

|                                                                                  |                                                       |  |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|-------------------|
|  | CAMARA DE COMERCIO<br>SAN JOSE NIT 822003321-5        |  | Código: PEMPQRS   |
|                                                                                  | PRESIDENCIA EJECUTIVA                                 |  | Fecha: 15/11/2018 |
|                                                                                  |                                                       |  | Versión: 2        |
|                                                                                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS |  | Página 1 de 13    |

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el manejo de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de la CCSJ de San José.

## 2. ALCANCE

Aplica para atender oportunamente y en debida forma las solicitudes radicadas respecto de los servicios y funciones de la entidad. De igual forma, para identificar el problema, investigar las causas, y hacer seguimiento a las quejas y reclamos de nuestros clientes.

## 3. RESPONSABLES

Presidencia Ejecutiva.  
Director de Registros Públicos.

## 4. DEFINICIONES

**Las Peticiones:** Se refiere al medio a través del cual se permite a los usuarios formular solicitudes y/o requerimientos ante la CCSJ en los términos del derecho administrativo; se enmarca en el derecho de petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

**Las Quejas:** Son manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en la CCSJ por deficiencias en prestación del servicio de registro público y/o de las demás funciones asignadas por el Gobierno Nacional a este tipo de instituciones.

**Los Reclamos:** Se refieren a las oposiciones a una actuación considerada injusta o que se expresa no consentir con ella y/o exigencias de derechos, formulados por los usuarios de los servicios de registro público prestados por la CCSJ.

**Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas para ser orientadas, solicitar información y tener acceso a la información de acuerdo con las funciones de la entidad y la normatividad vigente.

**Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente en las oficinas de Cámara de Comercio de San José.

**Felicitación:** Manifestación emitida por el usuario sobre la satisfacción con el servicio o persona que le atendió.

**Procedencia:** Viabilidad de dar trámite a la PQRS.

**Sugerencia:** Idea o propuesta del usuario sobre la manera de mejorar los servicios de la Entidad.

**El Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la CCSJ, en especial relativos a la función de registro público.

|                                                                                  |                                                               |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE NIT 822003321-5</b>        | Código: PEMPQRS              |
|                                                                                  | <b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>                                  | Fecha: 15/11/2018            |
|                                                                                  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br/>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS</b> | Versión: 2<br>Página 2 de 13 |

## 5. CONDICIONES GENERALES

Para la implementación del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) se utilizarán las mismas instalaciones y dependencias con que cuenta la CCSJ; El Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) contará con el entrenamiento del equipo de personal de la CCSJ para su correcto funcionamiento, además manejará formatos de acuerdo con el tipo de necesidad.

En todos los casos deberá dejar las evidencias pertinentes de las acciones tomadas para la atención o solución de la PQRS.

Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas serán asignadas de acuerdo con las características de la petición, estas se asignarán a la dependencia que tenga la competencia para dar el tratamiento de manera adecuada, y de ser necesario se tomarán acciones correctivas y/o preventivas; el funcionario encargado del trámite realizará una retroalimentación de los hallazgos y resultados correspondientes al caso.

Este sistema dependerá directamente de la Presidencia Ejecutiva y el apoyo de la Dirección de Registro Público, quienes garantizarán el buen funcionamiento de este y su acceso a los usuarios de la CCSJ. La divulgación y promoción del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) estará a cargo de la Presidencia Ejecutiva de la CCSJ; para el efecto se hará uso de la cartelera, los boletines institucionales y la página Web [www.camarasanjose.org.co](http://www.camarasanjose.org.co).

El horario para recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos será el mismo de atención al público de la CCSJ; esto es, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas a la CCSJ de San José serán tramitadas bajo los principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.

## 6. CUANDO PROCEDEN LAS PQRS

Procede en los casos de reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, que sean coherentes con las actividades propias de la Cámara de Comercio del San José.

## 7. 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### 7.1. Peticiones

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

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

|                                                                                  |                                                               |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE NIT 822003321-5</b>        | Código: PEMPQRS   |
|                                                                                  | <b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>                                  | Fecha: 15/11/2018 |
|                                                                                  |                                                               | Versión: 2        |
|                                                                                  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br/>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS</b> | Página 3 de 13    |

- Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en la entidad y las copias que se expidan de los mismos con sujeción a las restricciones definidas por la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
- Las consultas que tengan relación con las funciones de la entidad.
- Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción.
- Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las cámaras y de certificados especiales.
- Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

## 7.2. Quejas

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Las quejas presentadas podrán corresponder a las siguientes situaciones:

- Sobre la infraestructura e instalaciones de la entidad.
- Sobre información desactualizada o inexistente en la página.
- Sobre folletos informativos erróneos o desactualizados.
- Por la no atención por fallas en los sistemas.
- Baja calidad de atención por parte de los funcionarios.
- Demora en la atención por fallas en los equipos de cómputo.
- Por falta de asesoría o asesoría errada.

## 7.3. Reclamos

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Los reclamos corresponderán a las siguientes situaciones:

- Sobre las inscripciones, certificaciones y demás productos y servicios que brinde la Cámara de Comercio de San José.
- Sobre las inscripciones, otros productos y servicios de los cuales se requiera revisión por procesos transversales o escalar a las Direcciones o Presidencia.
- Sobre la atención brindada en las diferentes áreas de la Cámara de Comercio de San José.

## 7.4. No Conformidad

Solicitud que hace el funcionario de Cámara, cuando realiza una inscripción y antes de finalizar el proceso, observa que se ha cometido un error que requiere ser corregido para finalizar la inscripción. También se presenta por el usuario cuando los errores son simplemente formales y que no afectan el registro, por ejemplo, corrección de nombres y apellidos, número de cedula, NIT.

## 7.5. Derecho de Petición que Afecta Registro

|                                                                                  |                                                       |  |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|-------------------|
|  | CAMARA DE COMERCIO<br>SAN JOSE NIT 822003321-5        |  | Código: PEMPQRS   |
|                                                                                  | PRESIDENCIA EJECUTIVA                                 |  | Fecha: 15/11/2018 |
|                                                                                  |                                                       |  | Versión: 2        |
|                                                                                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS |  | Página 4 de 13    |

Solicitud realizada por el usuario o funcionario, cuando se ha finalizado una inscripción y observa que en el registro se cometió un error, es necesario expedir una resolución de revocatoria directa para corregir el error, ya que una inscripción finalizada corresponde a que un acta administrativa ha sido expedida.

## 7.6. Tiempos de respuesta a la solicitud

La Cámara de Comercio de San José en cumplimiento a sus objetivos institucionales y en función del mejoramiento continuo deberá acogerse al término general de 15 días hábiles para dar respuesta a los requerimientos de los solicitantes.

Las peticiones se resuelven de acuerdo con lo previsto en las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con los siguientes términos para resolver:

| Tipo de Petición                                                                                                | Termino respuesta de la Cámara de Comercio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Excepción |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Peticiones de certificar costumbres mercantiles                                                                 | Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | N/A       |
| Petición de documentos y de Información que Reposan en Cámara de Comercio (art.14 Ley 1437/2011)                | Máximo 10 días hábiles a partir de la solicitud.<br><br>Si no se da respuesta dentro de ese término, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes de acuerdo con la norma aplicable con respecto a la confidencialidad de la información. |           |
| Petición de Formulación de consulta (art.14 Ley 1437/2011)                                                      | Máximo 30 días siguientes contados a partir de la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |
| Petición de devolución de dinero                                                                                | Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
| Petición para corrección de datos en Certificados y Emisión de Certificados Especiales a partir de la solicitud | Máximo 15 días hábiles a partir de la solicitud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |
| Quejas o Reclamos                                                                                               | Máximo 15 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |

## 7.7. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por medio Físico

Las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias deberán constar por escrito, sea a través de los formatos establecidos por la institución para tal fin, o por cualquier medio escrito acompañado por los anexos según el caso.

