

ESTUDIO DE CASO DEL PROCESO DE DESISTIMIENTO TACITO EN LA INSCRIPCION DE REGISTROS DURANTE EL AÑO 2015 EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN.

DANIELA RIOS PALACIOS

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ABOGADA

Asesor
GUSTAVO ADOLFO HIGUITA OLAYA
ABOGADO
MAGISTER EN DERECHO PRIVADO.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.
FACULTAD DE DERECHO
DERECHO
MEDELLIN
2018.

ESTUDIO DE CASO DEL PROCESO DE DESISTIMIENTO TÁCITO EN LA INSCRIPCIÓN DE REGISTROS DURANTE EL AÑO 2015 EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN.

Daniela Ríos Palacios¹.

RESUMEN

El presente trabajo se ocupa de analizar un estudio de caso frente al proceso de desistimiento tácito que lleva la Cámara De Comercio De Medellín, respecto a las solicitudes de registro de actos que son rechazadas y/o devueltas porque las mismas no cumplen con los requisitos requeridos para realizar un registro efectivo. Por lo anterior a los comerciantes ya sean persona natural o jurídica, se les da un plazo de 30 días, para que presenten nuevamente la solicitud cumpliendo con los requisitos que se les pide en la carta de devolución, ya vencido este término, la entidad inicia con dicho proceso de desistimiento. Nos enfocaremos en el estudio de los actos de registro más solicitados en el año de 2015, específicamente en los registros llamados “mutaciones”, los cuales hacen referencia a los cambios ya sea de: dirección de establecimiento de comercio, de notificación judicial y/o de dirección de correo electrónico o de dirección del comerciante, tratando de identificar las razones por las cuales no se lleva acabo efectivamente esta solicitud, para así proponer unas acciones de mejoras que ayuden a los comerciantes a surtir de mejor manera este tipo de procedimientos.

Palabras Claves: Cámara De Comercio De Medellín Para Antioquia, Desistimiento Tácito, Solicitud De Inscripción De Actos Mercantiles, Mutaciones.

¹ La autora del presente artículo es estudiante del programa de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia, graduada como Bachiller con énfasis en humanidades en el Instituto Femenino de Enseñanza Media y Profesional (IEFEMP), con residencia en la ciudad de Medellín, Colombia, realizo el requisito de grado correspondiente a la práctica corporativa en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, Correo electrónico: danielarios9629@gmail.com.

CASE STUDY OF THE WITHDRAWAL PROCESS TACIT IN THE REGISTRATION OF REGISTRY DURING THE YEAR 2015 IN THE CO-MERCIO CHAMBER OF MEDELLÍN.

Abstract

The present work deals with analyzing a case study against the tacit withdrawal process that the Chamber of Commerce of Medellín takes, with respect to requests for registration of acts that are rejected and / or returned because they do not meet the required requirements. to make an effective registration. Therefore, the merchants, whether they are natural or legal persons, are given a period of 30 days to submit the application again, fulfilling the requirements that are required in the return letter, once this term has expired, the entity initiates with this withdrawal process. We will focus on the study of the most requested registration acts in the year of 2015, specifically in the records called "mutations", which refer to the changes either of: address of establishment of commerce, judicial notification and / or e-mail address or address of the merchant, trying to identify the reasons why this request is not effectively carried out, in order to propose improvement actions that help merchants to better provide this type of procedure.

Keywords: Chamber of Commerce of Medellín for Antioquia, tacit withdrawal, application for registration of commercial acts, mutations.

I. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo se encarga de realizar, un estudio de caso frente al proceso de desistimiento tácito que llevan las cámaras de comercio del país, respecto a las solicitudes de registro de actos que son rechazadas y/o devueltas porque las mismas no cumplen con los requisitos requeridos para realizar un registro efectivo.

Ya que muy poco se conoce sobre este proceso, comencare por unas nociones generales, para así, llegar al estudio de los actos de registro más solicitados en el año de 2015, enfocándonos en los registros llamados “mutaciones”, los cuales hacen referencia a los cambios ya sea de: dirección de establecimiento de comercio, de notificación judicial y/o de dirección de correo electrónico o de dirección del comerciante, tratando de identificar las razones por las cuales no se lleva acabo efectivamente esta solicitud, para así proponer unas acciones de mejoras que ayuden a los comerciantes a surtir de mejor manera este tipo de procedimientos.

