 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

1. JUSTIFICACION


Atendiendo la Circular Externa 007 de 2001, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la cual se instituye una supervisión integral y especializada por parte del ente vigilante y en concordancia con el artículo 23 Constitucional, Título II de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015; la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá, comprometida en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, la cual se ve reflejada en la atención al usuario y en el desempeño institucional, establece el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos PQR'S, con base en los siguientes:

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 la Cámara de Comercio.
- Atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan 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

3.1. Peticiones o Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular, elevando solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

3.2 Queja: Manifestación verbal o escrita, de insatisfacción efectuada por una persona natural o jurídica a través de su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Cámara de Comercio.

3.3 Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, efectuada por una persona natural o jurídica a través de su representante, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio.

3.4 Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Cámara de Comercio.

3.5 Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio.

4. GENERALIDADES


4.1 Estructura Física

La Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá; cuenta con una planta física amplia 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 Talento Humano

El Sistema de PQR's contará con el equipo de personas necesario para su correcto funcionamiento, tendrá su propio Manual de Procedimiento, y además manejará formatos de acuerdo con el tipo de necesidad.

Este sistema depende directamente de la Dirección Jurídica y de Registros Públicos, que deberá garantizar el buen funcionamiento del mismo y estará ubicado en la sede principal y las oficinas receptoras de la entidad, cubriendo toda la jurisdicción de la Cámara de Comercio.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

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, reclamos y/o sugerencias, 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 Dirección Jurídica y de Registros Públicos.

4.3 Horario


El horario para recepción de estos documentos será de lunes 7:30 a.m. a 11:50 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:40 p.m., los días martes a jueves de 7:10 a.m. a 11:50 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:40 p.m. y viernes de 7:50 a.m. a 11:50 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., en la ventanilla de correspondencia de la Entidad, para el caso de las de forma física, las virtuales se podrán presentar durante las 24 horas del día a través de la página web de la entidad o en el correo electrónico contactenos@ccflorencia.org.co

4.4 Presentación

Las peticiones podrán presentarse de manera verbal o escrita.

Las peticiones escritas, podrán ser presentadas ante el funcionario de ventanilla Única, en la página web de la entidad cameral, al correo electrónico: contactenos@ccflorencia.org.co y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando las peticiones verbales, se presentaran ante el funcionario de CallCenter, quien deberá quejar constancia de la misma diligenciando el formato “*Presentación de PQR’S (RP-R-31)*” en original y una copia que será entregada al peticionario y tendrá el mismo valor legal del original. El funcionario dejará anotación de la fecha y hora de su

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

presentación, número y clase de documentos anexos y radicará la petición Ventanilla Única.

4.5 Peticiones Incompletas


Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o documentos faltantes. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos.

4.6 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse y/o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá 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.

4.7 Prioridades

La Cámara de comercio dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

4.8 Funcionario sin competencia.

Si la petición no es de competencia de la Cámara de Comercio, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755/15.


5. QUEJAS Y RECLAMOS POR MEDIO TELEFÓNICO Y ELECTRÓNICO

La Cámara de Comercio también atenderá las quejas y reclamos mediante la línea telefónica PBX 4353939. El funcionario de la oficina Callcenter de la Cámara de Comercio debidamente capacitado, recibirá las quejas y reclamos diligenciando el formato (RP-R-32) y aplicará el mismo procedimiento establecido, cuando se presenta por escrito. Las quejas y reclamos que ingresen al correo contactenos@ccflorencia.org.co se radicarán por el aplicativo (Docxflow) y aplicará el mismo procedimiento establecido, cuando se presenta por escrito.

6. ASPECTOS LEGALES

6.1. Consulta de documentos: El artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, establece “Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley”. Caso en el cual la petición se contestará informando el carácter de reserva de la misma.

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 registrada.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

6.2 Valor de las copias

Las copias que se expidan en desarrollo del Derecho de Petición de información, causarán el pago del valor correspondiente a su costo de conformidad con las disposiciones del Art.29, Ley 1755 de 2015, sobre reproducción de documentos.

En los demás casos, y previo el pago del valor correspondiente cuando solicitaren copias, se le 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.

6.3 Terminó para resolver


Si la petición de información y expedición de copias se hiciera por escrito, la regla general fijada Art 14 de la Ley 1755 del 2015, señala un término máximo de diez (10) días para resolver.

6.4. El derecho a la formulación de consultas: El numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, establece: *“Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

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.

6.5. 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 Cámara de comercio, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos de Derecho de Petición. Al respecto, es deseable que las Cámaras tengan claros criterios de selección

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

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

6.6. Las respuestas de las consultas no son de obligatorio cumplimiento

Esta misma norma establece que las respuestas dadas en ejercicio del 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.

