

## RESOLUCIÓN N° 090

(5 de Septiembre de 2018)

### **“POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE FORMULACIÓN DE POLÍTICAS, CONTROL O EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL, POR PARTE DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS O INTERESADOS”**

El Suscrito Presidente Ejecutivo en uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias;

#### **CONSIDERANDO**

Que, con la expedición de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014, las Cámaras de Comercio como entidades privadas que cumplen función pública y administran recursos públicos deben cumplir con tres grandes principios tendientes a reconocer y garantizar el derecho fundamental de toda persona a acceder a la información pública en su poder (1) Transparencia Activa, (2) Transparencia Pasiva, (3) Instrumentos para la gestión de la Transparencia.

Que, en relación con el principio de transparencia activa, las Cámaras de Comercio tienen la obligación de hacer pública de manera proactiva y actualizada, una serie de información que la Ley 1712 de 2014 ha denominado como mínima estructural, funcional y contractual. Así mismo, en relación con la transparencia pasiva, los entes camerales tienen el deber de cumplir con una serie de obligaciones también previstas en la ley, para recibir, tramitar y responder solicitudes de acceso a la información.

Que, de conformidad con lo establecido por la Directiva 006 de 2019 expedida por la Procuraduría General de la Nación, todas las entidades que son sujetos obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre los que se incluyen las Cámaras de Comercio, deben realizar el diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, como un sistema de captura de información dispuesto por la Procuraduría para realizar el registro, seguimiento y monitoreo que mide el grado de cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1712 de 2014.

Que con el objetivo de dar cumplimiento a lo contemplado Art. lit i), Ley 1712 de 2014 Art. 15, Dec. 103 de 2015, cumplir con la eficacia y eficiencia de estas, fortalecer, entre otros, el principio de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad administrativa, además de fortalecer el contenido en normas con fuerza de Ley.

Por lo anterior,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1º: PARTICIPACIÓN DE PARTICULARES EN LA GESTIÓN PÚBLICA:** De acuerdo con el artículo 78 del Código de Comercio y Artículo 4 del Decreto 2042 de 2014, unificado en el Decreto 1074 de 2015, las Cámaras de Comercio son institucionales de orden legal con personería jurídica, creadas por el Gobierno Nacional, de oficio o a petición de los comerciantes del territorio donde vayan a funcionar, y se encuentran representadas por sus respectivos presidentes ejecutivos.

En cuanto a las funciones que les compete ejercer a tales instituciones, por virtud de la asignación que les hizo el legislador extraordinario en el artículo 86 del Código de Comercio, y demás contenidas en el Artículo 4 del Decreto 2042 de 2014, unificado en el Decreto 1074 de 2015 les corresponde primordialmente llevar el registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos inscritos en él. Además, leyes posteriores les han asignado otras funciones como llevar el registro único de proponentes, el registro de entidades privadas sin ánimo de lucro, y de forma más reciente el Decreto Ley 019 de 2012 (Ley Anti trámites) les otorgó la administración de cinco nuevos registros: el registro nacional de turismo, el registro de todas las entidades de la economía solidaria, el registro de veedurías ciudadanas, el registro nacional de vendedores de juegos de suerte y azar, y el registro de entidades privadas extranjeras sin ánimo de lucro. Tales registros integrados y que administran las Cámaras de Comercio se conocen como Registro Único Empresarial y Social (RUE). Así mismo, como lo ha reconocido la Corte, según previsiones de orden legal, las Cámaras de Comercio desarrollan funciones especiales en el marco de lo previsto en el artículo 116 Superior, relacionadas con el carácter judicial como son las que se cumplen a través de los centros de conciliación y arbitraje que aquellas

se encargan de organizar y desde los cuales transitoriamente se realiza el servicio de administrar justicia.

El artículo 210 de la Constitución Política señala que los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley, por lo cual además, están sometidos en su desarrollo a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, sin que ello implique una mutación en la naturaleza de la institución a la que se le atribuye la función, ya que por el contrario conserva inalterada su condición de sujeto privado sometido al régimen del derecho privado en lo atinente a la organización y al desarrollo de las actividades relacionadas con su específica finalidad. En efecto, las personas jurídicas cuando son investidas de la facultad de ejercer funciones administrativas, participan de la naturaleza administrativa en cuanto toca con el ejercicio de esas funciones, en cuyo desempeño ocupan la posición de autoridad estatal con las prerrogativas del poder público, siendo una de ellas el estar sometidas a la disciplina del derecho público y concretamente a la responsabilidad que éste impone. Ello brinda garantías para el resto de los asociados y justifica la operación de controles especiales ubicados en cabeza de la administración pública.

