



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 1 de 40

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS – PQRD'S Y RECURSOS Y REVOCATORIAS DIRECTAS

JUSTIFICACION

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, es necesario establecer un instructivo donde se regule el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD'S por medio del cual se establezca al interior de la entidad la reglamentación tendiente a proteger y garantizar los derechos y libertades de los usuarios de los registros delegados a la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

OBJETIVOS

- Proteger y garantizar los derechos y libertades de los usuarios de los registros delegados.
- Garantizar al usuario, la óptima utilización y acceso oportuno de los servicios que presta.
- Orientar al usuario en la utilización de todos los trámites y procedimientos ofrecidos por las cámaras de comercio.
- Atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes, con relación a los servicios que presta la cámara de comercio.
- Analizar la información recibida por medio de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios.
- Contribuir con el departamento de recursos humanos a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.
- Dar cumplimiento que inspiran las actuaciones administrativas y hacer valer los derechos de los usuarios de los registros delegados.
- Medir el impacto institucional a nivel interno y externo.

DEFINICIONES

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



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 2 de 40

Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 15 del decreto 650 de 1.996 y demás disposiciones que establezcan términos especiales relacionados con los trámites que se adelantan ante las Cámaras de Comercio.

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

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

Denuncias: Es la manifestación expresa mediante la cual se pone en conocimiento del estado ilegal o irregular, de una actuación de la entidad o sus funcionarios.

Sugerencias: Son ideas que se proponen para que se tengan en consideración a la hora de hacer algo que contribuye al buen desempeño de la gestión de un prestador de un servicio.

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

CONTENIDO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

1. ESTRUCTURA FÍSICA.

La Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena 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.

2. RECURSO HUMANO.

El sistema de PQRD'S contará con una persona para su correcto funcionamiento, con material publicitario sobre los diferentes trámites de registro, y formatos para realizar las actuaciones de acuerdo al tipo de necesidad.

Este sistema dependerá directamente del Departamento Jurídico, cuyo Director Jurídico deberá garantizar el buen funcionamiento del mismo y estará ubicado en la



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 3 de 40

ciudad de Santa Marta en la Avenida del Libertador No. 13-94, primer sector del área de registro, cubriendo la entidad toda la jurisdicción de la cámara a través de sus sedes, en las cuales los usuarios tendrán acceso a los formatos y formularios, los cuales una vez diligenciados serán canalizados por el sistema PQRD'S.

El (la) Asesor(a) del Sistema PQRD'S se encuentra altamente capacitado, con un amplio conocimiento en el desarrollo de nuestras actividades y es idóneo para vincularse con el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, el cual, adicionalmente estará reforzado con la colaboración de los empleados que se encuentran a cargo tanto de funciones públicas, principalmente, y de igual manera con los funcionarios del área privada de la entidad. En el evento de faltas ocasionales y temporales del (la) asesor(a), se cuenta con personas, con similares actitudes para cumplir con las funciones propias del cargo.

La divulgación y promoción del sistema estará a cargo de la oficina de comunicaciones de la entidad en compañía del (la) asesor(a) del sistema PQRD'S.

3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA

Nombre de la Dependencia: Sistema PQRD'S

Nombre del Cargo: Asesor (a) del Sistema PQRD'S

Relaciones de dependencia: Presidente Ejecutivo, Director del Departamento Jurídico, Apoyo de la Dirección Jurídica.

Relaciones de autoridad: Ninguna

4. OBJETIVOS DEL CARGO:

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

5. REQUISITOS GENERALES:

- a) Ser profesional o estudiante Universitario con más de seis semestres universitarios.
- b) Experiencia en desarrollo de funciones relacionadas con atención al público en empresas del sector privado o público.
- c) Asistir a las capacitaciones que le indique la entidad para el correcto desempeño de sus funciones.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 4 de 40

CARACTERISITICAS PERSONALES: Habilidad comprobada para la atención al público, buenas relaciones interpersonales, liderazgo, facilidad de expresión, responsabilidad, reserva, discreción y buena presentación personal.

6. FUNCIONES ESPECÍFICAS

6.1) Recibir, atender, clasificar y radicar las peticiones que presenten personalmente los usuarios de los registros públicos y distribuirlas en los funcionarios competentes o dependencias, de conformidad con la naturaleza del asunto.

6.2) Recibir, atender, clasificar y radicar las quejas, reclamos y denuncias allegadas personalmente por los usuarios por el mal funcionamiento o incumplimiento que se presente en los diferentes registros y, distribuirlas a las dependencias o funcionarios contra la cual se presente la inconformidad u oposición.

6.3) Recibir las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresen por el área de Correspondencia y documentación o a través de correo electrónico de la Cámara y distribuirlas a los funcionarios competentes o dependencias, de conformidad con la naturaleza del asunto, dejando constancia de las omisiones presentadas en el documento recepcionado.

6.4) Revisar que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas personalmente contengan los requisitos mínimos necesarios de conformidad con la naturaleza de la solicitud, inconformidad u oposición y dar traslado inmediato de las PQRD'S recibidas a los funcionarios encargados de su trámite.

6.5) Diariamente recoger la información depositada en el buzón de sugerencias, clasificarla de acuerdo al asunto y remitirla al funcionario que le compete.

6.6) Presentar al Director Jurídico de la Cámara informes mensuales acerca del desempeño del sistema PQRD'S, resaltando el número de quejas, reclamos y denuncias presentados, motivos de las inconformidades y oposiciones, áreas relacionadas con ellas, documentos por fuera del término y las recomendaciones principales presentadas por los particulares, con el objeto de prestar un mejor servicio y para que sirva como insumo para alimentar los indicadores de calidad.

6.7) Recopilar toda la información necesaria para la presentación del informe Semestral de los registros públicos y remitirla a la Dirección Jurídica dentro de los



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 5 de 40

dos (2) primeros días hábiles del mes en que deba enviarse el informe a la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.8) Llevar un control y seguimiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos denuncias y sugerencias distribuidas a los funcionarios competentes, recordándole la fecha de vencimiento de los términos y su correcto cumplimiento.

6.9) Atender personalmente las consultas presentadas por los usuarios sobre los aspectos relacionados con los registros públicos que lleva la entidad.

6.10) Atender las peticiones que ingresen a través de la línea telefónica de atención al público.

6.11) Informar a los usuarios y al público en general acerca de los servicios que presta la institución y, en especial, en materia de registros, condiciones para acceder a ellos y su costo, si existen costos preferenciales, resaltar el fundamento legal que justifique su establecimiento, normas que determinan las funciones de la cámara y de cada servicio específico, llevar actualizados y facilitar al público formatos, folletos y documentos ilustrativos necesarios para las actuaciones, trámites, recursos y procedimientos que se adelantan en los diferentes registro que lleva la entidad.

6.12) Mantener disponible al público toda la normatividad que fundamenta los diferentes registros.

6.13) Participar en el diseño de campañas de información y divulgación sobre los derechos y obligaciones que tienen los usuarios de la cámara.

6.14) Investigar y proponer acciones tendientes a mejorar la calidad de la prestación de los servicios y la atención al usuario.

6.15) Analizar y evaluar la información sobre el sistema PQRD'S para determinar puntos débiles en el funcionamiento administrativo, técnico y operativo que requieran estudio, corrección prevención y/o mejora.

6.16) Explicar a los usuarios los motivos de devolución de documentos cuando se trate de devoluciones informativas y/o condicionales o devoluciones de plano.

