


|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>1 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Solicitud de información pública y felicitaciones, presentadas por los clientes y demás grupos de interés a partir de la atención recibida por parte del funcionario que efectúa los procesos relacionados con la prestación de los productos y servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Arauca

## 2. ALCANCE

Aplica desde la llegada y registros de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias, denuncias, Solicitud de información pública y felicitaciones, presentados de manera escrita, virtual y/o verbal hasta la entrega de una respuesta, toma de acciones y finaliza con el cierre de la petición y el archivo de las solicitudes.

## 3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

El responsable de recepcionar la información de las PQRSF Centro de Información Documental de la Cámara de Comercio de Arauca es CINDOCCA y la autoridad es la presidente ejecutiva.


La dirección jurídica y de registro es responsable de dar respuesta oportuna en los tiempos específicos a las PQRSF a través del abogado de registro, y de igual forma realizar seguimiento y control de las mismas en el formato F-RP-04.

### 3.1 RESPONSABILIDADES

- ✓ Todos los funcionarios deben orientar a los usuarios para que presenten las peticiones con los funcionarios encargados de recepcionar las PQRSF.
- ✓ En el caso de presentarse una petición verbal todos los funcionarios deben registrar la solicitud en el formato de PQRSF F-RP-03 y remitir a la persona responsable del CINDOCCA de la CCA, quien la radicará en la plataforma Docxflow.
- ✓ El coordinador de Sistemas Integrados es quien realiza seguimiento al indicador de las PQRSF y se encarga de que se tomen acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera.
- ✓ El abogado de registro tendrá el control de la correspondencia allegada al correo electrónico [pqrsf@ccarauca.org.co](mailto:pqrsf@ccarauca.org.co) y la remitirá al CINDOCCA para que la radiquen por el docxflow para el envío al funcionario correspondiente y generar cierre en la misma plataforma.
- ✓ La responsabilidad de dar respuesta a las solicitudes o peticiones por el chat de la página WEB es el profesional de apoyo de registros públicos y en su ausencia el líder de formalización de la cámara de comercio.
- ✓ El responsable de Control Interno realizará los respectivos seguimientos a los PQRSF.

## 4. GENERALIDADES

### 4.1. PRINCIPIOS

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  <i>Cámara de Comercio de Arauca</i> | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>2 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

La gestión para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias llevadas a cabo por la Cámara de Comercio de Arauca, se rigen bajo los siguientes principios:

#### **4.1.1. ACCESIBILIDAD**

El proceso de tratamiento de las PQRSF será fácilmente accesible para todos los usuarios. Estará disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas o reclamos.

#### **4.1.2. CONFIDENCIALIDAD**

Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRSF dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.

#### **4.1.3. EFICACIA (RESPUESTA OPORTUNA)**

La recepción de cada PQRSF será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos en la normatividad vigente.

Para el caso de las sugerencias, estas serán puestas en consideración por la entidad de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.

#### **4.1.4. ENFOQUE AL CLIENTE**

La organización se asegurará que el tratamiento de los PQRSF, se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés genuino por entender lo que el usuario ha manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta, retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.

#### **4.1.5. MEJORA CONTINUA**

La organización se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQRSF y Sugerencias garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.


Se realizarán dos (2) capacitaciones con referencia a las PQRSF, una el primer semestre del año y la otra el segundo semestre.

#### **4.1.6. OBJETIVIDAD**

Cada PQRSF y cada sugerencia serán tratados de manera equitativa, objetiva e imparcial.

#### **4.1.7. VISIBILIDAD**

La información acerca de cómo y dónde reclamar será conocida por los usuarios.

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>3 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

## 5. TÉRMINO Y/O DEFINICIONES

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de este procedimiento de la Cámara de Comercio de Arauca.

**Asesoría:** Son todas aquellas respuestas a las solicitudes de información, orientación, instrucciones, guía, etc., realizadas a la CCA por sus usuarios y/o clientes relacionadas con los servicios ofrecidos por esta. La asesoría tiene como elemento esencial la interacción en tiempo real con el usuario y/ o cliente, ya sea de manera presencial, vía chat o por teléfono.

**Cliente:** Son todos aquellos usuarios que ya han tenido experiencias con los productos o servicios de la CCA y como han obtenido buenos resultados, regresan para adquirirlo nuevamente.