En mi práctica corporativa en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, tuve la oportunidad de llevar acabo todo el proceso de desistimiento, a través de las notificaciones de los usuarios; y de esta forma logre evidenciar que se presentó una gran cantidad de solicitudes rechazadas aunque en comparación con los actos registrados a lo largo de ese año, se puede evidenciar que no es una cifra notoria, gracias a que todas las políticas implementadas por la entidad han dado resultados positivos al momento de la inscripción; y en segundo lugar, la falta de registro inmediato a las solicitudes que aparentan ser sencillas ya que éstas no implican un trámite dispendioso, ni el anexo de mucha documentación.

Como lo define el Código de Comercio en su artículo 78, las cámaras de comercio son instituciones de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde ha-

yan de operar. Dichas entidades serán representadas por sus respectivos presidentes.

Las cámaras de comercio como personas jurídicas de derecho privado cumplen funciones específicas como la de llevar y tramitar **registros públicos**: el mercantil, el de proponentes y el de las entidades sin ánimo de lucro. Para Eduardo Caicedo Escobar (citado en Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2005, p.56), el registro es “el continente material donde se consigna algo por escrito, de trascendencia jurídica – económica, con el interés fundamental de perpetuarlo y usarlo en cualquier momento por los otorgantes, interesados iniciales o terceros” y que su finalidad fundamental es dar publicidad a los derechos, actos, contratos personas, establecimientos y documentos sometidos al mismo.

Desde otra perspectiva, el profesor Jairo Medina Vergara, nos define el registro público mercantil como:

Una modalidad oficial de comunicación de los aspectos más importantes del comercio, que se ha organizado mediante un sistema consciente en consignar documentos y anotaciones relacionadas con los comerciantes, con el fin de que sean conocidos por el público en general que consulte un medio de información fácil y operable. (Medina Vergara, 2013, p. 36)

El registro público mercantil, como reza el artículo 26 del Código de Comercio: “Tendrá por objeto entonces llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad”. Sin embargo, en ocasiones la Cámara de Comercio, está imposibilitada en registrar la totalidad de la solicitud de registro de actos o lo hace de manera parcial, toda vez que esta carece de información necesaria para identificar por ejemplo: la dirección del establecimiento de comercio, el nombre o denominación social de la sociedad o la dirección comercial de la persona jurídica, entre otras situaciones que se pueden presentar.

Ante estos hechos, previo requerimiento de la entidad, en un término de 24 horas se emite una carta de devolución en la cual se le expone al usuario el por qué su solicitud de registro no se puede llevar a cabo y se le indican que requisitos debe completar para que efectivamente la inscripción finalice exitosamente; siendo

esto así, el comerciante tendrá un término máximo de un (1) mes para completar el lleno de los requisitos para la inscripción de la solicitud, contado desde la fecha en que se presenta la carta de devolución, de registro parcial o la carta de observación para así concluir el trámite y así realizar la respectiva inscripción.

Se entenderá entonces, que el usuario ha desistido de continuar con la solicitud, cuando pasado el mes del envío del comunicado no ha presentado los documentos o no cumple con las formalidades para proceder con el registro, y /o no ha presentado una carta en la que solicite prórroga hasta por un término igual con el fin de satisfacer los requisitos; Es ahí, cuando la Cámara de Comercio mediante un Acto Administrativo motivado, decreta el desistimiento tácito y el archivo del expediente.

Se evidencia, que en un alto porcentaje los usuarios no atienden el requerimiento para continuar y terminar el trámite de registros de manera satisfactoria.

Para estos casos, la ley ha tipificado la figura del “**desistimiento tácito**”, el cual opera cuando

Hay un incumplimiento de la carta que envía la entidad para que se realicen las correcciones en la solicitud presentada por el interesado y éste hace caso omiso a dicho requerimiento, por ello se da una pérdida de efectos, no se podrá concluir el trámite y se entiende en consecuencia que el solicitante dimite de la solicitud. (Granda, 2014)

Sin embargo, la Corte Constitucional lo define como:

Una forma anormal de terminación del proceso, que se sigue como consecuencia jurídica del incumplimiento de una carga procesal a cargo de la parte que promovió un trámite, y de la cual depende la continuación del proceso, pero no la cumple en un determinado lapso, con la cual se busca sancionar no sólo la desidia sino también el abuso de los derechos procesales. No todo desistimiento tácito significa la terminación del proceso, ya que la decisión judicial a tomar dependerá de la clase de trámite que esté pendiente de adelantarse. (Corte Constitucional, Sentencia C-1186, 2008)

Gracias al Informe de Gestión que expide de forma anual la Cámara De Comercio De Medellín Para Antioquia, nos dimos cuenta que una cifra de aproximadamente 226.789 solicitudes de registros de actos se presentaron en el transcur-

so del año 2015, de las cuales el resultado obtenido en la presente investigación un 0.4215% terminaron siendo desistidas, esto es, ni un 1% lo cual deja muestra que las políticas aplicadas e implementadas por la entidad son eficaces.

