

	PDO-CMC-06	Página 1 de 8
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

PORTADA

VERSIÓN	Justificación de la Modificación
0	10 de abril de 2018 Lanzamiento
1	18 de abril de 2018 Se actualizan los cargos que intervienen en el proceso y se ajustan las actividades desarrolladas en la gestión de PQR`S.
2	5 de junio de 2019 Cambio de Logo, Lista de Distribución. Ajuste en la descripción de actividades
3	28 de julio de 2020 Se actualiza la descripción de actividades incluyendo la numero dos (2), donde se describe como remitir la PQRS y su radicación en correspondencia para ser subida a la plataforma Docxflow.
4	10 marzo de 2022 En Consideraciones Generales se quitaron los números telefónicos ya que varían. Se incluye el paso No. 2. Se ajusta la redacción del paso No. 4 Se complementa el paso No. 6 incluyendo que la respuesta se envía con copia a PQR`S Se incluye el paso No. 7 en donde se informa la implementación de la herramienta digital CERTIMAIL. Se complementa el paso No. 8 incluyendo el diligenciamiento del FOR-REP-06
5	04 de mayo de 2023 Actualización en la DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES, relacionando los responsables del envío de la respuesta al usuario y soportes de CERTIMAIL. PL
6	13 de julio de 2023 Actualización de la terminología y el término de respuesta de las Pqr`s y la descripción de la actividad del paso No. 4. En el numeral 5.1 Respuesta al cliente se ajustaron los tiempos. Ajuste paso No. 4 Descripción de Actividades ajustando tiempos. PL
7	14 de agosto de 2023 Se amplía la descripción del paso 6, especificando el tiempo para el envío de la evidencia certimail por parte del funcionario de correspondencia. PL
8	22 de abril de 2024 Se modifica el objetivo No. 1 Se amplio el alcance No. 2 Se amplio la terminología No. 3 Se cambio la codificación de un formato No. 4 Se amplio las consideraciones generales No. 5 Se amplio la respuesta al cliente No. 5.1 Se modifico en su totalidad la descripción de actividades No. 6 PL

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PDO-CMC-06	Página 2 de 8
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sandra Helena Duarte	Nombre: María del Carmen García López	Nombre: María del Carmen García López
Cargo: Técnico I PQR'S	Cargo: Directora Desarrollo Institucional	Cargo: Directora Desarrollo Institucional
Fecha: 22 de abril de 2024	Fecha: 22 de abril de 2024	Fecha: 22 de abril de 2024

Lista de Distribución			
No.	Cargo	No.	Cargo
1	Presidente Ejecutivo	2	Director de Control Interno
3	Director de Desarrollo Institucional	4	Director Administrativo y Financiero
5	Director de Asuntos Jurídicos	6	Director de Registros Públicos
7	Director de Promoción y Desarrollo		

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y los criterios para la recepción, clasificación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), que presenten los usuarios ante Cámara de Comercio de Facatativá.

2. ALCANCE

Aplica para todos los servidores de la Cámara de Comercio de Facatativá. Inicia con la recepción de las PQRS a través de cualquiera de los canales autorizados dispuestos por la entidad y finaliza con la socialización del informe de PQRS.

3. TERMINOLOGÍA

Buzón: Canal de comunicación, dispuesto en las sedes de la Cámara de Comercio de Facatativá, que tiene como objetivo recolectar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.

Docxflow: Gestor documental que sistematiza, administra, gestiona y traza información; documentos físicos y electrónicos, facilitando la gestión de los documentos al interior de la Cámara de Comercio de Facatativá.

Lenguaje claro: Forma de escribir y presentar la información de tal forma que el lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

Petición: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. El término para dar respuesta a esta petición es **diez (10)** días hábiles.

Petición anónima: Solicitud presentada por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal, en cuyo caso la notificación se realizará por aviso en la página web de la Cámara de Comercio de Facatativá con el número de radicado asignado por la entidad a su solicitud.

PQRS: Se refiere a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	PDO-CMC-06	Página 3 de 8
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

Queja: Instrumento que permite a una persona natural o jurídica poner en conocimiento una inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de los funcionarios en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos. El término de para dar respuesta a esta queja es de **cinco (5)** días hábiles.

Reclamo: Medio que permite expresar insatisfacción a los servicios que presta la entidad, exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia del proceso. El termino de para dar respuesta a esta petición es de **diez (10)** días hábiles.

Sugerencia: Aporte o manifestación de una idea propuesta con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

Ventanilla Única de Correspondencia (VUC): Unidad administrativa que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones de la entidad

Ventanilla virtual: Espacio donde los usuarios pueden acceder para radicar trámites y consultar el estado de su trámite.

4. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS UTILIZADOS

[FOR-CMC-39 Control de PQRS](#)

[FOR-REP-07 Conformidad del Servicio \(Petición, Quejas y Reclamos\)](#)

[PDO-CMC-05 Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas](#)

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Las Pqr's del cliente son aplicables para los procesos de interacción directa con el cliente. Pueden recibirse de manera verbal y/o escrita a través de la página www.ccfacatativa.org.co en el botón de contáctanos / PQRS, también puede realizarse telefónica o presencialmente en cualquiera de nuestras oficinas, estas deben registrarse en el formato [FOR-REP-07 Conformidad del Servicio \(Petición, Quejas y Reclamos\)](#)

En caso de recibir una PQRS anónima, esta deberá ser enviada al director o coordinador involucrado para dar respuesta a quien interese, la cual será publicada en la página web de la cámara de comercio.

De igual manera, cualquier cambio, modificación y/o manejo relacionado con este procedimiento, se deberá solicitar previa autorización al área de Calidad

5.1 RESPUESTA AL CLIENTE

- Quienes darán respuesta a las PQRS serán los directores y/o Coordinadores de cada dirección, siendo los responsables de dar gestión en los tiempos estipulados.
- En cuanto al contenido de la respuesta se deberá tener en cuenta que debe ser objetiva, completa, motivada y actualizada, debe ser clara y de fácil comprensión.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PDO-CMC-06	Página 4 de 8
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

- Cada dueño del proceso deberá analizar los motivos del resultado defectuoso o inoportuno para ejecutar o documentar las acciones de mejora que haya lugar para implementar en la dirección con ocasión a las quejas recibidos.

El tiempo de respuesta una vez recibida la PQR'S, no podrá sobrepasar los tiempos establecidos, así como todo tipo de respuesta de las Quejas debe contar con los soportes como evidencia del tratamiento. Los tiempos de respuesta parametrizados en la plataforma DOCXFLOW quedaron establecidos de la siguiente manera:

petición es diez (10) días hábiles
queja es de cinco (5) días hábiles
reclamo es de diez (10) días hábiles
Sugerencias es de diez (10) días hábiles.

