 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

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

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

DEFINICIONES:

CAE: Centro de Atención Empresarial.

PHVA: Es un ciclo que comprende el planear, hacer, verificar y actuar.

CCMPC: Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

VUC: Ventanilla Única de Correspondencia.

Docxflow: Software de gestión documental.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PQRSF				
Nº	PH VA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	V/H	<p>Recibir las PQRSF verbales o escritas. En caso de las verbales se debe consignar la información en el formato dispuestos para tal fin, escanearlo y enviarlo vía correo electrónico a la VUC, o radicarlo a través de la página web https://www.ccmpec.org.co/peticiones-quejas-y-reclamos-pqrsf/.</p> <p>Contenido de la petición: Toda petición verbal o escrita y constancia de la recepción de la petición verbal deberá contener, por lo menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de radicado o consecutivo. 2. Fecha y hora de recibido 3. La designación de la autoridad a la que se dirige 4. 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. <p>El peticionario podrá agregar el número de teléfono o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. El objeto de la petición. 6. Las razones en las que fundamenta su petición. 7. Tratándose de peticiones escritas deberá presentar la relación de los documentos anexos si comprende información necesaria y requerida por la ley; en caso de no presentarse los documentos correspondientes, la Entidad deberá indicar al peticionario, en el acto de recibo, los faltantes, sin que su no presentación o 	Funcionario o colaborador de la CCMPC	Docxflow



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P – 20515

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y
TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS
DE COBRO

VERSIÓN 11

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.

8. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

9. Constancia explícita en la cual se indique que la petición se formuló de manera verbal.

10. La firma del peticionario cuando fuere el caso

Notas:

- No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al usuario consista en una simple orientación de la Cámara de Comercio acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

-En la solicitud debe quedar consignada la fecha y hora de recibido.

- Se debe validar que la petición contenga los nombres y apellidos completos del solicitante, identificación, nombre de la empresa si es el caso, dirección de correspondencia, número o números de teléfono, correo electrónico y el objeto de la petición,

- Si la petición manifiesta tener anexos, validar que efectivamente se encuentren adjuntos, en caso de no presentarlos, manifestarlo al usuario y dejarlo por escrito en el recibido sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación.

- Cuando se radica una petición verbal y el usuario pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

- Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos con carácter de reserva legal ante la Cámara de Comercio, el funcionario designado enviará la documentación correspondiente al Juez Administrativo a quien le corresponde decidir en única instancia si se niega o acepta total o parcialmente, la petición formulada.

- Los medios para recibir PQRSF son:

*De manera escrita

*De manera verbal

*Vía página web

*Vía correo electrónico

*Vía telefónica

*A través de buzones ubicados en la entidad

		<p>*A través de mensajes de voz o de texto al número de WhatsApp</p> <p>*A través de las redes sociales</p> <p>- Las quejas y reclamos podrán ser recibidas por el Presidente (a) Ejecutivo (a), Directores de Unidad, Líderes o Profesionales de área.</p>		
2	H	<p>Radicar el PQRSF en el sistema Docxflow y enrutarla a la bandeja de distribución de las unidades de la CCMPC.</p> <p>Nota: <i>El Docxflow envía notificación automática vía correo electrónico al usuario, donde se indica el número con el cual quedó la radicación.</i></p>	Auxiliar Ventanilla Única de correspondencia	Registro en Docxflow
3	H	<p>De la bandeja de distribución asignar cada PQRSF al funcionario encargado.</p>	Profesional del sistema de PQR	Registro en Docxflow
4	H	<p>Dar trámite y proyectar la respuesta de acuerdo con los términos consignados en el documento de términos y condiciones de PQRSF.</p> <p>Nota: <i>El responsable de dar respuesta tiene la obligación de examinar integralmente la manifestación, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.</i></p>	Funcionario encargado	Registro en Docxflow
5	H	<p>Enviar respuesta al usuario a través del aplicativo Docxflow, dentro del tiempo establecido para cada tipo de PQRSF.</p> <p>Notas:</p> <p><i>-En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio sobre las peticiones diferentes a las de inscripción de actos y documentos, será objeto de recursos ya que se trata de trámites internos y no actuaciones de carácter administrativo sujeto a las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</i></p> <p><i>-Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos que tienen carácter de reservados, deberá ser motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.</i></p> <p><i>Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 del Código del Procedimiento Administrativo</i></p>	Funcionario encargado	Registro en Docxflow



Cámara de Comercio
de Manizales por Caldas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

P – 20515

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y
TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS
DE COBRO

VERSIÓN 11

y de lo Contencioso Administrativo.

