Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**	**P - 20515**
	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSF	**Versión 15**
		Actualización 2026-10-13

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Apoyo servicios registrales y PQRSF	Profesional de servicios registrales y PQRSF	Secretaria General

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

ALCANCE: Aplica a todos los servicios, unidades, trabajadores de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, así como a todas las personas naturales o jurídicas, comerciantes, empresarios, proveedores, aliados y ciudadanía en general que interactúen con la entidad.

DEFINICIONES:

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.

DIRECTRIZ O POLÍTICA DE REFERENCIA:

- Directriz para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)
- Directriz devolución de derechos de Cámara en los trámites registrales

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS:

- P-50502 Procedimiento para la administración del riesgo y de las oportunidades

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PQRSF				
Nº	**P.H V.A**	**ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
1	V	Recibir y revisar las PQRSF verbales o escritas. Todo PQRSF verbal o escrito deberá contener, por lo menos: 1.Que esté dirigido a la CCMPC. 2.Que contenga datos de contacto:	Auxiliar Ventanilla Única de correspondencia Asesores y	

COPIA NO CONTROLADA

		*Nombres y apellidos completos del solicitante. *Documento de identidad. *Dirección o correo electrónico donde recibirá correspondencia. *Teléfono. 3.El objeto del PQRSF. 4.Las razones en las que fundamenta. 5.Anexos en caso de mencionarlos. 6.La firma cuando fuere el caso *-Canales para recibir PQRSF:* **Presencial en las sedes y ventanilla única.* **Correo electrónico institucional PQRSF.* **Formulario web oficial.* **Línea telefónica de atención.* **Buzón físico en sedes.* **Mensajes de voz o de texto al WhatsApp institucional.* **Nota**: La información de datos personales está protegida bajo la política de datos personales de la CCMPC, para más información dirigirse al punto 7 del presente documento.	promotores de los puntos de atención al comerciante	N.A.
2	H	Radicar el PQRSF en el sistema: Manifestaciones verbales y escritas: consignar la información a través de la página web https://www.ccmpc.org.co/peticiones-quejas-y-reclamos-pqrsf/. Para la ventanilla única se tramitarán directamente en el Docxflow. Todo PQRSF al radicarse contiene: *Número de radicado o consecutivo; si el usuario la presenta física el número del radicado deberá quedar en la copia del documento del usuario. *Fecha y hora de recibido *Nombre del funcionario responsable de la recepción.	Auxiliar Ventanilla Única de correspondencia Asesores y promotores de los puntos de atención al comerciante	Docxflow
		Clasificar los PQRSF provenientes de entidades públicas o privadas asignándolos a la respectiva bandeja de distribución. **Públicas:** Son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que presentan las	Auxiliar Ventanilla Única de correspondencia	Docxflow

COPIA NO CONTROLADA

3	H	entidades del Estado o autoridades públicas ante la Cámara de Comercio. **Privadas:** Son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que presentan las personas naturales o jurídicas del sector privado, como comerciantes, empresarios, proveedores, aliados, usuarios o ciudadanos en general, ante la Cámara de Comercio. **Nota**: Revisar el documento "Términos y condiciones del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones", si existe alguna inquietud sobre los tipos de peticiones. Asimismo, remitirse al punto 2 de este documento para más información.		
4	H	Revisar y ajustar cuando aplique el tipo de trámite, tiempo de respuesta de cada PQRSF asignado en la bandeja de distribución.	Profesional de servicios registrales y PQRSF Apoyo de servicios registrales y PQRSF Asistente Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos	Docxflow
5	H	Asignar al profesional responsable del trámite.	Profesional de servicios registrales y PQRSF Apoyo de servicios registrales y PQRSF Asistente Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos	Docxflow
6	H	Monitorear y hacer seguimiento a los plazos de respuesta de los PQRSF a través de la bandeja de monitor del Docxflow con el fin de asegurar la respuesta oportuna	Profesional de servicios registrales y PQRSF Apoyo de servicios registrales y PQRSF	Docxflow

COPIA NO CONTROLADA

			Asistente Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos	
7	H	Gestionar y dar trámite oportuno a las PQRSF en el sistema Docxflow, conforme al procedimiento establecido y a lo dispuesto en el documento de Términos y Condiciones del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Para ello, podrán emplearse los siguientes medios: **1.Escrito** (medio principal y preferente): El funcionario responsable o el funcionario que maneja el usuario único del DX enviará la respuesta garantizando: *El asunto debe ser el mismo número del radicado, anteponiendo las palabras Respuesta PQRSF. Ejemplo: Respuesta PQRSF CCMPC1E26-3859 *Enviar copia oculta a: PQRSF (pqr@ccm.org.co) *Revisar y validar los archivos adjuntos que carga el DX antes de enviar la respuesta al usuario. **2. De manera presencial**: Dejar constancia de la visita con el diligenciamiento de la plantilla “Formato de evidencia de peticiones y sugerencias” con la firma del usuario atendido. **3.Por vía telefónica/videollamada** (excepcional) Se puede informar verbalmente el resultado o estado de la solicitud, siempre y cuando quede registrado en la plantilla “Formato de evidencia de peticiones y sugerencias”. No sustituye la comunicación escrita cuando la respuesta tiene efectos jurídicos, pero sí puede servir para agilizar información o resolver inquietudes menores. **Tenga en cuenta:** *Para el caso de las **quejas y reclamos**: Se deberá diligenciar el formato denominado “Formato de evidencia de quejas y reclamos”, el cual contiene: *Ampliación de los hechos	Funcionario encargado Asistente Unidad de Registros y Asuntos Jurídicos Profesional de servicios registrales y PQRSF Apoyo de servicios registrales y PQRSF	Docxflow Plantillas

COPIA NO CONTROLADA

		*Respuesta o gestión brindada en el momento de la atención *Acciones internas *Para el caso de las cuentas de cobro: Se deberá adjuntar el soporte del pago. *Para el caso de solicitudes de copias y gestiones de factura electrónica: Se finalizará la petición en el DX con la notificación del profesional encargado, indicando que la factura fue remitida por la plataforma de facturación de la CCMPC. **Notas:** *Para los casos de la Unidad de Innovación y Desarrollo Regional y la Unidad de Desarrollo Empresarial el trámite en el Docxflow se realizará por un usuario único asignado a la asistente de la unidad. * El funcionario responsable del trámite deberá revisar toda la solicitud. No podrá rechazarla argumentando que está incompleta por falta de documentos o requisitos. *Cuando la petición esté relacionada con información reservada por la CCMPC, el funcionario responsable del trámite deberá validarlo con el área jurídica correspondiente. *En caso de insistencia de un usuario de pedir información que está reservada por ley, la CCMPC a través del área jurídica respectiva debe enviar el caso a un Juez Administrativo. Este juez será quien decida, en una sola instancia, si la información se entrega total, parcialmente o si se niega la solicitud. * Las respuestas de la Cámara de Comercio a peticiones que no estén relacionadas con la inscripción de actos o documentos no admiten recursos, dado que se refieren a gestiones internas y no constituyen actuaciones administrativas reguladas por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.		

COPIA NO CONTROLADA

8	H	Monitorear y almacenar el correo certificado de las respuestas dadas, así Evidencia digital del envío Evidencia digital y prueba de la entrega Evidencia digital de apertura En el caso que la prueba de entrega no sea exitosa gestionar los datos de contacto correctos para reenvío de respuesta.	Profesional de servicios registrales y PQRSF Apoyo de servicios registrales y PQRSF	Correo electrónico
9	H	Realizar los informes del sistema para la gestión interna y los entes de control.	Profesional de servicios registrales y PQRSF	Excel o formato que aplique

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Cuentas de cobro				
N.º	**P.H V. A**	**ACTIVIDADES / DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
1	H	Radicar la cuenta de cobro en el sistema Docxflow y enrutarla a la bandeja de distribución de PQRSF.	Auxiliar Ventanilla Única de Correspondencia Asesores y promotores de los puntos de atención al comerciante	Docxflow
2	H	Asignar la cuenta de cobro al profesional responsable del trámite. **Nota**: *Las cuentas de cobro tienen 5 días hábiles de respuesta al usuario.*	Profesional de servicios registrales y PQRSF Apoyo de servicios registrales y PQRSF	Docxflow
		Revisar la cuenta de cobro. El profesional que revisa la cuenta de cobro, deberá evaluarla de acuerdo con lo establecido en la Directriz general para la devolución de derechos de cámara en los trámites registrales 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:		

COPIA NO CONTROLADA

3	H	**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. **b)** Dar ruta al tesorero (a) de la CCMPC cuando el monto a devolver sea inferior a (1) SMMLV. **c)** Dar ruta a la Secretaria General cuando el monto a devolver supere (1) SMMLV, cuando la directora autorice, dará ruta a contabilidad. **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. **Notas**: *- Los asesores, promotores y abogados que hacen acompañamiento a los usuarios en el diligenciamiento de cuentas de cobro, deberán tener en cuenta los conceptos de la Directriz general para la devolución de derechos de cámara en los trámites registrales, resumidos en el cuadro anexo a este procedimiento.* *- 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 Secretaria General	Docxflow
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	Docxflow
5	H	Enrutar a la bandeja de funcionario del sistema de PQRSF en Docxflow, la cuenta de cobro con los soportes de pago.	Área de Contabilidad	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, de acuerdo con los mismos lineamientos dados para la	Profesional de servicios registrales y PQRSF	Docxflow

COPIA NO CONTROLADA

		salida de un PQRS.	Apoyo de servicios registrales y PQRSF	

COPIA NO CONTROLADA

ASPECTOS ADICIONALES SOBRE PETICIONES CCMPC

✓ **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 (Artículo 19 Ley 962 de 2025)

Publicidad: Las entidades encargadas de llevar los registros públicos podrán informar a los interesados sobre las actuaciones consistentes en solicitudes de inscripción, mediante la publicación de las mismas en medio electrónico, indicando la fecha de la solicitud y el objeto del registro.

Notificación: Los actos de inscripción se entenderán notificados frente a los intervinientes y frente a terceros el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

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

Firmeza: 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.

COPIA NO CONTROLADA

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.
- Solo 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 física: La consulta de los documentos se hará de lunes a viernes, en el horario de atención al público en presencia de un funcionario.
- Reproducción: Las copias podrán ser expedidas en las ventanillas de registro, a través de la página web de CCMPC 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, cuando se identifique que el error reportado corresponde a un mal procedimiento de cámara al liberar el certificado dicha petición deberá tener el tratamiento de un reclamo.

✔ **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).

COPIA NO CONTROLADA

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;

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.

Aspectos relacionados con protección de datos personales

a) A Los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados podrán consultar la información personal que la **CCMPC** conserve en sus bases de datos.

La entidad, o el encargado del tratamiento, deberá entregar de manera completa la información solicitada conforme a lo establecido en la normativa sobre protección de datos personales.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) En el caso que una petición no acredite todos 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.

f) 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.

DESISTIMIENTO TÁCITO

COPIA NO CONTROLADA

El desistimiento tácito es cuando una persona pierde o deja sin efecto un trámite o proceso porque no realiza las acciones necesarias dentro del plazo establecido. Aunque no lo diga expresamente, la ley interpreta su falta de actuación como una señal de que ya no desea continuar.

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

COPIA NO CONTROLADA

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.

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL COMITÉ DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

El comité es el órgano de alta dirección de carácter técnico, consultivo y decisorio, responsable de la gobernanza estratégica del sistema. Su función principal es analizar y evaluar sustantivamente las quejas y reclamos para determinar formalmente su procedencia como fundadas o no fundadas; asimismo, se encarga de dictaminar decisiones profundas mediante el análisis de tendencias y la implementación de mejoras estructurales que garanticen la excelencia y la mejora continua.

Composición del comité QRSF:

1. Profesional de servicios registrales y PQRSF
2. Abogada coordinadora de servicios registrales
3. Profesional del área de Mercadeo o su delegado.

Adicionalmente se invitará al Director y profesional de la unidad involucrado en la queja o reclamo a evaluar.

La profesional de Secretaría General y el director de la Administración serán convocados cuando el asunto requiera una revisión especial para determinar si el reclamo es fundado y definir las acciones correspondientes, también participarán de la socialización semestral de tendencia de QR.

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 QR del mes anterior.

- ✓ Las reuniones extraordinarias del Comité podrán ser convocadas por el Secretario del Comité o por el Apoyo de Servicios Registrales y PQRSF, cuando se requiera el análisis y evaluación de casos especiales o asuntos que, por su naturaleza, ameriten una atención inmediata.

- ✓ Actuará como secretario del Comité el Profesional de Servicios Registrales y PQRSF, quien tendrá a su cargo la elaboración y custodia de las respectivas actas. La convocatoria a las reuniones podrá ser realizada por el Profesional de Servicios Registrales y PQRSF o por el Apoyo de Servicios Registrales y PQRSF.

COPIA NO CONTROLADA

- ✓ El acta de cada sesión deberá ser suscrita por el secretario del comité y por Abogada coordinadora de servicios registrales.

- ✓ 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.

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 caso de 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), el responsable del QR deberá evaluar el mapa de riesgos de su proceso, buscando verificar si el riesgo materializado se encuentra incluido en su versión actual; de no encontrarse deberá incluirse. Para ello, se debe aplicar lo descrito en el Procedimiento para la administración del riesgo y de las oportunidades (50502), numeral 2 “Identificación de riesgos y oportunidades”.

  Si el QR fundado afecta un proceso que no está en el SGC, deberá implementar la metodología para la gestión de los riesgos, cumpliendo los lineamientos anteriormente descritos.

  En este caso el secretario del comité notificará a la Profesional de Control Interno para el seguimiento correspondiente.

- ✓ 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.

- ✓ 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

DOCUMENTOS, REGISTROS Y FORMATOS ASOCIADOS:

- Directriz No. 2 para la devolución de derechos de cámara en los trámites registrales
- Directriz No. 7 para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- D-239 Manual de producción documental
- Términos y condiciones del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
- Formato membrete para respuesta PQRSF
- Formato - modelo cuentas de cobro
- Formato de gestión peticiones y sugerencias – atención presencial y telefónica/videollamada
- Formato de evidencia quejas y reclamos

COPIA NO CONTROLADA

ANEXO 1

Tiempos para devolución de dineros en la CCMPC

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN	Conteo de términos para devolución de derechos de Cámara de Comercio (4 meses) (Directriz Nro. 2 CCMPC)	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".
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
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)	n/a

COPIA NO CONTROLADA

Casos en los que no aplica la directriz general para la devolución de derechos de cámara en los trámites registrales, ni devolución de impuesto de registro

CAUSAL DE DEVOLUCIÓN	Directriz Nro. 2 CCMPC	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 renovación (cancelación hasta el 31 de marzo)	N/A la politica 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 1.1.9.1.2. 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 reúnan 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

COPIA NO CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	**Versión**	**Cambios con respecto a la versión anterior**	**Quien 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 remplazó 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
2025-02-21	12	Se actualizan funciones del comité QRSF.	Directores Unidad Administrativa y Financiera y de Registro y Asuntos Jurídicos
2025-08-14	13	Se actualizan funciones del comité QRSF.	Comité QRSF
2026-06-05	14	Se cambia la estructura del documento y se revisa y ajusta en el marco del proceso de sofisticación con el equipo de Sistema de Innovación.	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2026-10-13	15	Se ajustan los integrantes del comité QRSF.	Secretaria General

COPIA NO CONTROLADA