

Código	Fecha	Versión
GMC-FR-48	27/05/2022	5



MATRIZ TIPOLOGÍA Y TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSF

LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	28/08/2020	<ul style="list-style-type: none"> Creación documento.
2	27/04/2021	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en PQR por PQRSF. Inclusión y complemento sobre los textos “peticiones, quejas y reclamos”, por “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones”. Ajustes en “Tipologías y términos”.
3	07/05/2021	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste en tipología
4	27/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste delegado, cambio nombre funcionario por cargo
5	27/05/2022	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste documento en general: contexto normativo, tipología y términos acorde a la ley 2207 del 17 de mayo del 2022.

CONTENIDO GENERAL

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES
4. CONTEXTO NORMATIVO
5. TIPOLOGÍA Y TÉRMINOS
6. REGISTROS, FORMATOS Y EVIDENCIAS
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1. OBJETIVO: Establecer los tipos, tiempos y responsables para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes, presentadas por los clientes de la Cámara de Comercio del Huila.

2. ALCANCE: Aplica para cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones allegadas a la Cámara de Comercio del Huila, las cuales por sus características y contenido deben ser atendidas. El Centro de Gestión de Correspondencia y las personas delegadas para la atención de los PQRSF de la entidad, deberán controlar y atender con oportunidad, calidad, eficiencia y eficacia cada una de las solicitudes radicadas.

3. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES:

Ver: *Terminología y definiciones procedimientos CCH.*

4. CONTEXTO NORMATIVO:

- Constitución política de Colombia, artículo 23.
- Código del Comercio – Decreto No. 410 de 1971.
- Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción, artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso

Código	Fecha	Versión
GMC-FR-48	27/05/2022	5



Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, ahora código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.

- Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- Ley 472 de 1998, Ley sobre acciones populares y de grupos.
- Que la Ley 527 de 1999, define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación.
- Ley 594 del 2000. Ley General de Archivos. Artículo 11, 16, 19, 22 y 23, sobre formación de archivos, obligación de los funcionarios y disposición de los expedientes teniendo en cuenta su ciclo de vida, los archivos se clasifican en: Archivos de Gestión, Archivos Centrales y Archivos Históricos y la incorporación de tecnologías.
- Acuerdo No. 060 del 2001, AGN “Por el cual se establecen las pautas para la administración de las Comunicaciones Oficiales”.
- Ley 1581 de 2012, Título V, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto No. 2609 de 2012. Reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, disposiciones en materia de gestión documental. Capítulo II. Del Programa de Gestión Documental.
- Decreto 1377 de 2013. Capítulo IV, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1712 de 2014. Por el Cual se crea la Ley de Transparencia y el derecho al acceso a la información pública. Artículo 15, Programa de Gestión Documental y Artículo 17, Sistemas de información.
- Ley 1727 de 2014. Por medio de la cual se reforma el Código de Comercio.
- Resolución 8934 de 2014. Por la cual se establecen las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos que deben cumplir los vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- NTC-ISO: 9001 de 2015 – NTC-ISO: 15489-2 de 2001 Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión documental enfocada a procesos respectivamente.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Por el cual se reglamente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.26.2.4 Canales para ejercer derechos de los titulares y su relación el RNBD de la SIC. Unificadorio del sector Comercio, Industria y Turismo.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Por el cual se reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones radicadas verbalmente.

Código	Fecha	Versión
GMC-FR-48	27/05/2022	5

- Circular externa 100-000002 de 25 de abril del 2022 de la Superintendencia de Sociedades, por la cual se imparten instrucciones a las Cámaras de Comercio.
- Ley 2207 de 2022. Por medio de la cual se derogan los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

5. TIPOLOGÍA Y TÉRMINOS

No.	Trámites	Tiempo	Delegado	Tipo de trámite
1	PQRSF – Solicitud Bases de datos	10	Director de fortalecimiento empresarial para información empresarial Director de TI para suministro de información a entidades públicas y otros.	Corresponde a la información de la base registral y la de valor agregado con otras fuentes.
2	PQRSF - Certificados administrativos y/o laborales	10	Director administrativo y financiero	
3	PQRSF - Certificados Costumbre mercantil	10	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
4	PQRSF - Concepto o consulta	15	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
6	PQRSF - Copia de documentos	8	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
7	PQRSF - Desistimiento	5	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
8	PQRSF - Devoluciones de dinero de otros servicios	12	Director administrativo y financiero	Aplica para conciliación, afiliados y procesos administrativos.
9	PQRSF - Devoluciones de dinero de registros públicos	10	Director administrativo y financiero	
10	PQRSF - Felicitaciones	N.C	Transversal	
11	PQRSF - Orientación de registro de marca	10	Director de área de innovación y propiedad industrial	

Código	Fecha	Versión
GMC-FR-48	27/05/2022	5



12	PQRSF – Peticiones	10	Transversal	Considera todo lo demás que no son copias; conceptos o consultas; solicitudes de información.
13	PQRSF - Propuestas/Oferza/Cotizaciones	15	Transversal	Se evalua cada caso, al estar sujetos a requisitos el proceso.
14	PQRSF - Protección de Datos Personales	10	Auxiliar Administrativo protección de datos personales	2 días para traslado de competencia, 10 días para reclamo, 10 días para consulta.
15	PQRSF – Queja	5	Transversal	
16	PQRSF- Reclamo	5	Trasnversal	
17	PQRSF- Solicitudes de oposición	5	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
18	PQRSF - Recursos o Impugnación RUP	30	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
19	PQRSF- Admisión o rechazo de recursos	0	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	Se da respuesta el mismo día Máximo un día hábil
20	PQRSF- Solicitud de anotación en el RNT	5	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
21	PQRSF- Solicitud de anotación en el RONEOL	10	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
22	PQRSF- Solicitudes de registro mercantil, ESAL y RUP.	10	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
23	PQRSF - Revocatorias	30	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	
24	PQRSF - Revisión de desafiliación	3	Coordinador de afiliados	
25	PQRSF - Solicitud de afiliación	30	Coordinador de Afiliados	30 días calendario de acuerdo con el Reglamento de Afiliados.
26	PQRSF - Solicitud de desafiliación	15	Coordinador de Afiliados	

Código	Fecha	Versión
GMC-FR-48	27/05/2022	5



27	PQRSF - Solicitud de información	15	Transversal	
28	PQRSF - Sugerencias	5	Transversal	
29	PQRSF - Traslado por competencia	5	Auxiliar administrativo PQR	
30	Comunicaciones informativas	N.C	Transversal	Comunicaciones que no requieren respuesta.
31	Notificaciones judiciales o administrativas	15	Director jurídico, director centro de conciliación y arbitraje, gerente CAE	Sujeto a los términos establecidos por la respectiva autoridad.

6. REGISTROS, FORMATOS Y EVIDENCIAS

- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.
- Formato para la Radicación de PQRSF verbales.
- Formato PQRSF.
- Registro de Correspondencia Despachada Interna-Sedes.
- Formato Prueba de Devoluciones de Correspondencia.
- Control de Entrega de Paquetes y Documentos.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Guía para la radicación de peticiones verbales
- Tutorial: Cómo producir comunicados respuesta a comunicados entrantes recibidos en Docxflow)-ISO9001.
- Procedimiento de acción correctiva