

# CÁMARA DE COMERCIO DE SAN JOSÉ

## SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

### Capítulo I DEFINICIONES Y OBJETIVOS

*Artículo 1.* El presente es el *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)* adoptado por la *Cámara de Comercio de San José*, entidad privada, sin ánimo de lucro, que tiene como función fundamental llevar el registro público mercantil, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro, encomendado por el Gobierno Nacional a este tipo de instituciones.

*Artículo 2.* Las *Peticiones* se refiere al medio a través del cual se permite a los usuarios del registro público formular solicitudes y/o requerimientos ante la *Cámara de Comercio* en los términos del derecho administrativo; se enmarca dentro del *derecho de petición* consagrado en el Código Contencioso Administrativo.

*Artículo 3.* Las *Quejas* son manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en la *Cámara de Comercio* 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.

*Artículo 4.* 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 *Cámara de Comercio*.

*Artículo 5.* El *Usuario* es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la *Cámara de Comercio*, en especial relativos a la función de registro público.

*Artículo 6.* El *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)* adoptado por la *Cámara de Comercio de San José*, tiene como objetivos:

- a) Mejorar la calidad de los servicios de registro público que presta la *Cámara de Comercio*;
- b) Garantizar al usuario la óptima utilización y acceso oportuno de los servicios de registro público;

- c) Orientar al usuario en la utilización de todos los trámites y procedimientos ofrecidos por la *Cámara de Comercio*;
- d) Atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de la *Cámara de Comercio*, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes;
- e) Analizar la información recibida por medio de las peticiones, quejas y reclamos, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios;
- f) Servir de herramienta para la toma de decisiones operativas en acciones correctivas y preventivas;
- g) Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos;
- h) Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación;
- i) Contribuir en la evaluación y revisión del desempeño de la *Cámara de Comercio* y en el logro de los objetivos institucionales;
- j) Consolidar y fortalecer la *Cámara de Comercio* en el manejo eficiente del servicio de registro público que le ha sido encomendado por el Gobierno Nacional.

## Capítulo II ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA

*Artículo 7.* Para la implementación del *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)* se utilizarán las mismas instalaciones y dependencias con que cuenta la *Cámara de Comercio*; sin embargo, se harán adaptaciones para la atención eficaz de este tipo de actuaciones.

*Artículo 8.* El *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)* contará con el entrenamiento del equipo de personal de la *Cámara de Comercio* para su correcto funcionamiento, además manejará formatos de acuerdo al tipo de necesidad.

*Artículo 9.* Este sistema dependerá directamente de la Presidencia Ejecutiva, con la cooperación de la Revisoría Fiscal y el apoyo de la Unidad de Registro Público, quienes garantizarán el buen funcionamiento del mismo y su acceso a los usuarios de la *Cámara de Comercio*.

*Artículo 10.* La divulgación y promoción del *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)* estará a cargo de la Presidencia Ejecutiva de la *Cámara de Comercio*; para el efecto se hará uso de la cartelera y los boletines institucionales.

*Artículo 11.* El horario para recepción de las *Peticiones, Quejas y Reclamos* será el mismo de atención al público de la *Cámara de Comercio*; esto es, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

*Artículo 12.* Las *Peticiones, Quejas y Reclamos* presentadas a la *Cámara de Comercio de San José* serán tramitadas bajo los principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.

Capítulo III  
PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES

1) ASPECTOS GENERALES

*Artículo 13.* Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el Estado a la *Cámara de Comercio* deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo (C.C.A.).

*Artículo 14.* Le corresponde a la *Cámara de Comercio* atender las *peticiones* formuladas por cualquier persona sobre las funciones públicas, especialmente en los siguiente casos:

- a) Peticiones de registro público;
- b) Peticiones de consulta de documentos y expedición de copias;
- c) Peticiones de corrección de datos y de certificados especiales;
- d) Peticiones de formulación de consultas y solicitud de conceptos;
- e) Peticiones de certificación de costumbres mercantiles;
- f) Otras peticiones.

*Artículo 15.* Las *peticiones* 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.

*Artículo 16.* Las *peticiones* serán recibidas y radicadas en la Unidad de Registro Público de la *Cámara de Comercio*, indicando la fecha y hora.

