



**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: GM-P-002
Version:04
Página: 1 de 4
Fecha:
31/01/2020

1. Objetivo

Asegurar que las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias se identifican y controlan para prevenir la inadecuada prestación del servicio y así mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios mediante la atención prestada en todas las áreas de la Entidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para el servicio prestado por la entidad; y comprende desde la identificación de las quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones y sugerencias; hasta la solución de las mismas.

La responsabilidad frente a la aplicación del presente procedimiento, es de los directores de procesos y el responsable del SGC.

3. Contenido

3.1. Identificación de una Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia y Felicitación:

Cualquier usuario, cliente o proveedor, puede identificar la necesidad de reportar, registrar o abrir una PQRSF.

Igualmente, cualquier funcionario de la entidad puede identificar la necesidad de registrar o abrir una PQRSF como resultado de la atención a un usuario, la atención a un cliente, la atención a un proveedor o la identificación de una situación mediante la cual no se estén cumpliendo por parte de un funcionario los requisitos definidos por la entidad, se esté prestando una atención de manera inadecuada, se estén incumpliendo procedimientos o requisitos legales.

Todas las PQRSF, las que se registran a través de la página web de la cámara de comercio y aquellas recibidas mediante el correo electrónico de la recepción (recepcion@camarasantarosa.org), deben ser registradas en la plataforma SAIA por la recepcionista.

Cuando la queja es reportada por un usuario en las instalaciones de la cámara, el funcionario de la Entidad que lo está atendiendo, es el responsable de plasmar la información en el formato "PQRSF" y señalar que se trata de una Queja externa, o reportarla inmediatamente mediante la página Web;

Si la queja es reportada por un funcionario de la entidad, este es el responsable de plasmar la información en el formato "PQRSF" y señalar que se trata de una queja interna; o reportarla de manera inmediata mediante la página Web o a través del correo electrónico de la recepción.

Cuando el reporte se realiza mediante el formato PQRSF, debe ser entregado de manera inmediata a recepción para su debido proceso de ingreso en la plataforma SAIA y su direccionamiento correspondiente.

3.1.1 Radicación y direccionamiento o transferencia de una Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia y Felicitación:

Al ingresar cada PQRS a la plataforma SAIA, ésta genera automáticamente el radicado;

	NOMBRE	CARGO
REVISÓ	José Luis Giraldo Ramírez	Responsable SGC
APROBO	Alba Nora Londoño	Directora Administrativa y Financiera



**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: GM-P-002
Version:04
Página: 1 de 4
Fecha:
31/01/2020

seguidamente, la recepcionista debe clasificar las PQRS y direccionar las Peticiones a la Directora de Registros públicos quien dará salida a las mismas.

Las Quejas, reclamos y sugerencias serán direccionadas a la directora Administrativa, quién transferirá cada QRS al responsable del área que debe dar respuesta a la misma y al responsable del SGC para que realice el control correspondiente.

Todas las PQRSF incluidas las Solicitudes Especiales, deben ser radicadas en la plataforma SAIA

Peticiones

- Las peticiones que se reciban en la entidad, pueden variar de acuerdo a la percepción de la persona que la proponga; en estas están incluidos los derechos de petición.

Quejas

- Entre las quejas pueden estar las siguientes situaciones:
 - a) La atención Inadecuada
 - b) El incumplimiento de las citas programadas
 - c) Presentación personal inadecuada
 - d) Incumplimiento con gestiones diferentes a los registros públicos
 - e) El retraso en la entrega o errores cometidos en facturas o documentos diferentes a los registros públicos
 - f) El No cumplir Con el horario laboral establecido
 - g) El No cumplimiento con políticas de la empresa
 - h) Resultado no satisfactorio de las encuestas
 - i) entre otras.

Reclamos

- Se consideran Reclamos a todas aquellas situaciones de no satisfacción relacionadas directamente con la gestión de los registros públicos.

Sugerencias

- Son todos aquellos aspectos que tanto un usuario como un cliente, un proveedor, un contratista o un funcionario, puedan sugerir, recomendar o proponer y que estén relacionados con mejorar cualquier condición bien sea de la prestación del servicio, de la infraestructura u otras situaciones.

3.2. Gestión de la PQRS.

La responsabilidad sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias corresponden al líder del área al cual fue dirigida la PQRS; este debe tomar la decisión sobre la corrección inmediata o alternativa de solución que se debe aplicar para mitigar el impacto y dar a conocer la solución a la persona que presento la queja; posteriormente y cuando sea necesario, debe determinar las actividades a ejecutar para evitar que se vuelva a presentar esta situación; cuando esto sucede, es necesario abrir una acción correctiva y aplicar su procedimiento.