Por lo anterior, dentro de los objetivos del presente artículo, se buscaba en un primer lugar, realizar una propuesta de mejora, que sirviera para que las cifras de inscripción en procesos de naturaleza sencilla tales como los de “mutaciones” se registraran exitosamente y de esta forma aumentar las cifras de actos registrados anualmente, pero como se evidencia con las cifras del porcentaje anterior, el margen de error es más que mínimo lo que evidencia que todas las políticas de información hacia los usuarios es clara y concisa, por lo que no es necesario hasta el momento mejoras al sistema.

Como ejemplo de las cifras tenemos el siguiente cuadro, él fue tomado del informe anual de la Cámara de Comercio de Medellín del año 2017.

Cuadro comparativo de la evolución de los trámites registrales de los últimos 5 años:

Registro Mercantil		2013	2014	2015	2016	2017
		<i>Cancelaciones</i>	10.968	10.456	12.278	11.165
	<i>Inscripciones de actos</i>	128.649	124.753	214.511	149.945	150.713

Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. informe de gestión 2017. 2018.

A continuación se desarrollaran, unas nociones generales normativas, que nos permitan tener conocimiento de todo el proceso, su razón de ser, como inicia y como termina, para después adentrarnos a las causales en las que más se evidencia el rechazo y/o devolución en la inscripción en el transcurso de ese año y por ultimo llegar a las causales de rechazo que más se presentaron en el trámite de mutaciones, el cual se explicó anteriormente.

De esta forma nos daremos cuenta de las principales falencias tanto por los usuarios como por la entidad, para así llegar a una propuesta de las alternativas de mejoramiento encaminadas a disminuir el número de solicitudes que terminarían siendo tramitadas en el proceso de desistimiento.

Todo este estudio se desarrollara, de la mano con la base de datos que ha sido construida por los practicantes de registros de periodos atrás y el actual, tomando cada uno de los radicados de las solicitudes de registros, de la mano con la aplicación llamada “mercurio” que es propia de la entidad, la cual nos da a conocer la carta de devolución realizada por los abogados y así evidenciar que requisitos le hace falta al trámite para su registro efectivo, es decir, nos damos cuenta del porqué de la devolución de la solicitud.

II. PARTICULARIDADES DEL PROCESO DE DESISTIMIENTO TACITO EN EL AÑO DE 2015.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 29 de junio de 2015, no estuvo vigente la necesidad de la Cámara de Comercio en emitir actos administrativos con los cuales se decretara el desistimiento tácito de las peticiones de registro “abandonadas” por los petitionarios, puesto que la norma que estuvo vigente por esa época, el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984), no contemplaban tal exigencia.

En ese orden de ideas, se tiene que las peticiones de registro radicadas entre el 1 de enero y el 29 de junio de 2015, que se les hicieron requerimientos y pasados dos meses no fueron satisfechos, se entienden desistidas, sin necesidad de la expedición de un acto administrativo.

Sabemos que, todo comerciante tiene derecho a formular peticiones respetuosas de interés particular o general ante los particulares que cumplen funciones administrativas, esto está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”, en concordancia con lo señalado en el artículo 2 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)

Artículo 2. **Ámbito de aplicación.** Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

Las disposiciones de esta Parte Primera no se aplicarán en los procedimientos militares o de policía que por su naturaleza requieran decisiones de aplicación inmediata, para evitar o remediar perturbaciones de orden público en los aspectos de defensa nacional, seguridad, tranquilidad, salubridad, y circulación de personas y cosas. Tampoco se aplicarán para ejercer la facultad de libre nombramiento y remoción.

Las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismos se aplicarán las disposiciones de este Código.

Y el artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

Artículo 13. **Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** 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.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Es por ello que, como ya se ha mencionado antes, dentro de las competencias y funciones delegadas por expreso mandato legal a las Cámaras de Comercio, les corresponde tramitar las solicitudes de inscripción presentadas por los usuarios de los registros públicos.

Adentrándonos más al tema que nos concierne, en la práctica en el área de registros públicos, se lleva una base de datos de resoluciones de desistimiento tácito expedidas por la entidad, la cual se actualiza y construye de forma diaria; al llegar al año del 2015 se evidenció una gran cantidad de solicitudes de registros rechazadas pese a que como se explicó anteriormente, durante el 1 de enero y el 29 de junio del 2015 todos los requerimientos que realizaron los usuarios y dejaron vencer el término de 30 días para volver a presentar la solicitud, se entendían como desistidos sin la obligación de expedir un acto administrativo, de ahí, se podría llegar a pensar que las resoluciones de desistimiento tácito a expedir por el resto de ese año no llegarían a un número significativo por el poco tiempo laboral que quedaba, pero con los datos que se obtuvieron se evidenció que no fue así, ya que los datos fueron cifras muy altas.

La cifra obtenida de los 6 meses restantes de ese año en curso, fue una gran sorpresa, mas evidenciar la cantidad de solicitudes rechazadas que se presentaron

en ese tiempo y aún más la elaboración de las resoluciones de desistimiento tácito que se expedieron para ese año.

Las resoluciones de desistimiento, corresponden a los actos administrativos por medio de los cuales se decreta el desistimiento tácito de las peticiones de inscripción de documentos por parte de los comerciantes, las cuales, se deberán notificar personalmente tal como lo establece el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011: *“Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse”*.

En otras palabras, las resoluciones son el primer paso para iniciar el proceso de desistimiento, procedimiento que realiza la Cámara de Comercio cuando se han vencido el término de los 30 días que se le da al usuario para volver a presentar la solicitud de registro.

III. CAUSALES POR LAS CUALES SE RECHAZARON A TRAVES DEL PROCEDIMIENTO DE DESISTIMIENTO TACITO LAS SOLICITUDES DE REGISTROS EN EL AÑO DEL 2015.

Ya teniendo un poco más de conocimiento frente a las resoluciones, la muestra que analizaremos en este artículo, corresponde a las resoluciones de desistimiento tácito expedidas por la Cámara De Comercio de Medellín para Antioquia en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2015, estas resoluciones son equivalentes el número de solicitudes de registros rechazados y/o devueltos por la entidad, ya que sus solicitantes no reingresaron la solicitud cumpliendo con los requisitos de la carta de devolución.

Lo que hicimos fue agrupar en las siguientes seis categorías las solicitudes de registros rechazadas en este periodo de tiempo: La solicitud de constitución de sociedad comercial, inscripción de libros, disolución y liquidación de sociedad comer-

cial, designación y revocación de administradores, **mutaciones**, otras solicitudes, tales como: aclaraciones sociedad comercial, poderes conferidos, informativos de renunciaciones, reformas sociedad civil y contratos de compraventa.

Gracias a la base de datos de resoluciones expedidas, evidenciamos que durante el año 2015 se presentaron **956 procedimientos de desistimiento tácito**, de las que se pudo analizar que las 5 solicitudes más demandadas fueron:

- La solicitud de constitución de sociedad comercial, en la cual se presentaron **226** trámites.
- La solicitud de inscripción de libros, en la cual se presentaron **136** tramites.
- La solicitud de disolución y liquidación de sociedad comercial, en la cual se presentaron **88** tramites.
- La solicitud de designación y revocación de administradores, en la cual se presentaron **138** tramites.
- La solicitud de **mutaciones**, en la cual se presentaron **180** trámites de cambio de dirección electrónica para notificación judicial, cambio de dirección del establecimiento de comercio y de cambio de dirección comercial de la persona jurídica.

Además, como dato de interés, se presentaron **188 trámites** de otras solicitudes, tales como: aclaraciones sociedad comercial, poderes conferidos, informativos de renunciaciones, reformas sociedad civil y contratos de compraventa.

De lo anterior, podemos concluir con base en los resultados expuestos en la gráfica siguiente:



Gráfica elaborada por la autora del texto. 2018

El trámite al que más se le aplicó el proceso de desistimiento en el año fue el de constitución de sociedad comercial;

El trámite menos se le aplicó el proceso de desistimiento solicitado fue el de disolución y liquidación de sociedad comercial.

