	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AJ-01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 6</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29/06/2019</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, atender y responder las peticiones por escrito, de nuestros empresarios y entidades públicas y privadas con las cuales tenemos relación de acuerdo al objeto desarrollado por las Cámaras de Comercio así mismo permite mejorar continuamente la calidad en la atención al usuario y ofrecer una respuesta oportuna frente a solicitudes y requerimientos de acuerdo con las funciones asignadas para el servicio de los comerciantes, actividades de los Registros Públicos y demás procesos.

## 2. ALCANCE

Desde la llegada y registros de peticiones, quejas y/o reclamos presentados de manera escrita, virtual y/o verbal hasta la entrega de una respuesta, toma de acciones y finaliza con el archivo de las solicitudes.

## 3. RESPONSABLES

El responsable de hacer cumplir este procedimiento es la Directora Jurídica y de Registro, el responsable operativo es la responsable del Centro de Información Centro de Información Documental y la autoridad es la Presidente Ejecutiva.

## 4. DEFINICIONES

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

**Petición.** Es el derecho de formular de forma verbal o escrita solicitudes sobre actividades que sean competencia de la Cámara de Comercio de Arauca, de interés general o particular; así como a elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos que obran en sus archivos y no sean de reserva de la entidad.

**Usuario/peticionario.** Persona natural o jurídica que requiere los servicios u ofrece servicios a la de la entidad.


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

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

**Reclamo:** Expresión de disgusto o inconformidad contra el producto o servicio prestado.

**Queja:** Manifestación de inconformidad con algo o alguien de la institución.

**Docxflow:** es un aplicativo para consulta de Imágenes O Archivo Digitalizados que funciona en el aplicativo y en Ambiente Web.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AJ-01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>02 de 6</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29/06/2019</b>

## 5. NORMAS.

Las peticiones, ya sean en interés general o particular, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibido; las consultas se atenderán en un término no superior a 30 días hábiles, y las peticiones de información o solicitud de copia de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción; las quejas y/o reclamos se resolverán en un término de cuatro (4) días, las cuales serán registradas por la Auxiliar del Centro de Información Documental, las cuales deben ser radicadas y una vez sean revisadas por la Presidenta Ejecutiva sean entregadas a la responsable del proceso y remitan al proceso responsable dentro del día del recibido de los respectivos documentos.

Cuando se presenten peticiones por escrito estas deberán contener: 1.) La designación de la autoridad a la que se dirige. 2.) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección a donde puede dirigirse la respuesta. 3.) El interés jurídico que le asiste para presentar la petición. 4.) El objeto de la petición. 5.) Las razones que fundamentan su petición. 6.) La relación de sus documentos que se acompañan, si es del caso. 7.) La firma del peticionario. 8.) Cuando la petición no se presente personalmente por el interesado, sino a través de apoderado, éste deberá acreditar su calidad de abogado en ejercicio y aportar el respectivo poder debidamente otorgado. 9.) Si el peticionario tiene conocimiento de la existencia de terceros que pueden tener interés en la petición, informando su dirección. 10.) Si el particular tiene conocimiento de la existencia de antecedentes de la misma petición en la Cámara de Comercio. 11.) Constancia de pago realizado en caja, expedida por la Cámara de Comercio, de las fotocopias respectivas, cuando se soliciten copias de los documentos que obran en la entidad.


De igual manera las peticiones, quejas y reclamos puede ser presentadas a través del e-mail [quejasyreclamos@camaracomercioarauca.com](mailto:quejasyreclamos@camaracomercioarauca.com) en la cual se da respuesta por este medio al solicitante o peticionario.

La persona responsable del Centro de Información documental debe observar, al momento de recibir los documentos, que los mismos contengan los requisitos básicos exigidos de acuerdo a la normatividad vigente e incluir el termino de respuesta del mismo, de acuerdo a su contenido.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta y el peticionario imprimirá en ella su huella dactilar.

Cuando se trate de peticiones en interés particular, si la información o documentos que proporcione el interesado no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con precisión en la misma forma verbal o escrita que éste haya actuado, el aporte de la información o los documentos que hagan falta.

Atendido el requerimiento, no podrán solicitarse más complementos y se decidirá con base en la información de que se disponga.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AJ-01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>03 de 6</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29/06/2019</b>

## 7. GESTION DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Para la Gestión de los Riesgos la entidad cuenta con un [Manual de 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.](#)

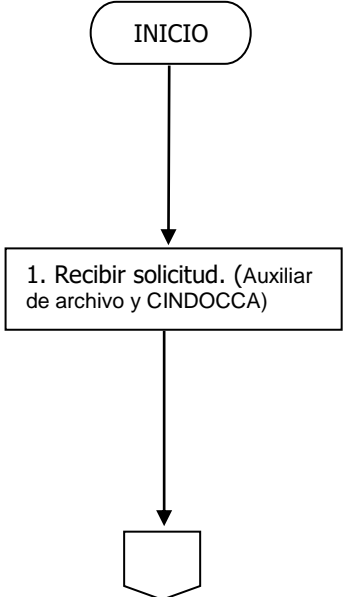
## 7. GESTION DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO


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

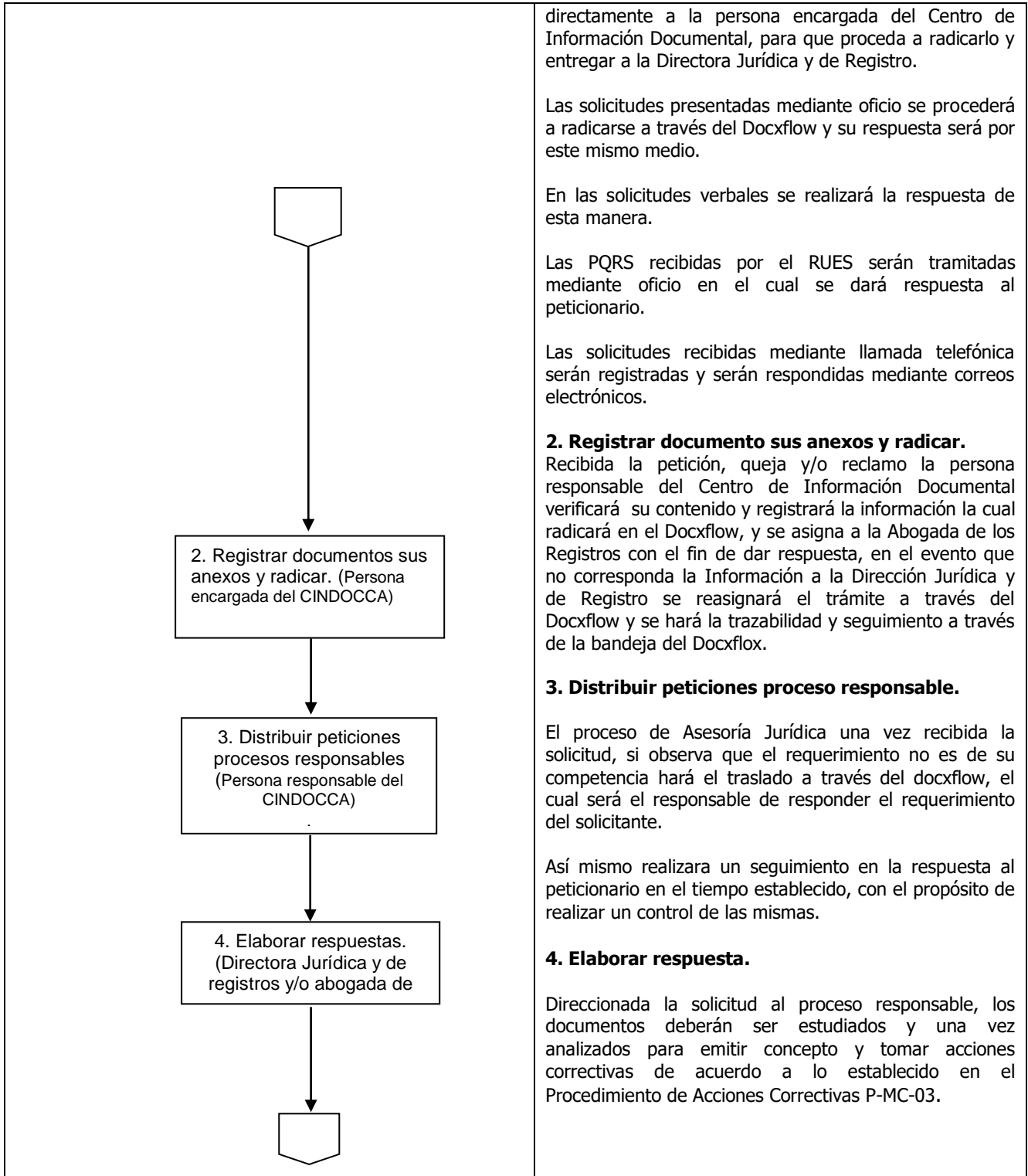
## 8. MECANISMOS DE CONTROL.

