INFORME FINAL
ELABORACIÓN DE MANUAL DE PQRS PRESENTADAS POR LOS ASOCIADOS Y/O AFILIADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA CESAR

LICETH KATHERINE QUIÑONES FLOREZ

Autor

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AGUACHICA, CESAR

2021-II

INFORME FINAL

ELABORACIÓN DE MANUAL DE PQRS PRESENTADAS POR LOS ASOCIADOS Y/O AFILIADOS EN LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA CESAR

LICEH KATHERINE QUIÑONES FLOREZ

Autor

INFORME DE PRÁCTICAS CURRICULARES, QUE CORRESPONDEN AL NOVENO SEMESTRE, DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

SANDRA DEL PILAR OTALVAREZ MARTINEZ

Asesor

COORDINADOR PRAE

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AGUACHICA, CESAR

2021-II

DEDICATORIA

Primeramente, le doy gracias a Dios, porque por el he llegado a donde estoy, orgullosa de seguir cumpliendo mis metas con mucha dedicación, disciplina y esfuerzo.

A mi sobrino que es la persona que me inspira a ser mejor cada día.

A mis padres por sus sacrificios, esfuerzos, amor incondicional y por apoyarme en cada paso de mi vida, por siempre forjar para que sea una persona de bien inculcándome valores y principios.

Liceth Katherine Quiñones Flórez

AGRADECIMIENTOS

Por la colaboración en la elaboración de este trabajo agradezco especialmente a:

Primero agradezco a la Universidad Popular del Cesar (seccional Aguachica) por darme la oportunidad de formarme como profesional y a los diferentes docentes que me brindaron su conocimientos y apoyo para seguir adelante día tras día.

A mi asesora de prácticas curriculares Sandra del Pilar Otalvarez Martinez por haberme brindado sus conocimientos y guiarme durante todo el desarrollo del presente informe.

Para finalizar a la Cámara de Comercio de Aguachica y a todos sus colaboradores por brindarme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos administrativos, la paciencia y tiempo dedicado a enseñarme los procesos de la entidad y su gran calidad humana.

Liceth Katherine Quiñones Flórez

Tabla de contenido

GLOSARIO....10

INTRODUCCIÓN....17

CAPITULO 1....19

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA....19

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA....21

1.2 MISIÓN (VIGENTE)....24

1.3 VISIÓN (VIGENTE)....25

1.4. POLÍTICAS (VIGENTE)....26

1.4.1. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD....26

1.4.2. POLÍTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE....35

1.5. VALORES....45

1.6. ORGANIGRAMA....47

1.7.1 AREA ESPECIFICA DE LA PRACTICA....48

CAPITULO 2....49

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL....49

2.1. NOMBRE DEL TRABAJO....49

2.2. DIAGNOSTICO....49

2.2.1. MATRIZ DOFA....52

2.3 JUSTIFICACIÓN....53

2.4 OBJETIVO GENERAL....55

2.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS....55

2.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES....56

CAPITULO 3....57

3.1 DISEÑAR EL MECANISMO DE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PQRS EN LA CÁMARA DE COMERCIO.....57

3.2 IDENTIFICAR LOS TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES INTERPUESTOS DURANTE EL PERIODO 2020 ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO.....62

3.3 SOCIALIZAR EL MANUAL DE PQRS COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LA CÁMARA DE COMERCIO....65

3.4 CONCLUSIÓN 66
3.5 RECOMENDACIONES 68
4. WEBGRAFIA 69
BIBLIOGRAFIA 70
ANEXOS 71

LISTA DE LAS ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA

ILUSTRACIÓN 2 MATRIZ DOFA

LISTA DE TABLA

Tabla 1; RELACIÓN DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS

TABLA 2; CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

LISTA DE ANEXO

Anexos 1; fachada Cámara de Comercio de Aguachica, Cesar.

Anexos 2; puesto de trabajo de la practicante.

GLOSARIO

CAPACITACIÓN: ``Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa`` (concepto definición, 2021).

COMERCIANTE: ``las personas naturales o jurídicas que ejercen de manera habitual y profesional alguna de las actividades que la ley considera como mercantiles`` (CÁMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2012).

COMPETITIVIDAD: ``Capacidad de aprovechar escenarios favorables que se presentan en el mundo de la economía en forma permanente**;** sortear y salir de los escenarios pesimistas y poco alentadores que se presenten en el desarrollo de las actividades económicas y sociales`` (ENSAYOS DE ECONOMÍA, 2016).

DESARROLLO: ``Se plantea como el mejoramiento de las condiciones económicas de la sociedad, la infraestructura agrícola e industrial, el desarrollo se observa a través de las transformaciones y cambios estructurales en el sistema productivo`` (GÓMEZ CARRIÓN, 2010).

DESARROLLO SOSTENIBLE: ‘’Consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades’’ (ISO S. C., 2010).

DIVERSIDAD: ‘’Se refiere a todo aquello que marca una diferencia dentro de un grupo, bien sean características como; edad, género, antecedentes étnicos, raza, creencia religiosa, orientación sexual, discapacidad física o mental, y más’’ (concepto definición, 2021).

ÉTICA EMPRESARIAL: ‘’consiste en crear y transmitir valores desde la alta dirección hacia todos los niveles de la organización, es un conjunto de valores, normas y principios a ser adoptados como cultura del negocio, implantando una filosofía y una visión de trabajo que adicionalmente genere armonía’’ (Manuel, s.f.)

EXCELENCIA: ‘’Cambio de cultura de la empresa que permite la mejora continua, la satisfacción de las clientas y de los clientes – a nivel externo e interno- y la colaboración dentro y fuera de la organización’’ (responsabilidad social empresarial el salvador, 2017).

GOBIERNO CORPORATIVO: Es el marco de normas y prácticas, que se refieren a las estructuras y procesos para la dirección de las compañías, por el cual, un consejo de administración asegura la rendición de cuentas, la equidad y la transparencia en la relación de una empresa con sus todas las partes interesadas.

IMAGEN CORPORATIVA: ‘’Es el cúmulo de creencias y actitudes que tienen los consumidores y el público en general sobre una marca o corporativo, es decir, la percepción que se han formado a partir de los productos, servicios y comunicación externa de una empresa’’ (Isabel, 2021).

RESPONSABILIDAD SOCIAL: ‘’Tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto de la sociedad y el medio ambiente’’ (ISO S. C., 2010).

SERVICIO: ``El conjunto de actividades que realiza una empresa para poder satisfacer las necesidades de un cliente`` (economía simple, 2019).

STAKEHOLDERS: ‘’Son todas aquellas personas, grupos y entidades que tienen intereses de cualquier tipo en una empresa y se ven afectados por sus actividades.

Son interesados, directos o indirectos, en que la empresa funcione ya que en caso contrario les afectaría directamente'' (Delfino, 2011).

VENTAJA COMPETITIVA: ''Es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás'' (Andrés, 2021).

JURISDICCIÓN: "Es la función y el poder que tienen los jueces de resolver los conflictos que llegan a juicio dentro de sus competencias. ¿Qué significa dentro de sus competencias? Que no todos los jueces pueden juzgar todo".

VISIÓN ESTRATÉGICA: "Una Visión estratégica indica las aspiraciones de la administración para con la Organización, proporcionando una vista panorámica de "en que negocios deseamos estar, hacia dónde nos dirigimos y la clase de compañía que estamos tratando de crear". Explica en forma detallada una dirección y describe el punto de destino".

