



PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PQRSF

Para la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina es muy importante mantener una relación cercana, permanente y relevante con nuestros usuarios. Por ello queremos poner a tu disposición todos nuestros canales de atención para responder positivamente a tus solicitudes y / o requerimientos.

Puedes contactarnos a través de:

Página web: <https://www.camarasai.org/>
Canal telefónico: +57 (8) 5123803
Correo electrónico: pqrsf@camarasai.org

Importante: Los canales antes mencionados son los únicos reconocidos por la entidad para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios.

Objetivo: Definir y gestionar el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que, a través de los diferentes canales presentan los usuarios y/o interesados respecto de los servicios prestados por la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Alcance: Este procedimiento comprende la recepción, clasificación, direccionamiento y respuesta de las solicitudes presentadas por el usuario, dentro de los lineamientos contenidos en el presente documento.



Definiciones:

Petición: cualquier manifestación verbal o escrita del usuario solicitando servicios o información asociada a la prestación de los mismos.

Queja: es una manifestación de inconformidad o insatisfacción por la atención recibida desde cualquiera de los canales y que no está vinculada directamente con nuestra promesa de servicio. Se refiere a la calidad en la atención al usuario.

Reclamo: inconformidad manifestada formalmente por un usuario frente al incumplimiento de los productos y/o servicios que hacen parte de nuestra promesa de servicio.

Sugerencia: recomendación o propuesta realizada por el usuario, que proporciona valor agregado a la experiencia, respecto a los servicios que presta la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Felicitación: son los aspectos positivos que resaltan la satisfacción del usuario, cuando el servicio brindado ha sido de su agrado. Usuario: persona natural o jurídica que accede a los diferentes servicios que presta la entidad a la comunidad en general.

CR: es el número o código de radicado que la entidad asigna en el gestor documental a la PQRSF.



Proceso para la atención de PQRSF

1. Registro de las PQRSF

Señor Usuario: La Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina dispone de diferentes canales para ofrecerle la oportunidad de registrar sus PQRSF:

Canales Virtuales:

- a) **Página Web:** El cliente accede a un espacio de autogestión ingresando a <https://camarasai.org/pqrsf/>, en donde radica su solicitud.
- b) **Call Center:** El Canal telefónico a través de la línea de atención 5123803, es también un medio para la radicación de una PQRSF, para ello, el agente telefónico es el responsable de atender y canalizar la solicitud del cliente.
- c) **Correo institucional:** La Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina dispone de un correo institucional (pqrsf@camarasai.org), para la radicación formal de una PQRSF.

Presenciales:

- d) **Nuestras oficinas:** Es un espacio de la Cámara de Comercio de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, donde el usuario puede radicar su PQRSF de forma rápida.
- e) **Buzón de Sugerencias:** Contamos con un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, dotado también con formatos diseñados para el diligenciamiento y posterior depósito por parte del usuario.

2. Direccionamiento de las PQRSF

- a) Las PQRSF que ingresan a través de la página web, son direccionadas de manera automática por el gestor encargado quien remite al responsable de la unidad involucrada con el proceso descrito por el cliente en su solicitud.

b) Cuando el cliente es atendido desde el canal telefónico, su solicitud es radicada por el agente en la página web.

3. Términos de respuesta a una PQRSF

Por regla general, el tiempo establecido para dar respuesta oportuna a una PQRSF es de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de radicación. No obstante, en los siguientes casos aplicarán los siguientes términos especiales:

- Solicitudes de bases de datos: cuatro (4) días hábiles.
- Corrección de certificados: tres (3) días hábiles.
- Inscripción de documentos: dos (2) días hábiles.
- Expedición de copias de los documentos: tres (3) días hábiles.
- Reembolso de dinero: diez (10) días hábiles.
- Recursos: quince (15) días hábiles.
- Conciliación: diez (10) días hábiles.
- Solicitud de desafiliación: quince (15) días hábiles.
- Reembolso de afiliación: diez (10) días hábiles.

Los términos antes mencionados cuentan a partir del día siguiente de la fecha de radicación de la solicitud. Los días sábados no son considerados hábiles por la Entidad. En los casos en los que no sea posible responder la PQRSF dentro de los términos señalados por la Ley o los aquí contenidos, se enviará notificación al solicitante informando la fecha en que será resuelta y las razones que respaldan la prórroga anunciada.