Las Cámaras de Comercio son personas jurídicas de derecho privado, de naturaleza corporativa, gremial y sin ánimo de lucro, que por expresa disposición legal ejercen funciones públicas mediante la figura de la descentralización por colaboración. En su calidad de particulares se encuentran sometidas a los principios de la función administrativa que establece el artículo 209 de la Constitución Política, respecto del cumplimiento de las funciones públicas encomendadas, sin que ello implique una mutación en su condición de sujeto sometido al régimen privado en lo atinente a su organización y al desarrollo de sus actividades propias, las cuales se encuentran bajo la vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las Cámaras de Comercio son administradas y gobernadas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil que tengan la calidad de afiliados. Así, cada Cámara tiene una Junta Directiva que es el máximo órgano de

Administración y cuenta con un presidente ejecutivo que obra como representante legal dependiente de la Junta Directiva.

Desde el 2014, con la expedición de la Ley 1712, el Gobierno Nacional a través de la Secretaria de Transparencia junto con la Procuraduría General de la Nación ha priorizado en la divulgación, promoción, capacitación a los sujetos obligados legalmente, entre ellos, los particulares que ejercen función pública.

Ahora bien, toda persona natural o jurídica tiene derecho a conocer información del sujeto obligado en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución, que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

El Ministerio Público será el encargado de velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.

Por lo anterior, la Procuraduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley 1712 de 2015 en su artículo 23 verifica y evalúa anualmente a los sujetos obligados en cumplimiento estricto de dicha normatividad.

**ARTÍCULO 2º: RENDICIÓN DE CUENTAS:** Que la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar en cumplimiento a lo señalado en su Estatuto expedido por la Junta Directiva siéndole asignada la Resolución N° 073 DE 2018 (19 de enero), en su artículo 50 numeral 28 establece lo siguiente;

**Artículo 50.- Del Secretario de Transparencia:** La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar, contará dentro de su estructura orgánica con un secretario de transparencia cuya designación corresponderá al Presidente Ejecutivo de la Entidad.

*28) Coordinar anualmente, dentro de los tres (3) primeros meses, la rendición de cuentas de la gestión de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar, por parte del Presidente Ejecutivo.*

## 2.1 Sujetos que pueden participar.

La ciudadanía en general podrá asistir, opinar, intervenir, en la rendición de cuentas realizada por la entidad en cumplimiento de sus estatutos, elaborando preguntas, solicitando información específica del evento y/o información expuesta como también aclarar y/o ampliar los informes entregados a la comunidad en general y organismos del control y vigilancia, a través de nuestros medios virtuales y/o presenciales.

## 1.2 Medios presenciales y electrónicos.

Los medios presenciales para formular cualquier duda y/o inquietud como también para radicar peticiones, sugerencia y demás pertinentes, posteriores y referente a Este medio de control o evaluación de la gestión institucional, por parte de los ciudadanos, usuarios o interesado, expuesto a la comunidad en general, deberá dirigirse presencialmente a cualquiera de las seccionales o llamar a los números telefónicos disponibles dentro de la jornada laboral, que se señalan a continuación;

### *Sede Principal Valledupar*

Calle 15 No. 4-33 – Piso 2 Oficina Secretaria de Transparencia

Teléfono: (+57) 5 5897868 EXT 116

### *Sede Calle 14 Valledupar*

Calle 14 No. 9-39

Teléfono: (+57) 5 5842503

### *Seccional Agustín Codazzi*

Calle 15 No. 18-41

Teléfono: (+57) 5 5581024

### *Seccional Bosconia*

Calle 18 No. 19-49

Teléfono: (+57) 5 5781183

### ***Seccional La Jagua de Ibirico***

Diagonal 1 No. 7-26

Teléfono: (+57) 5 5769539

### ***Seccional El Copey***

Calle 10 No. 16-26

Celular: (+57) 3185201343

### ***Seccional Chiriguana***

Calle 8 No. 3-65

Celular: 3107060217

Los horarios de atención al usuario serán los contenidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la entidad; que dicho horario de atención será publicado oportunamente en todos los medios de información y/o comunicación más expedita al comerciante y comunidad en general, previa aprobación de cambio y/o modificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de sus facultades legales.