DESARROLLO SOCIOECONÓMICO: "Actividades en que los factores sociales y económicos, se traducen en el crecimiento de la economía y la sociedad y que son

medibles en ambos términos, por ejemplo, el crecimiento en el número de puestos de trabajos creados y el aumento de la esperanza de vida".

ORGANIGRAMA: "Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas".

REPERCUSIÓN: "Influencia o efecto que causa algo sobre algún asunto o cosa".

CONSONANCIA: "Relación de conformidad o correspondencia que tienen algunas cosas entre sí".

PROMOCIÓN INTEGRAL: "Hace referencia a la acción, a diferentes procesos cuya misión fundamental es la de incrementar cada vez más, los niveles participativos de los usuarios y residentes en la comunidad, propiciando la creación artística, la práctica deportiva y el acceso a la cultura. En sentido amplio, trata además de instrumentar acciones sistemáticas capaces de fortalecer las capacidades censo-perceptivas, de memoria y pensamiento".

DESCENTRALIZACIÓN: “Un concepto económico basado en la disgregación o atomización de poderes dentro de una organización, empresa o estado. Esto supone la dispersión de toma de decisiones y de recursos en distintas jerarquías o regiones”.

CULTURA EMPRESARIAL: El conjunto de normas, de valores y de formas de pensar que caracterizan el comportamiento, posicionamiento del personal en todos los niveles de la empresa, el estilo de dirección, la forma de asignar los recursos, la forma de organizar la esa corporación, así como la imagen de la empresa”.

CLICKSTREAM: “El clickstream es el recorrido que sigue un usuario en tu página web. Es decir, podemos rastrear a cuál de nuestras páginas internas llega y a dónde va desde ahí. Es uno de los puntos clave de la analítica web, junto con el tiempo de permanencia. Este “rastreo de clicks” nos puede ayudar a detectar problemas de usabilidad, a analizar el comportamiento de nuestros potenciales clientes y, en definitiva, a facilitarnos el proceso de toma de decisiones”.

RESGUARDAR: “Precaverse contra un daño. Actuar con cierta cautela para prevenir un daño”.

MERCADANTE: “Se define a una persona que comercializa, trata, vende con géneros, productos y mercancías vendibles, esta acepción se le conoce también como mercader con la misma acepción o también puede ser un comerciante, tratante, vendedor, detallista, consignatario, mayorista, minorista no un proveedor”.

CONTRASTADOS: Mostrar notable diferencia o condiciones opuestas dos cosas cuando se comparan una con otra, comprobar la autenticidad o validez de una cosa, comprobar la proporción de material noble en una aleación.

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo la elaboración de un MANUAL DE PQRS PRESENTADAS POR LOS ASOCIADOS Y/O AFILIADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA CESAR, con esto se busca detectar las áreas en donde tienen dificultades y plantear estrategias que ayuden a la organización a generar valor agregado por medio de la toma de decisiones socialmente responsables, que los ayuden a minimizar el impacto negativo derivado de las diferentes actividades desarrolladas por esta.

En el informe de las prácticas curriculares se pretende desarrollar tres capítulos, en el primero se detallan, los aspectos básicos de la empresa, tales como: actividad económica, misión, visión, políticas, valores, organigrama, área específica donde se realiza la práctica, con su respectivo análisis, en el segundo se mencionan las actividades específicas de la práctica profesional y el tercer capítulo, el desarrollo de la misma; se hace con la intención de realizar la práctica curricular cumpliendo con las funciones asignadas, aplicando los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas y enriqueciendo el conocimiento con la práctica.

El manual de PQRS es un tema que debe ser un requisito para todas las empresas a que por medio del manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias los clientes o afiliados pueden hacer sus reclamos para que eso se prese para que la

cámara brinde una calidad de atención oportuna a los usuarios, ya que estas decisiones pueden tener repercusiones positivas a nivel interno y externo.

CAPITULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

En el gobierno del Doctor VIRGILIO BARCO VARGAS, siendo ministro del Desarrollo Económico el Doctor, CARLOS ARTURO MARULANDA RAMÍREZ, líder empresarial y político del sur del Cesar, mediante Decreto No. 2519 del 6 de diciembre de 1988, se crea la Cámara de Comercio de Aguachica, con jurisdicción de dos importantes provincias la del sur del Cesar y Sur de Bolívar, incluyendo los municipios de Aguachica, (capital natural de los sures), Curumaní, Pailitas, San Alberto, Pelaya, San Martín, Río de Oro, Tamalameque, La Gloria, Gamarra y González en el sur del Cesar y los municipios de Morales, Santa Rosa del Sur, Simití, Arenal, Río Viejo y Norosí en sur de Bolívar. Su carácter es privado, cuenta con autonomía propia y es una institución sin ánimo de lucro.

La Cámara de Comercio de Aguachica ha sido a través del tiempo el gremio que ha liderado importantes proyectos en beneficios de las comunidades del Sur del Cesar y de Bolívar, con el gobierno nacional como fue la creación o traslado de la oficina de Instrumentos Públicos de Río de Oro para Aguachica, la ampliación de la planta telefónica de Telecom, la ampliación y cambios de redes y la interconexión eléctrica de la empresa Centrales Eléctricas del N.S. con el resto del país.

Su labor, sin embargo, no termina ahí. Es así como en consonancia con su misión la Cámara revierte buena parte de los recursos en sus diferentes programas de apoyo empresarial y en diversos proyectos estratégicos socioeconómicos, culturales y ambientales, a nivel subregional y departamental. Toda esta labor es liderada por la Cámara de Comercio de Aguachica – Cesar, tomando en consideración las necesidades y expectativas de sus matriculados y afiliados, y una visión estratégica orientada esencialmente a la promoción integral de sus empresarios y comerciantes, al fortalecimiento del desarrollo organizacional, la internacionalización económica del Sur del Cesar y de Bolívar y la promoción del desarrollo subregional.

Elaboró y presentó proyecto de la creación de un nuevo ente territorial con la participación de los pueblos del sur del Cesar y de Bolívar en la formación del nuevo Departamento del Río Grande del Magdalena con capital Aguachica. Trabaja por el desarrollo regional del Sur del Cesar y de Bolívar. Ha sido y será siempre la entidad que recibe con los brazos abiertos a todos los ciudadanos que conforman los pueblos de los municipios de nuestra jurisdicción. Fiel a los preceptos que demarca la Ley, la Cámara se encarga, por delegación del Estado, de manejar los Registros Públicos: Mercantil, Único de Proponentes y de Entidades Sin (Hernández S, 2014) (Hurtado de la Barrera, 2015) Ánimo de Lucro (Cámara de Comercio Aguachica, 2017).

``Su propósito es trabajar por el desarrollo socioeconómico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial, regional y la prestación eficiente de los servicios delegados por el estado`` (Cámara de Comercio Aguachica, 2012). La Cámara de Comercio de Aguachica con NIT. 800.733.355-4, se encuentra ubicada en la carrera 14 # 6 -74 Barrio Olaya Herrera del municipio de Aguachica, Cesar, su correo electrónico es ccaguachica@camaraaguachica.org.co y sus números de contacto son 300-480-0847 y 565-0650.

