

## 1. OBJETIVO

Especificar las actividades necesarias para el diligenciamiento, recolección, medición, análisis, solución y toma de acciones de mejoramiento a partir de las P.Q.R.S.

## 2. ALCANCE

Este instructivo debe ser acogido por todas las dependencias de la Cámara de Comercio Armenia.

Es este documento se especifica desde que es recolectada una PQRS, hasta la solución y toma de acciones de mejoramiento a partir de las mismas.

## 3. CONTENIDO

Las **P.Q.R.S.**: tienen por objetivo asegurar que las peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios se controlen, atiendan y contesten dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, esto con el fin de mantener una retroalimentación con los usuarios, para garantizar que las correcciones a que haya lugar, se realicen a tiempo. El procedimiento que aplica nuestra entidad para atender las peticiones de los usuarios se regula por lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo, en los Artículos 5 al 15.

### FUENTES DE LAS PQRS:

- Todas las PQRS que se diligencian por parte de los usuarios y que son depositadas en los Buzones de Sugerencias son recolectadas por el Auxiliar de Archivo.
- Las que se expresen en las encuestas de evaluación de eventos, para ello la secretaria de formación empresarial, deberá entregar al auxiliar de archivo y correspondencia una copia de las encuestas que tengan P.Q.R.S.
- Las cartas y correos electrónicos que lleguen a correspondencia o cualquier otra dependencia y que den lugar para ello.
- P.Q.R.S de forma verbal ya sea por llamadas telefónicas o personalmente. En este caso el funcionario que atendió al usuario, debe diligenciar el formato de P.Q.R.S y entregarlo al auxiliar de archivo y correspondencia el mismo día de diligenciamiento del formato.
- Todas las PQRS que lleguen a la entidad a través de la página web por el link de contáctenos.

**Revisó:**  
**Cargo:**  
**Fecha:**

**Aprobó:**  
**Cargo:**  
**Fecha:**

Todos los funcionarios de todas las dependencias de la Cámara de Comercio Armenia deberán entregar al auxiliar de archivo y correspondencia todas las P.Q.R.S. diligenciadas durante el día, para que este las radique empezando en 1(un) cada mes; les de tratamiento de correspondencia recibida y envíe por correo electrónico al funcionario a quien le corresponda dar respuesta.

El funcionario encargado de la solución de la P.Q.R.S debe entregar en los plazos inicialmente estipulados evidencia física de la solución de la P.Q.R.S. al auxiliar de archivo y correspondencia quien la archivara junto con el documento que dio lugar a esta en la carpeta denominada P.Q.R.S., con la información antes mencionada el Auxiliar de archivo y correspondencia debe elaborar un informe consolidado mensual que será enviado al director de control interno.

El director de control interno con la carpeta de P.Q.R.S y el informe consolidado de mes debe analizar las P.Q.R.S. y emitir un concepto sobre este ante la presidencia ejecutiva de la Cámara de Comercio Armenia donde se evidencie el tratamiento que se les ha dado.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Atención al público:** actividad encaminada en centrarse a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

**Concepto:** construcción verbal o escrita que se emite sobre un tema específico.

**P.Q.R.S:** Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Peticiones:** Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a una institución o funcionarios en demanda de algo que estimen justo y conveniente.

**Quejas:** Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una funciones públicas o privadas.

**Reclamos:** Es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un funcionario.

**Sugerencias:** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

**Usuario:** Persona destinataria de algún servicio público o privado (cliente).

## 5. ANEXOS

[Anexo 1](#) Formato de P.Q.R.S.