

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) para ser aplicado como correctivo o motivación ante la presencia de inconformidad o gratificación; interna o externa de un servicio.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los requerimientos de los usuarios. Termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo Sugerencia y felicitación con el correo entregado a la Dirección sobre la efectividad de este.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el Derecho de petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente.

Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una institución durante la prestación de un servicio público.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño.

Peticionario: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad.

PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

4. DESARROLLO

Este procedimiento, depende directamente de los procesos Gestión Estratégica y Gestión Calidad, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento de este.

Dentro del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo del área de Control Interno.

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (PQRSF)

JUSTIFICACIÓN

Atendiendo Circular_Externa_100-000002_de_25_de_abril_de_2022 expedida por la Superintendencia de Sociedades, en la cual se establece una supervisión integral y especializada por parte del ente vigilante, y teniendo en cuenta el interés de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño en mejorar la calidad en la atención al usuario y su desempeño institucional. Se establece el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRFS). Con el fin de dar soluciones a las situaciones de inconformidad que se pueda presentar con nuestro cliente interno y externo.

CONTENIDO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Estructura Física, Virtual y Telefónica

La Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño cuenta con espacios: Físicos, (buzones de PQRSF), virtuales; (la página web <http://www.ccmna.org.co/>, ítem PQRSF) y telefónicos, con el fin de atender este tipo de actuaciones.

Características del Procedimiento

1. Servir de herramienta para la elaboración del plan de mejoramiento (acciones preventivas, correctivas u oportunidad de mejora), para finalmente, realizar una toma de decisiones estratégicas y/o operativas.
2. Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos establecidos.

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

3. Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
4. Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.
5. Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES

Aspectos Generales

1. Las peticiones deben constar por escrito, en el formato previsto, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente.
2. Las peticiones se radican en:
 - Oficina Principal Puerto Berrío, Carrera 4 49-22, teléfono (57) (604) 8332730 – 314 680 52 57 – 313 627 90 47.
 - Seccional Amalfi, Calle 20 Bolívar N° 22 – 09, (57) (604) 8300372.
 - Seccional Cisneros, Pasaje Comercial Ferrovías, teléfono (57) (604) 8632888.
 - Seccional El Bagre, Calle 53 N° 49 – 26, teléfono (57) (4) 8372797.
 - Seccional Puerto Nare, Calle 50 # 2-13, Alcaldía Municipal, teléfono (57) (604) 8347139.
 - Seccional Puerto Triunfo, Calle 20 # 21-29, Corregimiento Doradal, teléfono (57) (604) 8342015.
 - Seccional Segovia, Carrera 49 N° 49 -59 local 07, teléfono (57) (604) 8314821
3. El Asesor Especializado de Registro y/o CAE reciben el formato PQRSF debidamente diligenciado y lo dirigen al CAD (Centro de Administración Documental) para la asignación de su respectivo radicado.

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

4. La persona encargada del CAD radica las peticiones y mediante reparto lo dirige el mismo día que fue recibido a la respectiva dependencia.
5. El horario para recepción de estos documentos es de 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
6. El encargado de la dependencia con la que se relaciona la petición realiza las averiguaciones y analiza el caso para dar respuesta al peticionario.
7. Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición, el encargado de la dependencia da respuesta por escrito al peticionario.
8. Se conforma un archivo con todas las peticiones y sus correspondientes respuestas.
9. Se realiza el seguimiento a las acciones aplicadas a las peticiones por parte del encargado de la dependencia.

Los términos de respuesta de cada petición dependen de la misma y están claramente determinados por las normas, como se expresa a continuación.

Aspectos Legales

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el estado deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo. (Art. 5 y siguientes del Código Administrativo).

Le corresponde a la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño atender las peticiones formuladas por cualquier persona especialmente, en los siguientes casos:

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

1. Las peticiones de certificar costumbres mercantiles.
2. Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las de que se le expidan copias de estos.
3. Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
4. Las peticiones de matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, y de renovación de estos, así como la solución de inscripción de los actos y documentos en los registros públicos (Mercantil, Único de Proponentes y de Entidades sin Ánimo de lucro y del Seguro Solidario).
5. Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.
6. Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.
7. Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Trámite y formatos de presentación

1. Las Quejas, Reclamos y Sugerencias deben constar por escrito, en el formato previsto para el efecto en original y copia, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente.
2. Las Quejas, Reclamos y Sugerencias se radican en:

