

	Manual de procedimientos de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	04
		FECHA	08/01/2016
		Página 1 de 5	

1. Objetivo:

Recibir las quejas, sugerencias, 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 Magangue.

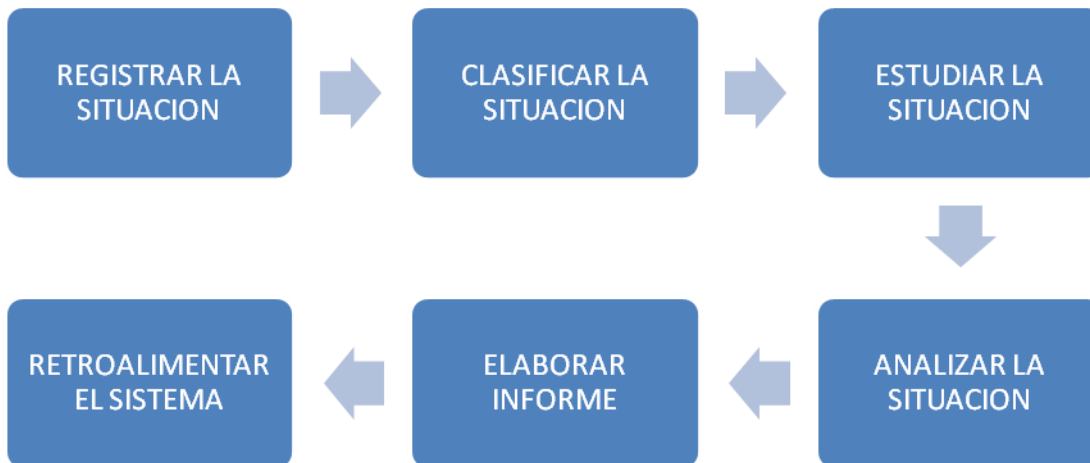
2. Alcance

Recepción de las quejas, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición hasta elaborar respuesta al solicitante dentro del término propuesto.

3. Cargo responsable del proceso

Auxiliar de Registro en Servicio al Cliente, Auxiliar de registro en caja, Auxiliar de registro en Documento, Auxiliar de Archivo, Director(a) jurídico y de Registro, Coordinador(a) de Desarrollo Empresarial.

4. Diagrama



5. Proveedores

Proveedores internos: respuestas e informes

Proveedores externos: quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición.

6. Producto

Queja, reclamo, denuncia, sugerencia o derecho de petición 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.

	Manual de procedimientos de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	04
		FECHA	08/01/2016
		Página 2 de 5	

8. Clientes

- Internos: junta directiva, todos los procesos
- Externos: comerciantes
- Partes interesadas

9. Recursos

- Medios tecnológicos: equipos de computo 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.

10. Definiciones

- Queja: expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los empleados o procesos de la cámara.
- Reclamo: es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención.
- 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. CARACTERIZACION DE PROCEDIMIENTOS

INICIO		RESPONSABLE	TAREA	REGISTRO NOMBRE
1. Registrar situación	la	Auxiliar de Registro en Servicios al Cliente	1. Recolectar del buzón y/o recibir el derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia, bien sea en forma escrita, personal o por línea telefónica.	PLANILLA DE RECOLECCION
			2. Clasificar la situación en jurídicas o administrativas	
			3. Asignar un número de radicado en el libro respectivo.	RECEPCION DE SITUACIONES
2. Clasificar situación	la	Director Jurídico y de Registros y Auxiliar de Registro en Servicios al Cliente	1. Clasificar los PQRs de acuerdo a la situación	ARCHIVO DE SITUACIONES
			2. Trasladar la queja o situación a la	

	Manual de procedimientos de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	04
		FECHA	08/01/2016
		Página 3 de 5	

		dependencia correspondiente para el estudio, solución y respuesta a lo solicitado o planteado.	CARTA RELACION DE PQRS
3. Estudiar la situación	Director o auxiliar de área	1. Analizar la situación solicitada o planteada	CARTA DE RESPUESTA
		2. Consultar la información relacionada con el asunto.	
		3. Establecer si es Procedente o no procedente a través del diligenciamiento del formato para Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.	
		4. Elaborar respuesta al solicitante dentro del término propuesto y tramitar a la Auxiliar de registro en atención al cliente para entregar y realizar seguimiento a la situación.	
5. Analizar respuesta	Director Jurídico y de Registros y Auxiliar de Registro en Servicios al Cliente	1. Verificar que las respuestas estén enmarcadas dentro de los términos de satisfacción para el solicitante, en caso contrario solicitar ampliación de la misma e informar al interesado sobre el estado de avance. 2. Entregar respuesta al solicitante y dejar la evidencia del hecho. 3. Actualizar la tabla de tratamientos	Emitir visto bueno. Planilla de tratamiento de pqrs Formatos de productos no conformes
5. Verificar los tramites	Presidente ejecutivo o Director(a) de Gestión Administrativa.	1. Verificar que se haya tramitado todas las solicitudes dentro de los términos legales. 2. Verificar la actualización de la tabla de tratamientos. 3. Colocar la fecha de verificación en la base de datos si esta conforme, en caso contrario dejar por escrito las inconsistencias detectadas, la fecha de re inspección y solicitar el tratamiento que se dará a la misma, con el registro establecido por ella.	Seguimiento a la satisfacción del cliente. Seguimiento a indicadores de atención al cliente. Elaboración de la Revisión Gerencial
6. Elaborar indicadores	Auxiliar de registro en Servicios al cliente	1. Clasificar las quejas en: mercantil, Esadl, RUP 2. Elaborar el indicador de quejas : # De quejas por mes/# total de trámites 3. Realizar el análisis de los resultados 4. Entregar informe a Presidencia Ejecutiva y/o Dirección de Gestión Administrativa.	Informe de indicadores del proceso. Planilla de control de indicadores. Tabla de tratamiento.
7. Retroalimentar	Director Jurídico y de Registro y Auxiliares de registro	1. Presentar acciones de mejora que contribuyan a mantener el sistema de gestión de la calidad. 2. Implementar las acciones de mejora que le sean notificadas y sean de su	Acciones de mejora. Acciones preventivas. Acciones correctivas.

	Manual de procedimientos de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	04
		FECHA	08/01/2016
		Página 4 de 5	

		competencia. 3. Archivar las evidencias de la implementación de las acciones de mejora.	
--	--	--	--

12. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
CCMDAC-1	MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE	Auxiliar de registro en servicio al cliente

13. REGISTRO DE CALIDAD RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
CCMRRE-5	FORMATOS DE PETICIONES Y CONSULTAS	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRAC-1	FORMATO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRGC-17	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Auxiliar de registro en servicio al cliente

14. ACTUALIZACIONES

FECHA	VERSION	ACTUALIZACION EFECTUADA
30/06/2010	00	CREACION 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.
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

	Manual de procedimientos de gestión de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	04
		FECHA	08/01/2016
		Página 5 de 5	

		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.

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