- A cada documento se le asignará un número de radicado, de acuerdo con el origen de la Petición, Queja o Reclamo, que se asignará a la hora de realizar la recepción del documento.
- Las PQRS que tengan afectación a los servicios de registros públicos de la CCSJ serán recibidas por la auxiliar de caja. Recibido el documento por la Auxiliar de caja, este debe ser remitido a la Dirección de Registros Públicos donde se analiza su contenido, actualiza la MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQR'S (Matriz que permite llevar control de la fecha de recibido y de entrega de las PQR'S radicadas para el área de registros públicos) para proceder a realizar la respectiva solución.

|                                                                                  |                                                               |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE NIT 822003321-5</b>        | Código: PEMPQRS              |
|                                                                                  | <b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>                                  | Fecha: 15/11/2018            |
|                                                                                  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br/>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS</b> | Versión: 2<br>Página 5 de 13 |

- Una vez esté elaborada la respuesta, esta será entregada a la Asistente de Registros Públicos, para que proceda a enviarla al usuario externo o de traslado si se requiere el caso.
- Las PQRS que tengan afectación Sobre la infraestructura e instalaciones de la entidad, sobre información desactualizada o inexistente en la página, sobre folletos informativos erróneos o desactualizados, por la no atención por fallas en los sistemas. baja calidad de atención por parte de los funcionarios, demora en la atención por fallas en los equipos de cómputo, por falta de asesoría o asesoría errada, serán recibidas por la Asistente de presidencia de la CCSJ donde se analiza su contenido, actualiza la MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQR'S (Matriz que permite llevar control de la fecha de recibido y de entrega de las PQR'S radicadas para el área de registros públicos) para que seguidamente sea entregada a la Presidencia Ejecutiva y proceder a darle respuesta.
- En caso de no tener claridad sobre el contenido de la Petición, Queja o Reclamo se debe solicitar el apoyo al abogado de Registros Públicos para determinar la dependencia a cargo o el funcionario competente para su debido trámite o traslado correspondiente.
- Se conformará un archivo físico con todas las Peticiones y Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus respectivas respuestas.
- El horario para recepción de estos documentos será de 8:00 horas a 12:00 horas y 14:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes.

## 7.8. Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias vía electrónica

La Cámara de Comercio, atenderá Peticiones, Quejas y reclamos a través de dos vías:

- A través correo electrónico [correo@camarasanjose.org.co](mailto:correo@camarasanjose.org.co)
- El link PQRS, inmerso en el contenido de nuestra página web [www.camarasanjose.org.co](http://www.camarasanjose.org.co), específicamente en el enlace <http://camarasanjose.org.co/contacto>. Se aplicará el mismo procedimiento a la PQR'S como si presentara en medio físico.

## 7.9. Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias vía de Buzón de Sugerencias

La Cámara de Comercio de San José, tiene a disposición de nuestros clientes y usuarios un Buzón de Sugerencias que es revisado todos los viernes semanalmente, y permite identificar los requerimientos de los usuarios a través de este sistema. Una vez realizada la apertura del buzón de sugerencias se debe proceder a realizar el levantamiento del acta de apertura, seguidamente se deben radicar en la ventanilla única y darles el tratamiento conforme a lo estipulado a la Ley.

## 8. PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES

### 8.1. Aspectos generales

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el Estado a la CCSJ deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA. Le corresponde a la CCSJ atender las peticiones formuladas por cualquier persona sobre las funciones públicas, especialmente en los siguientes casos:

- Peticiones de registro público
- Peticiones de consulta de documentos y expedición de copias;
- Peticiones de corrección de datos y de certificados especiales;

|                                                                                  |                                                               |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE NIT 822003321-5</b>        | Código: PEMPQRS                 |
|                                                                                  | <b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>                                  | Fecha: 15/11/2018<br>Versión: 2 |
|                                                                                  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br/>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS</b> | Página 6 de 13                  |

- Peticiones de formulación de consultas y solicitud de conceptos;
- Peticiones de certificación de costumbres mercantiles;
- Otras peticiones.

Las peticiones serán analizadas por el Presidente Ejecutivo en forma conjunta con el Director de Registros Públicos, quienes ordenarán el trámite correspondiente. El término de respuesta de cada petición depende de la misma de acuerdo con las normas legales. Todas la PQRS serán archivadas en los respectivos expedientes de los comerciantes; para las PQRS radicadas de los que no están matriculados, se conformará un archivo con todas las peticiones y sus respuestas, cuya evaluación servirá para el mejoramiento de los servicios prestados.

## 9. PETICIONES DE REGISTRO PUBLICO

Los actos administrativos que en ejercicio de sus funciones expida la CCSJ están sometidos al procedimiento gubernativo o a la revocatoria directa, según el caso, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

Las actuaciones iniciadas en cumplimiento del registro público deben cumplir con las mismas disposiciones de peticiones escritas, desistimiento tácito y publicidad frente a terceros. Si los documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez el aporte de lo que haga falta; este hecho interrumpirá los términos establecidos para el trámite.

