

**Manual de Gestión
Peticiónes, Quejas,
Reclamos,
Sugerencias y
Felicitaciones –
PQRSF-**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. MARCO LEGAL	3
4. DEFINICIONES	3
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN	5
6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES	8
7. PROTOCOLOS DE CANALES DE ATENCIÓN	9
7.1. Atención Canal Presencial	10
7.2. Atención canal telefónico	10
7.3. Atención canal web	12
7.4. Correo Electrónico	13
8. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES	13
8.1. Peticiones incompletas	13
8.2. Desistimiento de la petición.	14
8.3. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.....	14
8.4. Funcionario sin competencia.....	14
9. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.	15
9.1. Forma de respuesta.	15
9.2. Comunicación oportuna de las respuestas.....	15
10. CONDICIONES DE INFORMACIÓN RESERVADA.	15
10.1. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.....	16
10.2. Inaplicabilidad de las excepciones (reservado).....	16
10.3. Peticiones anónimas:.....	16
11. CONSIDERACIONES GENERALES	16
12. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	18
13. ADOPCIÓN DEL PRESENTE MANUAL	18

INTRODUCCIÓN

El manual de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades - PQRSF, se plantea con el propósito de orientar de forma clara y concreta a todos los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, que intervienen, así como, las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad y transparencia de la entidad.

Los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño atenderán las PQRSF recibidas por los diferentes canales de comunicación, de manera eficiente y oportuna, dando cumplimiento a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

En este sentido, el presente manual busca estandarizar los procesos en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a los usuarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, mediante la definición e implementación de protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual, y presencial, para atender la demanda de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, en aras de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés de la entidad.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades - PQRSF, que presentan los usuarios registrados y grupos de interés de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, con el fin de que las unidades administrativas atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados para tal fin.

2. ALCANCE

El presente Manual está dirigido a todos los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño en la interacción con los usuarios, a través de los diferentes canales disponibles para su atención (página web, Registro Único Empresarial y Social - RUES, correo electrónico, presencial, telefónico).

3. MARCO LEGAL

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del Manual de gestión PQRSF son:

- ◀ **Constitución Política de Colombia Artículos 23 y 74**
- ◀ **Ley 5 de 1992** Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- ◀ **Ley 594 de 2000** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- ◀ **Ley 1480 de 2011** Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- ◀ **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ◀ **Ley 1581 de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ◀ **Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ◀ **Ley 1755 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 1074 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- ◀ **Decreto 1166 de 2016** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ◀ **Acuerdo 001 de 2024** Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones. **Capítulo 2:** Gestión y Tramite de los documentos.

4. DEFINICIONES

- ◀ **Atención al usuario:** Es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, información, colaboración, apoyo, asesoría, quejas, reclamos u orientación frente a los trámites y servicios.

- ◀ **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, a través de los cuales el cliente puede formular PQRSF, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.
- ◀ **Canal escrito:** Mecanismos de recepción, de PQRSF a través de documentos escritos.
- ◀ **Canal presencial:** Permite el contacto directo de los usuarios con el personal de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones.
- ◀ **Canal telefónico:** Permite establecer un contacto con los usuarios mediante una línea telefónica.
- ◀ **Canal virtual:** Permite la interacción entre la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño con los diferentes grupos de interés, a través de medios electrónicos.
- ◀ **Consulta:** Requerimiento que se presenta a la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño en temas técnicos o especializados relacionados con las actividades propias o de los productos y servicios ofrecidos, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.
- ◀ **Derecho de petición:** Todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Se desarrolla en concordancia con la ley 1755 de 2015.
- ◀ **Felicitación:** Reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.
- ◀ **Petición:** Se trata de cualquier solicitud de información asociada a la prestación de los servicios que presta la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual solicite ante la entidad algún derecho derivado de la atención recibida. Es una solicitud que de manera respetuosa hace los grupos de interés de la CCMNA, para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.
- ◀ **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentados por los usuarios de los servicios que presta la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.
- ◀ **Pregunta:** Inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.
- ◀ **Queja:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios o de conformidad con la calidad en la atención del usuario puesto en conocimiento de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.

