

## 1. OBJETIVO

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de Sugerencia, felicitaciones y quejas por parte de estos.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la Sugerencia, Felicitación o Queja y aplicación de la encuesta hasta la toma de acciones de acuerdo a los resultados de la misma.

## 3. DEFINICIONES

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Adoptada de la definición 3.1.4 de la Norma ISO 9000:2000.

**Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.<sup>1</sup>

**Sugerencia:** Expresión de recomendación hecha a la organización, con respecto a sus productos y servicios, donde se espera una respuesta.

**Felicitación:** Expresión de satisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas. Es el reconocimiento por parte de los usuarios de un buen servicio recibido y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella

**Quejas:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita<sup>2</sup>


**Recolección de datos:** Es la recopilación de información de los usuarios de la entidad, la cual se realiza por medio de encuestas u otra herramienta estadística en las oficinas seccional, receptoras y en la oficina principal de Tunja. El número de encuestas o la herramienta estadística a aplicar se determina por medio del método estadístico probabilístico y el muestreo aleatorio simple, siempre y cuando tenga un 95% de confiabilidad.

**Evaluación:** Es la identificación de las necesidades de servicio del usuario o cliente, determina lo prioritario a atender, permite hacer comparativos y conocer si los servicios se prestan de forma eficiente; de igual manera los resultados permiten determinar políticas

<sup>1</sup> Norma ISO 10002:2004. Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas a las organizaciones., pág. 10.

<sup>2</sup> Ibip., pág. 10.

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	IVÁN FELIPE GUARÍN NAVAS Representante de Presidencia	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	Código SCL-PR-001	
		Versión 19	Página 2 de 10

tendientes a mejorar y satisfacer las necesidades de los usuarios de la Cámara de Comercio. La utilización de la evaluación es base para la toma de decisiones y acciones, es útil en la aplicación al desarrollo de los servicios.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

##### **Líder Proceso el Departamento de Planeación y Estudios Económicos:**

- Garantizar el funcionamiento del Sistema de SFQ, recibir, tramitar y remitir respuesta a los usuarios.
- Realizar la aplicación, tabulación y remisión de los resultados de las encuestas de percepción de los servicios al personal de la Entidad y usuarios de los servicios de la CCT.
- Divulgar la herramienta SFQ, a través de folletos, circulares, informativos, información electrónica, entre otros donde se explique el procedimiento de las solicitudes SFQ y los tiempos de respuesta.
- Resaltar a los funcionarios de la CCT, la importancia de la recepción, tratamiento y cumplimiento en las fechas de respuesta a cada una de las solicitudes.

##### **Oficina de Prensa y comunicaciones:**

- Apoyar la divulgación de los resultados del informe de las solicitudes de las SFQ y encuestas de percepción de los servicios.

##### **Líderes de los procesos:**

- Responder y tramitar las solicitudes SFQ.
- Responder y tramitar los resultados de la Encuesta de percepción de los servicios.
- Realizar las acciones correctivas preventivas o de mejoras resultados de los análisis de las SFQ y Encuestas de percepción de los servicios.
- Enviar la respuesta del tratamiento a las solicitudes SFQ y la encuesta al Proceso de Servicio al Cliente.

#### **5. DOCUMENTOS:**

- Documento Análisis de datos de la encuesta de percepción de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja.

#### **6. CONDICIONES GENERALES**

##### **SOLICITUDES DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES O QUEJAS - SFQ.**

Busca garantizar la confidencialidad de la Información. Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	IVÁN FELIPE GUARÍN NAVAS Representante de Presidencia	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

Aplicar acciones (en el caso de quejas o sugerencias) a fin de decidir los casos al iniciar una acción preventiva, correctiva o de mejora y con el fin de ser selectivos y priorizar que sean justificadas y ameriten un esfuerzo de mejoramiento por medio del instrumento de la toma de una acción correctiva; se tendrá en cuenta lo siguiente:

Cuando en el periodo determinado de un semestral se presentan y registra hasta tres (3) Sugerencias y/o quejas repetitivas, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Demora en la atención.
- Demora en la entrega de certificados en Registros Públicos, Diplomados, Seminarios e información Comercial.
- Demora en la entrega de documentos para los usuarios CCT.
- Mala atención al usuario.
- Mala información suministrada al usuario.
- Cuando se presente sugerencia el Director de planeación y estudios económicos toma la decisión de remitir respuesta al usuario.

Cuando se presenten solicitudes SFQ escritas por parte de los usuarios en un oficio o nota escrita, web o email, remitir al proceso de Servicio al Cliente para la ejecución del respectivo proceso.

Cuando se presenten solicitudes SFQ a un funcionario por parte de los usuarios vía telefónica o verbal, registrarlo en el formato **Atención de SFQ SCL-FO-001** y remitir al Proceso de Servicio al Cliente para la ejecución del respectivo proceso.

Las solicitudes SFQ presentadas a través de un oficio o nota, relacionadas con la calidad de los productos y/o servicios que se prestan en la Cámara de Comercio de Tunja, pueden ser radicadas en cualquiera de las áreas o direcciones a las cuales sea dirigida, ya sea Presidencia Ejecutiva, Dirección Jurídica y de los Registros Públicos, Dirección de Gestión Empresarial e Innovación, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Planeación y Estudios Económicos o en las oficinas de nuestra jurisdicción.

Cuando por iniciativa propia del usuario o cliente de la Cámara de Comercio, de forma inmediata quiera presentar una sugerencia, felicitación o queja de forma escrita, esta se tramita en el formato **Atención de SFQ SCL-FO-001**, el cual se encuentra disponible para el usuario en el área de atención al cliente y en todas las oficinas que atiendan público; en este formato de forma resumida el usuario registra los principales datos para agilizar su radicación, respuesta y seguimiento. Una vez radicada si se hace necesario ampliar la información se documenta en el mismo documento.

El análisis de la información recogida de las solicitudes SFQ se realiza trimestral y anual para determinar la evolución de las mismas. En este análisis se hará un resumen de las quejas repetitivas, en caso que se detecta una Queja que evidencia una NO CONFORMIDAD o es una queja repetitiva, se debe realizar una Acción Correctiva, Acción Preventiva u Oportunidad de Mejora, en el formato **Plan de Acciones correctivas y Preventivas MAM-FO-001** y el formato **Oportunidades de Mejora MAM-FO-002**, según sea el caso. Esto con el

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

fin de ser receptivos a la retroalimentación y sea demostrado en las acciones el compromiso con la mejora continua.

Las respuestas a las solicitudes SFQ debe ser en palabras sencillas y comprensibles. Los responsables de las respuestas deben entregarlas en medio digital y sin firma, en papel membreteada de la Cámara de Comercio de Tunja. En caso que el usuario no tenga correo electrónico se entregara en medio físico en papel membreteada de la CCT.

Para la solicitud de sugerencia, se debe realizar el análisis para determinar si es procedente en término de viabilidad presupuestal, técnica o de capacidad de la Cámara de Comercio para darle trámite, si es así será remitida al área correspondiente para el respectivo diligenciamiento del formato **Oportunidades de Mejora MAM-FO-002**. La eficacia de las Acciones serán evaluadas por el Asesor de Control Interno, el cual realizara un informe de seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones tomadas en los ciclos de auditoría posterior al seguimiento, y deberá informar al comité teniendo en cuenta lo siguiente:

- Eliminación de las causas de no conformidad real o potencial según corresponda.
- Disminución de aparición de problemas, errores y/o no conformidades.

Para las solicitudes de felicitaciones a funcionario: Al recibir una felicitación dirigida a un funcionario, el Director del Departamento debe comunicárselo por escrito al funcionario, es criterio del Director generar memorando con copia a la hoja de vida o carta de felicitación.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones anónimas no serán registradas.

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

La evaluación de percepción del cliente para Tunja y para las oficinas receptoras y seccionales, permite recolectar a través de encuestas u otra herramienta estadística la percepción y sugerencias del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. Las herramientas utilizadas en la entidad son las siguientes:

Tabla 1. Herramientas de evaluación de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja

Responsable	Nombre del Instrumento	Frecuencia	Responsable de la recolección, procesamiento	Responsable del análisis	Responsable de la Divulgación
Proceso de Servicio al Cliente	Encuesta general de percepción de los servicios SCL-FO-002	Semestral	Proceso de Servicio al Cliente	Proceso de Servicio al Cliente	Proceso de Servicio al Cliente
Proceso de Registros Públicos	Digiturno	Trimestral	Proceso de Registros Públicos	Proceso de Registros Públicos	Proceso de Servicio al Cliente
Proceso de Afiliados	Encuesta de Percepción	Anual	Proceso de Servicio al	Proceso de Afiliados	Proceso de Servicio al
Elaboró		Revisó		Aprobó	
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad		OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad		JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo	

	Afiliados AFD-FO-007		Cliente		Cliente
El proceso de información comercial	Encuesta de Satisfacción ICO-FO-001	Por cada servicio Trimestral	Proceso de Servicio al Cliente	El proceso de información comercial	Proceso de Servicio al Cliente
Proceso de Formación y Capacitación	Evaluación Actividades de Formación FCA-FO-003	Por cada actividad de formación y capacitación	Proceso de Formación y Capacitación	Proceso de Formación y Capacitación	Proceso de Servicio al Cliente
Proceso de conciliación y Arbitraje	Encuesta percepción servicio de conciliación y arbitraje CAR-FO-007	Por cada proceso	Proceso de conciliación y Arbitraje	Proceso de conciliación y Arbitraje	Proceso de Servicio al Cliente

Cada dueño de proceso es responsable del envío de los resultados y análisis de las encuestas al Proceso de Servicio al Cliente para su revisión y Divulgación. En los cuales se establece un índice de percepción que se relaciona a continuación:

Tabla 2. Rangos de calificación.

<b>Criterio</b>	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
<b>Escala de calificación</b>	4 a 3.8	3.7 a 3.2	3.2 a 2.6	2.6 a 0

El proceso de Servicio al Cliente, realiza la clasificación de las sugerencias de las encuestas y se envía a cada uno de los procesos responsables de la programación y ejecución de las mejoras.

Los líderes de los procesos, efectúa el seguimiento y verifica la eficacia de las acciones tomadas como resultado de las encuestas. En este análisis se hará un resumen de las sugerencias suministradas por los usuarios. En caso que se detecta una Queja que evidencia una NO CONFORMIDAD o es una queja repetitiva, se debe realizar acción u oportunidad en el formato **Plan de Acciones correctivas y Preventivas MAM-FO-001** o el formato **Oportunidades de Mejora MAM-FO-002**, según sea el caso.

## PRODUCTO NO CONFORME

Para el proceso de Servicio al Cliente se considera Producto No Conforme los siguientes casos, los cuales se registran en el formato **Control de Producto No Conforme MAM-FO-009**.

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>CONTROL</b>
No existencia de formatos SFQ, en los puntos establecidos y requeridos.	Realizar seguimiento en las oficinas donde se debe tener dichos formatos.
No generar la respuesta a la queja en los tiempos establecidos en el procedimiento.	Hacer seguimiento a los tiempos y trámites que tiene la queja, registrándolo en el formato establecido.
No dar traslado a la queja a la oficina o a la persona responsable.	Hacer seguimiento al procedimiento establecido para la respuesta que tiene la queja, registrándolo en el formato determinado.

Una vez detectado el producto no conforme se realiza el seguimiento respectivo y se toman las acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad.

## **7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **7.1 SISTEMA DE SFQ**

<b>N° DE ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recibir la solicitud SFQ por escrito en una nota u oficio, vía telefónica, correo electrónico, página web o en el Formato <b>Atención SFQ SCL-FO-001</b> . En caso de ser recibida por otro proceso remitir la solicitud al Proceso de Servicio al Cliente. A cada SFQ se le registrara un código de identificación al momento de ser recibido. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 8 días.	SCL-FO-001	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
2	Clasificar las solicitudes en sugerencias, felicitaciones o quejas. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 hora.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
3	Notificar al usuario la recepción de la solicitud SFQ, y realizar la aclaración de la misma en caso de ser requerido. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 día.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
4	Direccionar y solicitar respuesta de la solicitud SFQ al proceso responsable del trámite. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 día.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
5	Informar de la solicitud S.F.Q al funcionario responsable para su revisión y análisis en conjunto con la autoridad	N/A	LÍDER PROCESO DE RESPONSABLES

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



	directa del cargo. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 3 días.		
6	Si aplica, revisar los descargos suministrados por el funcionario y elaborar la respuesta de la queja o sugerencia por parte de la autoridad directa del cargo. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 3 días.	N/A	LÍDER PROCESO DE RESPONSABLES
7	Remitir respuesta al proceso de Servicio al Cliente en medio digital y sin firma, en papel membretada de la Cámara de Comercio de Tunja, para ser enviada por correo electrónico. En caso que el usuario no tenga correo electrónico se entregara en medio físico en papel membretada de la CCT. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 2 días.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
8	Revisión de la respuesta y remitir por correo certificado o correo electrónico, la queja y la respuesta al usuario que la presento. Dejando una copia de la respuesta para el archivo correspondiente de Planeación. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 día.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
9	En caso de felicitaciones, se seguirá el mismo proceso de la queja, pero en este caso, el líder del proceso del funcionario que es felicitado, tomará la acción necesaria para su reconocimiento que puede incluir un memorando y/o carta de felicitación al funcionario, es determinación del líder del proceso enviar copia a Recursos Humanos para la Hoja de vida, en cualquiera de los casos se debe hacer llegar copia del recibido del memorando y/o carta que fue entregado al funcionario para su respectivo reconocimiento de esta felicitación.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
10	Realizar seguimiento a la respuesta de la SFQ, por medio de llamada para evidenciar la satisfacción del usuario. Se registrara el seguimiento en el formato <b>Seguimiento y estado de las solicitudes SFQ'S SCL-FO-003</b> . Lo	SCL-FO-003	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	cual se realizara en un tiempo no superior a dos días después de haber dado respuesta.		
11	Si es satisfactoria la respuesta según la llamada al usuario, este proceso se da por terminado. Si no fue eficaz se inicia nuevamente el proceso (desde la actividad cuatro) o se evidencia la no conformidad.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
12	En caso que se detecte una Queja que evidencia una NO CONFORMIDAD o es una queja repetitiva, se debe realizar una Acción Correctiva, Acción Preventiva u Oportunidad de Mejora, según sea el caso, en los formatos <b>Plan de Acciones correctivas y Preventivas MAM-FO-001</b> u <b>Oportunidades de Mejora MAM-FO-002</b> , con el fin de eliminar las causas de la no conformidad, con la participación del líder del proceso, el responsable de la SFQ y un responsable del proceso de Servicio al Cliente.	MAM-FO-001 MAM-FO-002	LÍDER DEL PROCESO, EL RESPONSABLE DE LA SFQ Y UN RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
12.1	Trimestralmente se realizará una reunión de Comité de Calidad en la cual se analizará cada queja y se establecerá el tipo de acción a tomar con cada una de estas.	N/A	COMITÉ DE CALIDAD

## 7.2 EVALUACIÓN PERCEPCION DEL CLIENTE


N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Programar la aplicación de las encuestas a los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 8 días.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
2	Realizar la selección y capacitación del encuestador sobre el formulario. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 día.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
3	Realizar la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios de la Cámara de comercio, en las Oficinas Principal, seccional y receptoras, en el formato <b>Encuesta General de Percepción de los servicios SCL-</b>	SCL-FO-002	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE / ENCUESTADOR

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo



	<b>FO-002.</b> Esta recopilación puede ser vía telefónica, física o electrónica. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 2 meses.		
4	Realizar la tabulación y procesamiento de los datos para obtener cuadro resumen para ser analizada y comparada. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 semana.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
5	Elaborar con los resultados de las encuestas un documento que contenga un análisis de resultados. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 semana.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
6	Realizar la publicación del documento con Análisis en la página web y socializarlo al Equipo de personal de la Entidad. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 1 día.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
7	Clasificar las sugerencias y enviar a cada proceso para el respectivo conocimiento, análisis y tratamiento. Lo cual se realizara en un tiempo no superior a 15 días.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
8	Realizar mejoras, correcciones y acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo con los resultados obtenidos y analizados, estas se registran en los formatos <b>Plan de Acciones correctivas y Preventivas MAM-FO-001</b> y <b>Oportunidades de Mejora. MAM-FO-012</b> , según sea conveniente para mejorar la satisfacción del cliente, por los líderes de cada proceso en conjunto con el proceso de servicio al cliente.	N/A	LÍDER PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE
10	Realizar seguimiento a las acciones de mejora programadas y ejecutadas.	N/A	LÍDER PROCESO MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo

	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE</b>	Código SCL-PR-001	
		Versión 18	Página 10 de 10

## 8. REGISTROS

NOMBRE	CÓDIGO	PROCESO AL QUE PERTENECE
Formato Atención SFQ	SCL-FO-001	Servicio al Cliente
Formato Encuesta general de percepción de los servicios	SCL-FO-002	Servicio al Cliente
Formato Seguimiento y estado de las solicitudes SFQ'S	SCL-FO-003	Servicio al Cliente
Formato Plan de acciones correctivas y preventivas	MAM-FO-001	Medición, análisis y Mejora
Formato Oportunidades de mejora	MAM-FO-002	Medición, análisis y Mejora
Formato Control de Producto no conforme	MAM-FO-009	Medición, análisis y mejora

*Este documento no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, es de uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Tunja. Si este documento es impreso es considerado COPIA NO CONTROLADA.*

Elaboró	Revisó	Aprobó
OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	JULIAN ANDRÉS GALVIS PABÓN Presidente Ejecutivo