- Como medida de control se verifica la entrega de las PQRS por parte de la persona que la recibió al auxiliar del centro de información documental en el Registro en el Docxflow.
- Como medida de control se verifica que en el momento de la entrega de la PQR formato F-AJ-01, por parte del usuario, este halla diligenciado correctamente la información para poder realizar su respectiva respuesta.
- Se realiza seguimiento y control a los tiempos y respuestas de trámites a través del Administrador Documental del DOCXFLOW.

## 9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[1. Recibir solicitud. (Auxiliar de archivo y CINDOCCA)]     A --&gt; END{{ }} </pre>	<p><b>1. Recibir solicitud.</b> El usuario hace la petición, queja y/o reclamo de manera verbal o escrita, a través del Formato para la Presentación de Quejas y/o reclamos F-AJ-01 <b>o mediante oficio dirigido a la entidad o excepcionalmente de manera</b> 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 a través de la a través del Correo electrónico <a href="mailto:quejasyreclamos@camaracomercioarauca.com">quejasyreclamos@camaracomercioarauca.com</a>, la cual será administrada por la Directora Jurídica y de Registro.</p> <p>En el evento de presentarse quejas y/o reclamos, deberán depositarse en el Buzón de Atención el cual se revisara al finalizar la jornada laboral por un cajero, para el caso de las peticiones deben ser entregadas</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AJ-01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>04 de 6</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29/06/2019</b>



directamente a la persona encargada del Centro de Información Documental, para que proceda a radicarlo y entregar a la Directora Jurídica y de Registro.

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 realizará la respuesta de esta manera.

Las PQRS recibidas por el RUES serán tramitadas mediante oficio en el cual se dará respuesta al peticionario.

Las solicitudes recibidas mediante llamada telefónica serán registradas y serán respondidas mediante correos electrónicos.

**2. Registrar documento sus anexos y radicar.**

Recibida la petición, queja y/o reclamo la persona responsable del Centro de Información Documental verificará su contenido y registrará la información la cual radicará en el Docxflow, y se asigna a la Abogada de los Registros con el fin de dar respuesta, en el evento que no corresponda la Información a la Dirección Jurídica y de Registro se reasignará el trámite a través del Docxflow y se hará la trazabilidad y seguimiento a través de la bandeja del Docxflow.