6.17) Notificar los actos administrativos expedidos por la entidad teniendo en cuenta los términos de Ley.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 6 de 40

6.18) Atender, revisar, recibir y radicar los recursos y solicitudes de revocatorias directas presentadas contra los actos administrativos expedidos por la entidad en ejercicio de las funciones públicas.

6.19) Revisar que los recursos y solicitudes de revocatorias contengan los requisitos mínimos necesarios de conformidad con la ley.

7. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

7.1 Servir de herramienta para la toma de decisiones operativas que se conviertan en acciones correctivas y preventivas.

7.2. Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.

7.3. Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.

7.4. Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.

7.5. Contribuir al logro de los objetivos institucionales.

8. PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES:

8.1. ASPECTOS GENERALES

Fundamento del Derecho de Petición.- De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 13, 15 y 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular, en forma verbal o escrita, peticiones respetuosas sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la Cámara de Comercio, ya sea en interés general o particular; así como a elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos que obran en sus archivos.

Derecho de petición en interés particular.- Serán peticiones en interés particular, aquellas que se encaminan al reconocimiento de un derecho privado particular, o para que se resuelva una situación jurídica, o en las que interviene, únicamente, el interés personal del peticionario.

Consultas.- El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales.

Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Cámara, como Institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas en ella.

Derecho de Petición de Información.- El derecho de Petición incluye el de solicitar y obtener acceso a la información contenida en los archivos y bases de datos de los



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 7 de 40

Registros Delegados a las Cámaras de comercio, y en especial, a que se examine y se expida copia de los documentos que obran en estos.

Ámbito de aplicación.- Los derechos de Petición a que se refiere este procedimiento y que se rigen por las normas y los principios del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, deben versar sobre las actividades de carácter público de competencia de la Cámara de Comercio, es decir, los que hacen relación a los Registro Públicos delegados a la entidad.

Principio orientadores.- Los funcionarios deben cumplir con sus funciones administrativas, atendiendo, en todo caso, los principios de debido proceso, igualdad, buena fe, moralidad, responsabilidad, transparencia, coordinación, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad. Estos principios deben servir de guía para la interpretación, ejecución y decisión, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Trámites.- Los funcionarios están obligados a dar respuesta de conformidad al trámite establecido para cada asunto y dentro de los términos que se indican en este procedimiento. A falta de disposición expresa se estará a lo que disponga el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y normas correspondientes.

Obligación de reserva.- Los funcionarios de la Cámara deben guardar la reserva que requieren los asuntos relacionados con su trabajo en razón de su naturaleza o en virtud de instrucciones especiales, aun después de haber cesado en el cargo. Igualmente, les está prohibido proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la Entidad o sometidos a su consideración, salvo que expresamente estén autorizados para hacerlos.

Brindar trato especial a personas en circunstancias de debilidad manifiesta. Brindar trato y protección especial a las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

Tiempo de Atención al público. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante 40 horas a la semana.

Derecho de turno. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las TIC'S, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos

8.2. FORMA DE PRESENTACIÓN Y REQUISITOS.

Las peticiones, de que trata el numeral 9.2. de este sistema, excepto las de matrícula y renovación de comerciantes y establecimientos de comercio, las cuales se realizará a través de los formularios y demás instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento y trámite, autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio, podrán presentarse verbalmente, por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 8 de 40

Cuando se presente una petición verbal, y el usuario pida constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá de forma sucinta; pero en todo caso, el funcionario facilitará el diligenciamiento escrito de la petición a través de los formatos establecidos por la entidad para el efecto, asistiendo al usuario en el diligenciamiento del mismo.

Cuando la petición se presente por escrito, se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Las peticiones escritas podrán presentarse bien sea en el formato previsto para el efecto o en el escrito presentado por el interesado, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente. De igual forma los usuarios podrán utilizar el correo físico, el correo electrónico, el buzón de sugerencias, cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos o la línea de atención inmediata. Es deber del coordinador del sistema PQRD'S, recoger la información depositada en el buzón de sugerencias, y la recibida por cualquier otro medio, radicarla en el sistema PQRD'S, clasificarla de acuerdo al asunto y remitirla a quien le compete. Una vez que la información ha sido entregada a quien corresponda se debe tener un control y seguimiento de cada petición.

Las peticiones deberán contener los siguientes requisitos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige;
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección a donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) Objeto de la petición.
- d) Las razones que fundamentan su petición;
- e) La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite;
- f) El interés jurídico que le asiste para presentar la petición (Parágrafo Artículo 38 Ley 1437 de 2011);
- g) En el evento que el peticionario tenga conocimiento de la existencia de terceros que pueden tener interés en la petición, deberá informar su dirección;



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 9 de 40

h) La firma del peticionario o de su representante o apoderado, si es del caso.

8.3. TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES.

Los siguientes son los pasos a seguir en el trámite interno de la petición:

a) A cada documento se le asignará un número de radicación y se firmará la copia correspondiente como "recibido".

b) El horario para recepción de estos documentos será de 7:30 a.m. 11:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Las peticiones presentadas a través de correo electrónico se entenderán recibidas en término si hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche, en cuyo caso se radicarán el siguiente día hábil. **En la recepción de peticiones a través de mensajes de datos, es necesario que una vez se reciba en el medio electrónico dispuesto por la Cámara de Comercio para esos efectos, se envíe un mensaje acusando recibo del correo electrónico, indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.**

c) Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta y el peticionario imprimirá en ella su huella dactilar.

d) Cuando se trate de peticiones en interés particular, el peticionario debe acreditar que tiene un vínculo jurídico o un interés legítimo directo con el registro objeto de su petición, salvo disposiciones especiales.

e) Falta de interés legal. Cuando el peticionario no fuere titular del interés necesario para obtener lo solicitado o lo pedido, el funcionario que resuelve negará la petición y notificará esta decisión a quienes aparezcan como titulares del derecho invocado, para que puedan hacerse parte durante los trámites de recurso o revocatoria directa, si son procedentes.

f) Recibido el documento por el (la) Asesor(a) del Sistema PQRD'S o por la persona encargada, se analizará su contenido y revisará que contengan los requisitos previstos en el numeral 8.2. de este sistema y lo remitirá al funcionario responsable, en estricto orden de llegada. En el evento en que el documento recibido, presente omisiones que impidan su respuesta, dejará la constancia correspondiente en el mismo de los requisitos o documentos faltantes, en el evento en que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, y si el usuario insiste en lo que radique. Con estas advertencias, lo remitirá al funcionario responsable, de acuerdo a su



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 10 de 40

naturaleza, quien requerirá por una sola vez, con precisión y por escrito al que haya actuado.

h) La remisión de las peticiones será inmediata, en el mismo día en que fue recibida. Para el efecto, el(la) asesor(a) del sistema PQRD'S llevará un registro sistematizado en el cual se anotará: Número de radicación; tipo de petición (Registro mercantil, Entidades sin ánimo de lucro, proponentes, Nacional de Turismo, Sector Solidario, ONG extranjeras, veedurías); naturaleza de la petición (En interés particular, de información, queja, reclamo, Denuncia, sugerencia entre otros); Nombre de la entidad o persona solicitante o quejoso; número de identificación y la dirección o correo electrónico a donde puede dirigírsele la respuesta; fecha y hora de recibo; si el documento tiene anexos; dependencia o funcionario a quien se dirige y funcionario que la resuelve; resumen del asunto o motivo de la queja, reclamo o denuncia; fecha del oficio por el cual se da respuesta y expediente en el cual se archivará la actuación.

i) En caso de duda acerca del funcionario a quien deba ser remitida la petición, se enviará a la Dirección Jurídica, quien le dará traslado al funcionario competente para conocerla.

j) Una vez esté elaborada la respuesta, se enviará nuevamente al (la) asesor(a) de PQRD'S, quien luego de descargarla del funcionario que la tramitó, la remitirá finalmente a la oficina de correspondencia para que sea enviada al peticionario. Es necesario dar cumplimiento estricto a los términos de Ley, por lo que la omisión a esta exigencia legal

k) Se conformará un archivo con todas las quejas, sugerencias y reclamos, con sus respectivas respuestas de acuerdo con el área responsable.

