

 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 08

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional del Sistema PQR y CAE	Cargo: Profesional del Sistema PQR y CAE	Cargo: Directora Unidad Registro y Asuntos Jurídicos

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.
- ✓ 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.

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 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 08

- ✓ El Profesional del Sistema de PQR y CAE o el encargado de la ventanilla única procede a realizar la radicación del PQRSF en el sistema destinado para ello que es el Docxflow; sistema que notifica al usuario el número con el que queda su PQRSF radicado.
- ✓ El Profesional del Sistema de PQR y CAE después de realizada la radicación, procede hacer la asignación del PQRSF de acuerdo con el funcionario responsable de resolver el PQRSF.
- ✓ El responsable de resolver el PQRSF da la respuesta 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
Quejas y reclamos	15 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	30 días hábiles siguientes a su recepción.

- ✓ El responsable de resolver el PQRSF envía al Profesional del Sistema PQR y CAE a través del docxflow la respuesta para el usuario y éste le da salida del sistema y respuesta al usuario en orden cronológico y de acuerdo con el tipo de PQRSF.
- ✓ En el docxflow queda la trazabilidad del PQRSF radicado.

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 la asigna al profesional encargado 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

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 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 08

Decreto 650 de 1996, el reporte preferiblemente de la cuenta bancaria para la devolución y el recibo soporte.

- ✓ El profesional responsable de revisar y aprobar la devolución de dinero en el SII registra la devolución definitiva del código a devolver, el cual debe quedar en devolución de plano sin reingreso:

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN CÓDIGOS DE BARRAS CUENTAS DE COBRO

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 NML 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 [Conficameras](#) 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: 8962121, Contacto : ppr@ccm.org.co, [Declaración de privacidad](#)

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 08

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 385853
Operación 01C490407024
Matrícula
Proponente 2522
Nombre NIETO CASTRO JOSE IVAN
fecha 20170407
Trámite 09 - PROPONENTES
Estado 06 - ENTREGADO A USUARIO
Usuario C36

Asignar al usuario (*) (ANDRES FELIPE DIAZ JARAMILLO - (VENTA13) - (B32)
Estado a aplicar (*) (ENVIADO A REGISTRO - (13)
Tipo (*) (COMENTARIOS VARIOS

Observaciones (*)

PARA DEVOLUCION DEFINITIVA

Devolver

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)

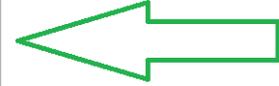
CodBarras	Recibo	FechaRad	FechaPas	Expediente	Identificación	Nombre	Estado	Usu	ARep	NumAct	Esco	LECa
385853	500001744	2017-04-07	2017-05-10	2522	1026890	JOSE IVAN NIETO CASTR13	ENVIADO A REG	B32	09	TRAMITES DE PR N / 2		

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.

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN 08

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 reingreso

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

Observaciones

DEVOLUCION DE PLANO



El profesional que aprueba retorna la cuenta de cobro en el docxflow al Profesional del Sistema PQR y CAE con una nota de la aprobación de la cuenta de cobro.

El profesional del Sistema de PQR y CAE autoriza la devolución para montos equivalentes al 20% del SMMLV, para montos superiores da traslado a la cuenta

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 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 08

de cobro a la Directora de la Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos para la autorización.

- ✓ 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 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 a través de e-mail 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 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.

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 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 08

- ✓ 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.
- ✓ 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:

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 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 08

- ✓ Para cada reunión se cita como invitado al director de la Unidad que corresponda, según las quejas y reclamos 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

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.

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

 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 08

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
202-08-10	8	Actualización de procedimiento	Profesional del Sistema PQR y CAE

REVISÓ	NOMBRE: Lida Yuled Noreña Castrillón	CARGO: Profesional del Sistema PQR y CAE
APROBÓ	NOMBRE: Sandra María Salazar Arias	CARGO: Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos