

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) para ser aplicado como correctivo o motivación ante la presencia de inconformidad o gratificación; interna o externa de un servicio. Todo esto según los requisitos establecidos por la Resolución No. 099 de julio 25 de 2001 de la Cámara de Comercio de Dosquebradas

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de los requerimientos de los usuarios. Termina con la respuesta dada a la Petición, Queja, Reclamo Sugerencia y felicitación con el correo entregado a la Dirección sobre la efectividad de este.

Igualmente este procedimiento aplica para las solicitudes de inscripción de actos libros y documentos sujetos a los Registros Públicos.

3. DEFINICIONES

Peticiones o solicitud. Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca en el Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente.

Solicitud de inscripción de actos libros y documentos sujetos a registro.

Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas. Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en una institución durante 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 tanto al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio

| | | |
|---|---|--|
|  | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) | CÓDIGO: PR/SGC/04 VERSIÓN: 18 FECHA: 19/09/2022 PÁGINA: 2 |
|---|---|--|

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

Peticionario. Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad CCD.

PQRSF. Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

SII. Sistema Integrado de Información de los Registros Públicos por medio del cual se realiza las solicitudes y se efectúan las operaciones de inscripción de actos y libros sujetos a registro.

4. DESARROLLO

Este procedimiento, depende directamente de los procesos Gestión Estratégica, Gestión Calidad y Registros Públicos, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento de este.

Dentro del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo de los procesos Gestión estratégica. Gestión de Calidad y Registros Públicos.

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (PQRSF)

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta el interés de la Cámara de Comercio de Dosquebradas en mejorar la calidad en la atención al usuario y su desempeño institucional. Se establece **el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)**. Con el fin de dar soluciones a las solicitudes que se puedan presentar con nuestro cliente interno y externo.

Así mismo en relación con las solicitudes de inscripción de actos libros y documentos sujetos a Registro.



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

CÓDIGO: PR/SGC/04

VERSIÓN: 18

FECHA: 19/09/2022

PÁGINA: 3

Estructura Física, Virtual y Telefónica

La Cámara de Comercio de Dosquebradas cuenta con espacios: Físicos: en el cual cuenta con buzones de PQRSF y Virtuales en la página web www.camado.org.co opción contáctenos, ítem PQRSF y telefónico (606 3228599), con el fin de atender este tipo de actuaciones.

Así mismo, el usuario podrá realizar su solicitud remitiendo un correo electrónico a contactenos@camado.org.co.

Para el caso de solicitudes de inscripción de actos libros y documentos sujetos a Registro de forma presencial, se atienden en la sede principal de la Cámara de Comercio de Dosquebradas ubicada en la calle 41 No. 15-25 Barrio Buenos Aires. De forma virtual a través de la página web www.camado.org.co menú: Registros Públicos, opción servicios virtuales, operaciones Registros Públicos.

Aspectos Generales

1. Las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES que consten por escrito o de forma virtual deben presentarse en el formato previsto, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente.
2. Los PQRSF presentado de forma presencial se radican en la sede principal de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, ubicada en la calle 41 No. 15-25 piso 1, barrio Buenos Aires. Allí, el área de información, recibe el formato PQRSF correctamente diligenciado y se le asigna el radicado con consecutivo, hora y fecha. Luego es remitido al presidente ejecutivo el mismo día que fue recibido.
3. Las solicitudes de Inscripción de actos, libros y documentos sujetos a registros de forma presencial se deben presentar en la sede principal de la Cámara de Comercio de Dosquebradas, ubicada en la calle 41 No. 15-25 piso 1, barrio Buenos Aires, en las ventanillas de atención al público pertinentes.
4. El horario para presentar solicitudes presenciales es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm jornada continua.
5. El horario para presentar las solicitudes de forma virtual es de 24 horas al día los 7 días de la semana. Al radicar un trámite en un día no hábil (sábado, domingo o festivos) el término comenzará a contar a partir del día hábil siguiente a partir de las 8:00 am. Los días sábados, no son días hábiles para el conteo de términos.

