**1. OBJETIVO**

El objetivo de este manual es establecer el procedimiento adoptado por la Cámara de Comercio de Valledupar, para tramitar los PQR´s 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, bien sea en formas verbales, escritas, electrónicas o telefónicas, ante la Cámara de Comercio de Valledupar y cuyo contenido no involucre la realización de un trámite registral.

1. **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 con 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 hecha a una organización, con respecto al servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Reclamo:** Expresión de la insatisfacción hecha 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 la tenga en consideración o piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

**Consulta:** Solicitud presentada ante la Cámara de Comercio de Valledupar para que emitan un concepto o expongan 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.

1. **GENERALIDADES**
   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, de lunes a viernes en el horario de atención al 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 PQRs por vía telefónica, quedarán radicadas con la fecha del día de presentación, si las mismas son realizadas en el horario de atención al público **de 08:00 am a 06:00 pm.**

Las PQRs presentadas fuera de este horario, quedarán radicadas con fecha del siguiente día hábil.

* 1. **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.** La Cámara de Comercio de Valledupar, ha dispuesto como canal centralizado para la recepción no presencial de PQR`s verbales, el **teléfono 5897868- extensión 163**; con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de voz-pbx disponiblelas 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 y con el fin de dejar constancia para su radicación.

**b. Presencial.** En la oficina de PQR´s, recepción, ventanilla o ante cualquier funcionario de la sede principal 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.

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 en el **Decreto 1166 de 2016**, y será diligenciado por el funcionario de la Cámara encargado al momento de recibir su PQR´s, como constancia de la misma.

* 1. **Publicidad del procedimiento para las PQR´s verbales o escritas.**

La Cámara de Comercio de Valledupar publicará en un lugar visible al público, en todas sus sedes, en la sede 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.

* 1. **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 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.

* 1. **Tiempo de respuesta:**

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

**i. Para peticiones convencionales: 5 días hábiles.**

**ii. Para solicitud de información o documentos: 5 días hábiles.**

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

1. **RESPONSABLE**

**El profesional universitario PQR** es el encargado de realizar el análisis y seguimiento del tratamiento y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y 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 encargadosde responder peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de su área correspondiente.

1. **CONTENIDO**
   1. **Procedimiento**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- |
| **I** | **Recibir PQR´s** | Una PQR´S se puede recibir de forma escrita o verbal por los siguientes medios:  -Recepción:  -Caja  -Página web  -Correo electrónico  -Buzones de sugerencia  -Redes Sociales  -Vía Telefónica-Sistema de grabación de mensaje de voz- PBX, con disponibilidad de 24 horas al día.  El funcionario que recibe la PQR´s, debe transferírsela al Profesional Universitario PQR,s.  **Nota 1**: los derechos de petición deberán tener fecha de recibido, para poder tener certeza del comienzo del término legal. | Formato de PQR´s |
| **II** | **Recibir PQR´s por parte del Profesional universitario PQR.** | El Profesional universitario PQR recibe las PQR´s, dándole tratamiento, de acuerdo al orden de llegada, según el radicado de ingreso de correspondencia para las peticiones, quejas y reclamos se ingresara a la base de datos, asignándosele la letra R (reclamo) o Q (queja) seguida del numero consecutivo de llegada, este número consecutivo de reiniciara anualmente.  El Profesional universitario de PQR, cada semana realizara recorrido de inspección de los buzones, para la apertura de los mismos, diligenciando el formato inspección de buzones PQR´s y diariamente realiza revisión del PBX.  **Nota 2:** El Jefe 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 | Formato Inspección de Buzones PQR´s  Procedimiento para el manejo de correspondencia  Base de datos de quejas y reclamos.  Instructivo de envío de documentos a la sede principal |
| **III** | **Análisis PQR´S y asignar responsable.** | El Profesional universitario PQR analizará detalladamente cada una de las PQR´s, estableciendo quien es el funcionario que debe emitir la resolución respectiva.  En caso que el Profesional universitario de PQR no sea el competente del 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 se tiene, para la expedición de la resolución.  **Nota 3:** Cuando se reciba un reclamo se notificará a la persona responsable del mismo por medio del formato de notificación de errores de reclamos.  **Nota 4**: En caso de que la petición se a presentada en un idioma nativo se deberá grabar dicha petición para traducirla y darle su respectiva respuesta. | Formato de PQR´s  Formato de notificación de errores de reclamos |
| **IV** | **Emitir respuesta** | El funcionario competente de dar trámite de 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 resolución al solicitante de la PQR´s, con copia al Profesional universitario de PQR, de acuerdo al análisis del caso.  **Nota 5:** 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 falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.  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.  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 | 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** | De acuerdo a la cantidad de PQR´s tramitadas en el mes, se tomara una muestra aleatoria, para evaluar si el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta recibida.  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. | Formato de PQR´s |
| **VII** | **Realizar el informe de PQR´s** | Mensualmente el Profesional universitario de PQR, realizara un cálculo y análisis del proceso, estableciendo las medidas correctivas en caso de que apliquen. |  |

Nota: Para la materialización de este procedimiento se ha de tener en cuenta lo regulado por la ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 2016.

* 1. **Flujograma**

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

* Procedimiento de acciones correctivas.
* Procedimiento para el manejo de correspondencia
* Base de datos de quejas y reclamos
* Instructivo de envío de documentos a la sede principal

1. **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