6.7. Término para resolver. Las consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días (Numeral 2, Art.14, Ley 1755 del 2015).

7. PETICIÓN DE MATRÍCULA DE LOS COMERCIANTES Y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, ASÍ COMO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y DOCUMENTOS SUJETOS A REGISTRO.

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., Ley 1437/11)

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

7.2. Presentación escrita y elaboración de formularios


El inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 del 2015, dispone: *“Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios”*

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 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.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad 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”


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. 75 Ley 1437/11)

7.3. 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 artículos 66 y siguientes de la Ley 1437/11, y está sujetos a los recursos de ley (reposición y apelación).

7.4. Termina para resolver

La solicitud de matrícula y la de inscripción de actos y documentos deberá ser resuelta dentro de los quince (15) 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. 14, Ley 1437/11)

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

7.5. Como se notifica

Los actos de inscripción se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación en el libro correspondiente. Si el acto de inscripción hubiere sido solicitado por entidad o persona distinta de quien aparezca como titular del derecho, la inscripción deberá comunicarse a dicho titular por cualquier medio idóneo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente anotación. (Art. 70, Ley 1437/11)

7.6. Ejecutoria

Los actos de inscripción quedan ejecutoriados cuando no se interpongan los recursos en tiempo fijado por la ley, que es de cinco (5) días contados a partir de la anotación; cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando se renuncie expresamente a ellos. (Arts. 87 y siguientes Ley 1437/11)

7.7. Leyenda en los certificados


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

“De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso y de la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registros aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos”.

8. PETICIÓN DE DEVOLUCIÓN DE DINEROS PAGADOS POR CONCEPTO DE DERECHOS DE INSCRIPCIÓN E IMPUESTO DE REGISTRO.

8.1. Impuesto de registro

Para la devolución de los dineros por este concepto cuando la cámara de comercio es la encargada de liquidar y recaudar, se presentan cuatro casos diferentes, regulados en la Ley 223 de 1995 y en el Decreto 2150 de 1996.

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<p>Código RP-P-09 Versión 9 Tipo PROCEDIMIENTO Implementación 13/05/2021</p>
---	---	--

- a. Cuando el acto por su naturaleza no es registrable, la petición de devolución deberá formularse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto o providencia que rechaza o niega el registro.
- b. Cuando se desista de la petición de registro, el término para solicitar la devolución es de cinco días hábiles contados a partir de la fecha del desistimiento.
- c. Cuando se trate de pagos efectuados en exceso, el término para solicitar la devolución ante la Cámara de Comercio es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que se solicitó el registro del acto o documento.
- d. Cuando se trate del pago de lo no debido (ejemplo, cuando el acto es por naturaleza registrable, pero en otra cámara; o cuando se trata de la inscripción de un acto no gravable), la solicitud de devolución deberá ser formulada dentro de los quince días siguientes a la petición de registro.


En el primer caso, consagrado en el literal a), si el acto no se encuentra sujeto a registro, se deberá expedir un acto administrativo en el que se niegue el registro y deberá cumplirse con los siguientes pasos y términos para su ejecutoria:

En primer lugar se le citará por correo certificado para que comparezca personalmente en un término de cinco días hábiles, a recibir la notificación personal del acto administrativo; si llegado el plazo y no comparece, se le notificará por edicto por el término de diez días hábiles; vencido éste y no comparece, al día siguiente se empezarán a contar los cinco días hábiles para la solicitud de la devolución del dinero.

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.

9.1. Término para resolver. Deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. (Art. 14, Ley 1755/15.)


 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

10. DESCRIPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS


Peticiones o derechos de petición: Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegados por estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo (Art.5 y siguientes del Código Contencioso Administrativo) y la Ley 1755/2015.

Le corresponde a la Cámara de Comercio atender las peticiones formuladas por cualquier persona especialmente, los términos de respuesta de cada petición, dependen de la misma y están claramente determinados por las normas, como se expresa a continuación.


TIPO DE PETICION	SE PRESENTAN:	INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA
Formulación de consultas.	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	30 días de ley 18 días en calidad
Las peticiones de certificar costumbres mercantiles.	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	15 días de ley 9 días por Calidad
Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las que se le expidan copias de los mismos.	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Asesoría especializada	10 días de ley 6 días en calidad
Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org	ventanilla única correspondencia	30 días de ley 18 días hábiles por calidad

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código RP-P-09 Versión 9 Tipo PROCEDIMIENTO Implementación 13/05/2021
---	--	--

	<u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).		
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 ánimo de lucro).	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	15 días de ley 9 días de calidad
Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	15 días de ley 9 días de calidad
Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Ventanilla única de CAJA	15 días de ley 9 días de calidad
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.			5 días de ley 3 días de calidad
Solicitudes de actualización de identificación	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Ventanilla única de CAJA	9 días de calidad
Solicitud de mutación	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo	Ventanilla única de CAJA	9 días de calidad

