

INSTRUCTIVO SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

CODIGO: MJ-I- 003

VERSION: 005

Enero 01 2022

Página 1 de 11

OBJETIVO:

Atender, investigar y resolver oportunamente las Peticiones Quejas y Reclamos presentados por los clientes, de tal manera que se aclaren o resuelvan sus inquietudes, con relación a todos los servicios que presta la Cámara de Comercio de Cartago.

ALCANCE:

Este Instructivo aplica desde la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios de todos los procesos de la Cámara de Comercio de Cartago hasta la presentación del informe por parte del Coordinador de Control Interno y del Sistema de Gestión de Calidad para determinar acciones de mejora.

RESPONSABLES

La Dirección Jurídica será la responsable del trámite de respuesta, una vez haya identificado la clase de solicitud de que se trata, si es una petición, una queja, reclamo o sugerencia.
La Coordinación de Aseguramiento y Calidad es responsable de la presentación del informe de seguimiento.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

CONSULTA: Consiste en someter a consideración de la Cámara de Comercio de Cartago aspectos en relación con las materias propias de su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen ni vinculan responsabilidad de la Cámara de Comercio. Serán resueltas dentro de los treinta **(30) días hábiles** siguientes a su recepción.

DOCXFLOW: Es la plataforma de software que sistematiza, administra, gestiona y traza información; documentos físicos y electrónicos en la Cámara de Comercio de Cartago.

FELICITACIÓN, COMENTARIO POSITIVO O ELOGIO: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un COLABORADOR o con el proceso que genera el servicio. La Cámara de Comercio se reserva el derecho de responder o no a todas las felicitaciones, siendo factible la respuesta se realizará dentro de los diez **(10) días hábiles** siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.

PARTES INTERESADAS: Son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (clientes, acreedores, proveedores, gobierno, sociedad, proveedores, directivos, empleados).

PETICIONES: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

	<p>El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.</p> <p>En la Cámara de Comercio de Cartago serán resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p>PQRSF: Acrónimo usado en la Entidad para resumir: P=Petición, Q = Queja; R = Reclamo; S = Sugerencia, S: solicitudes de información pública; F = Felicitaciones.</p> <p>QUEJAS: Son manifestaciones de inconformidad por medio verbal, escrita o en medio electrónico de las cuales se informa a la Cámara de Comercio, la ocurrencia de un hecho irregular en el funcionamiento y la provisión de los servicios ofrecidos por la entidad, o por la conducta de un colaborador en el desarrollo de sus funciones. En la Cámara de Comercio de Cartago serán resueltas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p>RECLAMOS: Son manifestaciones de inconformidad por medio verbal, escrita o en medio electrónica, relacionada con la provisión de los servicios que se ofrecen al público, generando un perjuicio patrimonial al usuario o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. En la Cámara de Comercio de Cartago serán resueltas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p>SUGERENCIA: Es la aportación de ideas o iniciativas de parte del cliente interno o externo para mejorar nuestra calidad. La Cámara de Comercio de Cartago se reserva el derecho de responder a las sugerencias. En la Cámara de Comercio de Cartago serán respondidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.</p> <p>UNIDAD DE CORRESPONDENCIA: En la Cámara de Comercio es el área responsable de la recepción y despacho de la correspondencia institucional.</p> <p>USUARIO: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio.</p>
<p>NORMATIVIDAD, POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES:</p>	<p>Ley 1755 de 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”.</p> <p>Decreto 1166 de 2016 Peticiones Verbales</p> <p>En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara sobre quejas y reclamos será objeto de recursos ya que el anterior es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del C.P.A.C.A.</p> <p>Cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Consulta se debe tramitar una a una; no se podrán unir varias Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, aunque pertenezcan al mismo proceso o caso.</p> <p>Las Quejas y Reclamos deberán formularse de manera respetuosa para ser tramitados; de lo contrario podrán ser rechazados y declarados improcedentes, de lo cual se dejará la respectiva constancia.</p>

Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia y hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

En la secretaria jurídica se conformará un archivo con todas las peticiones, quejas y reclamos y sus respuestas.

TIEMPOS DE ATENCIÓN



Nota: La Cámara de Comercio se reserva el derecho de responder o no a todas las felicitaciones, siendo factible la respuesta se realizará dentro de los diez **(10) días hábiles** siguientes a la recepción en la unidad de correspondencia.

MEDIOS Y HORARIOS HABILITADOS

PQRSF TELEFONICAS / VERBAL
 Oficina Cartago: tel. 60221779912 ext. 116 – ext. 119
 Oficina La Unión: tel. 6022179912 ext. 121 - 116 – ext. 119
 Oficina Roldanillo: tel. 6022179912 ext. 122 - 116 – ext. 119
 El horario para recepción de PQRS telefónicas en la oficina principal y/o oficinas receptoras es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 4:30 de la tarde.

PQRSF VERBAL / PRESENCIAL
 El cliente o parte interesada puede presentar su PQRSF verbal en cualquier oficina de la Cámara de Comercio de Cartago, es responsabilidad del colaborador que atiende diligenciar el formato establecido por la Camara de Comercio o un documento propio.
 Oficina Cartago: Carrera 4 # 12-101 Cartago

	<p>Oficina La Unión: Carrera 14 #13-22 La Unión Oficina Roldanillo: Carrera 7 #6-111 Roldanillo El horario para recepción de PQRS en la oficina principal y/o oficinas receptoras es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 4:30 de la tarde.</p> <p>PQRSF ESCRITAS El cliente o parte interesada puede presentar su PQRSF en cualquier oficina de la Cámara de Comercio de Cartago, igualmente puede utilizar el formato establecido por la Camara de Comercio o un documento propio. Oficina Cartago: Carrera 4 # 12-101 Cartago Oficina La Unión: Carrera 14 #13-22 La Unión Oficina Roldanillo: Carrera 7 #6-111 Roldanillo El horario para recepción de PQRS en la oficina principal y/o oficinas receptoras es de lunes a viernes de 8:00 de la mañana a 4:30 de la tarde.</p> <p>PQRSF PRESENTADAS POR MEDIO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN El cliente de los servicios registrales, servicios de conciliación o servicios empresariales puede presentar su PQRSF en cualquier oficina de la Cámara de Comercio de Cartago mediante el uso de las encuestas de satisfacción dispuestas para tal fin.</p> <p>PQRSF POR PÁGINA WEB O CORREO ELECTRÓNICO El cliente o parte interesada puede presentar su PQRSF de la página web www.camaracartago.org o a los correos electrónicos camacom@camaracartago.org, correspondencia@camaracartago.org y jurídica@camaracartago.org.</p>
<p>APERTURA DE BUZONES Y RECAUDO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (FÍSICAS Y DIGITALES)</p>	<p>Para el caso de los buzones ubicados en las distintas sedes de la entidad tenga en cuenta lo siguiente: La apertura se realizará el primer día hábil de cada semana.</p> <p>En cartago serán abiertos por parte de un colaborador del proceso de aseguramiento y mejora, en las oficinas receptoras la apertura estará a cargo del colaborador a cargo de la sede.</p> <p>En caso de que no esté el responsable del área para dar apertura al buzón, este deberá dejar un delegado para tal fin.</p> <p>En el caso de las encuestas de los servicios de conciliación, servicios empresariales y servicios de fortalecimiento y desarrollo que son recolectadas por colaboradores del respectivo proceso, estas deben contar con el mismo tratamiento de radicación y respuesta.</p> <p>Para el caso de encuestas recolectadas a través de medios digitales se debe realizar el mismo el mismo tratamiento de radicación y respuesta.</p>

INDICADORES

Nombre Indicador: %PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) RESUELTAS

Fórmula (PQRS resueltas al corte/ PQRS recibidas al corte) * 100

El indicador mide las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas por la Cámara de Comercio de Cartago con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad. Esta medición es importante dado que aporta información sobre la necesidad de profundizar o ajustar el proceso relacionado con PQRS.

Rangos de Evaluación:

Menos 75% Ineficiente
76% - 90% Aceptable
91% -100% Eficiente

Nombre Indicador: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA P-Q-R

Fórmula (Número de Peticiones / Quejas / Reclamos respondidas dentro del término establecido / Número total de Peticiones / Quejas / Reclamos recibidas) *100

El indicador mide las Peticiones / Quejas / Reclamos resueltas oportunamente por la Cámara de Comercio de Cartago con respecto al total de PQR recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es identificar la capacidad de respuesta dando cumplimiento a lo establecido.

Rangos de Evaluación:

Menos del 75% Ineficiente
76% - 90% Aceptable
91% -100% Eficiente

Nombre Indicador: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PETICIONES

Fórmula (Número de Peticiones respondidas dentro del término establecido / Número total de peticiones recibidas) *100

El indicador mide las peticiones, resueltas oportunamente por la Cámara de Comercio de Cartago con respecto al total de PQRS recibidas en la entidad. El propósito del cálculo del indicador es identificar la capacidad de respuesta de peticiones dando cumplimiento a lo establecido.

