

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

3.1 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.

3.2 Servicio al cliente. Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.¹

3.3 Sugerencia. Expresión de recomendación hecha a cualquier organización, con respecto a sus productos, donde se espera una respuesta.

3.4 Felicitación. Expresión de satisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas.

3.5 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 implícita²

3.6 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.

3.7 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 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.

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

² Ibip., pág. 10.

4. RESPONSABILIDAD

4.1 Proceso de Servicio al cliente:

- Responsable del 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.

4.2 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.

4.3 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. CONDICIONES GENERALES.

5.1 SOLICITUDES DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES O QUEJAS - SFQ.

5.1.1 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.

5.1.2 Criterios especiales del sistema SFQ. Para aplicación de 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.

5.1.3 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.

5.1.4 Cuando se presenten solicitudes SFQ a un funcionario por parte de los usuarios vía telefónica o verbal, registrarlo en el documento **PEE-RG-014 Formato de atención SFQ** y remitir al Proceso de Servicio al Cliente para la ejecución del respectivo proceso.

5.1.4 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.

5.1.5 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 documento **PEE-RG-014 Formato de atención SFQ**, 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.

5.1.6 El análisis de la información recogida de las solicitudes SFQ se realiza trimestral y anual para determinar la evolución de las mismas.

5.1.7 Las respuestas a las solicitudes SFQ debe ser en palabras fáciles y comprensibles.

5.1.8 Para las solicitud de sugerencia, se debe realizar el análisis para determinar si es procedente en termino de viabilidad presupuestal, técnica o de capacidad de la Cámara de Comercio para darle tramite, si es así será remitida al área correspondiente para la respectiva Oportunidad de mejora en el documento **AIC-RG-012 Oportunidades de Mejora**.

5.1.8 Eficacia de las Acciones. El Asesor de Control Interno 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.

5.2 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

5.2.1 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 la satisfacción del cliente PEE-RG-016	Trimestral	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 Afiliados DDE-RG-12	Semestral	Proceso de Servicio al Cliente	Proceso de Afiliados	Proceso de Servicio al Cliente
El proceso de información comercial	Encuesta de Satisfacción SST-RG-009	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 DDE-RG-005	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 CCA-RG-002	Por cada proceso	Proceso de conciliación y Arbitraje	Proceso de conciliación y Arbitraje	Proceso de Servicio al Cliente

5.2.2 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.

5.2.3 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.

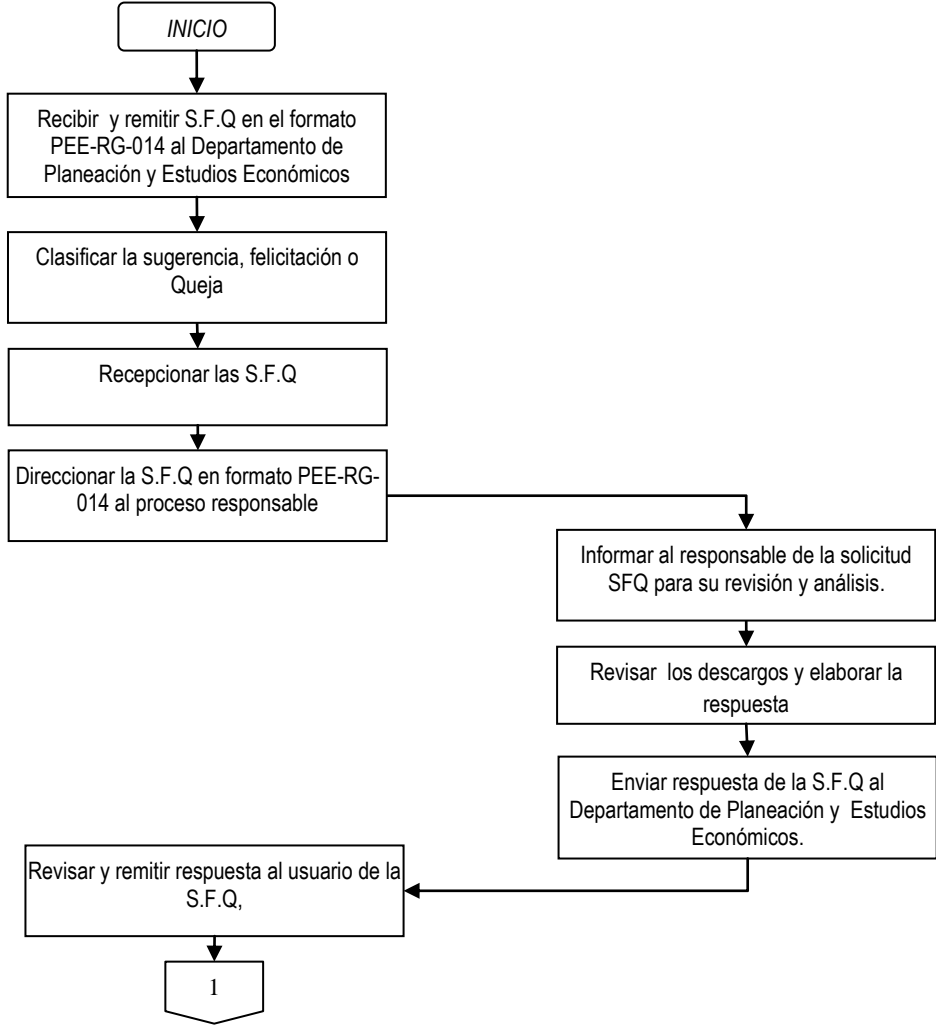
5.2.4 Los líderes de los procesos, efectúa el seguimiento y verifica la eficacia de las acciones tomadas como resultado de las encuestas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:	PEE-PR-001
Fecha:	21/11/2014
Versión:	Página 5 de 13
15	