8.4. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Las quejas, reclamos, denuncias o sugerencias pueden originarse de un usuario o de un empleado, ya sea personalmente, por correo electrónico, por medio del buzón de sugerencias, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, o mediante la línea de atención inmediata. No obstante, la cámara tendrá a disposición de los usuarios formatos para cada tipo de actuación. Las quejas, reclamos y denuncias deberán presentarse en los mismos términos y condiciones previstos en los numerales 8.2. y 8.3. del presente sistema, resaltando



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 11 de 40

el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige y los motivos en que la sustenta.

8.4.1. Término para contestar la queja, reclamo, denuncia y sugerencia. Las quejas, reclamos y denuncias deben resolverse, por escrito, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, término de Ley.

Cada responsable del proceso, o en el caso del Departamento de jurídico, Apoyo de la Dirección Jurídica, de acuerdo al volumen de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas y a la magnitud y gravedad del asunto, procederá determinar prioritariamente la programación y tratamiento que genere la solución, para lo cual podrá, incluso, presentarla a consideración del Comité Directivo, de acuerdo a la trascendencia del caso, para hallar la solución definitiva ante la inconformidad. En ningún caso la respuesta de la queja, reclamo o denuncia, podrá exceder el plazo máximo establecido por la Ley para resolverla, al menos que medie autorización del apoyo de la Dirección Jurídica o Director Jurídico, cuando las circunstancias así lo ameriten, comunicando al usuario, las razones que motivan la prórroga, así como el nuevo plazo razonable para dar la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Toda solución presentada debe ir acompañada de las pruebas correspondientes. En caso de que las pruebas no sean confirmatorias o que no proporcionen los suficientes elementos necesarios para sustentar la solución, el Apoyo de la Dirección Jurídica o el responsable de cada Departamento o área, procederá a efectuar una visita de investigación, o solicitará los requerimientos del caso, con el ánimo de verificar los hechos y establecer responsabilidades.

En ningún caso, la contestación emitida por la cámara de comercio sobre quejas, reclamos, denuncias o sugerencias será objeto de recursos.

9. CLASES DE PETICIONES.

Los términos de respuesta de cada petición, dependen de la misma y están claramente determinados por las normas, como se expresa a continuación.

9.1. 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



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 12 de 40

Contencioso Administrativo (Art. 13 y S.S. del mencionado Código y artículo 15 del decreto 650 de 1.996)

9.1.1. Término para resolver. De conformidad con el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los funcionarios que conocen de la petición, por regla general disponen de quince (15) días hábiles para resolver la petición. De igual forma, el artículo en mención establece otros términos dependiendo del tipo de petición. Para efectos de precisar el plazo para resolver los trámites de petición adelantados ante esta entidad con relación a las atribuciones asignadas, los siguientes son los términos a tener en cuenta:

- a) Las peticiones, ya sean en interés general o particular, incluidos los recursos, las de matrícula de comerciantes y establecimientos de comercio, las de inscripción de actos y documentos del registro mercantil, entidades sin ánimo de lucro, Registro Nacional de Turismo, Correcciones de Certificados y Libros y la de certificación de costumbre mercantil, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- b) Las consultas se atenderán en un término no superior a treinta (30) días hábiles;
- c) Las peticiones de documentos (información sobre datos del registro o solicitud de copia de documentos) se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) Cualquier actuación iniciada con ocasión a algún trámite en el registro único de proponentes deberá resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición.
- e) Las peticiones de devolución de dineros pagados por concepto de derechos de inscripción e impuesto de registro deberán resolverse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la petición.

Los anteriores términos no limitan que, atendiendo a procesos de gestión de calidad que adelante la entidad, y de acuerdo a los objetivos e indicadores aprobados, se informe al público términos menores, los cuales, su incumplimiento, no dará derechos adicionales a los usuarios que los previstos en las normas legales vigentes aplicables para las peticiones, pero no eliminan la responsabilidad laboral del funcionario que los incumpla.

9.1.2. Demora en el Trámite. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, se deberá informar al interesado esta circunstancia antes del vencimiento de los términos indicados, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 13 de 40

9.1.3. Desistimiento Expreso de la Petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

9.1.4. Peticiones incompletas. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que realice la gestión de trámite a su cargo y la complete en el término máximo de un (1) mes. Durante este lapso se suspenderá el término para decidir. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición. En este caso, se tendrá nuevamente en cuenta el término inicialmente previsto para cada tipo de petición, Verbigracia, si la petición es de documentos, nuevamente empiezan a correr diez (10) días hábiles para resolverla, una vez subsanada o complementada la información requerida por la entidad.

9.1.5. Desistimiento tácito. Vencido el término de un (1) mes contado a partir del requerimiento que hace la Cámara de Comercio, sin que el peticionario haya completado la información requerida para adoptar la decisión de fondo, se entenderá que éste ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

En este caso, al día hábil siguiente a la ocurrencia del desistimiento tácito, la Cámara de Comercio 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.

9.1.6. Falta de competencia. Si la Cámara no es la Entidad competente para resolver la petición, deberá informarlo, en el acto, al interesado, si éste actúo verbalmente, o enviarla en el término de diez (10) días hábiles, contados a partir de su recibo, al funcionario competente, informando de ello al interesado.

9.1.7. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición a la Cámara de Comercio, ésta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

9.1.8. Citación de terceros. Cuando en una actuación administrativa de carácter particular y concreto la Cámara de Comercio advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 14 de 40

actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que pueda constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

El traslado de la petición a los terceros, si no hay otro medio más eficaz, se hará a la dirección o correo electrónico que figure en las bases de datos de la Cámara de Comercio, o en su defecto, a la que se conozca, si existe tal información. Para el efecto, se dará a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los, posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

9.1.9. Intervención de terceros en las actuaciones administrativas adelantadas por la Cámara de Comercio. Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada. Para efectos de trámites ante Cámara de Comercio, podrán intervenir cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.

En tal caso, la petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 16 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer.

9.1.10. Corrección de irregularidades en la actuación administrativa iniciada por un trámite de Derecho de Petición o iniciada de Oficio. La Cámara de Comercio, en cualquier momento anterior a la expedición del acto, de oficio o a petición de parte, corregirá las irregularidades que se hayan presentado en la actuación administrativa para ajustarla a derecho, y adoptará las medidas necesarias para concluirla.

9.1.11. Contenido de la decisión. Habiéndose dado oportunidad a los interesados para expresar sus opiniones, y con base en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión, que será motivada. **La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas dentro de la actuación por el peticionario y por los terceros reconocidos.**



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 15 de 40

9.1.12. Actos definitivos. Son actos definitivos los que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto o hagan imposible continuar la actuación. La Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena expedirá actos definitivos cuando resuelva de fondo una petición, y particularmente, en los trámites de registro, cuando de los elementos formales del acto sometido a estudio y, teniendo en cuenta el control de legalidad previsto para estas actuaciones, no sea procedente la inscripción de un acto, contrato o documento.

9.1.13. Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, incluidos los actos de registro, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. **Realizada la corrección, ésta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda.**

9.1.14. Silencio negativo. Transcurrido un plazo de tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades. Tampoco las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto "presunto", o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

9.1.15. Importancia de la Dirección Electrónica en el trámite de actuaciones relacionadas con solicitudes de inscripción en los registros delegados. De conformidad con lo previsto en el Código General del Proceso (Numeral 2 Artículo 291) los comerciantes matriculados en el registro mercantil y las personas jurídicas de derecho privado inscritos en el registro mercantil, deberán registrar en la Cámara de Comercio, además del lugar donde funcione su sede principal sucursal o agencia, la dirección donde recibirán las notificaciones judiciales. Con el mismo propósito una dirección electrónica.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 16 de 40

9.1.16. CARTAS DE DEVOLUCIÓN.

De acuerdo al procedimiento de Devolución de Documentos y en el numeral 6 del Instructivo complementario de los procedimientos de registro se deberá trámites a las devoluciones de los documentos sometidos estudio.

9.2. TIPO DE PETICIONES.

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

- 9.2.1. Las peticiones de certificar costumbres mercantiles;
- 9.2.2. Las Peticiones de Interés particular;
- 9.2.3. Las peticiones de información y de documentos, relacionadas con los expedientes que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y la de que se le expidan copias de los mismos;
- 9.2.4. Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
- 9.2.5. 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. Entidades sin Ánimo de lucro, Entidades del Sector Solidario, Veedurías Ciudadanas, ONG Extranjeras, Registro Nacional de Turismo y Vendedores de Suerte y Azar).
- 9.2.6. Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.
- 9.2.7. Peticiones para la corrección de datos en los certificados, corrección de libros de registro y de certificados especiales.
- 9.2.8. Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.
- 9.2.9 Interposición de Recursos contra los actos administrativos expedidos por la Cámara de Comercio.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 17 de 40

9.2.1. PETICION PARA CERTIFICAR COSTUMBRES MERCANTILES

9.2.1.1. Contenido de la petición. Para el ejercicio de este derecho de petición se deberán observar por lo menos los siguientes requisitos, tomando como referencia lo previsto en el numeral 8.2.:

- a) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- 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.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguirse en los archivos de la Cámara.

9.2.1.2. Términos para resolver. Si no fuere posible resolver en el plazo general estipulado en el artículo 14º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que es de quince (15) días a partir de la fecha de su recibo. Dependiente la complejidad del asunto, y como resultado de la investigación se requiera un plazo mayor para identificar la práctica como constitutiva de costumbre mercantil, se comunicará al peticionario el motivo de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá teniendo en cuenta la complejidad del asunto.

9.2.1.3. Forma de notificar. Por tratarse de una decisión que pone término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicará por cualquier medio hábil.

No obstante, la decisión se le deberá notificar por correo a la dirección que se conozca o haya reportado el peticionario. En el evento en que el peticionario no haya informado dirección y el mismo no se encuentre inscrito en cualquiera de los registros públicos a cargo de la Entidad, la respuesta podrá ser notificada mediante su publicación en cualquiera de los medios informativos de la Cámara.

9.2.2. DE LAS PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 18 de 40

9.2.2.1. Recepción de peticiones. Las solicitudes serán recibidas por el (la) Asesor(a) del sistema PQRD'S y radicadas según el programa de radicación y clasificación que lleve dicho funcionario. Al momento del recibo, verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 8.2 de este sistema, determinando la categoría del asunto tramitado conforme al tipo de petición presentada. En todo caso le indicará al peticionario los documentos o informaciones que faltaren. Este procedimiento se aplicará para todas las peticiones presentadas a la entidad, excepto las que generen derechos económicos a la cámara, las cuales serán presentadas en las ventanillas destinadas para el efecto.

Las peticiones presentadas en las sedes que tenga la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena en los municipios de su jurisdicción, deberán ser digitalizadas y remitidas por correo electrónico el mismo día de su recibo, sin perjuicio de que sea remitido el documento físico a la oficina principal dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

9.2.2.2. Solicitud de información o de documentos. Cuando se trate de peticiones en interés particular, si la información o documentos que proporcione el interesado no son suficientes para decidir de fondo, se le requerirá, por una sola vez, con precisión y de forma escrita, solicitándole que complete o aporte la información o los documentos que hagan falta. El requerimiento de las omisiones, será un acto de trámite. Atendido el requerimiento, no podrá solicitarse más complementos y se decidirá con base en la información que se disponga.

Los funcionarios no podrán solicitar copias de documentos que obren en los archivos de la Cámara.

El requerimiento de que trata el presente numeral suspenderá los términos establecidos para resolver la petición y una vez el interesado aporte nuevos documentos o información con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr el término para resolver.

Cuando el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información, en un término de un (1) mes, se aplicará lo previsto en el numeral 9.1.5. de este instructivo.

El presente numeral rige para los otros tipos de peticiones, cuando de su contenido se desprenda que hagan falta documentos o informaciones necesarios para decidir.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 19 de 40

9.2.2.3. Decisión. Con fundamento en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión. En la decisión se resolverán todas las cuestiones planteadas, tanto inicialmente como durante el trámite.

9.2.2.4. Cómo se notifica. Cuando por motivo del trámite de una petición, la Cámara profiera su decisión que ponga fin a una actuación administrativa, se notificará personalmente al interesado, o a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Para estos efectos se procederá de la siguiente forma: Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el registro mercantil o en los demás registros delegados a la Cámara, o que figure en expediente, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra auténtica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la mención de la Cámara de Comercio como autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, la mención de las autoridades ante quienes deben interponerse (la misma Cámara de Comercio y la Superintendencia de Industria y Comercio), los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en las carteleras de acceso al público de las sedes de la entidad por el término de



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 20 de 40

cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

En resumen, para la notificación por aviso se dan las siguientes explicaciones:

Cómo se remite el Aviso: a la dirección (por correo físico), al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

Qué debe indicar el aviso: La fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se entiende surtida la notificación: Al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. (Revisar este tema para que podamos verificar en PQRD'S la fecha de notificación por aviso).

Notificación a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio. Cuando, a juicio de la Cámara de Comercio, los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenará publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio de su jurisdicción. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.

Notificación por conducta concluyente. Sin el lleno de los anteriores requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

9.2.3. PETICIONES DE INFORMACIÓN Y PETICIONES DE DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN LOS EXPEDIENTES DE LOS REGISTROS PUBLICOS A CARGO DE LAS CAMARAS DE COMERCIO Y EXPEDICION DE COPIAS DE LOS MISMOS.

9.2.3.1. Consulta de documentos. Toda persona tendrá acceso a la información sobre las actuaciones de carácter público de la Cámara de Comercio y, en particular,



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 21 de 40

a que se expida copia de los documentos relacionados con los Registros Públicos, que obran en sus archivos.

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 hayan sido debidamente registrados.

9.2.3.2. Horas de consulta. El examen o consulta de los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos que llevan las Cámaras, se hará en horas de despacho al público y en presencia de un funcionario de la entidad.

9.2.3.3. Valor de las copias. Las copias que se expidan en desarrollo del derecho de petición de informaciones causarán el pago del valor correspondiente a su costo, de acuerdo a los reglamentos de la Entidad.

El valor de cada copia deberá ser cancelado previamente por el interesado en las cajas que para el efecto destine la entidad.

El correspondiente recibo de pago se utilizará para solicitar la expedición de las copias respectivas, las cuales serán entregadas por el Coordinador de PQR's o la Secretaria de la Dirección Jurídica.

9.2.3.4. Término para resolver. Si la petición de información y expedición de copias se hiciera por escrito, estas se resolverán en un término de diez (10) días hábiles. Si en este término no se da respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y la Cámara de Comercio no podrá negar la entrega de dichos documentos o la información de que se trate, y como consecuencia deberán ser entregados al peticionario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que no pueda entregarse los documentos o la información al peticionario, la entidad procederá tal como se indica en el numeral 9.1.2.

9.2.3.5. Como se notifica. La petición se ejecutará a través de la entrega de la información o documentos solicitados por el usuario. En el evento que la petición sea negada, la Cámara deberá resolver mediante providencia motivada que estará sujeta a los recursos de la ley, y se notificará tal como se indica en el numeral 9.2.2.4.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 22 de 40

9.2.3.6. Decisión negativa y notificación. En este orden de ideas, si la decisión fuere negativa, se notificará conforme al numeral **9.2.2.4.** de este reglamento.

Cuando solicitaren copias, y el usuario nos las reclama dentro del término de cinco días a su solicitud, se le enviará por correo a la dirección que se señale en la solicitud.

9.2.4. EL DERECHO A LA FORMULACION DE CONSULTAS.

El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante las Cámaras de Comercio, la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo, a saber: el Registro Mercantil, el Registro Único de Proponentes, el Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, Registro de Entidades del Sector Solidario, Registro Nacional de Turismo, o cualquier registro o función de carácter pública asignada a esta entidad y, en general, los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras.

9.2.4.1. Consultas cuya respuesta es obligatoria. En relación con este derecho, debe tenerse presente que la ley sólo obliga a responder las consultas que tengan relación con las materias a cargo de la Cámara de Comercio, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos del Derecho de Petición.

La respuesta a una consulta, no comprometerá la responsabilidad de la Cámara de Comercio, ni será de obligatorio cumplimiento o ejecución, de acuerdo a los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esta advertencia se hará a los consultantes.

9.2.4.2. Término para resolver. Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

9.2.4.3. Como se notifica. El trámite de la notificación se hará de la forma prevista en el numeral 9.2.2.4. de este reglamento.

9.2.5. PETICION DE MATRICULA DE LOS COMERCIANTES Y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, ASÍ COMO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y DOCUMENTOS SUJETOS A LOS REGISTROS DELEGADOS.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 23 de 40

9.2.5.1. Iniciación de la actuación administrativa

Los usuarios de registro acceden a los registros de la cámara en cumplimiento de una obligación o deber legal.

Conforme a lo señalado anteriormente, la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena dispone de formularios especiales para adelantar las solicitudes de matrícula y renovación de comerciantes y establecimientos de comercio, así como para la inscripción, reinscripción, renovación y actualización en el Registro Único de Proponentes, bien sea a través de documentos físicos o las herramientas tecnológicas habilitadas por la entidad.

La Cámara no podrá impedir ni negarse a recibir el formulario con el que se pretenda cumplir el deber. Ello no obsta para que se adviertan al interesado las faltas en que incurre, o las que aparentemente tienen su escrito.

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

9.2.5.1. Término para resolver y disposiciones aplicables. Las peticiones señaladas en este capítulo deberán resolverse dentro de los términos establecidos en el literal a) del numeral 9.1.1., y le serán aplicables las disposiciones enunciadas en los numerales 9.1.2. a 9.2.2.4. del presente reglamento.

9.2.5.2. Notificación. Los actos enunciados en este numeral se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación, es decir, a partir del registro 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.

9.2.5.3. Acto Administrativo de rechazo de documentos sujetos a inscripción (Devoluciones informativas y/o de plano). Si las informaciones o documentos presentados para inscripción no son suficientes para decidir, o del contenido del acto o documento se desprende algún impedimento legal para proceder al registro, se



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 24 de 40

procederá conforme a lo establecido en el numeral 9.1.16 del presente sistema (devolución informativa).

Atendido el requerimiento, no podrán solicitarse más complementos y se decidirá con base en la información que se disponga.

Si no proceden las correcciones o el acto no pueda registrarse en las condiciones presentadas, dado las facultades asignadas a la Cámara de Comercio en virtud de su control de legalidad, se resolverá a través de acto administrativo motivado (devolución de plano) donde se ponga fin a la actuación administrativa, rechazando el acto sujeto a registro. Este acto se encuentra sujeto a los recursos de la Ley y a la revocatoria directa.

9.2.5.4. Fin de la actuación administrativa. En el caso en que la Cámara niegue la petición de registro por tratarse de un acto o documento que por su naturaleza no es registrable ante estas entidades, a través de acto administrativo motivado se pondrá fin a la actuación (devolución de plano). Dicho acto se notifica en la forma establecida en el numeral 9.2.2.4. de este reglamento, y está sujeto a los recursos de ley.

9.2.6. PETICION DE DEVOLUCION DE DINEROS PAGADOS POR CONCEPTO DE DERECHOS DE INSCRIPCION E IMPUESTO DE REGISTRO.

9.2.6.1. Devolución de derechos de matrícula e inscripción.

Para la devolución de los dineros por concepto de derechos de matrícula, renovación e inscripción que no han sido ejecutados, no existe norma legal que señale un término, por lo que podrá solicitarse en cualquier tiempo.

9.2.6.2. Devolución del 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 1.995 y en el Decreto 650 de 1.996.

- a) Cuando el acto por su naturaleza no es registrable, la petición de devolución deberá formularse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto o providencia que rechaza o niega el registro.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 25 de 40

- b) Cuando se desista de la petición de registro, el término para solicitar la devolución es de cinco (5) 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 dos años 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, la solicitud de devolución deberá ser formulada dentro de los dos años siguientes a la petición de registro.

En el caso de que si sea registrable pero no es la Cámara competente, se aplicará lo previsto para el caso del “pago de lo no debido”, que es de dos años a partir de la fecha de pago, es decir, la fecha de solicitud del registro.

Plazo para efectuar la devolución. La Cámara está obligada a efectuar la devolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud presentada en debida forma, previa las verificaciones a que haya lugar, y para lo cual se seguirán las presentes instrucciones internas:

- Una vez radicado el documento en PQRD´S, el mismo día de su recepción, la solicitud será enviada el mismo día al abogado de registro para revisar la viabilidad o no de la solicitud.
- Dentro de los dos días siguientes al recibo de la solicitud, el abogado deberá responderla manifestando si es viable o no la solicitud.
- Si no es viable la solicitud, por escrito comunicará al usuario esta situación, fundamentando jurídicamente las razones de la negativa.

Si procede la devolución de dinero, el abogado elaborará un concepto favorable, el cual será remitido al Departamento Administrativo, por medio de la Auxiliar De Archivo y Correspondencia, quien de manera inmediata pasará la autorización de devolución a la Directora Administrativa y Talento humano.