**Consulta:** El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales, en relación con los Registro Públicos llevados por la Cámara de Comercio.

**Denuncia:** Es la manifestación expresa mediante la cual se pone en conocimiento una situación ilegal o irregular de una actuación de la entidad o sus funcionarios.

**Docxflow:** Aplicativo para consulta de Imágenes O Archivo Digitalizados que funciona en el aplicativo y en Ambiente Web, a través del cual se recepcionan y dan respuestas a las PQRS

**Petición:** Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentre enmarcada dentro del Derecho de Petición consagrado en la Ley 1755 de 2015, en la cual se dictan las disposiciones generales que regulan el ejercicio de este derecho.


Así mismo una petición es el derecho que puede ejercer toda persona ante la CCA, de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación al Registro Mercantil, el Registro Único de Proponentes, el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, los demás registros delegados en el artículo 166 de la Ley 019 de 2012 y en general los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras de Comercio en Colombia.

Son ejemplos de derecho de petición, las solicitudes de información presentadas por entidades públicas sobre personas o nombres inscritos o no inscritos en los registros públicos, de copias, certificados históricos, peticiones de información sobre inscritos no determinados, tipos de personas, ubicación o actividad.

**Peticionario:** Persona, organización o su representante, que presente una petición

**Número de radicación:** Corresponde al número que se asigna a la solicitud, petición presentada por el usuario, el cual sirve para su identificación en el proceso.

**PQRSF:** Distintivo para describir una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Felicitación.

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>4 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

**Promesa de Valor:** Es el conjunto de servicios y sus elementos diferenciadores, que ofrece la CCA en beneficio de los empresarios de Arauca, Cravo Norte y Puerto Rondón.

**Queja:** Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de un usuario o cliente, respecto al servicio de la CCA, como por ejemplo lo relacionado con el tiempo, accesibilidad, la atención del funcionario, entre otras.

**Reclamo:** Comunicación verbal o escrita, mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del cliente y/o usuario relacionado con la deficiente o inadecuada prestación de los servicios que se presta por parte de la organización.

**Recursos:** Son los medios de impugnación con que cuentan los administrados frente a los actos definitivos expedidos por las autoridades administrativas, con el objeto de que sean revisados, modificados, adicionados, aclarados o revocados.

**Satisfacción Del Cliente CCA:** Percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen las promesas de valor ofrecidas por la CCA

**Servicio al Cliente CCA:** Es el conjunto de acciones que buscan que nuestros usuarios vivan de manera integral una experiencia agradable en la obtención del servicio o producto que necesitan en el momento justo, con las especificaciones normativas y de calidad requeridas, y con el sello de calidez humana que caracteriza a la CCA como entidad, brindando valor agregado para asegurar la permanencia y lealtad de los clientes.

**Sugerencia:** Es una recomendación realizada a la CCA por un usuario o cliente, con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio.

**Usuario:** Es para quien están creados los productos o servicios de la CCA.

## 6. DISPOSICIONES DE LOS DOCUMENTOS PARA LA CONSULTA


El documento estará disponible para la consulta de los interesados en los siguientes medios:

- Página web de la CCA- Ley de Transparencia.
- Sistema de Gestión de la Calidad.

### 6.1. Canales para la radicación de los PQRSF

La CCA dentro de su proceso de atención al cliente y usuario y/o para cualquier persona interesada, dispone de los siguientes canales como medio para presentar un PQRSF.

**Para presentar un PQRSF:**

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  <b>Cámara de Comercio<br/>de Arauca</b> | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE<br/>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br/>SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>5 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

- Página WEB, <https://ccarauca.org.co/pqrsf-2/>
- Línea telefónica, 8853356
- Correos electrónicos institucionales, [pqrsf@ccarauca.org.co](mailto:pqrsf@ccarauca.org.co)
- Presencial a través del CAE, formato F-RP-03
- Buzón de sugerencia ubicado en las instalaciones de las sedes de la entidad
- Peticiones radicadas a través del RUES

#### **Para presentar una denuncia:**

- Página WEB
- Centro Documental CINDOCCA
- A través del correo electrónico [pqrsf@ccarauca.com](mailto:pqrsf@ccarauca.com)

## **6.2. Gestión para el tratamiento de los PQRSF, y denuncias**

### **• GESTIÓN DE PQRSF**

La gestión para el tratamiento de los PQRSF en la CCA se realiza en 3 etapas así:

#### **Etapas Nro.1: Recepción, Radicación y La Gestión y Trámite Interna del PQRSF**

Es la etapa en la cual la CCA:


**En caso de que sea una petición:** la recibe por parte de un peticionario, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado y en virtud de lo consagrado en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y en la ley 1755 de 2015 y al principio de Enfoque al Cliente previsto en el presente procedimiento, a darle el respectivo trámite para su respuesta.

**En caso de que sea un queja o reclamo:** la recibe por parte de un usuario, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado y en virtud de los principios de Enfoque al usuario y de Objetividad previstos en el presente procedimiento, a darle el respectivo trámite para su respuesta.

**En caso de que sea una felicitación:** la recibe por parte de un usuario, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado a darle el trámite correspondiente, notificando al jefe inmediato y a la jefe de talento Humano y así realizar reconocimiento del funcionario y/o premio según el caso.

#### **Etapas Nro.2: Análisis, Preparación, Emisión, Gestión y Trámite Externo de la Respuesta al PQRSF Procedimiento para el tratamiento de Peticiones, Queja, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones Y/O Sugerencias.**

**En caso de que sea una petición:** Se analiza detalladamente, prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al usuario a través del Docxflow.

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>6 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

**En caso de que sea una queja o reclamo:** La presidenta ejecutiva analiza detalladamente, determina el responsable, investiga las causas que le dieron origen, la dirección responsable prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al cliente o usuario por medio del Docxflow.

**En caso de que sea una felicitación:** La presidenta ejecutiva analiza detalladamente, determina el responsable y procede a darle el trámite correspondiente, notificando al jefe inmediato y al jefe de talento Humano y así realizar reconocimiento del funcionario y/o premio según el caso

### **Etapa Nro.3: Control, Monitoreo y cierre del PQRSF**

**En caso de que sea una petición, queja o reclamo: El Coordinador de Sistemas Integrados y/o control Interno** verifica y se asegura de que todas las peticiones recibidas han sido respondidas, identifica que respuestas no fueron recibidas por el peticionario y se toman acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua y satisfacción del usuario o cliente.

- **GESTIÓN DE TRATAMIENTO BUZONES DE SUGERENCIAS**

La gestión para el tratamiento del buzón de las sugerencias se realiza de manera periódica, los cuales son aperturados por el Líder de Control Interno y Coordinador de Sistemas Integrados y deberá ser radicado ante el CINDOCCA.

La CCA haciendo buen uso de su criterio de análisis, determinará la conveniencia de aplicación de las sugerencias recibidas.

- **Tratamiento de las Denuncias**

Serán analizadas por la presidente ejecutiva objetivamente y se investigan las causas que originaron la denuncia, ésta será confidencial, el usuario obtendrá una respuesta sobre su denuncia.


- **Del Estado de los PQRSF**

**ABIERTA** Si la PQRSF se encuentra entre la primera y segunda etapa de la gestión de su tratamiento.

**CERRADA:** Si la PQRSF se encuentra en la tercera etapa de la gestión de su tratamiento y ha sido recibida por el usuario o cliente.

**CRÍTICO:** Si la PQRSF se encuentra en la primera o segunda etapa y está por cumplirse el plazo de respuesta

**VENCIDA:** Si la PQRSF se encuentra en la primera o segunda etapa y no se cumplió con el plazo de respuesta.

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>7 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

### 6.3 GENERALIDADES DE LAS PQRSF

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y no requiere representación a través de abogado.

Tratándose de solicitudes de expedición de copias de documento en medio físico, sólo es permitido el cobro de los Costos de Reproducción del mismo de acuerdo a las tarifas establecidas por la entidad.

La respuesta a los derechos de petición – verbales o escritos- deberá realizarse por escrito atendiendo a la fecha de radicación de los mismos; la misma debe resolverse de manera oportuna, con información veraz, completa, motivada y actualizada.

La respuesta deberá efectuarse a través del medio de preferencia del solicitante; en caso de que no se indique, la respuesta se podrá realizar a través del mismo medio en que fue radicada, la cual debe ser siempre por escrito.

### 7. NORMATIVIDAD APLICABLE AL DERECHO DE PETICIÓN:


- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional-
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Por el cual se reglamenta la ley 1712 de 2014.
- Decreto 1494 del 13 de julio de 2015. Por el cual se corrigen errores en la Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Por el cual se reglamenta la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones radicadas verbalmente.
- Circular 002 del 23 de noviembre de 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por la cual se modifica el Título VIII de la Circular Única.
- Decreto 491 de 2020.

#### ❖ **Peticiones respecto a las copias de los documentos que reposan en los expedientes de los Registros Públicos a cargo de las Cámaras de Comercio.**

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 reposan en ella. Las Cámaras de Comercio podrán negar la consulta o la expedición de copias, únicamente respecto a aquellos documentos que se encuentren en trámite hasta tanto no se encuentren debidamente registrados, por tratarse de un "Documento en construcción", tal como lo establece el literal K) del artículo 6 de la Ley 1712 de 2014.

En el evento de que en virtud de las alertas enviadas por el Sistema de Prevención de Fraudes **SIPREF**, se soliciten copia de los documentos que se encuentran en trámite, estas serán entregadas a la persona que demuestre interés en el mismo.

#### ❖ **El derecho a la formulación de consultas**

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>8 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante las Cámaras de Comercio la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo, a saber; el registro mercantil, el registro único de proponente, el registro de entidades sin ánimo de lucro y en general los que versen sobre las funciones legales de la Cámara.

Las respuestas a las consultas no son de obligatorio cumplimiento. Esta misma norma establece que 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.


Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que los conceptos jurídicos emitidos por las Cámaras de Comercio en respuesta a las consultas, no son actos administrativos.

#### 7.1. **NORMAS.**

##### **PLAZOS DE RESPUESTA DE LOS PQRSF**

Todas las PQRSF recibidas deberán ser respondidas al peticionario, usuario o cliente, según sea el caso, en el término máximo a continuación relacionado:

| <b>Tipo De Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia</b>   | <b>Término de Respuesta</b>  |
|---|--|
| Petición  | A partir de la fecha y hora de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.      |
| Petición de copia documentos y de información sobre los mismos  | A partir de la fecha y hora de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (10) días hábiles acorde a la normatividad vigente.      |
| Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las Cámaras   | A partir de la fecha y hora de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (20) días hábiles acorde a la normatividad vigente.      |
| Solicitudes de revocatoria directa  | Solicitud radicada dentro de los dos (2) meses siguientes a partir de la fecha de radicación de la solicitud. Esto acorde a la normatividad vigente. |
| Petición de Base de datos   | 8 días hábiles   |
| Recursos de reposición  | 2 meses calendario   |
| Petición de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio, renovaciones de matrícula mercantil y de entidades sin ánimo de lucro. | Inmediato  |


|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>9 de 15</b>    |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

|   |  |
|---|--|
| Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro.          | A partir de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.                                     |
| Petición de inscripción de libros de registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro, y libros electrónicos | A partir de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.                                     |
| Petición de Inscripción, Renovación y actualización del registro único de proponentes   | A partir de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.                                     |
| Petición de inscripción del registro nacional de turismo  | A partir de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.                                     |
| Petición de inscripción del registro único de operadores de libranza  | A partir de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.                                     |
| Petición de certificar costumbres mercantiles   | 3 días hábiles   |
| Petición de devoluciones de dinero por concepto de derechos de Cámara de Comercio. (desistimientos de trámite)                | A partir de radicada la solicitud, en todo caso el tiempo máximo será de (15) días hábiles acorde a la normatividad vigente.                                     |
| Petición para corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras de Comercio y certificados especiales         | 3 días calendario  |
| Petición cuyas soluciones competen a otras autoridades  | 5 días hábiles   |
| Quejas y Reclamos   | 10 días calendario   |
| Denuncias   | 10 días calendario   |
| Respuestas chat página web  | Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que lleguen a través del chat, se dará respuesta por este medio, y serán exceptuadas de Docxflow. |

En temporadas de renovaciones la entidad resolverá las PQRSF en el máximo término permitido en la ley y/o de acuerdo con normatividad que rija sobre la materia.

## 8. GESTIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Para la Gestión de los Riesgos la entidad cuenta con un [Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos M-MC-02](#) donde se establecen los requisitos para identificar, determinar y gestionar los posibles riesgos que pueden generarse durante la ejecución del procedimiento, de la misma manera se cuenta con la matriz de riesgos Institucional F-MC-04 donde se identifican y relacionan detalladamente con sus respectivos planes de acción abordados y cumplimiento. [Ver Matriz de Riesgos.](#)

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>10 de 15</b>   |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

## 9. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO

Ver Procedimiento de **P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA.**

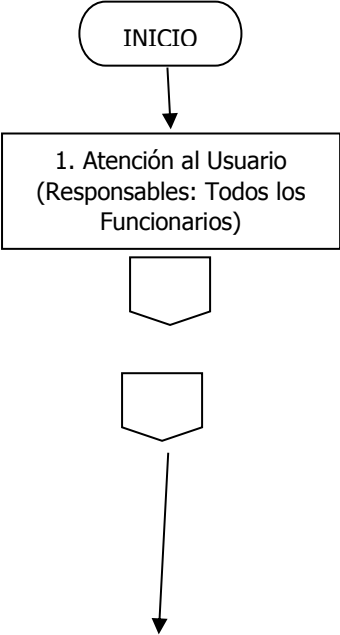
## 10. MECANISMOS DE CONTROL.

Las PQRSF que se reciben, se registran y se realiza seguimiento en el formato **F-RP-04 versión 4** por parte del abogado de registro, formato general de registro y seguimiento de PQRSF, en donde se realizará la trazabilidad necesaria.

El Coordinador de Sistemas Integrados y/o control Interno verifica y se asegura de que todas las PQRSF recibidas han sido respondidas, identifica que respuestas no fueron recibidas por el peticionario y se toman acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua y satisfacción del usuario o cliente.

El líder de control interno solicitará a la dirección responsable de dar respuesta a la PQRSF, la razón, causa o motivo del porque no se dio cumplimiento en el tiempo establecido.

## 11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

| DIAGRAMA DE FLUJO  | ACTIVIDADES   |
|--|---|
|  <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. Atención al Usuario<br/>(Responsables: Todos los Funcionarios)]     A --&gt; B[ ]     B --&gt; C[ ]     C --&gt; D[ ] </pre> | <p>1. <b>Atención al Usuario</b><br/>El usuario hace la petición, queja y/o reclamo de manera verbal o escrita, a través del Formato para la Presentación de peticiones, Quejas, reclamos o felicitación F-RP-03 o mediante oficio dirigido a la entidad o excepcionalmente de manera verbal cuando el usuario manifieste no saber leer y escribir, en ese evento deberá la persona responsable del Centro de Información Documental y/o quien recibe la solicitud diligenciará el Formato para la Presentación de Quejas y/o reclamos para que el peticionario en lugar de la firma coloque la huella del índice derecho, así mismo las peticiones, quejas y/o reclamos se podrán radicar en la página WEB administrada por el ingeniero de sistemas y tecnología o a través del Correo electrónico <a href="mailto:pqrsf@ccarauca.com">pqrsf@ccarauca.com</a> administrado por el abogado de registro.</p> <p>En el evento de presentarse quejas y/o reclamos, depositadas en el Buzón de Atención al cliente, se revisará al finalizar la jornada laboral por la líder de control Interno y Coordinador de Sistemas Integrados semanalmente, para que proceda a radicarlo en CINDOCCA.</p> |



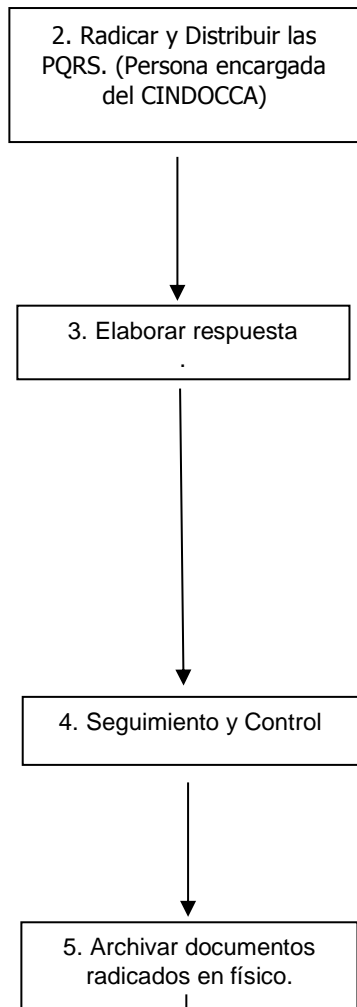
**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**CÓDIGO** P-RP-13