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SISTEMA DE SFQ

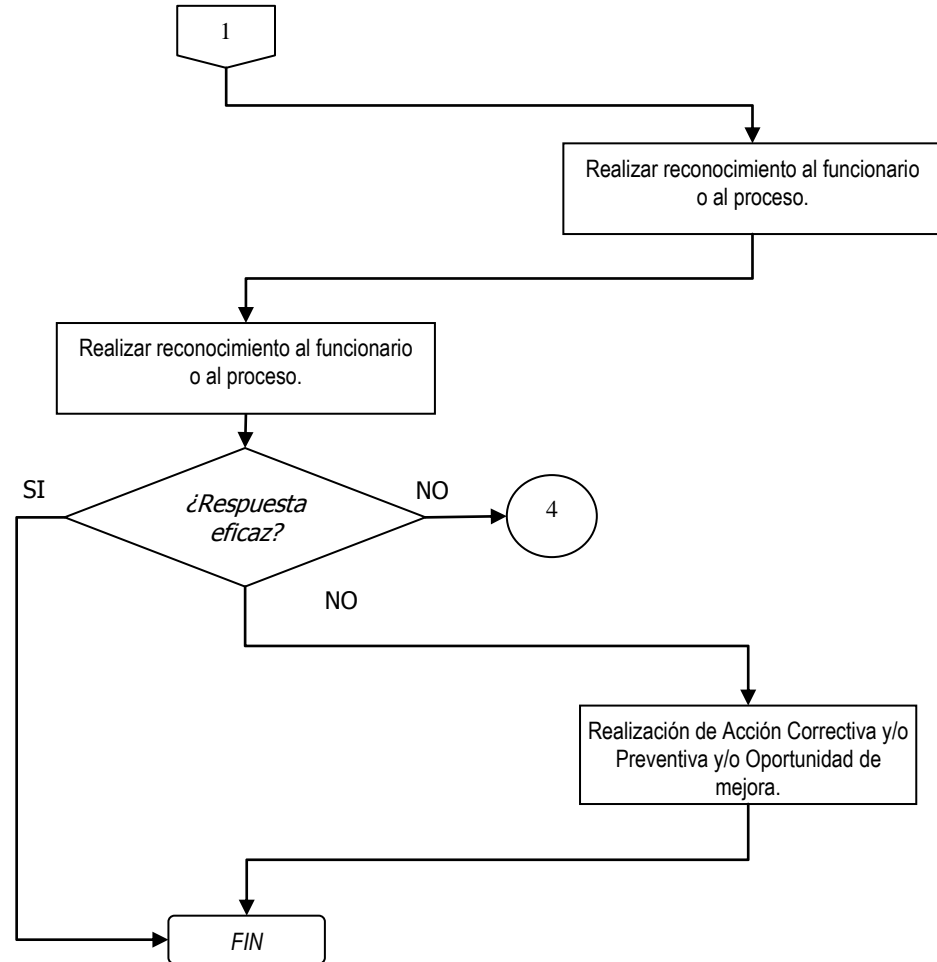
No	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE	LIDER DE PROCESO
		 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[Recibir y remitir S.F.Q en el formato PEE-RG-014 al Departamento de Planeación y Estudios Económicos] B1 --> B2[Clasificar la sugerencia, felicitación o Queja] B2 --> B3[Recepcionar las S.F.Q] B3 --> B4[Direccionar la S.F.Q en formato PEE-RG-014 al proceso responsable] B4 --> B5[Informar al responsable de la solicitud SFQ para su revisión y análisis.] B5 --> B6[Revisar los descargos y elaborar la respuesta] B6 --> B7[Enviar respuesta de la S.F.Q al Departamento de Planeación y Estudios Económicos.] B7 --> B8[Revisar y remitir respuesta al usuario de la S.F.Q.] B8 --> FIN{{1}} </pre>	
1	Recibir la solicitud SFQ por escrito en una nota u oficio, vía telefónica, correo electrónico, página web o en el Formato de atención SFQ PEE-RG-014 . En caso de ser recibida por otro proceso remitir la solicitud al Proceso de Servicio al Cliente.		
2	Clasificar las solicitudes en sugerencias, felicitaciones o quejas.		
3	Notificar al usuario la recepción de la solicitud Formato de atención SFQ PEE-RG-014 . Y realizar la aclaración de la misma en caso de ser requerido.		
4	Direccionar la solicitud SFQ en el Formato de atención SFQ PEE-RG-014 al proceso responsable del trámite.		
5	Informar de la solicitud S.F.Q al funcionario responsable para su revisión y análisis en conjunto con la autoridad directa del cargo.		
6	Revisar los descargos suministrados por el funcionario y elaborar la respuesta de la queja por parte de la autoridad directa del cargo.		
7	Remitir respuesta al 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.		

PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

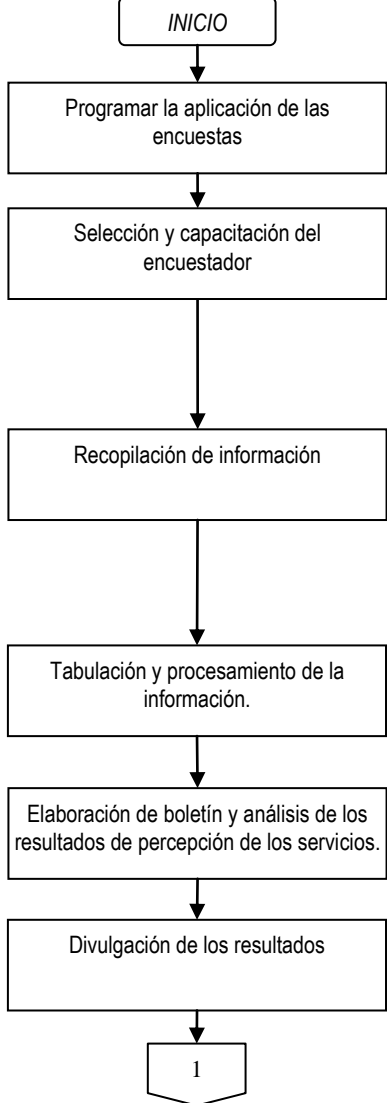
Código:	PEE-PR-001
Fecha:	21/11/2014
Versión:	Página 6 de 13
15	