Los medios electrónicos dispuestos a la ciudadanía para radicar peticiones en general referente a este medio de participación ciudadana son los que se señalan a continuación; correo electrónico institucional de la secretaria de Transparencia, [secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co](mailto:secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co), chat institucional ubicado en el sitio web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) página principal y en la sección de Transparencia y acceso a la información pública <https://ccvalledupar.org.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>, redes sociales, twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: camaradecomerciodevalledupar Facebook: ccvalledupar, radio institucional, <http://radio.appccvalledupar.co/radio/app/>, Biblioteca virtual ubicada en la plataforma web institucional <http://virtualteca.appccvalledupar.co/#/investigaciones>.

Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste a la Secretaria de Transparencia de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar.

### ARTICULO 3º: CÁMARA AL PARQUE Y CARPA MÓVIL:

#### SERVICIOS

- **CARPA MÓVIL:** Programa que pretende llevar la oferta institucional de la Cámara de Comercio De Valledupar para el Valle del Rio Cesar a los municipios de su jurisdicción. Dentro de este programa están contemplados todos los servicios de la cámara de comercio, de acuerdo a las necesidades específicas del municipio.
- **CÁMARA AL PARQUE:** Programa que pretende llevar la oferta institucional de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar a las diferentes comunas de Valledupar, ubicándose en parques y plazoletas de los diferentes barrios que hacen parte de las comunas de la misma. Dentro de este programa están contemplados todos los servicios de la cámara de comercio, de acuerdo a las necesidades específicas de cada barrio.

Con base en el análisis estadístico y presupuestal planteado y estudiado por el área encargada de la entidad, se estableció un medio más eficaz y amigable para la ciudadanía en general, con respecto a los establecimientos de comercio que no se encuentran matriculados, o no han realizado su renovación por la dificultad que estos tiene para acceder a los servicios corporativos de la CCV debido a las actividades diarias y al tiempo que les toma el desplazamiento a la sede principal y seccionales, se evidencia entonces la necesidad de acercarse a la comunidad y solventar sus necesidades referentes a la obligación legal de inscripción y/o renovación, expedición de certificados y demás servicios brindados por la Cámara de Comercio.

El servicio de Carpa Móvil o Cámara al parque puede ser solicitado por la alcaldía del municipio que se encuentre interesado en requerir este servicio; esta deberá presentar su solicitud de manera escrita a través de oficio dirigido a la Presidencia Ejecutiva de la entidad para que está a su vez autorice la ejecución de las actividades en el mismo.

Las necesidades también pueden ser detectadas por cualquier organización, informado a la Cámara de Comercio la problemática presentada.

El equipo de trabajo de la Cámara de Comercio también puede detectar necesidades desde cualquier proceso de la institución, dándolas a conocer al Director de Desarrollo Regional y/o Coordinador de Carpa Móvil o Cámara al Parque.

Una vez definido el Plan de Trabajo Anual y organizado el Cronograma de Actividades de Carpa Móvil/Cámara al Parque se procederá a realizar el diseño del mismo. Dentro del marco de Carpa Móvil/Cámara al Parque se ofrecen varios servicios entre los cuales se encuentran el Servicio de Registros Públicos; donde los comerciantes podrán realizar renovaciones, matriculas, asesorías jurídicas gratuitas.

Se realizan las actividades de Rescate de Memoria histórica, actividades lúdicas y de emprendimiento para vincular la entidad con los empresarios, estudiantes y comunidad en general.

### **3.1 Sujetos que pueden participar.**

La ciudadanía en general tendrá la facultad de participar activamente en las carpas móviles y cámara al parque que se realicen en toda la jurisdicción de la CCV, no exclusivamente con la finalidad de formalizarse como persona natural o jurídica, compra de certificados o asesorías jurídicas en registros públicos, sino también en ser asesorado y capacitado en todo el portafolio de servicios que ofrece la entidad.

### **3.2 Medios presenciales y electrónicos.**

Los medios presenciales de las carpas móviles y cámara al parque a disposición de la ciudadanía en general, son aquellas carpas ubicadas en los parques del municipio de Valledupar y Jurisdicción de la CCV, previo aviso a la comunidad por los medios más expeditos con la finalidad que el comerciante o ciudadano tenga conocimiento del horario de atención y los servicios ofertados.

Los medios electrónicos dispuestos a la ciudadanía para radicar peticiones en general referente a este medio de participación ciudadana son los que se señalan a continuación; correo electrónico institucional de la secretaria de Transparencia, [secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co](mailto:secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co), chat institucional ubicado en el sitio

web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) página principal y en la sección de Transparencia y acceso a la información pública <https://ccvalledupar.org.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>, redes sociales, twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: camaradecomerciodevalledupar Facebook: ccvalledupar, radio institucional, <http://radio.appccvalledupar.co/radio/app/>, Biblioteca virtual ubicada en la plataforma web institucional <http://virtualteca.appccvalledupar.co/#/investigaciones>.

### 3.3 Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste a El Director de Registros Públicos en conjunto con el área de Desarrollo Regional de Transparencia de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar.

**ARTÍCULO 4: OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO:** En el último trimestre de cada año se realizará la programación de investigaciones base para la vigencia próxima que será presentada como el Plan Anual de Trabajo del observatorio.

Cuando surja una nueva idea de investigación posterior a dicha programación, se realizará todo el procedimiento respectivo y se incluirá en ella.

La primera fase del proceso inicia identificando la necesidad de la realización de la investigación, que se plasmará en el Formato Identificación de Necesidad de Investigación.

Una vez obtenida la información, será procesada y analizada por el Director del Observatorio Socioeconómico, para luego redactar el reporte respectivo y socializarlo conforme a lo establecido en el diseño metodológico.

El reporte de la investigación debe ser redactado en lenguaje apto para la publicación y divulgación para la comunidad en general, debe contar con una portada diagramada en donde se identifiquen claramente los logos de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar y el del Observatorio Socioeconómico, cumpliendo con lo establecido en el Manual de imagen e identidad corporativa. Asimismo, entre sus apartados debe estar identificada la ficha técnica y presentación de resultados.

### **1.1 Sujetos que pueden participar.**

Luego de establecida la metodología y el instrumento, se coordina la estructuración de los medios para la captura de la información. El equipo de trabajo de campo procederá a recolectar la información conforme a lo establecido en el diseño metodológico. Esta información será permanentemente monitoreada por el Director del Observatorio Socioeconómico con el fin de garantizar su veracidad. Se entrega el documento al corrector de estilo para su revisión. Si el corrector de estilo aprueba el documento, se publica; si no, se realizan los ajustes respectivos para posteriormente, proceder a publicarlo y a divulgarlo conforme haya quedado establecido en el diseño metodológico, es decir, se procederá a realizar la encuesta a determinado sector de la ciudadanía con la finalidad de arrojar una encuesta para la investigación en cumplimiento de la metodología inicialmente establecida.

### **1.2 Medios presenciales y electrónicos.**

Los medios electrónicos dispuestos a la ciudadanía para radicar peticiones en general referente a este medio de participación ciudadana son los que se señalan a continuación; correo electrónico institucional de la secretaria de Transparencia, [secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co](mailto:secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co), chat institucional ubicado en el sitio web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) página principal y en la sección de Transparencia y acceso a la información pública <https://ccvalledupar.org.co/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano/>, redes sociales, twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: [camaradecomerciodevalledupar](https://www.youtube.com/c/camaradecomerciodevalledupar) Facebook: [ccvalledupar](https://www.facebook.com/ccvalledupar), radio institucional, <http://radio.appccvalledupar.co/radio/app/>, Biblioteca virtual ubicada en la plataforma web institucional <http://virtualteca.appccvalledupar.co/#/investigaciones>.

### **1.3 Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.**

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste al Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Administrativo, Director Observatorio Socioeconómico, Director Observatorio Sicosocial, Asistente de investigación de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar.

## ARTÍCULO 5º: CAPACITACIONES EN GENERAL:

### SERVICIOS OFERTADOS

- **CAPACITACIONES:** Para poder definir el tipo de Capacitaciones que se desarrollaran en el año inmediatamente siguiente, se toma como insumo las observaciones que se van generando a lo largo del año en las diferentes encuestas de satisfacción que se aplican en los eventos de capacitación realizados, lo cual se hace a través del documento de Plantilla Proyección de Necesidades de Capacitación. Posteriormente, se elabora el Formato Plan de Capacitación Anual incluyendo en el Plan de Trabajo el número de capacitaciones que realizará la dependencia y que presenta a la Presidencia Ejecutiva para su respectiva revisión y aprobación por la Junta Directiva.

