**1. OBJETO**

Establecer un procedimiento documentado que describa la manera como la organización debe gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas de los clientes.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a las actividades relativas a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias, para los procesos misionales.

1. **DEFINICIONES**

**Petición:** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas.

**Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto al servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Reclamo:** Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.

**Sugerencia:** Idea que se sugiere o se propone a una organización para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

**Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto o servicio.

1. **RESPONSABLE**

**El administrador de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQR´s** es el encargado de realizar el análisis y seguimiento del tratamiento y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y evaluar la satisfacción de la respuesta suministrada por la Cámara de Comercio de Valledupar, al solicitante.

Los **funcionarios** competentes de responder peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de su área correspondiente.

1. **CONTENIDO**
   1. **Procedimiento**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- |
| **I** | **Recibir PQR´s** | Una PQR´S se puede recibir por:  -Recepción:  -Caja  -Página web  -Correo electrónico  -Buzones de sugerencia  -Redes Sociales  -De forma verbal ante cualquier funcionario de la Cámara de Comercio.  El funcionario que recepciona la PQR´s, debe transferírsela al administrador de PQR,s.  NOTA: los derechos de petición deberán tener fecha de recibido, para poder tener certeza del comienzo del término legal. | Formato de PQR´s |
| **II** | **Recibir PQR´s por parte del administrador.** | El administrador recibe las PQR´s, dándole tratamiento, de acuerdo al orden de llegada, según el radicado de ingreso de correspondencia.  El administrador de PQR´S, cada semana realizara recorrido de inspección de los buzones, para la apertura de los mismos, diligenciando el formato inspección de buzones PQR´s. | Formato Inspección de Buzones PQR´s  Procedimiento para el manejo de correspondencia |
| **III** | **Análisis PQR´S y asignar responsable.** | El administrador analizará detalladamente cada una de las PQR´s, estableciendo quien es el funcionario que debe emitir la resolución respectiva.  En caso que el administrador de PQR´s no sea el competente del estudio y emisión de la respuesta, deberá correrle traslado de la copia de la PQR´s al responsable del proceso, informándole los plazos máximos que se tiene, para la expedición de la resolución.  **Nota 1:** Cuando se reciba un reclamo se notificará a la persona responsable del mismo por medio del formato de notificación de errores de reclamos. | Formato de PQR´s  Formato de notificación de errores de reclamos |
| **IV** | **Emitir respuesta** | El funcionario competente de dar trámite de respuesta a la PQR´s, deberá someterla a estudio; realizando las acciones necesarias para solucionarla, dando respuesta al usuario personalmente o redactando y enviando la resolución al solicitante de la PQR´s, con copia al administrador de PQR´s, de acuerdo al análisis del caso. | Formato de PQR´s |
| **V** | **Archivar PQR´s** | Una vez resuelta la PQR´S, el administrador de PQR´s procederá al archivo de la misma con su respectivo oficio de respuesta, en carpetas de acuerdo a los lineamientos de gestión documental. | Formato de PQR´s |
| **VI** | **Evaluar la satisfacción de la respuesta de PQR´s** | De acuerdo a la cantidad de PQR´s tramitadas en el mes, se tomara una muestra aleatoria, para evaluar si el usuario se encuentra satisfecho con la respuesta recibida.  Para ese proceso, se utilizará el formato de evaluación de satisfacción de PQR´s, dicha evaluación se hará por medio físico, telefónico o correo electrónico. | Formato de PQR´s |
| **VII** | **Realizar el informe de PQR´s** | Mensualmente el administrador de PQR´s, realizara un cálculo y análisis del proceso, estableciendo las medidas correctivas en caso de que apliquen. |  |

* 1. **Flujograma**

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

* Procedimiento de acciones correctivas.
* Procedimiento para el manejo de correspondencia

1. **FORMATOS**

* Formato de PQR´s
* Formato de inspección de buzones
* Formato de evaluación de satisfacción de PQR´s
* Formato de notificación de errores de reclamos