- Una vez revisada y viabilizada desde el punto de vista administrativo la solicitud por parte de la Directora de esa área, ordenará su causación al Contador; acto seguido envía a Tesorería para la elaboración del cheque respectivo y las firmas correspondientes. En todo caso, este trámite interno deberá hacerse dentro de los términos restantes para dar respuesta al usuario.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 26 de 40

- La Tesorera enviará un informe a PQRD'S de los cheques elaborados relacionados con devoluciones de dinero de trámites de registro, para efectos de establecer la fecha de respuesta al usuario.

9.2.7 PETICION DE CORREGIR DATOS EN LOS CERTIFICADOS O CORRECCIÓN DE LIBROS, ASI COMO LA DE EXPEDIR CERTIFICADOS ESPECIALES.

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

9.2.7.1. Término para resolver. Deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud.

9.2.7.2. Como se notifica. El trámite de la notificación se hará de la forma prevista en el numeral 9.2.2.4. de este reglamento.

9.2.8. PETICIONES CUYA ATENCION COMPETE A OTRAS AUTORIDADES.

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

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

9.2.9. DE LOS RECURSOS FRENTE A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS PROFERIDOS POR LAS CÁMARAS DE COMERCIO

Los actos administrativos que en ejercicio de sus funciones expidan la Cámara de Comercio están sometidos al procedimiento de acuerdo con el artículo 94 del Código de Comercio y en los mismos términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 27 de 40

El artículo 94 del Código de Comercio dispone: “La Superintendencia de Industria y Comercio conocerá de las apelaciones interpuestas contra los actos de las Cámaras de Comercio. Surtido dicho recurso, quedará agotada la vía gubernativa”.

La petición del registro de documentos se negará mediante acto motivado (devolución de plano) con la firma del funcionario facultado como secretario de la respectiva Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

Si bien es cierto que el efecto general y primordial del registro es la publicidad de los actos frente a terceros, es preciso indicar que los actos administrativos que expiden las Cámaras de Comercio en ejercicio de la función del registro de los actos sujetos a inscripción, son actos de carácter particular que sólo producen efectos a los interesados que solicitan la realización de los registros.

9.2.9.1. RECURSOS:

Contra los actos administrativos que expida la entidad con ocasión de las funciones correspondientes a los registros delegados, procederán los siguientes recursos:

- El de reposición, ante el mismo funcionario que tomó la decisión, es decir, ante la misma Cámara de Comercio, para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
- El de apelación, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el mismo propósito.
- El de queja, cuando se rechace el de apelación, y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidio del de reposición (artículo 76 CPACA). No se puede hacer uso del recurso de reposición y, una vez resuelto este, solicitar la apelación ante el superior. Es decir, el recurso de apelación o se ejercita directamente prescindiendo del de reposición o se ejercita como subsidio del de reposición.

9.2.9.2. IMPROCEDENCIA:

No procederá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámites, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa. (Art. 75 C.P.A.C.A.).



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 28 de 40

Las Cámaras de Comercio sólo conocerán de los recursos de reposición en la vía gubernativa de los actos administrativos de registro.

También conocerá de los recursos de reposición contra los actos que pongan fin a una actuación administrativa, como por ejemplo, cuando se nieguen la petición de una solicitud de inscripción en los registros delegados por no ser registrable.

9.2.9.3. TERMINO PARA INTERPONER LOS RECURSOS:

De estos recursos se podrá hacer uso por escrito en la diligencia de notificación personal, cuando sea el caso (cuando se trate de actos que pongan fin a una actuación, como por ejemplo, abstenciones de registro), o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a esta, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación o anotación, es decir, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del registro respectivo, teniendo en cuenta que la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena publica en su sitio WEB las solicitudes de registro, atendiendo lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 962 de 2005 y 70 del C.P.A.C.A. (Artículo 76 del C.P.A.C.A.).

El Recurso de Queja podrá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión. Este recurso deberá interponerse ante el superior del funcionario que dictó la decisión (Superintendencia de Industria y Comercio), mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

9.2.9.4. DESISTIMIENTO:

De los recursos podrá desistirse expresamente en cualquier tiempo; tácitamente se entenderá que desiste cuando, hecho el requerimiento para complementar la información o documentos, el peticionario no da respuesta en el término de un mes.

9.2.9.5. REQUISITOS:

Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos

Los recursos deberán reunir además los siguientes requisitos: (Art. 77 C.P.A.C.A.):



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 29 de 40

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido;
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretenden hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Solo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados; si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar esa misma calidad de abogado en ejercicio, y ofrecer prestar la caución que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos meses.

Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

9.2.9.6. TRÁMITE DEL RECURSO:

9.2.9.6.1. Trámite de los recursos y pruebas:

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo.

Se recibe el recuso de reposición, se verifica si el peticionario ha sido reconocido en la actuación impugnada; en caso negativo, se le exige la presentación personal del mismo ante el Secretario de la Entidad o ante Juez o Notario Público.

Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos señalados en los numerales 1. 2. Y 4. del numeral 9.2.9.5. (Artículo 77 C.P.A.C.A.), se rechazará de plano. Contra este acto no procede recurso alguno, salvo que se haya interpuesto apelación en subsidio, caso en el cual procederá el de queja anta la Superintendencia de Industria y Comercio. (Art. 78 C.P.A.C.A.)

Cuando el peticionario no fuere titular del interés necesario para obtener lo solicitado o pedido, las autoridades negarán la petición y notificarán esta decisión a quienes aparezcan como titulares del derecho invocado, para que puedan hacerse parte en la actuación.

Por tratarse se actos de contenido y efecto particular, el recurrente debe tener un interés directo en el acto administrativo de inscripción. Es por esto que las Cámaras de Comercio deberán constatar la existencia de legitimación o interés para actuar de



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 30 de 40

quien recurre el acto administrativo, por lo que se rechazará el recurso si no se acredita el interés para actuar.

En cumplimiento a lo anterior, y de acuerdo a su criterio, la Cámara deberá determinar, según el acto de inscripción recurrido, qué personas resultan afectadas directa o indirectamente con el acto objeto de recurso.

Por ejemplo, si se tratare de un acto de inscripción de nombramiento de representante legal, los afectados serían las personas que efectuaron el nombramiento (Asamblea, Junta de socios o junta directiva) y la persona designada.

La Cámara de Comercio debe decidir si el recurso es procedente o si tiene o no competencia para resolverlo. En el evento de no ser procedente, se expedirá la correspondiente resolución rechazando el recurso.

El recurso no procede cuando los recursos interpuestos se hayan decidido y cuando el acto administrativo quede en firme por no haber sido interpuesto oportunamente el recurso de reposición. (Art. 77 C.P.A.C.A)

Las Cámaras no son competentes para conocer de los recursos de apelación, de queja y de las acciones contenciosas administrativas.

El recurso presentado en cualquiera de las sedes de las Cámaras, se entenderá presentado en la principal, por lo que el trámite de dicho recurso se efectuará en la que sea hábil para ello según internamente se haya dispuesto.

Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

En el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 31 de 40

Vencido el período probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso.

