



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Código: RG-PC-15

Versión: 7

1. Objetivo

Brindar las disposiciones establecidas por la organización, en lo relacionado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionados con los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas y reclamos en adelante PQR, y Sugerencias y Denuncias relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, desde su presentación y/o radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

De igual manera, el procedimiento es aplicable a toda consulta y/o reclamo relacionado con la protección de datos personales.

3. Responsable


El responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Jefatura de Operaciones Registrales y VUE. Del mismo modo, los responsables de la debida ejecución de las operaciones descritas en el presente procedimiento son: Directora de Registros Delegados y VUE, Jefe de Operaciones Registrales y VUE, Abogado de Registro, Asesor RUP, RNT y RONEOL, Asesor Especializado, Asesor Virtual, Coordinador de Sede, Auxiliar de Sede, Generalista Documental y cualquier otro funcionario de la entidad encargado de brindar tratamiento a una PQR.

4. Generalidades

4.1. Principios

La gestión para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias llevadas a cabo por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, se rigen bajo los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** El proceso de tratamiento de las PQR y sugerencias será fácilmente accesible para todos los usuarios. Estará disponible la información sobre los detalles de realización y resolución de las quejas o reclamos.
- **Confidencialidad:** Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del usuario cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la PQRS dentro de la organización y no será divulgada sin el consentimiento expreso del cliente o usuario.
- **Eficacia (Respuesta Oportuna):** La recepción de cada PQR será reconocida de manera inmediata a través del radicado de la misma y serán tratadas garantizando los tiempos de respuestas establecidos por la organización. Para el caso de las sugerencias, estas serán puestas en consideración por la entidad de acuerdo con los tiempos establecidos para tal fin.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Código: RG-PC-15
		Versión: 7

- **Enfoque Al Cliente:** La organización se asegurará que el tratamiento de los PQR y sugerencias se realice bajo un espíritu de compromiso y de interés genuino por entender lo que el cliente o usuario ha manifestado y, en consecuencia, se entregue la respectiva respuesta, retroalimentación o resolución pertinente para cada caso.
- **Mejora Continua:** La organización se asegurará por mejorar siempre la eficacia y eficiencia en el tratamiento de los PQR y Sugerencias, garantizando con ello una constante evolución en lo que a ello se refiere.
- **Objetividad:** Cada PQR y sugerencia será tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial.
- **Visibilidad:** La información acerca de cómo y dónde reclamar será conocida por los usuarios y clientes.

4.2. Términos Y/O Definiciones

- **Asesoría:** Son todas aquellas respuestas a las solicitudes de información, orientación, instrucciones, guía, etc., realizadas a la CCSM por sus usuarios y/o clientes relacionadas con los servicios ofrecidos por esta. La asesoría tiene como elemento esencial la interacción en tiempo real con el usuario y/ o cliente, ya sea de manera presencial, vía chat o por teléfono.
- **Cliente:** Son todos aquellos usuarios que ya han tenido experiencias con los productos o servicios de la CCSM y como han obtenido buenos resultados, regresan para adquirirlo nuevamente.
- **Denuncia:** Es la manifestación expresa mediante la cual se pone en conocimiento una situación ilegal o irregular de una actuación de la entidad o sus funcionarios.
- **Petición:** Es todo requerimiento que demanda una acción y que se encuentre enmarcada dentro del Derecho de Petición consagrado en la Ley 1755 de 2015, en la cual se dictan las disposiciones generales que regulan el ejercicio de este derecho.

Así mismo una petición es el derecho que puede ejercer toda persona ante la CCSM, de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con el Registro Mercantil, el Registro Único de Proponentes, el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro y los demás registros delegados en el artículo 166 del Decreto Ley 019 de 2012 y en general los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras de Comercio en Colombia.

Son ejemplos de derecho de petición, las solicitudes de información presentadas por entidades públicas sobre personas o nombres inscritos o no inscritos en los registros públicos, de copias, certificados históricos, peticiones de información sobre inscritos no determinados, tipos de personas, ubicación o actividad.

- **Peticionario:** Persona, organización o su representante, que presente una petición.
- **PQRS:** Distintivo para describir Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias.



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Código: RG-PC-15

Versión: 7


- **Promesa De Valor:** Es el conjunto de servicios y sus elementos diferenciadores, que ofrece la CCSM en beneficio de los empresarios de Santa Marta y el Magdalena.
- **Queja:** Cualquier expresión o manifestación verbal o escrita de protesta, censura, insatisfacción o descontento, por parte de un usuario o cliente, respecto al servicio de la CCSM, como por ejemplo lo relacionado con el tiempo, accesibilidad, la atención del funcionario, entre otras.
- **Reclamo:** Comunicación verbal o escrita, mediante la cual se presenta una exigencia de los derechos del cliente y/o usuario relacionado con la deficiente o inadecuada prestación de los servicios que se presta por parte de la organización.
- **Recursos:** Son los medios de impugnación con que cuentan los administrados frente a los actos definitivos expedidos por las autoridades administrativas, con el objeto de que sean revisados, modificados, adicionados, aclarados o revocados.
- **Satisfacción Del Cliente CCSM:** Percepción del cliente sobre el grado en que se cumplen las promesas de valor ofrecidas por la CCSM.
- **Servicio Al Cliente CCSM:** Es el conjunto de acciones que buscan que nuestros usuarios vivan de manera integral una experiencia agradable en la obtención del servicio o producto que necesitan en el momento justo, con las especificaciones normativas y de calidad requeridas, y con el sello de calidez humana que caracteriza a la CCSM como entidad, brindando valor agregado para asegurar la permanencia y lealtad de los clientes.
- **Sugerencia:** Es una recomendación realizada a la CCSM por un usuario o cliente, con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio.
- **Usuario:** Es para quien están creados los productos o servicios de la CCSM.

4.3. POLÍTICAS

4.3.1. De las disposiciones de los documentos para consulta

El documento estará disponible para la consulta de los interesados en los siguientes medios:

- Página web de la CCSM.
- Sites del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Centro de Atención al Empresario.
- Sedes de la CCSM.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Código: RG-PC-15
		Versión: 7

4.3.2. De los canales para la radicación de los PQRS

La CCSM dentro de su sistema de gestión al cliente y usuario y/o para cualquier persona interesada, dispone de los siguientes canales como medio para presentar un PQR o una sugerencia:

4.3.2.1. Para presentar un PQR:

- Página web
- Línea telefónica.
- Presencial a través del CAE y sedes de la CCSM.

4.3.2.2. Para presentar una sugerencia:

- Página web.
- Línea telefónica.
- Buzón de sugerencia ubicado en las instalaciones de las sedes de la entidad.

4.3.2.3. Para presentar una Denuncia:

- Página web.
- Presencial a través del CAE y sedes de la CCSM.

4.3.3. De la gestión para el tratamiento de los PQR, sugerencias y denuncias


4.3.3.1. Gestión de PQR:

La gestión para el tratamiento de los PQR en la CCSM se realiza en 3 etapas así:

Etapa Nro.1: Recepción, Radicación y la Gestión - Trámite Interno del PQR:

Es la etapa en la cual la CCSM:

- **En caso de que sea una petición:** La recibe por parte de un peticionario, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado y en virtud de lo consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la ley 1755 de 2015 y al principio de Enfoque al Cliente previsto en el presente procedimiento, a darle el respectivo trámite para su respuesta.
- **En caso de que sea un queja o reclamo:** La recibe por parte de un usuario o cliente, a través de los canales previstos para tales fines, comprometiéndose a través de su radicado, y en virtud de los principios de Enfoque al Cliente y de Objetividad, previstos en el presente procedimiento, a darle el respectivo trámite para su respuesta.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Código: RG-PC-15
		Versión: 7

Etapa Nro.2: Análisis, Preparación, Emisión y Gestión y Trámite Externo de la respuesta al PQR:

Es la etapa en la cual la CCSM:

- **En caso de que sea una petición:** La analiza detalladamente, prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al usuario.
- **En caso de sea una queja o reclamo:** La analiza detalladamente, determina el responsable, investiga las causas que le dieron origen, prepara el contenido y envía la respectiva respuesta al cliente o usuario. Así mismo, es la etapa en la cual la CCSM determina si adicional al comunicado de respuesta adelanta otro tipo de acciones para reparar la insatisfacción manifestada, si es del caso.

Etapa Nro.3: Control, Monitoreo y Cierre del PQR:

Es la etapa en la cual la CCSM:

- **En caso de que sea una petición:** Verifica y se asegura de que todas las peticiones recibidas han sido respondidas, identifica que respuestas no fueron recibidas por el peticionario y, realiza la publicación en su sitio web y en las carteleras de acceso al público durante el tiempo establecido para tales fines.
- **En caso de sea una queja o reclamo:** La analiza para identificar las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora continua y satisfacción del usuario o cliente.

4.3.3.2. Gestión de sugerencias:

La gestión para el tratamiento de las sugerencias se realiza a través del buzón de sugerencias, el cual, de manera periódica es aperturado para analizar todas las observaciones y/o retroalimentaciones en pos de la mejora que el cliente o usuario haya identificado para la entidad.


La CCSM haciendo buen uso de su criterio de análisis, determinará la conveniencia de aplicación de las sugerencias recibidas.

4.3.3.3. Tratamiento de las denuncias:

Serán analizadas objetivamente y se investigan las causas que originaron la denuncia, ésta será confidencial, el usuario obtendrá una respuesta sobre su denuncia.

4.3.3.4. Del estado de los PQRS:

- **Pendiente:** Si la PQR se encuentra entre la primera y segunda etapa de la gestión de su tratamiento.
- **Resuelto:** Si la PQR se encuentra en la tercera etapa de la gestión de su tratamiento y ha sido recibida por el usuario o cliente.

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Código: RG-PC-15
		Versión: 7

Nota: En el informe de seguimiento de los estados de PQRS, publicados en nuestra página web, con la finalidad que los usuarios puedan saber su estado, aparecerán así: pendiente y resuelto.

4.3.3.5. De los plazos de respuesta de los PQRS

Todas las PQRS recibidas deberán ser respondidas al peticionario, usuario o cliente, según sea el caso, en el término máximo a continuación relacionado:

TIPO DE PQR	TÉRMINO DE DÍAS DE LEY PARA DAR RESPUESTA (PROMESA PÚBLICA AL CLIENTE O USUARIO)	TÉRMINO DE DÍAS EN EFICIENCIA OPERATIVA
PETICIÓN	15 DÍAS	10 DÍAS
PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	10 DÍAS	8 DÍAS
PETICIONES DE CONSULTA	30 DÍAS	15 DÍAS
PETICIONES INCOMPLETAS	10 DÍAS	10 DÍAS
PETICIONES REITERATIVAS	10 DÍAS	10 DÍAS
PETICIONES DE AUTORIDADES	10 DÍAS	10 DÍAS
QUEJAS	15 DÍAS	10 DÍAS
RECLAMOS	15 DÍAS	10 DÍAS
SUGERENCIAS	15 DÍAS	10 DÍAS
FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	5 DÍAS	5 DÍAS
RECURSOS	2 MESES	2 MESES
REVOCATORIA DIRECTA	2 MESES	2 MESES
DEVOLUCIÓN DE DINERO	50 DÍAS	5 DÍAS
SOPORTE TÉCNICO	15 DÍAS	10 DÍAS

Para los casos de las peticiones que exigen la preparación de una respuesta con unas especificaciones especiales y que en algunos casos requiera un tiempo superior al arriba señalado, el responsable de dar dicha respuesta deberá antes del vencimiento del tiempo, comunicarle al cliente, usuario o peticionario esta situación y proceder lo antes posible a enviar la respectiva respuesta a la petición presentada, lo anterior, en los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo complementen, sustituyan o modifiquen.

5. Flujograma de Operaciones

5.1. Procedimiento para el recibo, radicación y gestión y trámite interna de un PQR

Ítem	Actividades	Responsable	Tiempo de Ejecución
1.	Recibir y Radicar el PQR Una vez recibido el PQR, de manera inmediata es radicado en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con su medio y forma de presentación:	Asesor Especializado Coordinador de Sede	5 – 20 Minutos



**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS**

Código: RG-PC-15

Versión: 7

Medio Escrito	Forma Verbal	Auxiliar de Sede
<ul style="list-style-type: none"> * Formulario Web * Formularios Físicos * Oficio * Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> * Presencial * Telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> Asesor Virtual Generalista Documental
<p>Cada PQR deberá registrarse con la información de apoyo necesaria de acuerdo con la naturaleza de la misma.</p>		
<p>En el caso de las PQR Verbales, se debe proceder de conformidad con el Decreto 1166 del 2016 y registrar de manera expresa en el aplicativo dispuesto para tal propósito mediante la anotación de lo expuesto por el peticionario, diligenciando la siguiente información:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de radicado o consecutivo. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Datos del Peticionario: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado. b) Documentos de Identificación. c) Dirección de recepción de correspondencia. d) Opción de agregar número de fax o dirección electrónica, salvo si es persona privada que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, evento en el cual será obligatorio indicar la dirección electrónica. 		
<p>4. Objeto de la petición.</p>		
<p>5. Razones en las que se fundamenta la petición. Las no presentaciones de estas razones no impedirán su radicación (Parágrafo 2, Art. 16, Ley 1437/2011, sustituido por el Art. 1, Ley 1755/2015).</p>		
<p>6. Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Si no se acompañan en la petición los documentos e informaciones requeridas por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición den lugar al rechazo de la radicación de la petición. (Parágrafo 2, Art. 16, Ley 1437/2011, sustituido por el Art. 1, Ley</p>		



**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS**

Código: RG-PC-15

Versión: 7

	<p>1755/2015).</p> <p>Nota: No se radican los documentos sujetos a inscripción cuyo trámite debe ser radicado en la caja y que el usuario presenta sin el valor de la tarifa correspondiente, los cuales deben direccionarse a los abogados de estudio previo cuando sean trámites presenciales.</p>		
<p align="center">2</p>	<p>Gestión y trámite interno del PQR</p> <p>Una vez radica la PQR, esta deberá ser remitida de manera inmediata a través del Sistema de Gestión Documental, según sea Petición, Queja o Reclamo a:</p> <p>Petición: según sea el tipo de petición, a los siguientes funcionarios:</p> <p>Devoluciones o compensación de dinero: Abogado de Registro, conforme, al procedimiento para la autorización de devolución y compensación de dineros.</p> <p>Corrección de certificado: Abogado de Registro.</p> <p>Corrección de libros: Abogado de Registro. La misma requiere autorización del Director de Registros Delegados y VUE /Delegado.</p> <p>Petición de documentos y de información: Asesores Especializados y Auxiliar de Operaciones Registrales (extensión de certificados), cada cargo en lo que corresponda.</p> <p>Peticiones de requisitos sobre creación de empresa y trámites registrales, sobre requisitos de documentos sujetos a inscripción que deban ser radicados en la caja: Asesores Especializados.</p> <p>Peticiones: Las peticiones por motivo de interés general o particular y consultas, que impliquen información de asunto sujeto a estudio previo o posterior, por los Abogados de Registros o Asesores RUP, RNT y RUNEOL, serán atendidas por los referenciados funcionarios, incluso en los casos en los que por algún motivo el Abogado o Asesor RUP, RNT y RUNEOL a cargo, se encuentre ausente (vacaciones, incapacidad, entre otros), caso en el cual la atenderá cualquiera de los Abogados/Asesor RUP, RNT y RUNEOL, previa revisión de su flujo de trabajo. Dada la complejidad de una petición, la misma puede ser directamente asignada a la Directora de Registros Delegados y VUE. Lo anterior, sin perjuicio a que ésta proceda a delegarla en alguno de sus funcionarios a cargo, si a</p>	<p align="center">Director de Registros Delegados y VUE</p> <p align="center">Jefe de Operaciones Registrales y VUE</p> <p align="center">Responsable de Proceso o Servicio Involucrado</p> <p align="center">Abogado de Registro</p> <p align="center">Asesor RUP, RNT y RUNEOL</p> <p align="center">Asesor Especializado</p>	<p align="center">5 – 20 Minutos</p>



PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Código: RG-PC-15

Versión: 7

	<p>ello hubiese lugar.</p> <p>Queja, reclamo y sugerencias: Jefe de Operaciones Registrales y VUE / Responsable de procesos o servicio involucrado.</p> <p>Nota: En el caso de las peticiones verbales que tengan la posibilidad de ser respondidas de manera inmediata, se deberá levantar y radicar la constancia de la misma, mediante la expedición de una certificación, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Número de radicado asignado a la petición. b. Fecha y hora de recibido. c. Nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante o apoderado si es del caso, números de documentos de identidad, así como direcciones físicas y electrónicas de cada uno. d. El objeto de la petición. f. Las razones en que se fundamenta la petición. g. Relación de los documentos que se anexan si es del caso. h. Identificación del asesor que ha llevado el trámite. i. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. <p>Se debe radicar inmediatamente en el aplicativo la constancia de la recepción de la petición verbal e indicar expresamente la respuesta suministrada y se dará por cerrada la petición.</p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

5.2. Procedimiento para el análisis, preparación, emisión y gestión trámite de la respuesta al PQR

Ítem	Actividades	Responsable	Tiempo de Ejecución
1.	<p>Analizar el contenido de la PQR.</p> <p>Para las peticiones:</p> <p>* Se analiza detalladamente el contenido y dependiendo de esta se prepara y emite la respuesta.</p> <p>* Una vez emitida la respuesta de la Petición ésta deberá ser enviada al peticionario de acuerdo con el medio por el cual la presentó. No obstante, esta respuesta también se puede dar por medio diferente si así lo manifiesta el peticionario.</p>	<p>Director de Registros Delegados y VUE</p> <p>Jefe de Operaciones Registrales y VUE</p> <p>Responsable de Proceso o Servicio</p>	1 – 2 Horas




**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS**

Código: RG-PC-15

Versión: 7

	<p><u>Físico (Correo Postal)</u></p> <p>Se radica la respuesta de la petición en Gestión documental, para que ellos procedan con el respectivo envío al peticionario.</p> <p><u>Virtual (Correo Electrónico)</u></p> <p>A través del área de gestión documental, se envía el correo de respuesta al peticionario a la dirección electrónica por él señalada y se registra esta acción en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Para las Quejas o Reclamos:</p> <p>Se analiza detalladamente la queja o reclamo recibido, se investiga las causas que le dieron origen, se determina el responsable de la misma, y se registra esta acción en el Sistema de Gestión Documental.</p>	<p>Involucrado</p> <p>Abogado de Registro</p> <p>Asesor RUP, RNT y RUNEOL</p> <p>Asesor Especializado</p>	
<p align="center">2.</p>	<p>Preparar y emitir la respuesta.</p> <p>Se debe prepara la respuesta de la PQR y posteriormente emitir el documento de entrega.</p> <p>Nota: En los casos en que se haga necesario, adicional al comunicado de respuesta, se deberá determinar la necesidad de otro tipo de acciones para subsanar y/o reparar la insatisfacción manifestada.</p>		<p align="center">1 – 2 Horas</p>
<p align="center">3.</p>	<p>Enviar la respuesta de la PQR.</p> <p>Una vez emitida la respuesta a la queja o reclamo, ésta es enviada al cliente o usuario por el medio por el cual este la presentó:</p> <p><u>Físico (Correo Postal)</u></p> <p>Se radica la respuesta de la queja o reclamo en Gestión documental, para que ellos procedan con el respectivo envío al cliente o usuario.</p> <p><u>Virtual (Correo Electrónico)</u></p> <p>Se envía el correo de respuesta al usuario o cliente a la dirección electrónica por él señalada y se registra esta acción en el Sistema de Gestión Documental.</p>		<p align="center">5 – 20 Minutos</p>


 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Código: RG-PC-15
		Versión: 7

