

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 1/7</p>
---	--	--	--

1. **OBJETO**

Este procedimiento tiene como fin describir sistema implementado en la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima, para efectuar el proceso de (P.Q.R.S'F) (Documento de referencia NTC ISO 9001-2015 - 8.2, 8.2.4, 8.5, 9.1.2, 9.1.3).

2. **ALCANCE**

El presente procedimiento aplica a todos los departamentos de la Cámara de Comercio del Sur y oriente del Tolima.

3. **CONDICIONES GENERALES**

Este sistema aplica a todas las personas naturales o jurídicas que utilicen los servicios de la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima.

En todos y cada uno de los tramites y/o procedimientos que deben agotarse para la PQR'S ante la Cámara de Comercio y la forma, termino y procedimientos que deben cumplirse para dar respuesta oportuna y eficaz a los mismos.

El principal objetivo de este sistema, es garantizar al usuario, la optima utilización y acceso oportuno a los servicios que presta esta Cámara de Comercio, orientar al usuario, en la realización de todos los tramites y procedimientos necesarios para acceder a los servicios ofrecidos, atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, de

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresarial y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 2/7</p>
--	--	--	--

tal manera que se aclaren y resuelvan sus inquietudes, con relación a los servicios ofrecidos, analizar la información recibida por medio de las PQR'S para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo.

Entendido como **PETICIÓN** aquella solicitud o requerimiento en ejercicio de la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Entendido como **QUEJAS**, la manifestación de inconformidad con algo o con alguien de una institución en la prestación de un servicio.

Entendido como **RECLAMOS** la oposición que se formula a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionado con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

Entendido como **SUGERENCIAS** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.

Entendido como **FELICITACIÓN**, manifestación del cliente, usuario o parte interesada en el cual expresa su agrado o satisfacción en relación con los procesos, productos, servicios o atención de una entidad.

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 3/7</p>
---	--	--	--

4. RESPONSABILIDADES:

- El responsable del sistema es el Auxiliar de Control Interno
- El responsable de dar respuesta a las peticiones, es el dueño del proceso relacionado con el objeto de petición.
- El responsable de dar respuesta a los usuarios respecto de las quejas y reclamos, es el Auxiliar de Control Interno.

5. PROCEDIMIENTO

El usuario podrá presentar su PQR'S ante la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima de manera verbal, escrita o a través de correo electrónico contactenos@ccsurortolima.org.co .

En el caso de que la PQR'S sea escrita, podrá diligenciar el R-SICA-502-01-05 "Presentación de peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias"

El cual está disponible en la página WEB: www.ccsurortolima.org.co / Servicios registrales / Formatos Registros

O presentar el documento que para el efecto haya elaborado, en este caso, quien recepciona el documento debe verificar que el peticionario deje los datos de contacto.

Cuando la petición sea verbal bien porque se acercan a la entidad o porque realiza una llamada telefónica, el funcionario que la atiende deberá realizar el registro R - SICA 502-01-05 "Presentación de peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias".

En el caso de que la petición sea por medio electrónico, podrá ingresar al pagina WEB www.ccsurortolima.org.co / PQR / Diligenciar contenido.

En todo caso en el registro R-SICA-502-01-05 "Presentación de peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", se consignará entre otros aspectos:

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 4/7</p>
---	--	--	--

- radicación
- Forma de presentación del PQR´S
- Ciudad, fecha y hora de recibido o presentación
- Los datos del peticionario (nombre, documento de identidad, dirección física de notificación. correo electrónico, fax).
- Modo de presentación
- Contenido de la petición, queja o reclamo
- Sugerencias
- Razones en que se fundamenta
- Documentos que aporta
- Tipo de orientación que se le da
- Información del funcionario que atiende el PQR´S

5.1 Una vez diligenciado el formato o presentado el escrito según sea el caso para el efecto, son radicados en ventanilla única (en el horario de: 8.00A.M A 12:30 – 2:00 A 5:30 P.M) o depositado en el buzón que para el efecto se ha destinado, ubicado en un lugar visible (área de atención al público) en todas nuestras oficinas.

5.2 Los documentos radicados en las oficinas serán entregados el mismo día a ventanilla Única, para el caso de las quejas verbales podrán ser recepcionadas por cualquier funcionario de la institución, para lo cual deberán diligenciar el registro destinado para tal fin, para las quejas recibidas por medios electrónicos (mail y pagina web) la Administradora del sistema deberá enviar copia del mail al responsable de ventanilla Única, quien este a su vez lo remitirá al responsable del sistema Auxiliar Control Interno.

5.3 Los términos de respuesta de cada petición, queja o reclamo dependen de la misma y están claramente determinados por las normas como se expresa a continuación:

Aspectos legales Las actuaciones administrativas ejercida en desarrollo de las funciones publicas delegadas por el Estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 5/7</p>
---	--	--	--

5.4 Las PQR´S verbales recibirán el mismo tratamiento de las peticiones escritas, es decir; que serán atendidas en los mismos términos y condiciones (plazos, turnos etc). No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

5.5 Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales, en esta caso, se dejara constancia de este hecho y se grabará en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder su posterior traducción y respuesta.

5.6 Para el caso de los PQR´S depositados en urnas: El último día hábil de cada semana, se procederá con la apertura del buzón de PQR´S a fin de constatar la presencia de cualquier petición, queja o reclamo y poderla atender oportunamente dentro de los términos arriba mencionados. La apertura del buzón en el Espinal se efectuará por el responsable del sistema Auxiliar Control Interno quien este delegue; en las oficinas delegadas el responsable de la misma efectuará el mismo procedimiento y en ambos casos se dejará constancia de lo que encuentren depositado. El responsable del Sistema Auxiliar Control Interno, llevará el archivo de las constancias de apertura de urnas de cada oficina.

El Revisor fiscal de la Cámara, tendrá la potestad en cualquier momento de proceder con la apertura del buzón. La llave de la urna, estará bajo la custodia del Auxiliar de Control Interno y en las oficinas delegadas por parte de los responsables de cada una, estos dispondrán de un lugar seguro para la conservación de la misma.

5.7 Una vez elaborada la respuesta, se enviará al usuario, copia de la misma se archivará en el expediente que se encuentra a cargo del funcionario responsable del sistema Auxiliar Control Interno de los P.Q.R´S

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 6/7</p>
---	--	--	--

ANEXO

Que de conformidad con el Decreto Legislativo No. 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplen funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, ene l marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica”

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción-
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción-

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del

 <p>Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima Por una Región Empresaria y Competitiva</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO</p> <p>PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN</p>	<p>ELABORÓ REVISÓ APROBÓ FECHA CÓDIGO VERSIÓN PAGINA</p>	<p>AUX.CONTR DIR.JUR DIR. JUR. 28/03/2020 P-SICA-502-01 13 7/7</p>
---	--	--	--

vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicara lo dispuesto en la Ley 14737 de 2011.

Parágrafo: la presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

FIN