-Requisitos de la respuesta. La respuesta al derecho de petición debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para cada caso; debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del peticionario¹. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

- Las respuestas a peticiones de información sean escritas o verbales se enviarán a la dirección de correspondencia del interesado o se notificarán por cualquier medio eficaz que autorice el peticionario.

-En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Notificación:

Las decisiones que resuelva una petición en interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz (correo electrónico, correo certificado, vía telefónica, notificación personal según el caso), teniendo en cuenta lo requerido por el peticionario.

Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.


En el evento en que el peticionario no haya informado dirección y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los registros públicos a cargo de la Entidad, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en cualquiera de los medios informativos de la cámara (avisos, página web, redes sociales, medios virtuales).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Cuentas de cobro

Nº	PH VA	ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
----	----------	---------------------------	-------------	----------

¹ Sentencia T-377 de 2000

1	H	<p>Radicar la cuenta de cobro en el sistema Docxflow y enrutarla a la bandeja de distribución de PQRSF.</p> <p>Nota: El Docxflow envía notificación automática vía correo electrónico al usuario, donde se indica el número con el cual quedó la radicación de su petición.</p>	Auxiliar Ventanilla Única de Correspondencia	Registro en Docxflow
2	H	<p>Asignar la cuenta de cobro al funcionario encargado.</p> <p>Nota: Las cuentas de cobro tienen 5 días hábiles de respuesta al usuario.</p>	Profesional del sistema PQR	Registro en Docxflow
3	H	<p>Revisar la cuenta de cobro. El profesional que revisa la cuenta de cobro, deberá evaluarla de acuerdo con lo establecido en la política 22 de la CCMPC y en el Artículo 15 del Decreto 650 de 1996. Si se encuentra acorde y cumple con los requisitos, aprueba en el Docxflow con las observaciones correspondientes de acuerdo con los siguientes parámetros:</p> <p>a) En los casos que se autoricen devoluciones parciales, con la nota de aprobación se debe describir con exactitud los valores autorizados y el código del servicio a devolver.</p> <p>b) Dar ruta al tesorero (a) de la CCMPC cuando el monto a devolver sea inferior al 20% del SMMLV.</p> <p>c) Dar ruta a la Directora de la Unidad de Registro cuando el monto a devolver supere el 20% del SMMLV, cuando la directora autorice, dará ruta a contabilidad.</p> <p>d) En los casos en los que no proceda la devolución total o sólo haya autorización parcial el profesional que autoriza debe proyectar comunicación en formato Word para el usuario y subirla al Docxflow antes de enrutar.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los asesores, promotores y abogados que hacen acompañamiento a los usuarios en el diligenciamiento de cuentas de cobro, deberán tener en cuenta los conceptos que quedaron en el cuadro resumen de la política 22 (anexo). - Cuando se informe al usuario que debe radicar una cuenta de cobro, solicitar que en lo posible adjunte la certificación bancaria; especialmente si se trata de cuentas del banco BBVA para no tener el riesgo de rechazos desde el área contable por la imposibilidad de realizar el pago cuando los datos suministrados son incorrectos. - Para los casos en los cuales la devolución no exceda el 70% de un SMMLV, el área contable podrá efectuar el pago por caja menor en la sede principal o sedes Pac's, previa notificación al usuario. Para montos superiores se hará a través de abono en cuenta o a los medios de pago descritos en la solicitud presentada. 	Profesional encargado Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos	Registro en Docxflow

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO		VERSIÓN 11

4	H	Efectuar el pago del valor aprobado por el profesional encargado y la directora de la unidad cuando aplique. Este pago debe realizarse dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.	Área de Contabilidad	Registro en Docxflow
5	H	Enrutar a la bandeja de funcionario responsable en Docxflow, la cuenta de cobro con los soportes de pago.	Área de Contabilidad	Registro en Docxflow
6	H	Finalizar el radicado en Docxflow, o enviar respuesta al usuario en caso de no proceder la devolución de dinero o de proceder una devolución parcial.	Funcionario encargado	Registro en Docxflow

ASPECTOS ADICIONALES SOBRE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, le corresponde a la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas atender las peticiones formuladas por cualquier persona, especialmente en los siguientes casos:

- ✓ **Peticiones que versen sobre los registros públicos delegados por el estado a las Cámaras de Comercio**

Son las diferentes peticiones y solicitudes relacionadas con los registros públicos delegados por el estado a las Cámaras de Comercio.

Iniciación de la actuación administrativa

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse, entre otras: Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular y por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.


Las peticiones relacionadas con trámites registrales, deberán contener los requisitos de orden legal exigidos en las disposiciones especiales para su presentación y trámite, por lo cual no se podrán atender mediante solicitud verbal; en estos casos, deberá indicarse al peticionario el procedimiento a seguir, así como los documentos, requisitos necesarios y costos para presentar el trámite.

Publicidad y Notificación de los actos de registro

De conformidad con el artículo 19 de la ley 962 de 2005, las entidades encargadas de llevar los registros públicos podrán informar a las personas interesadas sobre las actuaciones consistentes en solicitudes de inscripción, mediante la publicación de las mismas en medio electrónico público, en las cuales se indicará la fecha de la solicitud y el objeto del registro.

Los actos de inscripción a que se refiere este artículo se entenderán notificados frente a los intervinientes en la actuación y frente a terceros el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

Oportunidad para la interposición de recursos: Los recursos que procedan contra el acto de inscripción deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del registro respectivo.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

Transcurridos los términos sin que se hubieren interpuesto los recursos procedentes, el acto quedará en firme.

✓ **Peticiones de certificar costumbres mercantiles**

El numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, asignó a las Cámaras de Comercio la función de recopilar y posteriormente certificar las diferentes costumbres o usos reiterados existentes entre los comerciantes de su jurisdicción y que se han convertido para estos en obligatorios, el ejercicio de esta función implica, por consiguiente, la expedición de un acto administrativo de carácter general.

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas dará publicidad a las costumbres mercantiles recopiladas.

✓ **Peticiones de información de documentos que reposan en los archivos de los registros públicos y las copias de los mismos**

Cualquier persona podrá solicitar que se le expidan copias completas o parciales de los documentos que se encuentren en los archivos públicos de las Cámaras de Comercio. Sólo se podrá negar su consulta o la expedición de copias, únicamente respecto de aquellos documentos que se encuentren en trámite, hasta tanto no estén debidamente registrados.

Consulta de documentos físicos. La consulta de los documentos se hará de lunes a viernes, en el horario de atención al público en presencia de un funcionario.

Reproducción de documentos. Las copias de los documentos de los registros públicos podrán ser expedidas en las ventanillas de registro o podrán ser solicitadas a través del sistema PQRSF y serán expedidas dentro del término legal.

✓ **Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por la Cámara de Comercio**

Esta petición se refiere a la solicitud de corrección en los certificados que expide la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.


✓ **Peticiones de devolución de dineros que se hayan cancelado por cualquier concepto**

Se refiere a la solicitud de la devolución de dinero, cancelado por derechos de inscripción (pago de lo no debido, por desistimiento del trámite, por no ser procedente el registro del documento o en cumplimiento de una norma especial o ley).

✓ **Peticiones relacionadas con la protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)**

Definiciones

- a) **Dato personal:** está definido por la ley como “Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables”;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento;


 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

- d) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- e) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;
- g) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Procedimientos de protección de datos personales

Los procedimientos de protección de datos, que de conformidad con el ordenamiento jurídico pueden interponer los titulares de los datos personales objeto de tratamiento por parte de **LA CCMPC**, son: (i) consultas y (ii) reclamos.

- 1) A través del procedimiento de protección de datos personales de consulta, los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados, podrán solicitar la información personal del titular que repose en las bases de datos o ficheros de **LA CCMPC** y que ésta trate en calidad de responsable. La Entidad o quien sea el encargado del tratamiento de los datos personales, según corresponda, deberá suministrar toda la información solicitada y que repose en sus bases de datos.
- 2) A través del procedimiento de protección de datos personales de reclamo, el titular o sus causahabientes podrán solicitar a **LA CCMPC**, como responsable o encargado de sus datos, la corrección, actualización, supresión de sus datos personales, revocatoria de la autorización u oposición a determinado tratamiento.
- 3) Las áreas encargadas de recibir las consultas, reclamos o cualquier otro requerimiento a través de los cuales el titular de los datos personales pretenda iniciar un procedimiento de protección de datos personales, son las de **Mercadeo y PQR**.
- 4) Estas áreas serán las encargadas de realizar la revisión del correo electrónico establecido como canal de comunicación para recibir los procedimientos de protección de datos personales, con una periodicidad diaria, y de iniciar el trámite administrativo pertinente a efectos de resolver los procedimientos de protección de datos personales que se radiquen en medio físicos en las instalaciones de la Entidad.
- 5) El oficial de protección de datos personales, será el encargado de estudiar, tramitar y resolver las consultas, reclamos o cualquier otro requerimiento, a través de los cuales el titular de los datos personales pretenda iniciar un procedimiento de protección de datos personales.
- 6) En el evento en que éste determine que el procedimiento de protección de datos personales debe resolverse por un funcionario o empleado específico por tener conocimiento de causa sobre los presupuestos fácticos que motivaron la interposición por parte del titular o por requerir conocimientos técnicos o especializados, le remitirá la solicitud a éste, y fijará un plazo máximo de respuesta. En todo caso se deberá resolver el procedimiento en los términos aquí consagrados.
- 7) Las respuestas sobre este tema se realizarán a través del aplicativo Docxflow, dentro del tiempo establecido y a cargo del funcionario responsable.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

Protección de datos de consulta: este procedimiento deberá acreditar los siguientes requisitos:

- a) Se interpondrá mediante solicitud dirigida a la entidad a través de los canales establecidos en la política general de tratamiento de datos personales.
- b) Deberá relacionarse nombre completo y número de documento de identidad del titular del dato personal.
- c) Deberá señalarse la calidad en que actúa dentro de ese procedimiento de protección de datos personales, esto es, si es titular del dato personal, apoderado especial o causahabiente. En todos los casos deberá demostrar plenamente su identidad y el documento público o poder que lo habilita para interponer la consulta.
- d) Podrá adjuntar las pruebas y documentos que pretenda hacer valer dentro del procedimiento.
- e) Debe relacionar los datos de contacto para la notificación de la respuesta.


Etapas del procedimiento de consulta de datos personales:

1. Se verificará, por parte del área encargada de recibirla, el cumplimiento de los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico para su trámite y respuesta. En caso de no acreditar los requisitos exigidos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se requerirá al solicitante para que subsane su petición. En caso de no subsanarse la petición dentro del término de dos (2) meses a partir del requerimiento para subsanar, se procederá al archivo de la actuación, de lo cual se dejará constancia.
2. Subsana la solicitud o en caso de que la solicitud inicial acreditara los requisitos exigidos para ser tramitada por la entidad, el área encargada de recibirla, al día hábil siguiente enviará copia íntegra de la solicitud al área encargada de su trámite y respuesta. Este envío podrá hacerse a través de correo electrónico o por el medio que se considere más expedito.
3. El área encargada del trámite y de la respuesta, estudiará la solicitud elevada por el titular, causahabiente o apoderado y resolverá lo que en derecho corresponda.
4. La respuesta deberá ser proyectada, aprobada y notificada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fue recibida en la entidad.
5. El área encargada de la notificación deberá conservar soporte de ésta, así como llevar un reporte histórico de las mismas, donde se indique fecha de inicio de la actuación, nombre del titular, tipo de procedimiento, fecha de notificación y soporte en archivo pdf de la respuesta; para efectos del reporte de novedades del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD a la SIC.
6. Cuando no sea posible resolver la solicitud de consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibido, este término se incrementará en cinco (5) días hábiles, y será improrrogable y deberá existir respuesta de fondo a la solicitud elevada por el titular.

