



**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: GM-P-002
Version:01
Página: 1 de 4
Fecha: 26 Junio 2014

1. Objetivo

Asegurar que las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias se identifican y controlan para prevenir la inadecuada prestación del servicio y así mantener un alto nivel de satisfacción de los usuarios mediante la atención prestada en todos los departamentos de la Entidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para el servicio prestado por la entidad; y comprende desde la identificación de las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias; hasta la solución de las mismas.

La responsabilidad frente a la aplicación del presente procedimiento, es de los directores de procesos y el responsable del SGC.

3. Contenido

3.1. Identificación de una queja, Reclamo o petición.

Cualquier usuario o cualquier funcionario de la Entidad, puede identificar una queja, reclamo o petición o sugerencia.

Cuando la queja es reportada por un usuario, el funcionario de la Entidad que lo está atendiendo, es el responsable de plasmar la información en el formato "PQRS" y señalar que se trata de una Queja externa; Si la queja es reportada por un funcionario de la empresa, este es el responsable de plasmar la información en el formato "PQRS" y señalar que se trata de una queja interna.

Posteriormente se debe depositar el registro de la queja en el buzón de sugerencias o entregarlo directamente a la recepcionista, quién debe encargarse de retirarlo del buzón cuando aplique y en ambos casos debe asigna el consecutivo correspondiente, relacionarlo en el control de PQRS y entregarlo al responsable de proceso o departamento al que fue dirigida la PQRS.

- Entre las quejas pueden estar las siguientes situaciones:
 - a) La atención Inadecuada
 - b) El incumplimiento de las citas programadas
 - c) Presentación personal inadecuada.
 - d) El No cumplir Con el horario laboral establecido
 - g) El No cumplimiento con políticas de la empresa
 - h) Resultado no satisfactorio de las encuestas
 - l) entre otras

3.2. Gestión de la queja o reclamo.

La responsabilidad sobre la gestión de la queja es del Responsable o Líder de área o departamento al cual fue dirigida la queja; este debe tomar la decisión sobre la corrección inmediata o alternativa de solución que se debe aplicar para mitigar el impacto y dar a conocer la solución a la persona que presento la queja; posteriormente y cuando sea necesario, debe determinar las actividades a ejecutar para evitar que se vuelva a presentar esta situación; cuando esto sucede en algunos casos es necesario abrir una acción correctiva y aplicar su procedimiento.

La respuesta a una queja se debe dar dentro de los dos días siguientes a la recepción de la misma, incluido el día de la recepción.



**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: GM-P-002
Version:01
Página: 2 de 4
Fecha: 26 Junio 2014

3.3. Control de las quejas

El control de las quejas está a cargo del responsable del SGC, quién analiza, archiva y tabula la cantidad de quejas recibidas; para entregar esta información en los comités de calidad y sugerir acciones correctivas, preventivas o de mejora cuando aplique.

4. Conceptos técnicos

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus Requisitos.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción inmediata, tomada para dar respuesta a una queja o reclamo, eliminar una no conformidad o un incumplimiento detectado.

Quejas: Situación de no satisfacción frente a las actividades ejecutadas relacionadas con la función principal de la entidad.

Reclamos: Situación de no satisfacción frente a las actividades principales de la entidad en cuanto a la prestación del servicio.

Peticiones: Requerimiento especial de una acción, diferente a los requerimientos relacionados con la prestación del servicio de Registros públicos.

Sugerencias: Recomendación o propuesta que se formula con relación a una acción de mejoramiento frente a la prestación del servicio.

5. Anexos

- Formato Quejas, Peticiones y Reclamos
- Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora



Cámara de Comercio
Santa Rosa de Cabal

**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: GM-P-002
Version:01
Página: 3 de 4
Fecha: 26 Junio 2014

| Fecha | Descripción del Cambio | Versión Actual | Nueva Versión |
|------------|---|----------------|---------------|
| 26/06/2014 | Primera versión del documento (Se reemplazó el instructivo PE-I-001) con este procedimiento | 01 | |

DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO ORIGINAL