| | | |
|---|---|--|
|  | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) | CÓDIGO: PR/SGC/04 VERSIÓN: 18 FECHA: 19/09/2022 PÁGINA: 4 |
|---|---|--|

6. Las PQRSF diferentes a las solicitudes Inscripción de actos, libros y documentos sujetos a registros Públicos, serán revisadas por el Presidente Ejecutivo, quien posteriormente enviará el formato de PQRSF al proceso con el que se relaciona la petición, queja, reclamo o la sugerencia, para las averiguaciones pertinentes y la implementación de las acciones correctivas a las que haya lugar para lo cual se aplica el procedimiento “mejora continua y acciones correctivas y/o preventivas PR/SGC/05” (en los casos de las quejas), y se proyectará la respuesta.

7. La dependencia respectiva remite el resultado de la averiguación a la Presidencia Ejecutiva, quien analiza el caso para dar respuesta a la persona que colocó la petición, queja, el reclamo o la sugerencia.

8. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la Petición, la Presidencia Ejecutiva, dará respuesta por escrito al Peticionario.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la Queja, Reclamo o Sugerencia, la Presidencia Ejecutiva da respuesta, de manera completa y clara, a la persona que realizó el trámite correspondiente. La respuesta también puede ser realizada por la persona que la presidencia autorice. En el caso de las quejas se elabora el plan de mejoramiento correspondiente.

En relación a las solicitudes de inscripción de actos, libros y documentos sujetos a Registro, se dará respuesta como plazo máximo en los términos y lineamientos señalados en la Circular 100 - 00002 del 25 de abril de 2022 de la Superintendencia de Sociedades numeral 1.1.8, es decir dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, no obstante, todas las solicitudes de registros se tramitarán como mínimo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción incluyendo los trámites que ingresan de manera virtual, sin embargo, los trámites de renovación, cancelación, matrícula persona natural y establecimiento, mutación, depósito de estados financieros, que sean radicados de forma presencial serán inmediatos.

La expedición de certificados por cualquier medio (virtual o presencial), a excepción de los certificados especiales, se generará de manera inmediata.

Los días sábados no son hábiles para el conteo de términos.

9. Se realiza seguimiento a las acciones correctivas y oportunidades de mejora aplicadas a las quejas, en cada una de las reuniones del Comité de Calidad; igualmente, en las Auditorías Internas de Calidad programadas por la entidad.

10. Las solicitudes de inscripción de actos, libros y documentos sujetos a registros se archivan en el expediente del empresario si se cumplen con los requisitos legales



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

CÓDIGO: PR/SGC/04
VERSIÓN: 18
FECHA: 19/09/2022
PÁGINA: 5

para ello, igualmente se realiza seguimiento a cada una de las solicitudes recibidas.

NOTA: En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio de Dosquebradas sobre quejas, reclamos, sugerencias 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.

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

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 Contencioso Administrativo. (Art. 5 y siguientes del Código Administrativo).

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

- 1) Las Peticiones de certificar costumbres mercantiles.
- 2) Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las de que se le expidan copias de estos.
- 3) Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
- 4) Las solicitudes de inscripción de actos, libros y documentos sujetos a Registro para lo cual la ley exija dicha formalidad.
- 5) Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción.
- 6) Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.
- 7) Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

| | | |
|---|---|--|
|  | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) | CÓDIGO: PR/SGC/04 VERSIÓN: 18 FECHA: 19/09/2022 PÁGINA: 6 |
|---|---|--|

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VÍA TELEFÓNICA Y VÍA ELECTRÓNICA, DIFERENTES A LAS DE INSCRIPCIÓN DE ACTOS, LIBROS Y DOCUMENTOS SUJETOS A REGISTROS.

La Cámara de Comercio de Dosquebradas también atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones mediante la línea telefónica 6063228599 extensiones 101-112. Un funcionario de la Cámara de Comercio de Dosquebradas debidamente capacitado recibirá sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, diligenciará el formato físico, y aplicará el mismo procedimiento establecido, cuando se presenten verbalmente.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones vía electrónica, se pueden radicar de forma virtual en la página Web: www.camado.org.co, en el menú: **PQRSF**. Se abrirá un formulario virtual que representa el formato de solicitud en el cual se diligencia la siguiente información: Fecha, tipo de solicitud, tipo de solicitante, razón social, nit, país, departamento, municipio, dirección de notificación, correo electrónico de contacto, teléfono de contacto, proceso al que va dirigida la solicitud, indica los motivos de la petición, anexar documentos, medio por el cual desea recibir respuesta.

Después de diligenciar todos los campos, la solicitud quedará radicada en la Cámara de Comercio de Dosquebradas, y asignará automáticamente un número de radicado (tiket), el cual será informado al correo electrónico indicado por el solicitante. Con el número asignado podrá consultar el estado de la solicitud y hacer seguimiento ingresando al siguiente link <https://camado.freshdesk.com/helpdesk/tickets/>

El sistema solicitará registrarse con una cuenta de correo electrónico para poder acceder a la plataforma de consultas y seguimiento.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN DE ACTOS, LIBROS Y DOCUMENTOS SUJETOS A REGISTROS DE FORMA PRESENCIAL Y VIRTUAL.

El usuario, podrá radicar las solicitudes de cualquier acto sujeto a registro de manera presencial en las ventanillas de atención al público, en nuestra sede principal ubicada en la Calle 41 # 15-25 Piso 1 Barrio Buenos Aires, presentando la documentación requerida de acuerdo al trámite que desea radicar, de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

| | | |
|---|---|--|
|  | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) | CÓDIGO: PR/SGC/04 VERSIÓN: 18 FECHA: 19/09/2022 PÁGINA: 7 |
|---|---|--|

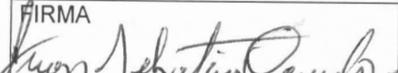
También podrá radicar solicitudes de forma virtual ingresando a la página web www.camado.org.co, menú: Registros Públicos, opción: servicios virtuales, opción operaciones - registros públicos. Allí podrá elegir la opción del trámite que desea realizar y el sistema lo direccionará al Sistema Integrado de Información (S.I.I) donde deberá elegir la Cámara de Comercio de Dosquebradas, posteriormente registrarse diligenciando el formulario para ello o iniciar sesión ingresando con los datos de usuario en caso de que ya se encuentre registrado. En la plataforma SII puede consultar por cualquiera de los filtros habilitados, en la opción consulta de expedientes y radicar por este medio el trámite de Registro que requiera.

Tenga en cuenta que la información que se relacione allí debe ser precisa y se deben adjuntar los documentos indicados, realizar proceso de validación de identidad y la firma electrónica para continuar con el trámite.

La radicación de un trámite de registros de manera presencial o virtual finaliza con el pago de las tarifas aprobadas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1074 de 2015, tarifas que podrán ser consultadas en la página web www.camado.org.co, menú Registros Públicos, opción tarifas. Esta condición no aplica para el depósito de los Estados Financieros.

Una vez realizado el pago de las tarifas, se genera un recibo de caja, con el correspondiente número de radicado (código de barras), con el cual podrá consultar posteriormente el estado de su trámite de manera virtual ingresando a www.camado.org.co, menú Registros Públicos, opción: consulta de Registros Públicos y radicación de PQRSF. Si la consulta del estado del trámite requiere hacerlo de forma presencial, el usuario podrá solicitar la información en las ventanillas de atención al público bajo los mismos criterios de búsqueda dispuesto de forma virtual.

La consulta del estado del trámite y seguimiento podrá realizarla por número de recibo, número de radicación, fecha de radicación, número de identificación, nombre o razón social, número de matrícula o inscripción, entre otros.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|--|---|
| FIRMA  | FIRMA  | FIRMA  |
| NOMBRE: Juan Sebastián Oquendo | NOMBRE: Blanca Inés Jiménez G. | NOMBRE: John Jaime Jiménez S. |
| CARGO: Auxiliar de Control Interno | CARGO: Directora de Control Interno y SGC | CARGO: Presidente Ejecutivo |