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SISTEMA DE SFQ

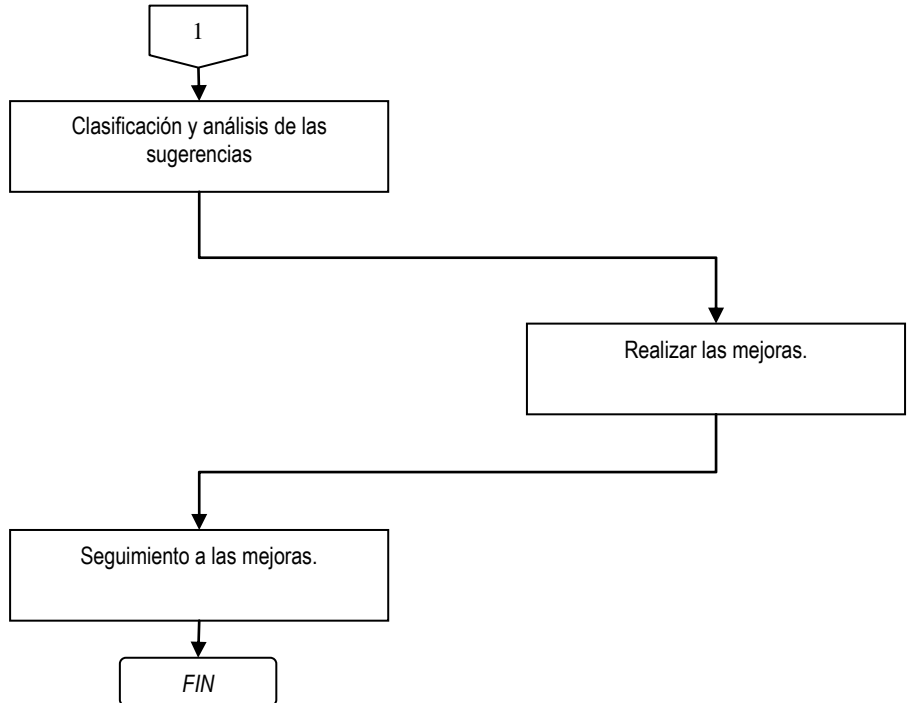
No	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE	LIDER DE PROCESO
9	En caso de felicitaciones, seguirá el mismo proceso de la queja, pero en este caso, el líder del proceso del funcionario que es felicitado, tomará la acción necesaria para su reconocimiento que puede incluir un memorando de felicitación al funcionario, con copia a Recursos Humanos para la Hoja de vida y enviar una copia del recibido del memorando que fue entregado al funcionario, para el archivo correspondiente de Planeación.		
10	Realizar seguimiento a la respuesta de la SFQ, por medio de llamada para lograr la satisfacción del usuario.		
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.		
12	En caso que se detecta una Queja que evidencia una NO CONFORMIDAD, realizar una Acción Correctiva, Acción Preventiva u Oportunidad de Mejora, en formatos Plan de Acciones correctivas y Preventivas AIC-RG-005 o en formato Oportunidad de Mejora AIC-RG-012 . Según sea el caso para 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.		



6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

No	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE	LIDER DE PROCESO
		 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Programar la aplicación de las encuestas] A --> B[Selección y capacitación del encuestador] B --> C[Recopilación de información] C --> D[Tabulación y procesamiento de la información.] D --> E[Elaboración de boletín y análisis de los resultados de percepción de los servicios.] E --> F[Divulgación de los resultados] F --> 1[1] </pre>	
1	Programar la aplicación de las encuestas a los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio.		
2	Realizar la selección y capacitación del encuestador sobre el formulario.		
3	El encuestador procede a la aplicación y recopilación de la información tomada del encuestado (usuario Cámara de Comercio de Tunja), se aplica dicha evaluación durante los 20 días siguientes a la finalización del trimestre en las oficinas Principal de Tunja, oficina seccional y oficinas en las receptoras con el formato Encuesta General de Percepción de los servicios PEE-RG-016 . Esta recopilación puede ser vía telefónica o física.		
4	Realizar la tabulación y procesamiento de los datos para obtener cuadro resumen para ser analizada y comparada.		
5	Elaborar con los resultados de las encuestas el documento Análisis de Resultados y el Boletín .		
6	Realizar la publicación del Boletín en la página web y socializar el boletín y el documento de análisis de resultados al Equipo de personal de la Entidad.		

6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN PERCEPCION DEL CLIENTE

No	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE	LIDER DE PROCESO	
7	Clasificar las sugerencias y enviar a cada proceso para el respectivo conocimiento, análisis y tratamiento.	 <pre> graph TD Start([1]) --> A[Clasificación y análisis de las sugerencias] A --> B[Realizar las mejoras.] B --> C[Seguimiento a las mejoras.] C --> End([FIN]) </pre>		
8	Realizar mejoras, correcciones y acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo con los resultados obtenidos y analizados, estas se registran en los documentos Plan de Acciones correctivas y Preventivas AIC-RG-005 y Oportunidad de Mejora AIC-RG-012 según sea conveniente para mejorar la satisfacción del cliente, por los líderes de cada proceso en conjunto con el proceso de servicio al cliente.			
9	Seguimiento a las acciones de mejora programadas y ejecutadas.			

6. REGISTROS

- Formato de atención SFQ PEE-RG-014
- Formato encuesta general de percepción usuarios Cámara de Comercio de Tunja PEE-RG-016
- Informe de Encuesta trimestral de Percepción Servicio de Registros Públicos en Tunja, Oficina Seccional y Oficinas Receptoras.
- Boletín de resultados de la encuesta de percepción de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja.
- Documento Análisis de datos de la encuesta de percepción de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja.
- Boletín de resultados y documento de análisis de datos de las solicitudes SFQ.

7. NATURALEZA DEL CAMBIO

ITEM	No. SOLICITUD DE CAMBIO Y FECHA	CAMBIOS EFECTUADOS	No. VERSION MODIFICADA
6. Descripción	16	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó el responsable de la última actividad, de toma de acciones es el Director Jurídico y de los Registros Públicos. • Se incluye responsable de Toma de acciones en el seguimiento a las PQR's la realiza la Directora de Planeación y Estudios Económicos. 	1
8. Registros	16	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluye el registro de planilla de seguimiento de PQR's. 	1
3. Definiciones	35	Se amplió el concepto de Quejas.	2
4. Condiciones Generales	35	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplió y definió respecto a los criterios especiales de las PQR's. 	2
5. Contenido	35	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustó el flujograma del sistema de PQR's y el proceso de evaluación de la percepción del cliente, teniendo en cuenta los aspectos de cliente, el proceso de servicio al cliente y el dueño del proceso. 	2
6. Descripción	35	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplió el primer paso donde cualquier funcionario de la entidad tiene la capacidad de atender una PQR's. 	2
6. Descripción	35	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplica dicha evaluación de percepción del cliente con una frecuencia trimestral en las oficinas de Tunja, para el primer trimestre se realiza al finalizar los meses de enero, febrero y marzo; de igual manera la encuesta de percepción se aplica por trimestre durante el año en las oficinas receptoras de Garagoa, Guateque, Monquirá y la seccional Chiquinquirá. 	2
	35	<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar correcciones, tomar acciones correctivas y/o preventivas para mejorar la satisfacción del cliente del servicio es realizada por el Director de Registros Públicos en conjunto con la Directora de Planeación y Estudios Económicos. 	2
8. Registros	35	Se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Informe Encuesta de Percepción servicio de Registros Públicos según trimestres de Tunja, Chiquinquirá, Monquirá, Garagoa y Guateque. • Informe y análisis de PQR's trimestral. 	2
4. Condiciones Generales	56	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se realicen solicitudes o presentación de PQR's escritas por parte de los usuarios en un oficio o nota escrita y no en los respectivos formatos de presentación de PQR's; este se transcribe en el formato respectivo según sea el caso y se anexa el respectivo oficio o nota presentada por el usuario de los registros públicos y se enumera siguiendo el respetivo tramite de radicación. 	3
4. Condiciones Generales	56	<ul style="list-style-type: none"> • Si se toman acciones resultado de dichas encuestas de percepción, se hace control verificando las acciones. 	3

ITEM	No. SOLICITUD DE CAMBIO Y FECHA	CAMBIOS EFECTUADOS	No. VERSION MODIFICADA
		<ul style="list-style-type: none"> • Cuando por iniciativa propia del usuario o cliente de los registros públicos, presente de forma inmediata una petición, queja o reclamo, esta se tramita en el <i>formato de atención PQR's PEE-RG-013</i>, disponible en el área de atención al cliente. 	
6. Descripción	56	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplía el primer paso cuando la PQR's es presentada a través de una nota u oficio se transcribe en el formato respectivo y se anexa a la misma para continuar el trámite de radicación. • Una vez obtenidos los resultados de la encuesta de percepción, se hace control y se verifica la efectividad de las acciones generadas como respuesta a las inquietudes de los clientes. • Se amplía la descripción de los criterios de acciones correctivas y/o preventivas para el caso de PQR's y resultados encuesta de percepción. • Cuando un usuario de registros públicos presenta el <i>Formato de Atención de PQR's PEE-RG-012</i>. 	3
1. objetivo	66	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplió el servicio prestado a todos los procesos de la Cámara de Comercio de Tunja. 	4
3. Definiciones. Evaluación	66	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplió la identificación de las necesidades a todos los usuarios de la Cámara de Comercio de Tunja. 	4
4. Criterios	66	<ul style="list-style-type: none"> • Se amplió el criterio de demora en la entrega de certificados y documentos en los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja. • Se incluyó a todos los directivos de la Cámara de Comercio de Tunja para la toma de acciones de mejora y correctivas inmediatas. • Cuando se transcribe la PQR's se anexa el respectivo oficio o nota presentada por el usuario de la Cámara de Comercio de Tunja. • Se amplió la recepción de PQR's para todos los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja. • Se amplió la iniciativa de todos los usuarios de la Cámara de Comercio para la presentación de cualquier clase de PQR's 	4
4 y 6. Condiciones generales y Descripción	70	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó el formato PEE-RG-015 de encuesta de percepción de los servicios para Tunja y el Formato PEE-RG-016 de encuesta de percepción de los servicios para las oficinas seccionales. 	5
8. Registros	71	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregó el formato de percepción de los servicios para Tunja y las Oficinas y se incluyó el número de código a todos los registros. 	5
3. Condiciones generales	78	<ul style="list-style-type: none"> • Solo cuando se presenten 3 peticiones o quejas se hace una acción correctiva, cuando se presenten 3 reclamos en el mismo mes se hace una acción de mejora. 	6
5. Contenido	78	<ul style="list-style-type: none"> • Se organizó el flujograma 	6
PEE-RG-008	78	<ul style="list-style-type: none"> • Agregar una columna de la acción tomada por cada PQR's. 	1
PEE-RG-014	86	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación para actualización en su presentación, redacción, calidad del papel, diagramación y color 	1
Descripción	92	<ul style="list-style-type: none"> • Se incluyó que la respuesta de PQR's es analizada y proyectada por el Director de Planeación antes de ser enviada al usuario. 	7
4. Condiciones Generales y descripción.	98	<ul style="list-style-type: none"> • Se eliminó los formatos de realización de encuesta de Tunja PEE-RG-015 y de oficinas PEE-RG-016. • Se realizó el diseño de encuesta general para todos los usuarios y cada dueño de proceso realiza una encuesta para conocer la percepción de cada proceso. • La encuesta se aplica la primera semana siguiente a la finalización del trimestre en la oficina Tunja y seccionales. • Se realizó el cambio que la encuesta de Percepción en todas las oficinas incluyendo las dos nuevas de Miraflores y de Villa de Leyva. • Se realizó el cambio que las acciones correctivas y/o preventivas según sea 	8

ITEM	No. SOLICITUD DE CAMBIO Y FECHA	CAMBIOS EFECTUADOS	No. VERSION MODIFICADA
		conveniente para mejorar la satisfacción del cliente del servicio realizadas por los Directores de la Cámara de Comercio de Tunja y no solo por el Director de Registros Públicos o por el Director de Planeación.	
8. Registros	98	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó formato encuesta de percepción usuarios registros públicos Tunja PEE-RG-015. Se eliminó formato encuesta de percepción usuarios registros publico oficinas receptoras y seccional PEE-RG-016. En el informe de encuesta de Percepción se incluyó a las oficinas nuevas de Villa de Leyva y Miraflores. 	8
3. Definiciones	101 de marzo de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Agregar la definición de recolección de datos y el método estadístico para determinar la muestra. 	9
4. Condiciones Generales	101 de marzo de 2009	<ul style="list-style-type: none"> La divulgación y promoción del sistema estará a cargo de la Subdirección de Comunicaciones. 	9
Numeral Criterios especiales y descripción.	101 de marzo de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Incluir dentro del sistema de PQR's, las PQR's internas. El análisis de la información recogida de las PQR's se realiza trimestral, semestral y anual para determinar la evolución de las mismas. Cada área tiene establecido el método para determinar la percepción de los servicios. 	9
Numeral Registros	101 de marzo de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Agregar el formato PQR's interna PEE-RG-015. Agregar formato de encuesta general de percepción de los servicios PEE-RG-016 En el informe de PQR's incluir el análisis semestral y anual 	9
Condiciones Generales		<ul style="list-style-type: none"> Cuando se presentan tres PQR's en un mismo mes se unifican y se genera una acción correctiva, y cuando se presenten tres reclamos se genera una acción de mejora. 	
Condiciones Generales y descripción Registros	127 de 30 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier Petición, queja o reclamo presentada ya sea de forma escrita, telefónica o por correo electrónico se transcribe el formato PEE-RG-011 y es radica en el formato PEE-RG-017. Eliminar los formatos: PEE-RG-004, PEE-RG-005, PEE-RG-006, PEE-RG-007, PEE-RG-008, PEE-RG-010, PEE-RG-012, PEE-RG-013. Crear formato PEE-RG-017 	10
Registros	127 de 30 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Incluir al formato PEE-RG-011 la opción de petición, queja o reclamo, la opción de PQR's Telefónica, escrita o e-mail, incluir áreas o dependencias. 	3
Registros	127 de 30 de octubre de 2009	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de nombre formato PEE-RG-015, "TRAMITE PQR'S INTERNAS" 	1
Condiciones Generales	156 de 26 de julio 2010	<ul style="list-style-type: none"> La divulgación y promoción estará a cargo del Asistente I de Comunicaciones porque cambió el nombre del cargo antes se llamaba Subdirección de Comunicaciones 	11
Condiciones Generales	156 de 26 de julio 2010	<ul style="list-style-type: none"> En Criterios especiales del sistema de PQR's se agregó que si dentro del análisis trimestral se detecta una queja y/o reclamo repetitivo mes a mes o si se dentro del análisis semestral se detecta una queja y/o reclamo repetitivo de 4 o más se deberán tomar para los dos casos acciones correctivas y/o preventivas en conjunto con el Director del Área Responsable. 	11
Condiciones Generales	156 de 26 de julio 2010	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó este párrafo porque en el anterior ya se unificó: Cuando en el periodo determinado de un mes se presentan y registra hasta tres (3) reclamos, se unificaran para tomar una acción de mejora en conjunto con el Director del área responsable del reclamo. 	11
Condiciones Generales	156 de 26 de julio 2010	<ul style="list-style-type: none"> Se arregló este párrafo por el cambio de cargos: Estas PQR's presentadas a través de un oficio o nota, tienen que ver con la calidad de los productos y/o servicios que se prestan en La Cámara de Comercio, pueden ser radicadas en cualquiera de las áreas o direcciones a las cuales sea dirigida ya sea Presidencia Ejecutiva, Secretaria General, Dirección Jurídica y de los Registros Públicos, Dirección de Desarrollo Empresarial, Dirección de Sistemas, Dirección Financiera, Dirección de 	11