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

- Oficina Principal Puerto Berrío, Carrera 4 49-22, teléfono (57) (604) 8332730 – 314 680 52 57 – 313 627 90 47.
 - Seccional Amalfi, Calle 20 Bolívar N° 22 – 09, (57) (604) 8300372.
 - Seccional Cisneros, Pasaje Comercial Ferrovías, teléfono (57) (604) 8632888.
 - Seccional El Bagre, Calle 50 # 49-26, teléfono (57) (604) 8372797.
 - Seccional Puerto Nare, Calle 50 # 2-13, Alcaldía Municipal, teléfono (57) (604) 8347139.
 - Seccional Puerto Triunfo, Calle 20 # 21-29, Corregimiento Doradal, teléfono (57) (604) 8342015.
 - Seccional Segovia, Carrera 49 N° 49 -59 local 07, teléfono (57) (604) 831482.
3. El Asesor Especializado de Registro y/o CAE recibe el formato PQRSF debidamente diligenciado, y lo dirige al CAD (Centro de Administración Documental) para asignarle el respectivo radicado.
 4. La persona encargada del CAD radica el PQRSF y mediante reparto lo dirige el mismo día que fue recibido a la respectiva dependencia.
 5. El horario para recepción de estos documentos es de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
 6. El encargado de la dependencia recibe el formato del PQRSF con el que se relaciona la Queja, el Reclamo o la Sugerencia, para realizar las averiguaciones y análisis pertinentes, dar respuesta al peticionario e implementar las acciones correctivas a las que haya lugar.
 7. Dentro de los tres días hábiles siguientes al recibo de la Queja, Reclamo o Sugerencia, el encargado de la dependencia da respuesta, de manera completa y clara, a la persona que realizó el trámite correspondiente.

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

8. Se conforma un archivo con todas las Quejas, Reclamos y Sugerencias con sus correspondientes respuestas de acuerdo con el proceso.
9. Se hará seguimiento a las acciones correctivas aplicadas a las Quejas, Reclamos y Sugerencias.

NOTA:

En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño sobre Quejas, Reclamos, y Sugerencias será objeto de recursos ya que el anterior es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del Código Contencioso Administrativo.

PROCEDIMIENTO PARA LAS FELICITACIONES

Aspectos Generales

1. Las felicitaciones deben constar por escrito, en el formato previsto junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente.
2. Las Felicitaciones se radican en:
 - Oficina Principal Puerto Berrío, Carrera 4 49-22, teléfono (57) (604) 8332730 y los celulares 313 627 90 47- 314 680 52 57.
 - Seccional Amalfi, Calle 20 Bolívar N° 22 – 09, (57) (604) 8300372.
 - Seccional Cisneros, Pasaje Comercial Ferrovías, teléfono (57) (604) 8632888.
 - Seccional El Bagre, Calle 50 # 49-26, teléfono (57) (604) 8372797.
 - Seccional Puerto Nare, Calle 50 # 2-13, Alcaldía Municipal, teléfono (57) (604) 8347139.
 - Seccional Puerto Triunfo, Calle 20 # 21-29, Corregimiento Doradal, teléfono (57) (604) 8342015.

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

- Seccional Segovia, Carrera 49 N° 49 -59 local 07, teléfono (57) (4) 831482.
3. El Asesor Especializado de Registro y/o CAE recibe el formato PQRSF debidamente diligenciado, y lo dirige al CAD (Centro de Administración Documental) para asignarle el respectivo radicado.
 4. La persona encargada del CAD radica el PQRSF y mediante reparto lo dirige el mismo día que fue recibido a la respectiva dependencia.
 5. El horario para recepción de estos documentos es de 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
 6. Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la felicitación, la dependencia encargada, da respuesta por escrito al usuario.
 7. Se conforma un archivo con todas las felicitaciones y sus correspondientes respuestas.
 8. Se hará seguimiento a los registros de las felicitaciones.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VÍA TELEFÓNICA (verbal) Y VÍA ELECTRÓNICA

La Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño también atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones mediante las líneas telefónicas (57) + (604) 8332730, 8300372, 8632888, 8372797, 8347139, 8342015 y 8314821 y en los celulares 314 680 52 57 – 313 627 90 47. Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Un funcionario de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño debidamente capacitado recibirá sus peticiones, Quejas, Reclamos,

	MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha:	22/07/2022
		Versión	3
		Elaboro:	Yuri Arboleda

Sugerencias y Felicitaciones, diligenciará el formato, y aplicará el mismo procedimiento establecido, cuando se presenta por escrito.

Igualmente se atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones vía electrónica en la página Web: <http://www.ccmna.org.co/>, en la opción de PQRSF. Un funcionario de la Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño debidamente capacitado recibirá sus quejas, reclamos, Sugerencias y felicitaciones a través del correo electrónico: contactenos@ccmna.org.co, diligenciará el formato, y aplicará el mismo procedimiento establecido, cuando se presenta por escrito.

El término de respuesta para el procedimiento de peticiones es de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo y para el procedimiento de Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones es de diez 10 días hábiles y en igual forma se archivarán todos los documentos recibidos.

Puerto Berrío, 22 de julio de 2022



LAURA DANIELA SOTO ECHEVERRY
Presidenta Ejecutiva