Para dar seguimiento a los tiempos de respuesta el Técnico 1 de PQRS realizará el debido proceso de recordar por medio de correo electrónico al director y/o Coordinador del tiempo de respuesta de cada PQRS enviada para dar trámite y respuesta oportuna.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
0	Inicio		
1	<p>Recibir las PQRS por los diferentes canales.</p> <p>La recepción de las PQRS en la Cámara de comercio de Facatativá se realiza a través de los siguientes canales:</p> <p>Presenciales escritas: Los usuarios podrán presentar las PQRS en todas las sedes de la Cámara de comercio de Facatativá incluyendo la cámara móvil diligenciando el FOR-REP-07 o depositando en el buzón de cada sede.</p> <p>Presenciales orales: Los usuarios que no sepan leer o escribir, podrán presentar las PQRS de manera Oral, en todas las sedes físicas de la cámara de comercio de Facatativá; para esto el funcionario hará la recepción a través del formato FOR-REP-07.</p> <p>Virtuales: Los usuarios podrán presentar PQRS de forma virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la página web de la entidad: https://ccfacatativa.org.co/contactanos/pqrs/ 	<p>Técnico 1 PQRS</p> <p>Técnico 1 de Correspondencia</p>	<p>Página WEB, PBX, Ventanilla virtual/ Docxflow, Chat virtual, VUC, Correo electrónico, FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos)</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> Mediante correo electrónico a las cuentas: correspondencia@ccfacatativa.org.co Escribiendo al chat de la Cámara de Comercio de Facatativá disponible en la página web de la entidad: https://tawk.to/chat/5966ed136edc1c10b0345bd6/default <p>Telefónicas: Mediante llamada al PBX de la entidad número: 57 (601) 8902833</p> <p>De acuerdo con el canal utilizado la recepción de PQRS se realiza teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p>PRESENCIAL - VUC: El Técnico 1 de correspondencia generará el número de radicación, para dar inicio revisará los datos del remitente para así agregar el tercero en el Docxflow, indicará el asunto, la fecha de producción del documento, escaneará y agregará el documento, seleccionará la forma de envío de respuesta, el tipo de trámite, pondrá la opción de distribución directa al técnico 1 de PQRS y entregará el FOR-REP-07 al técnico 1 de PQRS.</p> <p>PRESENCIAL – INGRESO POR BUZON: El Técnico 1 de PQRS realizará la apertura del buzón de PQRS cada que se evidencie el FOR-REP-07 o alguna solicitud en cualquier tipo de soporte físico. Según el tipo de trámite se solicita a correspondencia el ingreso y radicación; la fecha de presentación de dichas solicitudes será el día de apertura del buzón, para no afectar en los tiempos de respuesta.</p> <p>VIRTUAL PQRS: A través de la página web, en el botón de contáctanos encontrará un botón para radicar la PQRS, generando de manera automática el número de radicación en el Docxflow, donde también podrá consultar el estado de su trámite.</p> <p>VIRTUAL – CORREO ELECTRÓNICO: El técnico 1 de correspondencia deberá revisar de manera permanente, junto con la bandeja de correo no deseado para asegurar que no queden solicitudes sin tramitar, en caso de recibir una PQRS, se procede a dar lectura de la comunicación recibidas, su contenido y anexos para realizar una clasificación,</p>		

