 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO PAG. 1 de 11

1. OBJETIVO: Establecer la metodología para la recepción de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de la Cámara de Comercio de Neiva.

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

3. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

3.1 Petición: Solicitud del usuario respecto a información de la institución o algún servicio relacionado con las funciones que cumple la entidad.

3.2 Queja: Es la inconformidad expresada por el cliente respecto a un funcionario de la Cámara de Comercio.

3.3 Reclamo: Es la inconformidad expresada por el cliente respecto al servicio y los procesos de la Cámara de Comercio.

En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio sobre quejas y reclamos será objeto de recursos ya que el anterior es un trámite interno y no una actuación de carácter administrativo que esté sujeta a las normas del Código Contencioso Administrativo.

4. GENERALIDADES DE LAS PETICIONES:


Cualquier actuación que inicie una persona implica el ejercicio de un derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo. El ejercicio de un derecho de petición puede corresponder a: reconocimiento de un derecho, resolución de una situación jurídica, prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, e interponer recursos.

Las peticiones pueden presentarse verbalmente o por escrito. Tratándose del ejercicio de un derecho de petición verbal, deberá tenerse en cuenta el Decreto 1166 de 2016, o las normas que lo complementen, modifiquen o adicionen.

Para la radicación de un derecho de petición escrito, quien realiza su recepción deberá asegurarse de que el mismo reúna los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 del 2015, o las normas que lo complementen, modifiquen o adicionen.

Las peticiones pueden ser radicadas a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente en la Ventanilla Única de cada una de las sedes de la entidad, por escrito.
- Verbalmente en la Ventanilla de PQR de la sede Neiva, y en las Ventanillas Únicas de Pitalito, Garzón y La Plata.
- Telefónicamente a los siguientes números telefónicos:
Neiva: 8713666, extensión 138.
Pitalito: 8360721 extensión 113.
Garzón: 8332637.

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 2 de 11

La Plata: 8370895.

- Por correo físico o postal a las siguientes direcciones:
Neiva: Carrera 5 N° 10 – 38 Piso 1
Pitalito: Avenida Pastrana 11 Sur N° 2 – 47
Garzón: Carrera 12 N° 6 – 29
La Plata: Calle 7 N° 2 – 25
- Por correo electrónico al correo pqr@ccneiva.org
- Mediante el formulario electrónico establecido en la página web institucional www.ccneiva.org link PQR de la página de Inicio.


El ejercicio del derecho de petición es gratuito y no requiere representación a través de abogado. Tratándose de solicitudes de expedición de copias de documentos en medio físico, sólo es permitido el cobro de los Costos de Reproducción del mismo.

La respuesta a los derechos de petición – verbales o escritos - deberá realizarse por escrito en orden cronológico, atendiendo a la fecha de radicación de los mismos; la misma debe resolverse de manera oportuna, con información veraz, completa, motivada y actualizada. De igual forma, la respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante, en caso de no hallarse conforme con la respuesta. La respuesta deberá efectuarse a través del medio de preferencia del solicitante; en caso de que no se indique, la respuesta se podrá realizar a través del mismo medio en que fue radicada, la cual debe ser siempre por escrito.

En el evento en que el peticionario indique un correo electrónico para recibir la respuesta de la solicitud, esta le será remitida por ese medio.

5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL DERECHO DE PETICIÓN:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1712 del 06 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Por el cual se reglamente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1494 del 13 de julio de 2015. Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Por el cual se reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones radicadas verbalmente.
- Circular 002 del 23 de noviembre de 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por la cual se modifica el Título VIII de la Circular Única.

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 3 de 11

Peticiones respecto a las copias de los documentos que reposan en los expedientes de los Registros Públicos a cargo de las Cámaras de Comercio

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 reposan en ella. Las Cámaras de Comercio podrán negar la consulta o la expedición de copias, únicamente respecto a aquellos documentos que se encuentran en trámite hasta tanto no se encuentren debidamente registrados, por tratarse de un “Documento en construcción”, tal como lo establece el Literal k) del artículo 6 de la Ley 1712 de 2.014.

En el evento de que en virtud de las alertas enviadas por el Sistema de Prevención de Fraudes, se soliciten copias de documentos que se encuentran en trámite, estas serán entregadas a la persona que demuestre un interés en el mismo.

El derecho a la formulación de consultas


Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante las Cámaras de Comercio la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo, a saber: el registro mercantil, el registro único de proponentes, el registro de entidades sin ánimo de lucro y en general los que versen sobre las funciones legales de la Cámara.

Las respuestas de las consultas no son de obligatorio cumplimiento. Esta misma norma establece que las respuestas dadas en ejercicio al derecho a la formulación de consultas, no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni mucho menos constituyen actos administrativos.

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

6. Tabla resumen con términos internos pactados para Peticiones, Quejas y Reclamos

Tipo	Término
Petición	8 días hábiles
Petición de documentos y de información sobre los mismos.	3 días hábiles
Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las Cámaras.	15 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directa	1 mes
Recursos de reposición	15 días hábiles
Peticiones de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio, renovación de matrícula mercantil y de inscripción de entidades sin ánimo de lucro.	2 días hábiles
Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro	3 días hábiles
Petición de inscripción de libros del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro	3 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único de proponentes	5 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro nacional de turismo	5 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único nacional de operadores de libranza	5 días hábiles
Petición de certificar costumbres mercantiles	15 días hábiles

 Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 4 de 11

Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de Cámara de Comercio. "Pago de lo no debido"	8 días hábiles
Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales	3 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	5 días hábiles
Quejas y Reclamos	3 días hábiles

Términos durante la temporada de renovación de los registros públicos (Del 01 de marzo al 30 de junio):


Tipo	Término
Petición	10 días hábiles
Petición de documentos y de información sobre los mismos.	5 días hábiles
Las consultas que tengan relación con las funciones públicas de las Cámaras.	15 días hábiles
Solicitudes de revocatoria directa	1 mes
Recursos de reposición	15 días hábiles
Peticiones de matrícula de personas naturales, establecimientos de comercio, renovación de matrícula mercantil y de inscripción de entidades sin ánimo de lucro.	3 días hábiles
Petición de inscripción de actos y documentos del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro	5 días hábiles
Petición de inscripción de libros del registro mercantil y del registro de entidades sin ánimo de lucro	3 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único de proponentes	10 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro nacional de turismo	10 días hábiles
Peticiones de inscripción del registro único nacional de operadores de libranza	10 días hábiles
Petición de certificar costumbres mercantiles	15 días hábiles
Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de Cámara de Comercio. "Pago de lo no debido"	8 días hábiles
Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales	5 días hábiles
Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades	5 días hábiles
Quejas y Reclamos	5 días hábiles

Para todos los efectos legales y el cómputo de términos, para la Cámara de Comercio de Neiva el día SÁBADO NO es considerado DÍA HÁBIL.

7. RESPONSABILIDADES

Serán los responsables de recibir las Peticiones, Quejas y Reclamos y de asegurar su pronta respuesta los siguientes funcionarios:

- Oficina Principal:
Radicación: Ventanilla Única.
Gestión y Trámite: Auxiliar Administrativo PQR
Respuesta: Auxiliares administrativos orientadores jurídico y/o Abogados.


 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 5 de 11

- Oficina de Garzón y La Plata: Auxiliar Administrativo – Registro, Promoción del comercio (Ventanilla Única).
- Oficina Seccional de Pitalito: Abogado.
Radicación: Auxiliar Administrativo – Registro, Promoción del comercio (Ventanilla Única).
- Respuesta: Auxiliar administrativo orientador jurídico y/o Abogado.


De igual forma, dependiendo de la naturaleza de cada petición, el Director de cada Departamento o Sede, será el responsable de asegurar la oportuna y correcta respuesta a las peticiones que de acuerdo con su competencia y funciones le corresponda.

- 7.1** El Director de Control Interno y SGC y el responsable del proceso involucrado serán los encargados de analizar la queja o reclamo y de establecer la necesidad de levantar una acción de mejora teniendo en cuenta el caso particular.
- 7.2** El funcionario involucrado en la queja o reclamo deberá generar la respuesta o suministrar información necesaria.


8. PROCEDIMIENTO

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 6 de 11


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
1. Atender Usuario	<p>El usuario que desee presentar una solicitud de manera presencial, deberá ser direccionado a la Ventanilla Única para efectos de asignarle el número de radicación para su correspondiente seguimiento. El único funcionario AUTORIZADO para radicar una petición, queja o reclamo es el Auxiliar Administrativo Ventanilla Única. Tratándose de peticiones verbales, será remitido a la Ventanilla PQR de Neiva; en Pitalito, Garzón y La Plata serán recepcionadas en la Ventanilla Única.</p>	<p>Funcionarios CCN</p> <p>Auxiliar Administrativo – Ventanilla Única PQR</p>	
2. Recibir PQR	<p>Los usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos verbalmente o por escrito; de manera presencial, por vía telefónica o a través de medios electrónicos.</p> <p>Tratándose de PQR presentadas de manera presencial y por escrito, el funcionario encargado de realizar su radicación, deberá asegurar que la misma contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que se encuentre dirigida a la Cámara de Comercio de Neiva. - Nombres y apellidos del solicitante, de su representante o apoderado. - Número del documento de identidad del solicitante. - Dirección física y/o electrónica o fax donde recibirá correspondencia. - Objeto y razones de la petición. - Relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite. - Firma del peticionario, cuando fuere el caso. <p>Para el caso de la radicación de peticiones verbales, sea presencial o telefónica, la constancia de la radicación deberá realizarse de manera inmediata a su presentación y debe contener:</p>	<p>Auxiliar Administrativo – Ventanilla Única</p> <p>Auxiliar Administrativo - PQR</p>	<p>Carta de Petición, Queja o Reclamo</p> <p>Constancia de radicación de solicitud verbal</p> <p>Sistema de Gestión Documental</p>

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 7 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> - Número de radicado o consecutivo. - Fecha y hora de recibido. - Nombres y apellidos del solicitante, de su representante o apoderado. - Dirección física y/o electrónica o fax donde recibirá correspondencia. - Objeto y razones de la petición. - Relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite. - Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. - Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. <p>Si el usuario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de radicación de la petición verbal.</p> <p>Tratándose de peticiones escritas o constancias de radicación de solicitudes verbales, el funcionario que radica la solicitud deberá relacionar en el escrito el número de radicado de la petición, indicando de manera expresa el número de folios que está recibiendo, y si los mismos son originales o copias. En lo posible sólo se recibirán copias.</p> <p>Quien radica el PQR deberá hacerlo indicando con claridad su nombre, así como la fecha y hora de recepción.</p> <p>Cada petición, queja o reclamo se recibirá y se firmará la copia correspondiente como "recibido".</p> <p>Se registran en el software definido por la Cámara de Comercio para el control y seguimiento de las peticiones quejas y reclamos.</p>		
--	---	--	--

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 8 de 11


<p>3. Analizar y designar funcionario responsable</p>	<p>Oficina Principal: El documento recibido se remitirá a la Dirección Jurídica de la Cámara de Comercio de Neiva, o a la Coordinación de Registros Públicos, quien analizará y entregará al funcionario responsable a través del sistema, con el fin de dar respuesta al peticionario.</p> <p>Sedes: Las quejas y reclamos podrán ser contestadas por los mismos funcionarios, con el visto bueno del Director de la Oficina. Las peticiones que pueden contestar en las sedes, son: solicitudes de copias simples de los documentos sujetos a registro, petición de certificados (salvo los históricos) y la inclusión del NIT en los certificados, información sobre matriculados o inscritos en los registros públicos.</p> <p>Seccional: El documento recibido debe ser entregado al Abogado para hacer su respectivo trámite. Las peticiones que son radicadas en Garzón y La Plata serán atendidas por el abogado de la Seccional.</p>	<p>Directora Jurídica, Abogada Coordinadora de Registros Públicos Auxiliar Administrativo – PQR, abogados; Director sede, Abogado Seccional, Aux registro, promoción del comercio.</p>	<p>Sistema de gestión documental</p>
<p>4. Elaborar respuesta</p>	<p>El funcionario asignado analizará el contenido de la petición, queja o reclamo elaborando la respuesta pertinente. Se tendrán en cuenta los términos establecidos en el presente procedimiento para resolver peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p>Funcionario CCN</p>	<p>Sistema de gestión documental</p>
<p>5. Dar Visto Bueno a respuesta</p>	<p>El funcionario responsable presenta el modelo de respuesta por escrito a la reclamación, petición o queja de manera completa, clara y motivada. Los directores de las sedes y seccional serán los encargados de los vistos buenos de las quejas y reclamos. Tratándose de peticiones que deban ser proyectadas por los Orientadores Jurídicos, las mismas serán revisadas y firmadas por uno de los abogados o la Directora Jurídica.</p>	<p>Responsable de proceso</p>	<p>Sistema de gestión documental</p>

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO
		PAG. 9 de 11

6. Generar acción correctiva	En los casos de queja o reclamo y teniendo en cuenta la gravedad de esta, se toman las acciones respectivas al interior de la Cámara de Comercio de Neiva para generar acciones de mejoramiento y disminuir nuevas quejas y reclamos de los usuarios.	Responsable de proceso – Director de Control Interno y SGC	Acción correctiva
7. Remitir al peticionario y Director Calidad	Una vez está revisada la respuesta, se remitirá al peticionario por correo a la dirección que aparezca en el formato presentado para esta o en los archivos registrales de la Cámara. En caso de que el peticionario lo haya autorizado o la petición se haya radicado a través de correo electrónico, la respuesta se remitirá a través de este medio. Si da lugar a una acción de mejora, se enviará una copia al Director de Control Interno y SGC para el seguimiento a las acciones de mejora según el procedimiento de acción correctiva y preventiva.	Auxiliar Administrativo – PQR, abogados, registro, promoción del Comercio, Abogado.	Respuesta Cámara de Comercio de Neiva con constancia de envío
8. Archivar	Se archivará cronológicamente la respuesta junto con la petición, queja o reclamo.	Auxiliar Administrativo – PQR, abogados, registro, promoción del comercio, Abogado Seccional	

9. REGISTROS

- Carta de Petición, Queja o Reclamo.
- Constancia de radicación de solicitud verbal.

 <p>Cámara de Comercio de Neiva NIT: 891.180.000-4</p>	CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:3 DE FEBRERO DE 2017
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	VERSIÓN: CINCO PAG. 10 de 11

- Sistema de Gestión Documental.
- Respuesta Cámara de Comercio de Neiva con constancia de envío.
- Acción correctiva.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de acción correctiva y preventiva.
- Guía para la radicación de Peticiones Verbales.

11. FLUJOGRAMA



CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA

CÓDIGO:

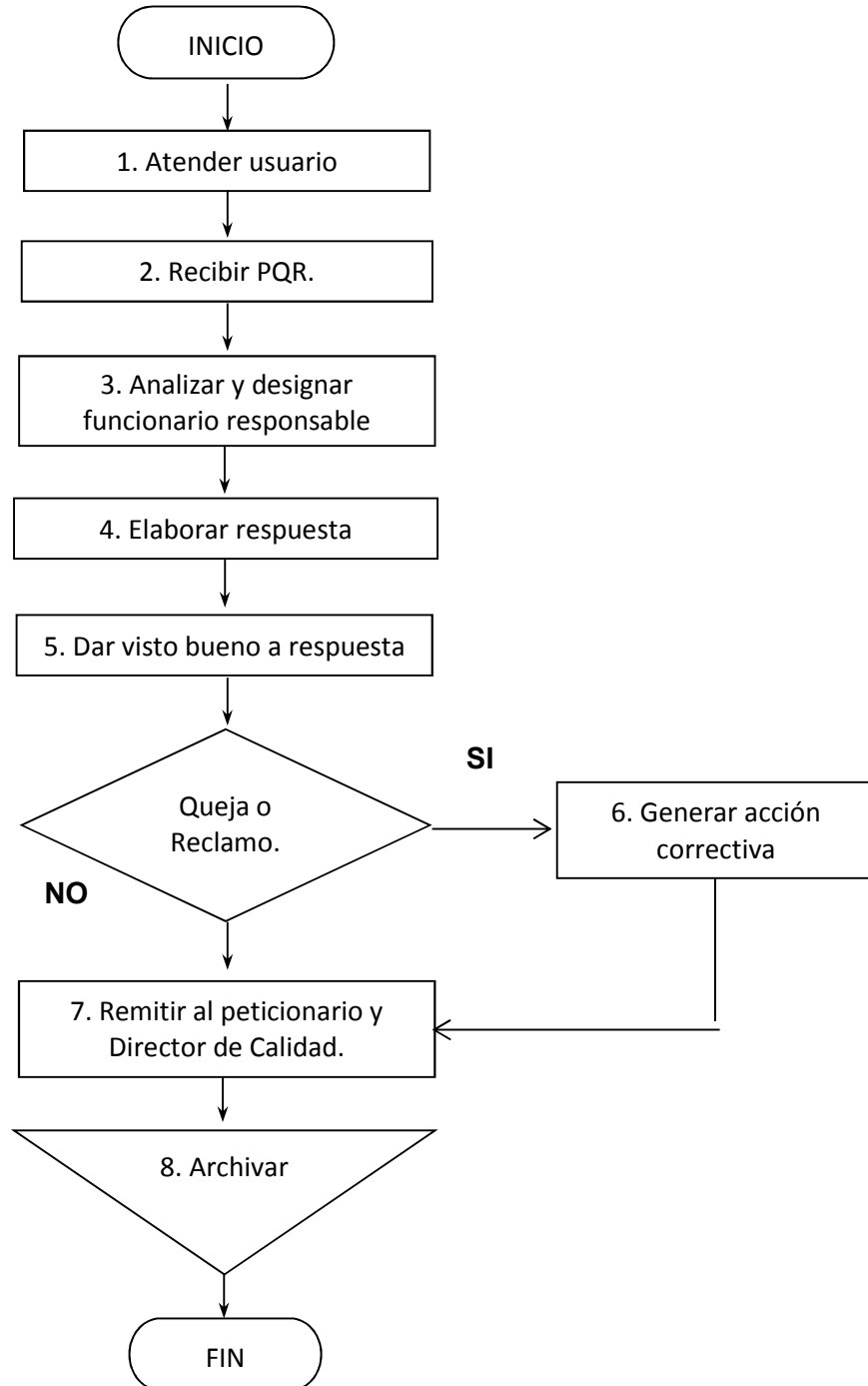
GESTIÓN DE LA CALIDAD

FECHA: 3 DE
FEBRERO DE 2017

**PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS.**

VERSIÓN: CINCO

PAG. 11 de 11



ELABORÓ
DIRECTORA JURÍDICA

REVISÓ
DIRECTOR OFICINA DE
CONTROL INTERNO Y SGC

APROBÓ
PRESIDENTE EJECUTIVO
Por Resolución No. de
XXXXXXX 00 de 2017