

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

Derechos del ciudadano:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida acorde a la dignidad del ser humano.
2. Recibir información y orientación clara y veraz.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales o por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
4. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, en los términos previstos en el sistema de Gestión de la Entidad sin exceder el tiempo consagrado en la Constitución Política y las Leyes.
5. Conocer el estado de los trámites inherentes a los registros públicos y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en el sistema de Gestión de la Entidad sin exceder el tiempo consagrado en la Constitución Política y las Leyes.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Presentar los recursos administrativos de Ley.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política y la legislación que regule la materia.

Deberes de los ciudadanos:

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios de la Cámara de Comercio del Cauca
2. Respetar los turnos establecidos en la entidad para la prestación del servicio.
3. Abstenerse de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, contra otros usuarios y/o funcionarios de la entidad.
4. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
5. Cuidar las instalaciones y elementos y/o equipos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
7. Obrar conforme al principio de buena fe.
8. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por la Cámara de Comercio (Sistema de Gestión de la Calidad), para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
9. Verificar los documentos que entrega para los trámites de los registros públicos.
10. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
11. Acatar la Constitución y las leyes.

Prohibiciones de las Autoridades:

A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos necesarios para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.

3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales no previstas en la entidad.
6. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
7. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
8. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal o remitir a la autoridad competente los mismos.
9. Demorar en forma injustificada las respuestas a comunicaciones, notificaciones o consultas.
10. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

Medios que garantizan la efectividad de los derechos a los Usuarios: Nuestro personal está capacitado para brindarle un servicio que cumpla con las expectativas frente a los servicios y distintos trámites de nuestra Entidad. Para lo cual pone a disposición de los usuarios para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes canales de comunicación:

Atención presencial:

Para recibir orientación y asesoría personalizada, puede acercarse a nuestras oficinas:

Popayán:

Popayán
Sede Principal
Calle 4 # 7 - 37 Barrio Centro
PBX: 8243625 extensiones 101, 102, 103, 140, 151
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua

Ventanilla Alternativa Centro Comercial Terraplaza
Cr 9 # 73 AN - 200, local L-04-
PBX: 8243625 extensión 161
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua

Ventanilla Alternativa del Parque Informático Carlos Albán
Calle 5 # 23 - 00 Frente al Cementerio Central
PBX: 8243625 extensiones 161
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm

Ventanilla Alternativa Zona Pacifico (Guapi)

Guapi
Ventanilla Alternativa Zona Pacifico
Calle 13 Sede Sena Guapi, Vía Aeropuerto.
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y 2:00 pm a 5:00 pm

Seccional Norte del Cauca:

Santander de Quilichao

Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co



SC3346-1



Calle 4 # 8 - 18 Barrio Centro
Teléfonos: (2) 8292228 extensiones 202, 203
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua

Ventanilla Alternativa de Puerto Tejada:
Carrera 19 No. 14 - 49 Barrio Las Dos Aguas - Centro
Teléfono: 8292228 extensión 208
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

Seccional Sur del Cauca:

El Bordo
Calle 7 # 3 - 45 Barrio Hospital
Teléfonos: (2) 8262079 extensiones 301, 302 Fax: (2) 8262569
Línea gratuita: 01 8000 979595
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

La Cámara de Comercio del Cauca, podrá modificar sus horarios, para lo cual avisará con un término no menor a cinco (5) días hábiles por medio de su portal web www.cccauga.org.co, por medio de sus carteleras y otros medios que considere conveniente.

Atención Virtual:

Para formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ingrese a la página web de la Entidad:
<https://www.cccauga.org.co/atencion-ciudadana/pgrsd>

Los trámites de los registros públicos que conforman el RUES y que son administrados por la Cámara de Comercio del Cauca, podrán ser radicados de manera virtual por medio del portal web de la Entidad. [http:// www.cccauga.org.co](http://www.cccauga.org.co), link <https://www.cccauga.org.co/servicios-virtuales>

Atención Telefónica:

(2) 8243625 ext. 100, 101, 102, 103, 114, 140, 151, 202, 203, 301
Línea gratuita: 01 8000 979595

Redes Sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/@camaracauca>
Twitter: @CCCAuca
You Tube: <https://www.youtube.com/CCCAuca>

Términos de respuesta trámites y peticiones:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad, nuestra Entidad responde dentro de los siguientes plazos:

PQRSF	DEFINICIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA
Derecho de petición	Es el derecho que tiene toda persona de presentar una	Hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción



	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.	
Petición en interés particular	Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición guarda relación directa con el peticionario.	Hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición en interés general	Es la solicitud realizada en forma verbal o escrita, en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.	Hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de información	Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información y documentos relacionados con las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones públicas asignadas a la Entidad.	Hasta 10 días hábiles siguientes a su recepción
Petición de copias de documentos	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.	Hasta 10 días hábiles siguientes a su recepción
Quejas y reclamos	Son manifestaciones de inconformidad por medio de las cuales se pone en conocimiento de la Cámara de Comercio la ocurrencia de una situación irregular o el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, en relación con el funcionamiento y la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad o en la conducta de sus funcionarios o personal de apoyo.	Hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción
Consultas	Solicitud para que la Entidad, mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un	Hasta 30 días hábiles siguientes a su recepción.



SC3346-1





CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA
NIT. 891.580.011-1

	asunto relacionado con sus funciones.	
Sugerencias	Recomendaciones en general, que tiene como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Entidad.	Las sugerencias no requieren respuesta y serán revisadas por la ata dirección de la Entidad.
Felicitaciones	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
Registro Nacional de Turismo	Corresponde a los trámites de inscripción, renovación, actualización, suspensión, cancelación que realiza el prestador de servicios turísticos.	Hasta 15 días hábiles
Trámite de matrícula mercantil persona natural	Es el registro que deben hacer los comerciantes (personas naturales y jurídicas) y los establecimientos de comercio en las cámaras de comercio con jurisdicción en el lugar donde van a desarrollar su actividad y donde va a funcionar el establecimiento de comercio para dar cumplimiento a una de las obligaciones mercantiles dispuestas en el Código de Comercio.	Hasta 2 días hábiles siguientes a su recepción
Trámite de constitución de persona jurídica mercantil o ESAL	Es el registro que deben hacer las personas jurídicas mercantiles y sin ánimo de lucro en las cámaras de comercio con jurisdicción en el lugar donde van a desarrollar su actividad para dar cumplimiento a una de las obligaciones dispuestas en la ley.	Hasta 3 días hábiles siguientes a su recepción
Trámites de reformas, nombramientos, liquidaciones en las personas jurídicas mercantiles y ESAL	Es el trámite que corresponde a las modificaciones de los estatutos de las personas jurídicas y los nombramientos de los órganos de administración y representación.	Hasta 3 días hábiles siguientes a su recepción
Trámite de cambio de domicilio (salen de la jurisdicción)	Cuando una persona natural o jurídica cambia su domicilio comercial principal a otra ciudad del país, quiere la inscripción del cambio de	Hasta 3 días hábiles siguientes a su recepción



SC3346-1



Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA
NIT. 891.580.011-1

	domicilio de la cámara de comercio en donde se encuentra inscrita a la cámara de comercio de la ciudad en donde va quedar el nuevo domicilio.	
Trámite de cancelación de matrícula mercantil persona natural y establecimiento de comercio	Corresponde al trámite por medio del cual el comerciante persona natural da publicidad a la terminación de su actividad comercial.	Hasta 1 día hábil siguientes a su recepción
Trámite de inscripción de embargo o desembargo o inscripción de medida cautelar o de cancelación de medida cautelar	Es el trámite por medio del cual se da publicidad a las medidas cautelares decretadas por la autoridad judicial competente.	Hasta 1 día hábil siguientes a su recepción
Trámite de inscripción de libros físicos	Se trata del trámite por medio del cual las personas jurídicas inscriben los libros que determina la ley, a fin que sean oponibles frente a terceros.	Hasta 3 días hábiles siguientes a su recepción
Expedición de certificados de matrícula mercantil, existencia y representación legal (automáticos)	Corresponde a los certificados de matrícula mercantil o de existencia y representación legal que permiten dar publicidad a los actos, contratos y documentos de los cuales la exige esta formalidad	Inmediata a la solicitud
Expedición certificados especiales	Corresponde a los certificados de matrícula mercantil o de existencia y representación legal que permiten dar publicidad a los actos, contratos y documentos de los cuales la exige esta formalidad, sobre nombramientos, reformas, etc.	Hasta 8 días hábiles siguientes a su recepción
Trámites del Registro Único de Proponentes	Consiste en los diferentes trámites de inscripción, renovación, actualización de las personas interesadas en contratar con el Estado.	Hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción
Recursos administrativos	Corresponde a la posibilidad que tiene el usuario que demuestre interés en interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación.	Hasta 15 días hábiles siguientes a su recepción
Revocatoria directa	Consiste en la facultad otorgada por la ley a las autoridades administrativas para revocar sus propios actos	Hasta 2 meses



SC3346-1



Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA

NIT. 891.580.011-1

	administrativos. El hecho de revocación procederá de oficio o a solicitud de parte.	
--	---	--

Los anteriores términos se cuentan en días hábiles y a partir del día siguiente de la recepción de la respectiva petición.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Cámara de Comercio del Cauca deberá informar de inmediato al peticionario esta circunstancia expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el término señalado en la ley.

Términos de atención en sede:

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad, nuestra Entidad atenderá en sitio de la siguiente manera:

La atención a los usuarios se hará por orden de llegada y conforme al sistema de turnos que la Entidad adopte para la prestación del servicio.

La Cámara de Comercio del Cauca, estará en la obligación de atender a todos los usuarios que hayan ingresado a las instalaciones dentro del horario de atención al público.

Prioritario: Corresponde al turno que se les entrega a los usuarios que requieren atención preferencial (gestantes, adultos mayores), conforme a la normatividad vigente, la atención será de manera inmediata una vez se habilite cualquiera de las ventanillas.

Aliado Plus: Da la posibilidad de atención preferencial a los empresarios que integran el programa Aliados Plus de la Entidad, la atención será de manera inmediata una vez se habilite cualquiera de las ventanillas, respetando el turno de los usuarios en condiciones especiales.

Orientación: Corresponde al servicio de orientación por parte de los abogados de los registros públicos, en este servicio se orientará en trámites de inscripción al RUT, orientación en los oficios de devolución, diligenciamientos de formularios RUES para matrícula mercantil, orientación en temas de RNT, RONEOL, RUP, beneficios de la ley 1780 de 2016, entre otros, la atención promedio será de 20 minutos.

Trámites: Corresponde al servicio de ventanilla única, por medio de la cual se atenderán los trámites de radicación de matrícula mercantil, renovación mercantil, ESAL, radicación trámites de proponentes, pago de servicios empresariales, radicación de trámites del RUES, radicación de trámites de inscripción de actos y documentos, la atención promedio será de 25 minutos.

Certificados: Por medio de esta opción los usuarios podrán solicitar la expedición de certificados de matrícula mercantil, de existencia y representación legal, según el caso.

La Entidad dispondrá del número de colaboradores, debidamente capacitados y entrenados, necesarios para la atención eficiente y oportuna de los servicios registrales.

La Cámara de Comercio dispondrá para las sedes de Popayán (sede principal, centro comercial Terraplaza) y la Seccional Norte del Cauca el servicio de agendamiento de citas para la atención del servicio de orientación, el cual puede ser solicitado por medio del portal web de la Entidad.



SC3346-1



Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA
NIT. 891.580.011-1

Términos de firmeza de los actos de registro:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los actos administrativos de los registros públicos llevados por la Cámara de Comercio del Cauca, quedan en firme diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos.

De acuerdo con lo anterior, los días sábados NO se cuentan como hábiles para el conteo de término alguno en la Cámara de Comercio del Cauca.

Presentación y radicación de peticiones:

Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la Cámara de Comercio deberá indicar al peticionario los documentos e informaciones que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Contenido de las peticiones:

Toda petición deberá contener, por lo menos:

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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La petición se examinará integralmente y en ningún caso se estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Desistimiento expreso de la 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En

Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co



SC3346-1





CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA

NIT. 891.580.011-1

caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Cámara de Comercio podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Falta de competencia:

Si la Cámara de Comercio no tiene la competencia para responder la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Informaciones y documentos reservados:

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva:

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

Insistencia del solicitante en caso de reserva:

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el colaborador respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.



SC3346-1



Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co



CÁMARA DE COMERCIO DEL
CAUCA
NIT. 891.580.011-1

Alcance de los conceptos:

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

Petición entre autoridades

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

Reproducción de documentos:

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.



SC3346-1



Popayán: Carrera 7 # 4 - 36 Teléfono: 8243625
Santander de Quilichao: Calle 4 # 8 - 18 Teléfono (0_2) 829 22 28
El Bordo: Calle 7 con Carrera 4ta (Esquina) Tel: 8262079
Línea gratuita: 01 8000 97 9595

Email: cccauca@cccauca.org.co
www.cccauca.org.co