

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR’s

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir por la Cámara de Comercio de Valledupar, para tramitar las peticiones, quejas y reclamos ya sea verbales, escritas, electrónicas o tecnológicas, de conformidad con lo establecido en la **ley 1755 del 2015** y lo expuesto en el **artículo 2.2.3.12.1. Y siguientes del Decreto 1166 de 2016**, el cual incorporó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1069 de 2015.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a todas las PQR's, sean estas en forma verbal, escrita, electrónica o telefónica, presentadas ante la Cámara de Comercio de Valledupar y cuyo contenido no involucre la realización de un trámite registral.

## 3. DEFINICIONES

**El Derecho de petición:** 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 según la **Ley 1755 de 2015**.

La Cámara de Comercio de Valledupar, 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.

**Queja:** expresión de insatisfacción presentada a una organización, con respecto al servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o solución explícita o implícita.

**Reclamo:** Expresión de la insatisfacción presentada a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

**Sugerencia:** Idea que se sugiere o se propone a una organización para que se tome en consideración o se piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR</b>
<i>Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.</i>	<i>Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera</i>	<i>Junta Directiva</i>



**Consulta:** Solicitud presentada ante la Cámara de Comercio de Valledupar para que emita un concepto o se exponga su criterio, respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

**Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente en la sede principal de la Cámara de Comercio de Valledupar y en los puntos de atención al ciudadano de las seccionales, ubicadas en los municipios que conforman nuestra jurisdicción.

**Peticiones presentadas verbalmente por vía telefónica:** Son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario (5897868), en la extensión habilitada para tal fin: 163.

**Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto o servicio.

El ejercicio del derecho de petición en la Cámara de Comercio de Valledupar, no puede usarse para iniciar una operación de registro prevista en las normas que regulan la operación registral, éstas 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 de Valledupar responderá al usuario informando sobre el procedimiento a seguir para iniciar un trámite registral.

El derecho de petición, puede estar asociado con consultas sobre servicios registrales o aspectos relacionados con las demás funciones de la Cámara de Comercio.

## 4. RESPONSABLE

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
<i>Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.</i>	<i>Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera</i>	<i>Junta Directiva</i>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR's

Código: SEG-MN-5

Versión: 10

Actualizado: 28/03/2018

Página 4 de 12

El profesional universitario PQR es el encargado de realizar el análisis y seguimiento del tratamiento y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y evaluar la satisfacción de la respuesta suministrada por la Cámara de Comercio de Valledupar, al solicitante.

Los funcionarios son responsables de recibir peticiones, quejas y reclamos, y realizar el envío al profesional universitario de PQR, así mismo, cuando sus competencias lo indiquen, son encargados de responder peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de su área correspondiente.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera	Junta Directiva



## RESOLUCIÓN No. 081 DE 2018

(28 de Marzo)

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR’S DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR”

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar en uso de sus facultades  
legales, estatutarias y reglamentarias

### CONSIDERANDO

- a) Que para dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad y para garantizar la correcta ejecución de los procesos de peticiones quejas y reclamos, debe integrarse el manual de procedimientos aprobado previamente por junta directiva con el procedimiento y los formatos aprobados por comité de calidad.

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1º.** Modificar y aprobar el EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR’s, cuyo contenido es el que a continuación se transcribe:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera	Junta Directiva



## 5. GENERALIDADES

### 5.1. Horarios de atención:

La Cámara de Comercio de Valledupar, recibirá las PQR’s en el siguiente horario:

- Las PQR’s presentadas de manera presencial en todas las sedes y seccionales disponibles para el público, de **8:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.**
- Para las PQR’s presentadas por vía telefónica, la Cámara de Comercio de Valledupar pondrá a disposición del público la línea telefónica de atención al **usuario: 5897868, extensión 163**, la cual estará disponible **las 24 horas del día**.

Las PQR’s por vía telefónica, quedarán radicadas de inmediato, si son presentadas dentro del horario de atención al público; pero si las mismas se presentaren fuera del horario de atención al público, quedarán radicadas el día hábil siguiente.

### 5.2. Canales de comunicación:

La Cámara de Comercio de Valledupar ha dispuesto, para la presentación y radicación de las PQR’s presentadas de forma verbal, los siguientes canales oficiales:

**a. Vía telefónica.** Como canal centralizado para la recepción no presencial de PQR’s verbales, se cuenta con la línea telefónica **No. 5897868- extensión 163**; con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de VOZ-PBX durante las 24 horas del día, correspondiente a la línea de atención al cliente.

La PQR’s presentada a través de comunicación telefónica será transcrita en el formato electrónico o físico, habilitado en el sistema usado para su recepción, con el fin de dejar constancia para su radicación.

**b. Presencial.** Se realizara en la oficina de PQR’s, o ante cualquier funcionario de las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Valledupar; también se dispone de funcionarios habilitados para este propósito, en las distintas seccionales de los municipios y corregimientos que componen la jurisdicción de la Cámara de Comercio Valledupar.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnica	Junta Directiva



Las PQR's presentadas, a través de canales diferentes a los enunciados anteriormente, no serán radicadas. Sin embargo, se brindará orientación al ciudadano para efectuar adecuadamente su solicitud.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el formato PQR's para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto por el **Decreto 1166 de 2016** y la **ley 1755 de 2015**, que será diligenciado por el peticionario, o el funcionario receptor de esta entidad cameral, encargado de recibir la(s) PQR's.

### 5.3. Publicidad del procedimiento para las PQR's verbales o escritas.

La Cámara de Comercio de Valledupar publicará permanentemente, en un lugar visible al público, en todas sus sedes seccionales, en la página electrónica institucional y en las carteleras oficiales, el procedimiento y los canales adoptados para la recepción, radicación y trámite de las PQR's en sus distintas modalidades.

### 5.4. Inclusión social en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias ya sea verbales o escritas en lengua nativa o dialectos oficiales de Colombia.

La Cámara de Comercio de Valledupar, procederá a recibir PQR's de personas que pertenecen a comunidades que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Para este efecto, se dejará constancia de este hecho en la radicación del requerimiento, se grabará la PQR's en cualquier medio tecnológico o electrónico, y se buscará el intérprete correspondiente para proceder a su traducción tratamiento y respuesta.

Las personas con discapacidad, protección especial o personas de la tercera edad, pueden presentar y radicar PQR's ante esta Cámara de Comercio.

### 5.5. Tiempo de respuesta:

La Cámara de Comercio de Valledupar dará respuesta escrita a la PQR's, en los términos establecidos por la Ley, de la siguiente manera:

- i. Para peticiones convencionales: 5 días hábiles.**
- ii. Para solicitud de información o documentos: 5 días hábiles.**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera	Junta Directiva



iii. Para resolver consultas relacionadas con las funciones camerales: 30 días hábiles

## 6. CONTENIDO

### 6.1. Procedimiento

Paso	Etapas	Descripción	Formatos
I	Recibir PQR's	<p>Una PQR's se puede recibir de forma escrita o verbal por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción:</li> <li>- La funcionaria de recepción, radicará el documento y hará entrega al usuario de una copia, con constancia de recibido.</li> <li>- la funcionaria de recepción remitirá el documento al funcionario competente, en estricto orden de llegada.</li> <li>- En caso de duda, acerca del funcionario a quien debe ser remitida la petición, se enviará a presidencia ejecutiva, que la direccionará al funcionario competente.</li> <li>- El funcionario responsable y competente, elaborará la respuesta dentro del término meta establecido en este procedimiento, y la remitirá a la misma área de recepción, para que esta surta la respectiva notificación a los interesados.</li> <li>- la respuestas se notificarán por correo a la dirección que se conozca del interesado, dejando la constancia en el formato envío de correspondencia o formato entrega de correspondencia local. En el evento en que el peticionario no haya informado dirección y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los medios de los registros públicos a cargo de la entidad, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en cualquiera de los medios informativos de este ente cameral.</li> <li>-Caja</li> <li>-Página web</li> <li>-Correo electrónico</li> <li>-Buzón de sugerencias</li> <li>-Redes Sociales</li> <li>-Vía Telefónica-Sistema de grabación de mensaje de voz- PBX, con disponibilidad 24 horas al día.</li> </ul> <p>El funcionario receptor de la(s) PQR's, debe transferirla al Profesional Universitario PQR,s.</p> <p><b>Nota 1:</b> los derechos de petición deberán tener fecha de recibido, contando con un número de radicado de entrada, para poder tener certeza del comienzo del término legal.</p>	Formato de PQR's

ELABORADO POR: Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	REVISADO POR: Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera	APROBADO POR Junta Directiva
---	---	---------------------------------



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR's

**Código:** SEG-MN-5

**Versión:** 10

**Actualizado:** 28/03/2018

**Página** 9 de 12

Paso	Etapas	Descripción	Formatos
II	Recibir PQR's por parte del Profesional universitario PQR.	<p>El Profesional Universitario PQR's recibirá las peticiones, dándole el tratamiento correspondiente, de acuerdo al orden de llegada, según el radicado de ingreso de correspondencia. Las quejas y reclamos se ingresarán a la base de datos del año en curso, asignándosele la letra R (reclamo) o Q (queja) seguida del número de llegada.</p> <p><b>Nota 1.</b> El orden numérico de las quejas y reclamos se finiquitará a final de cada año, y se reiniciará el proceso de radicación el año inmediatamente siguiente.</p> <p><b>Nota 2.</b> las peticiones, quejas y reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitadas; de lo contrario podrán ser rechazadas y declaradas improcedentes, de lo cual se dejara la respectiva constancia.</p> <p>El Profesional Universitario de PQR, el primer día hábil de cada semana, realizará recorrido por todas las áreas de atención al público, aperturando los buzones y extrayendo las PQR's que se hayan depositado, haciendo el diligenciamiento del formato inspección de buzones PQR's para constancia.</p> <p><b>Nota 2:</b> El Jefe de la Oficina Seccional o la persona delegada, se encargará cada semana, de la inspección de los buzones ubicados en las distintas seccionales que conforman la jurisdicción cameral; este, hará llegar al profesional de las PQR's acta, debidamente diligenciada, junto con las quejas, reclamos o sugerencias que se presenten, teniendo en cuenta el Instructivo de envío de documentos a la sede principal</p>	<p>Formato Inspección de Buzones PQR's</p> <p>Procedimiento para el manejo de correspondencia</p> <p>Base de datos de quejas y reclamos.</p> <p>Instructivo de envío de documentos a la sede principal</p>
III	Análisis PQR'S y asignar responsable.	<p>El Profesional Universitario PQR analizará detalladamente cada una de las PQR's, estableciendo quien es el funcionario que debe emitir la respuesta respectiva.</p> <p>En caso de que el Profesional universitario de PQR no sea el competente para el estudio y emisión de la respuesta, deberá correrle traslado de la copia de la PQR's al responsable del proceso, a más tardar al siguiente día hábil, informándole los plazos máximos que tiene, para la expedición de la resolución.</p> <p><b>Nota 3:</b> Cuando se reciba un reclamo, se notificará a la persona responsable del mismo, por medio del formato de notificación de errores de reclamos.</p> <p><b>Nota 4:</b> En caso de que la petición sea presentada en un idioma nativo, se deberá grabar dicha petición para traducirla y darle su respectiva respuesta.</p>	<p>Formato de PQR's</p> <p>Formato de notificación de errores de reclamos</p>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera	Junta Directiva



## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR's

**Código:** SEG-MN-5

**Versión:** 10

**Actualizado:** 28/03/2018

**Página** 10 de 12

Paso	Etapas	Descripción	Formatos
IV	Emitir respuesta	<p>El funcionario competente de dar trámite y respuesta a la PQR's, deberá someterla a estudio; realizando las acciones necesarias para solucionarla, dando respuesta al usuario personalmente o redactando y enviando la respuesta al solicitante de la PQR's, con copia al Profesional Universitario de PQR, de acuerdo al análisis del caso.</p> <p><b>Nota 5:</b> 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 documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Cuando la respuesta a la solicitud verbal consista en orientación sobre el lugar al que debe dirigirse el solicitante para obtener la información, no se dejará constancia, ni radicado de la petición de información.</p> <p>Cuando la Cámara de Comercio de Valledupar, no sea competente para tramitar la PQR's verbal, el funcionario encargado de la recepción y radicación, informará a la persona en el mismo acto de recepción y lo orientará para que presente su PQR's ante la autoridad correspondiente. Si no existe autoridad competente, así lo informará al peticionario</p>	Formato de PQR's
V	Archivar PQR's	Una vez resuelta la PQR'S, el Profesional universitario de PQR procederá al archivo de la misma, con su respectivo oficio de respuesta en carpetas, de acuerdo a los lineamientos de gestión documental.	Formato de PQR's
VI	Evaluar la satisfacción de la respuesta de PQR's	<p>De acuerdo a la cantidad de PQR's tramitadas en el mes, se tomará una muestra aleatoria, para evaluar si el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta recibida.</p> <p>Para ese proceso, se utilizará el formato de evaluación de satisfacción de PQR's, dicha evaluación se hará por medio físico, telefónico o correo electrónico.</p>	Formato de PQR's
VII	Realizar el informe de PQR's	Mensualmente, el Profesional universitario de PQR, realizará un cálculo y análisis del proceso, estableciendo las medidas correctivas, en caso de que apliquen.	

