



**RESOLUCIÓN No. 032 DE 2017**  
(21 de junio)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR’S DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR”**

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar en uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.-** Expedir y aprobar el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR’S DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR**, cuyo contenido es el que a continuación se transcribe:

**1. OBJETIVO**

Establecer el proceso a seguir para recepcionar, tramitar y dar respuesta oportuna a **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS** de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Valledupar.

**ARTICULO 2º.- DESARROLLO**

**2.1 PETICIONES**

- ✦ El usuario allega la petición de forma verbal, escrita o mediante el diligenciamiento del formato diseñado por la Cámara de Comercio de Valledupar, con sus respectivos anexos, a la recepción de la entidad. Si la petición es verbal, se responde de la misma manera de inmediato.
- ✦ La recepcionista radica el documento y entrega al usuario la copia con el recibido.
- ✦ La recepcionista remite el documento al funcionario competente, en estricto orden de llegada.
- ✦ En caso de duda, acerca del funcionario a quien debe ser remitida la petición, se enviará a la Presidencia Ejecutiva, que la direccionará al funcionario competente.



- ✚ El funcionario responsable elabora la respuesta dentro del término establecido en el Art. 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la remite a secretaria para surtir la notificación a los interesados.
- ✚ La respuesta se notificará por correo a la dirección que se conozca del interesado, dejando la constancia en el formato envío de correspondencia o formato entrega de correspondencia local. En el evento en que el peticionario no haya informado dirección y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los registros públicos a cargo de la entidad, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en cualquiera de los medios informativos de la Cámara de Comercio de Valledupar, tratándose de consultas, deberán ser resueltas en un plazo máximo de treinta días. (Art. 14, inciso 2º, C.P.A.C.A.)
- ✚ Una vez surtida la notificación, archiva la petición, la respuesta y sus anexos.

## 2.2 QUEJAS Y RECLAMOS

- ✚ El usuario allega la queja o reclamo por medio de comunicación verbal, escrita o mediante diligenciamiento del formato prediseñado por la Cámara de Comercio de Valledupar. Atención P.Q.R.´S, con anexos: Si la petición es verbal, se responde de la misma manera de inmediato. Así mismo, el usuario puede depositar la queja o reclamo en el buzón de sugerencias ubicado cerca de la puerta principal de la entidad y de sus oficinas seccionales.
- ✚ La recepcionista radica el documento y entrega al usuario la copia con el recibo. Si la queja o reclamo es depositada en el buzón, el primer día hábiles de cada semana el funcionario responsable abre la urna, retira los formatos que encuentre y los radica.
- ✚ Una vez radicada la queja o reclamo, la recepcionista remite la misma al funcionario responsable, quien la direccionará al funcionario competente.
- ✚ El funcionario responsable elabora la respuesta dentro del término establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para surtir la notificación a los interesados.
- ✚ La respuesta se notificará por correo a la dirección que se conozca del interesado, dejando la constancia en el formato envío de correspondencia o formato entrega correspondencia local. En el evento en que el usuario no haya informado dirección y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los registros públicos a cargo de la entidad, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en cualquiera de los medios informativos de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- ✚ Una vez surtida la notificación archiva el documento contentivo de la queja o reclamo, la respuesta y sus anexos.



- ✚ La Cámara de Comercio de Valledupar también atenderá las quejas y reclamos mediante línea telefónica 5897868; se recepcionará la llamada y aplicará el mismo procedimiento establecido para las quejas escritas, registrando la información suministrada por el usuario en el formato de Atención de P.Q.R. 'S., dejando la constancia que fue presentada vía telefónica.

### 2.3 SUGERENCIAS

- ✚ El usuario presenta la sugerencia por medio de comunicación verbal, escrita o mediante diligenciamiento del formato prediseñado por la Cámara de Comercio de Valledupar. Si la sugerencia es verbal, se responde de la misma manera en forma inmediata. Así mismo el usuario puede depositar la sugerencia en el buzón ubicado cerca de la puerta principal de la entidad de sus oficinas seccionales.
- ✚ La Recepcionista radica el documento y entrega al usuario la copia con el recibido. Si la sugerencia es depositada en el buzón, el primer día hábil de cada semana el funcionario responsable abre la urna, retiran los formatos que encuentre y los radica.
- ✚ Una vez radicada la sugerencia, la recepcionista remite la misma al funcionario responsable, quien la direccionará al funcionario competente.
- ✚ El funcionario competente elabora la respuesta dentro del término establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la remite para surtir la notificación a los interesados.
- ✚ La respuesta se notificará por el correo a la dirección que se conozca del interesado, dejando la constancia en el formato envío de correspondencia o formato entrega de correspondencia local. En el evento en que el usuario no haya informado dirección y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los registros públicos a cargo de la Entidad, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en cualquiera de los medios informativos de la Cámara de Comercio de Valledupar.
- ✚ Una vez surtida la notificación archiva el documento contentivo de la sugerencia, la respuesta y sus anexos.
- ✚ La Cámara de Comercio de Valledupar también atenderá las sugerencias mediante la línea telefónica 5 897868 la recepcionista atenderá la llamada y aplicará el mismo procedimiento establecido para las sugerencias escritas.
- ✚ Una vez surtida la notificación, archiva la sugerencia.



## 2.4 RESPONSABLES

Jefe de Registros Públicos, Asesores Jurídicos, Profesional Universitario de PQR'S, y Vicepresidente Administrativo.

## 2.5 DEFINICIONES

**Derecho de petición:** La Constitución Política de Colombia, dispone: Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Petición:** Es la solicitud que presenta el usuario para recibir una información, una explicación o un documento. Cualquier reclamación que se le haga al prestador, debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta.

**Queja:** Acto del suscriptor o usuario, dirigido a la empresa, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación ha sido creado por la empresa o por sus contratistas y afecta la calidad del servicio o implica incumplimiento de la ley o del contrato, pero que no puede relacionarse directamente con una decisión conocida por la empresa, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que persistan los actos que ocasionan la inconformidad.

**Reclamo:** Solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios para tomar una posterior decisión final definitiva de asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el contrato de condiciones uniformes.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

**Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

## 2.6 POLÍTICA DE OPERACIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía web, correo electrónico y buzón de sugerencias, serán recibidas por el funcionario designado para el manejo de las mismas.



Para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas vía telefónica, el funcionario diligenciará el formato de recepción de quejas, reclamos y sugerencia, con el fin de dejar constancia de la petición del usuario.

Cada petición, queja, reclamo y/o sugerencia se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, aunque pertenezcan a la misma dependencia.

Las peticiones, quejas y reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario, podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**Los tiempos establecidos de respuesta para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son los siguientes:**

- ✦ Si se trata de peticiones de interés general o de interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- ✦ Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, se resolverá en diez (10) días hábiles.
- ✦ Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud.
- ✦ Si se trata de formulación de consultas, se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Información especial y particular.**

Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Cámara de Comercio de Valledupar, y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de reservado, conforme a la Constitución Política o a la Ley, o no hagan relación a la defensa o la seguridad nacional.

**La respuesta de las peticiones debe cumplir con los siguientes requisitos:**

- ✦ Oportunidad
- ✦ Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- ✦ Ser puesta en conocimiento del peticionario.



El no cumplimiento de los requisitos, ocasionará que se incurra en la vulneración constitucional fundamental de petición, so pena en sanción disciplinaria.

**Nota.** Cuando excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá 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.

## 2.7 CONTENIDO

Se recibe la queja, la petición, reclamo y sugerencia por parte del usuario, y se registra en el formato correspondiente. Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a Registro de Novedades.

La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición, reclamo y sugerencia al usuario, vencido el término de los 15 días la entidad cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas, la prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.

## 2.8 CONTROLES

Todas las PQR'S recibidas en la Cámara de Comercio de Valledupar, contarán con un número de radicado para su posterior codificación, por parte del responsable.

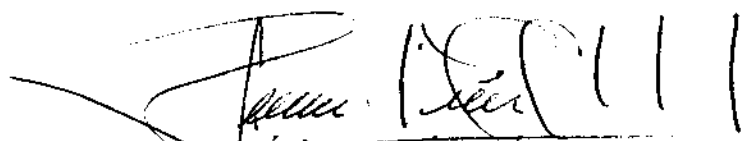
El responsable de las PQR'S, llevará un archivo digital, como mecanismo de control, para el seguimiento de los términos para dar respuestas a las mismas, dentro del plazo establecido en la ley.

**ARTICULO 3º.-** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y solo deroga aquellas normas que le sean contrarias.

## COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Valledupar a los 21 días del mes de Junio de 2017.

  
**LEODAVIS ROJAS QUINTERO**  
Presidente

  
**JOSÉ LUIS URÓN MARQUEZ**  
Secretario

Clara Inés/