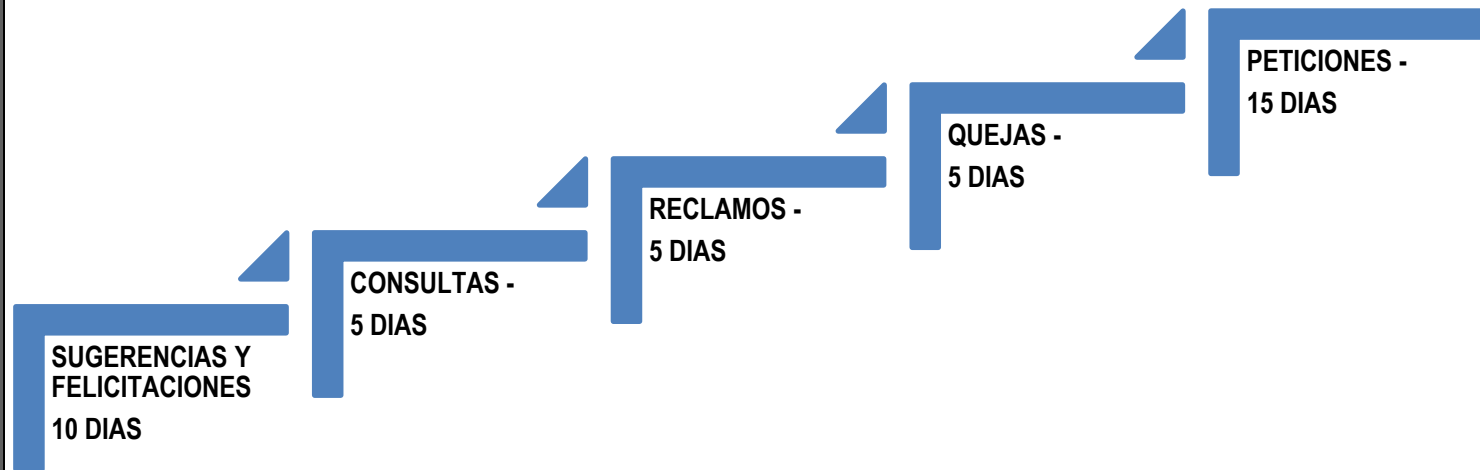
**Página web**



**Escrito**

Los medios de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas son los buzones de buzones de sugerencias ubicados en cada oficina, de forma presencial, telefax, correo electrónico [camacom@camaracartago.org](mailto:camacom@camaracartago.org), [jurídica@camaracartago.org](mailto:jurídica@camaracartago.org) y pagina web [www.camaracartago.org](http://www.camaracartago.org)

## TIEMPOS DE RESPUESTA



### CRITERIOS PARA EVALUAR LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para evaluar las Peticiones, Quejas o Reclamos se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

#### TIEMPOS DE RESPUESTA

Los porcentajes del tiempo utilizado para dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos, saldrán de restar a la fecha de entrega de una respuesta al usuario reclamante, la fecha de radicación de la misma solicitud, este parámetro nos dará el tiempo total en el que fue evaluado la petición, queja o reclamo.

Luego se realiza la sumatoria de la columna Prom. Días Resp. (9) para Peticiones y la columna (13) para Quejas y Reclamos y se divide entre la cantidad de solicitudes recibidas, con este resultado conocemos el promedio de días utilizado para dar respuesta a Peticiones, Quejas y Reclamos.

Posteriormente se divide el resultado de la columna Prom. Días Resp. (9) y la columna (13) entre los días estipulados por la Ley para dar solución a Peticiones y Quejas y Reclamos respectivamente. Con este resultado obtenemos la disminución en el tiempo de atención a las P.Q.R'S.

#### Tratamiento de las Encuestas

Reporte: El seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos será realizado trimestralmente en el formato MJ-F-011, por la secretaria jurídica, los resultados serán entregados al responsable del proceso y al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad para la presentación de informes trimestrales. Así mismo se consolidará la información semestralmente en el formato MJ-F-009.

### Tiempos de Respuesta

- De acuerdo a la medición del indicador, para PQRS el nivel máximo en tiempo de atención es del 33%, esta medición se realiza de forma separada para Peticiones y Quejas y Reclamos

$$\frac{\text{Tiempo para resolver Peticiones}}{\text{Tiempo previsto por la Ley}} \times 100\%$$

$$\frac{\text{Tiempo para resolver Quejas y Reclamos}}{\text{Tiempo previsto por la Ley}} \times 100\%$$

### P.Q.R's Resueltos

- De acuerdo a la medición del indicador, se establecen los siguientes rangos de evaluación:

Menos 60% Ineficiente

61% - 90% Aceptable

91% -100% Eficiente

$$\frac{\text{Número de P Q R'S Resueltos}}{\text{Total de P Q R'S Recibidos}} \times 100\%$$

El horario para recepción de PQRS en la oficina principal y/o oficinas receptoras es de Lunes a Viernes de 7:30 de la mañana a 4:30 de la tarde.

La remisión se realizará el mismo día en que fue recibido.

La Dirección Jurídica será la responsable del trámite de respuesta, una vez haya identificado la clase de solicitud de que se trata, si es una petición, una queja o un reclamo.

Para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas realizadas vía telefónica, el funcionario de la Cámara de Comercio de Cartago debe diligenciar el formato de **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS** MJ-F-010 con el fin de dejar asentada la Petición del usuario.

Cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Consulta se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias aunque pertenezcan al mismo proceso o caso.

Las Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

### CONDICIONES GENERALES

Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

Una vez esté elaborada la respuesta, será enviada por correo a la dirección que el usuario haya referido en el documento. Si no se indica una dirección para la notificación de la respuesta, ésta se publicará en la cartelera de información del área de Registro. Este envío será efectuado por el funcionario encargado del funcionamiento del Sistema.

En la secretaria jurídica se conformará un archivo con todas las peticiones, quejas y reclamos y sus respuestas.

**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. (Artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015).

**PETICIONES A ATENDER**

**Contenido de la petición:**

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

**GENERALIDADES LAS PETICIONES**

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Para el ejercicio de este derecho de petición se deberán observar por lo menos los siguientes requisitos: (artículo 16 de la Ley 1755 de 2015).

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Término para resolver:** 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. (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)

**Como se notifica:** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para

hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

**DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN LOS EXPEDIENTES DE LOS REGISTROS PÚBLICOS A CARGO DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y EXPEDICIÓN DE COPIAS DE LOS MISMOS:** **Consulta de documentos:** El numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011. establece que toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expidan copias de los mismos, siempre que dicho documento no tenga carácter reservado conforme la constitución o a la Ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional. Los registros que llevan las Cámaras de Comercio tienen el carácter de público y no existe disposición legal alguna que imponga la reserva de los documentos que reposen en ella. Las Cámaras de Comercio podrán negar la consulta o la expedición de copias, únicamente respecto de aquellos documentos que se encuentren en trámite, hasta tanto no se encuentre debidamente registrada.

**Horas de Consulta:** El examen o consulta de los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos que llevan las Cámaras, se hará en horas de despacho al público y en presencia de un empleado de la Entidad. (Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011).

**Valor de las copias:** Las copias que se expidan en desarrollo del derecho de petición de informaciones causarán el pago del valor correspondiente a su costo, de acuerdo a lo establecido por la Entidad. (Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.).

**Término para resolver:** si la petición de información y expedición de copias se hiciere por escrito, la regla general fijada en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 señala un término máximo de diez días para resolverlo. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**Notificación:** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

**EL DERECHO A LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS:** el derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo.

**Consultas cuya respuesta es obligatoria:** Debe tenerse presente que la ley sólo obliga a responder las consultas que tengan relación con las materias a cargo de la respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos del Derecho de Petición. Ejemplo de ello son la interpretación y aplicación de las normas registrales a casos concretos, en los demás casos es discrecional de la Entidad responder como en lo relacionado con el servicio a los afiliados, consultas de carácter general de derecho comercial, no necesariamente vinculados con asuntos registrales.

**Las respuestas de las preguntas no son de obligatorio cumplimiento:** Las respuestas dadas en ejercicio al derecho a la formulación de consultas, no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni mucho menos constituyen actos administrativos. Por tanto los conceptos jurídicos emitidos por las Cámaras en respuesta a las consultas, no son actos administrativos.

**Término para resolver:** Las consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta días. (Artículo 14 de la Ley 1755 de



2015).