Rangos de Evaluación:

Menos del 75% Ineficiente
76% - 90% Aceptable
91% -100% Eficiente

Nombre Indicador: COMPARATIVO DE QUEJAS (CRECIMIENTO)

Fórmula (Número de quejas vigencia actual - Número de quejas vigencia anterior) / Número de quejas vigencia anterior) *100

El indicador mide el comportamiento de las quejas comparado con la vigencia anterior. El propósito del cálculo del indicador es dar una alerta temprana en aquellos casos que él % incremente.

Menor a 0% Eficiente

Igual a 0% **Aceptable**
Mayor a 0% **Ineficiente**

Nombre Indicador: COMPARATIVO DE RECLAMOS (CRECIMIENTO)

Fórmula (Número de reclamos vigencia actual - Número de reclamos vigencia anterior) / Número de reclamos vigencia anterior) *100
El indicador mide el comportamiento de las quejas comparado con la vigencia anterior. El propósito del cálculo del indicador es dar una alerta temprana en aquellos casos que él % incremente.

Menor a 0% **Eficiente**
Igual a 0% **Aceptable**
Mayor a 0% **Ineficiente**

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES (PASO A PASO)

PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LAS PQRSF

ACTIVIDAD DE CONTROL ▲ (Opcional marcarlo en la actividad)

#	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	REGISTRO
1	<p>RECEPCIÓN DE LA PQRSF</p> <p>Recepción de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación del cliente / usuario o parte interesada por cualquier medio habilitado, (Verbal, correo físico, correo electrónico, teléfono, encuestas, página web,) siempre debe ser redireccionada a la unidad de correspondencia para su radicación y tratamiento.</p> <p>Revisión de los datos de la PQRSF, identificando los datos del peticionario a quien se entregará la respuesta.</p> <p>Nota: Las PQRSF pueden ser presentadas de forma verbal ya sea directamente en las instalaciones de la Entidad o por vía telefónica. Es responsabilidad del colaborador quien recibe la solicitud de presentarla a la unidad de correspondencia en su debido formato.</p> <p>Nota: Las PQRSF pueden ser presentadas en las encuestas de satisfacción de los servicios registrales, servicios empresariales y servicio de conciliación, en todos los casos deben pasar por la unidad de correspondencia para su radicación y tratamiento.</p> <p>Nota: Para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas realizadas vía telefónica, el funcionario de la Cámara de Comercio de Cartago debe diligenciar el formato de PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS MJ-F-010 con el fin de dejar asentada la Petición del usuario.</p> <p>Nota: Si la PQRSF se recibe en las oficinas receptoras se debe escanear y enviar vía correo electrónico el mismo día a la unidad de correspondencia.</p> <p>Nota: Si la PQRSF se recibe por la página web o por correo electrónico, no es necesario transcribirla al formato MJ-F-010, basta con presentarla en la unidad de correspondencia para su respectiva radicación.</p>	<p>COLABORADOR DE LA CCC</p>	<p>RADICACIÓN DOCXFLOW MJ-F-010 PETICIONES, RECLAMOS Y RECLAMOS</p>

<p>2</p>	<p>REMISIÓN REQUERIMIENTO Remitir requerimiento a la Dirección Jurídica quien se encargará de evaluar inicialmente el evento en términos de criterios tales como su clasificación (PQRSF), severidad, complejidad, impacto y la necesidad de una acción inmediata y si es el caso enviarla a la dependencia competente para que se encargue de consolidar la respuesta para el usuario informando el vencimiento de los tiempos para dar requerimiento.</p>	<p>COLABORADOR DE LA CCC</p>	<p>DOCXFLOW</p>
<p>3</p>	<p>ANALIZAR LA PQRSF Una vez recibida la queja, esta debe ser analizada con el fin de darle el tratamiento adecuado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>Casos que aplican como Queja: (a) desempeño de los funcionarios de la entidad; (b) RECLAMOS sobre conductas; (c) RECLAMOS por los servicios prestados por cada una de las áreas; (d) incumplimiento de normas o políticas.</p> <p>Una queja se determinará como improcedente cuando el asunto tratado no incumpla con lineamientos o normas aplicables relacionadas con la operación de los procesos, requisitos de productos o servicios, o cualquier otra razón que se considere pertinente.</p> <p>Casos que aplican como Reclamo: (a) incumplimiento de condiciones explícitas y previamente pactadas en la operación de los procesos y prestación de los servicios; (b) producto no conforme. (c) genera un perjuicio patrimonial al usuario o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado</p> <p>Casos que aplican como Sugerencia: (a) mejoramiento de procesos; (b) solución de problemas y crecimiento de la Entidad; (c) aportes de tipo administrativo; (d) aportes sobre la planta física y los servicios que se prestan; (e) aportes sobre el talento humano; (f) innovación de productos y servicios.</p> <p>Las sugerencias pueden ser consideradas improcedentes por algunos de los siguientes motivos: (a) el asunto tratado ya se aplica; (b) se trata de un tema fuera del ámbito de la competencia de la Entidad; (c) o cualquier otra razón que se considere pertinente.</p> <p>En los casos que aplican como Solicitudes de información Pública. Las</p>	<p>DIRECCION JURIDICA</p>	<p>N. A</p>