Actualmente la presidenta ejecutiva, es la doctora María Teresa Hernández Prada, quien fue nombrada el 26 de diciembre de 2018, en una reunión extraordinaria que realizo la junta directiva de la CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, en el local comercial del expresidente de la junta directiva Rafael de la Cruz Clavijo Villegas, la nueva presidente es abogada y se ha desempeñado por más de 30 años en cargos público y privados, como asesora jurídica en bancos, hospitales, alcaldías y en diferentes entidades. Trabajo ocho años como funcionaria en el hospital regional ``José David Padilla Villafañe`` y, además, se dedica a su empresa, Inmobiliaria Criado Hernández y a su oficina de abogados (Prada, 2019).

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, tiene como actividad económica las actividades de asociaciones empresariales y de empleadores, según

el RUT corresponde al código CIIU 9411, fue constituida como una entidad sin ánimo de lucro, comprende a los sectores del comercio, industria, servicios y demás grupos productivos. Los servicios que ofrece son registro Mercantil, registro de entidades sin ánimo de lucro, certificados electrónicos, registro único de proponente, reporte de entidades del estado, registro nacional de turismo (RNT), registro de entidades operadores de libranza (RUNEOL), conciliación y arbitraje, alquiler de salones, documentos de apoyo y centro de desarrollo empresarial.

La CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, es persona jurídica, de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administradas y gobernadas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil que tangan la calidad de afiliados. Son creadas de oficio o a solicitud de los comerciantes mediante acto administrativo del Gobierno Nacional y adquieren personería jurídica en virtud del acto mismo de su creación, previo cumplimiento de los requisitos legales exigidos para el efecto y verificación de su sostenibilidad económica que garanticen el cumplimiento eficiente de sus funciones. Creada mediante el Decreto número 2519 de fecha 6 de diciembre de 1988, de acuerdo a lo establecido en la Ley 111 de 1890 y que se rige por las normas establecidas en el Código de Comercio, en la Ley 1727 de 2014 y en el Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás disposiciones conexas y complementarias.

El Objeto de la CÁMARA DE COMERCIO es reglado, sus funciones están establecidas en el Código de Comercio, las leyes y los decretos reglamentarios expedidos por el Gobierno Nacional. La Cámara de Comercio de Aguachica, en el cumplimiento de sus funciones registrales colabora con el Estado y por lo mismo se enmarcan dentro del esquema de descentralización por colaboración, en los términos de la Constitución Política. La Cámara de Comercio ejercerá las funciones señaladas principalmente en el artículo 86 del Código de Comercio, el decreto reglamentario 1074 de 2015 y demás normas legales o reglamentarias que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Su ámbito operacional comprende los municipios de AGUACHICA, CURUMANÍ, GAMARRA, GONZÁLEZ, LA GLORIA, PAILITAS, PELAYA, RIO DE ORO, SAN ALBERTO, SAN MARTÍN, y TAMALAMEQUE en el departamento del Cesar y ARENAL, MORALES, REGIDOR, RIO VIEJO, SANTA ROSA DEL SUR y SIMITÍ, en el departamento de Bolívar, relacionados en el decreto 622 de 2000 o en la norma que la modifique sustituya o adicione.

Son órganos de la Cámara de Comercio de Aguachica, los siguientes: la junta directiva, el presidente y vicepresidente de la junta directiva, el presidente ejecutivo y el secretario (CÁMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2016).

1.2 MISIÓN (VIGENTE)

La Cámara de Comercio de Aguachica es una entidad privada, sin ánimo de lucro, con el propósito de prestar los servicios de registros, conciliación y desarrollo socioeconómico de la región, llevando la representación y vocería de los empresarios ante el gobierno nacional, regional y municipal, para fortalecer el Bienestar de la comunidad, basada en una cultura del conocimiento (CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2012).

1.2.1 ANÁLISIS DE LA MISIÓN

La misión de la CÁMARA DE COMERIO DE AGUACHICA constituye los objetivos principales de la entidad el cual es labrar por la actividad económica de la región mediante el afianzamiento del potencial empresarial y regional, ofrecen instrucciones virtuales y presenciales de diversos temas que brindan a las diferentes actividades desempeñadas por las personas suscritas y de procesos internos en alianza con otras entidades como Bancolombia, el SENA, la DIAN, Banco Agrario entre otros.

En aras de promover la oficialización de las empresas en la región han implementado diversas políticas con el termino de que todos puedan ingresar a los servicios de la CÁMARA DE COMERCIO como matriculas, renovaciones, cancelaciones, mutaciones y certificados para esto han dispuesto la plataforma web

www.camaraaguachica.org.co para que los usuarios puedan realizar los trámites en línea de una manera fácil.

1.3 VISIÓN (VIGENTE)

Liderar el desarrollo integral de la región y promover estrategias que permitan fortalecer la cultura empresarial de las comunidades de la jurisdicción, en respuesta a los cambios globales (CÁMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2012).

1. 3.1 ANÁLISIS DE LA VISIÓN

La CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA con su eslogan ``más empresarios que nunca`` buscan que los empresarios del Sur del Cesar y Sur de Bolívar establezcan sus actividades económicas y con esto logran tener un inventario actualizado que les autorice obtener un informe explicito acerca de las necesidades de sus consumidores y a partir de ello, crear estrategias que impulsen el avance integral de la región propuesta en su visión.

La Cámara de Comercio de Aguachica en objeción a dichas transformaciones globales, tiene un nivel alto de versatilidad, en la toma de medidas agiles que van a la vanguardia de los cambios tecnológicos, disponiendo diferentes plataformas como lo son las redes sociales (Facebook, Instagram) y la página web www.camaraaguachica.org.co donde pueden hallar datos actualizados sobre los servicios y capacitaciones.

1.4. POLÍTICAS (VIGENTE)

1.4.1. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

INTRODUCCIÓN

Pertenece y es operada por CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA.

CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA está comprometida a respetar los requerimientos legales existentes respecto de la privacidad de las personas que utilizan este Sitio. Esta Declaración de Privacidad describe las políticas y prácticas actuales de CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA respecto de la información personal recolectada por CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA a través de este Sitio.

Definiciones. El término "datos personales" comprende la información relacionada con una persona natural o jurídica identificada o susceptible de ser identificada como, por ejemplo, nombre, edad, dirección electrónica o postal de una persona. El término "Sitio" se refiere al sitio de red en www.camaraaguachica.org.co.

Notificación de Cambios en la Declaración de Privacidad. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA continuamente mejora y añade nuevas funcionalidades y características a este Sitio. Estas continuas mejoras, como así también los cambios en la legislación o en la tecnología, requieren efectuar cambios a esta Política de Privacidad. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA se reserva el derecho a actualizar o modificar esta Declaración de Privacidad en cualquier momento sin previo aviso.

Los cambios a esta Política de Privacidad serán informados publicando la versión actualizada o modificada de esta Declaración de Privacidad en el Sitio. El uso de este Sitio por parte de cualquier persona luego de efectuarse alguna de las modificaciones citadas constituye la aceptación de que la información personal recogida relacionada con dicha persona a través de este Sitio, luego de la publicación de la revisión de esta Declaración de Privacidad, quedará sujeta a los términos de la Declaración de Privacidad revisada. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA no aplicará ningún cambio en esta Declaración de Privacidad respecto de ninguna información personal que CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA hubiere recolectado con anterioridad a la publicación de la revisión de esta Declaración de Privacidad en el Sitio.