**VERSIÓN** 14

**PÁGINA** 11 de 15

**FECHA** 15/09/2022



Las solicitudes presentadas mediante oficio se procederá a radicarse a través del Docxflow y su respuesta será por este mismo medio.

En las solicitudes verbales se diligenciará el formato F-RP-03 y será radicado en el Docxflow por la persona que atendió la solicitud.

Las PQRSF recibidas por el RUES serán tramitadas mediante oficio en el cual se dará respuesta al peticionario a través del Docxflow.

Las solicitudes recibidas mediante llamada telefónica serán registradas en el formato F-RP- 03 y será radicada en el Docxflow el cual direccionará a la dependencia correspondiente.

Para las solicitudes que se reciben por el chat, se contestaran inmediatamente por el mismo medio y no se radican en docxflow y el responsable será el profesional de apoyo de registros públicos y en su ausencia la líder de formalización.

**2. Radicar y Distribuir las PQRS**

Recibida la petición, queja y/o reclamo a través del Docxflow la persona responsable del Centro de Información Documental verificará su contenido con la Presidenta ejecutiva y a través del Docxflow se asignará el trámite a la Dirección o persona responsable de dar respuesta.


**3. Elaborar y enviar respuesta.**

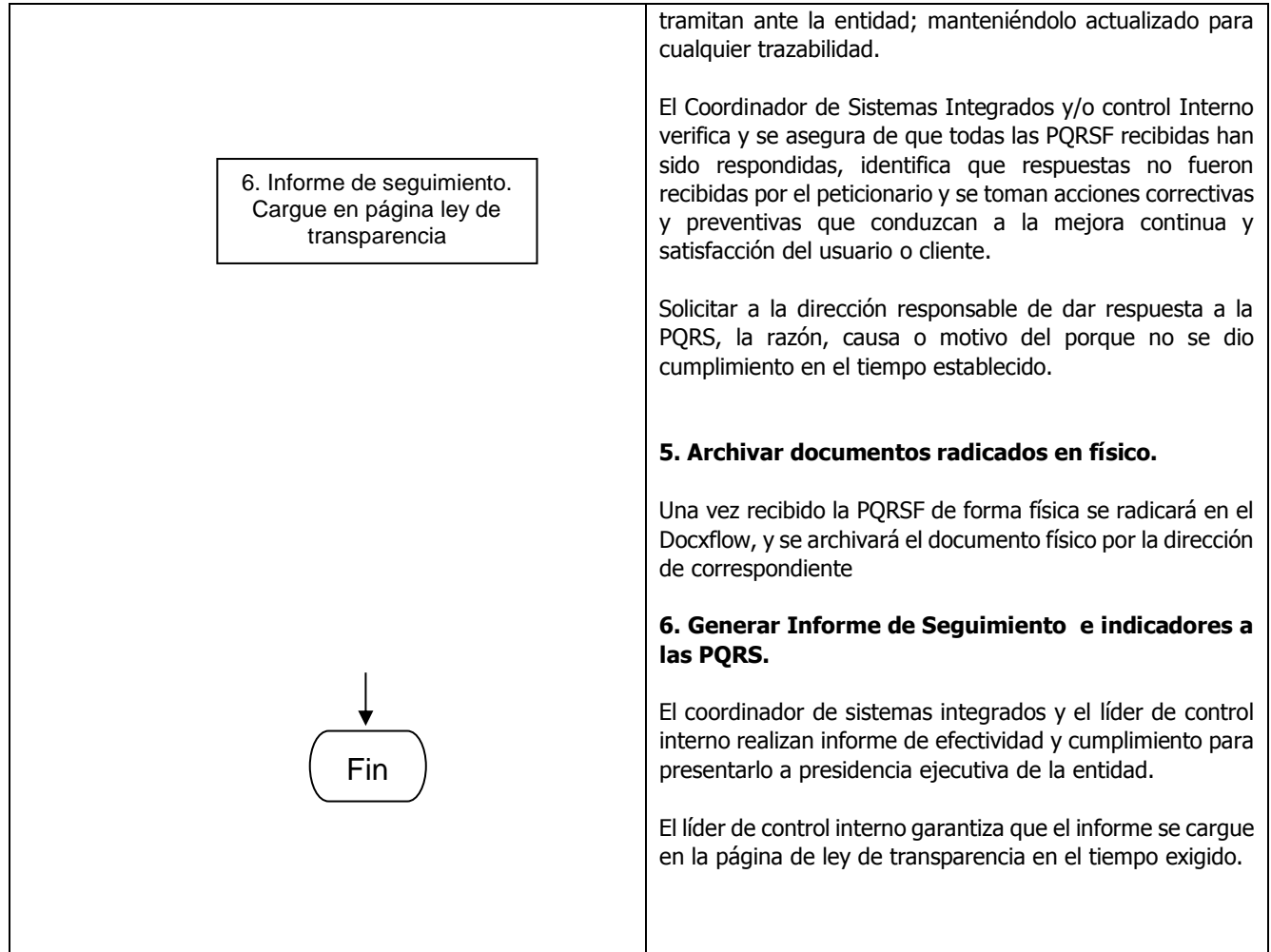
**En caso de que sea una petición:** Se analiza detalladamente, prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al usuario a través del Docxflow.


