



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

### CONTENIDO

<b>DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	2
Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas .....	2
Modalidades del derecho de petición .....	2
Definiciones y términos .....	3
Medio para formular los derechos de petición .....	4
Las peticiónes verbales .....	4
Conteo de términos .....	4
Notificación de respuesta .....	5
Peticiónes anónimas .....	5
Petición incompleta .....	5
Interrupción de términos .....	5
Desistimiento del derecho de petición .....	5
Peticiónes reiterativas .....	5
Atención prioritaria .....	5
Única respuesta .....	6
<b>TIPOLOGÍA – CLASIFICACIÓN CCMPC</b> .....	7
Petición de consulta sobre las funciones de las Cámaras de Comercio .....	7
Peticiónes que versen sobre los registros públicos delegados por el estado a las Cámaras de Comercio .....	7
Peticiónes cuyas soluciones competen a otras autoridades .....	7
Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la plataforma A un Clic – <a href="http://www.aunclic.com.co">www.aunclic.com.co</a> .....	8
<b>PLATAFORMA “A un clic”</b> .....	9



## DISPOSICIONES GENERALES

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, reglamentado por el título II capítulo I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) que lo define como: *“el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas verbales o por escrito ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, dentro de los términos establecidos en la Ley.”*

El Decreto 1166 de 2016, por medio del cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015- Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente.

**Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:** Es una herramienta institucional a través de la cual se reciben, radican y resuelven las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que formulen los usuarios de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas o CCMPC, y que permite fortalecer y mejorar la prestación de los servicios.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda petición deberá ser formulada en términos respetuosos, de lo contrario la autoridad podrá abstenerse de darle trámite hasta tanto sea presentada en debida forma. Cuando el contenido de la solicitud resulte ambiguo, confuso o no permita establecer con claridad su finalidad u objeto, la administración requerirá al peticionario para que la aclare o complete dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación del requerimiento, so pena de entenderse desistida y proceder a su archivo. Finalmente, cuando se trate de peticiones reiterativas, esto es, aquellas que reproduzcan de manera idéntica o sustancialmente similar otra previamente resuelta, la autoridad podrá remitir al solicitante a la respuesta inicial, en los términos del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

En ningún caso, la respuesta 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.

**Modalidades del derecho de petición.** Cualquier persona mediante el ejercicio del derecho de petición en interés general y particular, podrá solicitar entre otras actuaciones administrativas:

- Reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica
- Que se le preste un servicio
- Que se le suministre información



- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Que se le absuelvan consultas y se le atiendan quejas, denuncias e interponer recursos.

**Definiciones y términos:** Para efectos de una mejor interpretación de los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá un significado acorde con la normatividad referida y los tiempos de respuesta:

PQRSF	Definición	Tiempos de respuesta
<b>Peticiones de interés general o particular</b>	Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas, en forma verbal o escrita, sobre asuntos que afectan a una persona (particular) o a un grupo/comunidad (general).	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Peticiones de información, documentos o copias</b>	Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas, en forma verbal o escrita, para proporcionar información, documentos o copias que reposen en la entidad.	10 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Peticiones de consultas</b>	Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas, en forma verbal o escrita, para que la entidad emita un concepto u opinión sobre un asunto relacionado con sus funciones.	30 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Consultas relacionadas con protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)</b>	Es el mecanismo que tienen los titulares podrán consultar información personal que repose en las bases de datos de la Cámara de Comercio.	10 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Reclamos relacionados con protección de datos</b>	Es el derecho que asiste a los titulares de datos personales para presentar un reclamo cuando consideren que la información contenida en una base de	15 días hábiles siguientes a su recepción



PQRSF	Definición	Tiempos de respuesta
<b>personales (Ley 1581 de 2012)</b>	datos debe ser corregida, actualizada o eliminada, o cuando identifiquen un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley.	
<b>Quejas</b>	Es la manifestación de inconformidad o disgusto con el actuar de un colaborador.	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Reclamos</b>	Es la manifestación de inconformidad o disgusto relacionado con la prestación del servicio o la atención indebida de una solicitud que haya entregado la entidad.	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Sugerencias</b>	Es la manifestación de una idea o propuesta dada por el usuario para mejorar los servicios o procesos.	Las sugerencias serán objeto de análisis, a partir del cual se determinará si procede o no emitir una respuesta.
<b>Felicitaciones</b>	Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción por la atención, el servicio, o el desempeño de un colaborador.	Las felicitaciones no requieren respuesta.

**Medio para formular los derechos de petición:** Podrán realizarse **verbalmente o por escrito**, sin necesidad de apoderado y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, sin necesidad de invocar la norma constitucional que consagra el derecho de petición.

**Las peticiones verbales** serán atendidas y comunicadas en la misma forma, dentro del horario correspondiente a la jornada laboral. Si el funcionario lo estima necesario, excepcionalmente podrá solicitar su presentación por escrito, caso en el cual seguirá el trámite de las peticiones escritas. Adicionalmente el usuario podrá realizar sus peticiones verbales a través de mensajes de voz o de texto al número de WhatsApp indicado en la página web de la Cámara.

**Conteo de términos:** Para dar respuesta a los PQRSF, los días hábiles son de lunes a viernes. Los sábados, domingos y festivos no se tendrán en cuenta por no ser días laborales.



**Notificación de respuesta:** Las peticiones sean escritas o verbales se enviarán a la dirección de correo electrónico del interesado o se notificarán por cualquier medio eficaz que autorice el peticionario.

**Peticiones anónimas.** Se podrán formular a través de la página web de la Procuraduría General de la Nación en el enlace dispuesto por esta autoridad, este se puede consultar en la página de la CCMPC.

La CCMPC no es responsable del tratamiento de los datos personales que sean suministrados para dar respuesta a este tipo de peticiones.

**Petición incompleta.** Cuando la petición ya radicada está incompleta o cuando 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, la CCMPC 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. (Ver artículo completo - Ley 1755 de 2015).

**Interrupción de términos.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Desistimiento del derecho de petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Peticiones reiterativas.** Para las peticiones que la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas ya haya resuelto, podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Atención prioritaria:** La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas dará atención prioritaria a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando sea necesario resolverlas para evitar un perjuicio grave o irreparable. En estos casos, el peticionario deberá demostrar de manera sencilla que es titular del derecho y que existe el riesgo de afectación.



Cuando la petición esté relacionada con situaciones de salud o de seguridad personal que representen un peligro inminente para la vida o la integridad de la persona, la entidad adoptará de inmediato las medidas urgentes que sean necesarias para conjurar dicho riesgo, sin perjuicio del trámite ordinario que corresponda a la petición.

De igual manera, si la solicitud es presentada por un periodista para el ejercicio de su labor informativa, esta será tramitada con carácter preferente.

**Única respuesta:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.



## TIPOLOGÍA – CLASIFICACIÓN CCMPC

### **Petición de consulta sobre las funciones de las Cámaras de Comercio**

De conformidad con el artículo 14 del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, todas las personas tienen derecho a formular consultas ante la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas relacionadas con las materias a su cargo, como los registros públicos y en general las que versen sobre las funciones legales asignadas por la Ley.

Salvo que la ley disponga lo contrario, los conceptos emitidos por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas como respuesta a peticiones de consulta no son de obligatorio cumplimiento. Esto significa que dichos conceptos tienen carácter orientador o informativo, pero no son vinculantes ni generan obligación de ejecución para el peticionario ni para terceros.

Esta respuesta se notifica por correo certificado o por correo electrónico a la dirección que autorice el peticionario en la solicitud o a la dirección que aparezca en los archivos registrales de la cámara, si el peticionario estuviese matriculado o inscrito.

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

Las Cámaras de Comercio, por delegación del Estado, son responsables de la administración de los registros públicos. Por lo tanto, las peticiones y solicitudes que se presenten en relación con dichos registros deben cumplir con el procedimiento administrativo previsto en el Código de Comercio y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

De igual forma, toda petición o solicitud que busque la modificación de información inscrita en los registros públicos deberá presentarse por escrito, en los términos señalados por la ley.

### **Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades**

Si la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no es la competente para resolver la petición, 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.



**Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la plataforma A un Clic – [www.aunclic.com.co](http://www.aunclic.com.co)**

A un Clic (<https://aunclic.com.co/es>) es una plataforma que la Cámara ha puesto a disposición de los empresarios, para el desarrollo del comercio “empresa-consumidor” y “empresa-empresa”, en donde los usuarios pueden encontrar, proveer y/o adquirir en un solo portal web una amplia gama de servicios y productos empresariales de manera rápida, confiable y oportuna.

Hacen parte del Sistema de peticiones, quejas y reclamos de la CCMPC, las peticiones relacionadas únicamente con el funcionamiento, atención, asesoría y servicio de la plataforma “a un clic” que es prestado directamente por la Cámara.

La radicación, respuesta y seguimiento a las peticiones relacionadas con la plataforma “a un clic” se tramitarán de acuerdo al capítulo de “Régimen de peticiones, quejas, reclamos y sanciones por violación a los términos y condiciones de uso de [www.aunclic.com.co](http://www.aunclic.com.co)”



## PLATAFORMA “A un clic”

- a) Las peticiones o reclamos relacionadas con la garantía, las devoluciones de un producto defectuoso, equivocado o el incumplimiento en los servicios prestados por los vendedores – comercializadores (proveedor), podrán ser inicialmente radicadas a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos, pero la solución y términos de respuesta, es responsabilidad del vendedor o tercero interviniente en la prestación del servicio.
- b) La garantía es un derecho irrenunciable que tienen los consumidores (compradores), y es una obligación temporal a cargo de todo proveedor, comercializador y/o fabricante, quienes deben responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios.
- c) Los términos y las condiciones (plazos, restricciones, limitaciones) para atender las reclamaciones por causa diferente a la garantía legal, como las devoluciones o cambios de un producto, por regla general, son establecidas de manera libre y autónoma por los proveedores - comercializadores, siempre y cuando no se contravengan normas legales, ni la protección al consumidor.
- d) La CCMPC podrá hacer seguimiento a este tipo de solicitudes, pero no será responsable de garantizar la solución satisfactoria. En los casos que no se tenga respuesta sobre las garantías, devoluciones o cambios de un producto, el consumidor podrá acudir directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Las peticiones o reclamaciones relacionadas con el derecho al retracto, deberán tramitarse directamente con el Vendedor, de conformidad con artículo 47 de la ley 1480 de 2011. Si se radica una solicitud de retracto se procederá de inmediato a dar respuesta al peticionario indicando su trámite.
- f) Las quejas por la violación de las reglas establecidas en los términos y condiciones, se radicarán y se procederá a notificar al infractor sobre la existencia de esta.
- g) En caso que los usuarios infrinjan cualquiera de las reglas establecidas en los términos y condiciones de uso de la plataforma “a un clic” se procederá de la siguiente manera:
- Se advertirá al usuario infractor
  - Se suspenderá temporalmente la cuenta de usuario infractor en caso de que esto sea necesario mientras se resuelve el inconveniente.
  - Se suspenderá definitivamente la cuenta de usuario en caso de que se determine que con su conducta ha violado los términos y condiciones de uso, las normas legales o ha puesto en peligro los derechos fundamentales de alguno de los usuarios de la plataforma.

Nota: Los aspectos normativos no contemplados en el presente documento, se regirán por las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sus modificaciones y demás normas relacionadas con el derecho de petición.



<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO</b>
2016-04-04	0	Resolución que reglamenta el sistema de peticiones, quejas y reclamos.	Comité QR
2017-01-16	1	Cambio de resolución a reglamento del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Comité QR
2019-12-10	2	Ajuste número de WhatsApp	Comité QR
2020-02-18	3	Ajuste número de WhatsApp	Comité QR
2020-08-12	4	Ajuste peticiones relacionadas protección de datos personales	Comité QR
2022-09-15	5	Inclusión peticiones relacionadas con la plataforma A un Clic – <a href="http://www.aunclic.com.co">www.aunclic.com.co</a>	Comité QR
2023-11-24	6	Cambio de reglamento a términos y condiciones del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Comité QR
2025-09-19	7	Revisión y actualización integral del documento.	Profesional servicios registrales y PQRSF