

# Política de Atención al Usuario



Cámara de Comercio del  
**Magdalena Medio y  
Nordeste Antioqueño**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	MARCO LEGAL .....	2
3.	MARCO CONCEPTUAL .....	3
4.	CONTEXTO ESTRATÉGICO .....	4
4.1.	Matriz DOFA .....	4
5.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL USUARIO: .....	6
I.	Ámbito de Aplicación .....	6
II.	Objetivo General: .....	6
IV.	Ajustes institucionales .....	7
V.	Roles y responsabilidades .....	8
VI.	Evaluación de gestión y resultados .....	9
6.	ANEXOS .....	9

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, a través de la formulación de la Políticas de Atención al Usuario, busca generar una cultura de servicio, razón por la cual, este instrumento desarrolla valores para obtener resultados contemplando lineamientos de transparencia activa, consagra el acceso a la información como un derecho fundamental que tienen todas las personas.

La política de Atención al Usuario, tiene un enfoque transversal que permite el relacionamiento con los usuarios en diferentes momentos y escenarios, lo que facilita las relaciones con la Cámara de Comercio, de conformidad con los principios y reglas previstos en la constitución política, garantizando sus derechos mediante un servicio oportuno, a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, con un trato orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, garantizando la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información a través de los canales establecidos para Atención al Usuario.

La implementación de esta Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los usuarios; implicando que la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño oriente su gestión y garantice el acceso a los derechos de los empresarios y sus diferentes grupos de interés.

### **2. MARCO LEGAL**

- ◀ **Constitución Política, Artículos 23 y 74**
- ◀ **Ley 962 de 2005** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ◀ **Decreto 1499 de 2017** Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- ◀ **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- ◀ **Ley 1474 de 2011** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ◀ **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 Estatutaria 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- ◀ **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 103 de 2015** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

### 3. MARCO CONCEPTUAL

- ◀ **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.
- ◀ **Canal de Atención:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.
- ◀ **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.
- ◀ **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 CCMMNA, para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.
- ❖ **Protocolo de Atención:** Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- ❖ **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.
- ❖ **Servicio:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empelados para satisfacer necesidades del público.
- ❖ **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.
- ❖ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

#### **4. CONTEXTO ESTRATÉGICO**

La implementación esta política pretende definir herramientas y metodologías que permitan avanzar en la implementación de una política institucional de servicio al ciudadano confiable y clara para generar una comunicación recíproca y participativa con los usuarios cuya naturaleza debe ser inclusiva y de fácil acceso por los canales de atención dispuestos por la entidad mediante la disposición del recurso humano calificado, con las competencias necesarias para desarrollar y ejercer las funciones en la prestación del servicio al ciudadano.

##### **4.1. Matriz DOFA**

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>Existencia del Manual para el trámite de las PQRSF.</p> <p>Canales de atención definidos y funcionales.</p> <p>Ventanilla Única de Correspondencia reglamentada y establecida.</p> <p>Tramite interno definido para la administración y gestión de las PQRSF.</p> <p>Personal con amplio conocimiento en el funcionamiento de la entidad.</p> <p>Seguimiento de los resultados en informe trimestral.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>Recurso humano no capacitado para la atención de personas con discapacidad auditiva y visual.</p> <p>Los responsables no dan respuestas oportunas.</p> <p>No se cumple con los lineamientos establecidos por la entidad para el trámite de la correspondencia.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Interoperabilidad de los canales virtuales con el SGDEA.</p> <p>Capacitación y sensibilización a los funcionarios con relación al trámite y tiempos de respuesta de las PQRSF.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>El incumplimiento en los tiempos de respuesta promueve la presentación de acciones legales contra de la entidad.</p> <p>No se definen y establecen acciones de mejora por incumplimientos en los términos de respuesta a los usuarios.</p>

En la actualidad la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, presta servicio a los usuarios garantizando el ejercicio de los derechos de los mismos y su acceso efectivo y oportuno a la información y servicios de la entidad, no siendo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los grupos de interés o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sino como una labor integral que requiere articulación entre todas las áreas administrativas.

