GUIA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA

Barrancabermeja, Octubre de 2015.

GUIA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANCABERMEJA

1. JUSTIFICACION

Atendiendo la Circular Externa 10 del 2001 (Título VIII, literal e) del numeral 2.1.1.2, Capítulo segundo) expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la cual se establece una supervisión integral y especializada por parte del ente vigilante, y teniendo en cuenta el interés de la Cámara de Comercio de Barrancabermeja de mejorar la calidad en la atención al usuario, a su desempeño institucional, se establece la **Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.**

2. OBJETIVOS

- Garantizar al usuario, el acceso oportuno de los servicios que presta la Cámara de Comercio de Barrancabermeja.
- Orientar al usuario en la utilización de todos los trámites y procedimientos ofrecidos por las cámaras de comercio
- Atender, investigar y solucionar las peticiones quejas y reclamos de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan todas sus inquietudes, con relación a los servicios que presta la cámara de comercio.
- Analizar la información recibida por medio de las peticiones, quejas y reclamos, para establecer planes de acción dirigidos al mejoramiento continuo de los servicios

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se consagra un procedimiento especial independiente.

Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, establece que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Quejas: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica o su representante legal con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la cámara de comercio.

Reclamos: Manifestación de inconformidad, sobre la irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o acción irregular de un funcionario.

Sugerencias: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Cámara de Comercio.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la cámara de comercio.

4. CONTENIDO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

- ***Estructura Física***

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja cuenta con unas instalaciones adecuadas y confortables que fácilmente se adecuan a las necesidades de los usuarios. Con el fin de Brindar una atención eficaz en la prestación de nuestros servicios.

- ***Recurso Humano***

El sistema de PQRS contará con el equipo de personas necesario para su correcto funcionamiento, tendrá sus propios formatos de acuerdo a las necesidades requeridas por nuestros usuarios.

El Circuito de PQRS dependerá directamente de la Jefe de la Unidad de Servicios Registrales, quien deberá garantizar el buen funcionamiento del mismo, con el acompañamiento de un personal capacitado e idóneo 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.

- ***Aspectos administrativos del sistema***

Serán responsables del adecuado funcionamiento del sistema, la Presidencia Ejecutiva, los jefes de unidad y los coordinadores de proceso.

- ***Objetivos***

Administrar el sistema PQRS con el fin de asegurar la calidad en la prestación de información eficiente de los servicios de la Cámara de Comercio.

- ***Funciones específicas:*** Las funciones son:

- Llevar un control de cada una de las peticiones, quejas reclamos que se realicen.
- Tomar medidas tendientes al mejoramiento del servicio teniendo en cuenta las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.
- Llevar un estricto control documental del sistema de PQRS, de acuerdo a la normatividad existente y a las tablas de Retención Documental.

- ***Características del sistema***

  - Servir de herramienta para la toma de decisiones que se conviertan en acciones correctivas, preventivas y de mejoras.
  - Servir como mecanismo detector y corrector de irregularidades, errores u omisiones en el cumplimiento de las normas o procedimientos.
  - Identificar las buenas acciones que se presenten con el fin de promover su realización y mejorar su aplicación.
  - Contribuir a la labor evaluativa y de revisión del desempeño de la institución.

5. PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES

- ***Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por medio Físico.***

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deberán constar por escrito, sea a través de los formatos establecidos por la institución para tal fin o por cualquier medio escrito, acompañado por los anexos según el caso.

a) A cada documento se le asignará un número de radicado, de acuerdo al origen de la petición, queja o reclamo, que se asignará en la recepción de la entidad.

b) Recibido el documento por la Auxiliar del CAE-PQRS, analiza su contenido, actualiza el cuadro de CONTROL DE PQR´S (Cuadro que permite llevar control de la fecha de recibido y de entrega de las PQR´S9 y lo remite al funcionario responsable, en estricto orden de llegada.
c) La remisión se realizará en el menor tiempo posible a más tardar 24 horas después de la recepción del mismo.
d) En caso de no tener claridad sobre el contenido de la petición, queja o reclamo deberá ser remitida a la oficina Jurídica, quien determinará la dependencia a cargo o el funcionario competente para su debido tramite o traslado correspondiente.
e) Una vez esté elaborada la respuesta, esta será entregada a la auxiliar de PQRS, para que proceda a enviarla al usuario externo o de traslado si se requiere el caso.
f) Se conformará un archivo físico con todas las Peticiones y Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus respectivas respuestas.

g) El horario para recepción de estos documentos será de 8:00 a.m.-12:00m y 2:00-6:00 p.m., diariamente de lunes a viernes.

El tiempo máximo de respuesta determinado para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias es de quince días hábiles, a excepción de aquellas solicitudes que involucren procesos relacionadas con las funciones delegadas por el estado, para lo cual se deben tener en cuenta los términos exigidos por la Ley.

- ***Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias vía electrónica.***

La Cámara de Comercio, atenderá Peticiones, Quejas y reclamos a través de dos vías:

1. A través correo electrónico pqrs@ccbarranca.org.co
2. El link PQRS, inmerso en el contenido de nuestra página web www.ccbarranca.org.co , específicamente en el enlace http://www.ccbarranca.org.co/ccb/pqrs.html

Se aplicará el mismo procedimiento cuando la PQR´S se presenta en medio físico.

El término de respuesta para éstos es de quince (15) días hábiles y en igual forma se archivarán todos los documentos recibidos.

- ***Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias vía de Buzón de Sugerencias:***

La Cámara de Comercio de Barrancabermeja, tiene a disposición de nuestros clientes y usuarios un Buzón de Sugerencias que es revisado semanalmente, y permite identificar los requerimientos de los usuarios a través de este sistema. El tratamiento se da conforme lo estipula la Ley.

- ***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

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

1. Las peticiones de certificar costumbres mercantiles;

2. Las peticiones de consulta relacionadas con los documentos que reposan en los archivos de los registros públicos a su cargo y las de que se le expidan copias de los mismos.
3. Las consultas que tengan relación con las funciones de las Cámaras.
4. Las peticiones de 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 y de Entidades sin Ánimo de lucro).
5. Peticiones de devolución de dinero por concepto de derechos de inscripción y de impuesto de registro.
6. Peticiones para la corrección de datos en los certificados expedidos por las Cámaras y de certificados especiales.
7. Peticiones cuyas soluciones competen a otras autoridades.

- ***Aspectos a revisar en el trámite de peticiones para certificar costumbres mercantiles.***

1. Contenido de la petición. Para el ejercicio de este derecho de petición se deberán tener en cuenta los requisitos contemplados en el art 16 de la Ley 1755 de 2015:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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 fax 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

2. Términos para resolver.

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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."

- ***Como se notifica.*** Por tratarse de una decisión que pone término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicará por cualquier medio hábil.

En virtud de lo anterior, la decisión se le deberá 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.

Documentos que reposan en los expedientes de los registros públicos a cargo de las Cámaras de Comercio y expedición de copias de los mismos.

- ***Consulta de documentos.*** 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 impida la reserva de los documentos que reposen en ella. Exceptuando cuando los documentos se encuentren en trámite, hasta tanto no se encuentre debidamente registrado.

- ***Valor de las copias.*** Las copias que se expidan en desarrollo del derecho de petición de informaciones causarán el pago del valor correspondiente a su costo, de acuerdo a los reglamentos de cada Entidad (Resolución 15 de 18 de Diciembre de 2014)

➢ ***El derecho a la formulación de consultas.***

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma."

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 y en general los que versen sobre las funciones legales de las Cámaras.

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 y en qué casos es discreciona de la Entidad responder.

Las respuestas de las consultas no son de obligatorio cumplimiento. 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.

- ***Término para resolver***. Las consultas deberán resolverse en un plazo máximo de treinta días. (art. 14, Numeral 2º, Ley 1755 de Junio 30 de 1955)

- ***Como se notifica.*** Por Correo a la dirección que señale en la solicitud o a la dirección que aparezca en los archivos regístrales 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.

Petición de matrícula de los comerciantes y establecimientos de comercio, así como solicitud de inscripción de actos y documentos sujetos a registro.

- ***Iniciación de la actuación administrativa.***

El artículo 7 del CPACA dispone: "Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

En virtud de lo anterior 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 Contencioso Administrativo

Presentación escrita y elaboración de formularios. El inciso 4 del artículo 5 del CPACA dispone: "Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos se podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes".

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. (Art 7 CPACA).

Solicitud de informaciones o documentos adicionales. El art. 17 del CPACA. Señala: "Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos..."

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. (Art. 75 CPACA.)

Fin de la actuación administrativa. 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, se deberá expedir un acto administrativo (resolución) que ponga fin a la actuación administrativa. Dicho acto se notifica en la forma establecida en los artículos 66 y siguientes del CPACA, y está sujetos a los recursos de ley (reposición y apelación).

Término para resolver. La solicitud de matrícula y la de inscripción de actos y documentos deberá ser resuelta dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo, que en materia de registro se deben contar desde la fecha del pago de los derechos de inscripción del acto o documento. (Art. 14, CPACA)

Como se notifica. Los actos de inscripción se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación en el libro correspondiente. (Art. 44, inc. 4 del C.C.A.)

Ejecutoria. Los actos de inscripción quedan ejecutoriados cuando no se interpongan los recursos en tiempo fijado por la ley, que es de cinco días contados a partir de la anotación; cuando los recursos interpuestos se hayan decidido o cuando se renuncie expresamente a ellos. (arts. 70 CPACA.)

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 cinco 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".

Petición de devolución de dineros pagados por concepto de derechos de inscripción e impuesto de registro.

Derechos de inscripción. 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.

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 1995 y en el Decreto 2150 de 1996.

a. Cuando el acto por su naturaleza no es registrable, la petición deberá formularse dentro los 5 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 5 días hábiles contados a partir de la fecha del desistimiento.

c. Cuando se trate de pagos exceptuados en exceso el término para solicitar la devolución antes la Cámara de Comercio es 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que se solicitó el registro del acto o del documento.

d. Cuando se trate del pago de lo no debido la solicitud deberá ser formulada dentro de los 15 días siguientes a la petición de registro.

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

En primer lugar se le citara por correo certificado para que comparezca personalmente en un término de 15 días hábiles, a recibir la notificación personal del acto administrativo; si llegado el plazo y no comparece, se le notificara por edicto por el termino de 10 días hábiles; vencido este y no comparece, al día siguiente se empezara a contar los 5 días hábiles para la solicitud de la devolución del dinero.

Petición de corregir datos en los certificados, así 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.

Término para resolver. Deberá resolverse dentro de los quince días siguientes contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud. (Art. 14 CPACA.)

Como se notifica. Se le notificará 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, deberá comparecer personalmente de lo contrario se entenderá que desistió de su solicitud.

Peticiones cuya atención 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, deberá informarlo al solicitante, en término de diez (10) días hábiles a partir del recibo de la solicitud; así mismo, se deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente. (Art. 21 del C.C.A)

- ***Términos para resolver los Reclamos, Quejas y Sugerencias.***

CONSIDERACIONES

1. Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la ley; Que el artículo 5 numeral primero de la ley 1437 de 2011, establece que los ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. 3. Que la Constitución Política, en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en su artículo 1 determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y

contradicción; 4. Que el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece la obligación de:
(...)
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

(...)

2. Que la Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.-inciso 3º. determina: "....Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública....".

OBJETIVO: Dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos que presenten usuarios de la entidad.

ALCANCE: Tramitar las peticiones, quejas o reclamos, que sean presentados a través de cualquier medio, físico, tecnológico o electrónico, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Encargar a una dependencia para que de orientación al público, monitoree, vigile y garantice la respuesta oportuna a peticiones, quejas y reclamos presentados a la entidad.

- ***Términos para respuesta:***

1. Peticiones de Información 10 días.
2. Peticiones generales 15 días.
3. Peticiones sobre asuntos relacionados con las funciones públicas ejercidas por la Cámara de Comercio en donde se fija la posición de la entidad sobre un determinado tema 30 días.
4. Quejas y Reclamos, 5 días