

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 1 de 12	

## 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. DEFINICIONES

**Queja:** Es la 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.

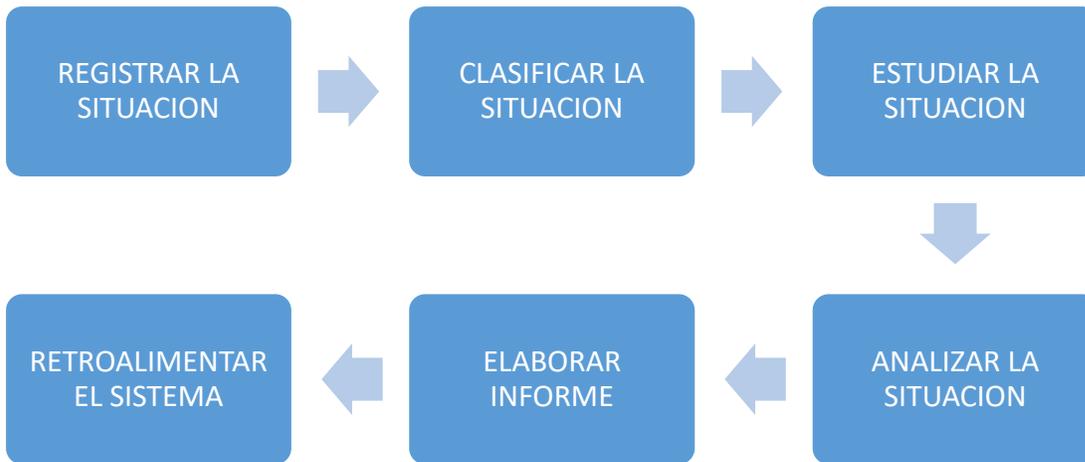
**Felicitación:** Es manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso afortunado para él.

## 4. RESPONSABLES

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 2 de 12	

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

## 5. DIAGRAMA



### 5.1. Proveedores

Proveedores internos: Respuestas e informes

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

### 5.2. Producto:

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

### 5.3. 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.

 <p>Cámara de Comercio de <b>MAGANGÜE</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 3 de 12	

#### 5.4. Clientes

- Internos: Junta directiva, Colaboradores y Procesos de la entidad
- Externos: Comerciantes: Matriculados y Afiliados.
- Partes interesadas

#### 5.5. 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.

### 6. PROCEDIMIENTO

- **PETICIONES:** Para tratar una Petición se tendrán en cuenta los siguientes pasos:
  1. 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.
  2. La Petición recibida se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.
  3. Se deberá dar una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario para su satisfacción.
  4. Con el fin de dar formalismo, las respuestas deben ser enviadas y realizadas en hoja membretada institucional.
  5. 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:

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 4 de 12	

1. 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.
  2. La solicitud de Queja se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.
  3. Con el fin de dar formalismo, las respuestas deben ser enviadas y realizadas en hoja membretada institucional.
  4. 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.
  5. 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.
  6. 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:
    1. 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.
    2. La solicitud del Reclamo se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.
    3. Con el fin de dar formalismo, las respuestas deben ser enviadas y realizadas en hoja membretada institucional.
    4. El colaborador encargado deberá dar una respuesta objetiva, coherente, responsable y oportuna al usuario para su satisfacción, se

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 5 de 12	

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.

5. 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.
  6. 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:
    1. 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.
    2. 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 relacionarán en la tabulación de las encuestas en el Indicador de Satisfacción al Cliente.
    3. 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.
  - **FELICITACIONES:** Para tratar una Felicitación se tendrán en cuenta los siguientes pasos:

 <p><b>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 6 de 12	

1. 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.
2. La Felicitación se le dará un radicado en la ventanilla única de correspondencia y ésta será asignada al colaborador encargado.
3. 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.

## 7. CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

N°	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 Docxflow e inmediatamente se traslada (Petición, Queja, Reclamo o	Secretaria (Planilla de recolección por Docxflow)

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 7 de 12	

		Felicitación) a la dependencia correspondiente.	
3	Estudiar la Petición, Queja y/o Reclamo	<p>Consultar la información relacionada con el asunto.</p> <p>Establecer si es procedente o no procedente.</p> <p>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.</p> <p>Entregar respuesta al solicitante pro correo o por medio físico y dejar evidencia del hecho.</p> <p>Actualizar la tabla de tratamientos (Tratamiento de PQRS y/o Formato de productos no conformes).</p>	Director auxiliar o del Proceso responsable.
4	Estudiar la Sugerencia y/o Felicitaciones.	<p>Consultar la información relacionada con el asunto.</p> <p>Enviar informe al Presidente Ejecutivo sobre las Sugerencias y/o las Felicitaciones generadas por los usuarios.</p>	<p>Director auxiliar o del Proceso responsable.</p> <p>Presidente Ejecutivo.</p>

 <p>Cámara de Comercio de <b>MAGANGUÉ</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 8 de 12	

