	INSTRUCTIVO MANEJO Y CONTROL DE PQRS	Código: IRP01 Versión: 01
		Fecha: Mayo 30/2018

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos a seguir para el control de las PQRS que llegan a la Cámara de Comercio de Urabá y las disposiciones a seguir según sea el caso, para garantizar la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE:

Este instructivo se aplica para la identificación, registro, canalización hacia proceso responsable, solución y seguimiento a las PQRS que llegan a la **CÁMARA DE COMERCIO DE URABÁ**, con el fin de determinar las acciones que sean pertinentes para la solución de las mismas.


3. CONDICIONES GENERALES:

La Cámara de Comercio tiene establecido por PQRS los trámites correspondientes a certificados especiales, bases de datos, solicitud de copias de documentos de expediente, entre otros.

Las PQRS se pueden tramitar de manera presencial en las oficinas, mediante solicitud por correo electrónico, por llamada telefónica y/o por la página web de la Cámara.


4. DEFINICIONES:

PQRS: Son las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias que llegan a la Cámara de Comercio de Urabá para darles un trámite y solución acorde con las necesidades del usuario.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE URABÁ</p>	INSTRUCTIVO MANEJO Y CONTROL DE PQRS	Código: IRP01 Versión: 01
		Fecha: Mayo 30/2018

5. CONTENIDO:

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
5.1	<p>IDENTIFICAR LAS PQRS: Cualquier entidad pública o privada o persona natural, puede presentar una PQRS a la Cámara de Comercio de Urabá, según sea la situación o lo que requiera resolver.</p> <p>El usuario presenta la PQRS en cualquiera de las formas posibles (ver condiciones generales) y la Secretaria de PQRS identifica la misma para entregarla a quien corresponda.</p>	Secretaria de PQRS	FRP01 – Control y Gestión de PQRS
5.2	<p>TRAMITAR LA PQRS CON EL ÁREA O PROCESO ENCARGADO: La Secretaria de PQRS recibe ésta, la imprime y la radica en el Formato FRP01 – Control y Gestión de PQRS, donde se diligencian los datos básicos de la persona solicitante; así como los datos del líder de proceso de la Cámara a quien se le va a entregar ésta para su solución en el área respectiva.</p> <p>Posteriormente la Secretaria de PQRS entrega la PQRS impresa a ese líder correspondiente para su ejecución o solución mediante un control interno de entrega, donde se registra la persona a quien es entregada y ella firma en señal de recibido con la respectiva fecha para comenzar su gestión.</p>	Secretaria PQRS	FRP01 – Control y Gestión de PQRS

	INSTRUCTIVO MANEJO Y CONTROL DE PQRS	Código: IRP01 Versión: 01
		Fecha: Mayo 30/2018

5.3	<p>SOLUCIONAR LA PQRS: El área o proceso encargado realiza la investigación de lo sucedido o solicitado y determina la corrección o solución a la misma.</p> <p>La persona encargada de la solución, le escribe un correo a la persona solicitante informándole la solución y enviándole los documentos solicitados, si es del caso. Este correo lo escribe con copia a la Secretaria de PQRS para tener un control de las situaciones resueltas en el mismo Formato FRP01 – Control y Gestión de PQRS.</p> <p>La secretaria de PQRS debe estar pendiente de la solución y hacer seguimiento a los tiempos que se deben tomar para cada trámite y solicitar su resolución.</p>		
------------	---	--	--

Elaboró (Nombre):	Revisó (Nombre):	Aprobó (Nombre):
Cargo:	Cargo:	Cargo: