


15/10/2014

CÁMARA DE COMERCIO
DE SINCELEJO

*MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF*

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 2 de 14</i>	

1. JUSTIFICACION

Atendiendo la Circular Externa 10 del 2001 (Título VIII, literal e) del numeral 2.1.1.2, Capítulo segundo) expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la cual se establece una supervisión integral y especializada por parte del ente vigilante, y teniendo en cuenta el interés de la Cámara de Comercio de Sincelejo de mejorar la calidad en la atención al usuario, a su desempeño institucional, se establece **el Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicidades PQRSF**.

2. OBJETIVOS

- Garantizar al usuario, la óptima utilización y acceso oportuno de los servicios que presta.
- Orientar al usuario en la utilización de todos los trámites y procedimientos ofrecidos por las cámaras de comercio
- Atender, investigar y solucionar las peticiones quejas y reclamos de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes, con relación a los servicios que presta la cámara de comercio.
- Analizar la información recibida por medio de las peticiones, quejas y reclamos, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se consagra un procedimiento especial independiente.


Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días hábiles para particulares y 10 días hábiles para las entidades del sector público y/o privadas. Siguiendo a la fecha de recibo.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público

Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.

Sugerencias: Son propuestas para mejorar la prestación de un servicio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 3 de 14</i>	

Felicitaciones: Manifestaciones de satisfacción en caso de que el servicio brindado haya sido de su agrado, o quiera resaltar algún aspecto en particular

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la cámara de comercio.

4. CONTENIDO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

4.1 Estructura Física

La Cámara de Comercio de Sincelejo cuenta con una plata física adecuada y confortable que fácilmente se adecua a las nuevas necesidades. Por lo tanto, existe espacio suficiente para la atención eficaz de este tipo de actuaciones.

4.2 Recurso Humano

El sistema de PQRSF contará con el equipo de personas necesario para su correcto funcionamiento, tendrá su propio Manual de Procedimientos, y además manejará formatos de acuerdo al tipo de necesidad.

Este sistema dependerá directamente de la Presidencia Ejecutiva, que deberá garantizar el buen funcionamiento del mismo, cubriendo toda la jurisdicción de la cámara de comercio.

Dentro del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el sistema de peticiones, quejas y reclamos, el cual estará reforzado con la colaboración de los empleados que se encuentran a cargo tanto de funciones públicas y privadas de la entidad.

La divulgación y promoción del sistema estará a cargo de la oficina de capacitación y atención al público

4.3 Aspectos administrativos del sistema


Serán responsables del adecuado funcionamiento del sistema, la Presidencia Ejecutiva, los jefes de departamentos y los coordinadores de las unidades de capacitación y veeduría.

4.4 Objetivos

Administrar el sistema PQRSF con el fin de asegurar la calidad en la prestación e información eficiente de los servicios de la Cámara de Comercio.

4.5 Funciones específicas: Las funciones son:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELAJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 4 de 14</i>	

- Administrar el sistema de PQRSF.
- Llevar un control de cada una de las peticiones, quejas reclamos que se realicen.
- Tomar medidas tendientes al mejoramiento del servicio teniendo en cuenta las peticiones quejas y reclamos de los usuarios.
- Llevar un estricto control documental del sistema de PQRSF.

4.6 Características del sistema


- Servir de herramienta para la toma de decisiones que se conviertan en acciones correctivas, preventivas y de mejoras.
- Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.
- Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
- Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.
- Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

5. PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES

5.1 Aspectos generales

- 1- Las peticiones deberán constar por escrito, en el formato previsto para el efecto en original y junto con los anexos en caso de ser aplicable.
- 2- A cada documento se le asignará un número de radicación.
- 3- El horario para recepción de estos documentos será de 8:00 a.m.-12:00m y 2:00-6:00 p.m., diariamente de lunes a viernes.
- 4- Recibido el documento por la coordinadora de la unidad de veedurías y participación ciudadanas, la auxiliar del CAD analizaran su contenido y lo remitirá al funcionario responsable, en estricto orden de llegada.
- 5- La remisión se realizará en lo posible en el mismo día en que fue recibido.
- 6- En caso de duda acerca del funcionario a quien deba ser remitida la queja o reclamo, se enviará al responsable de la dependencia correspondiente, quien dará traslado al funcionario competente para atenderla.
- 7- Una vez esté elaborada la respuesta y firmada por el Presidente Ejecutivo, esta será entregada al Coordinador del CAD, para que sea debidamente radicada y este proceda a enviarla al Usuario externo q motive la P.Q.R.S.F. y así mismo enviado al Usuario de la Coordinadora de la Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana, y seguidamente ingresar al aplicativo Workmanager y cerrar el proceso de atención de PQRSF que corresponda.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 5 de 14</i>	

- 8- Se conformará un archivo con todas las PQRS y sus respuestas de acuerdo con el área responsable.