**Como se notifica:** Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

**PETICION CUYA ATENCIÓN COMPETE A OTRAS AUTORIDADES:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. (Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.).

**GENERALIDADES PARA QUEJAS Y RECLAMOS**

**Término para resolver:** Deberá resolverse dentro de los cinco (05) días siguientes contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud.

**Como se notifica:** Se le notificará por correo a la dirección señalada en la solicitud, a falta de dirección, se publicará la respuesta en la cartelera de información de los registros públicos por el término de tres días hábiles.

En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara sobre quejas y reclamos será objeto de recursos ya que el anterior es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del C.P.A.C.A.

**Término para resolver:** Ambos procedimientos se resolverán dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la queja o reclamo, el funcionario responsable deberá dar respuesta por escrito a la reclamación o queja de manera completa y clara.

#	PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRS TELEFONICAS	RESPONSABLE
1	Realizar requerimiento mediante llamada telefónica a las oficinas de la Cámara de Comercio (Cartago, La Unión, Roldanillo). Los teléfonos habilitados para recepción de PQRS son: Oficina Cartago: tel 2112111 ext. 116 – Ext 119 Oficina La Unión: tel 2292750 Oficina Roldanillo: tel. 2298084	USUARIO
2	Registrar, Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia en el formato MJ-F-010 <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>Formato: MJ-F-010 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	FUNCIONARIO DE LA CCC
3	Radicar en la unidad central de correspondencia de la oficina correspondiente asignando un consecutivo	FUNCIONARIO DE LA CCC
4	Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargara de solicitar respuesta a la persona competente o proceso encargado. Nota: Si el PQR se recibe y radica en las oficinas receptoras se debe escanear y enviar vía correo electrónico el mismo día a la Dirección Jurídica y copiar correo a la Coordinación de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad.	FUNCIONARIO DE LA CCC
5	Evaluar inicialmente la PQR en términos de criterios tales como su severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.	DIRECCION JURIDICA
6	Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos de Ley y archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros. <b>Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta</b>	DIRECCION JURIDICA

#	PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRS ESCRITAS	RESPONSABLE
1	Enviar o entregar el requerimiento en cualquiera de las oficinas de la Cámara de Comercio de Cartago. (Puede utilizar el formato establecido por la Camara de Comercio o un documento propio traído por el cliente)	USUARIO
2	Radicar en la unidad central de correspondencia y asignar un consecutivo	FUNCIONARIO DE LA CCC
3	Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargara de solicitar respuesta a la persona competente o proceso encargado.  Nota: Si el PQR se recibe y radica en las oficinas receptoras se debe escanear y enviar vía correo electrónico el mismo día a la Dirección Jurídica y copiar correo a la Coordinación de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad.	FUNCIONARIO DE LA CCC
4	Evaluar inicialmente la PQR en términos de criterios tales como su severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.	DIRECCION JURIDICA
5	Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos de Ley y archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros. <b>Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta</b>	DIRECCION JURIDICA

#	PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRS PERSONALES	RESPONSABLE
1	Entregar el formato MJ-F-010 <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> al usuario para que este lo diligencie <b>Formato: MJ-F-010 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	FUNCIONARIO DE LA CCC
2	Diligenciar el formato MJ-F-010 <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> y entregarlo al funcionario de la Cámara de Comercio de Cartago o directamente en la unidad central de correspondencia.	USUARIO
3	Radicar en la unidad central de correspondencia y asignar un consecutivo	FUNCIONARIO DE LA CCC –UNIDAD DE CORRESPOND
4	Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargara de solicitar respuesta a la persona competente o proceso encargado.  Nota: Si el PQR se recibe y radica en las oficinas receptoras se debe escanear y enviar vía correo electrónico el mismo día a la Dirección Jurídica y copiar correo a la Coordinación de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad.	FUNCIONARIO DE LA CCC

5	Evaluar inicialmente la PQR en términos de criterios tales como su severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.	DIRECCION JURIDICA
6	Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos de Ley y archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros. <b>Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta</b>	DIRECCION JURIDICA