5.3. Procedimiento para el control, monitoreo y cierre del PQR

Ítem	Actividades	Responsable	Tiempo de Ejecución
1.	<p>Confirmar la recepción de la petición:</p> <p>Petición: Se verifica que la petición remitida al peticionario le haya sido entregada.</p> <p>Queja o Reclamo: Se monitorea que la queja o reclamo haya sido efectivamente respondida y enviada al cliente o usuario dentro del tiempo en eficiencia operativa.</p> <p>Nota: En caso de una devolución o rebote del correo electrónico, la Generalista Documental, debe informar inmediatamente al encargado de la petición, queja o reclamo.</p>	Generalista Documental	5 – 20 Minutos
2.	<p>Cerrar la PQR</p> <p>Una vez recibida la confirmación de entrega, se da por cerrada la petición, queja o reclamo.</p> <p>Para el caso de las peticiones que se evidencie que no han sido entregadas al peticionario o no han sido recibidas por este, se debe realizar la publicación en el sitio web de la entidad y/o en las carteleras de acceso al público.</p>	Responsable de Proceso o Servicio Involucrado Generalista Documental	5 – 20 Minutos
3.	<p>Monitorear la PQR</p> <p>Se debe monitorear que la petición haya sido efectivamente respondida y enviada al peticionario dentro del tiempo en eficiencia operativa.</p>	Asesor Especializado	5 – 20 Minutos

6. Registros

Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación	Disposición
Código	Registro	Lugar y medio	Tiempo de Retención			
N/A	Volante de sugerencias	Carpeta-Físico	10 años	Atención Empresarial	Cronológico	Eliminar
RG-FR-01	Formato devolución de dinero	Carpeta Virtual y Física	10 años	Contabilidad	Cronológico	Eliminar
RG-FR-09	Formato de presentación de peticiones	Archivo de Gestión y	10 años	Gestión Documental	Código del Documento	Eliminar

	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Código: RG-PC-15
		Versión: 7

		Digital				
RG-FR-10	Formato para la presentación de solicitud de revocatoria directa	Físico/Digital	10 años	Gestión Documental	Cronológico	Eliminar

7. Registro de modificaciones

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
1	10/01/2018	Documento Nuevo	Se crea nuevo documento según lo establecido en el Instructivo para la elaboración de Documentos.
2	14/02/2018	4.2.4 Petición 4.2.10 Recursos	Se realiza modificación al proceso para el tratamiento de los PQR de la entidad, respecto a la inclusión del tiempo para responder recursos, su definición y también que se deje plasmado en el acápite del otorgamiento de respuesta.
3	14/08/2018	3 Responsable 4.2.1 Asesoría 4.3. Políticas Procedimientos	Se realiza modificación al procedimiento, debido a que las sedes de la entidad ya cuentan con la tecnología para poder radicar, en ese orden de ideas se hace necesario que el procedimiento se ajuste. Adicionalmente se amplió la definición de ASESORÍA.
4	19/09/2018	1. Recibir y radicar el PQR. 2. Gestión y trámite interno del PQR.	Se realiza modificación al procedimiento para el recibo, radicación, gestión y trámite interna de un PQR, en los puntos 1 y 2 del mismo, en lo concerniente a la no radicación de documentos sujetos a registro que deban ser radicados en la caja y que el usuario no cuente con el valor deben ser remitidos a los abogados de estudio previo.
5	10/07/2020	3. Responsable	Se modificaron algunos de los nombres de los responsables y se le agregaron nuevos.
		4.3.4. Del estado de los PQR.	Se les cambia el nombre a los estados del trámite, además se le agrega una nota.
		4.3.5. De los plazos de respuesta de los PQRS	Se le adiciona soporte técnico y se le agrega una nota.
		5.1. Procedimiento para el recibo, radicación y gestión y trámite interna de un PQR	Actividad No 1, se adiciona la norma bajo la cual se debe proceder. Actividad No. 2, se cambian los nombres de los responsables de la misma forma que el numeral 3 y se le adiciona texto aclaratorio.



**PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS**

Código: RG-PC-15

Versión: 7

		5.2. Procedimiento para el análisis, preparación, emisión y gestión tramite de la respuesta al PQR	Modificación en los nombres de los responsables.
		5.3. Procedimiento para el control, monitoreo y cierre de PQR.	En el ítem No. 5, se simplifica la descripción.
6	21/09/2020	4.3.3.5 De los plazos de respuesta de los PQRS 5.3. Procedimiento para el control, monitoreo y cierre de PQR	Se elimina la nota de revisión del instructivo Sistema de Peticiones Verbales. En el ítem No. 2, se adiciona un responsable.