

Fecha	18/01/17
Versión	7
Página 1 de 7	

Objetivo.

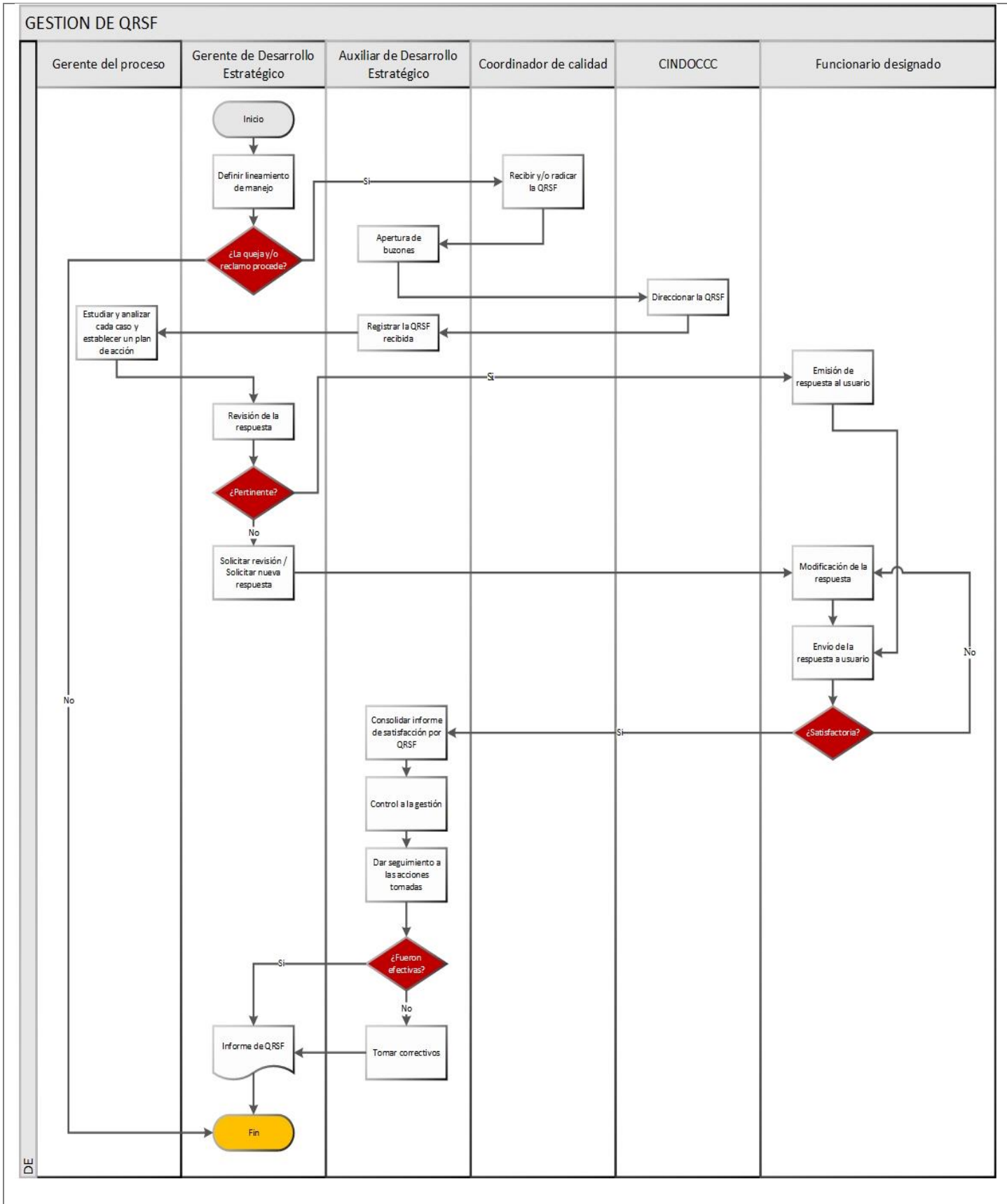
Establecer el procedimiento que reglamenta el trámite interno para la recepción, análisis y gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los clientes y demás grupos de interés.

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.
- **Grupo de interés.** Son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (clientes, acreedores, proveedores, gobierno, sociedad, proveedores, directivos, empleados).



