



GESTIÓN DE QRSF

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento que reglamenta el trámite interno para la recepción, análisis y gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los clientes y demás partes interesadas ante la prestación de los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Cúcuta.

ALCANCE:

Inicia con la recepción de la retroalimentación del cliente, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, hasta el registro de la satisfacción del cliente en cuanto al trámite de su QRSF.

DEFINICIONES:

- **CINDOCCC:** Centro de Información Documental de la Cámara de Comercio de Cúcuta.
- **QRSF:** Acrónimo usado en la Entidad para resumir: Q = Queja; R = Reclamo; S = Sugerencia; F = Felicitaciones.
- **Reclamante o Quejoso.** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamo:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función de la entidad.



DESARROLLO ESTRATEGICO

GESTIÓN DE QRSF

G.DE.08.P	
Fecha:	01/10/12
Versión:	5
Página 2 de 5	

MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES

ACTIVIDAD	1	2	3	4
	RECIBIR Y/O RADICAR LA QRSF	DIRECCIONAR LA QRSF	REGISTRAR LAS QRSF RECIBIDAS	ESTUDIAR O ANALIZAR CADA CASO Y ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN
DETALLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación del cliente / usuario o parte interesada por cualquier medio, (Verbal, correo físico, correo electrónico, fax, teléfono, página web, etc.) ✓ Para el caso de los buzones de sugerencias ubicados en las distintas sedes de la Cámara de Comercio de Cúcuta, éstos deberán ser abiertos semanalmente por parte del funcionario responsable designado por la Gerencia de Desarrollo Estratégico en compañía del coordinador de calidad del área respectiva o del funcionario a cargo de la sede. ✓ Revisión de los datos de la QRSF, identificando los datos del quejoso a quien se entregará la respuesta. ✓ El coordinador de calidad debe asegurar la disponibilidad de formatos para la presentación de la QRSF, en el buzón de sugerencias, aun cuando estos se puedan recibir en otro formato. ✓ Registro de la QRSF en el formato respectivo, en caso de presentar QRSF en otros formatos, debe adjuntarse el original al formato diligenciado. ✓ Toda QRSF deber radicarse en el CINDOCCC 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Direcione la QRSF recibida al Gerente del proceso a quien se dirige la misma, con copia al Asesor de Desarrollo Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registre las QRSF recibidas por el CINDOCCC en el "Control de QRSF", ✓ Asigne número consecutivo a cada una de ellas, ✓ Registre el número de radicado, ✓ Clasifique la solicitud (Q: Queja, R: Reclamo, S: Sugerencia; F: Felicitación) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis de la PQRS recibida, identificando las causas que la originaron. ✓ Comunique a los funcionarios involucrados la QRSF recibida. ✓ Con base a la información y análisis de la QRSF, y de manera concertada con el equipo de trabajo, genere una acción de mejora que minimice o elimine las causas que generaron la misma, con fecha y responsable para su implementación. Registre la acción de mejora en el formato respectivo, definiendo responsable y fecha de implementación.
RESPONSABLE	Coordinador de calidad del área o gerencia	CINDOCCC	Asistente de Desarrollo Estratégico	Gerente del proceso
REGISTRO	G.DE.08.1.F Formato de QRSF	Sistema Mercurio	G.DE.08.2.F Control de QRSF	Plan de mejoramiento funcional



DESARROLLO ESTRATEGICO

G.DE.08.P	
Fecha:	01/10/12
Versión:	5
Página 3 de 5	

GESTIÓN DE QRSF

MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES

ACTIVIDAD	5	6	7
	EMISIÓN DE RESPUESTA AL PETICIONARIO	ENTREGA DE RESPUESTA Y PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CONSOLIDAR INFORME DE SATISFACCIÓN POR PQRS
DETALLE	<p>✓ Genere la respuesta al peticionario, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, de acuerdo con la acción definida. En cualquier caso la queja debe incluir un compromiso con el mejoramiento del servicio. Tenga en cuenta que al cliente no le interesan sus justificaciones personales, al cliente le interesa recibir el servicio que requiere.</p> <p>➤ Remita la respuesta al funcionario responsable del manejo de las QRS, quien enviará la respuesta al usuario</p>	<p>✓ La respuesta debe ser remitida al peticionario por correo electrónico, en la dirección del domicilio registrada, o contactarlo para que personalmente reciba su respuesta en la oficina que tramita Quejas y Reclamos de la Cámara de Comercio de Cúcuta. Como acuse de recibo se debe obtener la firma de recibido y la percepción de la satisfacción del cliente respecto a la respuesta recibida.</p> <p>✓ Relacione el registro de entrega de la respuesta al radicado de la queja.</p> <p>✓ Si el peticionario manifiesta que la respuesta recibida SI da solución a su QRS, el procedimiento termina en este paso.</p> <p>✓ En caso contrario genere una nueva respuesta efectiva al peticionario realizando un análisis mas profundo a fin de minimizar o eliminar la causa de la QRS. (Paso 5.)</p>	<p>✓ Mensualmente, la Gerencia de Desarrollo Estratégico consolida las QRSF tramitadas. Se debe contactar telefónicamente al usuario quejoso, para que manifieste su nivel de satisfacción frente a la respuesta recibida por la Cámara de Comercio de Cúcuta.</p>
RESPONSABLE	Funcionario designado	Funcionario designado	Asistente de Desarrollo Estratégico
REGISTRO	G.DE.08.2.F Formato de Respuesta a QRSF	G.DE.08.2.F Formato de Respuesta a QRSF	G.DE.08.2.F Control de QRSF



DESARROLLO ESTRATEGICO

G.DE.08.P	
Fecha:	01/10/12
Versión:	5
Página 4 de 5	

GESTIÓN DE QRSF

MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES

ACTIVIDAD	8	9
	CONTROL A LA GESTIÓN	INFORME DE QRSF
DETALLE	<p>➤ Realice un seguimiento de las acciones tomadas y evalúe la efectividad de las mismas. Asegúrese de tomar correctivos cuando las acciones no minimizan o eliminan las causas de los hallazgos.</p>	<p>✓ Verifique y consolide trimestralmente la información de las QRSF recibidas, identificando la acción de mejora, proceso responsable, acción a implementar, funcionario responsable de implementar la acción, fecha y efectividad de la acción. Remita copias del informe trimestral a las gerencias de la Cámara de Comercio de Cúcuta.</p>
RESPONSABLE	Gerente del área	Gerente de Desarrollo Estratégico
REGISTRO	Plan de mejoramiento funcional	G.DE.08.4.F Formato de Informe de QRSF



DESARROLLO ESTRATEGICO

GESTIÓN DE QRSF

G.DE.08.P

Fecha: 01/10/12

Versión: 5

Página 5 de 5

MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
G.DE.07.P	Medición de la satisfacción del cliente
G.DE.10.P	Mejoramiento Institucional

REGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
G.DE.08.1.F	Formato de QRSF
G.DE.08.2.F	Control de QRSF
G.DE.08.3.F	Análisis de QRSF
G.DE.08.4.F	Informe de QRSF

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
01/12/05	1	Versión Original
01/07/09	2	Se amplía el alcance del procedimiento a derechos de petición y felicitaciones. Se hacen ajustes a los formatos de PQRSF y al control d sobre las mismas
17/08/10	3	Se excluye del procedimiento el manejo de las peticiones, el formato de QRSF se divide en dos: formato de QRSF para la recepción y el Análisis de QRSF para uso interno de la Entidad. El control de las QRSF pasa a la Asesora Especializada de Calidad.
01/07/11	4	Unificación de procesos de Seguimiento, medición y análisis y el de Mejora continua
01/10/12	5	Se incluye formato de respuesta e informe de QRSF y se amplía el alcance de la gestión hasta la medición de la satisfacción del cliente por la respuesta recibida.

ELABORÓ:

Asesor de Desarrollo Estratégico

REVISÓ:

Gerente de Desarrollo Estratégico

APROBÓ:

Presidente Ejecutivo