

## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRSF

### DESARROLLO

#### 1. Registro de las PQRSF

La Cámara de Comercio de Barranquilla dispone de diferentes canales para que los clientes 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 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](mailto:comunica@camarabaq.org.co)), donde el cliente se dirige formalmente para manifestar una PQRSF y esta es radicada en el gestor documental por la profesional de experiencia del servicio. .
- d) **Redes Sociales:** Cuando el cliente 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, invita al cliente 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 verbales 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, buzón de sugerencias y tratamiento de datos, el tiempo establecido es 5 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 solicitudes de Actos Administrativos, 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.

## **9. RESPONSABILIDADES**

<b>Coordinador de Experiencia del Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento a Implementación de Medidas Correctivas.</li><li>• Socialización de Informe de PQRS</li><li>• Velar por el cumplimiento del procedimiento.</li></ul>
---	--

<b>Profesional de Experiencia del Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer seguimiento a las PQRS</li> <li>• Redireccionar las PQRS cuando éstas sean direccionadas erróneamente</li> <li>• Elaboración mensual del informe PQRS</li> </ul>
<b>Coordinador Punto Empresario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolectar las PQRS de los buzones de sugerencias y radicarlas en el gestor documental</li> </ul>
<b>Escaneador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escanear formatos diligenciados de PQRS y documentación anexa.</li> </ul>
<b>Responsable de Unidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar respuesta a las PQRS asignadas</li> <li>• Reportar a Experiencia del Servicio cuando les sea direccionada una PQRS erróneamente.</li> <li>• Determinación e implementación de medidas correctivas cuando se reciba y se admitan quejas de usuarios.</li> </ul>