



**MANUAL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

**CÁMARA DE COMERCIO
DE BUCARAMANGA**

LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

Establece el Procedimiento interno para el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en atención a:

1. Que el artículo 23 de la Constitución Política establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Toda actuación que inicie cualquier persona implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.
2. Se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
3. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio para la comunicación o transferencia de datos.
4. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
5. No podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
6. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
7. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá remitir a las respuestas anteriores.
8. Si a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
9. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación, puesta en la página web, entregando copias de la misma a quienes las soliciten.

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS

JUSTIFICACIÓN

Atendiendo la Circular Única de 2001, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio y sus modificaciones, referente a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, mediante los cuales se establece una supervisión integral y especializada a las inquietudes de los clientes y proveedores; teniendo en cuenta el interés de mejorar la calidad en la atención al usuario y a su desempeño institucional, así como dar cumplimiento de las obligaciones que se derivan de la Ley 1581 de 2012 en virtud a que la Cámara de Comercio de Bucaramanga es responsable de tratamiento de datos personales, se define el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS.

OBJETIVOS

- Garantizar al usuario, la óptima utilización y acceso oportuno a los servicios que presta la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Orientar al usuario en la utilización de todos los trámites y procedimientos ofrecidos por la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes, con relación a los servicios que presta la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- Atender las inquietudes o sugerencias detectadas mediante la evaluación permanente de la satisfacción del cliente.
- Analizar la información recibida por medio de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y mediciones de Satisfacción del Cliente, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios.
- Garantizar el respeto del derecho de tratamiento de datos personales y los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción, en forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades que sean de competencia de la Cámara de Comercio, ya sean de interés general o particular; así como elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos que obran en sus archivos. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se establece un procedimiento especial independiente.

Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento administrativa y de lo Contencioso Administrativo, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo.

Además de conformidad con el mismo artículo si se trata de una petición de documentos el término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la misma; si se trata de una petición de consulta en relación con una materia a nuestro cargo, la respuesta deberá darse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción y si la consulta se trata especialmente sobre la información personal que reposa en cualquier base de datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, deberá atenderse en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta sobre datos personales, dentro del término señalado, se debe informar de tal novedad al consultante, expresándole los motivos de la demora y señalarle la fecha en que se atenderá la consulta, dicha fecha no podrá exceder los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en una institución, por el no cumplimiento de las características o requisitos establecidos, en la prestación de un servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación con la cual no está de acuerdo el usuario. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

Cuando el reclamo presentado sea con el fin de corregir, actualizar o suprimir la información contenida en las bases de datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga o que se refiera al incumplimiento de una o cualquiera de las obligaciones legales que tiene Cámara de Comercio de Bucaramanga como responsable o encargada de tratamiento de datos personales, se deberá atender en un término máximo de quince (15) días hábiles contados des del día siguiente a la fecha de su recibido.

Si no es posible dar respuesta al reclamante dentro del tiempo de los quince (15) días se debe informar al reclamante de ello, indicándole el motivo y la fecha en la se le dará respuesta, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Sugerencia: Inquietud o comentario que manifiesta el usuario frente a una situación o procedimiento.

Felicitación o Reconocimiento: Manifestación de agradecimiento del usuario como consecuencia de la satisfacción por un beneficio recibido durante la prestación de un servicio ofrecido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Aplicativo de PQRS: Software diseñado para documentar y hacer seguimiento a las PQRS recibidas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

CONTENIDO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS

El sistema PQRS debe contribuir al logro de la satisfacción del cliente mediante la administración adecuada de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas o detectadas por los usuarios de los diferentes servicios que presta la Cámara de Comercio de Bucaramanga a través de sus diferentes dependencias, de tal manera que contribuya al mejoramiento de su calidad.

El sistema PQRS hace parte del Sistema de Gestión para la Satisfacción del Cliente, del Sistema de Gestión de Calidad y dependerá directamente de la **Dirección de Mercadeo**, quien deberá garantizar el buen funcionamiento del mismo.