Los requerimientos de documentos adicionales no son actos administrativos sino trámites que se producen durante la actuación antes de tomar la decisión final de inscribir o rechazar el acto sujeto a registro; por tanto, no son susceptibles de recursos ni le son aplicables las formalidades y plazos de notificación de los actos administrativos.

En caso de que la CCSJ niegue la petición de registro por tratarse de un acto o documento que por su naturaleza no es registrable, se deberá expedir una notificación que ponga fin a la actuación; y está sujeto a los recursos legales.

La solicitud de registro público deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibido.

Los actos de inscripción quedan ejecutoriados cuando no se interpongan los recursos en tiempo fijado por la ley, que es de diez días contados a partir de la anotación; cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando se renuncie expresamente a ellos.

## 10. PETICIONES DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS

Cualquier persona podrá examinar los archivos, libros y documentos del registro público llevado por la CCSJ y a que se les expidan copias de estos, las cuales se solicitarán de lunes a jueves y se le entregará al usuario los viernes de cada semana; solo se podrá negar la consulta o la expedición de copias respecto de los documentos que se encuentren en trámite, hasta tanto no se encuentren debidamente registrados.

El examen o consulta de los documentos que reposan en los archivos del registro público que lleva la CCSJ se hará en horas de despacho al público y en presencia de un empleado de la entidad. Las copias



|                                                                                  |                                                       |  |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|-------------------|
|  | CAMARA DE COMERCIO<br>SAN JOSE NIT 822003321-5        |  | Código: PEMPQRS   |
|                                                                                  | PRESIDENCIA EJECUTIVA                                 |  | Fecha: 15/11/2018 |
|                                                                                  |                                                       |  | Versión: 2        |
|                                                                                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS |  | Página 7 de 13    |

que se expidan en desarrollo del derecho de petición de información y/o documentos causarán el pago del valor correspondiente al costo establecido por la Junta Directiva de la CCSJ.

Si la petición de información y expedición de copias se hiciera por escrito se tendrá un término máximo de diez (10) días para resolverla. Las peticiones de solicitud de información no generan actos administrativos, a menos que la petición sea negada cuando la solicitud recaiga sobre documentos que aún no tengan el Carácter de públicos o sean inexistentes; en este caso la CCSJ deberá resolverlas mediante providencia motivada, que estará sujeta a los recursos de la ley.

Si la decisión fuere negativa se notificará personalmente por cualquier medio eficaz, 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 soliciten copias, se le enviara por correo electrónica a la dirección que se señale en la solicitud o en su defecto a la registrada en su matrícula.

#### **11. PETICIONES DE CORRECCIÓN DE DATOS Y DE CERTIFICADOS ESPECIALES**

Las peticiones de corrección de datos en los certificados que expide la CCSJ y las de certificaciones sobre documentos que reposen en sus registros se resolverá dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud.

Estas peticiones se notificarán a la dirección de correo electrónico señalada en la solicitud; en caso de expedición de certificados, y previo el pago del valor correspondiente, a falta de dirección deberá comparecer personalmente de lo contrario se entenderá que desistió de su solicitud.

#### **12. PETICIONES DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y SOLICITUD DE CONCEPTOS**

Toda persona podrá ejercer ante la CCSJ el derecho de petición para hacer una consulta, obtener un concepto o dictamen, en relación con el registro público y, en general, sobre sus funciones públicas asignadas por mandato legal. La CCSJ sólo está obligada a responder las consultas que tengan relación con las materias a su cargo sobre funciones públicas; por tanto, únicamente a esta clase de consultas se aplican los términos del derecho de petición.

Las respuestas dadas en ejercicio al derecho de formulación de consultas no comprometen la responsabilidad de la CCSJ, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni mucho menos constituye actos administrativos. La petición de consultas deberá resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días y se notificarán en la dirección señale la solicitud y/o que aparezca en los archivos registrales de la CCSJ; si faltare lo anterior y no comparece personalmente, se entenderá que desistió de la petición.