Procedimiento de datos personales de reclamo deberá acreditar los siguientes requisitos:

- a) Se interpondrá mediante solicitud dirigida a la entidad a través de los canales establecidos en la política general de tratamiento de datos personales.
- b) Deberá relacionarse nombre completo y número de documento de identidad del titular del dato personal.
- c) Deberá señalarse la calidad en que actúa dentro de ese procedimiento, esto es, si es titular del dato personal, apoderado especial o causahabiente. En todos los casos deberá demostrar plenamente su identidad y el documento público o poder que lo habilita para interponer la consulta.
- d) Podrá adjuntar las pruebas y documentos que se pretendan hacer valer dentro del procedimiento.
- e) Debe relacionar los datos de contacto para la notificación de la respuesta.

Etapas del procedimiento de reclamo de datos personales:

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

1. Se verificará por parte del área encargada de recibirla, el cumplimiento de los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico para el trámite y resolución de los procedimientos. En caso de no acreditar los requisitos exigidos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se requerirá al reclamante para que subsane su petición.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. En caso de no subsanarse la petición dentro del término de dos (2) meses a partir del requerimiento, se procederá al archivo de la actuación, de lo cual se dejará constancia.
4. La respuesta deberá ser proyectada, aprobada y notificada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que fue recibida en la entidad.
5. El área encargada de la notificación deberá conservar soporte de ésta, así como llevar un reporte histórico de las mismas, donde se indique fecha de inicio de la actuación, nombre del titular, tipo de procedimiento, fecha de notificación y soporte en archivo pdf de la respuesta; para efectos del reporte de novedades del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD a la SIC.
6. Cuando no sea posible resolver el procedimiento de reclamo dentro del término establecido para el efecto, éste se podrá incrementar en ocho (8) días hábiles, término improrrogable y tras el cual deberá existir respuesta de fondo a la solicitud elevada.

Las solicitudes que interpongan los titulares de los datos personales objeto de tratamiento por parte de la entidad, tendientes a solicitar prueba de la autorización o a ser informado sobre el tratamiento que se les ha dado a sus datos personales, se tramitará a través del procedimiento estipulado para la consulta.

Cuando **LA CCMPC** haga tratamiento de datos personales en calidad de encargado, los procedimientos de protección de datos personales se tramitarán y resolverán de conformidad con los lineamientos establecidos en este documento.

REQUERIMIENTO Y DESISTIMIENTO TÁCITO


Petición incompleta. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Notificación de Resolución. La cámara enviará citación al peticionario para notificación personal de la

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

Resolución mediante la cual se decretó el desistimiento tácito, la cual deberá surtirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto administrativo; de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

En la diligencia de notificación personal se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la resolución con anotación de la fecha y hora, indicando los recursos y las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

Parágrafo: Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso.

Notificación del Aviso: La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas remitirá aviso a la dirección, al número de celular o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de la copia íntegra del acto administrativo.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Recursos

Los recursos que procedan contra el acto de inscripción deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del registro respectivo.

Cuando los recursos se presenten contra un acto de inscripción de un documento, deberá revisarse de manera inmediata si el recurso reúne los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.


Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA

Comité QRSF:

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, está conformado así:

1. Director (a) Unidad Administrativa y Financiera
2. Abogado (a) de la Administración
3. Administrador (es) del sistema QRSF-Profesional área de Mercadeo

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

Deberá asistir el Director y profesional de la unidad involucrado en la queja o reclamo ingresado.