Esta Declaración de Privacidad fue revisada por última vez el 30 de noviembre de 2018.

Su Consentimiento. Esta Declaración de Privacidad se incluye y forma parte de los Términos y Condiciones de www.camaraaguachica.org.co. La aceptación de estos términos y la utilización de este Sitio implican su consentimiento respecto de la recolección, utilización y revelación de su información personal, según se establece en esta Declaración de Privacidad.

Datos Personales Recolectados a Través de www.camaraaguachica.org.co.

Datos Personales Suministrados por Usted. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA recoge los datos personales que usted nos suministra al utilizar este Sitio. Esta información puede incluir, por ejemplo, su nombre, el nombre de su empresa, su domicilio postal o el de su empresa y su dirección electrónica.

CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA utiliza los datos personales suministrados por usted al utilizar este Sitio para proveer la información, los servicios y los productos que usted solicita. Por ejemplo, podemos utilizar su dirección electrónica para responder a sus comentarios o inquietudes. En algunos casos, este sitio permitirá la inscripción a eventos promocionales; utilizaremos su dirección electrónica o postal para enviarle catálogos, mapas e información sobre el evento.

CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA también utiliza la información personal recogida en este Sitio para mejorar el contenido y la funcionalidad de este Sitio, para comprender mejor a nuestros clientes y a los mercados, para optimizar nuestros

productos y servicios y para comercializar nuestros productos y servicios a los clientes y clientes potenciales, incluyendo aquellos que se inscriben como usuarios de este Sitio. Podemos contactarlo periódicamente para informarle acerca de nuestros productos y servicios agropecuarios. Si no desea que lo contactemos para tal fin, por favor, háganoslo saber.

Datos Click Stream. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA utiliza tecnología para rastrear el uso que usted hace de este Sitio; por ejemplo, las páginas que usted visita y los enlaces que usted utiliza. Esta información sobre el uso que usted hace de este Sitio se denomina "clickstream data." Los datos Clickstream (flujo del clip) nos ayudan a determinar lo que usted considera y no considera importante.

Nos ayuda a decidir el contenido y las características que podemos agregar o descartar. Asimismo, nos ayuda a determinar si nuestro Sitio es de uso fácil o si debemos rediseñar algunas páginas y enlaces. Los datos Clickstream no lo identifican a usted Cookies. Podemos obtener información sobre usted instalando nuestro propio marcador en su computadora. Este marcador se conoce comúnmente con el nombre de “cookie”, y nos permite conocerlo a través de un identificador exclusivo generado por la computadora. Al suministrarle un identificador exclusivo, podemos crear una base de datos en base a sus elecciones y preferencias anteriores, y en los casos en que dichas elecciones o preferencias deban ser recolectadas nuevamente, podemos acceder a ellas de forma automática, y ahorrar de esta forma tiempo y esfuerzos. Por ejemplo, en el caso de que usted desee comprar nuevamente un producto o servicio que ya compró

anteriormente, las características de su elección anterior pueden ser retenidas y reingresadas más rápidamente. Su computadora puede configurarse específicamente para rechazar las cookies: por favor, vaya al navegador para obtener más información.

De manera personal. Si CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA vincula.

Cualquier dato clickstream a su nombre personal, lo trataremos como un dato personal.

Revelación de Información Personal a Afiliadas. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA comparte la información personal recogida a través de este Sitio con sus afiliadas, las cuales pueden utilizar la información de la misma forma que CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA. Si no desea que CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA comparta su información personal con los afiliados, por favor háganoslo saber.

Revelación de Información Personal a Terceros No Relacionados. Tanto CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA como sus afiliadas NO ESTÁN AUTORIZADAS a compartir la información personal recogida a través de este Sitio con terceros en ninguna parte del mundo, es por esta razón que haremos todo lo que esté técnica y legalmente a nuestro alcance para salvaguardar su identidad y los datos personales y empresariales que usted haya indicado en este sitio. La información personal que usted reporte en este sitio será utilizada única y exclusivamente por CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA para las gestiones inherentes a nuestra razón de ser

y con el único objeto de mantenerlo al tanto de las actividades que realizamos y de notificarle información de interés para usted en nuestra relación comercial o contractual.

Pueden producirse circunstancias limitadas en las cuales CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA o sus afiliadas compartan o transfieran la información contenida en sus bases de datos a un tercero no relacionado; por ejemplo, para cumplir con un requerimiento legal, para la administración de justicia, para proteger algún interés vital suyo o de su empresa, o en el caso de una venta, fusión, reorganización o disolución corporativa, o cualquier otro acontecimiento similar.

Donde sea apropiado, antes de revelar cualquier información personal a un tercero, CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA requerirá por contrato que el tercero tome todas las precauciones adecuadas para proteger los datos contra cualquier uso o revelación no autorizados. Si no desea que CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA comparta su información personal con terceros bajo estas condiciones de estricto control, por favor háganoslo saber.

Integridad y Seguridad de la Información. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA adoptará las medidas comerciales razonables para resguardar la confiabilidad, la precisión, la integridad y la actualización de la información en nuestras bases de datos y para proteger la seguridad de estas. Mantenemos su información personal durante el tiempo que sea razonablemente necesario de acuerdo con los fines para los cuales fue recogida o para cumplir con algún reporte

legal requerido o algún requerimiento de retención de documentos. Los empleados que tienen acceso a la información personal han sido capacitados para manejar dicha información correctamente y de conformidad con nuestros protocolos de seguridad. Si bien no podemos garantizar la ocurrencia de alguna pérdida, uso indebido, revelación no autorizada, alteración o destrucción de datos, tratamos de prevenir tales situaciones desafortunadas.

Acceso y Corrección de Datos. Usted puede desear acceder o corregir algún dato personal recogido a través de este Sitio escribiendo a nuestro Web-Máster a: sistemascca@camaraaguachica.org.co. Por favor, mencione información suficiente que nos permite identificar su información personal. Responderemos a sus preguntas de forma rápida y correcta. Trataremos en la medida de lo posible ubicar su solicitud sin incurrir en costos significativos. Las solicitudes de corrección o eliminación de datos personales están sujetas a todos los reportes legales aplicables u obligaciones de retención de documentos requeridos de CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA.

Menores. CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA no recoge conscientemente ninguna información personal de personas menores de dieciocho años. Si usted es menor de dieciocho, por favor no nos suministre ningún dato personal. Si usted tiene motivos para creer que algún menor ha suministrado información personal a CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, por favor contáctenos y haremos nuestros mejores esfuerzos para borrar la información de nuestras bases de datos.

Hipervínculos a otros Sitios. Esta Declaración de Privacidad es aplicable únicamente a www.camaraaguachica.org.co, CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA y sus afiliadas operan una gran variedad de tipos de sitios de red para diversos fines y en distintos países en los cuales se aplican legislaciones diferentes. Si usted visita un sitio de red operado por CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA o sus afiliadas, por favor tómese unos minutos para revisar la declaración de privacidad publicada en el sitio y así informarse sobre la información personal que puede recogerse a través de ese sitio y cómo será procesada.

www.camaraaguachica.org.co contiene hipervínculos a otros sitios de red que no son operados por CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA o sus afiliadas. Estos hipervínculos se suministran para su referencia y conveniencia únicamente, y no implican ningún aval a las actividades de tales sitios de red de terceros o ninguna asociación con sus operadores. Syngenta no ejerce ningún control sobre esos sitios de red y no es responsable por las prácticas respecto de los datos recogidos. Lo instamos a revisar la política de privacidad publicada en cualquier sitio que usted visite antes de utilizarlo o de suministrar alguna información personal suya.