ELABORADO POR:

Profesional Universitario de PQR Jhon Larry H.

REVISADO POR:

Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director  
Director Calidad María Alejandra Múnera

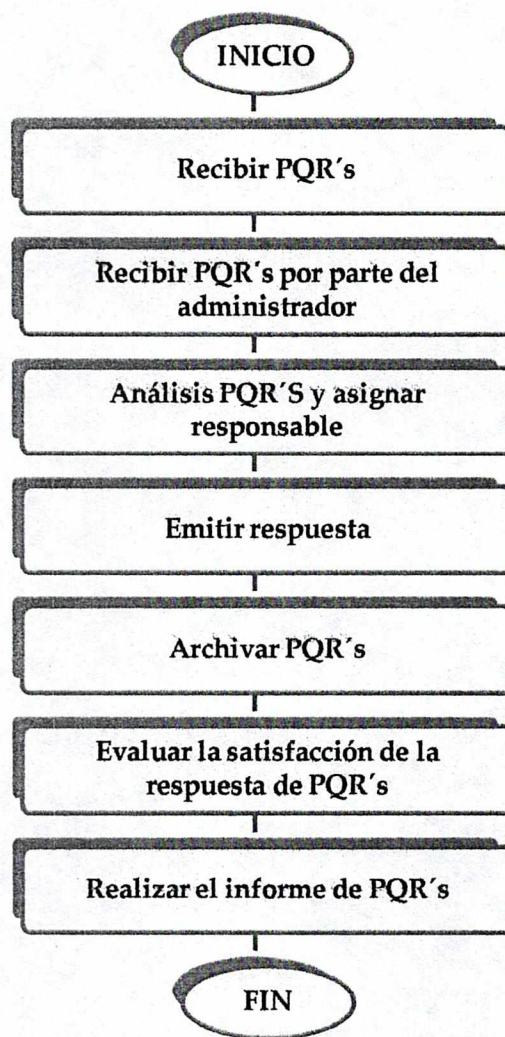
APROBADO POR

Junta Directiva



Nota: este procedimiento será materializado, sin perjuicio de la normatividad legal vigente, haciendo de igual forma, acompañamiento de aplicación mancomunada.

## 6.2. Flujograma



## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de acciones correctivas.
- Procedimiento para el manejo de correspondencia
- Base de datos de quejas y reclamos
- Instructivo tratamiento de documentos seccionales

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR</b>
<i>Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.</i>	<i>Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera</i>	<i>Junta Directiva</i>



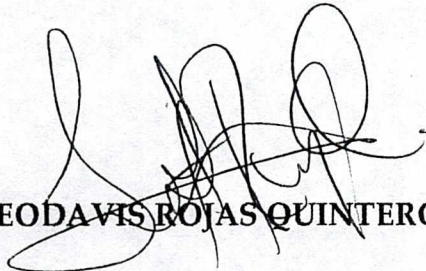
## 8. FORMATOS

- Formato de PQR's
- Formato de inspección de buzones
- Formato de evaluación de satisfacción de PQR's
- Formato de notificación de errores de reclamos

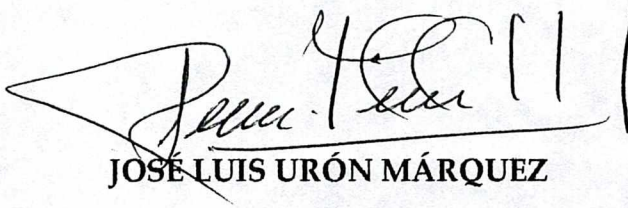
**ARTÍCULO 2º.- VIGENCIA.** La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Expedida en Valledupar a los 28 días del mes de marzo de 2018.



**LEODAVIS ROJAS QUINTERO**  
Presidente



**JOSÉ LUIS URÓN MÁRQUEZ**  
Secretario

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Profesional Universitario de PQR Jhon Larrye H.	Presidente Ejecutivo- José Luis Urón Director Director Calidad María Alejandra Múnera	Junta Directiva