

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSF

DESARROLLO

Definiciones:

Peticiones: Es todo aquel requerimiento efectuado a la Entidad, en los términos establecidos en la Constitución política y normas que lo regulan. Dichas solicitudes pueden hacer referencia o no a tramites registrales

Queja: Expresión de inconformidad respecto de la labor efectuada por la Entidad o de alguno de sus colaboradores, con ocasión de la actividad propia cameral

Reclamos: manifestación formulada hacia la Entidad relacionada con los derechos del usuario y la prestación del servicio propio de la actividad delegada

Usuario: toda aquella persona natural o jurídica que solicita los servicios o información de la Cámara de comercio de Barranquilla

1. Registro de las PQRSF

Señor Usuario: La Cámara de Comercio de Barranquilla dispone de diferentes canales para que los usuarios tengan la oportunidad de registrar sus PQRSF:

Canales Virtuales:

- a) **Página Web:** El cliente accede a un espacio de auto gestión en la página web de la Cámara de Comercio de Barranquilla, en donde radica una PQRSF y en caso de ser necesario adjunta sus documentos soporte, la cual se canaliza a través del programa de gestión documental de manera automática.
- b) **Call Center:** El Canal telefónico (3303700) es también un medio para la radicación de una PQRSF, para ello, el agente telefónico es el responsable de atender y canalizar la solicitud del cliente ingresándola en la página web institucional.
- c) **Correo institucional:** La Cámara de Comercio de Barranquilla dispone de un correo institucional (comunica@camarabaq.org.co), donde puede dirigirse formalmente para manifestar una PQRSF y esta es radicada en el gestor documental por la profesional de experiencia del servicio.
- d) **Redes Sociales:** Cuando usted manifiesta inquietudes a través de las redes sociales de la entidad (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), la persona administradora de las redes es la responsable de atenderlas, siempre y cuando cuente con la información y conocimiento idóneos para dar respuesta oportuna y pertinente, y en caso contrario, lo invitará a ingresar a nuestra página web para formalizar su solicitud a través del canal de PQRSF dispuesto para tal fin.

Canales Presenciales:

- e) **Punto Empresario:** En cada Punto Empresario de la Cámara de Comercio de Barranquilla los asesores están facultados para atender y canalizar las manifestaciones escritas o verbales (establecidas en la ley) identificadas como PQRSF provenientes de nuestros clientes, y radicarlas en el gestor documental.
- f) **Buzón de Sugerencias:** Cada Punto Empresario cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, dotado también con formatos diseñados para el diligenciamiento y posterior depósito por parte del cliente.

2. Direccionamiento de las PQRSF

- a) Las PQRSF que ingresan a través de la **página web**, son direccionadas de manera automática por el gestor documental al responsable de la unidad involucrada con el proceso descrito por el cliente en su solicitud.
- b) Cuando el cliente es atendido desde el **canal telefónico**, su solicitud es radicada por el agente en la página web, desde donde seguirá el mismo curso descrito en el literal a).
- c) La Línea de Experiencia del Cliente, es la responsable de atender las solicitudes de consulta general dirigidas al **correo electrónico institucional**; y en el caso de las PQRSF, éstas son registradas debidamente en el programa de gestión documental desde donde son direccionadas a la persona idónea para su respuesta.
- d) Cuando la PQRSF es recepcionada por un **asesor en Punto Empresario**, éste la radica en el programa de gestión documental, teniendo en cuenta la situación expuesta por el cliente para su correcto direccionamiento; en caso de que se requiera adjuntar documentos que soporten la solicitud, el asesor ingresa los documentos al flujo del escaneador del Punto Empresario para su digitalización y posterior asignación del número de COR generado. La solicitud es asignada de manera automática a la persona responsable del proceso.
- e) Las PQRSF que ingresan al **buzón de sugerencias**, son recolectadas diariamente por el Coordinador del Punto Empresario, quien las radica en el gestor documental y posteriormente las ingresa en el flujo del escaneador, como soporte de la solicitud realizada por el cliente y asocia al número de COR generado. Una vez radicada, la solicitud es dirigida a la línea de Experiencia del Servicio en donde se analiza la situación manifestada por el cliente y se direcciona a la persona responsable del proceso.

3. Respuesta de la PQRSF

La PQRSF de manejo general, como sugerencias y apreciaciones del usuario sobre el trato recibido, son atendidas por Experiencia del Servicio, quien da respuesta dentro del tiempo establecido y envía copia de la PQRSF al área involucrada para su conocimiento.

La PQRSF relacionadas con temas específicos y direccionadas a las unidades correspondiente, son atendidas por el responsable asignado dentro del término establecido. No obstante, en los casos en los que la solicitud requiere ser complementada con un concepto jurídico, ésta es direccionada a Secretaría General para su gestión. Para ello, el receptor inicial informa al responsable de Experiencia del Cliente quien se encarga de reasignarla a la persona idónea para su respuesta.

Cuando la PQRSF es direccionada a la persona equivocada, ésta informa al Profesional de Experiencia del cliente quien se encarga de reasignarla al responsable del proceso designado por la Unidad.

4. Términos de respuesta a una PQRSF

El tiempo establecido para dar respuesta oportuna a una PQRSF es de 3 días hábiles, a partir de la fecha de radicación.

Excepciones:

- Para las solicitudes de bases de datos, el tiempo establecido es de 4 días hábiles, a partir de la fecha de radicación de la solicitud.
- Para las solicitudes de inscripción de documentos es de 48 horas hábiles, para buzón de sugerencias y tratamiento de datos, el tiempo establecido es 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud.
- Para solicitudes de expedición de copias de los documentos que reposan en la entidad o de consulta de estos y devoluciones de dinero, el tiempo establecido es 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud.
- Para respuestas de recursos, el tiempo establecido es de 15 días hábiles, a partir de la fecha de radicación de la solicitud.

5. Seguimiento a las PQRSF

El Profesional de Experiencia del Cliente hace seguimiento diario a las PQRSF radicadas, con el fin de velar por el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos según el tipo de solicitud. Para ello, se apoya en el reporte general emitido por el gestor documental, en el cual se relacionan las solicitudes que ese encuentran pendientes por respuesta, y la fecha límite para su atención.

Un día antes del vencimiento, se envía un correo electrónico recordando a cada responsable el compromiso de responder oportunamente.

6. Reporte Mensual de PQRSF

El Profesional de Experiencia del Cliente mensualmente elabora un informe, en el que se analiza el comportamiento de las PQRSF registradas, con el propósito de socializarlas con las unidades en las cuales se refleja mayor impacto.

7. Determinación de Acciones Correctivas y/o de Mejora

Desde la línea de Experiencia del Cliente se realiza trimestralmente, un análisis de recurrencia de quejas manifestadas por los usuarios, para así generar un reporte a los líderes de las áreas involucradas, con el fin de que determinen e implementen acciones correctivas o de mejora que permitan eliminar o mitigar las causales de inconformidad en el usuario; todo eso en caso que el líder considere oportuna la queja o sugerencia y/o con reproceso que estén causando la inconformidad.

Una vez el líder o responsable del área determina las acciones correctivas u oportunidades de mejora las registra en la plataforma de mejoramiento continuo Isolucion, donde asocia el responsable de implementación y la fecha de cierre de la acción correctiva o de mejora para que se le pueda hacer seguimiento.

8. Seguimiento a Implementación de Medidas Correctivas

Desde Experiencia del Cliente se realiza un seguimiento a la implementación de medidas correctivas originadas desde las quejas manifestadas por los clientes, con el fin de asegurar el cierre de las mismas, y evitar incurrir en situaciones similares que impacten negativamente en nuestros clientes.

En el caso de que se presente una queja recurrente, aun habiendo implementado una acción correctiva o de mejora, se comunica a Gestión Corporativa, para realizar un análisis del proceso que permita la optimización de este.