Preguntas Sobre Nuestra Declaración de Privacidad. Si usted tiene alguna pregunta respecto de esta Declaración de Privacidad o alguna inquietud sobre la forma en que www.camaraaguachica.org.co procesa sus datos personales, por favor no dude en notificarnos (Cámara de Comercio Aguachica, 2018).

ANÁLISIS (POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES)

Las políticas de procedimientos de documentos personales que están constituidas por la CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, son requeridas normativamente a todas las entidades que dirigen datos personales de terceras personas, con el objetivo de preservar a los usuarios al momento de que facilitan sus datos personales en la página web www.camaraagauchica.org.co, se conceptúa que las políticas que están conformadas afianzan a las personas la confidencialidad de los datos suministrados, para amparar la base de datos que están protegidos y de cómo esta base de datos serán utilizados por la entidad.

1.4.2. POLÍTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DEFINICIÓN

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

POLÍTICA DE CLIENTE

Nuestros clientes encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

Marco General:

La cámara de Comercio de Aguachica busca contribuir con los clientes, que generen vínculos y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

- La calidad, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).

- La oportunidad, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la Cámara de Comercio de Aguachica se ha fijado rigurosas metas.

- La atención y disposición de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).

- La comodidad, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).

- El respeto por el cliente, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

Enfoque del Servicio al Cliente

El cliente es el centro del propósito superior, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- Reconocer al cliente como único: Para la organización y propender por su atención integral.

- Entender a los clientes y al mercado: Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.

- Desarrollar ofertas acordes: Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades.

- Entregar los servicios: Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.

- Retroalimentar: Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

Nuestra política se basa en un relacionamiento con el cliente en el cual el recurso humano es el principal actor, por lo que la “orientación al cliente” se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Saludo

Características:

- Mirar a la cara.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, bienvenido a la Cámara de Comercio de Aguachica, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo

Características:

- Actitud amable.

- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Cámara de Comercio de Aguachica, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar" Si requiere transferir la llamada:

- Informe al cliente que va a transferir la llamada
- Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.

- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

Despedida

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Es clara la información Sr. Sra. xxx, le habló xxx de la Cámara de Comercio de Aguachica. Que tenga un buen día.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

Características:

- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud.
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Utilizar lenguaje directo y sencillo.
- Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas.

- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo (Camara de Comercio Aguachica, 2008).

ANÁLISIS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

El documento guía, va dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con la finalidad de crear unas asesorías generales comprometidas con la prestación y la buena atención al cliente, de igual forma implanta los diferentes mecanismos por los cuales se les aclara las inquietudes, quejas y solicitudes sobre los servicios y gestiones que ofrece la entidad con el fin de ser inclusivos es decir, que la información pueda ser interpretada por cualquier persona ratificada a la CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR.

Se ha podido observar por la practicante que, para la CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, los mercadantes asociados son la prioridad, por ende, se examina que sus políticas de servicio al cliente, van acorde con la intervención que tienen los colaboradores al momento de la prestación de un servicio, con una conducta servicial y una disposición de apoyo en cada causa.

1.5. VALORES (VIGENTE)

RESPONSABILIDAD, los miembros de la entidad garantizarán el cumplimiento de las obligaciones institucionales en forma efectiva, confiable y oportuna.

SOLIDARIDAD, es primordial la cooperación y ayuda mutua entre los integrantes de la Cámara de Comercio para asegurar el alcance de los objetivos propuestos.

DISCIPLINA, los miembros de la entidad, observarán el cumplimiento apropiado de todas las reglas de orden en el desarrollo de sus funciones.

COMPROMISO, el equipo humano de la Cámara de Comercio pondrá todo su empeño, interés y esfuerzo en el logro de los objetivos, anteponiendo el interés institucional al personal.

RESPETO, respetamos los valores y creencias de las personas, así no sean compartidos en algunos casos.

HONESTIDAD, todas nuestras relaciones se llevarán a cabo con rectitud e integridad.

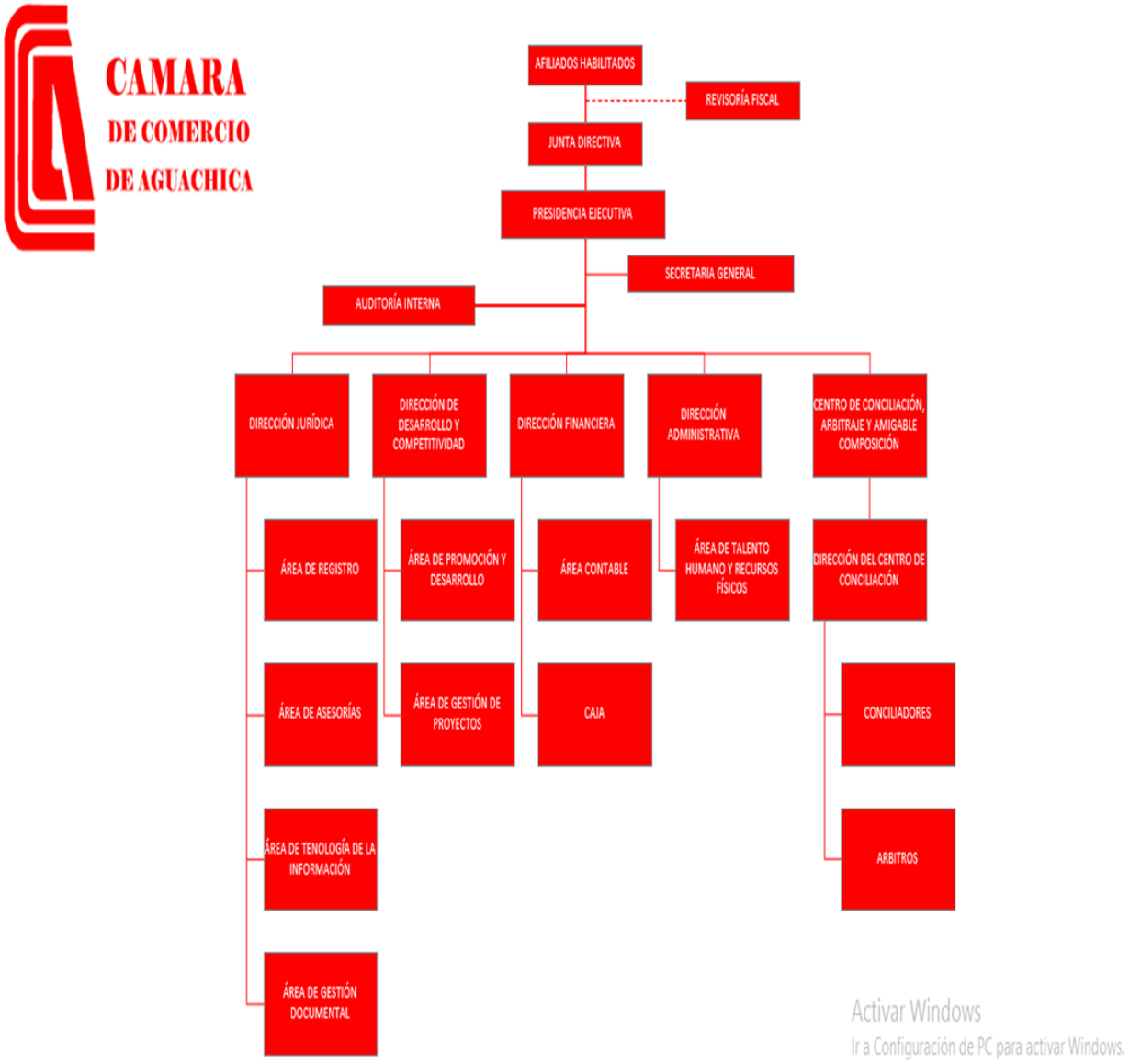
1.5.1 ANÁLISIS DE LOS VALORES

La CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, cuenta con unos valores agrupados que van distribuidos con razón de ser de la entidad que es brindar un servicio de índole, que el personal proceda en correlación de forma efectiva, confiable y oportuna, la cual se puede analizar en cada proceso que cumplen los trabajadores en sus puestos de trabajo, como personas responsables con actitud de servir y resolver todas las inquietudes de los comerciantes de la manera más integral.

Para la CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, los valores son la coordenada fundamental que apoya todas las ocupaciones que realizan, trabajando siempre para el Crecimiento Regional del Sur del Cesar y Sur de Bolívar.

1.6. ORGANIGRAMA

Ilustración 1 ORGANIGRAMA CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA



Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

FUENTE; https://camaraaguachica.org.co/organigrama/

1.6.1 ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA DE COMERCIO

La estructura organizacional en una empresa es de vital valor ya que permite plasmar los departamentos o zonas existentes en la empresa y de igual modo el orden, que permite una mejor relación entre departamentos evidenciando las actividades que desarrolla la entidad (VÁSQUEZ ROJAS, 2021).

En otras palabras, el organigrama es el mecanismo que figura gráficamente los aspectos más primordiales de la entidad, lo que permite darse cuenta generalmente un bosquejo de la misma, así como la distinción practica de los elementos que lo integran.

El organigrama de la cámara de comercio es un organigrama mixto (vertical y horizontal) de estilo de forma Lineal debido a que se analiza cómo está el dominio y responsabilidad en la cúspide de la pirámide, este también es de ámbito general ya que abarca información característica de la entidad como el determinado nivel jerárquico, su dimensión y características. Este también es de tecnología porque está a disposición del público y macro administrativo porque corresponden a una sola organización.

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

En la CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, la practicante se encuentra ubicada en el área de registros públicos, esta área Nace el 17 de Marzo de 2015. Convirtiéndose en un nuevo espacio dentro de las instalaciones de la cámara de comercio de Aguachica orientado a participar en el desarrollo empresarial regional a través del mejoramiento de los indicadores de productividad y competitividad de los empresarios atendidos. (Aguachica, 2012)

El área de registros públicos se encuentra ubicado en el organigrama dentro del departamento de dirección jurídica. El jefe inmediato es la señora NADIA KARIME RAMÍREZ BAHEH, en total laboran en esta área siete personas aparte del practicante**.**

1.7.1 FUNCIONES ASIGNADAS EN EL ÁREA ESPECÍFICA

- Dar trámite a las diferentes solicitudes y/o documentos presentados por los usuarios, brindando información de interés.
- Dar celeridad en las respuestas a los escritos o solicitudes presentados, lo anterior, dentro de los términos de Ley.
- Atención y orientación a afiliados y usuarios en general.

CAPITULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

2.1. NOMBRE DEL TRABAJO

ELABORACIÓN DE MANUAL DE PQRS PRESENTADAS POR LOS ASOCIADOS Y/O AFILIADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA CESAR

2.2. DIAGNOSTICO

Para la CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, es su principal objetivo brindar una mejor calidad a los usuarios y por eso se crea el MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, ya que su función principal es permitir conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la institución y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la gestión para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

En el área trabaja el siguiente personal:

Tabla 1; RELACIÓN DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA LABORAL EN EL AREA	CARGO
NADIA KARIME RAMÍREZ BAYEH	Abogada Especialista en Derecho Comercial	5 años	Asesora Jurídica.
ANDRÉS CAMILO AGUANCHA	Profesional de derecho	27 años	Asesor jurídico
OLGA RAMÍREZ	Tecnóloga en Gestión Financiera	28 años	Asistente de registros públicos.
YAMILE VEGA	Universitaria	25 años	Asistente de registros públicos, asesora.
ZORAIDA MENA	Técnico en Contabilidad	18 años	Cajera de registros públicos.
MILEIDI PAEZ	Técnico en sistemas	6 años	Brigadista, cajera de registros públicos
PIEDAD HORTENCIA CARDENAS CASTRO	Tecnóloga en Finanzas	27 años	Cajera principal de registros públicos.

FUENTE; ESTUDIANTE ADMÓN.

Infraestructura, tecnología y equipamiento: El área cuenta con (7) módulos, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: Uno (1) para la abogada quien es la encargada de brindar asesoría jurídica a los afiliados, dos (2) módulos para los asistentes de registros públicos quienes se encargan de ayudar a los usuarios en el diligenciamiento de los formularios, en el trámite de registros únicos de proponentes, registros de entidades sin ánimo de lucro, registros públicos de veedurías ciudadanas, entre otros, así mismo, existen tres (3) módulos para las

cajeras de registros públicos donde los afiliados pueden solicitar que se les expidan sus certificaciones y renovaciones de matrículas.

Por otra parte, el área cuenta con siete (7) computadores de mesa, dos (2) cámara de video, dos (2) impresoras, un (1) aire acondicionado, un (1) escritorio, siete (7) sillas, Igualmente, todos los computadores cuentan con servicio a internet ilimitado y se tienen todas las herramientas o útiles de oficina como papelería, grapadora, perforadora, folder, entre otras cosas.

Coordinación de actividades: El área de registros públicos trabaja de manera organizada con el área de sistemas, y estos últimos son los encargados de suministrar toda la información que se encuentra registrada en la base de datos de cada uno de los afiliados referente a sus empresas, las cuales están inscritas y/o registradas en la cámara de comercio, la anterior información es suministrada a través de correo electrónico, así mismo, se encargan de reenviar los oficios que reciben y que son competencia de otras áreas.

Por otra parte, con la presidenta ejecutiva - María Teresa Hernández Prada se realizan de manera periódica reuniones y convenios con las diferentes entidades, entre las cuales tenemos: la alcaldía, el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, la Universidad Popular del Cesar, el Banco - Bancolombia entre otras entidades y/o empresas.

2.2.1. MATRIZ DOFA

ILUSTRACION 2; Matriz DOFA atención PQRS

DEBILIDADES ✓ No hay un diagnóstico claro ✓ Desorden en las páginas web	OPORTUNIDADES ✓ Afiliación a futuros clientes ✓ Utilizar programas digitales ✓ Convenios con instituciones, sociedades
FORTALEZAS ✓ Socios afiliados ✓ Excelente servicio al cliente ✓ Organizadas capacitaciones	AMENAZAS ✓ Crecimiento lento ✓ La infiltración de trabajadores de las demás competencias

2.3 JUSTIFICACIÓN

La Cámara de Comercio de Aguachica fue creada en 1988, presta servicios integrales a 18 municipios, 7 del sur de Bolívar y 11 del Sur del Cesar. Al prestar el servicio a 18 municipios siente la necesidad de crear el área de Registros públicos, pues este tiene la función principal de llevar los registros públicos encomendados por la ley y certificar sobre los actos y documentos allí inscritos.

Durante estos 32 años ha prestado servicios de registros públicos y todo lo relacionado con el apoyo y acompañamiento referente a la constitución legal de una empresa, en los municipios que comprenden su jurisdicción, para lo cual se cuenta con un equipo de promotores totalmente capacitados y especializados que realizan visitas programadas durante todo el año. Gracias a este acompañamiento especializado fue posible que, durante el año en curso se mantuviera la cobertura del 100% en toda la jurisdicción y se prestaran todos los servicios registrales en tiempo real, todo esto es logrado debido a la permanente conexión con el sistema de información y la plataforma de servicios.

Es por esto que es de suma importancia implementar estrategias que permitan un crecimiento sostenible, mitigando así el impacto ambiental, laboral, económico y social, que pueda estar generando su actividad económica.

De no realizar esta práctica el conocimiento respecto al funcionamiento de las diferentes áreas que comprende la cámara de Comercio de Aguachica sería sencillamente básico, y no se lograría conocer a profundidad el tratamiento que se

realiza dentro de la institución a todos los requerimientos que se hacen día a día y sus respectivas respuestas las cuales deben estar dentro del marco normativo legal.

2.4 OBJETIVO GENERAL

ELABORACIÓN DE MANUAL DE PQRS PRESENTADAS POR LOS ASOCIADOS Y/O AFILIADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA CESAR

2.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar el mecanismo de presentación del manual de PQRS en la cámara de comercio.
- Identificar los tipos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestos durante el periodo 2020-2021 ante la cámara de comercio.
- Socializar el manual de PQRS como propuesta de mejora en la cámara de comercio.

2.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MES																	
	Agosto				SEPTIEMBRE				OCUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
	SEMANA																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Inducción y conocimiento de la empresa																		
Recopilación de información referente a la empresa																		
Formulación del proyecto del manual de pqrs																		
Presentación del proyecto al coordinador del área de registros públicos																		
Socialización del proyecto con el grupo de colaboradores de la cámara de comercio																		
Aplicación del informe a los colaboradores de la cámara de comercio de Aguachica																		
Tabulación de datos																		
Análisis del resultado del informe																		
Diseño de estrategias																		
Diseño de la presentación																		
Presentación de la propuesta en las diferentes áreas																		

CAPITULO 3

3.1 DISEÑAR EL MECANISMO DE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE PQRS EN LA CÁMARA DE COMERCIO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS — PQR'S

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir por la Cámara de Comercio de Valledupar, para tramitar las peticiones, quejas y reclamos ya sea verbales, escritas, electrónicas o tecnológicas de acuerdo con lo establecido en la ley.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a todas las PQR's, sean estas en forma verbal, escrita, electrónica o telefónica, presentadas ante la Cámara de Comercio de Aguachica y cuyo contenido no involucre la realización de un trámite registral.

3. DEFINICIONES

El Derecho de petición: Es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para las Cámaras de Comercio, amparado en la Constitución Política y previsto en el Código de Procedimiento Adrninistrativo y de lo Contencioso Administrativo según la Ley 1755 de 2015.

La Cámara de Comercio de Aguachica, recibirá peticiones verbales sobre asuntos del ámbito privado de la cámara, que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero.

Queja: Expresión de insatisfacción presentada a una organización, con respecto al servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una pronta respuesta o solución.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción presentada a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone a una organización para que se tome en consideración o se piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

Consulta: Solicitud presentada ante la Cámara de Comercio de Valledupar para que emita un concepto o se exponga su criterio, respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

4. RESPONSABLE

Los funcionarios de la cámara de comercio de Aguachica son responsables de recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y evaluar la satisfacción de la respuesta suministrada del área correspondiente.

5. GENERALIDADES

5.1. Horarios de atención:

La Cámara de Comercio de Aguachica, recibirá las PQR's en el siguiente horario:

- Las PQR's presentadas de manera presencial en todas las sedes y seccionales disponibles para el público, de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- Para las PQR’s presentadas por vía telefónica, ¡la Cámara de Comercio de Aguachica pondrá a disposición del público la línea telefónica de atención a! usuario: 605-5650650 - 605-5654720, la cual estará disponible las 24 horas del día.

¡Las PQR’s por vía telefónica, quedarán radicadas de inmediato, si son presentadas dentro del horario de atención al público; ¡pero si las mismas son fuera del horario de atención al público, quedan radicadas el día hábil siguiente.

5.2. Canales de comunicación:

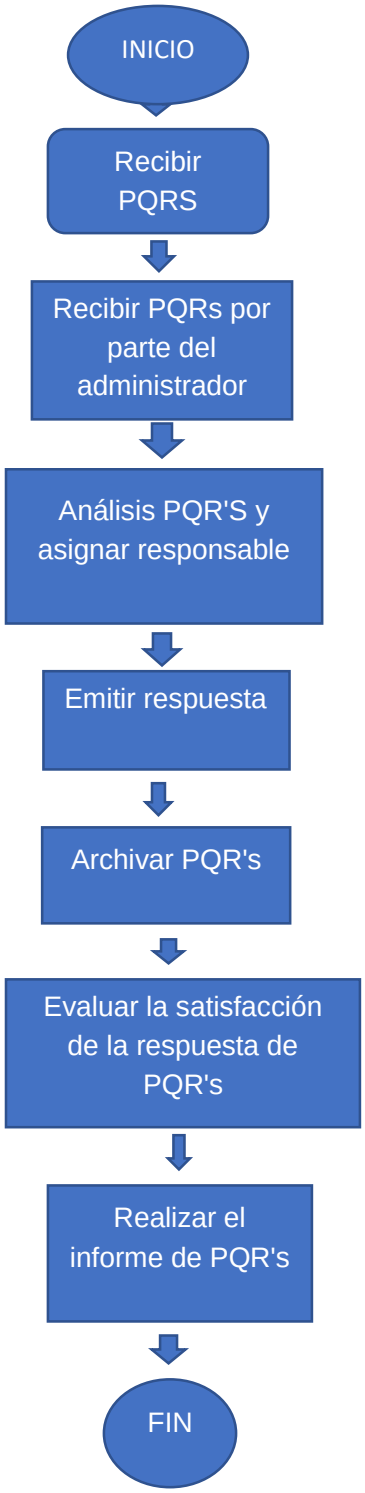
La Cámara de Comercio de Aguachica ha dispuesto, para la presentación y radicación de las PQR's presentadas de forma verbal, los siguientes canales oficiales:

a. Vía telefónica. Como canal centralizado para la recepción no presencial de PQR's verbales, se cuenta con la Línea telefónica No. 605-5650650 – 605 5654720 con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de VOZ-PBX durante las 24 horas del día, correspondiente a la línea de atención al cliente. La PQR's presentada a través de comunicación telefónica sea transcrita en el formato electrónico o físico, habilitado en el sistema usado para su recepción, con el fin de dejar constancia para su radicación.

b. Presencial. Se realizará en la oficina de PQR's, o ante cualquier funcionario de las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Aguachica; también se dispone de funcionarios habilitados para este propósito, en las distintas seccionales de los municipios y corregimientos que componen la jurisdicción de la cámara de Comercio Aguachica.

