


|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | P - 20515  |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN 10 |

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

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

**DEFINICIONES:**

CAE: Centro de Atención Empresarial

VU: Ventanilla Única


PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

CCMPC: Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

Docxflow: Software de gestión documental


PHVA: Ciclo que comprende el planear, hacer, verificar y actuar

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PQRSF |       |   |  |          |
|--------------------------------------|-------|---|--|----------|
| Nº                                   | PH VA | ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE  | REGISTRO |
| 1                                    | V/H   | <p>Recibir las PQRSF verbales o escritas. En caso de las verbales se debe consignar la información en los formatos dispuestos para tal fin, escanearlos y enviarlos vía correo electrónico a la VU.</p> <p><b>Notas:</b> - En la solicitud debe quedar consignada la fecha y hora de recibido.<br/> - Se debe validar que la petición contenga los nombres y apellidos completos del solicitante, identificación, nombre de la empresa si es el caso, dirección de correspondencia, número o números de teléfono, correo electrónico y el objeto de la petición.<br/> - Si la petición manifiesta tener anexos, validar que efectivamente se encuentren adjuntos, en caso de no presentarlos, manifestarlo al usuario y dejarlo por escrito en el recibido sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación.</p> | Funcionarios Unidad de Registro, Promotores PAC, Auxiliares Ventanilla Única | PQRSF    |

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | P - 20515  |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN 10 |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PQRSF |       |   |                                      |                      |
|--------------------------------------|-------|---|--------------------------------------|----------------------|
| Nº                                   | PH VA | ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE                          | REGISTRO             |
|                                      |       | <p>- Los medios para recibir PQRSF son: buzones ubicados en cada piso de la sede principal, página web, correo electrónico, correo físico, telefónicamente, WhatsApp o de forma presencial con cualquier funcionario o colaborador de la CCMPC.</p> <p>-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.</p> |                                      |                      |
| 2                                    | H     | <p>Radicar la petición en el sistema Docxflow y enrutarla a la bandeja de distribución de PQRSF.</p> <p><b>Nota:</b> El Docxflow envía notificación automática vía correo electrónico al usuario, donde se indica el número con el cual quedó la radicación de su petición.</p>   | Auxiliar Ventanilla Única            | Registro en Docxflow |
| 3                                    | H     | Asignar cada PQRSF al funcionario encargado.  | Profesional del Sistema de PQR y CAE | Registro en Docxflow |
| 4                                    | H     | Dar trámite y proyectar la respuesta de acuerdo con los términos consignados en el reglamento de PQRSF.   | Funcionario encargado                | Registro en Docxflow |
| 5                                    | H     | Enviar respuesta al usuario a través del aplicativo Docxflow, dentro del tiempo establecido para cada tipo de PQRSF.  | Profesional del Sistema de PQR y CAE | Registro en Docxflow |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Devolución de dinero |       |  |                           |                      |
|---|-------|--|---------------------------|----------------------|
| Nº  | PH VA | ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE               | REGISTRO             |
| 1   | H     | <p>Radicar la cuenta de cobro en el sistema Docxflow y enrutarla a la bandeja de distribución de PQRSF.</p> <p><b>Nota:</b> El Docxflow envía notificación automática vía correo electrónico al usuario, donde se indica el número con el cual quedó la radicación de su petición.</p> | Auxiliar Ventanilla Única | Registro en Docxflow |

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | P - 20515  |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN 10 |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Devolución de dinero |       |  |  |                             |
|---|-------|--|--|-----------------------------|
| Nº  | PH VA | ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE  | REGISTRO                    |
| 2   | H     | Asignar la cuenta de cobro al funcionario encargado.<br><b>Nota:</b><br>Las cuentas de cobro tienen 5 días hábiles de respuesta.   | Profesional del Sistema de PQR y CAE                   | Registro en Docxflow        |
| 3   | H     | Revisar la cuenta de cobro, si está correcta y cumple con los requisitos, registrar en el SII la devolución definitiva del código de barras indicando que es devolución de plano sin reingreso. Seguidamente, darle ruta en el Docxflow a la Directora de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos, con la nota de aprobación.<br><b>Notas:</b> - El procedimiento en el SII se realiza únicamente en caso de códigos de barras que no estén con desistimiento automático. (Ver proceso del SII para devolución códigos de barras, anexo a este documento). | Funcionario encargado                                  | Registro en Docxflow<br>SII |
| 4   | H     | Revisar y aprobar mediante nota en el Docxflow, y darle ruta al área de contabilidad.  | Directora de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos | Registro en Docxflow        |
| 5   | H     | Efectuar el pago del valor aprobado por el funcionario encargado y la directora de la unidad, este pago debe realizarse dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.  | Contabilidad   | Registro en Docxflow        |

### COMITÉ:


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 y reclamos radicadas en el respectivo mes.

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | P - 20515  |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN 10 |

- ✓ 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 productos no conformes.
- ✓ 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.

|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | P - 20515  |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN 10 |

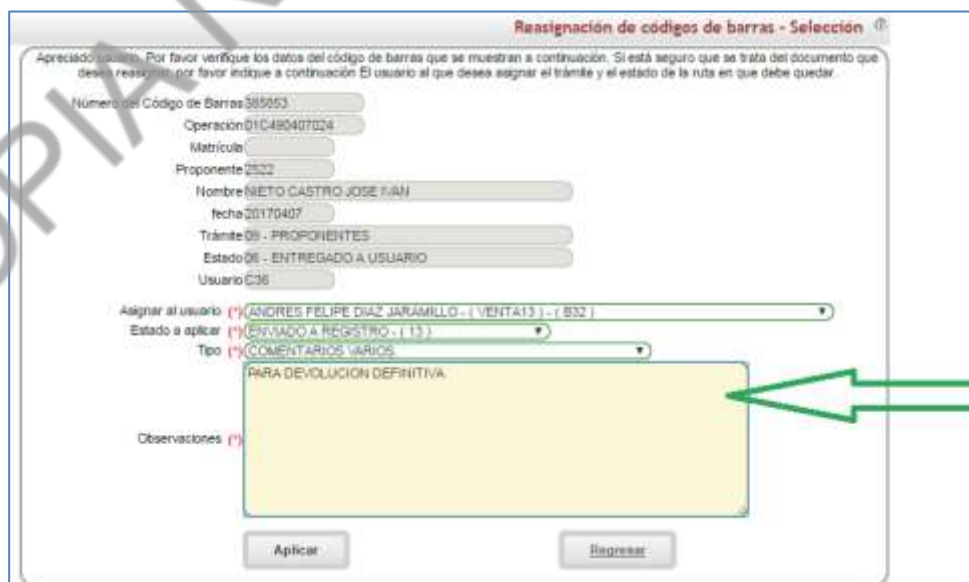
## ANEXO 1


### DEVOLUCIÓN DE CÓDIGOS DE BARRAS EN CUENTAS DE COBRO

Asignarse el código de barras en la opción “Módulo de registro”, “Registros públicos - Abogados”, “Reasignación código de barras (registro)”.



En el campo de observaciones indicar “Para devolución definitiva”.



|   |  |            |
|---|--|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  | P - 20515  |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | VERSIÓN 10 |

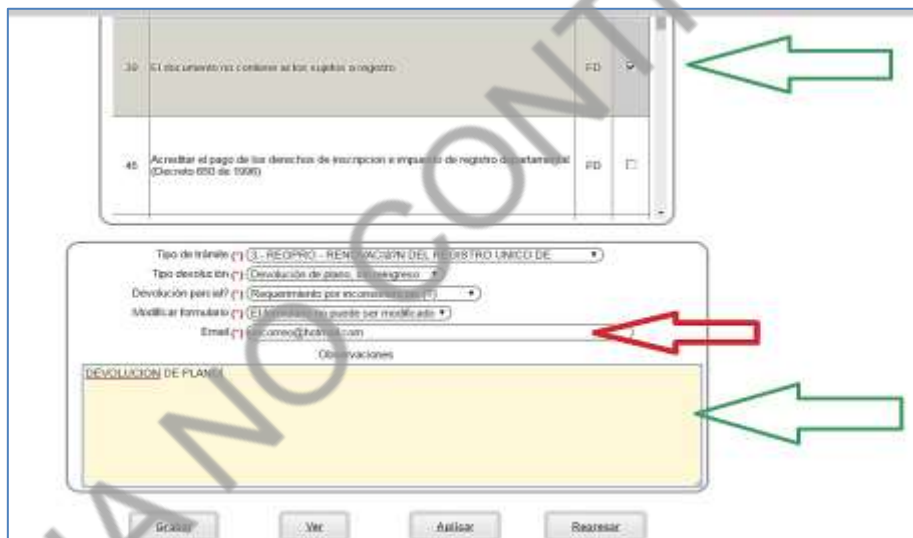
Ir a la bandeja de trámites asignados y dar clic en el botón “Devolver”.



| Códigos | Recibo     | FechaRec   | FechaDev   | Expediente | Identificación | Nombre               | Estado       | Unidad | Algo | NumAct         | Esco  | UNCA |
|---------|------------|------------|------------|------------|----------------|----------------------|--------------|--------|------|----------------|-------|------|
| 108683  | 9000051744 | 2017-04-07 | 2017-05-10 | 2522       | 1025850        | JOSE NAN NIETO CASTI | ENVADO 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.



Por último, grabar y aplicar





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P - 20515

PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR,  
TRÁMITES DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

VERSIÓN 10

| ELABORÓ                           | REVISÓ                            | APROBÓ   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| Profesional del sistema PQR y CAE | Profesional del sistema PQR y CAE | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |

**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                |
| 2020-08-10 | 8       | Actualización de procedimiento   | Profesional del Sistema PQR y CAE                |
| 2021-11-05 | 9       | Se actualiza el procedimiento actual y la nueva estructura incluyendo definiciones y el ciclo PHVA | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |
| 2022-09-01 | 10      | Se actualiza con base en el procedimiento actual   | Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos |