

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE:

Aplica desde la recepción de la Sugerencia, Felicitación, Petición, Queja o reclamo y aplicación de la encuesta hasta la eficacia de la acción tomada.

3. RESPONSABLE: Dirección de Planeación y Estudios Económicos

4. 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.

Sugerencia: Acción de cualquier usuario recomendando se tome medidas frente al servicio recibido o prestado.

Felicitación: Manifestación de cualquier usuario expresando plena satisfacción frente al servicio recibido o prestado.

Petición o Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos correspondientes, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Elaboró	Revisó	Aprobó
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación	MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación

Quejas: Manifestaciones de inconformidades con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Reclamos: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

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 seccionales, 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 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.

Elaboró	Revisó	Aprobó
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación	MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación

5. DESARROLLO:

QUE SE HACE	COMO LO HACE	QUIEN LO HACE	REGISTRO
<p>Elaborar Plan y Programa Anual de Trabajo</p>	<p>De acuerdo a las Necesidades del proceso, a los requerimientos de la Normatividad aplicable y a las actividades propias del proceso; se realiza la elaboración/actualización del plan de trabajo de acuerdo a los cambios o mejoras del proceso, documento que debe ser enviado a la Coordinación del SIG.</p> <p>Así mismo se registran en el Programa Anual de Trabajo las actividades proyectadas del proceso con su respectivo presupuesto, el cual debe ser planeado finalizando el tercer trimestre de cada año y aprobado por junta directiva. Una vez elaborado, se envía al Director de Planeación para su revisión.</p> <p>Anualmente se elaborara y/o actualizara el Cronograma de actividades del proceso.</p>	<p>Auxiliar de Planeación</p>	<p>Plan Anual de Trabajo</p> <p>Programa Anual de Trabajo</p> <p>Cronograma de actividades</p>
<p>Recepción de Sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos reportadas por las partes interesadas</p>	<p>El responsable del proceso debe semanalmente facilitar formatos SFPQ en cada área que preste atención al público en la sede centro y norte de Tunja; así mismo debe verificar el contenido de los buzones de sugerencias y realizar el respectivo tratamiento a las solicitudes allegadas.</p> <p>Para el centro de convenciones, oficina seccional, oficinas receptoras y oficinas de apoyo; se suministrarán de acuerdo a la necesidad de cada oficina.</p> <p>Los jefes de oficina son responsables del envío de las SFPQ encontradas en los buzones y de la remisión al responsable del proceso de servicio al cliente.</p> <p>La recepción de SFPQ, se realiza por los siguientes medios:</p> <p>*Medio físico: Los usuarios podrán manifestar sus sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos (SFPQ) en el formato dispuesto en las áreas de atención al público y/o en los buzones de sugerencias, en el caso de las peticiones deben cumplir con lo estipulado en la ley 1755 de 2015 artículo 16 .Cuando se presenten</p>	<p>Auxiliar de Planeación</p> <p>Jefes de oficina</p>	

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación</p>	<p>MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación</p>

	<p>solicitudes SFPQ escritas por parte de los usuarios en un oficio o nota escrita, email, esta se debe remitir al proceso de Servicio al Cliente para la ejecución del respectivo proceso.</p> <p>*Virtual: En la página Web de la entidad se encuentra disponible el formato de SFPQ, el usuario deberá diligenciar los campos obligatorios, el número de radicado será diligenciado por la persona a cargo del proceso de servicio al cliente.</p> <p>*Verbal: El usuario podrá manifestar su SFPQ por medio de llamada telefónica o acercándose a la oficina de servicio al cliente; en cualquiera de los dos casos el responsable del proceso debe tomar los datos y diligenciar el respectivo formato para dar trámite a la SFPQ. Cuando se presenten solicitudes SFPQ a un funcionario por parte de los usuarios vía telefónica o verbal, registrarlo en el formato Atención de SFPQ SCL-FO-001 y remitirla al Proceso de Servicio al Cliente para la ejecución del respectivo proceso.</p> <p>Una vez recibida la solicitud, se procede a realizar comunicado de recepción al usuario de la SFPQ, (sin superar un tiempo de 3 días hábiles) indicándole que se le dará respuesta en los próximos días (no superior a 15 días hábiles). La solicitud debe registrarse en el formato de seguimiento y estado de la SFPQ (Sección 1).</p>	Auxiliar de Planeación	Atención S.F.P.Q Comunicados Seguimiento y estado de la SFPQ
Traslado y notificación de la Sugerencia, Felicitación, Petición, Queja y Reclamo a la Dirección involucrada	<p>Recibida la solicitud de SFPQ, se realiza comunicado de traslado al Director del Departamento o Dependencia responsable (sin superar los 4 días hábiles), indicando la descripción de la SFPQ (transcripción total de lo manifestado por el usuario) y los tiempos establecidos para dar respuesta al responsable de servicio al cliente; se remite dicho comunicado con el soporte de la SFPQ por correo electrónico.</p> <p>Nota: Cuando una sugerencia, queja o reclamo sea interpuesta a un Director de Departamento está se trasladará a Presidencia Ejecutiva quien solicitará los descargos correspondientes y enviará la respuesta al proceso de servicio al cliente para remitirla al usuario.</p> <p>*Una vez remitido el traslado los responsables de las respuestas SFPQ deben enviarlas en medio digital y sin firma, en papel membreteada de la Cámara de Comercio de Tunja al responsable del proceso de Servicio al cliente. En caso que el usuario no tenga correo electrónico se entregará en medio físico en papel membreteada de la CCT, dejando una copia de la respuesta para el archivo correspondiente del proceso.</p>	Auxiliar de Planeación Director de Dpto. dependencia, gerente general, Presidencia Ejecutiva	Comunicados y correos electrónicos

Elaboró	Revisó	Aprobó
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación	MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación

	<p>*El director del Dpto. o dependencia analiza la SFPQ; si es queja, reclamo o sugerencia solicitará descargos al funcionario involucrado (sin remitirlo al proceso de servicio al cliente) de acuerdo a lo verificado se da respuesta a las acciones tomadas y se envía por correo electrónico (sin superar 4 días hábiles) al responsable de Servicio al cliente, para ser enviada al usuario.</p> <p>Cuando es una felicitación, se realiza el respectivo traslado (comunicado) al Director del Departamento informándole la felicitación manifestada por el usuario. El Departamento de Planeación y Estudios Económicos trimestralmente publicará las felicitaciones (correo interno), como reconocimiento al funcionario por las felicitaciones recibidas.</p>		
<p>Notificación a la parte interesada de la respuesta a la SFPQ</p>	<p>Recepcionada la respuesta por el departamento responsable, se procede a notificar por correo electrónico o medio físico (cuando no se tiene correo electrónico) al usuario, informando la solución a la SFPQ. (sin superar 15 días hábiles una vez recepcionada la SFPQ)</p>	<p>Auxiliar de Planeación</p>	<p>Comunicados y correos electrónicos</p>
<p>Seguimiento y estado de las solicitudes SFPQ</p>	<p>Finalizado el proceso de la SFPQ, se diligencia el formato seguimiento y estado de la SFPQ, con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos y la trazabilidad de la solicitud.</p> <p>Se realiza llamada para evidenciar la satisfacción del usuario en un tiempo de 4 días después de enviada la respuesta, si es satisfactoria la respuesta del usuario se da por cerrada la solicitud, de lo contrario se solicitará al Departamento involucrado nueva respuesta que cumpla con las exigencias manifestadas por el usuario y se remitirá nuevamente.</p> <p><u>*Se requiere hacer un seguimiento a las quejas que deben realizar acciones correctivas dadas por:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ Inadecuada atención al usuario. ✓ Inadecuada información suministrada al usuario. ✓ Cuando dentro de un semestre se presente y registre hasta tres (3) quejas 	<p>Auxiliar de Planeación</p> <p>Líderes de Proceso</p>	<p>Seguimiento y estado de la SFPQ</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación</p>	<p>MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación</p>

	<p>repetitivas.</p> <p>✓ Y las demás que afecten el producto no conforme de los procesos y la prestación del servicio.</p> <p>* 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 proceso de oportunidades de mejora.</p> <p>Nota: De acuerdo a lo anterior y según el análisis generado, una vez se verifique su incumplimiento, se notificará en el momento de hacer el traslado de la SFPQ al responsable del proceso involucrado, quien documentara las acciones correctivas y/o tratamiento producto no conforme respectivas que garantizan la mejora continua del proceso.</p>	Auxiliar de Planeación	
Realizar Informe de seguimiento de SFPQ	<p>Mensualmente se realiza el informe de SFPQ, indicando el número de SFPQ recibidas, los departamentos afectados y las acciones tomadas (sí aplica). Así como su comportamiento frente al mes del año inmediatamente anterior.</p> <p>Para las peticiones que se tramitan directamente en el Departamento Jurídico y de Registros Públicos, este Departamento notificará al proceso de servicio al cliente el número de peticiones recibidas en el mes y el número que fueron respondidas oportunamente dentro de los tiempos establecidos por la ley.</p>	Auxiliar de Planeación Departamento Jurídico y de Registros Públicos	Informe SFPQ
Realizar informes de resultados de encuesta percepción	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Percepción de Registros Públicos • Encuesta de Percepción de Afiliados • Encuesta de Información Comercial 	Auxiliar de Planeación	

Elaboró	Revisó	Aprobó
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación	MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación

	<ul style="list-style-type: none"> • Datos estadísticos del Digiturno • Encuesta percepción Servicio de Conciliación y Arbitraje • Encuesta de Información Comercial <p>Para las encuestas de Percepción de Registros Públicos y Afiliados, se contrata una persona externa para aplicarlas (Google Drive) en un tiempo no superior a 30 días calendario, una vez suministrada la base de datos de los matriculados, renovados y afiliados, (se selecciona las sedes de acuerdo a lo requerido por los líderes de estos procesos) y la encuesta a aplicar para cada proceso.</p> <p>De acuerdo a los resultados de las encuestas de Percepción de Registros Públicos y Afiliados, se realiza informe de cada uno de ellos con periodicidad cuatrimestral y finalmente su divulgación de acuerdo a los medios de difusión establecidos en el proceso de servicio al cliente, (informe que se realizara dentro de los 15 días hábiles una vez terminada las encuestas).</p> <p>Nota: Las respuestas de las encuestas de percepción de registros públicos y afiliados serán remitidas a las dependencias involucradas, así mismo, se solicitará por correo electrónico realizar las respectivas acciones correctivas.</p> <p>A partir de la entrega de la información al responsable del proceso, se establece un tiempo no superior a 30 días, para enviar los resultados y análisis de las encuestas al Proceso de Servicio al Cliente para su revisión y divulgación.</p> <p>Así mismo, una vez recibidos vía correo electrónico los informes de las siguientes encuestas de percepción se divulgan de acuerdo a los medios de difusión establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Informe Estadístico de Digiturno (responsable proceso de Servicio al Cliente) *Informe Información Comercial *Informe Percepción servicio de Conciliación y Arbitraje 	Auxiliar de Planeación	Google Drive Informes de Percepción
--	--	------------------------	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación	MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación

Medición del Programa Anual de trabajo e indicadores	De acuerdo a las actividades planeadas en el Programa Anual de Trabajo, se realiza trimestralmente la verificación del cumplimiento de las actividades, así mismo de acuerdo a la tabla de indicadores se realiza el respectivo análisis y reporte de los indicadores propios del proceso, al Departamento de Planeación y Estudios Económicos.	Auxiliar de Planeación	de	Seguimiento al Programa Anual de Trabajo
Formulación del Plan de Mejoramiento de conformidad con los hallazgos	De acuerdo al hallazgo de NO conformidades, Incumplimiento Producto no conforme y Tratamiento de riesgos; se debe formular un Plan de mejoramiento, cumplir las acciones establecidas y el cierre de las mismas; de acuerdo a lo estipulado en el proceso de Sistema Integrado de Gestión.	-Director de Planeación -Auxiliar de Planeación	de de	Plan de Acción

6. Producto No Conforme:

SERVICIO FINAL	Requisitos del Producto o Servicio			QUE NO PUEDE RECIBIR EL CLIENTE (PRODUCTO NO CONFORME)	TRATAMIENTO	
	Cumplimiento Legal	Cliente	Organización		OPCIONES DE TRATAR LAS SALIDAS NO CONFORMES	CONTROLES Y ACCIONES CORRECTIVAS
RESPUESTA A SUGERENCIA, PETICIÓN, QUEJA RECLAMO	Requisitos Legales (Normograma)	Respuesta oportuna y/o en los tiempos establecidos por la ley	Cumplimiento de los tiempos de respuesta	No recibir la respuesta a la sugerencia, petición, queja o reclamo en los tiempos establecidos en el procedimiento.	*Corrección *Separación, contención, devolución o suspensión. *Información al cliente. *Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	Realizar el análisis de causas efecto en el formato Plan de Acción Realizar el control de las salidas No conformes en el formato Control de Producto No Conforme
TRASLADO SUGERENCIA, PETICIÓN, QUEJA RECLAMO	Requisitos Legales (Normograma)	Respuesta oportuna y/o en los tiempos establecidos por la ley	Cumplimiento de los tiempos de respuesta y toma de decisiones	No recibir traslado de la sugerencia, petición, queja o reclamo al Departamento, Dependencia o persona responsable.	*Corrección *Separación, contención, devolución o suspensión. *Información al cliente. *Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	Realizar el análisis de causas efecto en el formato Plan de Acción Realizar el control de las salidas No conformes en el formato Control de Producto No Conforme

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
LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación	MARIA FERNANDA GONZALEZ GUTIERREZ Coordinador del Sistema Integrado de Gestión	LUIS ALEJANDRO SUAREZ AMAYA Director de Planeación