El comité tiene las siguientes consideraciones:


- ✓ En el caso que los integrantes del comité principales se encuentren en vacaciones u otro tipo de ausencias, serán los encargados del cargo quienes los representen para la realización del comité en el tiempo estipulado.
- ✓ El comité se reunirá por lo menos una vez al mes en el caso de que hayan ingresado QRSF del mes anterior.
- ✓ Las reuniones extraordinarias serán convocadas por el secretario del comité, para evaluar casos especiales.
- ✓ Como secretario del comité actuará el Administrador (es) del sistema QRSF-Profesional área de Mercadeo o su delegado, 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.
- ✓ En el caso que se determine que las quejas y reclamos evaluadas son fundadas (en los que se identifica que ocurrió un mal procedimiento o falla por parte de la entidad o funcionario), es necesario registrar productos no conformes y levantar las acciones de mejora, que garanticen que no vuelva a ocurrir.


Este registro debe formalizarse a través de Almera con sus respectivos soportes de gestión y cierre a cargo del profesional vinculado al QR independiente de si tiene o no procesos vinculados al SGC. El Administrador (es) del sistema QRSF-Profesional área de Mercadeo velará por el cumplimiento de radicación, gestión y cierre de los productos no conformes.

- ✓ 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.
- ✓ Realizar el análisis de tendencia de las quejas y reclamos que se generan del sistema de cuando la tendencia indique alguna alerta.
- ✓ Apoyar a los directores de unidad en la respuesta de quejas y reclamos que tengan especial importancia o trascendencia para la entidad.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

- ✓ Revisar las quejas o reclamos anónimos que no fueron radicados en el sistema y proponer soluciones cuando sea procedente.
- ✓ Analizar las sugerencias presentadas por los usuarios y socializar las felicitaciones.

COPIA NO CONTROLADA

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P – 20515
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF, INCLUIDAS CUENTAS DE COBRO	VERSIÓN 11

ANEXO

TIEMPOS PARA DEVOLUCIÓN DE DINEROS EN LA CCMPCC

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN	Conteo de términos para devolución de derechos de Cámara de Comercio (4 meses) (Política 22 CCMPCC)	Conteo de términos para devolución de impuesto de registro departamental (Decreto 650 de 1996, artículo 15)	Conceptos base para el diligenciamiento de la cuenta de cobro	Para tener en cuenta:
Desistimiento tácito	*Si NO se interpone recurso de reposición se cuenta a partir del día 11 hábil de la fecha de expedición y notificación de la resolución. *Si se interpone recurso, se cuenta a partir del día siguiente al día en el que se expide y notifica la resolución que resuelve el recurso de reposición.	*Si NO se interpone recurso de reposición se cuentan 5 días hábiles a partir del día 11 hábil de la fecha de expedición y notificación de la resolución. *Si se interpone recurso, se cuentan 5 días hábiles , a partir del día siguiente al día en el que se expide y notifica la resolución que resuelve el recurso de reposición.	Por concepto de: desistimiento tácito de solicitud de registro devuelta y no reingresada dentro del mes siguiente a la devolución.	n/a
Desistimiento voluntario	A partir del día siguiente de la devolución por desistimiento voluntario.	A partir del día siguiente de la devolución por desistimiento voluntario se cuentan 5 días hábiles .	Por concepto de: desistimiento voluntario de la solicitud de registro.	Quien devuelva debe: En el SII marcar la opción 127 "El usuario desiste voluntariamente del trámite - carta de desistimiento pasa al archivo". (Anexo1)
Resolución de abstención o devolución plano	*Si NO se interpone recurso de reposición se cuenta a partir del día 11 hábil de la fecha de expedición y notificación de la resolución de abstención o de la devolución de plano. *Si se interpone recurso de reposición y/o apelación, se cuenta a partir del día siguiente al día en el que se expide y notifica la resolución que resuelve de manera definitiva el recurso.	*Si NO se interponen recursos contra la resolución de abstención o devolución de plano, se cuentan 5 días hábiles a partir del día 11 hábil de la fecha de expedición y notificación de la resolución de abstención o devolución de plano. *Si se interpone recurso de reposición y/o apelación, se cuentan 5 días hábiles a partir del día siguiente al día en el que se expide y notifica la resolución que resuelve de manera definitiva el recurso.	Por concepto de: abstención de registro o devolución de plano de la solicitud de registro.	Informar a Asesor interno CAE
Pago en exceso o pago de lo no debido	A partir del día siguiente de realizado el pago en exceso o pago de lo no debido.	15 días hábiles a partir del día siguiente de realizado el pago en exceso o pago de lo no debido	Por concepto de: pago en exceso o pago de lo no debido (describir el caso concreto)	Asesor interno CAE: estar pendiente de las cuentas de cobro que ingresen por esta causal. (devoluciones parciales)

