 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Practicante Planeación y Finanzas Fecha: 2019-02-20	Cargo: Profesional del Sistema PQR y CAE Fecha: 2019-02-20	Cargo: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos Fecha: 2019-02-20


OBJETIVO: Definir los pasos a seguir para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

ALCANCE: Aplica para la recepción y trámite de PQRSF de la CCMPC.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Para peticiones:

- ✓ Toda solicitud formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que una petición sea verbal o escrita, sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla al Profesional del Sistema PQR y CAE para su radicación y trámite.
- ✓ Sin perjuicio de lo anterior cualquier funcionario de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos podrá recepcionar las peticiones verbales o escritas, en los formatos dispuestos para tal fin y remitir para su radicación inmediata al Profesional del Sistema PQR y CAE, registrando fecha y hora de recibido, validando que la petición contenga los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el número de fax o la dirección electrónica, el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta su petición, tratándose de peticiones escritas validar la relación de los documentos adjuntos; en caso de no presentarse los documentos correspondientes, indicarle al peticionario, en el acto de recibo, los faltantes, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación; y tratándose de peticiones verbales si se requiere presentación de documentos, estas deberán hacerse de manera presencial, identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición, constancia explícita que conste que la petición se formuló de manera verbal cuando así sea, y la firma del peticionario cuando fuere el caso.
- ✓ Cuando se ingresa la petición al SII (Sistema Integrado de Información) este envía una alerta que informa la presentación de la solicitud.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE también puede recibir peticiones que pueden ser presentadas por los buzones ubicados en la entidad, página web, fax, correo, e-mail (pqr@ccm.org.co), por teléfono, whatsapp o personalmente.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07

- ✓ El responsable de resolver la petición da la respuesta a la petición de acuerdo a los siguientes términos:


Derecho de petición	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de copias de documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	30 días hábiles siguientes a su recepción.

- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE da salida del radicador a la petición envía la respuesta al usuario.
- ✓ Si la petición afecta una matrícula o inscripción, el Profesional del Sistema PQR y CAE envía al archivo de registros públicos la copia de la respuesta, para ser almacenada en la matrícula o la inscripción. Las demás las archiva en la carpeta destinada para el efecto.

En el caso de petición de devoluciones de dinero:

- ✓ Para el caso de devoluciones de plano, resoluciones de desistimientos tácitos y abstenciones de registro se deberá informar la posibilidad de devolución de dinero y se adjuntará el respectivo modelo de cuenta de cobro.
- ✓ Cuando la cuenta de cobro ingresa el Profesional del Sistema PQR y CAE revisa que la devolución de dinero proceda verificando que los valores son objeto de devolución tanto de rentas departamentales como derechos de cámara y comprobando que se presente el memorial que exige el Artículo 15 del Decreto 650 de 1996, las cuentas de cobro preferiblemente con reporte de cuenta bancaria para la devolución y el recibo soporte.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE revisa que en el SII se encuentre el registro de la devolución definitiva del código a devolver, el cual debió haber quedado en devolución de plano sin reingreso:

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN CÓDIGOS DE BARRAS CUENTAS DE COBRO

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07

Asignarse el código de barras

- ▼ BANDEJAS
 - Documentación
 - Cambiar clave
 - Verificar documento
- ▼ CONSULTAS Y TRANSACCIONES
- ▼ MODULO DE REGISTRO
 - Gestión de Usuarios Verificados
 - Reimpresión de Recibos
 - Registros Públicos - Gestión de caja
 - Registros Públicos - Abogados
 - Estudio y registro de Proponentes
 - Reasignación Código de Barras (registro)**
 - Asignar XML a código de barras (propon
 - Publicar Noticia de Proponentes
 - Cancelar proponente cambio Domicilio
 - Estudio Solicitudes Circular 19
 - Registros Públicos - Control de Calidad
 - Registros Públicos - Consultas internas
 - Registros Públicos - Auditorías
 - Registros Públicos - Procesos especiales

Reasignación de códigos de barras - Selección [?]

Apreciado usuario, por favor seleccione a continuación el código de barras que desea re-entrar. Oprima el botón Continuar

Número del Código de Barras (*)

Derechos Reservados [Cofecameras](#) PBX: (57)-1 3814100, BOGOTÁ D.C., Colombia - Sur America, Copyright 2017
 Licenciado para CAMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS, Carrera 23 # 26 - 60 - Centro Manizales, PBX: 6962121, Contacto : pcg@ccm.org.co, [Declaración de privacidad](#)

En el asunto indicar “para devolución definitiva”

Reasignación de códigos de barras - Selección [?]

Apreciado usuario, Por favor verifique los datos del código de barras que se muestran a continuación. Si está seguro que se trata del documento que desea reasignar, por favor indique a continuación El usuario al que desea asignar el trámite y el estado de la ruta en que debe quedar.

Número del Código de Barras

Operación

Matrícula

Proponente

Nombre

fecha

Trámite

Estado

Usuario

Asignar al usuario (*)


Estado a aplicar (*)

Tipo (*)

Observaciones (*)

PARA DEVOLUCION DEFINITIVA

Devolver

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07

Tramites del registro de Proponentes pendientes de estudio

El sistema mostrará los códigos de barras radicados a partir de la fecha 2017-05-10, Si desea mostrar los códigos de barras desde una fecha diferente, por favor indique a continuación la fecha deseada y oprima la lupa que aparece al lado derecho de la pantalla.

Fecha inicial (AAAA-MM-DD): 2017-05-10 (Indique la fecha inicial a partir de la cual desea mostrar el contenido de la bandeja (opcional))

Código barras inicial: (Indique el código de barras a partir del cual desea realizar la consulta)

CodBarras	Recibo	FechaRad	FechaPas	Expediente	Identificación	Nombre	Estado	Usu	ATep	NomActo	Esco	L&C&
385853	S000001744	2017-04-07	2017-05-10	2522	1025850	JOSE MAN NIETO CASTI	ENVIADO A REG	B32	09	TRAMITES DE PR	N / 2	

Indicar el motivo por el cual se está realizando la devolución, para lo cual se creó la opción “devolución de plano por cuenta de cobro”. En observaciones “**devolución de plano por devolución de dinero**”. Y tener en cuenta **NO** dejar el correo electrónico para que no envíe notificación.

39	El documento no contiene actos sujetos a registro	FD	<input checked="" type="checkbox"/>
45	Acreditar el pago de los derechos de inscripción e impuesto de registro departamental (Decreto 650 de 1996)	FD	<input type="checkbox"/>

Tipo de trámite (*) 3.- REGPRO - RENOVACIÓN DEL REGISTRO UNICO DE

Tipo devolución (*) Devolución de plano, sin reintegro

Devolución parcial? (*) Requerimiento por inconsistencias (T)


Modificar formulario (*) El formulario no puede ser modificado

Email (*) sincorreos@hotmail.com

Observaciones


DEVOLUCION DE PLANO

Por último grabar y aplicar

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07


Observaciones

DEVOLUCION DE PLANO




Grabar
Ver
Aplicar
Regresar

- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE realiza la radicación en el sistema verificando que proceda la devolución, tomando la firma de autorización del abogado(a) o coordinador respectivo que haya revisado el documento objeto de la cuenta de cobro para montos equivalentes al 20% del SMMLV, para montos superiores tomará adicionalmente la autorización y firma de la Directora de la Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos.
- ✓ Para los casos que la devolución no exceda el 70% de un SMMLV se podrá efectuar por caja menor en la sede principal o sedes Pac's, previa notificación al usuario y promotor de la autorización realizada. Para montos superiores se notificará el pago el cual se hará a través de cheque o abono en cuenta tres días después de la aprobación.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE da ruta del documento autorizado a contabilidad para el respectivo pago. Si la cuenta registra cuenta bancaria se le consigna, de lo contrario contabilidad realizará cheque y lo enviará al PAC para la entrega al usuario
- ✓ En los casos en los que no proceda la devolución del impuesto de registro departamental se le notificará al usuario a fin de que realice el trámite ante la Gobernación de Caldas.
- ✓ El tiempo establecido para dar respuesta desde registro a las solicitudes de devolución de dinero es de 5 días hábiles.
- ✓ Para el caso de las cuentas de cobro que no informan una cuenta de ahorros se dará una segunda salida en el sistema único de correspondencia con la fecha que informe contabilidad de que le avisó al usuario la aprobación de la cuenta de cobro.
- ✓ Cuando se presentan errores en la cuenta informada por el usuario, se dará una segunda salida en el sistema único de correspondencia con la fecha en que contabilidad informa al usuario la inconsistencia.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07


- ✓ Cuando realice consignaciones en cuenta, se dará una segunda salida en el sistema único de correspondencia cuando contabilidad informe la fecha de consignación.

Para quejas y reclamos:

- ✓ Toda queja y reclamo debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que una queja o reclamo sea verbal o escrita, sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla al Profesional del Sistema PQR y CAE para su radicación y trámite.
- ✓ Las quejas y reclamos podrán ser recibidas por el Presidente (a) Ejecutivo (a), Directores de Unidad, Líderes de área, Contadora y Profesional del Sistema PQR y CAE.
- ✓ En todo caso deberán remitirse al Profesional del Sistema PQR y CAE quien procederá a su radicación con indicación de la fecha y hora de recibido y datos del quejoso.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE también puede recibir quejas y reclamos a través de los buzones ubicados en la entidad, página web, fax, correo, e-mail (pqr@ccm.org.co), por teléfono, whatsapp o personalmente.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE radica la queja o reclamo en el sistema de radicación y la direcciona al responsable de darle respuesta.
- ✓ El responsable de resolver la queja o reclamo la resolverán vía telefónica o mediante comunicación escrita que será enviada por e-mail, por correo certificado a la dirección indicada por el usuario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE da salida del radicador a la queja o reclamo envía la respuesta al usuario.

Para sugerencias y felicitaciones:

- ✓ Toda sugerencia y felicitación debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que sugerencia y felicitación sea verbal o escrita, sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla al Profesional del Sistema PQR y CAE para su radicación y trámite.
- ✓ Cualquier funcionario de la CCMPC podrá recepcionar las sugerencias y felicitaciones verbales o escritas, en los formatos dispuestos para tal fin y remitir para su radicación inmediata al Profesional del Sistema PQR y CAE.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07

- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE procederá a su radicación con indicación de la fecha y hora de recibido y datos del usuario.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE también puede recibir sugerencias o felicitaciones a través de los buzones ubicados en la entidad, página web, fax, correo, e-mail (pqr@ccm.org.co), por teléfono, whatsapp o personalmente.
- ✓ El Profesional del Sistema PQR y CAE radica la sugerencia o felicitación en el sistema único de radicación y la direcciona al responsable para su conocimiento y le da salida del radicador.

COMITE


Con el fin de evaluar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan a la CCMPC; la entidad tiene establecido un comité que lleva el control y hace seguimiento a las respuestas dadas.

El comité se encuentra conformado por:

1. Director Administrativo y Financiero
2. Director Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
3. Profesional del Sistema PQR y CAE

El comité tiene las siguientes consideraciones:

- ✓ Para cada reunión se cita como invitado al director de la Unidad que corresponda, según las quejas radicadas en el respectivo mes.
- ✓ En el caso que los integrantes del comité principales se encuentren en vacaciones serán los encargados del cargo quienes los representen para la realización del comité en el tiempo estipulado.
- ✓ En ausencias diferentes a vacaciones, la persona encargada de reemplazar los diferentes cargos será el Profesional de Planeación y Finanzas.
- ✓ El Comité se reunirá por lo menos una vez al mes dentro de los primeros 10 días hábiles, siempre y cuando hayan **QRFS** que revisar.
- ✓ Las reuniones extraordinarias serán convocadas por el secretario del Comité, para evaluar casos de urgencia.
- ✓ Como secretario del Comité actuará el Profesional del Sistema PQR y CAE, a quien corresponde convocar a las reuniones y levantar las respectivas actas

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 07

Funciones del Comité de QRFS

- ✓ Evaluar las quejas, reclamos, y sugerencias radicadas mensualmente en la entidad, realizando el análisis cualitativo de cada una de ellas, clasificando las quejas y reclamos en fundadas e infundadas.
- ✓ Las quejas y reclamos que el Comité considera que son fundadas serán reportadas al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, para su respectivo trámite de levantar no conformidades y acciones de mejora.
- ✓ La decisión del comité será tomada en cuenta por el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para la presentación de informes del proceso de quejas y reclamos.
- ✓ Apoyar a los directores de Unidad en la respuesta de quejas y reclamos que tengan especial importancia o trascendencia para la entidad.
- ✓ Revisar las quejas o reclamos anónimos que no fueron radicadas en el sistema y proponer soluciones cuando sea procedente.
- ✓ Analizar las sugerencias presentadas por los usuarios y socializar las felicitaciones.

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
	1	Aprobación Del procedimiento	N/A
2014-12-22	2	Se cambió la estructura del documento	Directora Administrativa y Financiera.
	3		
	4		
	5		
2019-02-14	6	Se reemplazó el documento por adjunto a correo	Profesional del Sistema PQR y CAE
2019-02-20	7	Se cambió la estructura del Documento	Profesional Planeación y Finanzas