- ◀ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de respuesta a una solicitud.
- ◀ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ◀ **Solicitud de información:** Por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información referente a los servicios que presta la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.
- ◀ **Solicitud de documentos:** Por medio de esta, el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Los usuarios registrados y grupos de interés de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño puede acceder a información, orientación, programas, proyectos, trámites y servicios, mediante los canales de atención dispuestos. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF. El usuario tendrá una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

◀ **Atención escrita**

Todo ciudadano puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF por escrito a través de la Ventanilla Unica de Correspondencia, ubicada en cada una de las seccionales.

- ◀ Carrera 4 49-26, ubicada en Puerto Berrio, Antioquia.
- ◀ Carrera 21 Sucre # 19-25, ubicada en Amalfi, Antioquia.
- ◀ Pasaje Comercial Ferrovías, ubicada en Cisneros, Antioquia.
- ◀ Calle 50 # 2-13, Alcaldía Municipal, ubicada en Puerto Nare, Antioquia.
- ◀ Calle 20 # 21-29, ubicada en el Corregimiento Doradal, Puerto Triunfo, Antioquia.
- ◀ Carrera 49 # 49 -59 local 07, ubicada en Segovia, Antioquia.

Lo horarios de atención para todas las seccionales, son los siguientes: lunes a viernes: 7:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

Los usuarios tienen a su disposición el Buzón de Petición, Queja y Reclamos ubicados en cada una de las seccionales, donde podrán escribir sus solicitudes en el formato preestablecido para ello.

◀ **Atención Telefónica**

Todos los usuarios, sin necesidad de dirigirse a las instalaciones físicas de CCMMNA, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF llamando a las siguientes líneas telefónicas:

Sede	Teléfono	Celular
Puerto Berrio	(604) 833 27 30	(+57) 313 627 90 47 – (+57) 314 680 52 57 – (+57) 314 680 53 00
Amalfi	(604) 830 03 72	(+57) 317 427 26 52
Cisneros	(604) 863 28 88	(+57) 317 644 29 42
El Bagre	-	(+57) 315 812 95 13
Segovia	(604) 831 48 21	(+57) 317 435 43 46
Puerto Nare	(604) 834 71 39	-
Puerto Triunfo	(604) 834 20 15	(+57) 316 409 98 00

◀ **Atención Virtual:**

El portal web de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles, en los horarios de atención.

Para registrar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web <https://ccmmna.org.co/> en el enlace PQRSF <https://ccmmna.org.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones-pqrsf/>.

También se tiene disponible la página web del RUES, en el módulo "Estado de su trámite" <https://www.rues.org.co/RutaNacional> donde puede consultar el estado de este.

Así mismo, está disponible la correspondencia virtual al correo:

✉ Email de contacto: contactenos@ccmmna.org.co

Canales de Atención:

MEDIO	SECCIONAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
 <p>Ventanilla Única de Correspondencia</p> <p>y/o</p> <p>Buzón de petición, queja y reclamos</p>	Puerto Berrio	Carrera 4 49-26	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.
	Amalfi	Carrera 21 Sucre # 19-25	
	Cisneros	Pasaje Comercial Ferrovías	
	Puerto Nare	Calle 50 # 2-13. Alcaldía Municipal.	
	Puerto Triunfo	Calle 20 # 21-29, ubicada en el Corregimiento Doradal.	
	Segovia	Carrera 49 N° 49 -59 local 07.	
 <p>Línea telefónica</p>	Puerto Berrio	(604) 833 27 30 (+57) 313 627 90 47 – (+57) 314 680 52 57 – (+57) 314 680 53 00	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.
	Amalfi	(604) 830 03 72 (+57) 317 427 26 52	
	Cisneros	(604) 863 28 88 (+57) 317 644 29 42	
	Puerto Nare	(604) 834 71 39	
	Puerto Triunfo	(604) 834 20 15 (+57) 316 409 98 00	
	Segovia	(604) 831 48 21 (+57) 317 435 43 46	
 <p>Atención Virtual</p>	Sitio web	https://ccmmna.org.co/	Se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles, en los horarios de atención.
	Correo contacto	contactenos@ccmmna.org.co	

6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, considera que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, **toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.** Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- ◀ **Interés general y particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
- ◀ **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- ◀ **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- ◀ **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ◀ **Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ◀ **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- ◀ **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- ◀ **Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ◀ **Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique

expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

- ◀ **Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
- ◀ **Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas** deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con la Ley 5 de 1992, Artículo 258.
- ◀ **Solicitudes por parte de las cámaras legislativas,** éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado, de acuerdo con la Ley 5 de 1992, Artículo 260.
- ◀ Excepción de los términos, Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de esta deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En todos los casos los términos empezarán a contar a partir del siguiente día hábil de la recepción por los diferentes canales habilitados para tal fin, no a partir de la fecha de radicación.

7. PROTOCOLOS DE CANALES DE ATENCIÓN

La Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, establece enfoques de atención para los funcionarios y mejorar la relación con los usuarios y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. Dichos protocolos son de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la entidad.

El protocolo de Atención al usuario de la CCMMNA comprende cuatro (4) etapas básicas que sirven de guía en el actuar de todos los funcionarios:

Recepción: Se recibe la solicitud por cualquiera de los canales de comunicación antes descritos.

Distribución: Se distribuye la comunicación previamente radicada a la dependencia encargada de dar trámite que corresponda.

Seguimiento: Se realiza por parte de la Coordinación del CAD seguimiento al cumplimiento del tiempo de respuesta.

Solución: Se da respuesta solucionando la petición del usuario con el objetivo de aclarar y suplir las necesidades presentadas por los mismos.

7.1. Atención Canal Presencial

Los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, deben garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente, conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

- ◀ Hacer contacto visual con el usuario.
- ◀ Dar al usuario un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ◀ Si al momento de la atención suena el teléfono o el celular, siempre debe de prevalecer el usuario que está de forma presencial.
- ◀ Dejar que el usuario se exprese, escucharlo atentamente, evite interrumpirlo o entablar una discusión con él.
- ◀ Evitar ser arrogante, apático, irrespetuoso o mostrar desinterés ante el usuario.
- ◀ En caso de que la solicitud requiera que usted se ausente por unos minutos del puesto de trabajo o deba de realizar alguna llamada para dar trámite a la solicitud del usuario es importante que se lo informe.
- ◀ Si el trámite o servicio culmina en otra dependencia se le debe indicar al usuario el lugar donde debe acudir. Explíquele la razón del porqué lo envía a otra oficina; proporcionarle de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.
- ◀ En caso de que no se pueda proporcionar la información se deben tomar los datos personales del usuario (nombre, teléfono fijo/celular, dirección física o electrónica).
- ◀ Cuando el usuario es grosero o violento, el funcionario le podrá solicitar de forma cortés respeto, en el caso que el usuario continúe con la actitud incorrecta el colaborador deberá informar inmediatamente al jefe directo para que este intervenga y maneje la situación.

7.2. Atención canal telefónico

Este canal permite la interacción en tiempo real entre el funcionario de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño y el usuario, a través de la red de telefonía fija o celular. Los teléfonos de todas las dependencias y seccionales de la CCMMNA deben ser contestados de manera rápida, cálida, amable y respetuosa.

A través de este canal los usuarios pueden solicitar información, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- ◀ Cuando el usuario desee realizar una PQRSF por este canal el funcionario que atiende esta llamada debe conocer y orientar al usuario en el trámite de su solicitud, por lo cual es importante que este conozca las tres (3) opciones que se le pueden ofrecer a los ciudadanos:
 1. Tomar su solicitud, registrándola en el formato [F-45 FORMATO REGISTRO DE PQRSF](#), el cual debe ser enviada al correo electrónico contactenos@ccmmna.org.co para el proceso de radicación, asignando el número consecutivo y realiza la distribución a la dependencia responsable del trámite.
 2. Guiar al usuario para que él presente su solicitud en el módulo de PQRSF de la página web.
 3. Informar al usuario de la ubicación de las seccionales de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste antioqueño.
- ◀ Procure atender el teléfono de la mejor forma posible.
- ◀ Cuando atienda una llamada evite dejar a la persona esperando en la línea.
- ◀ Procure no tutear al usuario o utilizar palabras diminutivas para referirse a él.
- ◀ No se debe atender el teléfono mientras se ingiere alguna bebida o alimento, ya que esto se percibe como un acto de mala educación.
- ◀ Mientras atiende una llamada y por algún motivo tenga que dejarlo en espera para poderlo transferir evite hablar temas personales con sus compañeros de trabajo, busque la opción de poner el teléfono en mute o con el mensaje institucional.

Se debe tener en cuenta:

- ◀ Saber usar todas las funciones del teléfono, disponer de un listado de extensiones actualizado, la dependencia responsable y el contacto.
- ◀ Escuche con atención la necesidad del usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del funcionario que está atendiendo la llamada.
- ◀ Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- ◀ Brinde una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación; evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

- ◀ Trate de resolver con efectividad los inconvenientes que se presenten, siempre sea cortés, amable y diligente.
- ◀ Termine la llamada adecuadamente, verifique que el usuario haya entendido la información y pregúntele si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ◀ Retroaliméntelo al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente; despídase amablemente, agradeciendo su llamada y permítale al ciudadano colgar primero.
- ◀ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- ◀ Es necesario que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación para que el usuario comprenda el mensaje y evitar cualquier objeto que dificulte la vocalización como esferos, dulces, chicles. etc.
- ◀ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ◀ Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada que está en la línea.
- ◀ No trate temas personales con los usuarios que se comunican a través de la línea telefónica.
- ◀ Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.
- ◀ Cuando se vea la necesidad de transferir la llamada y no reciba respuesta, retomar la llamada del usuario, tomarle los datos como nombre, teléfono, de contacto y correo electrónico e informarle al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono.

7.3. Atención canal web

La Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño está comprometida con la modernización y el adecuado uso de nuevas tecnologías al servicio de la efectividad institucional, el adecuado manejo de la información y la interacción con la ciudadanía, por lo cual este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información, correos electrónicos institucionales y páginas web.

De acuerdo con lo antes expuesto, se realizan algunas recomendaciones:

- ◀ Mantenga la rigurosidad en la escritura, buena redacción, coherencia, uso correcto de los signos de puntuación, ortografía, uso de mayúsculas/minúsculas, no escribir abreviaturas de nombres de personas, programas o instituciones, no tutear y utilizar la firma institucional para los mensajes electrónicos.
- ◀ El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, por lo que no debe permitir el acceso a terceros.
- ◀ El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas.

- ◀ La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- ◀ Ningún correo del dominio ccmna.org.co es personal. Por ello, toda PQRSF que llegue a través de este medio debe ser atendida de manera oficial.

7.4. Correo Electrónico

- ◀ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- ◀ En el campo "Para" designar al destinatario principal.
- ◀ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ◀ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- ◀ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ◀ Ser conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ◀ Redactar oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ◀ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- ◀ El funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar firma de la entidad.
- ◀ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

8. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

8.1. Peticiones incompletas

Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento. Vencidos los términos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

8.2. Desistimiento de la petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

8.3. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

8.4. Funcionario sin competencia.

Si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. De acuerdo con lo estipulado en el **Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015**.

El traslado por competencia entre Cámaras de Comercio se realiza a través del Registro Único Empresarial y Social – RUES, plataforma de Confecámaras, en la cual se registra el trámite y se cargan los respectivos soportes y/o anexos digitales.

9. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

- ◀ Resolver concretamente la petición o peticiones.
- ◀ Resolver totalmente la petición o peticiones.
- ◀ Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud
- ◀ Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
- ◀ Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

9.1. Forma de respuesta.

Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, siempre y cuando el tema tratado lo permita, si es posible inmediatamente.

Las peticiones escritas, físicas y electrónicas se responderán por la misma vía que fueron recibidas, la respuesta emitida debe ingresarse al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo _ SGDEA (WorkManager).

9.2. Comunicación oportuna de las respuestas.

Una vez resuelta la petición, será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán a través de los correos electrónicos institucionales.

10. CONDICIONES DE INFORMACIÓN RESERVADA.

Solo tendrán carácter reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- ◀ Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- ◀ Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- ◀ Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros

de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

10.1. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicada en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

10.2. Inaplicabilidad de las excepciones (reservado).

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este numeral.

10.3. Peticiones anónimas:

Las peticiones allegadas a la Cámara de Comercio del Magdalena Medio a través de la ventanilla única de las seccionales que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, en estos casos, su remisión al responsable del trámite, el cual determinará las acciones a seguir.

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: *“ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”.*

11. CONSIDERACIONES GENERALES

- ◀ Las solicitudes realizadas por los usuarios a través de las líneas telefónicas y que no puedan ser resueltas de manera inmediata, deben ser registradas en el formato [“F-45 FORMATO REGISTRO DE PQRSF”](#), el cual debe ser enviado al correo electrónico contactenos@cmmna.org.co.

- ◀ Todas las PQRSF recibidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, deben ser radiados en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA WorkManager.
- ◀ Toda petición recibida y radicada a través del aplicativo debe ser atendida de manera oficial, no a través de una llamada telefónica, en el caso que la respuesta se de este canal, es necesario registrar la información en el formato [F-45 FORMATO REGISTRO DE PQRSF](#) el cual debe ser enviado al correo electrónico contactenos@ccmmna.org.co, para la respectiva radicación.
- ◀ Desde la Coordinación del CAD, se realizará seguimiento a la trazabilidad de las solicitudes recibidas y distribuidas a las diferentes unidades administrativas de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, realizando el cierre de estas, una vez se haya radicado la comunicación que da respuesta parcial o total a la solicitud.
- ◀ Aunque los canales no oficiales, no son idóneos para recibir solicitudes de los usuarios, puede suceder que se filtren. Cuando esto sucede, el funcionario que conozca la solicitud deberá remitirla a la ventanilla única a través del correo electrónico contactenos@ccmmna.org.co previo registro en el formato [F-45 FORMATO REGISTRO DE PQRSF](#). El término de respuesta empezará a contar un día después de haber sido radicada en los canales de PQRSF.
- ◀ Sin excepción, todas las solicitudes que se realicen directamente a los correos electrónicos institucionales de los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño deberán ser reenviadas a la Ventanilla Única al correo electrónico contactenos@ccmmna.org.co para que sea radicada y distribución a través del SGDEA WorkManager.
- ◀ Todas las respuestas para las PQRSF deberán ser radicadas a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos – SGDEA WorkManager, asignándole consecutiva correspondencia enviada.
- ◀ Las peticiones que lleguen por los diferentes canales de atención al ciudadano se ingresan y se radican en el SGDEA WorkManager. Para el caso del buzón de peticiones, quejas y reclamos el usuario previamente diligenciará el [F-27 BUZON DE SUGERENCIAS](#), que están ubicadas en el buzón, el cual posteriormente será digitalizado y radicado en el SGDEA.
- ◀ El buzón de sugerencias de la sede principal será revisado de manera semanal, por parte del Coordinador del CAD en el caso de las seccionales deberá ser abierto por los

asesores especializados de registros públicos. Las PQRSF que se encuentren en el buzón deben ser radicadas a través del WorkManager.

- ❖ Los usuarios que se acerquen de manera presencial a la Ventanilla Única de Correspondencia a realizar una solicitud de manera verbal, esta deberá ser registrada en el [F-45 FORMATO REGISTRO DE PQRSF](#), para posteriormente ser radicadas.
- ❖ El Registro Único Empresarial y Social – RUES, es el medio por el cual se registran los requerimientos que son competencia de otras Cámaras de Comercio. Cuando los requerimientos son recibidos en otra Cámara y deben ser atendidos por la CCMMNA se procede a realizar la radicación a través del SGDEA WorkManager, asignándole un número consecutivo de correspondencia recibida y el tiempo de respuesta empieza a contar a partir del día hábil siguiente a la recepción por el RUES.
- ❖ A partir de la implementación de este manual las PQRSF recibidas en la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño por los diferentes canales de comunicación, deberán ser oficializadas y atendidas de acuerdo con las disposiciones del presente documento.

12. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Cada semana se realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSF recibidas a través de los diferentes canales, enviando alertas a través de los correos electrónicos institucionales a cada una de las dependencias que fueron asignadas las solicitudes.

De manera trimestral se realizará informe de las PQRSF recibidas, el cual se reporta en la página web de la entidad, en el menú de ley de transparencia, dejando evidencia del seguimiento a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, en el cual se relacionará datos tales como: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, tipo de trámite y tiempo de respuesta. Así mismo, se detallan los datos de cada uno de los radicados (fecha de recepción, fecha de envío a la dependencia, radicado, dependencia, medio de respuesta, fecha de respuesta, tiempo de respuesta en días hábiles, entre otros).

13. ADOPCIÓN DEL PRESENTE MANUAL

Se adopta para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones – PQRSDF, recibidas y tramitadas por la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.

Elaboró: Ana María Rojo Puerta, Coordinadora CAD	Revisó: Alejandro Molina de la Pava, Coordinado Contractual	Aprobó: Diana Carolina Bedoya, Directora Jurídica y de Registros Públicos
Fecha: 31-10-2023	Fecha: 12-04-2024	Fecha: 16-05-2024