

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	PETICIONES Y RECLAMOS	Versión
		Procedimiento
		Código

OBJETIVO

Dar respuesta oportuna a los PQR's presentados por los clientes externos sobre los servicios prestados por la Entidad y tomar acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas.

ALCANCE

Aplica a los derechos de petición, reclamos, sugerencias presentados por los clientes de los servicios de la Cámara de Comercio de Sevilla.

PROCESO AL QUE PERTENECE

Gestión de Calidad

Copia no controlada

DEFINICIONES

Derechos de Petición: Solicitud verbal o escrita que se presenta por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una respuesta.

Reclamo: Manifestación de inconformidad con relación a los servicios suministrados (sean tangibles o intangibles).

Sugerencia: Propuesta presentada por los clientes externos sobre la manera de mejorar nuestros servicios.

Procede: Determinar si el cliente tiene la razón sobre el reclamo que está presentando.

PQR's: Abreviatura de Derecho de Petición, queja o reclamo; para nuestro caso aplica a los definidos en el alcance.

CPACA: Abreviatura de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CONTENIDO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<p>1. Funcionario de la CCS</p>	<p>Los PQR's pueden ser recibidos por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Archivo y correspondencia de manera escrita: Recibe y envía al encargado de Registro PQR's para su radicación en el sistema de información. b) Directamente el responsable de la recepción de los PQR's en cada área. c) Telefónicamente. d) Medios electrónicos. e) Buzones de sugerencia ubicados en las sedes. <p>Notas: Todo funcionario que reciba PQR's debe documentarlo o constatar que se documenta en el sistema de información.</p> <p>En caso de falla del software de PQR's, la recepción se hará diligenciando el formato manualmente y se actualizará posteriormente en el sistema una vez se haya restablecido.</p>	<p>Modulo PQR's</p> <p>Instructivo de PQR's</p> <p>Peticiones y Reclamos</p>
<p>2. Funcionario que recibe o documenta el PQR's</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Documenta en el sistema de información y comunica al cliente el tiempo de respuesta establecido en el procedimiento. b) Asigna los PQR's al responsable en cada área; en las áreas donde no tienen el módulo de PQR's lo remite vía e-mail o físico, según sea el caso. 	<p>Instructivo de PQR's</p>
<p>3. Funcionario responsable de resolver el PQR's</p>	<p>Revisa los PQR's en su bandeja de entrada y procede así:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En derechos de petición, responde de acuerdo a la forma de presentación de la solicitud (Ver Art. 14 del CPACA); para Registros Públicos, los presentados con carta, pasa respuesta a la Secretaria Jurídica. Para las demás áreas, la respuesta se gestiona con el apoyo del área de Administración y Asuntos Legales. b) Para reclamos, revisa si procede y realiza la corrección. Si es del caso lo remite al originario para su conocimiento. Según el impacto que pueda generar el reclamo, analiza las causas, plantean propuestas de solución, detallan acciones a seguir, redactan la respuesta. c) Para la corrección de errores de los registros públicos, cualquiera que sea su origen (errores de transcripción, digitación, omisión de palabras, cálculos aritméticos) debe ser notificada o comunicada al interesado, por disposición del artículo 45 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). Es decir, si el reclamo o PQR lo presenta un tercero diferente del comerciante o representante legal de la persona jurídica, se debe contactar no solamente a quien presentó el reclamo, sino al comerciante o representante legal para informarles del cambio y dejar constancia en el texto del PQR de la persona a quien se contactó, el medio, la fecha y hora. d) En caso de no proceder el reclamo, indica en la solución el motivo por el cual no procede para comunicarle al cliente. e) En las sugerencias se realiza análisis y genera propuesta de mejora si es del caso. 	

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
	<p>Nota: En las solicitudes de PQR's no presenciales, contacta al cliente para informarle que se está atendiendo su PQR's e indaga más a fondo sobre el asunto (si se requiere). En caso de tener la solución, se la comunica. En caso de no ubicar el cliente con los datos suministrados, deja registro de ello en el campo de solución del módulo de PQR's.</p> <p>Para Registros Públicos además de lo anterior: En reclamos de inscripciones y certificados realiza la corrección y reemplaza los certificados, si es del caso. (se reemplazan certificados con fecha de expedición máxima de un mes).</p>	<p>Instructivo de PQR's</p>
<p>4. Coordinador de Registro</p>	<p>Si el reclamo se encuentra relacionado con el nombre o razón social del comerciante o entidad sin ánimo de lucro o identificación del comerciante persona natural, en trámites de matrícula o constitución, elabora carta solicitando la corrección a las diferentes entidades a las cuales se reportó la información inicial del comerciante o entidad sin ánimo de lucro (Solo aplica a Registros Públicos)</p>	
<p>5. Funcionario designado para dar respuesta al cliente.</p>	<p>a) Da respuesta al cliente verbalmente, o elabora carta, según el caso; documenta en el módulo de Pqr's la solución; si queda algo pendiente, marca el estado "resuelto al usuario" y a más tardar, a los 15 días hábiles siguientes completa la solución, diligencia totalmente los campos correspondientes y lo finaliza.</p> <p>b) Archivar copia de la respuesta, cuando se ha dado por escrito.</p> <p>c) Para reclamos además de lo anterior: Si procede, le comunica al cliente la solución o acciones a seguir por parte de la CCS y entrega el producto corregido; si es del caso. Si el reclamo o PQR lo ha presentado un tercero diferente del comerciante o representante legal de la persona jurídica, se debe contactar no solamente a quien presentó el reclamo, sino al comerciante o representante legal para informarles del cambio y dejar constancia en el texto del PQR de la persona a quien se contactó, el medio, la fecha y hora.</p> <p>d) Si no procede le explica al cliente el motivo y si es del caso, le indica el procedimiento a seguir.</p> <p>e) Despacha correspondencia en solicitudes por escrito.</p> <p>Nota: Cuando el reclamo es originado por algún proceso de soporte, quien informa al cliente la respuesta es el responsable del servicio que el cliente vino a solicitar, para ello quien documente la solución, asigna el pqr's a dicho responsable.</p>	<p>Carta de respuesta</p>
<p>6. Responsable de sistema de Gestión</p>	<p>Elabora informe mensual de PQR's .</p>	<p>Informe de peticiones y reclamos</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS Y REGISTROS
7. Responsable del sistema de Gestión	a) Retroalimenta el personal sobre los PQR's presentados b) Analizan informe y plantean acciones.	Acciones correctivas y preventivas Acción correctiva, preventiva o de mejora
8. Comité de Calidad	Aprueba las acciones que así lo requieran.	

NOTA:

Si a través de derecho de petición se solicita una revocatoria directa, se da respuesta al derecho de petición informando que está en trámite la revocatoria directa y se solicita modificar el tipo de pqr's a revocatoria.

Desatención de las peticiones:

Artículo 31 del CPACA: La falta de atención a las peticiones, **y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado 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, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 del CPACA.

TIEMPOS DE RESPUESTA:

Derechos de Petición:

Peticiones de interés general y particular (Aquellas que se relacionan con el solicitante o la comunidad): 15 días hábiles.

Peticiones de **documentos**: 10 días hábiles.

Peticiones **mediante las cuales se eleva una consulta** sobre un asunto en relación con las materias a su cargo: 30 días hábiles.

Peticiones entre autoridades (aquellas solicitudes de otras autoridades públicas): 10 días hábiles.

Peticiones de Policía Judicial (requerimientos de la Fiscalía, SIJIN y demás entidades con facultades de policía judicial) Artículo 19 c) Ley 793 de 2002: 5 días hábiles.

Las solicitudes que no son competencia de la CCS, se atienden de acuerdo al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Reclamos:

Los reclamos sobre las inscripciones o productos tangibles tienen un tiempo de respuesta de 1 día hábil, si para la solución requieren Resolución, revisión por procesos transversales o escalar a la Dirección o Presidencia, tienen un tiempo de respuesta hasta de 15 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver.

Los reclamos sobre atención del servicio tienen un tiempo de respuesta de 3 días hábiles, si requieren mayor investigación ó revisión por procesos transversales ó escalar a la Dirección o Presidencia, tienen un tiempo de respuesta hasta de 15 días hábiles, lo cual será informado al cliente por parte del responsable de resolver.

Sugerencias y Felicitaciones:

Tiempo para su tratamiento 15 días hábiles.

Copia no controlada

	Revisó	Aprobó
Nombre	JULIANA MARCELA PINO RODRIGUEZ	LUZ MYRIAM CALLE OSORIO
Firma		
Cargo	Directora Jurídica y de Registros Públicos	Presidenta Ejecutiva
Fecha		