 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	PROCEDIMIENTO	CODIGO: P3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	EDICIÓN: 4
	COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	Página 1 de 5

1. RESULTADO ESPERADO :

Establecer una metodología que permita atender adecuadamente las Quejas, Reclamos y Sugerencias de los clientes en relación con la prestación de nuestros servicios.

2. ALCANCE :

Aplica desde la recepción de todas las Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en la Sede Principal Itaguí o en cualquiera de las Sedes Seccionales de la Cámara de Comercio Aburrá Sur (Caldas, Envigado, La Estrella y Sabaneta) hasta la elaboración de los informes respectivos sobre Quejas, Reclamos y Sugerencias.

3. DESCRIPCION :

3.1 QUE : Recolectar todas las Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Sede Principal y de cada una de las Sedes Seccionales y dependencias de la Cámara, y atender las que se puedan resolver en forma inmediata.


QUIEN : Coordinador de Arquitectura Organizacional y Tramitador

COMO: Todos los días el Coordinador de Arquitectura Organizacional abre el Buzón de Sugerencias ubicado en la Sede Principal (Itaguí), tomando las Quejas, Reclamos y Sugerencias depositadas en el Buzón.

Todos los días el tramitador de la Cámara abre los buzones de las Sedes Seccionales de Caldas, Envigado, La Estrella y Sabaneta y recoge las Quejas, Reclamos y Sugerencias allí depositadas. Una vez efectuada esta labor las entrega al Coordinador de Arquitectura Organizacional.

Las Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas Vía E- mail; se remiten por los encargados del acceso a Internet, Vía Intranet, al correo interno del Coordinador de Arquitectura Organizacional.

ELABORO	REVISO	APROBO
CARGO Coord. Arquitectura Organizacional	CARGO Coord. Arquitectura Organizacional	CARGO Presidente Ejecutivo
NOMBRE Hugo Armando Suaza Flórez	NOMBRE Hugo Armando Suaza Flórez	NOMBRE Lillyam Mesa Arango
FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA = 2017/10/24	FECHA = 2017/10/24	FECHA = 2017/10/24

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	PROCEDIMIENTO	CODIGO: P3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	EDICIÓN: 4
	COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	Página 2 de 5

Las Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en forma verbal o personal pueden ser recibidas por cualquier persona que labore en la entidad. Quien esté en capacidad de resolverlas debe hacerlo consignando la información en el Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias (P3-F1), entregarlo directamente al Coordinador de Arquitectura Organizacional o depositarlo en el Buzón de Sugerencias de la respectiva Sede.

En caso de no poder resolver directamente el problema debe consignar los datos en el Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias (P3-F1) entregarlo directamente al Coordinador de Arquitectura Organizacional o depositarlo en el Buzón de Sugerencias de la respectiva Sede.

Cuando la Seccional posea Administrador, las Quejas, Reclamos y Sugerencias que no puedan ser atendidas directamente por el personal que las recibe las traslada directamente a este Directivo. Si éste no puede resolverlas, debe consignar la Queja, Reclamo o Sugerencia en el Formato P3-F1 y depositarla en el Buzón de Sugerencias.

3.2 QUE : Clasificar la información.

QUIEN: Coordinador de Arquitectura Organizacional.

COMO: Se clasifica la información por Asunto (Quejas, Reclamos o Sugerencia), por Sede, y por el Medio de Recolección: Buzón de Sugerencias, E-Mail, Verbal o Telefónica.

3.3 QUE : Atender las Quejas, Reclamos y Sugerencias que no son resueltas directamente.


QUIEN: Presidencia Ejecutiva y/o Coordinador de Arquitectura Organizacional

COMO: Después de clasificar las Quejas, Reclamos o Sugerencias el Coordinador de Arquitectura Organizacional traslada las mismas a las dependencias responsables, remitiendo como soporte el Formato P3-F1 en el que aparece consignada la Queja, Reclamo o Sugerencia que se le solicita atender.

Una vez la dependencia resuelva el caso correspondiente debe remitir al Coordinador de Arquitectura Organizacional el Formato P3-F1 consignando las medidas que se adoptaron para resolver la Queja, Reclamo o Sugerencia.

3.4 QUE : Registrar en el Libro Radicador todas las Quejas, Reclamos y Sugerencias.

QUIEN: Coordinador de Arquitectura Organizacional

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	PROCEDIMIENTO	CODIGO: P3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	EDICIÓN: 4
	COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	Página 3 de 5

COMO: Cada vez que se reciban los Formatos de Quejas, Reclamos o Sugerencias, ya sea con casos que son atendidos directamente o no, el Coordinador de Arquitectura Organizacional las consigna en el Libro Radicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias, indicando las observaciones o recomendaciones pertinentes.