**3. Distribuir peticiones proceso responsable.**

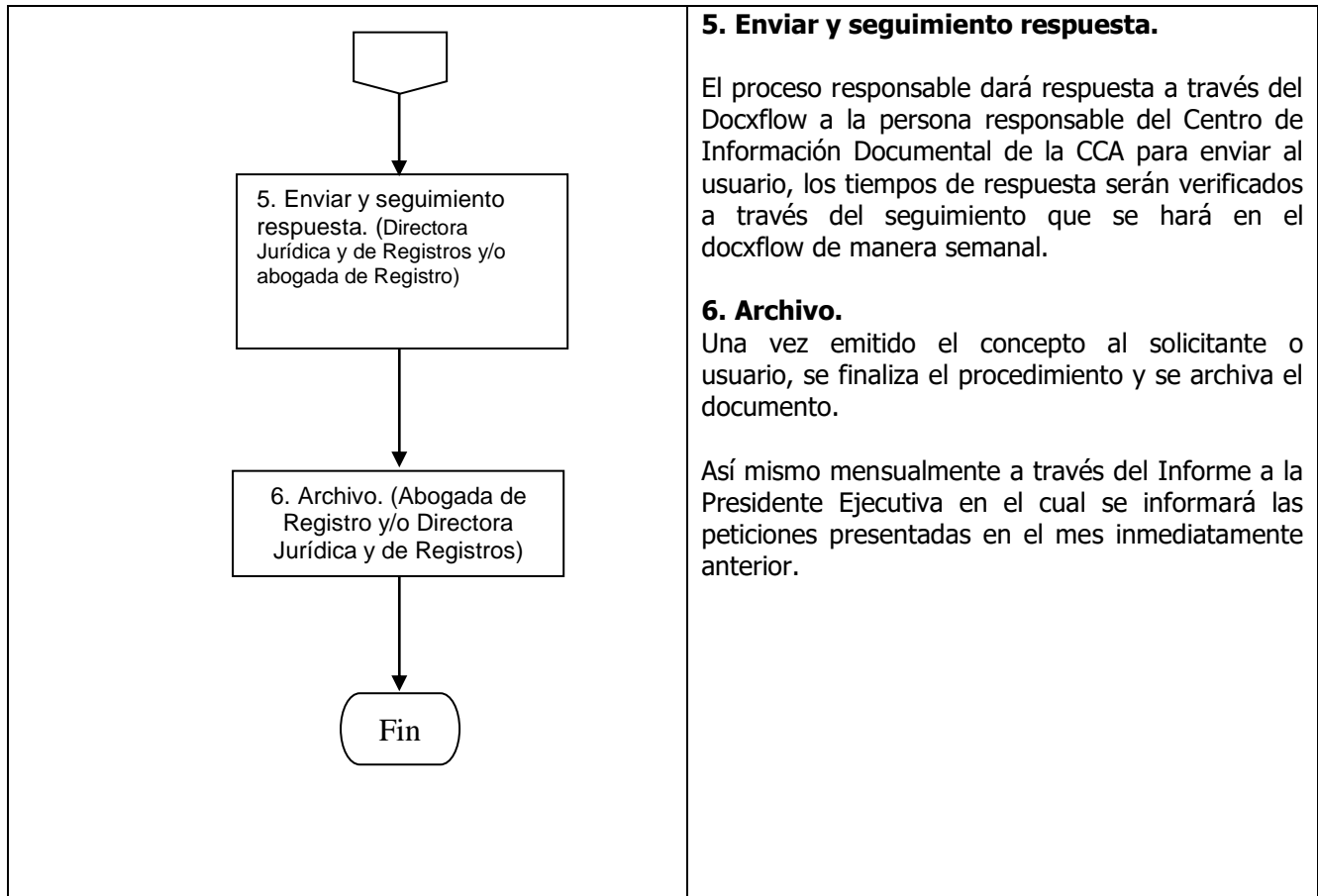
El proceso de Asesoría Jurídica una vez recibida la solicitud, si observa que el requerimiento no es de su competencia hará el traslado a través del docxflow, el cual será el responsable de responder el requerimiento del solicitante.

Así mismo realizara un seguimiento en la respuesta al peticionario en el tiempo establecido, con el propósito de realizar un control de las mismas.

**4. Elaborar respuesta.**

Direccionada la solicitud al proceso responsable, los documentos deberán ser estudiados y una vez analizados para emitir concepto y tomar acciones correctivas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas P-MC-03.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AJ-01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>05 de 6</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29/06/2019</b>



**5. Enviar y seguimiento respuesta.**

El proceso responsable dará respuesta a través del Docxflow a la persona responsable del Centro de Información Documental de la CCA para enviar al usuario, los tiempos de respuesta serán verificados a través del seguimiento que se hará en el docxflow de manera semanal.

**6. Archivo.**


Una vez emitido el concepto al solicitante o usuario, se finaliza el procedimiento y se archiva el documento.

Así mismo mensualmente a través del Informe a la Presidente Ejecutiva en el cual se informará las peticiones presentadas en el mes inmediatamente anterior.

**9. 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. - 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
24/05/2019	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

**Tipo de Modificación:** Creación, Modificación, Eliminación.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-AJ-01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>09</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>06 de 6</b>
		<b>FECHA</b>	<b>29/06/2019</b>

## 8. REFERENCIAS

- MANUAL DE ASESORÍAS, SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.
- FORMATO 1. REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS.
- FORMATO 2. ACCIONES A TOMAR.
- FORMATO F-AJ-01 (PRESENTACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS)
- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
- P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS E INFORMACIÓN DOCUMENTAL
  - MANUAL DE CALIDAD.
  - LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, F-MC-01.
  - LISTADO MAESTRO DE REGISTROS, F-MC-02.
  - PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
  - REGLAMENTO INTERNO DE ARCHIVO.
  - TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL.
  - MANUAL DE FUNCIONES.
  - MANUAL DE CALIDAD, M-DG-01.
  - MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS M-MC-02
  - MATRIZ DE RIESGOS.
- VER MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

<b>ELABORO:</b>	MARIANELA BOTELLO SANGUINO(Directora de jurídica y registro)
<b>REVISÓ Y APROBO:</b>	YAMID HERNANDO NAVEA (Coordinador Sistemas Integrados)
<b>FECHA APROBACION:</b>	29/06/2019