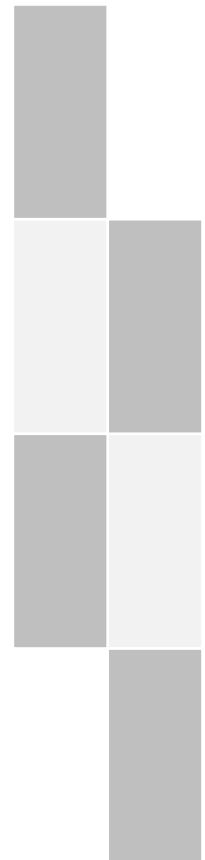




PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN

CÓDIGO	:CCMDRE-11
VERSIÓN	:01
FECHA	: 08/01/2016

PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN



	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 2 de 15	

1. OBJETIVO

Ofrecer un sistema óptimo de información a los clientes y usuarios de la Cámara de Comercio de Magangué que garantice el acceso oportuno para atender, investigar y solucionar las peticiones, quejas y reclamos de tal manera que se resuelvan o aclaren todas sus inquietudes.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la solicitud, petición, queja o reclamo hasta la solución de las mismas, satisfaciendo a los usuarios en forma eficaz, siendo esta una oportunidad para mejorar el servicio.

3. DEFINICIONES

3.1. 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 y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. Las peticiones se deben resolver máximo en quince días hábiles salvo norma legal especial.

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

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

3.4. Usuario. Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Cámara de Comercio, en algunas ocasiones es el mismo cliente.

3.5. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

3.6. Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

3.7. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.8. Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

3.9. Tabular: Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 3 de 15	

3.10. Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

3.9. Verificación: Confirmar mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

4. CONTENIDO DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

4.1. Condiciones generales

Todas las peticiones interpuestas por los clientes, sin importar su origen (comunicados escritos, telefónicos, personales o buzones de quejas) deben ser atendidas por la persona responsable del proceso que afecten, para iniciar su trámite respectivo y la búsqueda de su solución.

La apertura de los buzones de sugerencias se efectúa todos los días por la persona destinada para tal fin. Para las oficinas seccionales, cada Auxiliar de Servicios en la Oficina Seccional que se encuentre a su cargo, serán los encargado(as) de abrir el buzón en los términos estipulados anteriormente y de remitir el mismo día por correo electrónico de forma escaneada las peticiones para proseguir con el procedimiento así como el físico para su control y archivo.

Las peticiones deben constar por medio físico o electrónico junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente, si estos aplican. Estas deben conducirse hacia el área correspondiente para iniciar su trámite respectivo y la búsqueda de la solución.

El análisis de las Peticiones, corresponde a los líderes del proceso que afecte; de igual forma la tabulación es responsabilidad de todos los funcionarios del área que intervienen en el proceso con el fin de calcular la proporción de peticiones de los usuarios. Este indicador debe ser tenido en cuenta para la medición de la satisfacción de los usuarios de la entidad cameral.

4.2. Estructura Física

La Cámara de Comercio de Magangué cuenta con una plata 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.

4.3. Recurso Humano

El sistema de PQRs contará con el equipo de personas necesario para su correcto funcionamiento, tendrá su propio Manual de Procedimientos, y además manejará formatos de acuerdo al tipo de necesidad.

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 4 de 15	

Dentro del personal altamente capacitado, contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el sistema de peticiones, quejas y reclamos, el cual estará reforzado con la colaboración de los empleados que se encuentran a cargo tanto de funciones públicas y privadas de la entidad.

El sistema de PQR se encuentra integrado por los siguientes cargos:

- Presidente Ejecutivo
- Director(a) Jurídico y de Registros.
- Director(a) Financiero y Contable
- Director(a) de Gestión Administrativa
- Coordinador(a) de Desarrollo Empresarial
- Coordinador (a) de Sistemas

La divulgación y promoción del sistema estará a cargo de la oficina de atención al cliente ubicada en el primer piso de la Entidad.

De esta forma se garantiza la inclusión de los procesos de alto impacto al cliente y personal altamente capacitado, dentro de los cuales deben sobresalir cualidades como orientación al cliente y al servicio, facilidad de comunicación, capacidad de análisis, facilidad para la solución de conflictos y buenas relaciones interpersonales.

Este sistema depende directamente de la Presidencia Ejecutiva, la cual debe garantizar el cubrimiento en la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Magangué. La imparcialidad, la divulgación y promoción del sistema se encuentra a cargo de todos aquellos medios de difusión con los que disponga la entidad cameral (Cartelera institucional, página web, publicaciones, etc.).

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA PETICIONES

ACTIVIDAD	CÓMO	RESPONSABLE	REGISTRO	VARIABLE A CONTROLAR
-----------	------	-------------	----------	----------------------



PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN

CÓDIGO	:CCMDRE-11
VERSIÓN	:01
FECHA	: 08/01/2016

1. Recepción de la posible petición	Se recibe el documento por parte de la persona encargada de atención al cliente o la secretaria de presidencia en según el caso. Se coloca el radicado respecto a dicha petición. De acuerdo al formato, oficios, de peticiones y consultas.	Auxiliar de Registro en Atención al cliente Secretaria de presidencia.	Formato de presentación: Formato para Peticiones y Consultas (CCMRRE-5)	Identificación del tipo de documento
2. Remisión de la petición.	La petición se debe remitir el mismo día y en estricto orden de llegada a los procesos implicados en la solicitud.	Auxiliar de Registro en Atención al cliente Secretaria de presidencia.		
3. Determinación del área y/o proceso competente.	Se debe analizar el contenido de la petición y remitirlo al líder del proceso a la cual le compete la resolución de la petición.	Presidente Ejecutivo. Secretaria de Presidencia		
4. Análisis de la petición y delegación de la preparación de la respuesta.	Al recibir la petición se analiza detalladamente el contenido y dependiendo de la complejidad de la misma se delega la preparación de la respuesta. Se ingresa dicha información en la estadística de Peticiones.	Líder del Proceso	Formato de presentación: Planilla de tratamiento de peticiones y consultas	
5. Elaboración de la respuesta	El funcionario responsable dará respuesta por escrito de manera completa y clara en los términos de la ley 1755 de 2015.	Funcionario Delegado	Elaboración de Oficio	Cumplimiento o objetivo de calidad.
6. Envío de la respuesta	La respuesta se envía a la dirección notificada por el peticionario por correo certificado o a su dirección de correo electrónico.	Funcionario Delegado		
7. Conformación	Se deben conformar un archivo con	Responsables del		



PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN

CÓDIGO	:CCMDRE-11
VERSIÓN	:01
FECHA	: 08/01/2016

del archivo	todas las peticiones y sus respuestas.	Proceso		
8. Determinación de acciones correctivas y preventivas	Analizar los ítems que no cumplen con las expectativas de los clientes o con las metas establecidas para los indicadores, para determinar las acciones correctivas y preventivas que conduzcan a la mejora de la satisfacción del usuario y al logro de las metas de los indicadores, siguiendo el procedimiento (CCMDGC-4) "Procedimiento Control del Producto no Conforme" y dejando evidencia de las acciones tomadas en el formato "Acciones Correctivas, Preventivas y/o de Mejora" CCMRGC-10), (CCMRGC-11)	Líder del proceso Director(a) de Gestión Administrativa	"Procedimiento Control del Producto No Conforme" (CCMDGC-4) "Acciones Correctivas (CCMRGC-10), Preventivas y/o de Mejora" (CCMRGC-11)	

6. PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES

6.1. ASPECTOS GENERALES

- Las peticiones deberán constar por escrito, en el formato previsto para el efecto en original y copia, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente. Ver Formato de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones (CCMRAC-1).
- A cada documento se le asignará un número de radicación y se firmará la copia correspondiente como "recibido"
- El horario para recepción de estos documentos será de 8:00 a.m.-12:00m y 2:00 p.m. -5:00p.m, diariamente de lunes a viernes.
- Recibido el documento por la persona encargada, analizará su contenido y lo remitirá al funcionario responsable, en estricto orden de llegada
- La remisión será inmediata, en el mismo día en que fue recibido.
- En caso de duda acerca del funcionario a quien deba ser remitida la queja o reclamo, se enviará a la Dirección Jurídica, quien le dará traslado al funcionario competente para conocerla.
- Una vez esté elaborada la respuesta, se enviará al centro de Documentación, quien lo remitirá al peticionario.
- Se conformará un archivo con todas las quejas y reclamos y sus respuestas de acuerdo con el área responsable.

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 7 de 15	

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

6.2. ASPECTOS LEGALES

Las actuaciones administrativas ejercidas en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el estado, deben ceñirse a los términos, condiciones y procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015.