**En caso de que sea una queja o reclamo:** La presidenta ejecutiva analiza detalladamente, determina el responsable, investiga las causas que le dieron origen, la dirección responsable prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al cliente o usuario por medio del Docxflow.

**4. Seguimiento y Control**

El abogado de registro diligencia el formato general de registro y seguimiento F-RP-04 de todas las PQRSF que se


|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>12 de 15</b>   |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |




|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>13 de 15</b>   |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

## 12. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

| Fecha      | Tipo de Modificación | Descripción y/o Justificación  | Cambios Efectuados al Documentos   | Versión Actual | Nueva Versión |
|------------|----------------------|--|--|----------------|---------------|
| 14/11/2017 | Modificación         | - Se Modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al apartado 6.1 dela Norma ISO 9001:2015.<br>- Se modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al procedimiento al procedimiento P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye el cuadro control de riesgos asociados al procedimiento en concordancia a la Matriz de Riesgos General de la Entidad.</li> <li>Se incluye el cuadro de CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.</li> </ul>  | 7              | 8             |
| 29/05/2019 | Modificación         | Se Modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al punto mecanismos de control.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye el punto de mecanismos de control.</li> </ul>  | 8              | 9             |
| 31/07/2020 | Modificación         | Se actualiza todo el procedimiento en General  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifican actualizan todos los puntos</li> </ul>   | 9              | 10            |
| 31/07/2020 | Traslado             | Traslado de Procedimiento a Mejoramiento Continuo por control de calidad y seguimiento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de proceso por control de calidad y cambio de código P-MC-09</li> </ul>  | 9              | 10            |
| 11/08/2021 | Modificación         | <p>Se incluye norma.</p> <p>Se adiciona responsabilidades</p> <p>Modificación en plazos de respuesta de las PQRSF</p> <p>Traslado de procedimiento a registros públicos, formato presentación de peticiones, quejas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. F-RP-03 y formato general de registro y seguimiento PQRSF F-RP-04.</p> <p>Se incluye mecanismo de control.</p> <p>Se modifica administrador de correo para PQRSF.</p> <p>Flujograma</p> <p>Se modifica la leyenda para autorización tratamiento de datos personales.</p> <p>Se incluye norma de referencia</p> <p>Modificaciones al formato F-RP-04</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye al procedimiento nuevas directrices en tiempos de respuesta a peticiones según decreto 491 de 2020</li> <li>Se adiciona la responsabilidad del abogado de registro en las respuestas oportunas de las PQRSF.</li> <li>Se cambió administrador del correo <a href="mailto:pgrsf@camaracomercioarauca.com">pgrsf@camaracomercioarauca.com</a></li> <li>Se adiciona el abogado de registro en mecanismo de control de las PQRSF.</li> <li>Se elimina cuadro de término de respuesta en temporada de renovación.</li> <li>Se modifican los tiempos de respuesta según normatividad vigente.</li> <li>Se incluye comentario sobre tiempos de respuesta a PQRSF en temporada de renovación.</li> <li>Cambio de proceso, pasa de mejoramiento continuo al proceso jurídico y de registro público, nuevo código del</li> </ul> | 10             | 11            |