#	PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRs POR PAGINA WEB O CORREO ELECTRONICO	RESPONSABLE
1	Realizar el requerimiento a través del sistema PQRs de la página web <a href="http://www.camaracartago.org">www.camaracartago.org</a> o a los correos electrónicos <a href="mailto:camacom@camaracartago.org">camacom@camaracartago.org</a> y <a href="mailto:juridica@camaracartago.org">juridica@camaracartago.org</a> Responsable de PQRs en la página web : Coordinador de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad Responsable del correo electrónico <a href="mailto:camacom@camaracartago.org">camacom@camaracartago.org</a> : Recepcionista Responsable del correo electrónico <a href="mailto:juridica@camaracartago.org">juridica@camaracartago.org</a> : Director Jurídico	USUARIO
2	Diligenciar el formato MJ-F-010 <b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> con los datos suministrados por el usuario y radicarlo en la unidad central de correspondencia para asignar un consecutivo o también se puede imprimir la PQR.  <b><i>Nota: Cuando se trate de consultas sobre tarifas o tramites de la Cámara de Comercio realizadas a través del correo electrónico no es necesario diligenciar el formato MJ-F-010 y se puede responder directamente desde el correo electrónico, se debe Relacionar la consulta en el formato MJ-F-031 CONSULTAS Y PETICIONES X PAGINA WEB.</i></b>	COORDINADOR DE CI Y SGC-RECEPCIONISTA – DIRECTOR JURIDICO COORDINADOR DE RP
3	Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargara de solicitar respuesta a la persona competente o proceso encargado.	FUNCIONARIO DE LA CCC –UNIDAD DE CORRESPOND
5	Evaluar inicialmente la PQR en términos de criterios tales como su severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.	DIRECCION JURIDICA
6	Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos de Ley y archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros. Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta <b><i>Nota: Cuando se trate de consultas sobre tarifas o tramites de la Camara de Comercio realizadas a través del correo electrónico se puede responder directamente desde el correo electrónico.</i></b>	DIRECCION JURIDICA

#	PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRS FAX	RESPONSABLE
1	Enviar el requerimiento al fax 2112111 (ext. 201) de la recepción de la Cámara de Comercio de Cartago	USUARIO
2	Relacionar la PQR en el formato MJ-F-031 CONSULTAS Y PETICIONES X PAGINA WEB , sacar fotocopia del documento y radicarlo en la unidad central de correspondencia para asignarle un consecutivo	RECEPCIONISTA
3	Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargara de solicitar respuesta a la persona competente o proceso encargado.	FUNCIONARIO DE LA CCC –UNIDAD DE CORRESPOND
4	Evaluar inicialmente la PQR en términos de criterios tales como su severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.	DIRECCION JURIDICA
5	Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos de Ley y archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros. Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta	DIRECCION JURIDICA

#	PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRS RECIBIDAS POR EL BUZON DE SUGERENCIAS	RESPONSABLE
1	Diligenciar el formato MJ-F-003 ENCUESTA CUENTENOS y depositar en los buzones de sugerencias ubicados en cada oficina de la Cámara de Comercio de Cartago	USUARIO
2	Revisar al menos una vez por semana los buzones de sugerencias	COORDINADOR DE CI Y SGC
3	Relacionar la PQR en el formato MJ-F-23 y enviar a la unidad central de correspondencia para asignarle un consecutivo.	COORDINADOR DE CI Y SGC
4	Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargara de solicitar respuesta a la persona competente o proceso encargado.	FUNCIONARIO DE LA CCC –UNIDAD DE CORRESPOND
5	Evaluar inicialmente la PQR en términos de criterios tales como su severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.	DIRECCION JURIDICA
6	Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos de Ley y archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros. Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta	DIRECCION JURIDICA

<b>FORMATOS RELACIONADOS:</b>	<b>ANEXOS</b> <b>ANEXO 1 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS MJ-F-010</b> <b>ANEXO 2 SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS MJ-F-011</b> <b>ANEXO 3 CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS MJ-F-009</b> <b>ANEXO 4 CONSULTAS Y PETICIONES X PAGINA WEB Y CORREOS ELECTRONICOS MJ-F-031</b> <b>ANEXO 5 OPORTUNIDADES DE MEJORA MJ-F-023</b>
<b>ANEXOS:</b>	

### Control de Cambios

Control de Cambios	Descripción
Versión 4	Se incluyen todos los puntos donde se puede registrar un PQR – Se establecieron tiempos de respuesta para sugerencias y felicitaciones.