

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 1 de 13	

1. Objetivo:

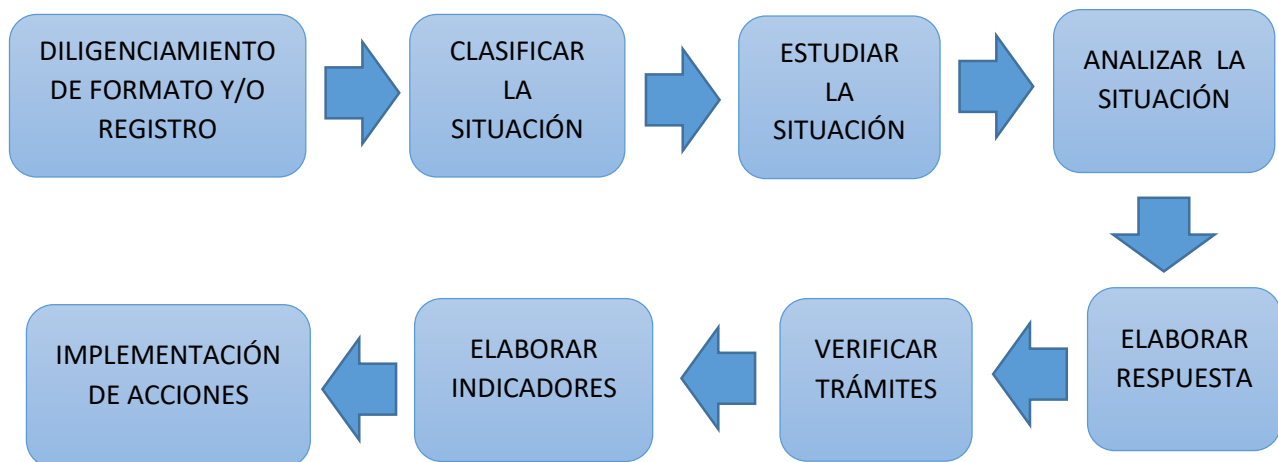
Recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones, derechos de petición presentados por los comerciantes y otras partes interesadas con relación al cumplimiento de la misión de la Cámara de Comercio de Magangué.

2. Alcance

Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, derechos de petición hasta elaborar respuesta al solicitante dentro del término propuesto.

3. Cargo responsable del proceso

Secretaria, Auxiliar Jurídico y de Registros, Auxiliar de Registro en caja, Director (a) Jurídico y de Registro.



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 2 de 13	

5. Proveedores

Proveedores internos: Respuestas e informes

Proveedores externos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones.

6. Producto

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones resueltos.

7. Criterios de calidad del producto/servicios

- Respuesta oportuna
- Claridad en las respuestas
- Orientación adecuada si la solicitud no es competencia de la Cámara.
- Resolución de la necesidad del solicitante a satisfacción.

8. Clientes

- Internos: Junta directiva, todos los procesos
- Externos: Comerciantes
- Partes interesadas

9. Recursos

- Medios tecnológicos: Equipos de cómputo e implementos de oficina
- Medios logísticos: teléfono, correo electrónico,
- Mano de obra: Atención al cliente, Registros Empresariales, Conciliación y arbitraje, Formación Empresarial, Promoción Comercial, Tic, etc.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 3 de 13	

10. Definiciones

Queja: Es ña disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace en la Cámara de Comercio respecto a algo que no tiene relación con su producto o servicio de manera directa (conducta o acción). Es decir, cuando se obtiene mala atención por parte del colaborador (ser descortés, por ejemplo).

Reclamo: Es la disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace en la Cámara de Comercio respecto a algo que hace relación directa con el producto o servicio que se ofrece. Es decir, cuando no se cumple con el compromiso establecido con el cliente. Por lo tanto, con la reclamación se pide o pretende algún tipo de compensación o solución rápida.

Petición: Es una solicitud verbal ante una persona o dependencia con el fin de requerir su intervención en un asunto.

Sugerencia: Son propuestas que se formulan sobre aspectos a mejorar y que permiten incrementar la eficacia y así aumentar el nivel de satisfacción.

Felicitación: Es manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso afortunado para él.

11. METODOLOGÍA

- **PETICIONES:** Para tratar una Petición se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

Se debe diligenciar por parte del usuario el *formato para Peticiones y Consultas (CCMRRE-5)* si la solicitud es presentada de manera presencial o si es presentada por otros canales de recepción de correspondencia, tales como; Correo electrónico, RUES, Página web.

La Petición recibida se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.

Se deberá dar una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario para su satisfacción.

Con el fin de dar formalismo, las respuestas deben ser enviadas y realizadas en hoja membretada institucional.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 4 de 13	

Cuando el colaborador encargado realice la respuesta, se le enviará al usuario por el correo que el mismo registró en el *formato para Peticiones y Consultas (CCMRR-5)* mediante el Docxflow o en medio físico cuando el usuario no tenga correo electrónico.

- **QUEJAS:** Para tratar una Quejas se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

Se deberá diligenciar el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)*, también se podrá recibir por otros canales de recepción como; Correo electrónico, RUES, Página web.

La solicitud de Queja se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.

Con el fin de dar formalismo, las respuestas deben ser enviadas y realizadas en hoja membretada institucional.

El colaborador encargado deberá dar una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario para su satisfacción, se le enviará al usuario por el correo que el mismo registró en el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)* mediante el Docxflow o en medio físico cuando el usuario no tenga correo electrónico.

El funcionario Auxiliar Jurídico y de Registro se encargará de realizar el tratamiento requerido para la misma, anexando los soportes en físico, como el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)*, oficio de respuesta y otros documentos necesarios para ello.

El funcionario Auxiliar Jurídico y de Registro se comunicará con el usuario que interpuso la Queja, ya sea por correo electrónico o por teléfono, dejando evidencia de la actividad en el tratamiento de la Queja (fecha, hora y número de teléfono), para la gestión de los resultados y control de los indicadores asociados al proceso.

- **RECLAMOS:** Para tratar un Reclamo se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

Se deberá diligenciar el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)*, también se podrá recibir por otros canales de recepción como; Correo electrónico, RUES, Página web.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 5 de 13	

La solicitud del Reclamo se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.

Con el fin de dar formalismo, las respuestas deben ser enviadas y realizadas en hoja membretada institucional.

El colaborador encargado deberá dar una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario para su satisfacción, se le enviará al usuario por el correo que registró en el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)* mediante el Docxflow o en medio físico cuando el usuario no tenga correo electrónico.

El funcionario Auxiliar Jurídico y de Registro se encargará de realizar el tratamiento requerido para la misma, anexando los soportes en físico, como el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)*, oficio de respuesta y otros documentos necesarios para ello.

El funcionario Auxiliar Jurídico y de Registro se comunicará con el usuario que interpuso el Reclamo, ya sea por correo electrónico o por teléfono. Dejando evidencia de la actividad en el tratamiento del Reclamo (fecha, hora y número de teléfono), para la gestión de los resultados y control de los indicadores asociados al proceso.

- **SUGERENCIAS:** Para tratar una Sugerencia se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

Se deberá diligenciar el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)* o por el *formato de Encuesta de Satisfacción al Cliente* como también se podrá recibir por otros canales de recepción como; Correo electrónico, RUES, Página web.

La solicitud de la Sugerencia se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado, con excepción a las Sugerencias registradas en el *formato de Encuesta de Satisfacción al Cliente*, las cuales se relacionaran en la tabulación de las encuestas en el Indicador de Satisfacción al Cliente.

Seguidamente el responsable del proceso debe primeramente comunicar formalmente a través de físico o correo electrónico institucional al Presidente Ejecutivo de las Sugerencias, quien será él quien determine si es procedente o no, finalmente será compartido con las partes interesadas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 6 de 13	

- **FELICITACIONES:** Para tratar una Felicitación se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

Se deberá diligenciar el *Registro para Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones (CCMRAC-1)* o por el *formato de Encuesta de Satisfacción al Cliente* como también se podrá recibir por otros canales de recepción como; Correo electrónico, RUES, Página web.

La Felicitación se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.

Seguidamente el responsable del proceso debe primeramente comunicar formalmente a través de físico o correo electrónico institucional al Presidente Ejecutivo de las Felicitaciones y finalmente será compartido con las partes interesadas.

12. CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Diligenciamiento del registro de QRSF o el formato para Peticiones o Consultas	Diligenciar el registro (CCMRAC-1) y el formato (CCMRRE-5), ya sea en medio físico o por la página web de la entidad, al detectar la necesidad de realizar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	Usuario
2	Recolectar y realizar la consulta en el Docxflow y por otros canales de recepción como; Correo electrónico, RUES, Página web.	Recolectar del buzón y/o de otros canales de recepción como; Correo electrónico, RUES, Página web. Asignarle un número de radicado a todas las solicitudes por	Secretaria (Planilla de recolección por Docxflow)

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 7 de 13	

		Docxflow e inmediatamente se traslada (Petición, Queja, Reclamo o Felicitación) a la dependencia correspondiente.	
3	Estudiar la Petición, Queja y/o Reclamo	Consultar la información relacionada con el asunto. Establecer si es procedente o no procedente. Elaborar respuesta al solicitante dentro del término propuesto de satisfacción al solicitante, en caso contrario solicitar ampliación de la misma e informar al interesado sobre el estado de avance. Entregar respuesta al solicitante pro correo o por medio físico y dejar evidencia del hecho. Actualizar la tabla de tratamientos (Tratamiento de PQRS y/o Formato de productos no conformes).	Director o auxiliar del Proceso responsable.
4	Estudiar la Sugerencia y/o Felicitaciones.	Consultar la información relacionada con el asunto. Enviar informe al Presidente Ejecutivo sobre las Sugerencias y/o las Felicitaciones generadas por los usuarios.	Director o auxiliar del Proceso responsable. Presidente Ejecutivo.

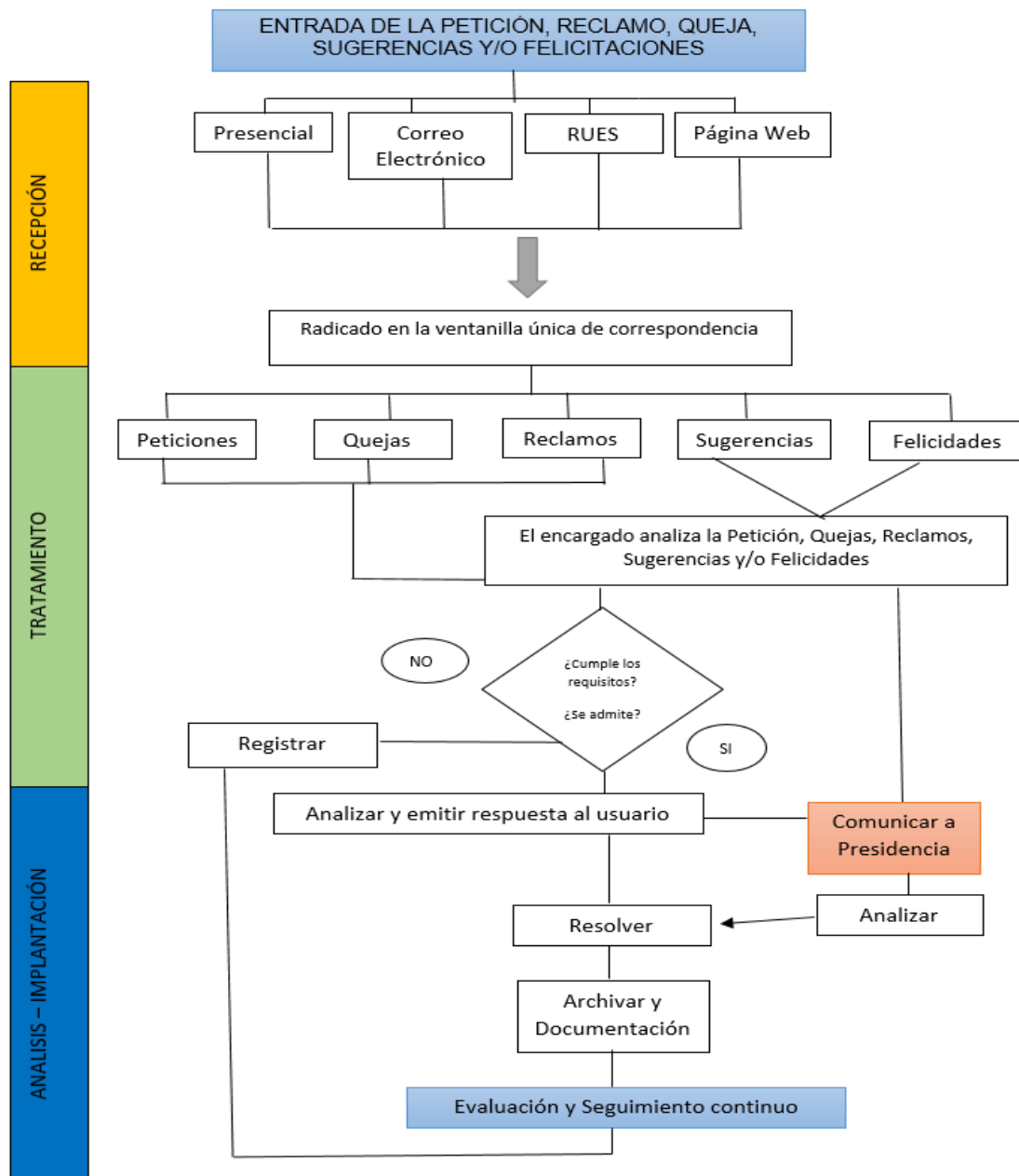
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 8 de 13	

