

 CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PQRSDF</b>			Código:	PQR-CAR-01
				Versión:	1
				Actualizado:	8/06/2022
<b>PROCESO</b>	<b>PQRSDF</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	<b>VICEPRESIDENCIA JURÍDICA</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>			<b>ALCANCE</b>		
Garantizar a la ciudadanía en general un tratamiento oportuno, ágil, claro, completo de fondo y de forma al asunto solicitado. Igualmente, tiene como finalidad unificar el tratamiento que debe darse al peticionario, aplicando los protocolos necesarios en aras de dar una respuesta idónea congruente y pertinente.			Inicia con el diseño del manual de procedimientos de PQRSDF en cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y termina con la respuesta oportuna.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
Congreso de la República Superintendencia de Sociedades Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar	Ley 1755 de 2015 Circular externa 100 de la Superintendencia de Sociedades. Numerales 1.1.1.11; 1.1.1.12; 1.1.1.13 y 1.1.1.14	P	Diseño del Manual de procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos	Manual de procedimientos de Peticiones, Quejas y Reclamos, Mapa de Riesgo, Matriz de comunicaciones	Gestión de Calidad y Control Interno. Ciudadanos y trabajadores de la entidad.
Congreso de la República	Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".	H	Interpretación de Normas y emisión de documentos internos dando aplicabilidad en cuanto a los términos de respuesta	Procedimiento general del área	Trabajadores de la Entidad Ciudadanos en general
Presidente Ejecutivo de la cámara de Comercio de Valledupar Para el Valle del río Cesar	Reglamento Interno de Trabajo. Artículo 47 numeral 9		Entrega de los informes laborales del área de PQRSDF al jefe inmediato	Informe laboral mensual	Secretaría de Transparencia
SAIA	Informes de solicitudes radicadas Seguimiento a compromisos Respuesta, publicación y evaluación de la satisfacción de la respuesta de la PQRS Cumplimiento de la meta de los indicadores	V	Verificar diariamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del contenido de la respuesta	Informe laboral mensual	Presidencia Ejecutiva Vicepresidencia Administrativa
Secretaría de Transparencia	Indicadores e Informes, Mapa de Riesgos.	A	Mejora continua, Acciones correctivas	Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora	Planeación Estratégica, Gestión de Calidad, ICONTEC, ente de control.

RECURSOS

INFRAESTRUCTURA	TALENTO HUMANO	AMBIENTE DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Software institucional</li> <li>⊗ Sitio web</li> <li>⊗ Equipos de Oficina</li> <li>⊗ Computadores e impresora</li> <li>⊗ Archivadores</li> <li>⊗ Equipos de comunicación</li> <li>⊗ Internet</li> <li>⊗ Línea telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Presidente Ejecutivo</li> <li>⊗ Secretaria de Transparencia</li> <li>⊗ Ingeniero Desarrollador de sitio Web</li> <li>⊗ Profesional de Tecnología de la Información</li> <li>⊗ Técnico gestión tecnológica de la información</li> <li>⊗ Auxiliar Administrativo</li> <li>⊗ Director de Calidad</li> <li>⊗ Gerente de Aseguramiento Corporativo</li> <li>⊗ Director de Comunicaciones</li> <li>⊗ Profesional de PQRS</li> </ul>	<p>Paredes y pisos limpios, buena iluminación, sillas giratorias, línea interna telefónica.</p>

**RIESGOS DEL PROCESO**

**VER MAPA DE RIESGOS**

**INDICADORES DEL PROCESO**

INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE
Eficiencia de las Peticiones, Quejas y Reclamos					
Peticiones	$(N^{\circ} \text{ de peticiones contestadas antes de la fecha limite} / N^{\circ} \text{ de peticiones recibidas}) * 100\%$	98%	Mensual	Base de Datos PQRS y Seguimiento al trámite	Laury Oñate Murgas
Quejas	$(N^{\circ} \text{ de quejas presentadas} / N^{\circ} \text{ de usuarios atendidos}) * 100\%$	$\leq 2\%$	Mensual	Base de Datos PQRS y Seguimiento al trámite/ Base de datos de Sistemas Digiturno	Laury Oñate Murgas
Reclamos	$(N^{\circ} \text{ de reclamos presentados} / N^{\circ} \text{ de usuarios atendidos}) * 100\%$	$\leq 2\%$	Mensual	Base de Datos PQRS y Seguimiento al trámite/ Base de datos de Sistemas	Laury Oñate Murgas
Porcentaje de Evaluación de Satisfacción al trámite de la PQR'S	$(N^{\circ} \text{ de usuarios que responden satisfecho con el servicio de PQR} / N^{\circ} \text{ de usuarios que responden la encuesta}) * 100\%$	$\geq 90\%$	Mensual	Base de Datos PQRS y Seguimiento al trámite	Laury Oñate Murgas

**DOCUMENTOS APLICABLES EN EL PROCESO**

**DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

1. Circular externa 100 de la Superintendencia de Sociedades. Numerales 1.1.1.11; 1.1.1.12; 1.1.1.13 y 1.1.1.14. 2. Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso"  
3. Resolución No. 018 de 2020 "Por medio del cual se modifica el Reglamento Interno de Trabajo de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar"  
4. Resolución No. 129 de 2021 "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CESAR Y SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN N° 081 DE 2018 (28 DE MARZO) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR'S DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR"

**FORMATOS APLICABLES EN EL PROCESO**

Formato de PQRSD y Formato de revisión de los buzones

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE: Laury Oñate Murgas	NOMBRE: Gloria Jasmin Osorio Hurtado	Comité de calidad
CARGO: Vicepresidente Jurídica	CARGO: Director de Calidad	