	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PRO.04
		Fecha: 31-07-2019
	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Página 1 de 4
		Versión: 04

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para atender oportunamente las quejas, reclamos y/o sugerencias derivados de la venta de bienes y prestación del servicio, que manifiesten los clientes externos.

2. ALCANCE

Incluye la recepción, trámite, análisis, toma de decisiones, mecanismo de solución y plan de acción necesarios para garantizar una atención efectiva a las quejas, reclamos y/o sugerencias de los clientes.

3. DEFINICIONES

- **Peticiones:** Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se consagra un procedimiento especial independiente.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público.
- **Reclamos:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.
- **Sugerencias:** Propuesta en la que se recomienda a una institución mejoras en el servicio ofrecido.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la cámara de comercio.

4. RESPONSABLE

El responsable de aplicar este instructivo es el Coordinador de PQRS.

Las funciones son:

- Administrar el sistema de PQRS.
- Llevar un control de cada una de las peticiones, quejas reclamos que se realicen.
- Tomar medidas tendientes al mejoramiento del servicio teniendo en cuenta las peticiones quejas y reclamos de los usuarios.
- Llevar un estricto control documental del sistema de PQRS.

5. CONDICIONES GENERALES


5.1 Naturaleza de las Quejas, Reclamos y Sugerencias

5.1.1 Origen de las quejas, reclamos y sugerencias

- Seguimiento a expectativas del cliente.
- No conformidades por prestación del servicio.

5.1.2 Mecanismos de recepción de las quejas, reclamos y/o sugerencias

- Correspondencia: Recepción de quejas reclamos y sugerencias por correo.
- Buzón: Reporte de quejas de forma escrita dispuestos en el buzón por el usuario.

	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PRO.04
		Fecha: 05-10-2018
	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Página 2 de 4
		Versión: 03

- Telefónica: Manifestación de inconformidad por vía telefónica.
- Atención personal: Recepción de queja, reclamo o sugerencia en forma verbal.
- Electrónica: Recepción de queja reclamo o sugerencia vía e-mail y por página web.

5.1.2.1 Buzón

En el buzón son depositadas las PQRs que diligencia el usuario de manera independiente y haciendo uso del formato de presentación de PQRs dispuesto por la entidad. El buzón es revisado 3 veces a la semana, por parte del Coordinador de PQRs, quien aplicara este procedimiento.

5.2 Condiciones de trámite y registro de las Quejas, Reclamos y sugerencias:

5.2.1 Se deja especificado si se trata de queja, reclamo o sugerencia o si se trata de varios de estos aspectos.


5.2.2 A las Quejas, Reclamos y/o Sugerencias se les asigna un radicado con una numeración consecutiva por año, de acuerdo al orden de elaboración.

5.2.3 El encargado de recepcionar las Quejas, Reclamos y/o Sugerencias es el Coordinador de PQRs, estas deberán constar por escrito en el formato previsto para el efecto, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente.

5.2.4 Cuando no se tienen datos del cliente que interpone la PQRs, estas de igual manera se analizan pero no se cierran.

6. DESARROLLO.


Actividad	Descripción	Responsable	Registro o Evidencia
1. Recepción de quejas, reclamos y sugerencias	Se reciben las quejas y/o reclamos por cualquiera de los mecanismos de recepción definidos en el numeral 5.1.2 de condiciones generales. (Correspondencia, Buzón, Telefónica, Atención personal y/o Electrónica.)	Coordinador de PQRs	Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, Código GC-PRO.04-F.01
2. Diligenciar formato	Se diligencia el formato reporte de quejas, reclamos y sugerencias, de la información.	Usuario / Coordinador de PQRs	Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, Código GC-PRO.04-F.01

 <p>Cámara de Comercio de Montería Para Córdoba!</p>	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PRO.04
		Fecha: 05-10-2018
	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Página 3 de 4
		Versión: 03

Actividad	Descripción	Responsable	Registro o Evidencia
3. Evaluar si es justificada	Se evalúa si es justificado la queja y/o reclamo de acuerdo al incumplimiento real de un requisito establecido.	Coordinador PQRs / Líder del proceso y/o Funcionario Competente	Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, Código GC-PRO.04-F.01
4. Corrección inmediata	Se plantean las correcciones para solucionar la queja justificada o si a pesar de no ser justificada se decide solucionar. De ser posibles las correcciones se aplican de inmediato.	Coordinador PQRs / Líder del proceso / Funcionario Competente	Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, Código GC-PRO.04-F.01
5. Retroalimentación con el Cliente.	Se debe retroalimentar al cliente de la misma manera en que fue interpuesta su queja, reclamo o sugerencia e informar la decisión o tratamiento que se tome respecto a la misma.	Coordinador PQRs / Líder del proceso / Funcionario Competente	Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, Código GC-PRO.04-F.01
6. Evaluar si requiere acciones correctivas	Se evalúa si requiere levantar no conformidad y establecer acciones correctivas, de ser así se aplica el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (GC-PRO.02). Para tomar esta decisión se debe tener en cuenta el no resolverse totalmente la queja, reclamo y/o sugerencia con los lineamientos anteriores, la frecuencia, la potencialidad, el impacto sobre el costo y la imagen de la empresa.	Coordinador PQRs / Líder del proceso / Funcionario Competente	Tratamiento de No conformidades
7. Seguimiento al cierre de la queja, reclamo o sugerencia	Se hace seguimiento en el formato registro de seguimiento a quejas, reclamos o sugerencias.	líder de Sistemas de Gestión	Seguimiento a quejas, reclamos o sugerencias.
8. Analizar estadísticas	Se analizan las estadísticas de las quejas, reclamos y/o sugerencias recibidos y tramitados, las soluciones generadas.	Coordinador PQR / Líder de Sistemas de Gestión	Informe

7. PETICIONES

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en la Ley 1755 de 2015

	PROCEDIMIENTO	Código: GC-PRO.04
		Fecha: 05-10-2018
	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Página 4 de 4
		Versión: 03

Le corresponde a la Cámara de Comercio atender las peticiones formuladas por cualquier persona especialmente, en los siguientes casos:

1. Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las de que se le expidan copias de los mismos.
2. Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
3. Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión:	Fecha:	Descripción de los Cambios:	Responsable:
01	11-02-2016	Elaboración del Documento.	Oscar Correa.
02	05-10-2018	Actualización del Documento.	Rubén Osorio.
03	31-07-2019	*Se incluye Numeral 5.2.4 *Se incluye actividad de retroalimentación del Cliente.	Rubén Osorio.