Medios Disponibles para la recepción de las PQRS

Formato de PQRS: Formulario diseñado para la recepción de toda la información del usuario y la petición, queja, reclamo o sugerencia que va a presentar.

Vía telefónica: Por este medio se pueden recibir desde cualquier puesto de trabajo y quien recepcione la llamada debe plasmarla por escrito y direccionarla a la unidad de Mercadeo.

En el Portal Web: La página Web de la Cámara de Comercio tiene un link a través del cual se pueden presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e igualmente se debe dar de manera electrónica la respectiva respuesta a las solicitudes que se reciban digitalmente. Los puntos de autoconsulta de los CAE, facilitan el acceso a Internet.

Responsables de la administración y atención del Sistema de PQRS

Si bien la **Dirección de Mercadeo** es la administradora del Sistema de PQRS de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el personal interno responsable para administrar y atender el buen funcionamiento del sistema es el siguiente:

Líder de Servicio al cliente: Encargado de la administración del sistema asegurando la recepción y trámite de las PQRS, así como de la preparación de los informes periódicos y el apoyo para el planteamiento de soluciones y acciones correctivas o de mejora y finalmente el seguimiento en la implementación de las soluciones o acciones definidas. Es el único receptor de todas las PQRS para su trámite.

Los Directores de Negocio y Directores de Oficina: Ejecutores de los diferentes servicios de la Cámara, serán quienes darán solución y preparan respuesta a las PQRS recibidas.

En todo caso cuando se trate de consultas y reclamos que se presenten en materia de tratamiento de datos, y sea necesaria e indispensable la intervención de la Dirección de Mercadeo para la toma de decisiones finales será esta quien dé seguimiento, promueva el trámite de la solicitud o reclamo y decida.

El Oficial de tratamiento de datos: Que corresponde a la validación del cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 en la gestión de la consulta o reclamo en materia de datos personales al interior de la Cámara.

Los Vicepresidentes de Unidad o su delegado: Serán quienes firmen las respuestas a las PQRS.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En este documento se presentan las diferentes actividades que se llevan a cabo para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciben, hasta el punto de enviarle la respuesta al cliente, según lo que el área responsable haya considerado pertinente.

Divulgación y promoción del Sistema

La divulgación y promoción del sistema, está bajo la responsabilidad de la Dirección de Mercadeo, para lo cual se utilizan los diferentes medios propios de la Cámara.

Responsables del servicio: Serán los encargados de informar a los usuarios sobre el sistema PQRS y al mismo tiempo, serán quienes responderán las distintas solicitudes recibidas.

Formato de PQRS: Documento en el que se registra la información del usuario y de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia que se presenta ante la Cámara.

Display de Formatos de PQRS: Contenedor en donde se exhiben los plegables debidamente identificado.

Tiempo de respuesta a las PQRS

CLASE DE TRAMITE	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS (HÁBILES)
PETICIÓN	15
PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10
PETICION DE CONSULTA	30
PETICIÓN CONSULTA EN DATOS PERSONALES	10
PETICION ENTRE AUTORIDADES	10
QUEJA	8
RECLAMO	8
SUGERENCIA	15

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA

Nombre de la Unidad: Unidad de Apoyo de Mercadeo.

Nombre del Responsable de Administrar el Sistema: Director de Mercadeo.

Objetivo de las Actividades

Administrar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, con el fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios de la Cámara de Comercio y suministrar una información eficiente de los mismos para mejorar la satisfacción de los clientes.

Funciones del administrador del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Administrar adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por parte de los usuarios de los diferentes servicios que presta la Cámara de Comercio.
- Asegurar que los procedimientos diseñados para solucionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias estén disponibles; para garantizar que los Responsables de los Servicios puedan dar respuesta a los usuarios que presentan estas solicitudes.
- Recolectar la información proveniente de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.
- Administrar el aplicativo del sistema con la información acumulada en los diferentes criterios.
- Realizar informes periódicos cuantitativos y descriptivos, acerca de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos y comunicar dichos informes a la Presidencia Ejecutiva, a los Vicepresidentes de Unidad y cuando el Presidente lo considere, a la Junta Directiva de la Cámara de Comercio.
- Realizar informes trimestrales, anuales y los especiales que cumplan con los requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, referentes al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias u otra instancia que lo requiera.

