

 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 09

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.

DEFINICIONES:

CAE: Centro de atención empresarial

VU: Ventanilla Única

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones

CCMPC: Cámara de Comercio de Manizales por Caldas

Docxflow: Software de Gestión Documental

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

PROCEDIMIENTO: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones				
Nº	PH VA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	V/H	Recibir los PQRSF verbales o escritos, en los formatos dispuestos para tal fin y remitir para su radicación inmediata a la VU-Ventanilla Única, 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.	Funcionarios Unidad de Registro, Promotores PAC, Auxiliares Ventanilla Única	PQRSF

 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 09

PROCEDIMIENTO: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones				
Nº	PH VA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Nota: *Los medios para recibir PQRSF son buzones, página web, correo, e-mail, teléfono, WhatsApp o personalmente. *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.		
2	H	En la ventanilla única se procede con 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; quedando la radicación en la unidad de distribución del sistema.	Auxiliar Ventanilla Única	Registro en DX
3	H	Se procede con la asignación del PQRSF de acuerdo con el funcionario responsable de resolverlo. Nota: El responsable de resolver el PQRSF deberá dar respuesta de acuerdo con los términos de respuesta consignados en el Reglamento de PQRSF.	Profesional del Sistema de PQR y CAE	DX
4	H	Se proyecta la respuesta de acuerdo con lo solicitado y el tipo de PQRSF	Funcionario encargado	DX
5	H	Respuesta del PQRSF en orden cronológico por tipo de trámite, dando la respectiva respuesta a través del docxflow.	Profesional del Sistema de PQR y CAE	DX

PROCEDIMIENTO: Peticiones de devoluciones de dinero				
Nº	PH VA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	H	En la ventanilla única se procede con la radicación de la petición de devolución de dinero en el sistema destinado para ello que es el Docxflow; sistema que notifica al usuario el número con el que queda su petición radicada; quedando la radicación en la unidad de distribución del sistema.	Auxiliar Ventanilla Única	Registro en DX

 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 09

PROCEDIMIENTO: Peticiones de devoluciones de dinero				
Nº	PH VA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
2	H	Se procede con la asignación de la petición de acuerdo con el funcionario responsable de revisarlo y aprobarlo. Nota: Las cuentas de cobro tienen 5 días hábiles de respuesta.	Profesional del Sistema de PQR y CAE	DX
3	H	Se revisa la cuenta de cobro y cuando procede: *Registra en el SII la devolución definitiva del código de barras que está aprobando, la cual deberá quedar en el sistema en devolución de plano sin reingreso; se aclara que este procedimiento se realiza en el caso de códigos de barras que no estén con desistimiento automático. Nota: *Ver proceso del SII para devolución códigos de barras, anexo a este documento. *En ruta la cuenta de cobro a la Directora de la Unidad de Registro con la nota de aprobación para su revisión y aprobación.	Funcionario encargado	SII DX
4	H	Revisa, aprueba con nota de dicha aprobación y enruta al área contable para el respectivo pago.	Directora de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	DX
5	H	Pago en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la radicación de la petición.	Contabilidad	DX

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 y reclamos radicadas en el respectivo mes.

 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 09

- ✓ 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 tenida 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.

 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 09

Anexo:

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN CÓDIGOS DE BARRAS CUENTAS DE COBRO

Asignarse el código de barras



Reasignación de códigos de barras - Selección ?

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

Número del Código de Barras (*)

Derechos Reservados Confecobarros, 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 : por@com.org.co, [Declaración de privacidad](#)

COPIA NO CONTROLADA

En el asunto indicar “para devolución definitiva”

 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 09

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 (*)

Devolver

Tramites del registro de Proponentes pendientes de estado 

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 (Opcional): 

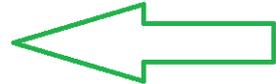
Código barras inicial: (Indique el código de barras a partir del cual desea realizar la consulta)

	CodBarras	Recibo	FechaRad	FechaPaso	Expediente	Identificación	Nombre	Estado	Usu	ARep	NonActo	Esco	LibCaj				
	385853	000001744	2017-04-07	2017-05-10	2522	10258590	JOSE IVAN NIETO CAST	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.

 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 09

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

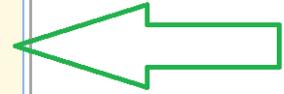
Devolución parcial? (*) Requerimiento por inconsistencias (T)

Modificar formulario (*) El formulario no puede ser modificado

Email (*) sincorre@hotmail.com

Observaciones

DEVOLUCION DE PLANO



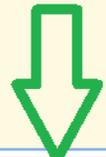
Grabar
Ver
Aplicar
Regresar

Por último, grabar y aplicar

Observaciones

DEVOLUCION DE PLANO

Grabar
Ver
Aplicar
Regresar



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional del sistema PQR y CAE	Profesional del sistema PQR y CAE	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 09

○ 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