De igual manera, las diferentes dependencias pueden presentar sus Requerimientos de Capacitaciones, de acuerdo a las necesidades que vayan identificando dentro de su quehacer cotidiano.

- **ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS:** Las necesidades de consultorías o Asesoría se establecen en principio, de acuerdo con la misión de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, tomando como referencia estadística de competitividad empresarial, informes que emitan las entidades territoriales, revistas especializadas, entidades educativas, entre otras.

Una vez se realiza la promoción se espera que los representantes de las empresas interesadas se dirijan a la oficina de Centro de Capacitación, o en su defecto a cualquiera de las áreas pertenecientes a la Vicepresidencia de Competitividad, donde se le hace la introducción y presentación de lo que es y ofrece el servicio de Asesoría o Consultorías, las áreas hacia las cuales se enfoca el mismo, duración y los beneficios que puede obtener la empresa en el momento que decida tomar el programa.

Para formalizar su inscripción se diligencia el Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial.

Cuando el empresario acepta tomar el servicio de Consultoría, se procede a realizar el diligenciamiento del Formato de Diagnostico de las Necesidades

de Consultoría. En este se describe la situación actual de la empresa, para poder establecer cuáles son las debilidades que esta presenta y de esa manera poder organizar un Plan de Trabajo para las mejoras que se requieran en ella.

Así las cosas, Con la propuesta aprobada se procede a elaborar el plan de actividades que se estarán desarrollando a lo largo de la Consultoría. Este será consignado en el Formato de Cronograma de Actividades, dentro del cual se detallan las actividades y los tiempos en los que se desarrollaran las mismas, Teniendo en cuenta el Cronograma de Actividades propuesto para la consultoría/asesoría, se procede a ejecutar las mismas realizando el acompañamiento pertinente por parte de la entidad asignando un funcionario exclusivo para dicha labor, donde se verifica la ejecución y el cumplimiento del objetivo propuesto en la misma.

Una vez finalizado todo el proceso de cumplimiento de las actividades establecidas dentro del Cronograma de Actividades de Asesoría o Consultoría, se procede a realizar la Evaluación de esta a través del Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría y Consultoría. El resultado obtenido de la tabulación de este instrumento se convertirá en insumo para la elaboración del Informe Final de la Consultoría el cual será consignado en el Formato de Informe Final de Consultoría. El formato será presentado a la empresa en una reunión final de cierre y será firmado por las partes que intervinieron en la misma. Los resultados de la asesoría y de consultoría se presentan en el informe mensual.

- **EMPRENDIMIENTO:** Con la finalidad en dar respuesta a las necesidades de orientación observadas en el departamento se toma la decisión de crear el programa de emprendimiento para fortalecer, incentivar, promover y sensibilizar a la población en general en temas afines al emprendimiento.

Al momento en que los interesados en el programa de emprendimiento se acercan a la oficina de Desarrollo Empresarial debido a la efectiva promoción realizada a solicitar el servicio se le hace una breve descripción de lo que es y ofrece el programa de emprendimiento, el público al que va dirigido, duración y los beneficios que pueden obtener los usuarios en el momento en el que se realice el programa. Una vez aprobado el Cronograma de



Actividades se procederá a diseñar los mismos teniendo en cuenta las necesidades requeridas por la entidad o personal que lo solicita. Si dentro del cronograma se tienen previstas actividades relacionadas con capacitaciones u otras que involucren otros procesos, se debe seguir el procedimiento correspondiente a las necesidades establecidas.

### **1.1 Sujetos que pueden participar.**

La ciudadanía en general podrá participar en el presente procedimiento de formulación de políticas, ajustándose a los procesos de calidad establecidos por la entidad, teniendo en cuenta la necesidad o el servicio que requiera en particular el comerciante o la sociedad.

### **1.2 Medios presenciales y electrónicos.**

El ciudadano podrá dirigirse inicialmente para ser asesorado en los servicios anteriormente descritos a cualquiera de nuestras seccionales y sede principal, cumpliendo con lo establecido en el proceso y/o procedimiento interno.

