

## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. OBJETIVO:</b>      | Establecer canales de comunicación efectivos con el cliente externo e interno, al captar su opinión acerca del servicio prestado en la Entidad y dando respuesta a las diferentes peticiones de manera oportuna y estableciendo planes de mejora dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Cámara de Comercio.               |
| <b>2. ALCANCE:</b>       | Este procedimiento debe ser aplicado por todos los empleados de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3. RESPONSABLE:</b>   | Los empleados responsables del adecuado trámite de las Peticiones serán los Directores de Departamento a los cuales vaya dirigido. Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones serán responsabilidad del Líder de Calidad, o en su defecto el Director de cada proceso.                                                                          |
| <b>4. DEFINICIONES:</b>  | A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas relacionadas con el procedimiento de PQRSF.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Peticiones:</b>       | Es la solicitud que se presenta ante una entidad para requerir una acción, puede ser:<br>a) información de interés general o particular,<br>b) concepto en relación con las competencias de una dependencia<br>c) solicitar copia de documentos con información que repose en la dependencia, siempre y cuando no sean reservados.<br>d) bases de datos |
| <b>Quejas ó reclamo:</b> | Oposición que se formula a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario. Manifestación de inconformidad con algo o alguien en una institución, relacionado con la prestación de un servicio.                                                                                                                                |
| <b>Sugerencias:</b>      | Recomendación o propuesta que se formula con relación a una acción de de mejoramiento en la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                    |



## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

### Felicitaciones:

Reconocimiento a la entidad o a un empleado por un aspecto positivo que merezca ser resaltado. Agradecimientos por el servicio prestado.

### 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Numero de actividades necesarias para ejecutar el procedimiento de PQRSF, con su respectivo responsable y registro.

| No | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responsable | Registro                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| 1. | <p><b>Diligenciar y depositar el Formato de PQRSF:</b> Una vez los empleados de la entidad finalizan la prestación del servicio, deben informar a todos los clientes sobre la importancia del diligenciamiento de los Formatos de PQRSF, de manera que los clientes tengan la facultad de decidir si desean realizar alguna Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación a su consideración por el servicio prestado. Dichos formatos estarán ubicados en la entrada de la entidad en el Buzón de PQRSF.</p> <p>Si es una petición se debe diligenciar el formato y se entrega directamente a la Cajera, para que haga el cobro respectivo si aplica o en Recepción si este no genera cobro para que sea radicado.</p> | Cliente     | Formatos de PQRSF<br>Anexo No 1 |

## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Los clientes internos de la Institución también estarán en la facultad de diligenciar los formatos a su consideración y depositarlo en el buzón establecido únicamente para el uso de clientes internos.<br>Las peticiones que ingresen por la página web o por correo electrónico deben ser remitidas a la Recepcionistas quien será la encargada de radicar su ingreso de acuerdo al Procedimiento de Gestión Documental. |                                              |                                                                                                                            |
| 3. | <b>Abrir Buzones:</b> Diariamente al finalizar la jornada laboral el Líder de Calidad debe recolectar los formatos diligenciados depositados en los buzones ya que es la única encargada de custodiar las llaves de los mismos.                                                                                                                                                                                             | Líder de Calidad                             | Formatos de PQRSF                                                                                                          |
| 4. | <b>Identificar y Separar:</b> El Líder de Calidad deberá identificar y clasificar los PQRSF depositados en los Buzones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Líder de Calidad                             | N/A                                                                                                                        |
| 5. | <b>Radicar PQRSF:</b> El Líder de Calidad entrega en recepción todos los PQRSF recibidos para su radicación. Una vez los PQRSF son radicados estos deberán ser entregados nuevamente a la Líder de Calidad.                                                                                                                                                                                                                 | Líder de Calidad<br>Recepcionista            | Formatos de PQRSF<br>Formato de Ingreso de Documentos<br>o Correspondencia (Anexo del<br>Procedimiento Gestión Documental) |
| 6. | <b>Direccionar las PQRSF:</b> El Líder de Calidad deberá entregar las PQRSF a los Directores involucrados vía email.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Líder de Calidad                             | Email                                                                                                                      |
| 7. | <b>Tramitar PQRSF:</b> Los Directores de Departamento deberán darle el trámite correspondiente a las peticiones realizadas por los clientes.<br>En caso que sean solicitudes de mejoramiento como                                                                                                                                                                                                                           | Director de Departamento<br>Líder de Calidad | Respuesta de solicitudes                                                                                                   |

## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                             |                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|    | sugerencias, quejas o reclamos, el Líder de Calidad y el Director del Departamento afectado deben investigar los hechos. El Líder de Calidad identificara las no conformidades si corresponde y aplica el procedimiento previsto.<br>Para las felicitaciones se deben difundir por cualquier medio para información de los clientes internos de la entidad. |                                             |                                                            |
| 8. | <b>Enviar Respuesta:</b> La respuesta al cliente es enviada a través de una carta formal siguiendo los pasos del PCD Gestión Documental.                                                                                                                                                                                                                    | Líder de Calidad o Director de Departamento | Carta Respuesta                                            |
| 9. | <b>Seguimiento PQRSF:</b> Una vez es recibida la constancia de entrega de la respuesta de la PQRSF, el Líder de Calidad deberá adjuntar la constancia a la PQRSF recibida inicialmente.                                                                                                                                                                     | Líder de Calidad                            | PQRSF Recibida<br>Constancia de entrega de Carta Respuesta |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6. GENERALIDADES:</b>           | Son los aspectos importantes para este procedimiento que no se incluye en la descripción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>6.1. Buzones de Sugerencias</b> | Los buzones de sugerencias están ubicados en lugares claves de afluencia de público, visible y con las comodidades para que el cliente establezca la comunicación mediante el formato establecido. Las peticiones están enmarcadas dentro del derecho de petición y hacen parte de las comunicaciones que el cliente externo establece con la entidad, los reclamos, quejas y sugerencias son posibles no conformidades, o solicitudes de mejora de parte del cliente externo, generando posibles acciones correctivas o preventivas de acuerdo al caso; las felicitaciones son una manifestación de satisfacción del usuario por la atención y/o los servicios prestados. |

## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.2. Encuesta de Satisfacción</b>              | Las quejas, los reclamos, sugerencias y felicitaciones que se identifiquen en las encuestas de satisfacción del cliente, se les aplica el trámite correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>6.3. Pagina Web y Correos electrónicos</b>     | Las comunicaciones identificadas en la página Web y Correos Electrónicos se deben radicar de acuerdo al Procedimiento de Gestión Documental.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6.4. Contenido de la comunicación</b>          | <p>Toda comunicación presentada a la Cámara de Comercio contiene los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del usuario: Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y/o teléfono.</li> <li>• Objeto de la comunicación: Deberá indicarse en forma clara y precisa la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.</li> <li>• La firma del peticionario o del funcionario cuando se reciba telefónicamente la solicitud.</li> </ul> <p>Para el caso de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, si fueran anónimas, se les da el trámite correspondiente siempre y cuando tengan suficiente elementos para investigar los hechos, de otra manera no se considerará como comunicación válida.</p> |
| <b>6.5. Tiempo de respuesta a las solicitudes</b> | Todas las comunicaciones del cliente, reciben respuesta dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de presentación, sin contar el día de radicación ni el de la respuesta, sea petición, queja, reclamo y/o sugerencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6.6. Excepciones</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de expedición de copias de los documentos que reposan en la entidad o de consulta de los mismos: la Cámara de Comercio da respuesta a este tipo de solicitudes dentro de los diez días hábiles siguientes de presentada la solicitud, vigilando el buen uso de los mismos y la conservación de la información allí contenida. (Incluida Providencia)</li> <li>• Peticiones de consultas relacionadas con las materias en que la Cámara de Comercio ejerce sus funciones, solicitudes que no impliquen un registro o una certificación: la Cámara de Comercio dará</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |

## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>respuesta por escrito remitida a la dirección reportada por el solicitante y se tendrá en cuenta el término estipulado por la Ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias son 10 días hábiles</li> <li>• Para las bases de datos está establecido 10 días hábiles.</li> <li>• Solicitudes de Conceptos y Respuestas de Solicitudes de Revocatoria directa 30 días hábiles</li> <li>• Terminio General de Registros Públicos 15 días hábiles</li> <li>• Solicitud de copias o información 10 días hábiles</li> </ul> <p>Estos tiempos no incluyen el día de recepción ni el de entrega.</p> |
| <b>6.6. Horario de atención a las solicitudes</b> | La recepción de las solicitudes se realiza dentro del horario habitual de atención al público, es decir de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12 M y de 2:00 p.m. a 5 p.m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.7. Valor a cancelar:</b>                     | En el caso que la petición presentadas generen algún costo como: los certificados especiales, las copias de documentos, o las copias certificadas, la entidad realiza la radicación del documento una vez efectuado el pago correspondiente, teniendo en cuenta las tarifas establecidas por el Gobierno Nacional para los certificados y para el caso de las copias se tendrá en cuenta las tarifas establecidas por la Junta Directiva de la Cámara de Comercio.                                                                                                                                                                                         |
| <b>6.8. Conservación de la información:</b>       | La Recepcionista es la persona responsable de conservar la información referente a las PQRSF, teniendo en cuenta el Procedimiento para el control de documentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ley de Transparencia (Ley 1712)</b>            | Todas las peticiones que se radiquen en la entidad deberán ser publicadas en el link de ley de transparencia y de igual manera se deberá publicar el informe del seguimiento que se le hace a las mismas, especificando cuantas reciben al mes, tiempos de respuesta y correctivos frente a los que no se les dio respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



## PROCESO DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PQRSF

Código: CA-P-003  
Versión: 005  
Fecha: 24/10/2016  
Página 1 de 5

### 7. ANEXOS

**Anexo No.1** Formatos de PQRSF