La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso. La resolución por medio del cual se resuelve el recurso será suscrita por el Presidente Ejecutivo, y así mismo tendrá el visto bueno del Director Jurídico, la Jefe de Registro y el abogado que proyectó la resolución. El abogado que proyectó la respuesta al recurso deberá enviar el proyecto de la resolución al área de apoyo de la dirección jurídica para su revisión, y este a su vez remitirlo al Director Jurídico para su aprobación. Firmada la resolución por los funcionarios anteriormente relacionados, el Director jurídico entregará la resolución a la Secretaria de Jurídica para que esta remita la resolución a la secretaria de presidencia para la firma del Presidente Ejecutivo dentro de los términos para resolver, y a su vez le comunicará a el (la) asesor (a) de PQRD'S quien estará al pendiente de recoger la resolución para el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio, si es el caso, y para el trámite de comunicación y notificación respectivo.

9.2.9.6.2. Traslado a los interesados:

Es de mucha importancia en procura del Derecho de Defensa y el Debido proceso, poner en conocimiento de los posibles interesados del trámite de los recursos que adelante la Cámara de Comercio, por lo que en cada caso, tanto el funcionario a cargo de la recepción del recurso, como aquél facultado para proyectar su respuesta, siempre y cuando el recurso sea procedente, deberán identificar a los interesados con el objeto de comunicarles de dicho trámite, esto es, a quienes sean directa o indirectamente afectados con el acto de inscripción recurrido, en cumplimiento de lo ordenado por los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el artículo 110 y 319 del Código General del Proceso.

La citación a terceros se hará de la forma indica en el numera 9.1.8. de este reglamento (Artículo 37 del C.P.A.C.A.). En los eventos que se desconozca la dirección o correo electrónico de los interesados y no es posible emplear otro mecanismo más eficaz para enterarlos del trámite del recurso, se acudirá al procedimiento empleado en el Código General del proceso, el cual establece:

“ARTÍCULO 110. TRASLADOS. Cualquier traslado que deba surtirse en audiencia se cumplirá permitiéndole a la parte respectiva que haga uso de la palabra.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 32 de 40

Salvo norma en contrario, todo traslado que deba surtirse por fuera de audiencia, se surtirá en secretaría por el término de tres (3) días y no requerirá auto ni constancia en el expediente. Estos traslados se incluirán en una lista que se mantendrá a disposición de las partes en la secretaría del juzgado por un (1) día y correrán desde el siguiente.”

“ARTÍCULO 319. TRÁMITE. El recurso de reposición se decidirá en la audiencia, previo traslado en ella a la parte contraria.

Cuando sea procedente formularlo por escrito, se resolverá previo traslado a la parte contraria por tres (3) días como lo prevé el artículo 110. (se refiere al de reposición).

De conformidad con lo anterior, para comunicar adecuadamente a los interesados acerca del trámite de los recursos el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece como primeros mecanismo de información el envío de la información a la dirección conocida del interesado o a su correo electrónico. No obstante, la Cámara de Comercio emplea varios mecanismos informativos donde se coloca en conocimiento de los petitionarios que, contra el acto de registro de la Cámara de Comercio o los actos administrativos expedidos por la entidad, proceden, eventualmente, los recursos previstos en la Ley. Es así como los usuarios que adelantan trámites ante esta entidad, son conocedores que contra los actos de inscripción, caben estas actuaciones, teniendo por tanto el deber de advertir si los actos se encuentran en firme o se ha interpuesto algún recurso, aplazando su ejecutoriedad.

Por este motivo es procedente, en el evento que se desconozca la dirección o el correo electrónico de los interesados, informarlos a través de un aviso en una lista que se fijará en los sitios visibles de atención al público de las distintas sedes de la entidad, el cual permanecerá fijado por dos (2) días hábiles en traslado a los interesados. Lo anterior, sin perjuicio de que estos trámites son publicados adicionalmente en el sitio Web de la entidad.

9.2.9.7. EFECTO EN LAS CERTIFICACIONES QUE EXPIDAN:

Inmediatamente es interpuesto y recibido un recurso contra un acto de inscripción, la Cámara deberá insertar en los certificados de existencia y representación de la entidad de que se trate, una leyenda en la cual dé a conocer a los terceros que se interpuso un recurso contra determinada inscripción, apareciendo entonces tanto la inscripción recurrida, la cual queda suspendida por efecto del recurso y hasta tanto el mismo sea resuelto, como la inscripción anterior, la cual recobrará su vigencia



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 33 de 40

mientras se decide el recurso. (Los recursos se conceden en el efecto suspensivo, según el artículo 79 del C.P.A.C.A)

9.2.9.8. TÉRMINOS PARA RESOLVER:

La Cámara de Comercio procede a resolver el recurso de reposición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Cuando no fuere posible resolver en dicho plazo, se deberá informar así al peticionario expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá. (Numeral 9.1.2. de este reglamento).

9.2.9.9. NOTIFICACIÓN DEL RECURSO:

Para notificar lo decidido por la Cámara de Comercio con ocasión del trámite del recurso, se procederá de conformidad a lo indicado en el numeral 9.2.2.4. de este reglamento.

En todo caso, para la notificación de todos estos actos, la Cámara de Comercio deberá constatar si el solicitante o recurrente se encuentra matriculado o inscrito en la misma Cámara para lo cual se enviará a la dirección para notificaciones judiciales que figure en su matrícula o al correo electrónico reportado.

9.2.9.10. TRÁMITE DE LA APELACIÓN:

Suscrita la resolución donde se resuelve el recurso, sin necesidad de cumplir con el trámite de notificación respectivo, y si se ha interpuesto apelación, se envía toda la actuación pertinente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta decida. El mismo día de recibir la resolución debidamente suscrita, la (el) Asesor (a) de PQRD'S informará del resultado del trámite de recurso a la Auxiliar de Extensión de Certificado, para que de forma inmediata proceda a modificar el certificado, en el cual se explique que contra el acto de inscripción recurrido se concede el recurso de apelación. La remisión del recurso de alzada por parte de la Cámara de Comercio a la Superintendencia de Industria y Comercio, deberá ser realizada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a aquel en que se decide el recurso de reposición.

Los plazos de días se entenderán como hábiles, (art. 62 de la Ley 4 de 1.913), por lo que se concluye que el plazo para resolver o contestar los recursos será de quince (15) días hábiles. Si el plazo vence en un día no hábil, el término se prorroga al siguiente día hábil.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 34 de 40

10. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

10.1. GENERALIDADES.

En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

10.2. REGISTRO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICO. El Código General del Proceso (Numeral 2 Artículo 291) los comerciantes matriculados en el registro mercantil y las personas jurídicas de derecho privado inscritos en el registro mercantil, deberán registrar en la Cámara de Comercio, además del lugar donde funcione su sede principal sucursal o agencia, la dirección donde recibirán las notificaciones judiciales. Con el mismo propósito una dirección electrónica. De acuerdo a lo anterior, la Cámara de Comercio dará prelación al registro del correo electrónico reportado a este registro, pero no obstante la Cámara de Comercio cuenta con la base de datos de usuarios del sistema de PQRD'S, en donde de igual manera se lleva una base de correos electrónicos de éstos. Para los efectos prácticos, la entidad tendrá como base de datos principal la información relacionada con los registros delegados y como base de datos alterna, la información capturada en el sistema PQRD'S.

Por regla general, la Cámara podrá dar respuesta de las peticiones y consultas a través del correo electrónico registrado por el peticionario en las bases de datos que lleva la Cámara de Comercio, a menos que el interesado solicite recibir su respuesta (notificación o comunicación) por otro medio diferente.