ETAPA	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>1. DEFINIR LOS LINEAMIENTOS DE MANEJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibida la queja, esta debe ser analizada con el fin de darle el tratamiento adecuado teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Casos que aplican como queja: (a) desempeño de los funcionarios de la entidad; (b) quejas sobre conductas; (c) quejas por los servicios prestados por cada una de las áreas; (d) incumplimiento de normas o políticas. <p>Una queja se determinará como improcedente cuando el asunto tratado no incumpla con lineamientos o normas aplicables relacionadas con la operación de los procesos, requisitos de productos o servicios, o cualquier otra razón que se considere pertinente.</p> ✓ Casos que aplican como reclamo: (a) incumplimiento de condiciones explícitas y previamente pactadas en la operación de los procesos y prestación de los servicios; (b) producto no conforme. ✓ Casos que aplican como sugerencia: (a) mejoramiento de procesos; (b) solución de problemas y crecimiento de la Entidad; (c) aportes de tipo administrativo; (d) aportes sobre la planta física y los servicios que se prestan; (e) aportes sobre el talento humano; (f) innovación de productos y servicios. <p>Las sugerencias pueden ser consideradas improcedentes por algunos de los siguientes motivos: (a) el asunto tratado ya se aplica; (b) se trata de un tema fuera del ámbito de la competencia de la Entidad; (c) o cualquier otra razón que se considere pertinente.</p> <p>*Nota. En caso de presentarse un requerimiento en relación a la conducta de un funcionario, esta deberá ser informada al área de Talento Humano la cual deberá proceder de acuerdo a lo definido en el reglamento interno de trabajo.</p>	<p>Gerente de Desarrollo Estratégico</p>	<p>-</p>
<p>2. RECIBIR Y/O RADICAR LA QRSF</p>	<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.) debe ser redireccionada al CINDOCCC para su radicación y tratamiento. • Revisión de los datos de la QRSF, identificando los datos del quejoso a quien se entregará la respuesta. 	<p>Coordinador de calidad del área o gerencia</p>	<p>DE-08-1 Formato de QRSF</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Nota: Las QRSF pueden ser presentadas de forma verbal ya sea directamente en las instalaciones de la Entidad o por vía telefónica. Es responsabilidad del funcionario quien recibe la queja presentarla al CINDOCCC en su debido formato.</p>		
<p>3. APERTURA DE BUZONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Para el caso de los buzones ubicados en las distintas sedes de la Entidad tenga en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programe la apertura de buzones con una frecuencia mínima semanal. ✓ Estos deberán ser abiertos 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, y en caso de ser necesario, de un testigo. ✓ Revisar y enumerar los requerimientos contenidos en el buzón y diligenciar en el “Acta de apertura de buzones” cada una de las QRSF recibidas junto con la fecha y observaciones de ser necesario. El acta debe ser firmada por intervinientes en este proceso. ✓ En caso que no esté el responsable del área para dar apertura al buzón, este deberá dejar un delegado para tal fin. No obstante, debe dar visto bueno en el acta de apertura como punto de control y conocimiento del proceso realizado. ✓ El “Acta de apertura de buzones” debe ser entregada al responsable del control de las QRSF como soporte de cumplimiento del proceso y con el objetivo de dar trazabilidad a las QRSF radicadas. 	<p>Auxiliar de Desarrollo Estratégico</p>	<p>Plan de actividades / DE-08-5 Acta de apertura de buzones</p>
<p>4. DIRECCIONAR LA QRSF</p>	<ul style="list-style-type: none"> Direccione la QRSF recibida al Gerente del proceso a quien se dirige la misma, con copia al Auxiliar de Desarrollo Estratégico 	<p>CINDOCCC</p>	<p>Sistema Mercurio</p>
<p>5. REGISTRAR LAS QRSF RECIBIDAS</p>	<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, 	<p>Auxiliar de Desarrollo Estratégico</p>	<p>DE-08-2 Control de QRSF</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Clasifique la solicitud (Q: Queja, R: Reclamo, S: Sugerencia; F: Felicitación) 		
<p>6. ESTUDIAR O ANALIZAR CADA CASO Y ESTABLECER UN PLAN DE ACCIÓN</p>	<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. 	Gerente del proceso	Plan de Mejoramiento, Innovación y Fortalecimiento institucional
<p>7. REVISIÓN DE ADECUACIÓN DE LA GESTIÓN / RESPUESTA DE LA QRSF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gerencia relacionada deberá enviar a Desarrollo Estratégico la respuesta dada al requerimiento del usuario (QRSF) con los debidos soportes (si aplica). • Revisar si la respuesta es pertinente y está dirigida al usuario de manera respetuosa además de la coherencia entre el requerimiento interpuesto y la respuesta y aspectos de forma. • Si la respuesta no es pertinente se devuelve con los debidos comentarios explicando la razón de rechazo de la contestación y con solicitud de respuesta inmediata. 	Gerente de Desarrollo Estratégico	DE-08-3 Formato de respuesta QRSF Mercurio
<p>8. EMISIÓN DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genere la respuesta al peticionario, en un plazo máximo de cinco (5) 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. • Remita la respuesta al funcionario responsable del manejo de las QRS, quien enviará la respuesta al usuario 	Funcionario designado	DE-08-3 Formato de respuesta QRSF
<p>9. ENTREGA DE RESPUESTA Y PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Relacione el registro de entrega de la respuesta al radicado de la queja. 	Funcionario designado	DE-08-3 Formato de respuesta QRSF

	<ul style="list-style-type: none"> Si el peticionario manifiesta que la respuesta recibida SI da solución a su QRS, el procedimiento termina en este paso. En caso contrario genere una nueva respuesta efectiva al peticionario realizando un análisis más profundo a fin de minimizar o eliminar la causa de la QRS. (Paso 5.) 		
10. CONSOLIDAR INFORME DE SATISFACCIÓN DE QRSF	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Auxiliar de Desarrollo Estratégico	DE-08-2 Control de QRSF
11. CONTROL A LA GESTIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Gerente del área	Plan de Mejoramiento, Innovación y Fortalecimiento institucional
12. INFORME DE QRSF	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Gerente de Desarrollo Estratégico	DE-08-4 Informe de QRSF

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
DE-07	Medición de la satisfacción del cliente
DE-11	Mejoramiento, Innovación y Fortalecimiento institucional

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
DE-08-1	Formato de QRSF
DE-08-2	Control de QRSF
DE-08-3	Formato de respuesta de QRSF
DE-08-4	Informe de QRSF
DE-08-5	Acta de apertura de buzones

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

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
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.
18/04/16	6	Cambios en la estructura documental e inclusión de diagrama de flujo para una mayor comprensión del proceso.
18/01/17	7	Se incluye la programación y el control de la apertura de buzones y la respectiva radicación en CINDOCCC. Se incluyen los siguientes pasos: Definir lineamientos de manejo Apertura de buzones Revisión de adecuación de la gestión / respuesta a la QRSF

ELABORÓ.

Asesor Especializado de Desarrollo
Estratégico

REVISÓ.

Gerente de Desarrollo Estratégico

APROBÓ.

Gerente de Desarrollo Estratégico