**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 profesional universitario PQR** 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 de forma escrita o verbal por los siguientes medios:-Recepción: -Caja-Página web-Correo electrónico-Buzones de sugerencia-Redes Sociales-Vía Telefónica-Sistema de grabación de mensaje de voz- PBX, con disponibilidad de 24 horas al dia.El funcionario que recibe la PQR´s, debe transferírsela al Profesional Universitario PQR,s.**Nota1**: 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 Profesional universitario PQR.**  | El Profesional universitario PQR recibe las PQR´s, dándole tratamiento, de acuerdo al orden de llegada, según el radicado de ingreso de correspondencia.El Profesional universitario de PQR, cada semana realizara recorrido de inspección de los buzones, para la apertura de los mismos, diligenciando el formato inspección de buzones PQR´s y diariamente realiza revisión del PBX,  | Formato Inspección de Buzones PQR´sProcedimiento para el manejo de correspondencia |
| **III** | **Análisis PQR´S y asignar responsable.** | El Profesional universitario PQR analizará detalladamente cada una de las PQR´s, estableciendo quien es el funcionario que debe emitir la resolución respectiva. En caso que el Profesional universitario de PQR 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.**Nota 2**: En caso de que la petición se a presentada en un idioma nativo se deberá grabar dicha petición para traducirla y darle su respectiva respuesta.  | Formato de PQR´sFormato 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 Profesional universitario de PQR, de acuerdo al análisis del caso.Nota: Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. | Formato de PQR´s |
| **V** | **Archivar PQR´s** | Una vez resuelta la PQR´S, el Profesional universitario de PQR 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 Profesional universitario de PQR, realizara un cálculo y análisis del proceso, estableciendo las medidas correctivas en caso de que apliquen. |  |

Nota: Para la materialización de este procedimiento se ha de tener en cuenta lo regulado por la ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 2016.

* 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