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código RP-P-09 Versión 9 Tipo PROCEDIMIENTO Implementación 13/05/2021
--	--------------------------------------	--

	contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).		
Solicitud inclusión NIT	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	9 días de calidad
Solicitud de información general	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	9 días de calidad
Solicitud certificación de contratos	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	9 días de calidad
Solicitud certificación laboral	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	ventanilla única correspondencia	9 días de calidad
Solicitud de bases de datos	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>).	ventanilla única correspondencia	9 días de calidad
Peticiónes Anónimos	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org <u>.co</u>), verbal (telefónica (call	ventanilla única correspondencia	9 días de calidad

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Código RP-P-09 Versión 9 Tipo PROCEDIMIENTO Implementación 13/05/2021
--	--------------------------------------	--


	center), verbal ante funcionario call center).		
--	--	--	--

Reclamos:

TIPO DE RECLAMO	SE PRESENTAN:	INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA
Corrección de Certificados	Escrita (buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org.co).	Ventanilla única correspondencia.	9 días hábiles
OTROS RECLAMOS	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org.co), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Ventanilla única correspondencia.	9 días hábiles
Reclamos anónimos	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, ventanilla única correspondencia, (correo contactenos@ccflorencia.org.co), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Ventanilla única correspondencia.	9 días hábiles

Quejas:

TIPO DE QUEJA	SE PRESENTAN:	INGRESAN	TIEMPO DE RESPUESTA
Inconformidad por la atención de un funcionario	Escrita (Buzón físico, buzón virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org.co), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Ventanilla única correspondencia.	9 días hábiles
Queja anónima	Escrita (Buzón físico, buzón		9 días hábiles

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

	virtual-ITS-gestión, (correo contactenos@ccflorencia.org.co), verbal (telefónica (call center), verbal ante funcionario call center).	Ventanilla única correspondencia.	
--	---	--------------------------------------	--

11. PROCEDIMIENTO PARA LAS PQR'S:

11.1. Recepción de PQR


Las PQR podrán presentarse por escrito (personal, buzón de sugerencias), vía email o telefónicas. Si son verbales, se reciben por el funcionario encargado, quien digita la información utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, tratando de especificar las personas o funcionarios presuntamente responsables, las características específicas de la queja o reclamo, las pruebas si las tiene y la dirección o teléfono a donde puede dirigirse la respuesta. Las PQR's que son recibidas por correo electrónico, (contactenos@ccflorencia.org.co), se cargan al software de comunicaciones oficiales (Docxflow). Las sugerencias depositadas en el buzón, son revisadas e ingresadas por la ventanilla única de correspondencia por el Responsable del buzón. Todas las PQR'S que ingresan por la ventanilla única de correspondencia se distribuyen según el área competente de dar la respuesta.

11.2. Análisis de PQRS

Dependiendo del tipo PQR'S se tramita la solicitud en el tiempo previamente establecido por la ley o definido por la entidad.

11.3. Respuesta PQR

Dentro de los términos previstos para cada tipo de petición, queja o reclamo el funcionario responsable deberá dar respuesta de manera completa y clara. La respuesta se tramita por el mismo medio o si es posible se envía un oficio al usuario. Las PQR'S anónimas por no poderse identificar el remitente; su respuesta se dará a través de la

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<p>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</p>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-09</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>13/05/2021</td> </tr> </table>	Código	RP-P-09	Versión	9	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	13/05/2021
Código	RP-P-09									
Versión	9									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	13/05/2021									

cartelera de avisos de la entidad para el interesado, siempre y cuando su contenido sea claro o se precise la petición, queja o reclamo, de lo contrario solamente se archivara.

11.4. Registro en Control de PQR

Una vez elaborada la respuesta, el funcionario encargado de administrar el sistema de PQR, procede al registro en el formato de “*CONTROL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS*” (RP-R-32).

11.5. Seguimiento

A las PQR, se les realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento oportuno de las mismas, para el tiempo de respuesta se podrá corroborar con el sistema DOXFLOW e ITS –GESTION.

11.6. Archivo

Se conformará un archivo de acuerdo con la TRD con todas las PQR’s y sus respuestas de acuerdo con el proceso responsable, cuya evaluación servirá para solucionar los problemas que han dado origen a las quejas y reclamos.

12. CRITERIOS PARA DEFINIR EN QUE CASOS AMERITA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Se aplicarán acciones correctivas cuando las quejas o reclamos afecten directamente a la Cámara o cuando la queja sea presentada ante los órganos que regulan la misma y cuando se afecte la imagen de la institución o la calidad del servicio.