



# Tiempos de respuesta

Marzo / Abril

# Tiempos de respuesta para los servicios de registros públicos

Con el objeto de que se conozcan los tiempos de respuesta para cada tipo de registro y los canales en que se atienden, a continuación, se relacionan así:

## IMPORTANTE:

- Si la solicitud se ingresa en horario adicional, es decir, después de las 4:30 p. m., los días sábados o en día festivo, el tiempo establecido empezará a contar a partir del siguiente día hábil a las 8:00 a. m.

## REGISTROS PUBLICOS

### INSCRIPCION DE DOCUMENTOS EN EL REGISTRO MERCANTIL Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

#### Horarios y Canales de Atención

Horario para radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:**

De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Canales:** Sedes Manizales y Puntos de atención al comerciante de Aguadas, Anserma, Riosucio y Salamina y canal virtual.

#### Tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta: dentro de los 3 días hábiles siguientes a la radicación.

\* Si la solicitud se ingresa virtualmente o a través del Registro Único Empresarial y Social - RUES, el tiempo establecido empezará a contar a partir del día hábil siguiente a las 8:00 a.m.

\* Si la solicitud se ingresa de manera presencial en horario adicional (12:00 m. a 2:00 p.m) en la sede Manizales o en día festivo , el tiempo establecido empezará a contar a partir del siguiente día hábil a las 8:00 a.m.

#### Tiempos para el certificado

Una vez inscrito el documento, dentro de los 3 días siguientes.



## REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

### Horarios y Canales de Atención

Horario de radicación de lunes a viernes:

**Sede Manizales:**

De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Canales:**

Sedes Manizales y Puntos de atención al comerciante de Aguadas, Anserma, Riosucio y Salamina y pago virtual página [www.ccmpec.org.co](http://www.ccmpec.org.co)

Tiempo de respuesta:

**3 días hábiles**

## REGISTRO UNICO DE OPERADORES DE LIBRANZAS

### Horarios y Canales de Atención

Horario de radicación de lunes a viernes:

**Sede Manizales:**

De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**

8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Canales:**

Sedes Manizales y Puntos de atención al comerciante de Aguadas, Anserma, Riosucio y Salamina y pago virtual página [www.ccmpec.org.co](http://www.ccmpec.org.co)

Tiempo de respuesta:

**3 días hábiles**



## CERTIFICADOS

Tipo de certificado

**Nacionales automáticos:** certificados de otras cámaras de comercio del país.

Horarios y canales de atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**  
8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

Tiempo de respuesta:

**Inmediato**

Tipo de certificado

**Certificados locales automáticos:** Matrícula Mercantil, Existencia y Representación Legal de sociedades comerciales y entidades sin ánimo de lucro y Registro Único de Proponentes.

Horarios y canales de atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**  
8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

Tiempo de respuesta:

**Inmediato**

Tipo de certificado

**Certificados virtuales:** Aplica para Matrícula Mercantil, Existencia y Representación Legal para sociedades comerciales y entidades sin ánimo de lucro, Registro Único de Proponentes.

Horarios y canales de atención

**Horario de radicación:**  
24 horas al día 7 día a la semana a través del link  
**<http://siimanizales.confecamaras.co/librerias/proceso/mregCertificados.php?accion=pantallaseleccion>**

Tiempo de respuesta:

**Inmediato**



## CERTIFICADOS ESPECIALES

**Tipo de certificado especial**

**Negativos:** Solo aplica para personas naturales.

**Tiempo de respuesta:**

**Entrega del certificado:** Entrega del certificado negativo: 24 horas siguientes a la fecha de la solicitud.

**Tipo de certificado especial**

**Históricos:** las cámaras de comercio certificarán, a petición del solicitante, las inscripciones que ya no estén vigentes, incluyendo los recursos que ya surtieron todo su trámite.

**Tiempo de respuesta:**

**Entrega del certificado:** 4 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.

**Tipo de certificado especial**

**Textuales:** las cámaras de comercio certificarán, a petición del interesado, certificados textuales de cualquier documento inscrito.

**Tiempo de respuesta:**

**Entrega del certificado:** 4 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.

**Tipo de certificado Especial**

**Inscripción de documentos:** Corresponde a los certificados de sociedades vigiladas por la Superintendencia Financiera. En este certificado se incorporarán los datos del formulario de matrícula y/o renovación.

**Tiempo de respuesta:**

**Entrega del certificado:** 4 días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.

**Horarios y canales de atención**

Horarios de atención:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**

8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Horario de radicación:**

24 horas al día 7 días a la semana a través del link <http://siimanizales.confecamaras.co/librerias/proceso/mregCertificados.php?accion=pantallaseleccion>

Si la solicitud se ingresa en horario adicional o en día festivo, el tiempo establecido empezará a contar a partir del siguiente día hábil a las 8:00 a.m.



## MUTACIONES

Tipo de mutación : dirección, teléfono, correo electrónico y códigos CIU

Horarios y canales  
de atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac's:**  
8:30 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 a 4:45 p.m.

Tiempo de respuesta:

**Inmediato**

Horarios y canales  
de atención

\* Si la solicitud ingresa virtualmente:

Tiempo de respuesta:

**Inmediato**

Horarios y canales  
de atención

\* Si la solicitud se ingresa a través del Registro Único Empresarial y Social - **RUES**, el tiempo establecido empezará a contar a partir del siguiente día hábil a las 8:00 a.m.

Tiempo de respuesta:

Dentro de los 3 días hábiles siguientes desde de la radicación.

### Tipo de mutación: cambio de nombre

Horarios y canales  
de atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac's:**  
8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

Tiempo de respuesta:

**Inmediato**

Horarios y canales  
de atención

\* Si la solicitud ingresa virtualmente:

Tiempo de respuesta:

Dentro de las 3 días hábiles siguientes desde de la radicación.

Horarios y canales  
de atención

Si la solicitud se ingresa a través del Registro Único Empresarial y Social - **RUES**, el tiempo establecido empezará a contar a partir del siguiente día hábil a las 8:00 a. m.

Tiempo de respuesta:

Dentro de los 3 días hábiles siguientes desde de la radicación.



## MATRÍCULA DE PERSONA NATURAL Y ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

Horarios y Canales de Atención	Horario de radicación, de lunes a viernes: <b>Sede Manizales:</b> De 8:00 a.m. a 4:30 p.m. <b>Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:</b> 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.
Tiempo de respuesta:	<b>Inmediato</b>
Horarios y Canales de Atención	* Si la solicitud se ingresa virtualmente o a través del Registro Único Empresarial y Social - <b>RUES</b> , el tiempo establecido empezará a contar a partir del día hábil siguiente a las 8:00 a.m.
Tiempo de respuesta:	dentro de las 8 días hábiles siguientes desde de la radicación de la solicitud.

## RENOVACION DE MATRICULA MERCANTIL Y ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO

Horarios y Canales de Atención	Horario de radicación, de lunes a viernes: <b>Sede Manizales:</b> De 8:00 a.m. a 4:30 p.m. <b>Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:</b> De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.
Tiempo de respuesta:	<b>Inmediato</b>
Horarios y Canales de Atención	Si la solicitud se ingresa virtualmente
Tiempo de respuesta:	<b>Inmediato</b>
Horarios y Canales de Atención	Solicitud radicada por corresponsales bancarios o puntos baloto.
Tiempo de respuesta:	8:00 a.m. del día siguiente a la radicación.
Horarios y Canales de Atención	Solicitud radicada a través del Registro Único Empresarial y Social - <b>RUES</b> el tiempo establecido empezará a contar a partir del día hábil siguiente a las 8:00 a.m.
Tiempo de respuesta:	Dentro de los 4 días hábiles siguientes a la radicación.



## INSCRIPCIÓN DE LIBROS DE COMERCIO

### Horarios y Canales de Atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**  
De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

### Tiempo de respuesta:

Dentro de las 3 días hábiles siguientes desde de la radicación de la solicitud.

## INSCRIPCIÓN, RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

### Horarios y Canales de Atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**  
De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.  
Solicitud radicada virtualmente: 24 horas al día 7 días a la semana

### Tiempo de respuesta:

\* En los meses de enero, febrero, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre: 5 días hábiles siguientes al día de radicación o reingreso.  
\* En los meses de marzo, abril y mayo: 10 días hábiles siguientes al día de radicación o reingreso.

## IMPUGNACION EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES

### Horarios y Canales de Atención

Horario de radicación, de lunes a viernes:  
**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´ s:**  
De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

### Tiempo de respuesta:

Dentro de los 20 días hábiles, contados a partir del día en que sea radicada la solicitud.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### Tipo de petición

**Petición en interés particular:** Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

Solicitud radicada virtualmente: 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.

### Tipo de petición

**Petición en interés general:** Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

Solicitud radicada virtualmente: 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.



### Tipo de petición

**Petición en interés particular:** Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Solicitud radicada virtualmente:** 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.

### Tipo de petición

**Petición en interés general:** Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac´s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Solicitud radicada virtualmente:** 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.



### Tipo de petición

**Petición de información:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información y documentos relacionados con las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones públicas asignadas a la entidad.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Solicitud radicada virtualmente:** 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 10 días hábiles siguientes a su recepción.

### Tipo de petición

**Consultas:** Solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con sus funciones.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Solicitud radicada virtualmente:** 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 30 días hábiles siguientes a su recepción.



### Tipo de petición

**Petición de copias de documentos:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, para obtener fotocopias de documentos que reposen en la Entidad, relacionados con los registros públicos que lleva la Cámara.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Solicitud radicada virtualmente:** 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 10 días hábiles siguientes a su recepción.

### Quejas y Reclamos

Son manifestaciones de inconformidad por medio de las cuales se pone en conocimiento de la Cámara de Comercio la ocurrencia de una situación irregular o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, en relación con el funcionamiento y la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad o en la conducta de sus funcionarios o personal de apoyo.

### Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta

Horario de radicación, de lunes a viernes:

**Sede Manizales:** De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

**Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:**

De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.

**Solicitud radicada virtualmente:** 24 horas al día 7 días a la semana

**Formas:** verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318

**Tiempo de respuesta:** 15 días hábiles siguientes a su recepción.



<p><b>Sugerencias</b></p>	<p>Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad.</p>
<p><b>Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta</b></p>	<p>Horario de radicación, de lunes a viernes:  <b>Sede Manizales:</b> De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  <b>Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:</b>  De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.  <b>Solicitud radicada virtualmente:</b> 24 horas al día 7 días a la semana  <b>Formas:</b> verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318</p>
<p><b>Felicitaciones</b></p>	<p>Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.</p>
<p><b>Horarios, canales, forma de radicarlos y tiempos de respuesta</b></p>	<p>Horario de radicación, de lunes a viernes:  <b>Sede Manizales:</b> De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  <b>Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:</b>  De 8 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.  <b>Solicitud radicada virtualmente:</b> 24 horas al día 7 días a la semana  <b>Formas:</b> verbal, escrito o a través del whatsapp 3125217318</p>
<p><b>Recursos</b></p>	<p>Agotamiento vía gubernativa</p>
<p><b>Horarios, canales y tiempos de respuesta</b></p>	<p>Horario de radicación, de lunes a viernes:  <b>Sede Manizales:</b> De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  <b>Puntos de Atención al Comerciante - Pac ´ s:</b>  De 8:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 a 4:45 p.m.  <b>Tiempo de respuesta:</b> dentro de los dos (2) meses siguientes a partir de la fecha de radicación.</p>

## Nota:

- El día sábado no es considerado como día hábil para el conteo de los términos de respuesta de su trámite.
- Durante los meses de enero a mayo de cada año, los tiempos están sujetos a cambios debido a la temporada de renovación del Registro Mercantil, Registro de Entidades sin ánimo de lucro y Registro de Proponentes.