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

- Las peticiones de certificar costumbres mercantiles;
- 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 los mismos.
- Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
- Las peticiones sobre 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 y demás registros delegados en el artículo 166 de la Ley 019 de 2012).
- Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.
- Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.
- Peticiones cuyas soluciones competan a otras autoridades.

6.2.1. PETICION PARA CERTIFICAR COSTUMBRES MERCANTILES

Para el ejercicio de este derecho de petición se deben observar por lo menos los siguientes requisitos:

- 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.
- Objeto de la petición. Debe indicarse en forma clara y precisa la práctica comercial que se pretende certificar como costumbre mercantil.
- La firma del peticionario.

Aunque el plazo contemplado en el art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), modificado por la Ley 1755 de 2015, es de quince días hábiles a partir de la fecha de su recibo, la Cámara de Comercio de Magangué estipula que el plazo máximo de respuesta es de diez días hábiles, sin embargo si no fuere posible resolver dentro del plazo estipulado en el presente procedimiento el en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que es de quince días a partir de la fecha de su recibo, la misma norma permite ampliar

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 8 de 15	

dicho término, comunicándole al peticionario el motivo de la demora antes del vencimiento del término señalado y estableciendo a la vez la fecha en que se resolverá que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La jurisprudencia y doctrina han calificado la función de certificar la costumbre mercantil como pública, asignada por la ley a las Cámaras de Comercio; el ejercicio de esta función implica, por consiguiente, la expedición de un acto administrativo de carácter general.

Por tratarse de una decisión que pone término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se notificara y/o comunicará por cualquier medio hábil.

En virtud de lo anterior, la decisión se debe notificar por correo a la dirección que se conozca. 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 (revistas). (Art. 37 C.C.A.).

6.2.3. CONSULTA 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.

El artículo 19 C.C.A. establece *“Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expidan copias de los mismos, siempre que dicho documento no tenga carácter reservado conforme la constitución o a la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional”*.

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 aquéllos documentos que se encuentren en trámite, hasta tanto no se encuentre debidamente registrada.

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

El valor de las copias que se expiden en desarrollo del derecho de petición de informaciones causa el pago del valor correspondiente a su costo, de acuerdo a los reglamentos de cada Entidad.

Si la petición de información y expedición de copias se realiza por escrito, la regla general fijada para resolver en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 señala un término máximo de diez días para resolverlo.

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 9 de 15	

6.2.4. EL DERECHO A LA FORMULACION DE CONSULTAS

El numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece: “Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

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, los demás registros delegados en el artículo 166 de la Ley 019 de 2012 y en general los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras.

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 respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos del Derecho de Petición. Al respecto, es deseable que las Cámaras tengan claros criterios de selección para determinar en qué casos se trata de consultas que forzosamente deben ser resueltas (por ejemplo, en cuanto a la interpretación y aplicación de las normas registrales a casos concretos) y en qué casos es discrecional de la Entidad responder (por ejemplo, servicio a los afiliados, consultas de carácter general de derecho comercial, no necesariamente vinculados con asuntos registrales).

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. Al respecto el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Auto de mayo 6 de 1994 expuso: “...De conformidad con la definición tradicional de acto administrativo y con reiterada jurisprudencia y constante doctrina, la característica esencial del acto administrativo es la de producir efectos jurídicos, la de ejecutar una determinación capaz de crear, modificar o extinguir una situación jurídica...”.

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

Las consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta días. (Numeral 2 del Art. 14, Ley 1755 de 2015)

Se notifican por correo a la dirección que señale en la solicitud o a la dirección que aparezca en los archivos registrales de la Cámara, si el peticionario estuviere matriculado o inscrito; si faltare lo anterior o si no comparece personalmente, se entenderá que desistió de la petición.

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 10 de 15	

6.2.5. PETICION DE MATRICULA DE LOS COMERCIANTES Y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, ASÍ COMO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y DOCUMENTOS SUJETOS A REGISTRO

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse, entre otras: Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés general, por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular, por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal y por las autoridades oficiosamente. (Art. 4 Ley 1437 de 2011)

El parágrafo 2° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 dispone: “Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.”

Los actos administrativos que en ejercicio de sus funciones expidan las Cámaras de Comercio, están sometidos al procedimiento gubernativo o a la revocatoria directa, según el caso, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

El inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 dispone: “Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios”.

En este punto, las Cámaras de Comercio deben disponer de formularios que los interesados podrán diligenciar para solicitar su matrícula, con lo cual se entiende que la presentación voluntaria de dicho formulario debidamente firmado, constituye una petición ejercida en cumplimiento de un deber legal y que los actos que resuelven esta clase de peticiones se encuentran sujetas a los recursos de la ley y a la revocatoria directa.

Las actuaciones iniciadas en cumplimiento de este deber legal, deben cumplir con las mismas disposiciones sobre requisitos de las peticiones escritas, peticiones incompletas, desistimiento tácito por no suministro de la documentación o información requerida para resolver, citación de terceros y publicidad frente a terceros no determinados.

En cuanto a la solicitud de informaciones o documentos adicionales. El art. 17 de la Ley 1755 de 2015 señala:

“En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la



PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN

CÓDIGO	:CCMDRE-11
VERSIÓN	:01
FECHA	: 08/01/2016

Página 11 de 15

actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad 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”.

En cumplimiento a lo anterior, si los documentos que presentare el interesado no son suficientes para resolver la solicitud, se le comunicará por escrito al interesado de los requisitos legales que hicieren falta para la inscripción del documento. Estos requerimientos no son actos administrativos, sino actos de trámite que se producen durante la actuación administrativa antes de tomar la decisión final de escribir o rechazar el acto sujeto a registro. Por tanto, como actos de trámite, no son susceptibles de recursos y no le son aplicables las formalidades y plazos relativos a la notificación de los actos administrativos. (Artículo 75 Ley 1437 de 2011)

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 (ejemplo, un contrato de compraventa de automotores), se deberá expedir un oficio de devolución debidamente que ponga fin a la actuación administrativa. Dicho acto se notifica en la forma establecida en el artículo 37 y concordantes de la Ley 1437 de 2011 y está sujetos a los recursos de ley (reposición y apelación).

En el caso que se trate de un acto o documento que por su naturaleza sí es registrable, pero la Cámara que recibe la petición no es la competente, se deberá enviar el documento en un término de diez días hábiles a la Cámara competente para que proceda a su registro, y al mismo tiempo se le informará al peticionario sobre lo anterior y sobre su derecho a solicitar la devolución de los derechos registrales e impuestos que haya cancelado indebidamente. Así mismo se le hará saber que debe acercarse a la Cámara de comercio competente para cancelar allí derechos e impuestos, y solamente hecho lo anterior será atendida su petición.

La solicitud de matrícula y la de inscripción de actos y documentos deberá ser resuelta teniendo en cuenta el tiempo de realización de los trámites establecido por la entidad, que es menor al legalmente establecido por la Ley 1755 de 2015, que en materia de registro se deben contar desde la fecha del pago de los derechos de inscripción del acto o documento. (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015)

Los actos de inscripción se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación en el libro correspondiente.

Los actos de inscripción quedan ejecutoriados cuando no se interpongan los recursos en tiempo fijado por la ley, que es de diez días contados a partir de la anotación; cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando se renuncie expresamente a ellos. (arts. 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011).

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 12 de 15	

En cuanto a la leyenda en los certificados, en todos los certificados que se expidan debe incluirse una leyenda en los siguientes términos:

“Los actos de registro aquí certificados quedan en firme diez días hábiles después de la fecha de inscripción, siempre que, dentro de dicho término, no sean objeto de los recursos de reposición ante esta entidad, y/o de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.”

6.2.6. PETICION DE DEVOLUCION DE DINEROS PAGADOS POR CONCEPTO DE DERECHOS DE INSCRIPCION Y DE IMPUESTO DE REGISTRO

6.2.6.1. PETICION DE DEVOLUCION DE DINEROS PAGADOS POR CONCEPTO DE DERECHOS DE INSCRIPCION

Para la devolución de los dineros por concepto de derechos de inscripción y matrícula mercantil, no existe norma legal que señale un término, por lo que podrá solicitarse en cualquier tiempo.

6.2.6.2. PETICION DE DEVOLUCION DE DINEROS PAGADOS POR CONCEPTO DE 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 2150 de 1.996.

- a) Cuando el acto por su naturaleza no es registrable, la petición de devolución deberá formularse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la ejecutoria del acto o providencia que rechaza o niega el registro.
- b) Cuando se desista de la petición de registro, el término para solicitar la devolución es de cinco 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 quince días hábiles 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 (por ejemplo, cuando el acto es por naturaleza registrable, pero en otra Cámara; o cuando se trata de la inscripción de un acto no gravable), la solicitud de devolución deberá ser formulada dentro de los quince días siguientes a la petición de registro.

En el primer caso, consagrado en el literal a), si el acto no se encuentra sujeto a registro, se deberá expedir un acto administrativo en el que se niegue el registro y deberá cumplirse con los siguientes pasos y términos para su ejecutoria:

En primer lugar, se le citará por correo certificado para que comparezca personalmente en un término de cinco días hábiles, a recibir la notificación personal del acto administrativo; si llegado el plazo y no comparece, se le notificará por edicto por el término de diez días hábiles; vencido éste y no comparece, al día siguiente se empezarán a contar los cinco días hábiles para la solicitud de la devolución del dinero.

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 13 de 15	

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

6.2.7. PETICION DE CORREGIR DATOS EN LOS CERTIFICADOS, ASI COMO LA DE EXPEDIR CERTIFICADOS ESPECIALES.

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

Debe resolverse dentro de los tres días hábiles contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud.

Se notifica por correo a la dirección señalada en la solicitud, a falta de dirección, si fuere el caso de expedición de certificados y previo el pago del valor correspondiente, debe comparecer personalmente de lo contrario se entenderá que desistió de su solicitud.

6.2.8. 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, debe informarlo al solicitante, en término de cinco (05) días hábiles a partir del recibo de la solicitud; así mismo, se debe enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente (artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).

7. 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 respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos del Derecho de Petición. Al respecto, es deseable que las Cámaras tengan claros criterios de selección para determinar en qué casos se trata de consultas que forzosamente deben ser resueltas (por ejemplo, en cuanto a la interpretación y aplicación de las normas registrales a casos concretos) y en qué casos es discrecional de la Entidad responder (por ejemplo, servicio a los afiliados, consultas de carácter general de derecho comercial, no necesariamente vinculados con asuntos registrales).

Las respuestas de las consultas no son de obligatorio cumplimiento, no comprometen la responsabilidad de las entidades que las atienden, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, ni mucho menos constituyen actos administrativos. Al respecto el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Auto de mayo 6 de 1994 expuso:

	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO	:CCMDRE-11
		VERSIÓN	:01
		FECHA	: 08/01/2016
		Página 14 de 15	

“..De conformidad con la definición tradicional de acto administrativo y con reiterada jurisprudencia y constante doctrina, la característica esencial del acto administrativo es la de producir efectos jurídicos, la de ejecutar una determinación capaz de crear, modificar o extinguir una situación jurídica.”.

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

Las consultas deben resolverse en un plazo máximo de quince días hábiles.

La notificación se realiza por Correo a la dirección que señale en la solicitud o a la dirección que aparezca en los archivos registrales de la Cámara, si el peticionario estuviere matriculado o inscrito; si faltare lo anterior o si no comparece personalmente, se entenderá que desistió de la petición.

8. DECISIÓN NEGATIVA Y NOTIFICACION

Si la decisión es negativa, se notifica conforme al artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, es decir, personalmente por cualquier medio eficaz. La notificación personal también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos. y a falta de éste se le citará por correo certificado para que comparezca personalmente; cuando no pudiere efectuarse lo anterior se notificará por edicto.

9. REFERENCIAS

Ley 1755 de 2015

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011):
Derechos de petición.

Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio: Requisitos PQR.

Norma NTC-ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Comunicación con el Cliente

Norma NTC-ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

Procedimiento Control del Producto No Conforme (CCMDGC-4)

**PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN**

CÓDIGO	:CCMDRE-11
VERSIÓN	:01
FECHA	: 08/01/2016

Página 15 de 15

10. ANEXOS

Anexo 1. Formato para Peticiones y Consultas (CCMRRE-5)

Anexo 2. Formato de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones (CCMRAC-1)

11. ACTUALIZACIONES

FECHA	VERSION	ACTUALIZACIÓN EFECTUADA
17/11/2015	00	Creación del documento
08/01/2016	01	Se actualiza el documento cambiando el nombre de los cargos: Director(a) Administrativo y Financiero por Director(a) Financiero y Contable, Coordinador de CCS por Director(a) de Gestión Administrativa, Director(a) de Promoción del Comercio y Desarrollo Empresarial por Coordinador(a) de Desarrollo Empresarial.

Realizó	Revisó	Aprobó
Directora Jurídica y de Registros Coordinador de Sistemas	Director(a) de Gestión Administrativa	Presidente Ejecutivo