#### **13. PETICIONES DE CERTIFICACIÓN DE COSTUMBRES MERCANTILES**

En las peticiones de certificación de costumbres mercantiles se deberán contener los siguientes requisitos:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante, 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.

|                                                                                  |                                                               |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE NIT 822003321-5</b>        | Código: PEMPQRS   |
|                                                                                  | <b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>                                  | Fecha: 15/11/2018 |
|                                                                                  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br/>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS</b> | Versión: 2        |
|                                                                                  |                                                               | Página 8 de 13    |

Las peticiones de certificación de costumbres mercantiles deberán resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su recibo; si no fuere posible en este plazo, se comunicará al peticionario el motivo de la demora y señalando la fecha en que se resolverá, siendo el nuevo término dentro de los tres (3) meses de radicada. La certificación de la costumbre mercantil, siendo una función pública asignada por normas legales a las Cámaras de Comercio, implica la expedición de un acto administrativo de carácter general.

El acto se notificará por correo a la dirección que se conozca; en el evento en que el peticionario no la haya informado, y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los registros públicos de la CCSJ, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en el boletín institucional.

#### **14. OTRAS PETICIONES**

Si la CCSJ no es competente para atender una petición o del inicio de una actuación administrativa, deberá informarlo al solicitante en un término de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud; así mismo, se deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, a la entidad competente.

Las demás peticiones no previstas en el presente Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) serán resueltas de conformidad con términos, condiciones y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA y normas legales correspondientes.

#### **15. INCLUSIÓN SOCIAL Y PETICIONES VERBALES EN LENGUA NATIVA O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA.**

La Cámara de Comercio de San José, procederá a recibir derechos de petición verbales de personas que pertenecen a comunidades que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Para este efecto, se dejará constancia de este hecho en la radicación de la solicitud, se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico que se tenga a disposición en el momento de presentarse la misma, y dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes, se buscará el intérprete correspondiente para proceder a su traducción y respuesta.

#### **16. PROCEDIMIENTO PARA LAS QUEJAS Y RECLAMOS**

Las Quejas y Reclamos podrán ser verbales o escritas, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente, las formuladas de manera verbal se transcribirán en un formato previamente diseñado para el efecto.

Las Quejas y Reclamos serán recibidos y radicados con la Asistente de la Presidencia Ejecutiva, indicando la fecha y hora.

Las Quejas y/o Reclamos serán evaluadas por el Presidente Ejecutivo, quién preparará la respuesta en forma conjunta con el Jefe de Registro Público.

La contestación de la Queja y/o Reclamo se hará por escrito en un máximo de quince (15) días hábiles siguientes al recibo de esta, en estricto orden de llegada, de manera completa y clara.

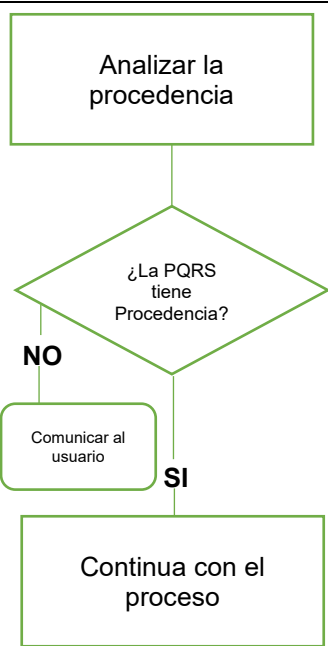
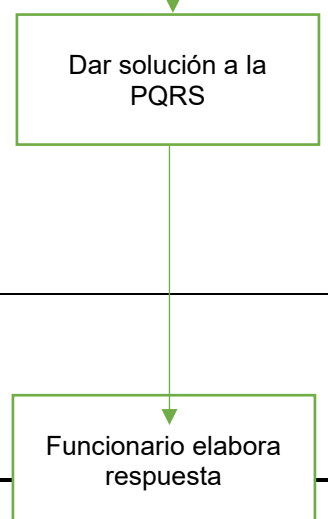