ITEM	No. SOLICITUD DE CAMBIO Y FECHA	CAMBIOS EFECTUADOS	No. VERSION MODIFICADA
		Planeación y quedó de la siguiente manera: Estas PQR's presentadas a través de un oficio o nota, tienen que ver con la calidad de los productos y/o servicios que se prestan en La Cámara de Comercio, 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 Desarrollo Empresarial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Planeación y estudios económicos, oficinas receptoras, oficina seccional Chiquinquirá, oficinas de: Control interno y social, sistemas, comunicaciones, en fin cualquier funcionario de la entidad está en capacidad de radicar una PQR. e informar al Departamento de Planeación para que se haga el respectivo seguimiento de la misma.	
Contenido	156 de 26 de julio 2010	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el flujograma del Proceso Sistema de PQR'S en la parte del Estudio y trámite de respuesta para aplicar Acciones Correctivas, preventivas y de mejora 	11
Descripción	156 de 26 de julio 2010	<ul style="list-style-type: none"> Se agregó el siguiente párrafo: Si se detecta que la PQR muestra una NO CONFORMIDAD, se procede a tomar una Acción Correctiva, Acción Preventiva u Oportunidad de Mejora, según sea el caso para eliminar las causas de la No conformidad, con la participación del director correspondiente al área responsable de la PQR y el director de Planeación y estudios económicos. 	11
Modificación del proceso	027 16 de mayo del 2013	<ul style="list-style-type: none"> Se cambia los formatos y el proceso de PQR a SFQ que traduce Sugerencias, Felicitaciones y Quejas, modificándose los formatos en su contenido, la encuesta de percepción del servicio no se modifica 	12
Definiciones	032 del 26 de Mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica las definiciones para tener más claridad, eliminando el párrafo de petición y reclamo ya que estos complementas los anteriores. 	13
Condiciones Generales	032 del 26 de Mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica en el primer ítem sistema de SFQ para obtener mayor claridad creando un flujograma. Se modifica en el párrafo de la Evaluación de percepción del cliente especificando el responsable del área de registros públicos e incluyendo y aclarando que se debe tener en cuenta para la oficina principal, la seccional y las oficinas receptoras. 	13
Contenido	032 del 26 de Mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se creó un nuevo flujograma para tener más claridad y entendimiento del paso a paso del proceso del sistema de SFQ 	13
Descripción	032 del 26 de Mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se complementó la descripción de las SFQ teniendo claridad para las sugerencias y la utilización del formato de Oportunidad de mejora. Se obtiene claridad en el análisis de la información para definir la frecuencia en los que se debe entregar la evolución de las mismas. Obtener claridad en la aplicación de las encuestas de la evaluación de la percepción de los clientes. En general en la Descripción se hace claridad y énfasis que el área responsable es el Proceso de Servicio al Cliente para las SFQ y no el Auxiliar de Planeación y Estudios Económicos. 	13
Formato tramites de SFQ PEE-RG-017	032 del 26 de Mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se adiciono al Formato tramites de SFQ PEE-RG-017 número de consecutivo para tener un mayor control, se adiciono el espacio para poder obtener número de guía y así poder darle seguimiento del mismo.se incluye el espacio si es un acción de correctiva, acción de preventiva u oportunidad de mejora. 	13
Formato Presentación SFQ'S PEE-RG-011	033 DEL 26 de Mayo de 2014	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó en el Formato Presentación SFQ'S PEE-RG-011. El número 2 la Felicitación para tener más oportunidad de estimulación a los funcionarios ya sea por teléfono, email, o personalmente. El numeral 6 se adiciono el tipo de felicitación externo o interno. El numeral 7 se omitió junto con la firma, dejando únicamente la firma del funcionario de la Cámara de Comercio del que recibe la SFQ. 	13
Formato Presentación	048 del 27 de Noviembre del	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación del debido a que todas las solicitudes recibidas quedaran registradas en el documento PEE-RG-014 Formato de atención SFQ con el objeto de evitar el 	NA

ITEM	No. SOLICITUD DE CAMBIO Y FECHA	CAMBIOS EFECTUADOS	No. VERSION MODIFICADA
SFQ'S PEE- RG-011	2014	exceso de trámites en el proceso.	
Formato Tramite SFQ Internas PEE- RG-015	048 del 27 de Noviembre del 2014	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación debida a que el manejo de las solicitudes de las sugerencias, felicitaciones o quejas internas es responsabilidad el proceso de Recursos Humanos, ya que corresponde a información confidencial de los trabajadores que solo ese proceso está autorizado en conocer y dar el tratamiento pertinente. 	NA
Proceso de Servicio al Cliente PEE- PR 001	049 del 27 de Noviembre del 2014	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del proceso debido al ajuste del objetivo del proceso, en la especificación de las actividades, responsabilidades, entiendan mejor los tiempos, las trazabilidades, explicación de las condiciones generales para la encuesta de satisfacción y la solicitudes SFQ, ajuste, actualización y mejora del diagrama de flujo del proceso. 	14

Elaboró	Revisó	Aprobó
Angélica Cabra Delgado Directora de Planeación y Estudios Económicos	Nelly Janneth Herrera Jiménez Coordinadora de Calidad	Julián Andrés Galvis Pabón Presidente Ejecutivo