Ahora bien, para dar inicio formalmente al servicio escogido por el ciudadano deberá dirigirse presencialmente a la sede principal Calle 15 N° 4 – 33 con la finalidad de asignarle un funcionario quien será el veedor y responsable de la ejecución del plan de trabajo que inicialmente se genere.

Si la Información se brinda vía telefónica o virtual utilizando cualquiera de nuestros canales de atención al usuario, se solicita el envío de del formato al correo electrónico [centrodecapacitacion@ccvalledupar.org.co](mailto:centrodecapacitacion@ccvalledupar.org.co) para dar inicio al proceso.

### **1.3 Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.**

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste a la Dirección de la Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar.

**ARTICULO 6º: OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:** Para la entidad es de vital importancia conocer en primera instancia por parte de los usuarios las dificultades o sugerencias surgidas a través de nuestros procesos y portafolio de servicios brindado, es por eso que ha puesto a disposición de la ciudadanía en general una oficina exclusiva para la recepción de todas las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias que surjan a partir de la prestación de un determinado servicio.

### **1.1 Sujetos que pueden participar.**

La ciudadanía en general goza del derecho fundamental en participar de este medio de control radicando peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales dispuesto para ello.

### **1.2 Medios presenciales y electrónicos.**

**PRESENCIAL.** Se realizará en la oficina de PQR's, o ante cualquier funcionario de las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Valledupar; también se dispone de funcionarios habilitados para este propósito, en las distintas seccionales de los municipios y corregimientos que componen la jurisdicción de la entidad.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el formato PQR's para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016 y la ley 1755 de 2015, que será diligenciado por el peticionario, o el funcionario receptor de esta entidad cameral, encargado de recibir la(s) PQR's. Como canal centralizado para la recepción no presencial de PQR's verbales, se cuenta con la Línea telefónica No. 5897868-extensión 163; con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de VOZ-PBX durante las 24 horas del día, correspondiente a la Línea de atención al cliente.

La PQR's presentada a través de comunicación telefónica serán transcritas en el formato electrónico o físico, habilitado en el sistema usado para su recepción, con el fin de dejar constancia para su radicación.

**ELECTRÓNICO:** La ciudadanía en general podrá radicar durante las veinte cuatro(24) horas del día a través de la página web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) y en el link de la página de la entidad, <https://ccvalledupar.org.co/preguntas-quejas-y-reclamos/#1465573145687-f83eeca0-dfb1>, cualquier petición queja o reclamo, como



también a través de nuestras redes sociales, twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: camaradecomerciodevalledupar Facebook: ccvalledupar.

### 1.3 Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

El profesional universitario PQR es el encargado de realizar el análisis y seguimiento del tratamiento y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y evaluar la satisfacción de la respuesta suministrada por la Cámara de Comercio de Valledupar, al solicitante.

Los funcionarios en general son responsables de recibir peticiones, quejas y reclamos, y realizar el envío al profesional universitario de PQR, así mismo, cuando sus competencias lo indiquen, son encargados de responder peticiones, quejas, recalarnos y sugerencias de su área correspondiente.

**ARTÍCULO 7º: REDES SOCIALES:** Las redes sociales de la entidad son de vital importancia para difundir nuestra gestión diaria, debido a que se publican imágenes o videos plasmando lo que acontece interna y exteriormente, con la finalidad que la comunidad en general conozca la gestión diaria de la entidad y sea participe de la misma.

#### 7.1 Sujetos que pueden participar.

La ciudadanía en general goza del derecho fundamental en participar de este medio de control radicando peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales dispuestos para ello.

#### 7.2 Medios presenciales y electrónicos.

**PRESENCIAL:** Se realizará en la oficina de PQR's, o ante cualquier funcionario de las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Valledupar; también se dispone de funcionarios habilitados para este propósito, en las distintas seccionales de los municipios y corregimientos que componen la jurisdicción de la entidad.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el formato PQR's para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016 y la ley 1755 de 2015, que será diligenciado por el peticionario, o el funcionario receptor de esta entidad cameral, encargado de recibir la(s) PQR's. Como canal centralizado para la recepción no

presencial de PQR's verbales, se cuenta con la Línea telefónica No. 5897868- extensión 163; con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de VOZ-PBX durante las 24 horas del día, correspondiente a la Línea de atención al diente.