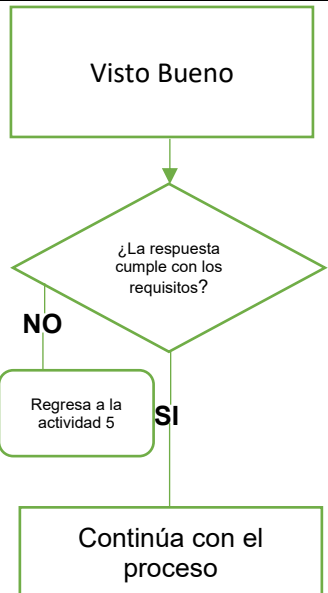
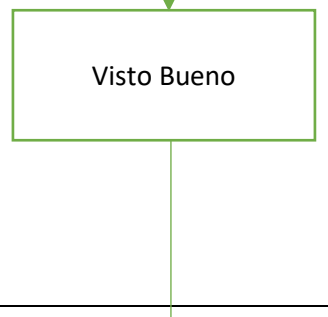
En ningún caso la contestación emitida por la CCSJ sobre Quejas y Reclamos será objeto de recursos ya que su trámite es interno y no una actuación de carácter administrativa sujeta a las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

Se conformará un archivo con todas las Quejas y Reclamos y sus respuestas, cuya evaluación servirá para solucionar los problemas que han dado origen a las mismas, en aras del mejoramiento de los servicios prestados por la CCSJ.

## 17. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No | Nombre de la actividad | Flujograma                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Responsable                                              | Documento y Controles de Documentos |
|----|------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1  | Atender al Usuario     | Atender                                   | El usuario que desee presentar una solicitud de manera presencial deberá ser direccionado al área correspondiente para efectos de asignarle el número de radicación para su correspondiente seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Funcionario Cámara de Comercio                           | NA                                  |
| 2  | Recibir la PQRS        | Recibir dependiendo la incidencia de esta | <p>Recepcionar las PQRS presentadas por los solicitantes por todos los medios de comunicación.</p> <p>Las PQRS que tengan afectación a los servicios de registros públicos de la CCSJ serán recibidas por la auxiliar de caja.</p> <p>Recibido el documento por la Auxiliar de caja, este debe ser remitido a la Dirección de Registros Públicos.</p> <p>Las PQRS que tengan afectación sobre los puntos mencionados en el literal 14, serán recibidas por la Asistente de presidencia de la CCSJ.</p> <p>Recibido el documento por la Asistente de presidencia, este debe ser remitido a la Dirección de Registros Públicos.</p> | <p>Asistente De Caja</p> <p>Asistente De Presidencia</p> | FORMATO DE PQRS                     |

|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                 |                                |
|---|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | En los dos casos se debe actualizar la <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQRS</b> (Matriz que permite llevar control de la fecha de recibido y de entrega de las PQRS radicadas).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                 |                                |
| 3 | Analizar y Designar |  <pre> graph TD     A[Analizar la procedencia] --&gt; B{¿La PQRS tiene Procedencia?}     B -- NO --&gt; C[Comunicar al usuario]     B -- SI --&gt; D[Continua con el proceso]           </pre> | <p>Una vez recepcionada la PQRS se analiza la información contenida, con base en las actividades propias de la entidad y la normatividad vigente aplicable al caso, se determina SI tiene o <b>NO PROCEDENCIA</b>.</p> <p>Si procede, se registra la PQRS en la <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQRS</b> y hacer la respectiva designación de acuerdo con el proceso que corresponda la PQRS.</p> <p>Si No procede se da respuesta a la solicitud por el mismo medio de comunicación informándole al usuario los motivos de la no procedencia.</p> | Asistente de Registros Públicos                                 | PQRS                           |
| 4 | Solucionar la PQRS  |  <pre> graph TD     E[Dar solución a la PQRS] --&gt; F[Funcionario elabora respuesta]           </pre>                                                                                        | <p>Una vez registrada la PQRS en la <b>MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE PQRS</b> y asignado el funcionario responsable de dar solución, se enviará un mensaje de PQRS al correo institucional del funcionario relacionado, donde se le informa que se le ha transferido una solicitud y debe dar solución en los tiempos estipulados para cada tipo de solicitud.</p> <p>El funcionario asignado analizará el contenido de la petición, queja o reclamo</p>                                                                                            | Asistente de Registros Públicos<br><br>Asistente de Presidencia | PQRS<br><br>Correo Electrónico |
|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                 |                                |