Con estas cifras no se pueden tener una idea clara y concisa del porque las personas no siguen con el trámite de inscripción de sus solicitudes, debido a que no se pudo tener acceso a entrevistas con los usuarios y en la entidad no hay manera de obtener este tipo de respuesta y así llegar aunque por los menos a un resultado general; como vemos, no hay una causal mayoritaria que nos dijera que hay un

foco muy fuerte de problemas, ya que la causales son correlativas entre sí y no hay una que prime y/o sobre salga más que las otras.

IV. CAUSALES DE RECHAZOS Y/O DEVOLUCIONES QUE MÁS SE PRESENTARON EN LOS TRÁMITES DE MUTACIONES DURANTE EL AÑO DE 2015.

Como se logró analizar en la gráfica de solicitudes de registros, el segundo acto más solicitado por los comerciantes fue el de “mutaciones”. El término “mutaciones” en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia hace referencia a los cambios ya sea de: dirección de establecimiento de comercio, de notificación judicial y/o de dirección de correo electrónico o de dirección del comerciante.

La dirección de notificación para efectos judiciales, es el medio por el se ubica a una persona, corresponde por lo general a su domicilio principal, por ello, es de suma importancia, que los comerciantes la actualicen en caso tal que se presenten cambios.

Por lo general, los actos administrativos dependiendo de su carácter tienen su forma de ser notificados, en este caso en particular la clara y precisa dirección de notificación es importantísima, ya que por medio de esta, se da a conocer la respuesta o decisiones a trámites administrativos y/o judiciales, entre otros y así la persona o personas interesadas interpongan los recursos a que haya lugar y así controvertir la decisión.

La Corte Constitucional destaca en un aparte la importancia de la notificación de los actos administrativos de la siguiente manera:

La adecuada notificación de los actos administrativos, de carácter particular, es una importante manifestación del derecho fundamental al debido proceso administrativo. Así, la notificación cumple una triple función dentro de la actuación administrativa, a saber: i) asegura el cumplimiento del principio de publicidad de la función pública pues mediante ella se pone en conocimiento de los interesados el contenido de las decisiones de la Administración; ii) garantiza el cumplimiento de las reglas del debido proceso en cuanto permite la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y de contradicción y;

finalmente iii) la adecuada notificación hace posible la efectividad de los principios de celeridad y eficacia de la función pública al delimitar el momento en el que empiezan a correr los términos de los recursos y de las acciones procedentes. (Corte Constitucional, Sentencia T-210, 2010)

Siendo esto así, se centrará este análisis en las razones principales del porque no se lleva a cabo de manera satisfactoria esta solicitud de registro de mutaciones.

El análisis de las mutaciones tiene sustento en que pese a ser una gestión que aparenta ser sencilla en cuanto al trámite y que no requiere de un conocimiento jurídico especializado para los usuarios, involucra un alto número de fallas en su proceso de registro.

El comerciante ya sea persona natural o jurídica, puede llevar a cabo esta solicitud de inscripción de mutaciones, de dos formas:

Primero, realizando una comunicación donde exponga de manera clara y concisa que direcciones de notificación quiere modificar, dicha comunicación la debe presentar en taquillas para realizar la actualización de los datos por las personas encargadas en el área de registro.

Y en una segunda forma, el usuario (ya sea persona natural o jurídica por medio de su representante legal) presenta la solicitud de registro en el puesto de información, y deberá presentar el documento de identificación original (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte);

Después se realiza la radicación del trámite en el puesto de taquillas, aquí en este punto, surgen varias cosas:

Primeramente, el cajero recibe los documentos presentados por el usuario y verifica que estos cumplan con las exigencias de forma para el trámite correspondiente. En caso de no cumplir con la verificación anterior, se informa al usuario las novedades encontradas, quien puede elegir si radica el trámite o no;

El cajero revisa cada uno de los documentos e identifica el acto que se pretenden registrar asociando estos actos a conceptos de radicación según el tipo de trámite y a la matrícula que corresponda, si esta existe;

Una vez se han seleccionado los conceptos según el tipo de registro, el sistema de caja informará si procede la validación SIPREF ².

Posteriormente, el sistema informa el valor liquidado por el trámite se legaliza el recaudo por la forma de pago que corresponda a petición del usuario.

Se le hace entrega del soporte de radicación al cliente y el respectivo trámite (certificado, reimpresión de certificado o formulario pre-diligenciado).

Y finalmente se le imprime un recibo al cliente, el cual es el soporte de radicación del respectivo trámite. Y así se da por terminado el proceso de solicitud de inscripción de forma exitosa. (Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, 2015 *RE-DDP-01 Servicios Registrales.*)

Como se evidencia, las dos maneras de presentar la solicitud de inscripción de las llamadas mutaciones, se pueden calificar como sencillas y no dispendiosas, entonces ¿Por qué en la solicitud de mutaciones siendo un trámite aparentemente tan sencillo, se presentaron tantas devoluciones en ese año?, esta pregunta es necesaria que se formule, debido a que hace que se caiga en cuenta en los errores a la hora de inscripción que están cometiendo los usuarios.

Antes de resolver esta inquietud, se deben tener presentes los siguientes datos para así calcular un promedio de rechazo en las solicitudes de mutaciones y así llegar a saber sus principales causales de devolución.

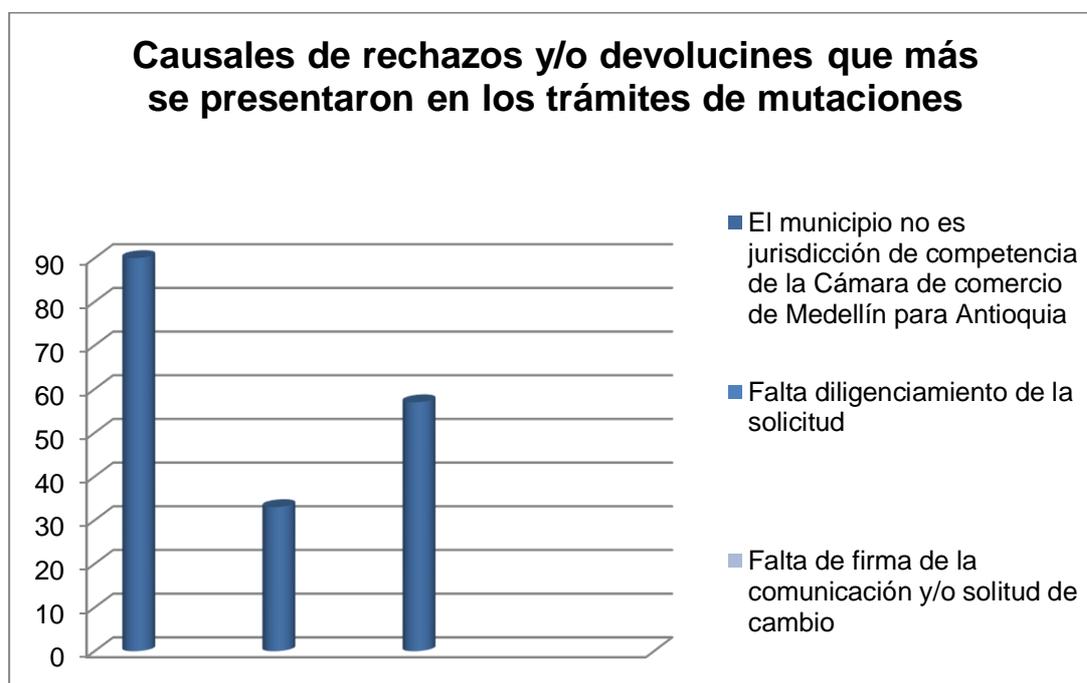
² El SIPREF, es el Sistema Preventivo de Fraudes a cargo de las cámaras de comercio, para prevenir y evitar que terceros ajenos al titular del registro, modifiquen la información que reposa en ellos, con la intención de defraudar a la comunidad. Circular externa N° 002, Superintendencia de Industria y Comercio, 2015.

Tenemos entonces, que en el transcurso del año 2015, las causales por las que más rechazaron el trámite de mutaciones fueron:

El municipio no era jurisdicción de competencia de la Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, esta causal se presentó en **90 cartas de devolución**;

Falta de diligenciamiento del formato de la solicitud, esta causal se presentó en **33 cartas de devolución**;

Falta de firma de la comunicación y/o solicitud de cambio, esta causal se presentó en **57 cartas de devolución**.



Gráfica elaborada por la autora del texto, 2018.

Siendo esto así, hasta este punto podemos concluir que:

Las mutaciones corresponden al 18% de peticiones de registro de manera anual.

Las mutaciones se rechazaron principalmente porque el municipio al que hacían referencia en la solicitud de cambio de dirección no era de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Con los datos recogidos gracias a las 180 resoluciones a las que se tuvieron acceso, con esto, tenemos cifras exactas para responder a nuestra gran pregunta inicial argumentando lo siguiente:

1. Falta de información respecto de la jurisdicción del municipio de domicilio del establecimiento o de las personas naturales; toda vez, que en el departamento de Antioquia hay aproximadamente 4 cámaras de comercio³ y cada una de estas tiene bajo su supervisión diferentes municipios.

Según el Decreto N° 949 De 1904, la Cámara De Comercio De Medellín Para Antioquia solo tiene bajo su jurisdicción 69 de los 125 municipios que posee el departamento, algunos de estos son: Medellín, Bello, Itagüí, Amaga, Copacabana, Giraldito, Jardín, Jericó, Peque, Salgar, etc.

2. También se presenta el hecho de que gran parte de los usuarios no especifican la dirección a modificar, es decir, se observa que dicha dirección que desean cambiar coincide con la que figura en los registros, razón por la cual no se puede proceder con el cambio solicitado.
3. Se presenta de igual manera la falta de datos en el formulario, en el sentido que los tramitantes dejan varios espacios en blanco, espacios que son esenciales para asentar el cambio.
4. Una última razón, es el hecho de la falta de pago de derechos cámara para la inscripción de algunos actos contenidos en el mismo documento, porque por cada acto se generara un derecho de inscripción, esto se presenta más que todo en las devoluciones parciales.

Como evidenciamos gracias a las cifras, los motivos por los cuales esta solicitud no se registra de manera inmediata se pueden dejar de presentar, si el

³ Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, Cámara de Comercio de Aburrá Sur, Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, Cámara de Comercio del Magdalena Medio y Nordeste Antioqueño, Cámara de Comercio de Urabá.

usuario se informa de manera asertiva sobre como registrar este trámite y si éste se hace al cuidado llenando todos los campos del formato al dejar de creer que con el solo hecho de llenar el formulario los cambios se efectuarán.

V. CONCLUSIONES.

Primero que todo debemos decir, que las cámaras de comercio como entidades encargadas de llevar el registro público mercantil como función pública y de orden legal, todo esto dispuesto por el Gobierno Nacional, con el propósito de darle publicidad a ciertos actos, documentos o negocios de relevancia en el comercio, están obligadas a recibir todas y cada una de las peticiones de interés particular o general que realicen los particulares que cumplen funciones administrativas.

Como resultado del estudio de caso presentado, es posible concluir que la entidad está brindando suficientes espacios o métodos de asesoramiento e información para los usuarios, muestra de esto, es el hecho de que en el año de 2015 se presentaron 226.789 inscripciones de actos, de los cuales 956 terminaron siendo desistidas, esto es, menos del 1% de la cifra total.

La cámara ha demostrado que sus políticas de simplificación y facilitación de trámites los cuales han venido desarrollando con el propósito de facilitarle a los empresarios y usuarios en general, la realización de sus trámites, han puesto a la disposición de los mismos, herramientas como plataformas físicas y virtuales a través de diversos canales. A continuación gracias al informe de gestión del año de 2017 de la entidad, se realiza una tabla de participación en la utilización de estos.

Canales	Nº de comerciantes que utilizaron los canales	%
Taquillas CCMA	47.262	42%
PSE	30.487	27%

Bancos	18.303	16%
GANA	8.319	7%
ATH	8.698	8%
Total:	113.069	100%

Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, informe de gestión 2017, 2018.

Además, como podemos darnos cuenta, las cifras de actos registrados va aumentando de forma anual, gracias a que la entidad siempre busca métodos de renovación interna para brindarle una mejor atención a los clientes; a lo largo de los años se han implementado estas reformas que han contribuido a la eficacia y eficiencia de la entidad y la total satisfacción de clientes externos e internos:

La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como cámara coordinadora, llevó a cabo dos Comités subregionales para la unificación de criterios en temas relacionados con la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Actualmente los usuarios pueden solicitar la verificación y corrección de sus certificados a través de nuestra línea telefónica, sin necesidad de acercarse a una de nuestras sedes o centros empresariales. En caso de que la corrección requiera un trámite adicional por parte del petitionario, un colaborador se pone en contacto con él para explicarle las acciones que deben adelantarse.

En asocio con la Universidad EAFIT, los abogados y los actualizadores asistieron a unos cursos tales como: Actualización contable, societaria y tributaria y Redacción y ortografía, con los cuales se buscó ampliar su conocimiento en temas que tienen impacto en la labor realizada.

- En el año 2017 la cámara actualizó y mejoró la aplicación para dispositivos móviles (APP) llamada CÁMARA MÓVIL, de manera que a través de la misma los usuarios puedan comprar certificados, consultar el estado del trámite y renovar su matrícula o inscripción consultar nombres, conocer las sedes de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, así como sus

teléfonos de contacto y los eventos a realizarse. Esta aplicación se puede encontrar disponible para sistemas IOS y Android. Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2018). Recuperado de:

<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2018/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20general%20CCMA%20%202017fin.pdf>

En fin, son muchos los métodos con el fin de otorgar información y asesoramiento a los usuarios que ha implementado y adoptado la Cámara De Comercio De Medellín para Antioquia, iniciando por el fácil acceso a su portal en internet, desde el uso de nuevas tecnologías móviles.

Por todo esto se puede llegar a la conclusión, que las solicitudes de registros que no llegan a registrarse, no es por falta de información y/o asesoramiento por parte de la entidad, toda vez que sus métodos de colaboración al usuario están al alcance de todos y son métodos claros y precisos, de esto se puede dar fe con el hecho de que de manera anual sus cifras de actos registrados aumenta de forma significativa. Lo que se debería implementar para tratar de llegar a que las cifras de actos desistidos bajara, seria directamente con el usuario y su concentración al momento de por ejemplo llenar un formulario como el de cambio de dirección, es decir, esto respecto con el tema de las llamadas mutaciones, esto ya es de plano muy subjetivo que se le sale de las manos a la entidad y no está al alcance de manejar el plano comportamental del usuario, porque los inventivas de ayuda están y cada vez se innovan más y más.

REFERENCIAS DE LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA.

Colombia, Ley 1437 de 2011, *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. (Diario Oficial 47956, Enero 18 de 2011). 18 Enero, 2011.

Colombia, Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 30 Jun, 2015 Núm. 49559

Colombia, Decreto 410 de 1971, *Por el cual se expide el Código de Comercio*. (Marzo 27 de 1971) 27 marzo, 1971.

Colombia, Corte Constitucional, Sentencia t-210 de marzo 23 de 2010 (23 de marzo de 2010). En Legis Editores, *Colección de Jurisprudencia Colombiana* [en línea]. Recuperado de <legal.legis.com.co/document?obra=jurcol&document=jurcol_9152586f8d47f0c4e0430a010151f0c4>

Colombia, Corte Constitucional, Sentencia c-1186 de diciembre 3 de 2008 - sentencia c-1186 de diciembre 3 de 2008 (03 de diciembre de 2008). En Legis Editores, *Colección de Jurisprudencia Colombiana* [en línea]. Recuperado de <legal.legis.com.co/document?obra=jurcol&document=jurcol_759920425758f034e0430a010151f034>

Colombia, Cámara De Comercio De Medellín Para Antioquia, *por el cual se expiden los Estatutos de Constitución de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia*, Decreto N° 949 De 1904, 2014.

REFERENCIAS GENERALES.

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (s.f.). *Normativa que rige a las cámaras de comercio*. Recuperado de

<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2015/Normatividad%20que%20rige%20a%20la%20Entidad.pdf>

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2018).

www.camaramedellin.com

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2014). Recuperado de:

<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2018/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20general%20CCMA%20%202017fin.pdf>

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2014). Recuperado de:

<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/2013/Estatutos%20Camara%20de%20Comercio%20de%20Medellin.pdf>

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2005). *El Registro Mercantil en Colombia*. Medellín: Junta Directiva Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2016). *El Registro Mercantil en Colombia*: Segunda edición, Medellín: Junta Directiva Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2015), *RE-DDP-01 Servicios Registrales*. Recuperado de http://www.camaramedellin.com.co/site/Servicios-Registrales/RegistroMercantil.aspx?utm_source=Servicios_registrales&utm_medium=web&utm_campaign=SubMenu-ServiciosRegistrales

Confemarcas (s.f.). *Funciones de las cámaras de comercio*. Recuperado de <http://www.confecamaras.org.co/representacion-de-la-red/funciones-de-las-camaras-de-comercio>

ComoFuncionaQue (2015). *¿Qué es la cámara de comercio y cuáles son sus funciones?* Recuperado de <http://comofuncionaque.com/que-es-la-camara-de-comercio-y-cuales-son-sus-funciones/>

Granda Quintero, M. I. (2014.) *A b ces desistimiento tácito de los actos administrativos en la cámara de comercio de Medellín*. Universidad CES, Medellín, Colombia.