La PQR's presentada a través de comunicación telefónica serán transcritas en el formato electrónico o físico, habilitado en el sistema usado para su recepción, con el fin de dejar constancia para su radicación.

**ELECTRÓNICO:** El ciudadano podrá radicar a través de las redes sociales de la entidad twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: camaradecomerciodevalledupar Facebook: ccvalledupar cualquier tipo de queja, reclamo sugerencia.

### 7.3 . Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste a la Dirección de Comunicaciones y relaciones públicas de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar.

**ARTÍCULO 8: PLAN DE TRABAJO DE LA ENTIDAD:** Que en cumplimiento a lo contemplado en el Decreto Único 1074 de 2015 en su artículo 2.2.2.38.1.4. Las Cámaras de comercio deberán elaborar un plan de trabajo, las actividades que en este programa se incluyan corresponderán aquellas que tienen como finalidad desarrollar y/o perfeccionar la prestación de los servicios que ofrece la Cámara de Comercio, o de otra forma incrementar su eficiencia y calidad.

Las Cámaras deberán elaborar este informe anualmente, remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio y radicarlo dentro de los plazos establecidos en la Circular Única expedida por dicho ente de control. Las Cámaras de Comercio deberán diligenciar la encuesta de evaluación anual de cámaras de comercio de acuerdo con el cuestionario que para tal efecto les remita la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 8.1 Sujetos que pueden participar.

Una vez se apruebe el plan de trabajo por parte de la junta directiva de la entidad se publicara en la página web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) y en sitio web de la misma,

[https://www.appccvalledupar.co/ccv/#/normativa\\_ccv](https://www.appccvalledupar.co/ccv/#/normativa_ccv), con la finalidad que la ciudadanía en general tenga conocimiento del plan de trabajo y pueda participar enviando a través de los medio de contacto dispuesto para ello sus sugerencias.

## 8.2 Medios presenciales y electrónicos.

**PRESENCIALES:** Se realizará en la oficina de PQR's, o ante cualquier funcionario de las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Valledupar; también se dispone de funcionarios habilitados para este propósito, en las distintas seccionales de los municipios y corregimientos que componen la jurisdicción de la entidad.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el formato PQR's para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016 y la ley 1755 de 2015, que será diligenciado por el peticionario, o el funcionario receptor de esta entidad cameral, encargado de recibir la(s) PQR's. Como canal centralizado para la recepción no presencial de PQR's verbales, se cuenta con la Línea telefónica No. 5897868-extensión 163; con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de VOZ-PBX durante las 24 horas del día, correspondiente a la Línea de atención al diente.

La PQR's presentada a través de comunicación telefónica serán transcritas en el formato electrónico o físico, habilitado en el sistema usado para su recepción, con el fin de dejar constancia para su radicación.

**ELECTRÓNICO:** La ciudadanía en general podrá radicar durante las veinte cuatro (24) horas del día a través de la página web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) y en el link de la página de la entidad, <https://ccvalledupar.org.co/preguntas-quejas-y-reclamos/#1465573145687-f83eeca0-dfb1>, cualquier petición queja o reclamo, como también a través de nuestras redes sociales, twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: camaradecomerciodevalledupar Facebook: ccvalledupar.

## 8.3 . Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste a la Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Financiera, Secretaria de Transparencia de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar.

## ARTÍCULO 9: EVENTOS DE LA ENTIDAD:

### SERVICIOS

- **EVENTOS EMPRESARIALES:** Procesos de formulación, gestión y ejecución de actividades comerciales, mediante el uso adecuado de la tecnología y los recursos para promover programas de desarrollo y gestión empresarial entre los empresarios de la región a través de proyectos, convenios institucionales y alianzas estratégicas.
- **RUEDA DE NEGOCIOS:** Mecanismo simple y eficiente de reuniones planificadas, que, de forma directa, creando un ambiente propicio para negociaciones, promueve un conjunto de encuentros entre empresarios, instituciones y organizaciones que desean entrevistarse para realizar negocios, desarrollar relaciones asociativas o alianzas estratégicas.
- **RUEDA FINANCIERA:** Mecanismo simple y eficiente de reuniones planificadas, que, de forma directa, creando un ambiente propicio para negociaciones, promueve un conjunto de encuentros entre empresarios e instituciones bancarias y financieras con el fin de obtener apoyo por medio de recursos financieros.
- **FERIA O MUESTRA EMPRESARIAL:** Es una oportunidad para exhibir una imagen corporativa, productos y servicios e incluso capacidades para la innovación, aunque sin duda, es un gran espacio para hacer trabajo de relaciones públicas y comerciales que podrían capitalizarse en el futuro.
- **Mono sectorial:** un único sector.
- **Multisectorial:** más de un sector.

Inicia con la identificación de las necesidades de eventos empresariales y finaliza con la evaluación y seguimiento de los eventos realizados. Aplica para todos los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar. Se identifican las necesidades empresariales locales, regionales o nacionales por medio de las pautas establecidas por el orden nacional (MINCIT), además de las que CCV estipule teniendo en cuenta las apuestas productivas que se generen en los Planes de Desarrollo Departamental o Municipal Vigente y se consigna en el Plan de Trabajo anual el número de Rueda de Negocios o Financieras que se desarrollaran en el año. Se establece el tipo de Rueda de Negocio (mono sectorial o multisectorial). Para la ejecución de la misma se procede de acuerdo al Procedimiento de Capacitaciones del Proceso de Desarrollo

Empresarial. Una vez terminada la jornada de Capacitación se procederá a establecer el Agendamiento de las citas de los proveedores con los compradores. Esta se evidencia en la Ficha de Agendamiento de Citas.

### 1.1 Sujetos que pueden participar.

La ciudadanía en general goza del derecho fundamental en participar de este medio de control.

### 1.2 Medios presenciales y electrónicos.

**PRESENCIALES:** Se realizará en la oficina de PQR's, o ante cualquier funcionario de las diferentes sedes de la Cámara de Comercio de Valledupar; también se dispone de funcionarios habilitados para este propósito, en las distintas seccionales de los municipios y corregimientos que componen la jurisdicción de la entidad.

La Cámara de Comercio de Valledupar cuenta con el formato PQR's para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto por el Decreto 1166 de 2016 y la ley 1755 de 2015, que será diligenciado por el peticionario, o el funcionario receptor de esta entidad cameral, encargado de recibir la(s) PQR's. Como canal centralizado para la recepción no presencial de PQR's verbales, se cuenta con la Línea telefónica No. 5897868-extensión 163; con disponibilidad del sistema de grabación de mensajes de VOZ-PBX durante las 24 horas del día, correspondiente a la Línea de atención al cliente.

La PQR's presentada a través de comunicación telefónica serán transcritas en el formato electrónico o físico, habilitado en el sistema usado para su recepción, con el fin de dejar constancia para su radicación.

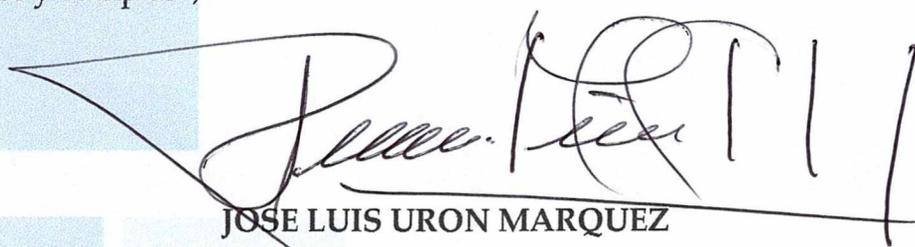
**ELECTRÓNICO:** La ciudadanía en general podrá radicar durante las veinte cuatro (24) horas del día a través de la página web [www.ccvalledupar.org.co](http://www.ccvalledupar.org.co) y en el link de la página de la entidad, <https://ccvalledupar.org.co/preguntas-quejas-y-reclamos/#1465573145687-f83eeca0-dfb1>, cualquier petición queja o reclamo, como también a través de nuestras redes sociales, twitter: @ccvalledupar, Instagram: @ccvalledupar, Youtube: camaradecomerciodevalledupar Facebook: ccvalledupar

### 1.3 Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.

Que la responsabilidad para la correspondiente orientación y cumplimiento de este mecanismo control o evaluación de la gestión institucional le asiste a la Dirección de Desarrollo Regional de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar.

**ARTÍCULO 10º: VIGENCIA:** la presente rige a partir de su expedición.

Notifíquese y cúmplase,



JOSE LUIS URON MARQUEZ

Presidente ejecutivo.