 <b>CÁMARA COMERCIO</b> <b>CARTAGENA</b>	<b>PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASESORÍA AL</b> <b>CLIENTE</b>	Código: REG-P-11
		Versión: 02
		Página 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Brindar información veraz, confiable y oportuna a los usuarios referentes a los trámites de los registros públicos y la atención de PQRS que versen sobre la prestación de los servicios registrales.

## 2. ALCANCE

Aplica a la orientación y asesoría que se brinda a los clientes respecto a trámites registrales y atención de PQRS relacionados con la función registral delegada.

## 3. DEFINICIONES

- **Orientación:** acción por medio de la cual la cámara de comercio a través de sus trabajadores indicando al cliente el lugar, sitio o área en donde dará trámite a su solicitud.
- **Asesoría:** acción por la cual se le informa al cliente sobre los requisitos, formalidad, normatividad vigente y trámites administrativos que caben dentro de la necesidad en temas registrales que manifieste tener.
- **Digiturno:** software utilizado para la organización de la atención a los clientes respecto a colas, servicios y prioridades en la atención.

## 4. GENERALIDADES:

Este procedimiento está enmarcado en las funciones registrales delegadas respecto a los siguientes Registros Públicos:

- Registro Mercantil
- Registro Único de Proponentes
- Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro
- Registro de Entidades de la Economía Solidaria
- Registro de Apoderados Judiciales de Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Ánimo de Lucro
- Registro de Veedurías Ciudadanas
- Registro de Vendedores de Juegos de Suerte y Azar
- Registro Nacional de Turismo
- Registro Único Nacional de Entidades Operadores de Libranza



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	<p><b>Información al cliente</b></p> <p>Se recibe al cliente quien manifiesta su necesidad, se indaga y se confirma la misma y se procede a indicarle, a través del digiturno, el lugar en el cual se le brindará la asesoría correspondiente a lo que desea. Se debe tener en cuenta la atención preferencial que se debe tener de acuerdo a las personas que la normatividad vigente determina y a los afiliados a la cámara de comercio.</p>	<p>Auxiliar II Orientación CAE</p>	<p><b>Turno</b></p>
2.	<p><b>Brindar asesoría</b></p> <p>De acuerdo al turno entregado el personal cámara recibe al cliente y luego de realizado el protocolo de atención deberá indagar sobre la necesidad del mismo, suministrando la información completa, respecto al trámite registral que el cliente necesita realizar. Se deberá indicar dentro de la asesoría que podrá apoyarse para tener más información en los folletos y los formatos destinados a cada tema, así como también la información contenida en la página web y se le indicará la normatividad vigente que refiere al caso en cuestión.</p> <p>Si se requiere de una información más especializada se remite al asesor especializado o a la jefatura de servicio al cliente.</p>	<p>Asistente II de Servicios CAE/ Asistente II de Registros/ Coordinador II- Asesor Especializado Coordinadores de Seccional/Coordinad or I de Sede Ronda Real/Informador Express</p>	<p><b>Protocolo/ formato/lis tado de chequeo</b></p>
3.	<p><b>Radicar PQRS</b></p> <p>Si el asesor identifica que la necesidad del usuario va más allá de una asesoría, tal como una petición, una queja, un reclamo o una sugerencia, el personal de la cámara está en la obligación de radicar en el software ITS su solicitud y explicará el trámite que surtirá internamente para darle respuesta de acuerdo a su solicitud. (ver Procedimiento de PQRS)</p>	<p>Asistente II de Servicios CAE/ Asistente II de Registros/ Coordinador II- Asesor Especializado Coordinadores de Seccional/Coordinad or I de Sede Ronda Real</p>	<p><b>Radicación en ITS</b></p>



**PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN Y ASESORÍA AL  
CLIENTE**

Código: REG-P-11

Versión: 02

Página 3 de 4

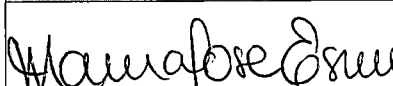
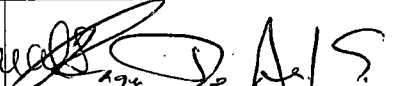