La Cámara de Comercio de Aguachica cuenta con el formato PQR's para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto por el Decreto 106 de 2015, que será diligenciado por el peticionario, o el funcionario receptor de esta entidad cameral, encargado de recibir la(s) PQR's.

FLUJOGRAMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



ELABORADO POR LICETH KATHERINE QUIÑONES FLÓREZ

3.2 IDENTIFICAR LOS TIPOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES INTERPUESTOS DURANTE EL PERIODO 2020 ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO.

Durante el año 2020, la Cámara de Comercio de Aguachica, ejecutó su Programa de PQRs, llevando su registro estadístico cualitativo y cuantitativo, recibiendo:

PQRS

PQRS	2020
Peticiones	195
QUEJAS	0
RECLAMOS	0

Los cuales corresponden a las entidades del Estado: DIAN, Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Industria y Comercio, Registraduría Municipal, Fiscalía General de la República, Juzgados, Policía Nacional, Sena, particulares, entre los cuales se destacan los siguientes: derechos de petición, cancelación de matrículas y solicitud de listados.

No se inició ninguna acción por cuanto todas las peticiones, quejas y reclamos fueron tramitadas oportunamente dando cumplimiento al 100% a las solicitudes requeridas.

INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA PETICIONES

No. Peticiones atendidas oportunamente año 2020 = 195

No. Peticiones recibidas 2020 = 195

INDICADOR ATENCIÓN OPORTUNA QUEJAS Y RECLAMOS

No. de quejas y reclamos atendidas oportunamente año 2020 = 0

No. de quejas y reclamos recibidas 2020 = 0

IMAGEN CORPORATIVA

Encuesta de satisfacción

Para escuchar la voz de los usuarios, la Cámara realiza anualmente mediciones de la satisfacción de los usuarios. Para el año 2020 se realizó la compra de tres calificadores los cuales fueron instalados en el área de Asesorías y cajas, con el fin de medir la percepción de los usuarios, el cual arrojó resultados positivos con una tendencia que sigue siendo constante en los últimos años, el índice de satisfacción alcanzó los siguientes niveles de satisfacción:

En la vigencia 2020 el 94.72% de los encuestados calificaron la atención recibida como excelente frente a los servicios prestados por la Cámara de Comercio de Aguachica, el 2.40% calificó la atención como buena, el 1.68% la calificó como regular y el 1.20% la califico como mala, para ello se ha venido trabajando en la calidad de la prestación del servicio por parte de los funcionarios y se ha mejorado

los espacios del área de atención a los usuarios.

Atención Recibida	Calificación	Porcentaje
Excelente	395	94.72%
Malo	5	1.20%
Regular	7	1.68%
Bueno	10	2.40%
Total	417	100

3.3 SOCIALIZAR EL MANUAL DE PQRS COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LA CÁMARA DE COMERCIO

En base al diagnóstico realizado en la elaboración del manual de PQRS, se formularon estrategias, en donde se identificaron los problemas existentes, se generaron alternativas para solucionar dichos problemas, se evaluaron las ideas más viables para la aplicación del manual, se determinaron los responsables y el resultado que se espera de dicha implementación.

Como herramienta se elaboró un manual, el cual nos permite visualizar de manera clara los objetivos, como se desarrollarán las actividades, los recursos requeridos y las fechas establecidas para el logro de esas peticiones, quejas o sugerencias. Claro está que este plan de acción está sujeto a cambios por eventos inesperados y se espera que haya una retroalimentación entre todas las colaboradoras de las diferentes áreas de la entidad.

3.4 CONCLUSIÓN

En este informe se elaboró un plan de acción para mejorar las prácticas de la elaboración del manual de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad de la Cámara de Comercio de Aguachica con el fin de que esta entidad atienda estas solicitudes con un plan de acción más organizado y que con esto se mitigue el impacto negativo que puede generar sus actividades sobre sus grupos de interés, es importante que la entidad se concientice de que indiferentemente de que, su impacto al atender las solicitudes y quejas por parte de los usuarios o clientes sea de bajo impacto, se enfoquen en contribuir con acciones y planes que estén enfocados hacia la RSE, ya que todas las organizaciones tienen un compromiso con la sociedad y sus diferentes grupos de interés.

En el diagnóstico realizado a la Cámara de Comercio de Aguachica se evidencia que es una entidad comprometida con el bienestar y desarrollo de las sus afiliados y sus colaboradores que tiene un comportamiento ético y transparente que cumple con su cometido social.

La CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA al ser una entidad en la cual se suscriben las empresas que se encuentran en las regiones del Sur del Cesar y Sur de Bolívar, pueda ser un modelo a seguir en los temas de atender las sugerencias, peticiones por parte de los afiliados para así poderles brindar una mejor atención y

contribuir a que ellos se sientan bien atendidos para que sigan afiliándose con nosotros.

3.5 RECOMENDACIONES

Como estudiante practicante, se recomienda a la organización de la Cámara de Comercio de Aguachica, implementar el plan de acción en conjunto con sus colaboradores, el cual puede considerarse una ventaja competitiva por su contribución al desarrollo y bienestar de los diferentes grupos de interés, siendo este un valor agregado a las diferentes actividades que desarrolla la Cámara de la Comercio de Aguachica, debe hacerse de manera consiente y tomarse en cuenta por la alta gerencia en la toma de decisiones, pues estas decisiones puede tener repercusiones positivas en la percepción a nivel interno y externo de sus grupo de interés.

4. WEBGRAFIA

https://camaraaguachica.org.co/static/img/gestion2020.pdf

https://camaraaguachica.org.co/static/img/gestion2014.pdf

Aguachica, C. d. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/Desarrollo/

Andres, S. A. (26 de Abril de 2021). Economipedia. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html#:~:text=Una%20ventaja%20competitiva%20es%20cualquier,m%C3%A1s%20competitiva%20que%20las%20dem%C3%A1s.

CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA. (14 de marzo de 2016). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/estatus/

Camara de Comercio Aguachica. (29 de 10 de 2008). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/cliente/

Camara de Comercio Aguachica. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/nosotros/

CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/preguntas_frecuentes/

Camara de Comercio Aguachica. (2017). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/static/img/gestion.pdf

Camara de Comercio Aguachica. (30 de noviembre de 2018). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/politica/

Camara de Comercio Aguachica. (2021). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/preguntas_frecuentes/

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, C. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/preguntas_frecuente

BIBLIOGRAFIA

Hernandez S, R. F. (2014). Metodologia de la investigacion (Vol. Sexta Edicion). Mexico D.F: Mc Graw Hill.

Hurtado de la Barrera, J. (2015). El proyecto de investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación (Vol. Octava Edición). Caracas: Quiron Ediciones.

Mario, T. T. (2004). El proceso de la investigacion cientifica. Mexico: LIMUSA, S.A de CV.

ANEXOS

Anexos 1; fachada Cámara de Comercio de Aguachica, Cesar.



Fuente; https://docplayer.es/78902962-Programa-de-gestion-documental-pgd-de-la-camara-de-comercio-de-aguachica-cesar.html

Anexos 2; puesto de trabajo de la practicante.



FUENTE; ESTUDIANTE ADMÓN.