En todo caso, las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro (basta el reportado por el usuario en su petición) y podrán ser atendidas por la misma vía.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

10.3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LA CÁMARA DE COMERCIO. Para la aplicación de las instrucciones subsiguientes, y en general, para la aplicación de las normas relacionadas con recepción y uso de



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 35 de 40

mensajes de datos¹, la Cámara de Comercio deberá dar estricta aplicación a los parámetros establecidos en la Ley 527 de 1999, y demás normas que la complementen, modifiquen, aclaren o corrija.

En tal sentido, dentro de las actuaciones administrativas que adelante la Cámara de Comercio deberá:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información **incluyendo la fecha y hora de recepción.**
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. **Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.**

10.4. PRUEBA DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES DE DATOS POR LA AUTORIDAD. Para efectos de demostrar el envío y la recepción de, comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la Cámara de Comercio para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la entidad.
2. Cuando fallen los medios electrónicos establecidos por la Cámara de Comercio, lo cual impida a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, la Cámara de Comercio deberá informar a través de su sitio web, en el enlace correspondiente en donde se remita la información por medio electrónico, la imposibilidad de utilizar este mecanismo, así como las razones o hechos que derivaron en la falla, y de igual manera el término para restablecerlo, el cual no podrán ser superior a tres días hábiles desde que se presentó la falla.

Durante este tiempo el remitente podrá insistir en su envío, y en todo caso la Cámara de Comercio deberá brindar otra opción para que éste remita el documento por otro medio dentro del mismo término.

¹ Artículo segundo Ley 527 de 1999. a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 36 de 40

10.5. ESTÁNDARES Y PROTOCOLOS PARA LA IMPLEMENTACION DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE ADELANTA LA CÁMARA DE COMERCIO. Sin perjuicio de la vigencia dispuesta en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo en relación con las disposiciones de aplicación inmediata, así como la reglamentación que le corresponde adelantar al Gobierno Nacional para regular la materia, la Cámara de Comercio establecerá los estándares y protocolos que deberá cumplir para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en sus procedimientos administrativos.

De acuerdo a lo anterior es necesario tener en cuenta los siguientes parámetros legales para su aplicación gradual:

10.5.1. Documento público en medio electrónico. Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código General del Proceso.

Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputaran auténticas para todos los efectos legales.

10.5.2. Notificación electrónica. La Cámara de Comercio podrá notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la Cámara de Comercio que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el numeral 9.2.2.4. de este reglamento.

La notificación quedará surtida **a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.**

Es importante indicar que para implementar este mecanismo, es necesario que el acto de notificación electrónica cumpla con las exigencias normativas y técnicas exigidas por la Ley 527 de 1999.

10.5.3. Acto administrativo electrónico. La Cámara de Comercio, en el ejercicio de sus funciones, podrá emitir válidamente actos administrativos por medios



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 37 de 40

electrónicos siempre y cuando se asegure su autenticidad, integridad y disponibilidad de acuerdo con la ley.

10.5.4. Archivo electrónico de documentos. Cuando el procedimiento administrativo se adelante utilizando medios electrónicos, los documentos deberán ser archivados en este mismo medio. Podrán almacenarse por medios electrónicos, todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

La conservación de los documentos electrónicos que contengan actos administrativos de carácter individual, **deberá asegurar la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, y registrar las fechas de expedición, notificación y archivo.**

10.5.5. Expediente electrónico. El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

El foliado de los expedientes electrónicos **se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado digitalmente por la autoridad, órgano o entidad actuante, según proceda.** Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación cuando se requiera.

Es deber de la Cámara de Comercio conservar copias de seguridad periódicas que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley, y en general las normas de archivos.

10.5.6. Sede electrónica. Para los distintos trámites o procedimientos administrativos que se adelanten ante la Cámara de Comercio se fija como dirección electrónica la siguiente: pqr@ccsm.org.co

Es deber de la Cámara de Comercio garantizar condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional.



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 38 de 40

11. DE LA REVOCATORIA DIRECTA.

La Revocatoria Directa trámite administrativo mediante el cual la administración podrá eliminar o revocar un acto que provenga de ella misma y en los casos taxativamente establecidos en el artículo 93 del C.P.A.C.A.

11.1. CAUSALES:

Los actos administrativos de inscripción podrán ser revocados por la misma Cámara de Comercio o por la Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a solicitud de parte en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Cuando sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la Ley.
- b. Cuando no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él.
- c. Cuando con ellos se cause un agravio injustificado a una persona.

11.2. IMPROCEDENCIA:

La revocatoria directa de los actos administrativos a solicitud de parte no procederá por la causal del literal a. del numeral anterior, cuando el peticionario haya interpuesto los recursos de que dichos actos sean susceptibles, ni en relación con los cuales haya operado la caducidad para su control judicial. (Art. 93 C.P.A.C.A.)

11.3. OPORTUNIDAD:

Podrá ejercitarse en cualquier tiempo, inclusive cuando los actos estén en firme o aún cuando se haya acudido a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, siempre que no se haya dictado auto admisorio de la demanda. (Art. 95 C.P.A.C.A.)

Teniendo en cuenta lo anterior, las Cámaras deberán constatar que en el escrito el recurrente exprese, bajo juramento, la no existencia de demanda contra ese mismo acto objeto de revocatoria.

Contra la decisión que resuelve la solicitud de revocación directa no procede recurso.

11.4. PROCESOS JUDICIALES ADELANTADOS CONTRA LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO. Cuando en el curso de un proceso judicial, hasta antes de que se profiera sentencia de segunda instancia, de



SISTEMA GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 39 de 40

oficio o a petición del interesado o del Ministerio Público, la Cámara de Comercio podrá formular oferta de revocatoria de los actos administrativos impugnados previa aprobación del Comité de Conciliación de la entidad. La oferta de revocatoria señalará los actos y las decisiones objeto de la misma y la forma en que se propone restablecer el derecho conculcado o reparar los perjuicios causados con los actos demandados, si es del caso.

11.5. REVOCACIÓN DE ACTOS DE CARÁCTER PARTICULAR Y CONCRETO.

Salvo las excepciones establecidas en la ley, cuando un acto administrativo, bien sea expreso o ficto, haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocido un derecho de igual categoría, no podrá ser revocado sin el consentimiento previo, expreso y escrito del respectivo titular.

Si el titular niega su consentimiento y la Cámara de Comercio considera que el acto es contrario a la Constitución o a la Ley, deberá demandarlo ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Si la Cámara de Comercio considera que el acto ocurrió por medios ilegales o fraudulentos lo demandará sin acudir al procedimiento previo de conciliación y solicitará al juez su suspensión provisional.

En el trámite de la revocación directa se garantizarán los derechos de audiencia y defensa.

11.6. OPORTUNIDAD PARA RESOLVER:

De conformidad con lo señalado en el artículo 95 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las solicitudes de revocación directa de los actos administrativos expedidos por la Cámara de Comercio deberán ser resueltas dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud.

El Presente sistema fue reformado por el Presidente Ejecutivo de la entidad el 22 de Mayo de 2014.

ALFONSO LUIS LASTRA FUSCALDO
Director Jurídico
Aprobó

MARITZA ESTHER VARGAS
Apoyo de la Dirección Jurídica
Revisó



**SISTEMA GENERAL DE
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS**

Código: IN-02-25-01

Versión: 4

Fecha de Aprobación: 25/08/14

Página 40 de 40