	PDO-CMC-06	Página 6 de 8
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
	<p>radicación y distribución al Técnico 1 de PQRS para dar trámite y gestión.</p> <p>PBX: Los responsables de la recepción de las llamadas deberán transferir a la extensión de PQRS, para que el Técnico 1 de PQR por medio de la línea telefónica registre la solicitud a través de la ventanilla virtual para que se genere el número de radicación de manera automática o en el FOR-REP-07 y solicite al técnico 1 de correspondencia la radicación y escaneo de esta al Docxflow.</p>		
2	<p>Gestionar las PQRS</p> <p>El técnico 1 de PQRS a través del Docxflow revisará en el rol de unidad de distribución o en su bandeja de entrada el trámite radicado, validando que el documento se encuentre tipificado de manera correcta, de no ser así, deberá reclasificarla y dará distribución a la dirección según su competencia para dar solución y respuesta en los tiempos estipulados.</p>	Técnico I PQRS	<p>FOR-REP-07 Conformidad del Servicio (Petición, Quejas y Reclamos) Plataforma Docxflow</p>
3	<p>Respuesta y despacho a las PQRS</p> <p>Las respuestas a las PQRS en la Cámara de Comercio se deberán realizar a través del Docxflow.</p> <p>El Director o Coordinador en el caso de Registros Públicos, deberá dar respuesta de fondo, clara y enunciando al usuario la medida que se tomará para mitigar la inconformidad en derecho a la solicitud en el Docxflow en la ruta: tipo documental/ formatos de calidad/ formato de respuestas a comunicaciones/ respuesta comunicaciones PQRS.</p> <p>Nota: en caso de dar respuesta a una QUEJA, deberá enviar al técnico 1 de PQRS por correo electrónico, los descargos del colaborador y acta de socialización de compromisos.</p> <p>En caso de soportar la respuesta, deberá indexarlos después de generar el oficio de la respuesta, para que este sea adjuntado en el despacho de la respuesta.</p> <p>El Director o Coordinador deberá generar consecutivo y firmar la respuesta, para que a través de su cuenta en el Docxflow en el icono del @ pueda despachar al correo electrónico del usuario.</p>	Director y/o Coordinador de Área	<p>Plataforma Docxflow FOR-PRE-08 (Acta de reunión)</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
4	<p>Distribución a la PQRS</p> <p>El Director o Coordinador del proceso pasará el trámite una vez haya generado y despachado la respuesta de la PQRS en el Docxflow en la ruta: distribución/ pasar a: Técnico 1 de PQRS con la nota de finalizar.</p>	Director de Área Técnico I PQRS	Plataforma Docxflow
5	<p>Solicitar Certimail</p> <p>El técnico 1 de PQRS solicitará al técnico 1 de correspondencia por medio de correo electrónico en los 3 primeros días hábiles después del despacho de la respuesta; la evidencia del Correo Certificado "CERTIMAIL", en donde muestre la hora y el día de la recepción y visualización del correo por parte del usuario.</p>	Técnico I PQRS Técnico 1 de Correspondencia	correo electrónico.
6	<p>Archivo de las PQRS</p> <p>El técnico 1 de PQRS deberá reunir los soportes de cada una de las PQRS en el Docxflow para que se envíe a Gestión documental solicitando la creación de la carpeta y archivo de esta.</p>	Técnico I PQRS Gestión Documental	Plataforma Docxflow
7	<p>Consolidar la información</p> <p>El técnico 1 de PQRS deberá diligenciar por cada una de las PQRS recibidas la información del formato FOR-CMC-39 y enviar en el Docxflow a Gestión Documental, para actualizar la versión del formato mes a mes en la carpeta.</p>	Técnico I PQRS Gestión Documental	FOR-CMC-39 (Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) Plataforma Docxflow
8	<p>Solicitar Acciones correctivas</p> <p>En caso de que las correcciones propuestas para el tratamiento de la PQRS no hayan sido eficaces y es reiterativa, la PQRS se debe además de dar respuesta al usuario documentar la medida en una acción correctiva.</p>	Director de Área	PDO-CMC-05 (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas) FOR-CMC-01 REGISTRO DE ANALISIS DE CAUSAS FOR-CMC-11 SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA.

	PDO-CMC-06	Página 8 de 8
	PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
9	<p>Seguimiento y control</p> <p>En caso de solicitar acciones correctivas por ser reiterativa las PQRS se deberá realizar seguimiento a las acciones Correctivas para asegurar la Eficacia de estas.</p>	Director de Área y Profesional II de Calidad	PDO-CMC-05. (Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas).
10	<p>Elaboración de informe de PQRS</p> <p>El técnico 1 de PQRS deberá generar y remitir a la Dirección de Desarrollo Institucional el informe mensual dentro de los 5 días calendario de inicio de cada mes.</p> <p>Una vez se haga la socialización a la junta directiva el informe mensual sea aprobado o corregido, el técnico 1 de PQRS deberá socializar el informe por correo electrónico a los directores, coordinadores y profesional II de Calidad para dar conocimiento de las PQRS recibidas en el mes.</p> <p>A partir de los informes mensuales de PQRS el Técnico 1 de PQRS revisará y consolidará la información con el fin de generar un informe anual para que este sea publicado en la página web de la Cámara de Comercio el cual deberá ser enviado al profesional I de comunicaciones.</p>	<p>Técnico 1 de PQRS</p> <p>Profesional 1 de comunicaciones</p>	Informe de Gestión
11	Fin.		