## **5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL USUARIO:**

Desarrollar una cultura de servicio al usuario facilitando el acceso a la información y orientación oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, garantizando el acceso efectivo a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad, satisfaciendo las expectativas del interesado, a través de los diferentes canales de atención que se hayan dispuesto para tal fin, en lenguaje claro, acorde a los grupos de interés; usando los mecanismos de comunicación internos y externos, haciendo uso de los desarrollos tecnológicos existentes y ejerciendo buenas y mejores prácticas, basadas en la legislación vigente, procesos y procedimientos internos, que permitan y generen confianza frente a los usuarios.

### **I. Ámbito de Aplicación**

La política de Servicio al Usuario es aplicable a todos los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño en el relacionamiento con los empresarios y diferentes grupos de interés.

### **II. Objetivo General:**

Garantizar a los usuarios el derecho de acceso a la información, así mismo a todos los servicios y tramites de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, generando espacios de participación que permita la optimización del nivel de satisfacción y percepción de la entidad.

### **III. Objetivos específicos:**

- ◀ Aumentar los niveles de interacción entre el usuario y la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.
- ◀ Garantizar el acceso de los usuarios a las diferentes ofertas de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- ◀ Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera

- oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los usuarios.
- ◀ Generar apropiación de la Política de Servicio al Usuario en todos los funcionarios de la CCMMNA.
- ◀ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política de atención al usuario que permita medir el avance en la implementación y su impacto de cara a los empresarios y diferentes grupos de interés.
- ◀ Diseñar estrategias con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional, mediante caracterización de los usuarios, señalización de las oficinas, lenguaje claro, lenguaje inclusivo.

#### **IV. Ajustes institucionales**

- ◀ Los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño contarán con perfiles adecuado y conocimiento necesario sobre la entidad (funciones, estructura organizacional, servicios, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, programas, proyectos, canales de atención y procesos) para resolver directamente el mayor número de inquietudes en el primer nivel de servicio.
- ◀ Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional, teniendo en cuenta los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión PQRSF.
- ◀ Los funcionarios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño deben participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre el manejo y gestión de las PQRSF y la importancia del Servicio al Usuario.
- ◀ Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF como un instrumento para la identificación de temas de interés.
- ◀ Implementar protocolos y estándares para la prestación del servicio al usuario.
- ◀ Garantiza la disponibilidad de la información producida y tramitada por la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información de los usuarios.
- ◀ Publicar en la página web de la entidad, periódicamente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF.

- ◀ Implementar el sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones – PQRSF.

**V. Roles y responsabilidades**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DETALLE</b>
<b>Coordinación del CAD</b>	<p>Responsable de la implementación y desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, realizando seguimiento al cumplimiento del plan de acción planteado en el presente documento.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política institucional de servicio al usuario.</p> <p>Informar a los funcionarios de la CCMMNA el avance en el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos.</p>
<b>Dirección Jurídica y de Registros Públicos</b>	<p>Aprobar la Política de Servicio al Usuario.</p> <p>Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al Usuario.</p>
<b>Jefes de dependencias y equipos de trabajo</b>	<p>Llevar a cabo la implementación al interior de las unidades administrativas que lideran, los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Usuario.</p> <p>Hacer seguimiento a la resolución oportuna las peticiones asignadas a las dependencias que lideran.</p>
<b>Ventanilla Única</b>	<p>Recepcionar y Distribuir de manera oportuna</p>

	las PQRSF que ingresen a la entidad por los diferentes canales presenciales y virtuales.
<b>Control Interno</b>	<p>Hacer seguimiento al cumplimiento de la Política Institucional de Atención al Usuario y Manual de Gestión PQRSF.</p> <p>Establecer acciones de mejora al cumplimiento de la Política de Atención al Usuario.</p>

## VI. Evaluación de gestión y resultados

La medición de la política de Servicio al Usuario se materializa mediante la implementación de una herramienta de seguimiento, en aras de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de interés.

Para ello, la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, realiza el seguimiento de los planes de mejoramiento establecidos para la atención al usuario y atención oportuna de PQRSF, a través de los diferentes Informes que se presentan ante los directivos de manera trimestral, mediante correo electrónico institucional, los cuales permiten conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al usuario y la implementación de la política.

### 6. ANEXOS

Manual Gestión PQRSF

Plan de acción Política Atención al Ciudadano 2024