|   |  |                |                   |
|---|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>14 de 15</b>   |
|   |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

|            |              |                                   |  |    |    |
|------------|--------------|-----------------------------------|--|----|----|
|            |              |                                   | <p>documento, pasa de F-ME-09 a P-RP-13</p> <p>Cambio de proceso, nuevo código del formato F-MC-03 a F-RP-03; y el F-MC-04 al F-RP-04</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de administrador del correo <a href="mailto:pgrsf@camaracomercioarauca.com">pgrsf@camaracomercioarauca.com</a> de calidad al abogado de registro.</li> <li>• Se incluye en plazos de respuestas a PQRSF y flujograma ítem 1, las solicitudes realizadas por el chat de la WEB.</li> <li>• Se incluye al flujograma el ítem 6, informe y seguimiento.</li> <li>• Se incluye en el flujograma, ítem 4, el abogado de registro como participante en el seguimiento y control de las PQRSF.</li> <li>• Se cambia la leyenda en el final de formato de autorización para el tratamiento de datos personales en los formatos F-RP-03 Y F-RP-04.</li> <li>• Se realiza inclusión del formato general de registro y seguimiento PQRSF, F-RP-04</li> <li>• Se incluye al formato F-RP-04 columna de tiempo máximo de respuesta, cumplimiento y clasificación de la PQRSF; y las filas PQRSF recibidas y totales, PQRSF pendientes de periodos anteriores e indicadores de gestión.</li> </ul> |    |    |
| 04/01/2022 | Modificación | Modificaciones al formato F-RP-04 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye al formato F-RP-04 modificando a nueva VERSION (04), agregando a este las columnas del Estado; Alerta; Medio de recepción; Radicador; Tiempo de finalización y Fecha de Radicado de salida de las PQRS.</li> <li>• Se adiciona Informe de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mensual (f-RP-14</li> <li>• Se suprimen los indicadores de P Q R S F,</li> <li>• Se adiciona columna de fecha de traslado, Indicador de respuesta</li> </ul>  | 11 | 12 |

|   |  |  |                |                   |
|---|--|--|----------------|-------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> |  | <b>CÓDIGO</b>  | <b>P-RP-13</b>    |
|   |  |  | <b>VERSIÓN</b> | <b>14</b>         |
|   |  |  | <b>PÁGINA</b>  | <b>15 de 15</b>   |
|   |  |  | <b>FECHA</b>   | <b>15/09/2022</b> |

|            |              |                                   |   |    |    |
|------------|--------------|-----------------------------------|---|----|----|
| 13/06/2022 | Modificación | Modificaciones al formato F-RP-04 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluye al formato F-RP-04 modificando a nueva VERSIÓN (05)</li> <li>Cambio de administrador del correo <a href="mailto:pgrsf@ccarauca.org.com">pgrsf@ccarauca.org.com</a></li> <li><a href="#">Se eliminan las formas y el nombre</a></li> </ul> | 12 | 13 |
| 15/09/2022 | Eliminación  | Cuadro de firmas                  |   | 13 | 14 |

### 13. REFERENCIAS

- Formato 1. Reporte de acciones correctivas/preventivas.
- Formato F-RP-03 (presentación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitación)
- Formato general de registro y seguimiento F-RP-04
- Procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos
- P-MC-01 Procedimiento elaboración y control de documentos y registros e información documental
- Listado maestro de documentos, F-MC-01.
- Listado maestro de registros, F-MC-02.
- Programa de gestión documental
- Tablas de retención documental.
- Manual de funciones.
- Manual de calidad, M-DG-01.
- Manual de gestión de riesgos y control interno M-MC-02
- Matriz de riesgos.
- Informe de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mensuales F-RP-14

|                            |                                    |                       |
|----------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| Elaboró                    | Revisó                             | Aprobó                |
| Abogado asesor de registro | coordinador de sistemas integrados | Presidente Ejecutiva. |