La atención a un PQRS se debe dar dentro de los tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción de la misma; durante este tiempo se debe como mínimo

	NOMBRE	CARGO
REVISÓ	José Luis Giraldo Ramírez	Responsable SGC
APROBO	Alba Nora Londoño	Directora Administrativa y Financiera



**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: GM-P-002
Version:04
Página: 1 de 4
Fecha:
31/01/2020

establecer comunicación con la persona y dar a conocer que se está gestionando la situación. En caso de que durante este tiempo no se pueda dar respuesta al PQRS, se debe realizar seguimiento permanente y establecer comunicación nuevamente con la persona interesada en el momento que se finalice la gestión pertinente comunicando la respuesta de la misma.

En caso de presentarse solicitudes especiales en las que se requiera corrección de la información digitada en un expediente de Registro Públicos, deberá dársele el tratamiento de PQRS, y radicarla en la plataforma SAIA

Las sugerencias recibidas, se gestionan o se ponen en práctica, según criterio de la entidad y no es necesario dar respuesta a la persona que propone la sugerencia.

Las felicitaciones que se reciben de manera general como el caso de comentarios en las evaluaciones, no se tendrán en cuenta para tabular las felicitaciones recibidas, a menos que la felicitación esté dirigida explícitamente a un funcionario por un aspecto positivo que merezca ser resaltado y se dará respuesta por escrito solo en estos casos.

Las peticiones son aquellas diferentes a los derechos de petición formales recibidos por la Entidad, se refieren a situaciones relacionadas con la prestación del servicio, o atención de los usuarios y su gestión es responsabilidad del líder de proceso al cual fue dirigida dicha petición.

3.3. Control de las PQRS.

El control de las quejas está a cargo de la Directora Administrativa quién las direcciona y del responsable del SGC, quién analiza, archiva y tabula la cantidad de quejas recibidas; para entregar esta información en los comités de calidad y sugerir acciones correctivas, preventivas o de mejora cuando aplique.

3.4. Felicitaciones.

Las felicitaciones recibidas por parte de los usuarios, se controlaran por parte del responsable del SGC, sin necesidad de radicarlas como correspondencia de la entidad; estas felicitaciones se tabularan y se darán a conocer en los comités de calidad respectivos.

3.5. Contenido de las Solicitudes Especiales: Toda comunicación presentada a la Cámara de Comercio deberá contener los siguientes datos:

- Datos del usuario: Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y/o teléfono.
- Objeto de la comunicación: Deberá indicarse en forma clara y precisa la petición.
- La firma del peticionario o del funcionario cuando se reciba telefónicamente la solicitud.

3.5.1. Tiempo de respuesta a las solicitudes especiales: La Cámara de Comercio tendrá en cuenta el tipo de solicitud presentada, en general las solicitudes recibirán respuesta dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de presentación, sin contar el día de radicación

3.5.2. Horario de atención a las solicitudes: la recepción de las solicitudes se realizará dentro

	NOMBRE	CARGO
REVISÓ	José Luis Giraldo Ramírez	Responsable SGC
APROBO	Alba Nora Londoño	Directora Administrativa y Financiera

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: GM-P-002 Version:04 Página: 1 de 4 Fecha: 31/01/2020
---	---	---

del horario habitual de atención al público, es decir de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 M y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m

4. Conceptos técnicos

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus Requisitos.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata, tomada para dar respuesta a una queja o reclamo, eliminar una no conformidad o un incumplimiento detectado.

Quejas: Situación de no satisfacción frente a las actividades ejecutadas relacionadas con la función principal de la entidad.

Reclamos: Situación de no satisfacción frente a las actividades principales de la entidad en cuanto a la prestación del servicio.

Solicitudes especiales o derechos de petición: Son solicitudes o derechos de petición frente a los registros públicos, presentadas por los clientes o usuarios en forma verbal o escrita. Las peticiones están enmarcadas dentro del derecho de petición.

Peticiones: Requerimiento especial de una acción, diferente a los requerimientos relacionados con la prestación del servicio de Registros públicos.

Sugerencias: Recomendación o propuesta que se formula con relación a una acción de mejoramiento frente a la prestación del servicio.

5. Anexos

- Formato Quejas, Peticiones y Reclamos
- Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora

	NOMBRE	CARGO
REVISÓ	José Luis Giraldo Ramírez	Responsable SGC
APROBO	Alba Nora Londoño	Directora Administrativa y Financiera