

OBJETIVO: Definir los pasos a seguir para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF).

ALCANCE: Aplica para la recepción y trámite de PQRSF de la CCMPC.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Para peticiones:

- ✓ Toda solicitud formulada en ejercicio del derecho de petición debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que una petición sea verbal o escrita, sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla al Coordinador CAE y PQR para su radicación y trámite.
- ✓ Sin perjuicio de lo anterior cualquier funcionario de la Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos podrá recepcionar las peticiones verbales o escritas, en los formatos dispuestos para tal fin, ingresándolas al SII (Sistema Integrado de Información) y remitir para su radicación inmediata al Coordinador CAE y PQR, registrando fecha y hora de recibido, validando que la petición contenga los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el número de fax o la dirección electrónica, el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta su petición, tratándose de peticiones escritas validar la relación de los documentos adjuntos; en caso de no presentarse los documentos correspondientes, indicarle al peticionario, en el acto de recibo, los faltantes, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación; y tratándose de peticiones verbales si se requiere presentación de documentos, estas deberán hacerse de manera presencial, identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición, constancia explícita que conste que la petición se formuló de manera verbal cuando así sea, y la firma del peticionario cuando fuere el caso.
- ✓ Cuando se ingresa la petición al SII (Sistema Integrado de Información) este envía una alerta que informa la presentación de la solicitud.
- ✓ El Coordinador (a) CAE y PQR también puede recibir peticiones que pueden ser presentadas por los buzones ubicados en la entidad, página web, fax, correo, e-mail (pqr@ccm.org.co), por teléfono, whatsapp o personalmente.

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

- ✓ El responsable de resolver la petición da la respuesta de acuerdo a los siguientes términos:

Derecho de petición	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de copias de documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	30 días hábiles siguientes a su recepción.

- ✓ El Coordinador (a) CAE y PQR da salida del radicador a la petición envía la respuesta al usuario.
- ✓ Si la petición afecta una matrícula o inscripción, el Coordinador (a) CAE y PQR envía al archivo de registros públicos la copia de la respuesta, para ser almacenada en la matrícula o la inscripción. Las demás las archiva en la carpeta destinada para el efecto.

En el caso de petición de devoluciones de dinero:

- ✓ Para el caso de devoluciones de plano, resoluciones de desistimientos tácitos y abstenciones de registro se deberá informar la posibilidad de devolución de dinero y se adjuntará el respectivo modelo de cuenta de cobro.
- ✓ Cuando la cuenta de cobro ingresa el Coordinador CAE y PQR revisa que la devolución de dinero proceda verificando que los valores son objeto de devolución tanto de rentas departamentales como derechos de cámara y comprobando que se presente el memorial que exige el Artículo 15 del Decreto 650 de 1996, las cuentas de cobro preferiblemente con reporte de cuenta bancaria para la devolución y el recibo soporte.
- ✓ El Coordinador CAE y PQR revisa que en el SII se encuentre el registro de la devolución definitiva del código a devolver, el cual debió haber quedado en devolución de plano sin reingreso:

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN CÓDIGOS DE BARRAS CUENTAS DE COBRO

Asignarse el código de barras

- ▼ BANDEJAS
 - Documentación
 - Cambiar clave
 - Verificar documento
- ▼ CONSULTAS Y TRANSACCIONES
- ▼ MODULO DE REGISTRO
 - Gestión de Usuarios Verificados
 - Reimpresión de Recibos
 - Registros Públicos - Gestión de caja
 - Registros Públicos - Abogados
 - Estudio y registro de Proponentes
 - Reasignación Código de Barras (registro)**
 - Asignar XML a código de barras (propon
 - Publicar Noticia de Proponentes
 - Cancelar proponente cambio Domicilio
 - Estudio Solicitudes Circular 19
- Registros Públicos - Control de Calidad
- Registros Públicos - Consultas internas
- Registros Públicos - Auditorías
- Registros Públicos - Procesos especiales

Reasignación de códigos de barras - Selección ⓘ

Apreciado usuario, por favor seleccione a continuación el código de barras que desea re-entrar. Oprima el botón Continuar

Número del Código de Barras (*)

Derechos Reservados: [Conflicto.com](#) PBX: (57)-1 3814100, BOGOTÁ D.C., Colombia - Sur America, Copyright 2017
Licenciado para CAMARA DE COMERCIO DE MANIZALES POR CALDAS, Carrera 23 # 26 - 63 - Centro Manizales, PBX: 8962121, Contacto : ppg@ccm.org.co, [Declaración de privacidad](#)

En el asunto indicar “para devolución definitiva”

Reasignación de códigos de barras - Selección ⓘ

Apreciado usuario, Por favor verifique los datos del código de barras que se muestran a continuación. Si está seguro que se trata del documento que desea reasignar, por favor indique a continuación El usuario al que desea asignar el trámite y el estado de la ruta en que debe quedar.

Número del Código de Barras

Operación

Matrícula

Proponente

Nombre

fecha

Trámite

Estado

Usuario

Asignar al usuario (*)

Estado a aplicar (*)

Tipo (*)

Observaciones (*)

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

Devolver

Tramites del registro de Proponentes pendientes de estudio

El sistema mostrará los códigos de barras radicados a partir de la fecha 2017-05-10, Si desea mostrar los códigos de barras desde una fecha diferente, por favor indique a continuación la fecha deseada y oprima la lupa que aparece al lado derecho de la pantalla.

Fecha inicial (AAAA-MM-DD): 2017-05-10 (Indique la fecha inicial a partir de la cual desea mostrar el contenido de la bandeja (opcional))

Código barras inicial: (Indique el código de barras a partir del cual desea realizar la consulta)

CodBarras	Recibe	FechaRad	FechaPasó	Expediente	Identificación	Nombre	Estado	Usa	Allep	NumActo	Esco	L6Ca
385853	9000061744	2017-04-07	2017-05-10	2522	10298590	JOSE MAN NIETO CASTI13	ENVIADO A REGI	B32	09	TRAMITES DE PR	N / 2	

Indicar el motivo por el cual se está realizando la devolución, para lo cual se creó la opción “devolución de plano por cuenta de cobro”. En observaciones **“devolución de plano por devolución de dinero”**. Y tener en cuenta **NO** dejar el correo electrónico para que no envíe notificación.

39	El documento no contiene actos sujetos a registro	FD	<input checked="" type="checkbox"/>
45	Acreditar el pago de los derechos de inscripción e impuesto de registro departamental (Decreto 650 de 1996)	FD	<input type="checkbox"/>

Tipo de trámite (*) 3.- REGPRO - RENOVACIÓ?N DEL REGISTRO UNICO DE

Tipo devolución (*) Devolución de plano, sin reingreso

Devolución parcial? (*) (Requerimiento por inconsistencias (T))

Modificar formulario (*) El formulario no puede ser modificado


Email (*) sincorreo@hotmail.com

Observaciones

DEVOLUCION DE PLANO

Grabar Ver Aplicar Regresar

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	<p>REGISTROS PUBLICOS Y ASUNTOS JURIDICOS</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>CODIGO: 20515 VERSIÓN: 05 ACTUALIZACIÓN: 2017-12-14</p>
---	---	---

Por último grabar y aplicar

Observaciones


DEVOLUCION DE PLANO




Grabar
Ver
Aplicar
Regresar

- ✓ El Coordinador (a) CAE y PQR realiza la radicación en el sistema verificando que proceda la devolución, tomando la firma de autorización del abogado(a) o coordinador respectivo que haya revisado el documento objeto de la cuenta de cobro para montos equivalentes al 20% del SMMLV, para montos superiores tomará adicionalmente la autorización y firma de la Directora de la Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos.
- ✓ Para los casos que la devolución no exceda el 70% de un SMMLV se podrá efectuar por caja menor en la sede principal o sedes Pac's. Para montos superiores el pago se hará a través de cheque o abono en cuenta tres días después de la aprobación.
- ✓ El Coordinador (a) CAE y PQR da ruta del documento autorizado a contabilidad para el respectivo pago. Si la cuenta registra cuenta bancaria se le consigna, de lo contrario contabilidad realizará cheque y lo enviará al PAC para la entrega al usuario
- ✓ En los casos en los que no proceda la devolución del impuesto de registro departamental se le notificará al usuario a fin de que realice el trámite ante la Gobernación de Caldas.
- ✓ El tiempo establecido para dar respuesta a las solicitudes de devolución de dinero es de 5 días hábiles.

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	<p>REGISTROS PUBLICOS Y ASUNTOS JURIDICOS</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y REGISTRAR, LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>CODIGO: 20515 VERSIÓN: 05 ACTUALIZACIÓN: 2017-12-14</p>
--	---	---

Para quejas y reclamos:

- ✓ Toda queja y reclamo debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que una queja o reclamo sea verbal o escrita, sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla al Coordinador CAE y PQR para su radicación y trámite.
- ✓ Las quejas y reclamos podrán ser recibidas por el (la) Presidente (a) Ejecutivo (a), Directores de Unidad, Líderes de área, Contadora y Coordinador de CAE y PQR.
- ✓ En todo caso deberán remitirse al Coordinador del CAE y PQR quien procederá a su radicación con indicación de la fecha y hora de recibido y datos del quejoso.
- ✓ El Coordinador CAE y PQR también puede recibir quejas y reclamos a través de los buzones ubicados en la entidad, página web, fax, correo, e-mail (pqr@ccm.org.co), por teléfono, whatsapp o personalmente.
- ✓ El Coordinador CAE y PQR radica la queja o reclamo en el sistema de radicación y la direcciona al responsable de darle respuesta.
- ✓ El responsable de resolver la queja o reclamo la resolverán vía telefónica o mediante comunicación escrita que será enviada por e-mail, por correo certificado a la dirección indicada por el usuario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- ✓ El Coordinador (a) CAE y PQR da salida del radicador a la queja o reclamo envía la respuesta al usuario.

Para sugerencias y felicitaciones:

- ✓ Toda sugerencia y felicitación debe ser radicada a través del sistema dispuesto para tal fin. En los casos en que sugerencia y felicitación sea verbal o escrita, sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla al Coordinador CAE y PQR para su radicación y trámite.
- ✓ Cualquier funcionario de la CCMPC podrá recepcionar las sugerencias y felicitaciones verbales o escritas, en los formatos dispuestos para tal fin y remitir para su radicación inmediata al Coordinador CAE y PQR.
- ✓ El Coordinador del CAE y PQR procederá a su radicación con indicación de la fecha y hora de recibido y datos del usuario.

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

- ✓ El Coordinador CAE y PQR también puede recibir sugerencias o felicitaciones a través de los buzones ubicados en la entidad, página web, fax, correo, e-mail (pqr@ccm.org.co), por teléfono, whatsapp o personalmente.
- ✓ El Coordinador CAE y PQR radica la sugerencia o felicitación en el sistema único de radicación y la direcciona al responsable para su conocimiento y le da salida del radicador.

COMITE

Con el fin de evaluar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan a la CCMPC; la entidad tiene establecido un comité que lleva el control y hace seguimiento a las respuestas dadas.

El comité se encuentra conformado por:

1. Director Administrativo y Financiero
2. Director Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
3. Coordinador (a) CAE y PQR

El comité tiene las siguientes consideraciones:

- ✓ Para cada reunión se cita como invitado al director de la Unidad que corresponda, según las quejas radicadas en el respectivo mes.
- ✓ En el caso que los integrantes del comité principales se encuentren en vacaciones serán los encargados del cargo quienes los representen para la realización del comité en el tiempo estipulado.
- ✓ En ausencias diferentes a vacaciones, la persona encargada de reemplazar los diferentes cargos será el Profesional de Planeación y Finanzas.
- ✓ El Comité se reunirá por lo menos una vez al mes dentro de los primeros 10 días hábiles, siempre y cuando hayan **QRFS** que revisar.
- ✓ Las reuniones extraordinarias serán convocadas por el secretario del Comité, para evaluar casos de urgencia.

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera

- ✓ Como secretario del Comité actuará la Coordinadora CAE y PQR, a quien corresponde convocar a las reuniones y levantar las respectivas actas

Funciones del Comité de QRFS

- ✓ Evaluar las quejas, reclamos, y sugerencias radicadas mensualmente en la entidad, realizando el análisis cualitativo de cada una de ellas, clasificando las quejas y reclamos en fundadas e infundadas.
- ✓ Las quejas y reclamos que el Comité considera que son fundadas serán reportadas al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, para su respectivo trámite de levantar no conformidades y acciones de mejora.
- ✓ La decisión del comité será tenida en cuenta por el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, para la presentación de informes del proceso de quejas y reclamos.
- ✓ Apoyar a los directores de Unidad en la respuesta de quejas y reclamos que tengan especial importancia o trascendencia para la entidad.
- ✓ Revisar las quejas o reclamos anónimos que no fueron radicadas en el sistema y proponer soluciones cuando sea procedente.
- ✓ Analizar las sugerencias presentadas por los usuarios y socializar las felicitaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
	1	Aprobación Del procedimiento	N/A
22/12/14	2	Se cambió la estructura del documento	Directora Administrativa y Financiera.

REVISÓ	NOMBRE:	CARGO:
APROBÓ	NOMBRE:	CARGO: Directora Unidad Administrativa y Financiera