



## REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DE PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, reglamentado por el título II capítulo I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) que lo define como: *“el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas verbales o por escrito ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, dentro de los términos establecidos en la Ley.”*

El Decreto 1166 de 2016, por medio del cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015- Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente.

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto: Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades:** Es una herramienta institucional a través de la cual se reciben, radican y resuelven las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que formulen los usuarios de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, y que permite fortalecer y mejorar la prestación de los servicios.

**Parágrafo:** Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y sus modificaciones.

**Artículo 2. Objetivos Específicos:** Se tienen como objetivos específicos del sistema de PQRSF los siguientes:

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de las PQRSF.
- Proporcionar y facilitar a los usuarios y ciudadanos el acceso oportuno y eficaz a los diferentes servicios que presta la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
- Orientar al usuario en la realización de todos los trámites y procedimientos para acceder a los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.
- Atender, revisar, consultar y solucionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales y/o escritas de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas las inquietudes y

#### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 ·  +57 312 235 0579





solicitudes, con relación a los servicios que presta la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

- Analizar las peticiones, quejas, reclamos verbales y/o escritos, las sugerencias y felicitaciones, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios.
- Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.

### **Artículo 3. Aspectos Administrativos del Sistema PQRSF**

Nombre de la Dependencia: Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

Nombre del Cargo: Profesional del sistema PQR y CAE

Jefe inmediato: Director Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

El sistema de PQRSF tiene un comité el cual se encarga de evaluar las QRSF presentadas mensualmente; también de realizar el análisis de tendencia de las quejas y reclamos que se generan del sistema.

**Comité de QRSF:** se encuentra conformado por:

1. Director Unidad Administrativa y Financiera
2. Director Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
3. Profesional del sistema PQR y CAE

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS LEGALES**


**Artículo 4. Modalidades del Derecho de Petición.** Cualquier persona mediante el ejercicio del derecho de petición en interés general y particular, podrá solicitar entre otras actuaciones administrativas:

- Reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica
- Que se le preste un servicio
- Que se le suministre información
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Que se le absuelva consultas y se le atiendan quejas, denuncias e interponer recursos.

**Artículo 5. Definiciones y términos:** Para efectos de una mejor interpretación de los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá un significado acorde con la normatividad referida y los tiempos de respuesta:

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 ·  +57 312 235 0579



PQRSF	Definición	Tiempos de respuesta
<b>Derecho de petición</b>	Es el derecho que tiene toda persona de presentar una solicitud o requerimiento de una acción, en forma verbal o escrita, de manera respetuosa, sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la Cámara de Comercio.	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición en interés particular</b>	Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición en interés general</b>	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.	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición de información</b>	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.	10 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición de copias de documentos</b>	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, para obtener copias de documentos que reposen en la Entidad, relacionados con los registros públicos que lleva la Cámara.	10 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Peticiones relacionadas con la protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)</b>	Son las peticiones relacionadas con las consultas, reclamos o cualquier otro requerimiento a través de los cuales el titular de los datos personales puede ejercer su derecho constitucional de habeas data.	10 días hábiles siguientes a su recepción

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



<b>Quejas y Reclamos</b>	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.	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Consultas</b>	Solicitud para que la Entidad, mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con sus funciones.	30 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Sugerencias</b>	Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad.	Las sugerencias no requieren respuesta y serán revisadas en el Comité.
<b>Felicitaciones</b>	Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.	Las felicitaciones no requieren respuesta

### Aspectos generales Derecho de Petición Verbal y Escrito

- Las peticiones podrán realizarse verbalmente o por escrito, sin necesidad de apoderado y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, sin necesidad de invocar la norma constitucional que consagra el derecho de petición.
- No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al usuario consista en una simple orientación de la Cámara de Comercio acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada
- Las peticiones verbales serán atendidas y comunicadas en la misma forma, dentro del horario correspondiente a la jornada laboral. Si el funcionario lo estima necesario, excepcionalmente podrá solicitar su presentación por escrito, caso en el cual seguirá el trámite de las peticiones escritas. Adicionalmente el usuario podrá realizar sus peticiones verbales a través de mensajes

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





de voz o de texto al número de whatsapp 3127234065.

