



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

DOCUMENTO DE AYUDA PARA PRESENTAR PQRS

La Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, en adelante La Cámara, 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.

La Cámara tiene como fin orientar, atender y solucionar las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los Usuarios, de tal manera que se aclaren y resuelvan sus inquietudes. Dado lo anterior La Cámara dispone de los siguientes canales de atención para la recepción de las consultas que formulen:

➤ 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.

➤ Atención Presencial

Sede Principal:

Dirección: Calle 12A No. 10-A-06 Honda - Tolima.

Teléfono: +57 (8) 2515630 – +57 (8) 2513896

Oficina Seccional de Armero Guayabal:

Dirección: Palacio Municipal Primer Piso, Armero - Guayabal

Teléfono: +57 (8) 2530240

Oficina Seccional de Líbano:

Dirección: Calle 5 No. 10-48 Palacio Municipal Segundo Piso, Líbano

Teléfono: +57 (8) 2561722



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

➤ **Atención Virtual**

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

La página web de la entidad: <http://www.camarahonda.org.co>

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

➤ **Atención Telefónica:**

Celulares:

- Recepción +57 3158780835
- Registros +57 3143754126

Líneas +57 (8) 2515630 – +57 (8) 2513896

➤ **Horario de atención telefónica:**

Lunes a viernes de: 7:30 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

➤ **Correo electrónico para notificación y comunicación de actos administrativos:**

notificaciones@camarahonda.org.co

➤ **Formulario de PQRS Electrónico**

A través del formulario electrónico puede presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias. A continuación, le indicamos los pasos a seguir para el correcto diligenciamiento del formulario:



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

Solicitud de Información con Identidad Reservada

Si desea presentar una PQRS de forma anónima seleccione el botón **SI**, éste lo redirigirá a la página de la Procuraduría General de la Nación, dispuesta para presentar solicitudes de información con Identidad reservada, una vez allí deberá responder unas preguntas que le permitirán confirmar si su solicitud corresponde a una Petición de Información con Identidad Reservada

Nota: Se recomienda el uso de Mozilla o Internet Explorer 9.0. o superior para el diligenciamiento de este formulario. El tiempo máximo con el que usted cuenta para diligenciar este formulario es de veinte (20) minutos. Se recomienda, que usted escriba su solicitud en Word, y cuando ya la tenga completa, copie desde allá y pegue en el formulario.

Luego de digitar el detalle de la solicitud, deberá completar los Datos del Solicitante dando clic en el botón Agregar. Así mismo en el cuadro siguiente deberá ingresar los Datos del sujeto obligado a quién se solicita la información (Es la entidad pública o la persona a quien va dirigida su solicitud de información pública), por último, debe diligenciar los campos siguientes referentes a su solicitud, medio de notificación y los documentos que adjunta, y dar clic en el botón Continuar, para realizar el cargue de información, Confirmación de la solicitud y datos y por último recibir el acuse de Recibido.

Solicitud de Información a través con datos de contacto

Definiciones

PETICIÓN: Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.

QUEJA: Información sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima, y/o alguno de sus colaboradores.

RECLAMOS: manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio propio de la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima.

SUGERENCIA: Propuesta formulada a la Cámara de Comercio con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.

FELICITACIONES: reconocimiento, agradecimientos, que manifiesta el usuario respecto a los servicios prestados por parte de la entidad.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones seleccione el tipo de solicitud a presentar y Tipo de solicitante, de acuerdo con su condición bien sea Persona Natural, Persona Jurídica, Niños, Niñas y Adolescentes o Apoderado; los campos marcados con asteriscos (*) son de obligatorio diligenciamiento.

Si la petición es de una Persona Jurídica deberá diligenciar los datos del solicitante y adicional los campos de Razón Social y NIT, datos de contacto, dependencia a la que dirige la petición, Asunto y descripción de la misma, si desea adjuntar algún soporte a solicitud tenga en cuenta que solo podrá adjuntar un documento cuyo peso no sea superior a 6 MB.

Recuerde seleccionar el medio por el cual desea recibir respuesta a su solicitud, aceptar los términos el tratamiento de sus datos personales y realizar la verificación de No soy Robot; por último, dar clic en el botón Enviar.

➤ **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.

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.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

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.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

➤ **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.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

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.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

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.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

➤ **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 cincuenta pesos (250) 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.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

➤ **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 grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.



Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima

¡Liderazgo y Compromiso para el Desarrollo Regional!

-
- 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 peticionario.
- 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.