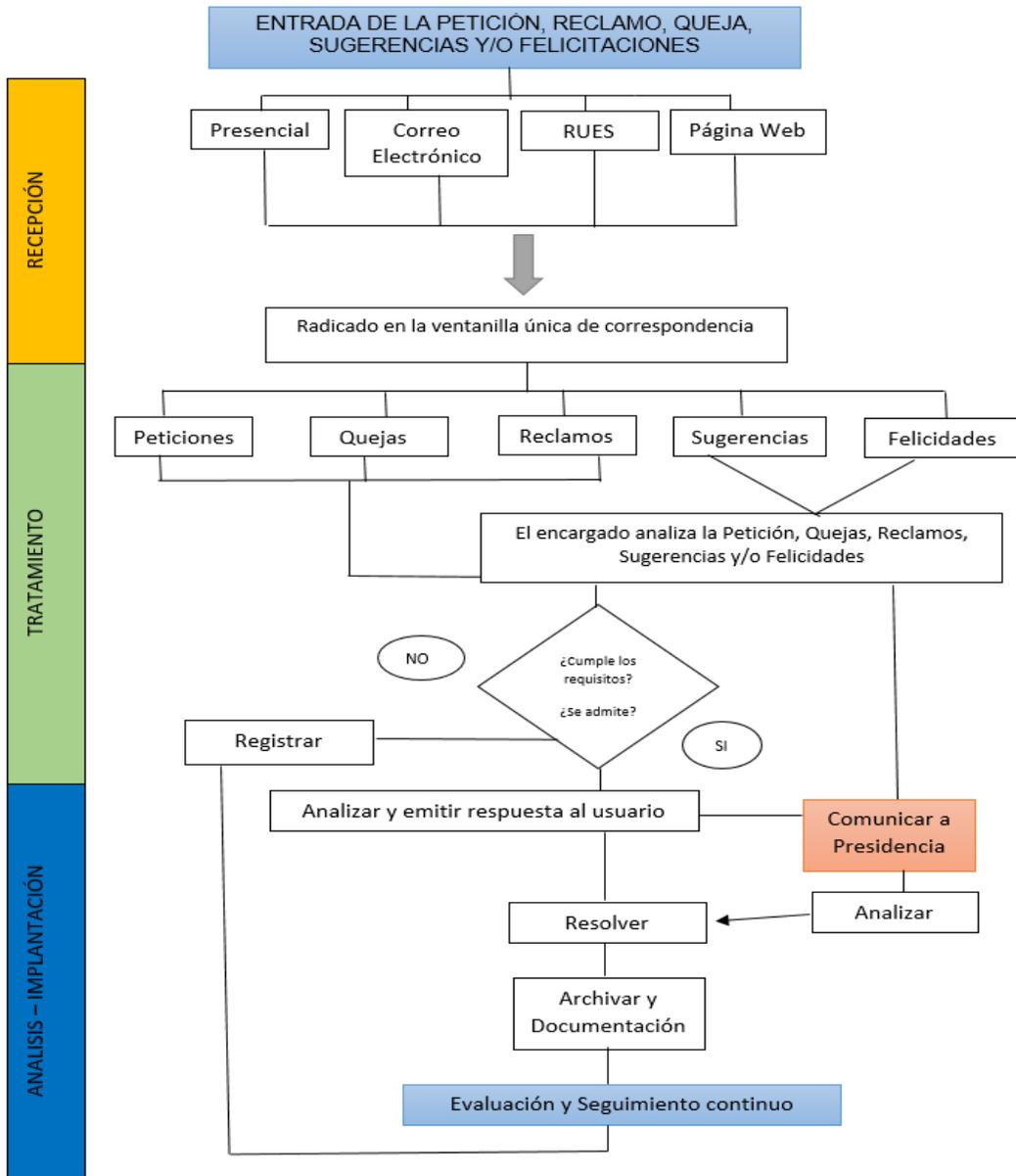
		El Presidente Ejecutivo establecerá si son procedente o no procedente las Sugerencias.	
5	Verificar los Trámites.	<p>Verificar que se haya tramitado todas las solicitudes dentro de los términos legales.</p> <p>Verificar la actualización de la tabla de tratamientos.</p> <p>Colocar la fecha de verificación 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.</p>	<p>Presidente Ejecutivo.</p> <p>Director o auxiliar del Proceso responsable.</p>
6	Elaborar Indicadores	<p>Clasificar las quejas en: mercantil, ESADL, RUP.</p> <p>Elaborar el indicador de quejas: # De quejas por mes/# total de trámites.</p> <p>Realizar el análisis de los resultados y Presentar acciones de mejora que contribuyan a mantener el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Director Jurídico y de Registro y Auxiliares de Jurídico y de registro</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 9 de 12	

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

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 10 de 12	

## 8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO GENERAL



14.

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	<b>CODIGO</b>	CCMDAC-2
		<b>VERSION</b>	07
		<b>FECHA</b>	31/08/2020
		Página 11 de 12	

## 9. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

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

## 10. REGISTRO DE CALIDAD RELACIONADOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
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

## 11. ACTUALIZACIONES

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>ACTUALIZACIÓN EFECTUADA</b>
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.
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

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y/O FELICITACIONES</b>	CODIGO	CCMDAC-2
		VERSION	07
		FECHA	31/08/2020
		Página 12 de 12	

		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). Se agregó el Flujograma del Procedimiento en General.

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