N°	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
4.	<p><b>Calificación del servicio</b></p> <p>Terminada la asesoría y teniendo la seguridad de la claridad en la información suministrada al cliente, el cual a través del sistema de turnos califica el servicio previa indicación del empleado de la cámara de la forma de realizar la calificación.</p>	<p>Asistente II de Servicios CAE/ Asistente II de Registros/ Coordinador II-Asesor Especializado Coordinadores de Seccional/Coordinador I de Sede Ronda Real</p>	<p><b>Digiturno</b></p>
5.	<p><b>Remisión a otro servicio</b></p> <p>En caso que el usuario al momento de recibir la asesoría ya traiga su documentación y cumpla con los requisitos mínimos para ser radicado para su trámite, el asesor remitirá el turno hacia las cajas liquidadoras quienes recibirán el documento de acuerdo a lo contemplado en el Procedimiento de Caja. <b>Ver procedimiento de caja.</b></p> <p>Si se requiere de una información más especializada se remite al asesor especializado o a la jefatura de servicio al cliente.</p> <p>Si se trata de servicios devolución de dinero ya surtido el trámite se remite al asesor de entrega de documentos. Ver procedimiento de entrega de documento/devolución de dineros.</p> <p>Si trata de otros servicios que presta la cámara, como afiliados, desarrollo empresarial entre otros, se remite al área correspondiente</p>	<p>Asistente II de Servicios CAE/ Asistente II de Registros/ Coordinador II-Asesor Especializado Coordinadores de Seccional/Coordinador I de Sede Ronda Real</p>	<p><b>Turno</b></p>
6.	<p><b>Buzón de sugerencias</b></p> <p>En cada área de atención al cliente de las Sedes y Seccionales se encontrará un Buzón de Sugerencias, en el cual un cliente podrá colocar una Petición, Queja Reclamo o Sugerencia. Y esta deberá ser tramitada dentro de los tiempos que la cámara establezca, pero nunca sin superar los tiempos legales establecidos en la normatividad vigente. Esta solicitud se tramitará</p>	<p>Auxiliar II Orientación CAE / Asistente II Seccional</p>	<p><b>Radicación en ITS</b></p>

N°	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
	de acuerdo al Procedimiento de PQRS de la entidad. <b>Ver Procedimiento de PQRS</b>		
7.	<b>Informe</b> Se realizará mensualmente un informe el cual será presentado a la Dirección de Servicios Registrales y Arbitraje y Conciliación, indicando todo lo referente a la atención que se dió en cada sede, seccional, y punto de atención. Esto con el fin de hacer el seguimiento y tomar las decisiones pertinentes al mejoramiento del proceso y de la atención que se brinda en la cámara respecto a los servicios registrales.	Jefe División de Servicio al Cliente y CAE	<b>Informe radicado</b>
8.	<b>Seguimiento y medición</b> Diariamente se reportan los indicadores de satisfacción de los usuarios, tiempos de espera y atención, número de atendidos y calidad de la información suministrada, se reporta a la dirección y a Presidencia ejecutiva. Mensualmente se realiza un análisis de los reportes de indicadores para implementar si es necesario las acciones de mejora pertinentes.	Jefe División de Servicio al Cliente y CAE	<b>Indicadores/análisis de causas/acciones de mejora/en cuenta</b>

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	14/11/2012	Creación del procedimiento
02	<b>22 ENE. 2019</b>	Actualización del procedimiento basado en los nuevos ajustes al proceso de registros públicos

## 7. TABLA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: María José Esmeral Cargo: Jefe Servicio al Cliente y CAE	 Nombre: Róger De Avila Cargo: Coordinador de Planeación y Sistemas de Gestión	 Nombre: Julia Eva Pretelt Cargo: Director Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación
VoBo Presidencia:	