*Artículo 17.* Las *peticiones* serán analizadas por el Presidente Ejecutivo en forma conjunta con el Jefe de Registro Público, quienes ordenarán el trámite correspondiente. El término de respuesta de cada *peticion* depende de la misma de acuerdo con las normas legales.

*Artículo 18.* Se conformará un archivo con todas las *peticiones* y sus respuestas, cuya evaluación servirá para el mejoramiento de los servicios prestados por la *Cámara de Comercio*.

2) PETICIONES DE REGISTRO PÚBLICO

*Artículo 19.* Los actos administrativos que en ejercicio de sus funciones expida la *Cámara de Comercio* están sometidos al procedimiento gubernativo o a la revocatoria directa, según el caso, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

*Artículo 20.* Las actuaciones iniciadas en cumplimiento del registro público deben cumplir con las mismas disposiciones de peticiones escritas, desistimiento tácito y publicidad frente a terceros (Art. 27 del C.C.A.).

*Artículo 21.* 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.

*Artículo 22.* 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 (Art. 49 del C.C.A.).

*Artículo 23.* En caso que la *Cámara de Comercio* niegue la petición de registro por tratarse de un acto o documento que por su naturaleza no es registrable, se deberá expedir un acto administrativo que ponga fin a la actuación; dicho acto se notificará en la forma establecida en los artículos 44 y 45 del C.C.A. y está sujeto a los recursos legales.

*Artículo 24.* La solicitud de registro público deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo, que se deben contar desde la fecha del pago de los derechos de inscripción del acto o documento. (Art. 6 del C.C.A.).

*Artículo 25.* Los actos de inscripción se entenderán notificados el día en que se efectúe la respectiva anotación en el libro correspondiente (Art. 44 del C.C.A.).

*Artículo 26.* 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 del C.C.A.).

*Artículo 27.* En todos los certificados que expida la *Cámara de Comercio* 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".

### 3) PETICIONES DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS

*Artículo 28.* Cualquier persona podrá examinar los archivos, libros y documentos del registro público llevado por la *Cámara de Comercio* y a que se les expidan copias de los mismos (Art. 26 del C. Co.); 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.

*Artículo 29.* El examen o consulta de los documentos que reposan en los archivos del registro público que lleva la *Cámara de Comercio* se hará en horas de despacho al público y en presencia de un empleado de la entidad (Art. 21 del C.C.A.).

*Artículo 30.* Las copias 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 *Cámara de Comercio* (Art. 24 del C.C.A.).

*Artículo 31.* Si la petición de información y expedición de copias se hiciere por escrito se tendrá un término máximo de diez (10) días para resolverla.

*Artículo 32.* Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario, y al Ministerio Público si fueren negativas; todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstas en el Código Contencioso Administrativo.

*Artículo 33.* 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 *Cámara de Comercio* deberá resolverlas mediante providencia motivada, que estará sujeta a los recursos de la ley.

*Artículo 34.* 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.

*Artículo 35.* 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.

#### 4) PETICIONES DE CORRECCIÓN DE DATOS Y DE CERTIFICADOS ESPECIALES

*Artículo 36.* Las *peticiones* de corrección de datos en los certificados que expide la *Cámara de Comercio* 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. (Art. 6 del C.C.A.).

*Artículo 37.* Estas *peticiones* se notificarán a la dirección 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.

#### 5) PETICIONES DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y SOLICITUD DE CONCEPTOS

*Artículo 38.* Toda persona podrá ejercer ante la *Cámara de Comercio* 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.

*Artículo 39.* La *Cámara de Comercio* 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.

*Artículo 40.* Las respuestas dadas en ejercicio al derecho de formulación de consultas no comprometen la responsabilidad de la *Cámara de Comercio*, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni mucho menos constituyen actos administrativos.

*Artículo 41.* La petición de consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días (Art. 25 del C.C.A.) y se notificarán en la dirección señale la solicitud y/o que aparezca en los archivos registrales de la *Cámara de Comercio*; si faltare lo anterior y no comparece personalmente, se entenderá que desistió de la petición.

#### 6) PETICIONES DE CERTIFICACIÓN DE COSTUMBRES MERCANTILES

*Artículo 42.* En las *peticiones* de certificación de costumbres mercantiles se deberán observar, por lo menos, los siguientes requisitos (Art. 5 del C.C.A.):

- a) Los nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
- b) Objeto de la petición: deberá indicarse en forma clara y precisa la práctica comercial que se pretende certificar como costumbre mercantil;
- c) La firma del peticionario.

*Artículo 43.* Las *peticiones* de certificación de costumbres mercantiles deberán resolverse dentro de los quince (15) 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 (Art. 6 del C.C.A.), siendo el nuevo término dentro de los tres (3) meses de radicada.

*Artículo 44.* 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.

*Artículo 45.* 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 *Cámara de Comercio*, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en el boletín institucional (Art. 15 del C.C.A.).

#### 7) OTRAS PETICIONES

*Artículo 46.* Si la *Cámara de Comercio* 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. (Art. 33 del C.C.A.).

*Artículo 47.* 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 Contencioso Administrativo y normas legales correspondientes.

Capítulo IV  
PROCEDIMIENTO PARA LAS QUEJAS Y RECLAMOS

*Artículo 48.* 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.

*Artículo 49.* Las *Quejas y Reclamos* serán recibidas y radicadas en la Secretaría de la Presidencia Ejecutiva, indicando la fecha y hora.

*Artículo 50.* Las *Quejas y/o Reclamos* serán evaluadas por el Presidente Ejecutivo, quién preparará la respuesta en forma conjunta con el Jefe de Registro Público.

*Artículo 51.* La contestación de la *Queja y/o Reclamo* se hará por escrito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la misma, en estricto orden de llegada, de manera completa y clara.

*Artículo 52.* En ningún caso la contestación emitida por la *Cámara de Comercio* 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 Contencioso Administrativo.

*Artículo 53.* 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 *Cámara de Comercio*.

El presente *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs)* fue aprobado en reunión de Junta Directiva de la *Cámara de Comercio de San José* llevada a cabo el veintinueve (29) de Septiembre de dos mil uno (2001).

FABIO SEPÚLVEDA LÓPEZ  
Secretario de Junta Directiva

## PETICIONES VERBALES

N° \_\_\_\_\_

San José del Guaviare, \_\_\_\_\_

Señores

**CÁMARA DE COMERCIO DE SAN JOSÉ**

Ciudad

Como usuario del registro público de la *Cámara de Comercio de San José*, muy amablemente les ruego atender petición verbal sobre los siguientes aspectos y de conformidad con el Código Contencioso Administrativo:

<input type="checkbox"/>	a)	Consulta de documentos y expedición de copias
<input type="checkbox"/>	b)	Corrección de datos y/o certificados especiales
<input type="checkbox"/>	c)	Formulación de consultas y solicitud de conceptos
<input type="checkbox"/>	d)	Certificación de costumbres mercantiles
<input type="checkbox"/>	e)	Otro tipo de peticiones

Descripción de la petición: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para su conocimiento, les informo que me encuentro vinculado a la *Cámara de Comercio de San José* a través de:

x	TIPO DE VÍNCULO	Número
<input type="checkbox"/>	Registro Mercantil	
<input type="checkbox"/>	Registro de Entidades sin Ánimo de lucro	
<input type="checkbox"/>	Registro de Proponentes	
<input type="checkbox"/>	No me encuentro vinculado	

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula

Dirección: \_\_\_\_\_

## QUEJAS Y RECLAMOS VERBALES

Nº \_\_\_\_\_

San José del Guaviare, \_\_\_\_\_

Señores

**CÁMARA DE COMERCIO DE SAN JOSÉ**

Ciudad

Como usuario de los servicios de la *Cámara de Comercio de San José*, me permito presentar en forma verbal la siguiente Queja y/o Reclamo, la cual ruego sea atendida de conformidad con el *Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)* establecido por ésta entidad:

<input type="checkbox"/>	Queja
<input type="checkbox"/>	Reclamo

Contenido de la Queja o Reclamo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para su conocimiento, les informo que me encuentro vinculado a la *Cámara de Comercio de San José* a través de:

x	TIPO DE VÍNCULO	Número
<input type="checkbox"/>	Registro Mercantil	
<input type="checkbox"/>	Registro de Entidades sin Ánimo de lucro	
<input type="checkbox"/>	Registro de Proponentes	
<input type="checkbox"/>	No me encuentro vinculado	

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos

\_\_\_\_\_  
Firma y cédula

Dirección: \_\_\_\_\_