En lo que respecta a las Quejas, Reclamos y Sugerencias que no son atendidas inmediatamente, sino que se resuelven posteriormente, el Coordinador de Arquitectura Organizacional consigna parcialmente la información en el Libro Radicador y la complementa en el momento en que recibe los Formatos de Quejas, Reclamos y Sugerencias con el registro de haber sido debidamente atendidos.

3.5. QUE : Generar un informe.

QUIEN: Coordinador de Arquitectura Organizacional.

COMO: Mensualmente, con base en la información recolectada y registrada en el Libro Radicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se elabora un Informe. El cual es presentado los (8) ocho primeros días hábiles de cada mes a la Presidencia Ejecutiva de la Cámara.


3.6. QUE : Verificación de la satisfacción.

QUIEN: Coordinador de Arquitectura Organizacional.

COMO: El Coordinador de Arquitectura Organizacional realiza aleatoriamente una verificación mensual de algunos de los casos de Quejas, Reclamos y Sugerencias que han sido atendidos para constatar si la respuesta o la solución que le dio la entidad resolvió adecuadamente el requerimiento. Las respuestas de este sondeo se consignan en el Libro Radicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA :

- El Coordinador de Arquitectura Organizacional debe garantizar unos medios permanentes para la recepción de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, verificando que se disponga de la papelería y útiles necesarios en cada uno de los Buzones de Sugerencias.
- En ausencia del Coordinador de Arquitectura Organizacional la responsabilidad de la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias será delegada al Jefe de la Dirección Administrativa y Financiera.

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	PROCEDIMIENTO	CODIGO: P3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	EDICIÓN: 4
	COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	Página 4 de 5

- El Libro Radicador se lleva de forma virtual en el equipo del Coordinador de Arquitectura Organizacional, en un archivo denominado con el mismo nombre.
- El tiempo de contacto por parte del Coordinador de Arquitectura Organizacional a los usuarios que presenten sus Quejas, Reclamos o Sugerencias, será de tres (3) días hábiles, contados a partir de la entrega del Tramitador o empleado de la institución a este.
- Los jefes responsables de atender las Quejas, Reclamos o Sugerencias enviadas para su trámite, deberán resolver y devolver las mismas en un plazo de ocho (8) días hábiles contados a partir de la entrega por parte del Coordinador de Arquitectura Organizacional.
- Los tiempos establecidos en este documento pueden variar en los siguientes casos:
 - ✓ Cuando el jefe o persona responsable de atender la PQR este por fuera de la entidad atendiendo asuntos laborales, siempre y cuando esta no requiera de atención inmediata.
 - ✓ Cuando se generen compromisos o llamados de atención, que requieran de un determinado tiempo para su cumplimiento o atención.


5. MARCO REGULATORIO :

- Norma ISO 9001 Versión 2001
- Normatividad vigente que regule la materia.

6. REGISTROS :

Los registros se llevan mediante la siguiente tabla:

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	RUTA DE ACCESO		TIEMPO DE CONSERVACION	DISPOSICION	RESTRICIONES
		Nombre	Orden			
P3-F1 (Formato Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias)	Archivo Coordinador de Arquitectura Organizacional	Carpeta Atención al Cliente	Cronológico	Anual	Dstrucción	Coordinador de Arquitectura Organizacional, Directora Adtiva y Financiera, Presidenta Ejecutiva.

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	PROCEDIMIENTO	CODIGO: P3
	ATENCIÓN AL CLIENTE	EDICIÓN: 4
	COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	Página 5 de 5

Libro Radicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Archivo Coordinador de Arquitectura Organizacional	Carpeta PQR'S (Virtual)	Crono lógico	Anual	Se reemplaza	Coordinador de Arquitectura Organizacional, Directora Adtiva y Financiera, Presidenta Ejecutiva.
Informe Mensual	Archivo Coordinador de Arquitectura Organizacional	Carpeta Atención al Cliente	Crono lógico	Anual	Dstrucción	Coordinador de Arquitectura Organizacional, Directora Adtiva y Financiera, Presidenta Ejecutiva.

7. ANEXOS :

P3-F1: Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Formato Libro Radicador PQR'S

8. DEFINICIONES :

QUEJA: Motivo de descontento

RECLAMO: Pedir o exigir una cosa

SUGERENCIA: Idea que se sugiere

BUZON DE SUGERENCIAS: Lugar físico donde se recopilan las Quejas, Reclamos y sugerencias

E-MAIL: Correo electrónico

9. MODIFICACIONES :

- ❖ Se modifico la periodicidad en abrir en el buzón y de atención de las PQR'S
- ❖ Se actualizan los cargos de la Presidenta Ejecutiva y de la Directora Administrativa y Financiera.
- ❖ Se mejoraron aspectos generales de redacción.