Características del sistema

- Servir de herramienta para la toma de decisiones que se conviertan en acciones correctivas, preventivas o de mejora para prestar un mejor servicio.
- Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las características del servicio, normas o procedimientos.
- Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.
- Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Informes

Constituyen los resultados obtenidos de la administración del sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como la implementación de las modificaciones tendientes a mejorar los

procesos y el servicio.

Informe para Comité de PQRS

El Comité de PQRS estará conformado por el Presidente Ejecutivo y/o Asistente de presidencia, los Vicepresidentes de Unidad y/o delegados, el Director de Mercadeo, la persona responsable de la Administración del Sistema de Gestión de Calidad, auxiliar de servicio al cliente, líder de servicio al cliente y representante del área de gestión humana.

Al menos, trimestralmente se presentará el informe al Comité sobre las PQRS recibidas durante ese período. No obstante, de ser requerido, el comité deberá reunirse de forma extraordinaria cuando la trascendencia de las PQRS, perjudiquen la imagen o la prestación de los servicios de la Cámara.

En la reunión se evalúan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y resueltas, consignadas en el informe periódico preparado para tal fin. Se definen acciones correctivas y preventivas, señalando los responsables y el término de tiempo para su implementación.

Informes para los Entes de Control de las Cámaras de Comercio.

Serán realizados semestralmente para la Superintendencia de Industria y Comercio y contempla los resultados de las acciones tomadas por la administración para la solución de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.

Serán elaborados informes anuales y especiales según los parámetros y formatos establecidos para ello por las instancias institucionales u otro ente de control que llegare a establecerlo.

PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Act. #	Responsable	Descripción
1	USUARIO	EL usuario podrá tramitar las PQRS en cualquier puesto o seccional de CCB de manera escrita, en el formato f-mer-03-09, a través de carta, vía telefónica, portal web, cuando la consulta o el reclamo se trate sobre datos personales también podrá presentarla por medio de dirección de correo electrónico¹, entre otros. Podrá adjuntar los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente. El horario para recepción de estos documentos será de acuerdo al horario de las oficinas de la Cámara de Comercio de Bucaramanga incluyendo sus seccionales.
2	Empleado CCB	En cualquier puesto o seccional de CCB y/o call center el empleado que reciba la PQRS deberá radicarla a través de la página www.camaradirecta.com/contactos/pqr. Si es de manera escrita debe ser enviada al área de archivo y correspondencia por la VUC para ser radicada.
3	Ventanilla única de correspondencia	Radica la PQRS recibida y envía al líder de servicio al cliente y/o auxiliar de servicio al cliente para su registro y trámite en el sistema CRM y Work flow. Si la PQR es asignada a Registro Público, Se distribuye al área de Registro responsable de la gestión a fin de dar el trámite respectivo a través del aplicativo de workflow.

¹ protecciondatospersonales@camaradirecta.com

4	Líder de servicio al cliente y/o auxiliar de servicio al cliente	Recibe las PQRS, analiza su contenido y valida la información registrada en el sistema CRM² Cuando el usuario registre su PQR a través de la página www.camaradirecta.com la solicitud es recibida directamente por el salesforce. Posterior al registro se remitirá al Vicepresidente de la Unidad responsable o a su delegado; la remisión se hará en el mismo día en que fue recibida y asigna a las diferentes unidades de negocio, según la naturaleza y origen de las PQRS que formulen los ciudadanos por el no funcionamiento o no cumplimiento de la misión por parte de la Entidad y/o por sus empleados. El responsable recibe un correo de aviso sobre la asignación y posteriormente otro aviso previo informándole el tiempo de vencimiento para dar respuesta
5	Vicepresidente de la Unidad responsable o su delegado	Analiza la PQRS Para emitir una respuesta al usuario. Prepara la respuesta y contesta siguiendo el instructivo i-mer-03-03 Respuesta de PQRS por el sistema Salesforce. Las peticiones se resolverán en la misma forma en que fueron presentadas. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, debiendo quedar constancia de ello; en los demás casos, se dará respuesta por escrito. Cuando una solicitud se responde de forma física, el responsable realiza la carta, la firma, la envía al área de archivo y correspondencia utilizando el aplicativo de distribución de documentos “Hermes” para la radicación en correspondencia y entrega final al usuario. Las unidades que cuenten con el aplicativo de Work flow utilizaran este aplicativo para el envío de la información al área de archivo quien se encarga de su distribución. Cuando la respuesta se emite al correo electrónico del cliente el responsable utilizará igualmente el cabezote establecido de acuerdo al instructivo i-mer-03-03 Respuesta de PQRS por el sistema Salesforce, enviando copia de esta respuesta al Líder de servicio al cliente y/o auxiliar de servicio al cliente, quien se encargará de la trazabilidad en salesforce. Los Tiempos de respuesta serán los siguientes: • Para las Peticiones y Sugerencias: Dentro de los quince días hábiles siguientes al recibo de la Petición o la Sugerencia, el Vicepresidente responsable o su delegado deberá dar respuesta por escrito a la petición, de manera

² El contenido de la consulta o reclamo correspondientes a protección de datos personales deberá tener mínimo (artículo 15 de la Ley 1581 de 2012):

- Estar dirigido a Cámara de Comercio de Bucaramanga
- Contener la identificación del titular.
- Contener el objeto de la consulta.

Especificar la dirección de notificación del titular, ya sea física o electrónica (e-mail).

		completa y clara, no obstante en los casos que se trate de una petición de documentos, una petición de consulta a autoridades sobre temas relacionados con la entidad o una petición entre autoridades, se tendrán los siguientes términos: para las primeras y terceras 10 días hábiles, para las segundas 30 días hábiles. Así mismo cuando se trate de consultas sobre datos personales se deberá dar respuesta dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido de no ser posible, deberá comunicarle tal novedad al consultante³. En todo caso la respuesta no podrá ser entregada en un término superior a los cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del primer término. - Para las Quejas y Reclamos: Dentro de los ocho días hábiles siguientes al recibo de la Queja o Reclamo, el Vicepresidente responsable o su delegado deberá dar respuesta por escrito a la petición, de manera completa y clara. Así mismo cuando se trate de un reclamo sobre datos personales se deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido de no ser posible, deberá comunicarle tal novedad al reclamante⁴. Caso en el cual la respuesta al reclamo se podrá entregar en máximo ocho (8) días contados desde el vencimiento de los quince (15) días iniciales. - En el caso de recibir un Reconocimiento, se respetará el mismo procedimiento con los tiempos de respuesta de una Sugerencia. Este hecho debe comunicarse internamente a través de los medios propios de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, de manera interna.
6	Ventanilla única de correspondencia	En el caso en que el responsable del proceso documente la respuesta utilizado el aplicativo de workflow los auxiliares de archivo y correspondencia imprimen la respuesta y la envía al destinatario ya sea de forma física o correo electrónicos. Si la respuesta no es enviada por Workflow, los auxiliares de archivo radican, digitalizan e indexan en el aplicativo DOCUWARE, y envían al correspondiente destinatario de forma física o correo electrónico.

³ Y ⁴ La comunicación dirigida al cliente informándole la novedad de prórroga debe indicarle el motivo por el que no se puede dar respuesta en el término general, el encargado de dar trámite a su consulta o reclamo, documentos necesarios o información exigida para responder la consulta y la fecha en la que podrá dar respuesta.

7	Líder de servicio al cliente y/o auxiliar de servicio al cliente	Se dará trazabilidad a todo el proceso a través de la herramienta CRM hasta el cierre del caso. El archivo de todas las PQRS y sus respuestas, reposará en el aplicativo, cuyo historial servirá para solucionar los problemas que han dado origen a ellas o evaluar nuevas opciones de solución. Las PQRS presentadas por los usuarios en formato físico y los soportes quedarán en custodia del líder de servicio al cliente siguiendo la disposición de las tablas de retención documental.
---	--	---

Aspectos Legales

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el Estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo. (Art. 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y en la Ley 1581 de 2012 cuando se trate de datos personales

Le corresponde a la Cámara de Comercio atender las peticiones formuladas por cualquier persona y especialmente en los casos de temas de los registros, serán atendidas directamente por el Vicepresidente de Registro e Infomediación o su delegado.

Asimismo, de conformidad con el Art. 21, si se radicara una PQRS y esta entidad no fuese competente para contestarla, deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 10 días siguientes al de la recepción si obró por escrito.

Las consultas que tengan relación con las funciones de la Cámara deberán ser atendidas por la Vicepresidencia de la unidad correspondiente.

DISPOSICIONES GENERALES

Respuestas: En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio sobre PQRS 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 Código Contencioso Administrativo.

Formación de Archivo: El área de servicio al cliente organizara expedientes para conservar el archivo de las PQRS, y reconocimientos recibidos. Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con ellos una sola carpeta, en la que se acumularán los demás documentos que se tramiten ante la Cámara y tengan relación directa con él, con el propósito de evitar decisiones contradictorias.

Control de Revisiones

Rev. #	Descripción	F. Rev. (d-m-a)	Revisado por	Aprobado por	F. Impl. (d-m-a)
1	Emisión inicial del documento	30-08-07	Marlene Roa Zarate/ Juan Jose Reyes Peña	Presidente junta directiva	30-08-07
2	Se ajusta el artículo 14 del Código de Procedimiento administrativa y de lo Contencioso Administrativo, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo. Además de conformidad con el mismo artículo si se trata de una petición de documentos el término de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la misma; y si se trata de una petición de consulta en relación con una materia a nuestro cargo, la respuesta deberá darse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción Se aclara la definición de sugerencia: Inquietud o comentario que manifiesta el usuario frente a una situación o procedimiento. Se ajusta la tabla de tiempos de respuesta (en días hábiles) Se aclara procedimiento 6.Tiempos de respuesta: Se aclaran aspectos legales Art. 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Asimismo, de conformidad con el Art. 21, si se radicara una PQRS y esta entidad no fuese competente para contestarla, deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 10 días siguientes al de la recepción si obró por escrito.	01-06-13	Maria Paula Mantilla Galvis / Comité de PQRS	Presidente junta directiva	01-06-13
3	Se elimina introducción de atribuciones y consideraciones de la junta directiva de CCB Se actualizan responsables de la administración y atención del sistema de PQRS al cargo Líder de servicio al cliente, Se actualizan cargos de personas que conforman el comité de PQRS incluyendo Asistente de presidencia, delegados Vicepresidencias y gestión humana Se actualiza logo y encabezado Se actualiza procedimiento incluyendo cuadro de responsables y descripción de actividades, se incluye cabezote de respuesta y el instructivo i-mer-03-03 Respuesta de PQRS por el sistema Salesforce	10-08-17	Daniel Prada / Adriana Patricia Bacca	Comité de PQRS	17-05-18
4	Se adiciona un nuevo objetivo a fin de Garantizar el respeto del derecho de tratamiento de datos personales y los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). Se ajusta y se aclara información de Peticiones Se ajusta y se aclara información de Reclamos Se actualiza los Responsables de la administración y atención del Sistema de PQRS Se ajusta tabla de Tiempos de respuesta a las PQRS agregando el ítem petición consulta en datos personales Se aclara descripciones de la tabla de Procedimiento para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la act. #1 de Usuario, act. #4 Líder de servicio al cliente y/o auxiliar de servicio al cliente, act. #5 Vicepresidente de la Unidad responsable o su delegado	17-11-20	Adriana Bacca /Andrea Paola Jaimes	Daniel Prada	17-11-20