- En ningún caso, la contestación emitida por la Cámara de Comercio sobre las peticiones diferentes a las de inscripción de actos y documentos, será objeto de recursos ya que se trata de trámites internos y no actuaciones de carácter administrativo sujeto a las normas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 6. Contenido de la petición.** Toda petición verbal o escrita y constancia de la recepción de la petición verbal deberá contener, por lo menos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición, sugerencia, queja o reclamo.
2. Fecha y hora de recibido
3. La designación de la autoridad a la que se dirige
4. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de teléfono 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.
5. El objeto de la petición
6. Las razones en las que fundamenta su petición
7. Tratándose de peticiones escritas deberá presentar la relación de los documentos anexos si comprende información necesaria y requerida por la ley; en caso de no presentarse los documentos correspondientes, la Entidad deberá indicar al peticionario, en el acto de recibo, los faltantes, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación; y tratándose de peticiones verbales, si se requiere presentación de documentos, estas deberán hacerse de manera presencial.
8. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
9. Constancia explícita en la cual se indique que la petición se formuló de manera verbal.
10. La firma del peticionario cuando fuere el caso

**Artículo 7. Interrupción de términos:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 8. Desistimiento del derecho de 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, pero la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Artículo 9. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se

## SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 ·  +57 312 235 0579



devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Artículo 10. Atención prioritaria:** La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**Artículo 11. Única respuesta:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

### CAPÍTULO III

#### PETICIONES ESPECIALES

##### **Artículo 12. Peticiones Especiales ante la Cámara de Comercio**

Cualquier persona podrá presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, le corresponde a la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas atender las peticiones formuladas por cualquier persona, especialmente en los siguientes casos:

##### **1. Peticiones de certificar costumbres mercantiles**

El numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio, asignó a las Cámaras de Comercio la función de recopilar y posteriormente certificar las diferentes costumbres o usos reiterados existentes entre

#### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





los comerciantes de su jurisdicción y que se han convertido para estos en obligatorios, el ejercicio de esta función implica, por consiguiente, la expedición de un acto administrativo de carácter general.

La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas dará publicidad a las costumbres mercantiles recopiladas

## 2. Peticiones de información de documentos que reposan en los archivos de los registros públicos y las copias de los mismos

Cualquier persona podrá solicitar que se le expidan copias completas o parciales de los documentos que se encuentren en los archivos públicos de las Cámaras de Comercio. Sólo se podrá negar su consulta o la expedición de copias, únicamente respecto de aquellos documentos que se encuentren en trámite, hasta tanto no estén debidamente registrados.

**Consulta de documentos físicos.** La consulta de los documentos se hará de lunes a viernes, en el horario de atención al público en presencia de un funcionario.

**Reproducción de documentos.** La solicitud de expedición de copias del archivo de los registros públicos se hará constar por escrito y serán expedidas dentro el término legal, previo el pago del valor correspondiente o se enviará por correo a la dirección que indique el peticionario.

El valor de las copias será fijado cada año por la Junta Directiva, en la tabla de tarifas de servicios de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

**Notificación:** Las respuestas a peticiones de información sean escritas o verbales se enviarán a la dirección de correspondencia del interesado o se notificarán por cualquier medio eficaz que autorice el peticionario.

**Rechazo de la petición.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos que tienen carácter de reservados, deberá ser motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos con carácter de reserva legal ante la Cámara de Comercio, el funcionario designado enviará la documentación correspondiente al Juez Administrativo a quien le corresponde decidir en única instancia si se niega o acepta total o parcialmente, la petición formulada.

## 3. Consultas que tengan relación con las funciones de las cámaras

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





De conformidad con el artículo 14 del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, todas las personas tienen derecho a formular consultas ante la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas relacionadas con las materias a su cargo, a saber: Registro Mercantil, Registro Único de Proponentes, Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro, Registro Nacional de Turismo, Registro de entidades extranjeras de derecho privado sin ánimo de lucro con domicilio en el exterior, Registro de entidades de economía solidaria, Registro de personas naturales y jurídicas que ejerzan la actividad de vendedores de juegos de suerte o azar, Registro de veedurías ciudadanas, Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza o Descuento Directo y en general los que versen sobre las funciones legales de la cámara.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Notificación.** Se notifica por correo certificado o por correo electrónico a la dirección que autorice el peticionario en la solicitud o a la dirección que aparezca en los archivos registrales de la cámara, si el peticionario estuviere matriculado o inscrito.

#### **4. Peticiones que versen sobre los registros públicos delegados por el estado a las Cámaras de Comercio**

Son las diferentes peticiones y solicitudes relacionadas con los registros públicos delegados por el estado a las Cámaras de Comercio.

##### **Iniciación de la actuación administrativa**

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse, entre otras: Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular y por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.

Las peticiones relacionadas con trámites registrales, deberán contener los requisitos de orden legal exigidos en las disposiciones especiales para su presentación y trámite, por lo cual no se podrán atender mediante solicitud verbal; en estos casos, deberá indicarse al peticionario el procedimiento a seguir, así como los documentos, requisitos necesarios y costos para presentar el trámite.

##### **Publicidad y Notificación de los actos de registro**

De conformidad con el artículo 19 de la ley 962 de 2005, las entidades encargadas de llevar los registros públicos podrán informar a las personas interesadas sobre las actuaciones consistentes en solicitudes de inscripción, mediante la publicación de las mismas en medio electrónico público, en las cuales se indicará la fecha de la solicitud y el objeto del registro.

Los actos de inscripción a que se refiere este artículo se entenderán notificados frente a los intervinientes en la actuación y frente a terceros el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





**Oportunidad para la interposición de recursos:** Los recursos que procedan contra el acto de inscripción deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del registro respectivo.

Transcurridos los términos sin que se hubieren interpuesto los recursos procedentes, el acto quedará en firme.

## 5. Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por la Cámara de Comercio

Esta petición se refiere a la solicitud de corrección en los certificados que expide la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.

## 6. Peticiones de devolución de dineros que se hayan cancelado por cualquier concepto

Se refiere a la solicitud de la devolución de dinero, cancelado por derechos de inscripción (pago de lo no debido, por desistimiento del trámite, por no ser procedente el registro del documento o en cumplimiento de una norma especial o ley).

## 7. Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades

Si la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas no es la competente para resolver la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

## 8. Peticiones relacionadas con la plataforma A un Clic – [www.aunclic.com.co](http://www.aunclic.com.co)

A un Clic (<https://aunclic.com.co/es>) es una plataforma que la Cámara ha puesto a disposición de los empresarios, para el desarrollo del comercio “empresa-consumidor” y “empresa-empresa”, en donde los usuarios pueden encontrar, proveer y/o adquirir en un solo portal web una amplia gama de servicios y productos empresariales de manera rápida, confiable y oportuna.

Para proceder con la radicación, respuesta y seguimiento a las peticiones relacionadas con la plataforma “a un clic” se deberá tener en cuenta el capítulo de “Régimen de peticiones, quejas, reclamos y sanciones por violación a los términos y condiciones de uso de [www.aunclic.com.co](http://www.aunclic.com.co)”

### Aspectos generales

1) Hacen parte del Sistema de peticiones, quejas y reclamos de la CCMPC, las peticiones relacionadas con el funcionamiento, atención, asesoría y servicio de la plataforma “a un clic” que es prestado directamente por la Cámara.

2) Las peticiones o quejas relacionadas con la garantía, las devoluciones de un producto

## SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 ·  +57 312 235 0579





defectuoso, equivocado o el incumplimiento en los servicios prestados por los vendedores – comercializadores (proveedor), podrán ser inicialmente radicadas a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos, pero la solución y términos de respuesta, es responsabilidad del vendedor o tercero interviniente en la prestación del servicio.

3) La garantía es un derecho irrenunciable que tienen los consumidores (compradores), y es una obligación temporal a cargo de todo proveedor, comercializador y/o fabricante, quienes deben responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios.

4) Los términos y las condiciones (plazos, restricciones, limitaciones) para atender las reclamaciones por causa diferente a la garantía legal, como las devoluciones o cambios de un producto, por regla general, son establecidas de manera libre y autónoma por los proveedores - comercializadores, siempre y cuando no se contravengan normas legales, ni la protección al consumidor.

5) La CCMPC podrá hacer seguimiento a este tipo de peticiones, pero no será responsable de garantizar la solución satisfactoria. En los casos que no se tenga respuesta sobre las garantías, devoluciones o cambios de un producto, el consumidor podrá acudir directamente a la Superintendencia de Industria y Comercio.

6) Las peticiones o reclamaciones relacionadas con el derecho al retracto, deberán tramitarse directamente con el Vendedor, de conformidad con artículo 47 de la ley 1480 de 2011. Si se radica una solicitud de retracto se procederá de inmediato a dar respuesta al peticionario indicando su trámite.

7) Las quejas por la violación de las reglas establecidas en los términos y condiciones, se radicarán y se procederá a notificar al infractor sobre la existencia de esta.

8) En caso que los usuarios infrinjan cualquiera de las reglas establecidas en los términos y condiciones de uso de la plataforma “a un clic” procederá de la siguiente manera:

-Advertirá al usuario infractor

- Suspenderá temporalmente la cuenta de usuario infractor en caso de que esto sea necesario mientras se resuelve el inconveniente.

- Suspenderá definitivamente de la cuenta de usuario en caso de que se determine que con su conducta ha violado los términos y condiciones de uso, ha violado las normas legales o ha puesto en peligro los derechos fundamentales de alguno de los usuarios de la página web.

## 9. Peticiones relacionadas con la protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)

### Definiciones

a) **Dato personal:** está definido por la ley como “Cualquier información vinculada o que pueda

## SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



- asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables”;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
  - c) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento;
  - d) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
  - e) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
  - f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;
  - g) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

### Procedimientos de protección de datos personales

Los procedimientos de protección de datos, que de conformidad con el ordenamiento jurídico pueden interponer los titulares de los datos personales objeto de tratamiento por parte de **LA CCMPC**, son: (i) consultas y (ii) reclamos.

- 1) A través del procedimiento de protección de datos personales de consulta, los titulares de los datos personales, sus causahabientes o apoderados, podrán solicitar la información personal del titular que repose en las bases de datos o ficheros de **LA CCMPC** y que ésta trate en calidad de responsable. La Entidad o quien sea el encargado del tratamiento de los datos personales, según corresponda, deberá suministrar toda la información solicitada y que repose en sus bases de datos.
- 2) A través del procedimiento de protección de datos personales de reclamo, el titular o sus causahabientes podrán solicitar a **LA CCMPC**, como responsable o encargado de sus datos, la corrección, actualización, supresión de sus datos personales, revocatoria de la autorización u oposición a determinado tratamiento.
- 3) El área encargada de recibir las consultas, reclamos o cualquier otro requerimiento a través de los cuales el titular de los datos personales pretenda iniciar un procedimiento de protección de datos personales, es la de **PQR y CAE**
- 4) Esta área será la encargada de realizar la revisión del correo electrónico establecido como canal de comunicación para recibir los procedimientos de protección de datos personales, con una periodicidad diaria, y de iniciar el trámite administrativo pertinente a efectos de resolver los procedimientos de protección de datos personales que se radiquen en medio físicos en las instalaciones de la Entidad.
- 5) El oficial de protección de datos personales, será el encargado de estudiar, tramitar y resolver las consultas, reclamos o cualquier otro requerimiento, a través de los cuales el titular de los datos personales pretenda iniciar un procedimiento de protección de datos personales.

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



- 6) En el evento en que éste determine que el procedimiento de protección de datos personales debe resolverse por un funcionario o empleado específico por tener conocimiento de causa sobre los presupuestos fácticos que motivaron la interposición por parte del titular o por requerir conocimientos técnicos o especializados, le remitirá la solicitud a éste, y fijará un plazo máximo de respuesta. En todo caso se deberá resolver el procedimiento en los términos aquí consagrados.
- 7) El área encargada de la notificación de las respuestas es la de **PQR y CAE**.

**Protección de datos de consulta: este procedimiento deberá acreditar los siguientes requisitos:**

- a) Se interpondrá mediante solicitud dirigida a la entidad a través de los canales establecidos en la política general de tratamiento de datos personales.
- b) Deberá relacionarse nombre completo y número de documento de identidad del titular del dato personal.
- c) Deberá señalarse la calidad en que actúa dentro de ese procedimiento de protección de datos personales, esto es, si es titular del dato personal, apoderado especial o causahabiente. En todos los casos deberá demostrar plenamente su identidad y el documento público o poder que lo habilita para interponer la consulta.
- d) Podrá adjuntar las pruebas y documentos que pretenda hacer valer dentro del procedimiento.
- e) Debe relacionar los datos de contacto para la notificación de la respuesta.

**Etapas del procedimiento de consulta de datos personales:**

1. Se verificará, por parte del área encargada de recibirla, el cumplimiento de los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico para su trámite y respuesta. En caso de no acreditar los requisitos exigidos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se requerirá al solicitante para que subsane su petición. En caso de no subsanarse la petición dentro del término de dos (2) meses a partir del requerimiento para subsanar, se procederá al archivo de la actuación, de lo cual se dejará constancia.
2. Subsanada la solicitud o en caso de que la solicitud inicial acreditara los requisitos exigidos para ser tramitada por la entidad, el área encargada de recibirla, al día hábil siguiente enviará copia íntegra de la solicitud al área encargada de su trámite y respuesta. Este envío podrá hacerse a través de correo electrónico o por el medio que se considere más expedito.
3. El área encargada del trámite y de la respuesta, estudiará la solicitud elevada por el titular, causahabiente o apoderado y resolverá lo que en derecho corresponda.
4. La respuesta deberá ser proyectada, aprobada y notificada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fue recibida en la entidad.
5. El área encargada de la notificación deberá conservar soporte de ésta, así como llevar un

**SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



reporte histórico de las mismas, donde se indique fecha de inicio de la actuación, nombre del titular, tipo de procedimiento, fecha de notificación y soporte en archivo pdf de la respuesta; para efectos del reporte de novedades del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD a la SIC.

6. Cuando no sea posible resolver la solicitud de consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibido, este término se incrementará en cinco (5) días hábiles, y será improrrogable y deberá existir respuesta de fondo a la solicitud elevada por el titular.

#### **Procedimiento de datos personales de reclamo deberá acreditar los siguientes requisitos:**

- a) Se interpondrá mediante solicitud dirigida a la entidad a través de los canales establecidos en la política general de tratamiento de datos personales.
- b) Deberá relacionarse nombre completo y número de documento de identidad del titular del dato personal.
- c) Deberá señalarse la calidad en que actúa dentro de ese procedimiento, esto es, si es titular del dato personal, apoderado especial o causahabiente. En todos los casos deberá demostrar plenamente su identidad y el documento público o poder que lo habilita para interponer la consulta.
- d) Podrá adjuntar las pruebas y documentos que se pretendan hacer valer dentro del procedimiento.
- e) Debe relacionar los datos de contacto para la notificación de la respuesta.

#### **Etapas del procedimiento de reclamo de datos personales:**

1. Se verificará por parte del área encargada de recibirla, el cumplimiento de los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico para el trámite y resolución de los procedimientos. En caso de no acreditar los requisitos exigidos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se requerirá al reclamante para que subsane su petición.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. En caso de no subsanarse la petición dentro del término de dos (2) meses a partir del requerimiento, se procederá al archivo de la actuación, de lo cual se dejará constancia.
4. La respuesta deberá ser proyectada, aprobada y notificada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que fue recibida en la entidad.
5. El área encargada de la notificación deberá conservar soporte de ésta, así como llevar un reporte histórico de las mismas, donde se indique fecha de inicio de la actuación, nombre del titular, tipo de procedimiento, fecha de notificación y soporte en archivo pdf de la respuesta; para efectos del reporte de novedades del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD a la SIC.
6. Cuando no sea posible resolver el procedimiento de reclamo dentro del término establecido para el efecto, éste se podrá incrementar en ocho (8) días hábiles, término improrrogable y tras el cual deberá existir respuesta de fondo a la solicitud elevada.

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





Las solicitudes que interpongan los titulares de los datos personales objeto de tratamiento por parte de la entidad, tendientes a solicitar prueba de la autorización o a ser informado sobre el tratamiento que se les ha dado a sus datos personales, se tramitará a través del procedimiento estipulado para la consulta.

Cuando **LA CCMPC** haga tratamiento de datos personales en calidad de encargado, los procedimientos de protección de datos personales se tramitarán y resolverán de conformidad con los lineamientos establecidos en este reglamento.

### Artículo 13. Aspectos sobre la recepción – radicación y respuesta de las peticiones

#### - Formas en que pueden ser formuladas.

- \*De manera escrita
- \*De manera verbal
- \*Vía página web
- \*Vía correo electrónico
- \*Vía telefónica
- \*A través de buzones ubicados en la entidad
- \*A través de mensajes de voz o de texto al número de whatsapp
- \*A través de las redes sociales

- **Verificación de requisitos.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten.

Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

El abogado o responsable de dar respuesta tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

- **Requisitos de la respuesta.** La respuesta al derecho de petición debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para cada caso; debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del peticionario<sup>1</sup>. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

<sup>1</sup> Sentencia T-377 de 2000

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579



- **Notificación:** Las decisiones que resuelva una petición en interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz (correo electrónico, correo certificado, vía telefónica, notificación personal según el caso), teniendo en cuenta lo requerido por el peticionario.

Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

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 (avisos, página web, redes sociales, medios virtuales).

#### **Artículo 14. Requerimiento y Desistimiento Tácito:**

**Petición incompleta.** 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 hábiles 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 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 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas 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.

**Notificación de Resolución.** La cámara enviará citación al peticionario para notificación personal de la Resolución mediante la cual se decretó el desistimiento tácito, la cual deberá surtirse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto administrativo; de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

En la diligencia de notificación personal se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita de la resolución con anotación de la fecha y hora, indicando los recursos y las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

**Parágrafo:** Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del

### **SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN**

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579





envío de la citación, esta se hará por medio de aviso.

**Notificación del Aviso:** La Cámara de Comercio de Manizales por Caldas remitirá aviso a la dirección, al número de celular o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de la copia íntegra del acto administrativo.

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 un lugar de acceso al público de la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas por el término de cinco (5) días hábiles, 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.

### Artículo 15. Recursos

Los recursos que procedan contra el acto de inscripción deberán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha del registro respectivo.

Cuando los recursos se presenten contra un acto de inscripción de un documento, deberá revisarse de manera inmediata si el recurso reúne los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.”

Dado en Manizales, a los 15 días del mes de septiembre de 2022.

LUZ EUGENIA NARVAEZ MARIN  
Directora Unidad Administrativa y  
Financiera

SANDRA MARIA SALAZAR ARIAS  
Directora Unidad de Registro y  
Asuntos Jurídicos

LIDA YULED NOREÑA CASTRILLÓN  
Profesional del sistema PQR y CAE

### SOMOS EL MEJOR SOCIO DE LOS EMPRESARIOS Y LA REGIÓN

Sede principal Manizales: Cr.23 N°26-60 · Conmutador +57(6) 884 1840 · Aguadas ext.230 · Riosucio ext.233 · Salamina ext.232 · Anserma ext.231

· Línea de trámites registrales +57(6) 896 2121 · +57 312 235 0579