El tiempo máximo de respuesta determinado para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones es de quince (15) días hábiles, a excepción de aquellas solicitudes que involucren procesos relacionadas con las funciones delegadas por el estado, para lo cual se deben tener en cuenta los términos para resolver definidos en los numerales 5.3 a 5.10 del presente manual.

Los líderes de procesos son los responsables de analizar y verificar el impacto de la queja y reclamo según la naturaleza del mismo, para iniciar con el tratamiento inmediato de éste, según el procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas.

5.2 Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones vía telefónica y electrónica.

La Cámara de Comercio también atenderá las quejas y reclamos mediante las líneas telefónicas que aparecen registradas en la página web de la entidad, un funcionario competente de la Cámara de Comercio, recibirá sus quejas y reclamos y aplicará el mismo procedimiento establecido, cuando se presenta por escrito.

Igualmente se atenderán quejas y reclamos vía electrónica en el siguiente correo electrónico:

cad@ccsincelejo.org y el procedimiento es el mismo cuando llega en medio físico o vía telefónica

El término de respuesta para éstos es de quince (15) días hábiles y en igual forma se archivarán todos los documentos recibidos.


5.3 Aspectos Legales

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Le corresponde a la Cámara de Comercio atender las peticiones formuladas por cualquier persona especialmente, en los siguientes casos:

1. Las peticiones de certificar costumbres mercantiles;

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 6 de 14</i>	

2. Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las de que se le expidan copias de los mismos.
3. Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
4. Las peticiones de matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, y de renovación de los mismos, así como la solución de inscripción de los actos y documentos en los registros públicos (Mercantil, Único de Proponentes y de Entidades sin Animo de lucro).
5. Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.
6. Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.
7. Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

5.4 Aspectos a revisar en el trámite de peticiones para certificar costumbres mercantiles.


5.4.1 Contenido de la petición. Para el ejercicio de este derecho de petición se deberán tener en cuenta restablecidos en el C.C.A.

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- Objeto de la petición. Deberá indicarse en forma clara y precisa la práctica comercial que se pretende certificar como costumbre mercantil.
- La firma del peticionario.

5.4.2 Términos para resolver. Si no fuere posible resolver en el plazo general estipulado en el C.C.A., que es de quince días a partir de la fecha de su recibo, la misma norma permite ampliar dicho término, comunicándole al peticionario el motivo de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá.

5.4.3 El nuevo término es de 3 meses, según la jurisprudencia. Si bien la citada norma no señala cual es el término que tiene la autoridad administrativa para contestar o resolver el asunto, existe jurisprudencia (C. Const. Sent. T-517, octubre 9 de 1996) que determina el criterio que debe observar la administración para contestar el derecho de petición. Al respecto señala que “..Algunos autores han considerado que el término que tiene la administración para contestar una solicitud, cuando no lo ha podido hacer en el lapso de los 15 días señalados en el artículo 6 del C.C.A., es el término para la configuración del silencio administrativo negativo, es decir, tres meses, pues transcurrido dicho lapso se entiende denegada la solicitud, según lo establece en el artículo 40 del C.C.A. En opinión de esta sala, este podría ser un criterio que podría tenerse en cuenta, sin embargo, deben analizarse otros factores, como por ejemplo, la complejidad de la solicitud, pues la figura del silencio administrativo, es solo un mecanismo al alcance del solicitante, para que sea el juez contencioso quien resuelva de fondo la solicitud que, por el silencio de la

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 7 de 14</i>	

administración se entiende denegada. Además la configuración del silencio administrativo, no exime a la administración de su obligación de resolver la petición”.

La jurisprudencia y doctrina han calificado la función de certificar la costumbre mercantil como pública, asignada por la ley a las Cámaras de Comercio; el ejercicio de esta función implica, por consiguiente, la expedición de un acto administrativo de carácter general.

5.4.4 Como se notifica. Por tratarse de una decisión que pone término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicará por cualquier medio hábil. (Art. 43, inc. 3 C.C.A.)

En virtud de lo anterior, la decisión se le deberá notificar por correo a la dirección que se conozca. 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 (Art. 15 C.C.A.)

5.5 Documentos que reposan en los expedientes de los registros públicos a cargo de las Cámaras de Comercio y expedición de copias de los mismos.

5.5.1 Consulta de documentos. El artículo 19 C.C.A. establece “Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expidan copias de los mismos, siempre que dicho documento no tenga carácter reservado conforme la constitución o a la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional”.


Los registros que llevan las Cámaras de Comercio tienen el carácter de público y no existe disposición legal alguna que imponga la reserva de los documentos que reposen en ella. Las Cámaras de Comercio podrán negar la consulta o la expedición de copias, únicamente respecto de aquellos documentos que se encuentren en trámite, hasta tanto no se encuentre debidamente registrado.

5.5.2 Horas de consulta. El examen o consulta de los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos que llevan las Cámaras, se hará en horas de despacho al público y en presencia de un empleado de la entidad. (Art. 21 C.C.A.)

5.5.3 Valor de las copias. Las copias que se expidan en desarrollo del derecho de petición de informaciones causarán el pago del valor correspondiente a su costo, de acuerdo a los reglamentos de cada Entidad (art. 23 C.C.A y 320 del C.R.P.M.)

5.5.4 Término para resolver. Si la petición de información y expedición de copias se hiciera por escrito, la regla general fijada en el artículo 25 de la Ley 57 de 1985 señala un

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 8 de 14</i>	

término máximo de diez días para resolverlo., en caso de que no sea posible atender la solicitud inmediatamente, se observará dicho plazo.

5.5.5 Como se notifica. El artículo 23 del C.C.A. establece:

“Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

“Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstas en este Código”.

En virtud de lo anterior, esta clase de peticiones no generan la expedición de actos administrativos, a menos que la petición sea negada, por ejemplo cuando la solicitud recaiga sobre documentos que aún no tengan el carácter de públicos o si los documentos solicitados son inexistentes, eventos en los que las Cámaras deberán resolver mediante providencia motivada que estará sujeta a los recursos de la ley.

5.4.6 Decisión negativa y notificación. En este orden de ideas, si la decisión fuere negativa, se notificará conforme al artículo 44 del C.C.A., es decir, personalmente por cualquier medio eficaz, y a falta de éste se le citará por correo certificado para que comparezca personalmente; cuando no pudiere efectuarse lo anterior se notificará por edicto.

En los demás casos, y previo el pago del valor correspondiente cuando solicitaren copias, se les entregarán inmediatamente, y en caso de no ser posible la entrega inmediata, se enviará por correo a la dirección que se señale en la solicitud. Si faltare lo anterior o si no comparece personalmente, se entenderá que el interesado ha desistido de la petición.


5.6 El derecho a la formulación de consultas.

El artículo 25 del C.C.A establece: “El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales”.

Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante las Cámaras de Comercio, la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo, a saber: el Registro Mercantil, el Registro Único de Proponentes, el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro y en general los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras.

5.6.1 Consultas cuya respuesta es obligatoria. En relación con este derecho, debe tenerse presente que la ley sólo obliga a responder las consultas que tengan relación con las materias a cargo de la respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos del Derecho de Petición. Al respecto, es deseable que las Cámaras tengan claros criterios de selección para determinar en qué casos se trata de consultas que forzosamente deben ser resueltas (por ejemplo, en cuanto a la interpretación y aplicación de las normas registrales a casos concretos) y en qué casos es

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 9 de 14</i>	

discrecional de la Entidad responder (por ejemplo, servicio a los afiliados, consultas de carácter general de derecho comercial, no necesariamente vinculados con asuntos registrales).

5.6.2 Las respuestas de las consultas no son de obligatorio cumplimiento. Esta misma norma establece que las respuestas dadas en ejercicio al derecho a la formulación de consultas, no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni mucho menos constituyen actos administrativos. Al respecto el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Auto de mayo 6 de 1994 expuso: “...De conformidad con la definición tradicional de acto administrativo y con reiterada jurisprudencia y constante doctrina, la característica esencial del acto administrativo es la de producir efectos jurídicos, la de ejecutar una determinación capaz de crear, modificar o extinguir una situación jurídica.”

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que los conceptos jurídicos emitidos por las Cámaras en respuesta a las consultas, no son actos administrativos.

5.6.3 Término para resolver. Las consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta días. (art. 25, inciso 2°, C.C.A.)

5.6.4 Como se notifica. Por Correo a la dirección que señale en la solicitud o a la dirección que aparezca en los archivos registrales de la Cámara, si el peticionario estuviere matriculado o inscrito; si faltare lo anterior o si no comparece personalmente, se entenderá que desistió de la petición.


5.7 *Petición de matrícula de los comerciantes y establecimientos de comercio, así como solicitud de inscripción de actos y documentos sujetos a registro.*

5.7.1 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. (art. 4 C.C.A.)

El artículo 27 del C.C.A. dispone: “Cuando una norma imponga a una persona el deber de presentar una solicitud, una declaración tributaria o de otra clase o una liquidación privada, o el realizar cualquier otro acto para iniciar una actuación administrativa, las autoridades no podrán impedirlo ni negarse a recibir el escrito con el que se pretenda cumplir el deber. Ello no obsta para que se adviertan al interesado las faltas en que incurre, o las que aparentemente tiene su escrito.”

En virtud de lo anterior, los actos administrativos que en ejercicio de sus funciones expidan las Cámaras de Comercio, están sometidos al procedimiento gubernativo o a la revocatoria directa, según el caso, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELAJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 10 de 14</i>	

5.7.2 Presentación escrita y elaboración de formularios. El inciso 4 del artículo 5 del C.C.A. dispone: “Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos se podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes”.

En este punto, las Cámaras de Comercio deben disponer de formularios que los interesados podrán diligenciar para solicitar su matrícula, con lo cual se entiende que la presentación voluntaria de dicho formulario debidamente firmado, constituye una petición ejercida en cumplimiento de un deber legal y que los actos que resuelven esta clase de peticiones se encuentran sujetas a los recursos de la ley y a la revocatoria directa.


Las actuaciones iniciadas en cumplimiento de este deber legal, deben cumplir con las mismas disposiciones sobre requisitos de las peticiones escritas, peticiones incompletas, desistimiento tácito por no suministro de la documentación o información requerida para resolver, citación de terceros y publicidad frente a terceros no determinados. (art. 27, inciso 3º, C.C.A.).

5.7.3 Solicitud de informaciones o documentos adicionales. El art. 12 del C.C.A. señala: “Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos...”

En cumplimiento a lo anterior, si los documentos que presentare el interesado no son suficientes para resolver la solicitud, se le comunicará por escrito al interesado de los requisitos legales que hicieren falta para la inscripción del documento. Estos requerimientos no son actos administrativos, sino actos de trámite que se producen durante la actuación administrativa antes de tomar la decisión final de escribir o rechazar el acto sujeto a registro. Por tanto, como actos de trámite, no son susceptibles de recursos y no le son aplicables las formalidades y plazos relativos a la notificación de los actos administrativos. (Art. 49 C.C.A.)

5.7.4 Fin de la actuación administrativa. En el caso en que la Cámara niegue la petición de registro por tratarse de un acto o documento que por su naturaleza no es registrable ante estas entidades (ejemplo, un contrato de compraventa de automotores), se deberá expedir un acto administrativo (resolución) que ponga fin a la actuación administrativa. Dicho acto se notifica en la forma establecida en los artículo 44 y 45 del C.C.A., y está sujetos a los recursos de ley (reposición y apelación).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 11 de 14</i>	

5.7.5 Término para resolver. La solicitud de matrícula y la de inscripción de actos y documentos deberá ser resuelta dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo, que en materia de registro se deben contar desde la fecha del pago de los derechos de inscripción del acto o documento. (Art. 6, .C.C.A.)

5.7.6 Como se notifica. Los actos de inscripción se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación en el libro correspondiente. (Art. 44, inc. 4 del C.C.A.)

5.7.7 Ejecutoria. Los actos de inscripción quedan ejecutoriados cuando no se interpongan los recursos en tiempo fijado por la ley, que es de cinco días contados a partir de la anotación; cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando se renuncie expresamente a ellos. (arts. 62 y 63 C.C.A.)

5.7.8 Leyenda en los certificados. En todos los certificados que se expidan debe incluirse una leyenda en los siguientes términos:

“Los actos de registro aquí certificados quedan en firme cinco días hábiles después de la fecha de inscripción, siempre que, dentro de dicho término, no sean objeto de los recursos de reposición ante esta entidad, y/o de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio”.

5.8 Petición de devolución de dineros pagados por concepto de derechos de inscripción e impuesto de registro.

5.8.1 Derechos de inscripción. Para la devolución de los dineros por concepto de derechos de inscripción y matrícula mercantil, no existe norma legal que señale un término, por lo que podrá solicitarse en cualquier tiempo.


5.9 Petición de corregir datos en los certificados, así como la de expedir certificados especiales.

Esta petición se refiere a la solicitud de corrección en los certificados que expiden las Cámaras y la de que se expidan certificaciones sobre documentos que reposen en sus registros.

5.9.1 Término para resolver. Deberá resolverse dentro de los quince días siguientes contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud. (Art. 6 C.C.A.)

5.9.2 Como se notifica. Se le notificará por correo a la dirección señalada en la solicitud, a falta de dirección, si fuere el caso de expedición de certificados y previo el pago del valor

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CÁMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código	: MC-D-13
		Versión	: 03
		Vigencia	: 15/10/2014
		<i>Página 12 de 14</i>	

correspondiente, deberá comparecer personalmente de lo contrario se entenderá que desistió de su solicitud.

5.10 Peticiones cuya atención compete a otras autoridades

Si la Cámara a quien se le dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que se inicie la actuación administrativa, no es la competente, deberá informarlo al solicitante, en término de diez (10) días hábiles a partir del recibo de la solicitud; así mismo, se deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente. (Art. 33 del C.C.A)

6.0 Estadísticas de PQRSF

Cada responsable de dependencias es responsable de llevar las siguientes estadísticas en relación a las PQRSF gestionadas:

- a. Días promedio de resolución de peticiones.
- b. Días promedio de resolución de quejas.
- c. Días promedio de resolución de reclamos.
- d. Días promedio de resolución de sugerencias.
- e. Días promedio de resolución de felicitaciones.
- f. Días promedio de trámite de PQRSF.
- g. Número de PQRSF recibidas.
- h. Porcentaje de peticiones recibidas.
- i. Porcentaje de quejas recibidas.
- j. Porcentaje de reclamos recibidos.
- k. Porcentaje de sugerencias recibidas.
- l. Porcentaje de felicitaciones.
- m. Gráfico de tendencias de PQRSF.


7. Documentos De Calidad Relacionados

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
MC-D-04	Procedimiento de control al producto no conforme y no conformidad	Coordinador SGC

8. Registros De Calidad Relacionados

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
MC-R-11	Formulario de PQRSF	Líderes de procesos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código : MC-D-13
		Versión : 03
		Vigencia : 15/10/2014
		Página 13 de 14

9. Control de Versiones

FECHA	VERSION	ACTUALIZACIÓN EFECTUADA
06/10/2008	1	CREACION DEL DOCUMENTO
07/12/2010	2	<p>Se incluyó el tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de todas las dependencias de la Entidad.</p> <p>Se incluyó el análisis de peticiones, quejas y reclamos para la identificación de no conformidades.</p> <p>Se incluyó el seguimiento estadístico de PQRSF.</p> <p>Se incluyó el formulario de PQRSF.</p>
15/10/2014	3	<p>se modifica capítulo 5, los numerales: 1. Las peticiones deberán constar por escrito, en el formato previsto para el efecto en original en caso de ser aplicable. Numeral 2. a cada documento se le asignará un número de radicación. Numeral 3. Queda Igual. Numeral 4. Recibido el documento por la Coordinadora de la Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana, y el Coordinador del CAD analizaran su contenido y remitirán al funcionario responsable en estricto orden de llegada. Numeral 5. La remisión se realizará en lo posible del mismo día en que fue recibido. Numeral 7. Una vez esté elaborada la respuesta y firmada por el presidente ejecutivo, ésta será entregada al funcionario del CAD para su radiación y posterior envío, dándole aviso de la remisión a la Coordinadora de la Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana.</p> <p>numeral 5.2 Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones vía telefónica y electrónica. Se modifica texto: “Igualmente se atenderán quejas y reclamos vía electrónica en el correo electrónico cad@ccsincelajo.org y el proceso será el mismo cuando llegue en medio físico o vía telefónica.”</p> <p>5.3 Aspectos legales. Numeral 6.0 Estadística de PQRSF, La Coordinadora de la Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana será la responsable</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo



**CAMARA DE
COMERCIO DE
SINCELAJO**

**MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES PQRSF**

Código : MC-D-13

Versión : 03

Vigencia : 15/10/2014

Página 14 de 14

Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:		
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana			Presidente Ejecutivo			Presidente Ejecutivo		
Fecha			Fecha			Fecha		
15	10	2014	15	10	2014	15	10	2014

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinadora Unidad de Veedurías y Participación Ciudadana	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo