1. OBJETIVO

Resolver oportunamente las Peticiones, Quejas y Reclamos presentado por los usuarios, que estén relacionadas con los servicios que presta la Cámara de Comercio de Cartagena, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

2. ALCANCE

Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la entidad por los diferentes procesos.

3. DEFINICIONES

Usuario: Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio de Cartagena.

Petición: solicitud verbal o escrita que presenta el usuario con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Quejas: manifestación de inconformidad sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.

Reclamos: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte de una autoridad administrativa.

Sugerencia: es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar nuestra calidad

4. GENERALIDADES

- En caso que los PQRS sean de Afiliados de Cámara Preferencial estos deben ser remitidos a la Dirección de Mercadeo y ventas.
- En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio 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 código contencioso administrativo.

1. Descripción de Peticiones

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
Solicitud de Concepto	Escritas	Archivo	8 días (interno)
Consulta relacionada con las funciones registrales	Escritas	Archivo	8 días (interno)
Solicitud devolución de dinero	Escritas	Servicio al cliente (Asesoría)	3 días
Solicitud de corrección de certificado	Escritas	Servicio al cliente	3 días

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
		(Asesoría	
Solicitud de Certificados de Costumbre	Escrito	Caja	3 días
Consulta de documentos de archivos	Verbal	Servicio al cliente (Asesoría) Se radica cuando se solicitan copias	Inmediato
Atención competente a otras autoridades	Escrito	Archivo	8 días
Recursos Administrativos y Revocatorias	Escrito	Archivo	30 días
Solicitud de Información de un servicio	Escrito - Verbal	Archivo, Pagina Web, telefónica o personal	3 días o inmediata si es verbal y se puede atender la solicitud
Solicitud de trámite en conciliación	Escrito	CAC	3 días

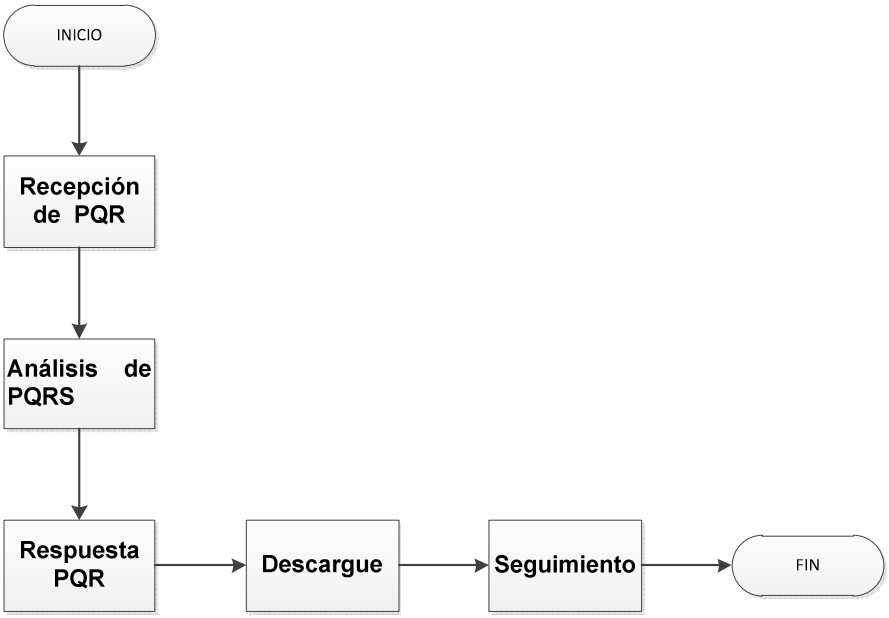
2. Descripción de Reclamos

TIPOS DE RECLAMOS	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
Corrección de Certificado	Escritas - Verbal	Servicio al cliente (Asesoría	3 días
Otros Reclamos	Escritas Buzón - Verbal	Información – Pagina Web- Archivo	8 días

3. Descripción de Quejas

TIPOS DE QUEJAS	MEDIO	POR DONDE INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)
Inconformidad por la atención de un funcionario	Escritas - Verbal	Archivo – Telefónica o personalmente	3 días

5. FLUJOGRAMA



6. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	**Recepcionar PQR**	Las PQR podrán presentarse por escrito (personal, buzón de sugerencias) o vía e-mail. Si son verbales, se reciben por el funcionario encargado, quien digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta. Las PQR son recibidas por correo electrónico y se cargan al aplicativo de sistema de PQR de cada área. Las sugerencias depositadas en el buzón, son revisadas e ingresadas al sistema por el Responsable del buzón.	Cualquiera	Aplicativo de PQR
2.	**Análisis de PQRS**	Dependiendo del tipo PQRS se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o definido por las	Jefes de área	Aplicativo de PQR

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
		áreas de servicios. Las sugerencias se ingresan al sistema y el responsable del sistema de PQR, las direcciona para que se analice y se pueda realizar la respuesta de forma objetiva.		
3.	**Respuesta PQR**	Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, el funcionario responsable deberá dar respuesta a la PQR de manera completa y clara. La respuesta de las PQR se tramita por el mismo medio o si es posible se envía una carta al usuario. Esta respuesta debe hacerse en el menor tiempo posible.	Responsable de dar respuesta	Aplicativo de PQR
4.	**Descargue**	Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar el sistema de PQR, procede al descargue de las mismas.	Responsable de dar respuesta	Aplicativo de PQR
5.	**Seguimiento**	A las PQR, se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, a través de cualquier medio idóneo que evidencie la respuesta.	Responsable del Sistema PQR	Aplicativo de PQR

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
5	28/04/2009	Se describieron los tipos de peticiones, quejas o reclamos para todos los procesos.
6	24/07/2014	Actualización del procedimiento. Estableciendo una sola directrices para el manejo de PQR de acuerdo al Sistema de Información Gerencial