|   |                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                        |                                                      |
|---|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 5 | Elaborar La respuesta        |                                                                                     | <p>elaborando la respuesta pertinente.</p> <p>Se tendrán en cuenta los términos establecidos en el presente procedimiento para resolver peticiones, quejas y reclamos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Funcionario Designado CCSJ                                             | Respuesta a la PQRS                                  |
| 6 | Dar Visto Bueno a respuesta  |   | <p>El funcionario responsable presenta el modelo de respuesta por escrito al Director de Registros Públicos y la Presidencia Ejecutiva de la CCSJ para que sea revisada.</p> <p>Si la respuesta es acorde y cumple con los requisitos dispuestos en este manual se deben plasmar las respectivas firmas de los dos Directivos para proceder a la entrega.</p> <p>Si la respuesta no es acorde y no cumple con los requisitos, el documento regresa a la actividad 5.</p> | <p>Director de Registros Públicos</p> <p>Presidencia Ejecutiva</p>     | Respuesta a la PQRS                                  |
| 7 | Remitir respuesta al usuario |  | <p>Una vez está revisada la respuesta, se remitirá al peticionario por correo a la dirección que aparezca en el formato presentado para esta o en los archivos registrales de la Cámara.</p> <p>En caso de que el peticionario lo haya autorizado o la petición se haya radicado a través de correo electrónico, la respuesta se remitirá a través de este medio.</p>                                                                                                    | <p>Asistente de Registros Públicos</p> <p>Asistente de Presidencia</p> | <p>Respuesta a la PQRS</p> <p>Correo Electrónico</p> |
| 8 | Generar acción correctiva    |  | <p>En los casos de queja o reclamo y teniendo en cuenta la gravedad de esta, se toman las acciones respectivas al interior de la Cámara de la CCSJ generando acciones de mejoramiento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Presidencia Ejecutiva</p> <p>Control Interno</p>                    | Formato plan de mejoramiento                         |

|                                                                                  |                                                       |  |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--|-------------------|
|  | CAMARA DE COMERCIO<br>SAN JOSE NIT 822003321-5        |  | Código: PEMPQRS   |
|                                                                                  | PRESIDENCIA EJECUTIVA                                 |  | Fecha: 15/11/2018 |
|                                                                                  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS |  | Versión: 2        |
|                                                                                  |                                                       |  | Página 12 de 13   |

|   |          |  |                                                                       |                                                                 |         |
|---|----------|--|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------|
| 9 | Archivar |  | Archivar los documentos en las carpetas asignadas para tales efectos. | Asistente de Registros Públicos<br><br>Asistente de Presidencia | Archivo |
|---|----------|--|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------|

## 18. CONTROL DE CAMBIOS

| No | Fecha      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 15/11/2018 | Versión 2 documentada, se adiciona el flujograma y se actualiza los tiempos de respuesta de las PQRS                                                                                                                                                                                                              |
| 2  | 15/03/2021 | Se adiciona el PARÁGRAFO TRANSITORIO. Mediante Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, se amplían los de términos para atender las peticiones.                                              |
| 3  | 18/05/2022 | Se retira Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, se amplían los de términos para atender las peticiones. Lo anterior, debido a que el mismo fue modificado quedando sin efectos jurídicos. |

Se modifica la atención a los usuarios – Horario laboral de la CCSJ.

|                                                                                                                    |                                                                                                                    |                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Kathleen Paola Pino Robledo | <br>Kathleen Paola Pino Robledo | <br>José Joaquín Martínez Zubieta |
| Directora de Registro Publico                                                                                      | Directora de Registro Publico                                                                                      | Presidente Ejecutivo                                                                                                   |
| <b>ELABORÓ</b>                                                                                                     | <b>REVISÓ</b>                                                                                                      | <b>APROBÓ</b>                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                               |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE</b><br><small>Espíritu Empresarial para la Construcción Regional</small><br><small>NIT.822.003.321-5</small> | <b>CAMARA DE COMERCIO<br/>SAN JOSE NIT 822003321-5</b>        | Código: PEMPQRS               |
|                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PRESIDENCIA EJECUTIVA</b>                                  | Fecha:15/11/2018              |
|                                                                                                                                                                                                                                  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO<br/>PARA EL MANEJO DE LAS PQRS</b> | Versión: 2                    |
|                                                                                                                                                                                                                                  |                                                               | Página <b>13</b> de <b>13</b> |

|  |
|--|
|  |
|--|