CASOS EN LOS QUE NO APLICA POLITICA 22 CCMPCC, NI DEVOLUCIÓN DE IMPUESTO DE REGISTRO

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN	Política 22 CCMPCC	Decreto 650 de 1996, artículo 15	Conceptos base para el diligenciamiento de la cuenta de cobro	Para tener en cuenta:
Cancelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la reactivación (cancelación hasta el 31 de marzo)	N/A la política En cumplimiento a las instrucciones dadas por la Superintendencia de Sociedades en Circular Externa 100-000002 de noviembre 2022 en su numeral 1.3.5.8	N/A	Por concepto de: pago de renovación y cancelación dentro de los 10 días hábiles siguientes de acuerdo a lo establecido en numeral 1.3.5.8 de la Circular	Si aplica para ESADL, ya que se lleva en los mismos términos y condiciones que el registro mercantil. Concepto Confecámaras 13-04-2023.
Ley 1429 de 2010	N/A la política 11.9.12. De conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Decreto número 489 de 2013, las Cámaras de Comercio deberán devolver a los titulares que reúnen las condiciones de pequeñas empresas beneficiarias, constituidas desde el 29 de diciembre de 2010, los dineros pagados por error por concepto de matrícula mercantil, de conformidad con la progresividad en la matrícula mercantil y su renovación que establece la Ley 1429 de 2010.	N/A	N/A	N/A
Ley 1780 de 2016	N/A la política Decreto 639 de 2017-Derivado de la Ley 1780 de 2016. ARTÍCULO 2.2.2.41.5.11. Aplicación de los beneficios. Los beneficios de que trata el artículo 3 de la Ley 1780 de 2016 son aplicables desde la fecha de entrada en vigencia de la misma, en consecuencia, las Cámaras de Comercio deberán devolver a los titulares que reúnen las condiciones de pequeña empresa joven, constituidas desde el 02 de mayo de 2016, los dineros pagados por concepto de la matrícula mercantil.	N/A	N/A	N/A

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Mercadeo Institucional (E.) Profesional del sistema PQR y CAE	Profesional Área Jurídica Profesional Mercadeo Institucional (E.) Profesional del sistema PQR y CAE	Directoras Unidad Administrativa y Financiera y de Registro y Asuntos Jurídicos

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
	1	Aprobación del procedimiento	
2014-12-22	2	Se cambió la estructura del documento	Directora Administrativa y Financiera.
	3		
	4		
	5		
2019-02-14	6	Se reemplazó el documento por adjunto a correo	Profesional del Sistema PQR y CAE
2019-02-20	7	Se cambió la estructura del Documento	Profesional Planeación y Finanzas
2020-08-10	8	Actualización de procedimiento	Profesional del Sistema PQR y CAE
2021-11-05	9	Se actualiza el procedimiento actual y la nueva estructura incluyendo definiciones y el ciclo PHVA	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2022-09-01	10	Se actualiza con base en el procedimiento actual	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2023-12-19	11	Se actualiza con base en el procedimiento actual, Política Interna 22 para la devolución de dineros y reasignación de QRSF al área de Mercadeo.	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos