



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO Y GUÍA DEL DERECHO DE PETICIÓN

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, es una entidad privada, gremial, corporativa, sin ánimo de lucro que presta los servicios públicos delegados por el estado, promueve el desarrollo empresarial, comercial, cívico, social cultural y ambiental de su jurisdicción, con la participación de los empresarios, la comunidad y un equipo humano comprometido con una cultura de servicio y mejoramiento continuo.

➤ Derechos del ciudadano:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
3. A recibir información y orientación clara y veraz
4. Conocer, el estado de los trámites inherentes a los registros públicos y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos de La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, en los términos previstos por la Constitución Política y las Leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la normatividad.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, 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 recursos administrativos.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política y la legislación vigente.

➤ **Deberes de los ciudadanos:**

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios de La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.
2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
3. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
4. Respetar los turnos establecidos para la prestación del servicio.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
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, 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.

➤ **Medios o canales de comunicación disponibles para los usuarios:**

➤ **Atención Preferencial:**

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, brinda atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, a través de un turno especial de atención.

➤ **Oficinas**

Sede Principal: Calle 12A No. 10-A-06 Honda - Tolima. Teléfono: +57 (8) 2515630 – +57 (8) 2513896

Oficina Seccional de Armero Guayabal: Palacio Municipal Primer Piso, Armero - Guayabal Teléfono: +57 (8) 2530240

Oficina Seccional de Líbano: Calle 5 No. 10-48 Palacio Municipal Segundo Piso, Líbano Teléfono: +57 (8) 2561722

*De acuerdo con las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y las medidas preventivas del Gobierno Nacional para contrarrestar la propagación del COVID - 19, hemos suspendido la atención presencial desde el martes 24 de marzo y hasta nueva orden en las sedes de Honda, Armero Guayabal y Líbano; por lo anterior, **solo se prestará atención de manera virtual y telefónica.***

➤ **Atención Virtual:**

Para formular peticiones, quejas, reclamos o sugerencias ingrese a:

La página web de la entidad: [http:// www.camarahonda.org.co](http://www.camarahonda.org.co)

Escriba al correo electrónico: contacto@camarahonda.org.co

➤ **Trámites virtuales y consulta de trámites:**

- ✚ Si desea consultar o radicar un trámite de manera virtual puede hacerlo a través de nuestra página web: www.camarahonda.org.co, opción: servicios virtuales, registrando un usuario por medio de su correo electrónico. Para poder realizar el pago a través de internet debe tener una cuenta bancaria habilitada para el pago en línea por medio de PSE.
- ✚ Para efectuar un trámite en el Registro Nacional de Turismo, ingrese al portal del Registro Nacional de Turismo: <https://rnt.confecamaras.co/home>
- ✚ Para efectuar un trámite en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranza ingrese al portal del RONEOL: <http://runeol.rues.org.co/runeol/>

➤ **Atención Telefónica:**

Celulares:

- Recepción +57 3158780835
- Registros +57 3143754126

Teléfonos fijos: hemos suspendido la atención en las líneas fijas desde el martes 24 de marzo y hasta nueva orden, por favor comunicarse a los números celulares.

➤ **Términos de respuesta trámites y peticiones:**

Como máximo, La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima responde **dentro** de los siguientes plazos:

Quince (15) días: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Quince (15) días: Solicitudes de inscripción en los registros públicos.

Inmediatamente: Entrega de certificados de matrícula mercantil, existencia y representación legal.

Diez (10) días: Peticiones de documentos. 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 Cámara de Comercio 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.

Treinta (30) días: Consultas.

Quince (15) días: Recursos administrativos.

Treinta (30) días: Impugnación en el RUP

Quince (15) días: Revocatoria directa.

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

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

➤ **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 Honda, Guaduas y Norte del Tolima quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos.

De acuerdo con lo anterior se informa que en la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima los días sábados no se cuentan como hábiles para el conteo de término alguno.

➤ ***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 autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

➤ ***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. 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 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 La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima podrá 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 caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima podrá remitirse a las respuestas anteriores.

➤ ***Atención prioritaria de peticiones.***

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deba ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Cámara de Comercio adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

➤ ***Funcionario sin competencia.***

Si La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima no es la competente para atender una petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

➤ ***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 nacionales.

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 informaciones 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 informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

➤ ***Insistencia del solicitante en caso de reserva.***

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos corresponderá al Tribunal Administrativo del Tolima decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

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

➤ ***Alcance de los conceptos.***

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

➤ ***Reproducción de documentos.***

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El precio de las fotocopias es de:

1. Fotocopia normal: Doscientos pesos (200) cada folio.

2. Fotocopia ampliada: Doscientos pesos (200) cada folio.

3. Fotocopia de documentos obrantes en los expedientes de los registros públicos, que se soliciten sea enviadas a un correo electrónico, no tendrán costo alguno.

➤ ***Peticiones incompletas y desistimiento tácito.***

Cuando la petición o solicitud de registro este incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite necesaria para decidir de fondo o proceder al registro sin oponerse a la ley, la Cámara de Comercio requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

➤ **Derecho de Petición Verbal**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones verbales de forma presencial o no presencial.

- La recepción de las peticiones verbales presenciales y telefónicas se atenderán en las oficinas principales y seccionales de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.
- Las peticiones verbales presentadas, a través de canales diferentes a los enunciados anteriormente, no serán radicadas; sin embargo, se brindará orientación al ciudadano para dar trámite adecuadamente a su solicitud.
- La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima cuenta con el formato denominado ATENCIÓN PQRS VERBAL para la recepción de las peticiones verbales.
- La petición se radicará de manera inmediata.
- La constancia de la recepción de la petición verbal contendrá como mínimo: 1. Número de radicado. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Los nombres y apellidos del

solicitante y de su representante y/o apoderado, documento de identidad y dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 4. El objeto de la petición. 5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación. 6. La relación de los documentos que se anexan. 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, se le indicará al peticionario los documentos o la información que falten.
- La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- La solicitud de inscripción de actos y documentos en los registros públicos deben efectuarse por escrito, cancelando los derechos correspondientes y cumpliendo con los requisitos legales para su procedencia según el trámite a realizar.
- Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto, sí la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejará constancia de ese hecho y grabarán la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
- Para presentar una petición verbal el usuario deberá tomar un turno normal para ser atendido en el área de registros públicos, no existe un turno especial.
- Cuando La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, no sea competente para tramitar la petición verbal, informará al peticionario en el mismo acto de recepción y lo orientará para que presente su petición ante la autoridad correspondiente. Si no existe autoridad competente así lo informará al peticionario.
- El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

Revisión previa de actas y documentos

- Se puede solicitar la revisión de actas y documentos de forma previa a solicitar el registro del documento, sin que sea un requisito obligatorio para solicitar el registro del documento.
- El servicio de revisión de actas y documentos es un servicio gratuito que presta La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.
- El servicio de revisión de actas y documentos aplica únicamente para actas y documentos cuyas decisiones sean objeto de inscripción en La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.
- La revisión no implica la inscripción de los documentos.
- Los requerimientos que se efectúen a los usuarios en virtud de esta revisión previa se harán por escrito, de manera que el usuario tenga constancia del mismo.

- La petición de revisión puede solicitarse mediante petición verbal o escrita.
- La petición escrita se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, la verbal se atenderá inmediatamente.
- Las peticiones y sus respuestas son archivadas por La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima y podrá solicitarse copia de las mismas por el petionario.
- Para solicitar la revisión de actas y documentos de forma presencial, el usuario deberá tomar un turno normal para ser atendido en el área de registros públicos, no existe un turno especial.