	<p>solicitudes de acceso a la información se determinarán en: a) cuando la información es calificada como clasificada, en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014 establece que la información pública clasificada es todo aquello cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito. Cuando está relacionada con: * El derecho de las personas a la intimidad (hábeas data o protección de datos personales) *</p> <p>El derecho a la vida* Los secretos comerciales, industriales y profesionales b). cuando la información pública es calificada como reservada. El artículo 19, establece que la información pública reservada es aquella cuyo acceso podrá ser rechazada o denegada, de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en las siguientes causales:</p> <p>*La defensa y seguridad nacional *La seguridad pública *Las relaciones internacionales *El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.</p> <p>Las sugerencias de información pública pueden ser improcedentes por algunos de los siguientes motivos: a) en que la administración emita una respuesta negativa a la solicitud acudiendo su carácter reservado e invocando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes; b) vulneración por falta de respuestas material o respuesta diversa al carácter reservado de la información , en este supuesto la jurisdicción constitucional ha enfatizado que es la acción de tutela el mecanismo idóneo para obtener la protección de tal derecho fundamental.</p>		
<p>4</p>	<p>REVISIÓN DE LA PERTINENCIA DE LA GESTIÓN DE LA RESPUESTA Y DIRECCIONAR LA PQRSF Luego de analizar la PQRSF, la Dirección Jurídica deberá enviarla al área que debe proyectar la respuesta.</p>	<p>DIRECCION JURIDICA</p>	<p>DOCXFLOW</p>
<p>5</p>	<p>REGISTRO DE LA PQRSF Las quejas y reclamos se deben registrar en el módulo BPM de Binaps asignándolo al responsable del proceso involucrado. Se debe comunicar a los funcionarios involucrados sobre la PQRSF recibida. .</p>	<p>COORDINACIÓN DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD</p>	<p>BINAPS</p>

<p style="text-align: center;">6</p>	<p>ANÁLISIS DE CAUSAS Y DETERMINACION DE ACCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la PQRSF recibida, identificando las causas que la originaron. • Comunique a los funcionarios involucrados sobre la PQRSF recibida. • Con base a la información y análisis de la PQRSF, y de manera concertada con el equipo de trabajo, genere una acción de mejora que minimice o elimine las causas que generaron la misma, con fecha y responsable para su implementación. <p>Ayuda: Para el análisis de causas puede apoyarse uso del documento MJ-I-004 INSTRUCTIVO HERRAMIENTAS ANÁLISIS DE CAUSAS</p>	<p style="text-align: center;">COORDINACIÓN DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD / LIDER DEL PROCESO</p>	<p style="text-align: center;">BINAPS</p>
<p style="text-align: center;">7</p>	<p>EMISION DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</p> <p>Dar respuesta a la PQR de acuerdo con los términos establecidos por la Ley y por la organización de acuerdo a la acción definida. En los casos de QRS (Queja, Reclamo y Sugerencias), la queja debe incluir un compromiso con el mejoramiento del servicio. Tenga en cuenta que al cliente no le interesan las justificaciones personales, al cliente le interesa recibir el servicio que requiere.</p> <p>Se enviará la respuesta al cliente, firmada por el director del área respectiva dejando siempre trazabilidad mediante DOCXFLOW, se debe responder bajo los protocolos de gestión documental vigentes en el momento (consecutivo de correspondencia, radicado, firmas autorizadas, etc.)</p> <p>Para el tratamiento de las solicitudes los plazos de respuesta son de 10 días hábiles para el envío de la información solicitada; una vez emitida dicha información deberá ser publicada en la página web de la Cámara de Comercio de Cartago, en enlace de transparencia en la parte de noticias.</p> <p>Se debe solicitar un consecutivo para correspondencia externa para asignarlo a esta respuesta (docx Flow)</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCION JURIDICA</p>	<p style="text-align: center;">DOCXFLOW</p>
<p style="text-align: center;">8</p>	<p>ENTREGA DE RESPUESTA</p> <p>La respuesta debe ser remitida al peticionario por correo electrónico, o en la dirección del domicilio registrada, o contactarlo para que personalmente reciba su respuesta en la unidad de correspondencia de la Cámara de Comercio de Cartago. Siempre se debe relacionar el registro de entrega de la respuesta al radicado de la queja.</p> <p>En caso que el peticionario manifieste que la respuesta NO da solución a su PQRSF, se debe generar una nueva respuesta efectiva al peticionario realizando un análisis más profundo a fin de minimizar o eliminar la causa de la QRSS. (Paso 5.). En caso contrario el procedimiento termina en este paso.</p>	<p style="text-align: center;">COLABORADOR DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</p>	<p style="text-align: center;">DOCXFLOW</p>

	Nota: Si no se indica una dirección para la notificación de la respuesta, ésta se publicará en la cartelera de información del área de Registro.		
9	REPORTES DE GESTIÓN DE PQRS Mensualmente se verifica y registra la gestión del sistema de peticiones, quejas y reclamos, se realiza un informe trimestral en el formato MJ-F-011, y se consolida semestralmente toda la información en el formato MJ-F-009. los informes serán entregados al proceso de aseguramiento y mejora para la presentación de informes trimestrales alineados con el informe de satisfacción. Nota: En caso de ser necesario se formulan acciones de mejora a través del aplicativo Binaps.		SECRETARÍA JURÍDICA MJ-F-009 CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (SEMESTRAL) MJ-F-011 SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (TRIMESTRAL)
10	CONTROL A LA GESTIÓN DE PQRSF El proceso de aseguramiento y mejora realiza seguimiento a la gestión realizada y las acciones tomadas de acuerdo al reporte trimestral suministrado por la secretaría jurídica. Nota: En caso de ser necesario se formulan acciones de mejora a través del aplicativo Binaps (se tiene presente las PQRS repetitivas)	COORDINADOR DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD	INFORMES DE SATISFACCIÓN / INFORME DE SEGUIMIENTO
11	GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS PQRSF Archivar la documentación relacionada de acuerdo a las tablas de retención documental y lineamientos de control de registros.	SECRETARÍA JURÍDICA	ARCHIVO ALINEADO A LA TRD
DOCUMENTOS RELACIONADOS:	N°	CÓDIGO	NOMBRE
	1	MJ-F-009	CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
	2	MJ-F-010	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
	3	MJ-F-011	SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS
	4	MJ-F-033	DERECHO DE PETICIÓN VERBAL

ACTIVIDADES DE CONTROL

Control (alineados con la gestión de riesgos)	Responsable de realizar el control	Momento o Frecuencia	Evidencia
La asistente jurídica efectúa seguimiento diario a la ruta de oficios de PQRS y derechos de petición en el sistema DOCXFLOW, lo cual queda evidenciada la trazabilidad en el sistema con el fin de evitar el incumplimiento de respuesta de los términos legales.	Secretaría Jurídica	Diario	Docxflow

La directora jurídica y la asistente jurídica realizan seguimiento diario de las solicitudes radicadas por el auxiliar de correspondencia en la herramienta Docxflow, para identificar las solicitudes que se deben dar respuesta en los tiempos establecidos en la entidad y contar con el tiempo suficiente para la proyección de su respuesta y envío, igualmente mediante esta herramienta se verifica la trazabilidad de los documentos radicados.	Directora Jurídica	Diario	Docxflow
---	--------------------	--------	----------

Control de Cambios

Control de Cambios	<p>Descripción</p> <p>Versión 04 Se incluyen todos los puntos donde se puede registrar un PQR – Se establecieron tiempos de respuesta para sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Versión 05 (enero 01 2022) Se ajustan los tiempos de respuesta. Se actualiza la normatividad Se cambia la estructura general del documento. Se cambian los indicadores de la gestión de PQRSF Se eliminan los formatos MJ-F-031 CONSULTAS Y PETICIONES X PAGINA WEB Y CORREOS ELECTRONICOS, MJ-F-023 OPORTUNIDADES DE MEJORA</p>
--------------------	--

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma:		
Cargo: Coordinador de Aseguramiento y Calidad	Directora Jurídica	Presidenta Ejecutiva
Fecha: enero 02 2022 (vigencia)	Enero 02 2022 (vigencia)	Enero 02 2022 (vigencia)