1. **OBJETIVO**

Establecer las actividades a implementar para dar respuesta a solicitudes de los empresarios y usuarios de nuestros servicios.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a las solicitudes entregadas al sistema de Gestión de Información Empresarial.

3. DEFINICIONES

* Solicitud: Del latín sollicitudo, solicitud es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.
* Información: está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

* Vicepresidente Administrativo: Verifica que se cumpla con los términos establecidos de entrega de información, fijados por la entidad, además de evaluar la actualización de la información.
* Coordinador CIE: Debe desarrollar todas las actividades de la oficina del Centro de Información Empresarial, entregar la información de forma oportuna, la información debe estar enfocada, según la solicitud del ciudadano.
* Pasantes: Desarrollo de filtros y boletín de datos, según investigaciones realizadas por el usuario.

**5. CONTENIDO**

**5.1 PROCEDIMIENTO**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción**  | **Responsable**  | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación de Usuario** | Al ingresar nuestro usuario a la oficina del Centro de Información Empresarial, es recibido por el funcionario a cargo, quien lo saluda, se presenta y pregunta sobre el motivo de su visita. Conociendo el motivo, se identifica la calidad y clasificación del usuario definiendo si se trata de un empresario con registros en la entidad, ciudadano independiente, estudiante, investigador o consultor. | Coordinador CIE |   |
| **2** | **Solicitud** | Al conocer la necesidad de Información, se debe confirmar si el usuario ya tiene una solicitud por escrito; si la tiene, debe pasar a recepción y radicar el documento, para que quede constancia que el documento fue radicado, y entregado a través del sistema SAIA al Centro de Información Empresarial, si no la tiene, se le entrega un formato de solicitud de información, el cual también debe ser entregado en recepción. | Coordinador CIE | Formato de solicitud de información |
| **3** | **Identificación de la información** | La solicitud debe contener en forma explícita la información que necesita el cliente, los funcionarios del Centro de Información Empresarial, al identificar la necesidad, deben direccionar la solicitud al área correspondiente, para su efectiva respuesta y diligenciamiento y que se realice el respectivo registro sobre la solicitud recibida y respuesta entregada. | Coordinador CIE |  |
| **4** | **Registro del Usuario** | Al identificar qué tipo de información necesita el cliente, si la información fue de Comercio Exterior, debe ser registrado en las plataformas de ProColombia, Si la información es netamente estadística, y corresponde a las más de 87 investigaciones del DANE, el usuario debe ser registrado a través de Registro de Usuarios DANE. | Coordinador CIE  | Plataforma ProColombiahttps://login.salesforce.com/?ec=302&startURL=%2Fhome%2Fhome.jspPlataforma DANE http://www.colombiestad. gov.co/DAR\_SPG\_ R02/login.php. |
| **5** | **Entrega de la Información:** | La información puede ser entregada en medio magnético, o en medio físico, el Centro de Información, debe llevar la relación de la información solicitada, y la respuesta entregada. | Coordinador CIE |  |

* 1. **FLUJOGRAMA**
1. **MANEJO DE LA NO CONFORMIDAD**
2. Se identifica la no conformidad
3. Se diligencia el formato de quejas y/o reclamos según sea el caso
4. Se remite al funcionario competente
5. Descripción de la no conformidad real y/o potencial
6. Se realiza la corrección y/o acción si es el caso
7. Se corrige, se contesta (en forma verbal o escrita) a quien manifiesta la no conformidad.
8. **CONTROL DE PROCESOS**
9. Seguimiento por parte del coordinador de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la no conformidad.
10. Seguimiento automático en el software (se ingresa por CONSTANCIA DE REMISION AL FUNCIONARIO ENCARGADO RESPONSABLE A RESOLVER – CERTIFICADO DE PQR`S RESUELTO).
11. Seguimiento de Actas de Indicadores (acciones e indicadores).
12. **PLAN DE CONTINGENCIA:**
* Copia de seguridad.
* Servidor.

 **9.** **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

* Instructivo de la plataforma ProColombia
* Instructivo de la plataforma DANE
1. **. FORMATOS**
* Formato de solicitud de información (Desarrollo Empresarial)
1. **ANEXOS:**

**NA**