		El Presidente Ejecutivo establecerá si son procedente o no procedente las Sugerencias.	
5	Verificar los Trámites.	Verificar que se haya tramitado todas las solicitudes dentro de los términos legales. Verificar la actualización de la tabla de tratamientos. Colocar la fecha de verificación en la base de datos si está conforme, en caso contrario dejar por escrito las inconsistencias detectadas, la fecha de inspección y solicitar el tratamiento que se dará a la misma, con el registro establecido por ella.	Presidente Ejecutivo. Director o auxiliar del Proceso responsable.
6	Elaborar Indicadores	Clasificar las quejas en: mercantil, ESADL, RUP. Elaborar el indicador de quejas: # De quejas por mes/# total de trámites. Realizar el análisis de los resultados y Presentar acciones de mejora que contribuyan a mantener el sistema de gestión de la calidad.	Director Jurídico y de Registro y Auxiliares de Jurídico y de registro

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 9 de 13	

		Entregar informe a Presidencia Ejecutiva y/o Dirección de Gestión Administrativa.	
7	Implementación de acciones	Implementar las acciones de mejora que le sean notificadas y sean de su competencia. Archivar las evidencias de la implementación de las acciones de mejora.	Director Jurídico y de Registro y Auxiliares de Jurídico y de registro

13. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO GENERAL



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 11 de 13	

14. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
CCMDAC-1	MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Auxiliar Jurídico y de Registro

15. REGISTRO DE CALIDAD RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
CCMRRE-5	FORMATOS DE PETICIONES Y CONSULTAS	Auxiliar Jurídico y de Registro
CCMRAC-1	REGISTRO PARA QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	Auxiliar Jurídico y de Registro
CCMRGC-17	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Auxiliar Jurídico y de Registro

16. ACTUALIZACIONES

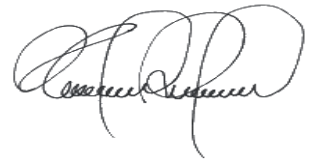
FECHA	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN EFECTUADA
30/06/2010	00	Creación del Documento
04/04/2011	01	Se cambia el cargo de Coordinador de promoción y desarrollo empresarial del numeral 3 por promotor de desarrollo comercial.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 12 de 13	

04/09/2012	02	Se actualiza el documento. Quien revisa es el Auditor Interno y quien lo aprueba es el Presidente Ejecutivo.
29/01/2013	03	Se actualiza el documento agregando en el punto 3 de Caracterización de Procedimientos, el ítem N° 3 “Establecer si es Procedente o no procedente a través del diligenciamiento del formato para Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.” De igual manera se cambia el nombre del cargo de Coordinador Jurídico y de Registro por Director Jurídico y de Registro y Auditor Interno por Coordinadora de CCS.
08/01/2016	04	Se actualiza el documento agregando en numeral 9. Recursos: Mano de obra: Atención al cliente, Registros Empresariales, Conciliación y arbitraje, Formación Empresarial, Promoción Comercial, Tic. De igual manera, se cambia el nombre del cargo de Coordinadora de CCS por Director(a) de Gestión Administrativa.
09/01/2018	05	Se actualiza el documento cambiando el logo de la entidad.
06/08/2019	06	Se actualiza el documento en el ítem 11 . <i>CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.</i>
31/08/2020	07	Se actualizó el punto No 3 (Cargo responsable del proceso). Se actualizó el punto No 4 (Diagrama). Se actualizó el punto No 5 (Proveedor), en lo que tiene que ver con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones. Se actualizó el punto No 6 (Producto). Se modificó en el punto No 10, la definición de Reclamo y Quejas. Se actualizó el punto 11, debido a que se agregó la Metodología de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones. Se modificó el punto 12 (Caracterización de procedimientos).

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES	CÓDIGO	CCMDAC-2
		VERSIÓN	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 13 de 13	

		Se agregó el Flujograma del Procedimiento en General.
--	--	---

Actualizó	Revisó	Aprobó
 Profesional en Sistemas de Gestión	 Director(a) de Gestión Administrativa	 Presidente Ejecutivo