

RESOLUCION N° 241 DE 2020

(5 de noviembre)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE IMPLEMENTA EL PLAN DEL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RIO CESAR”

El suscrito Presidente Ejecutivo de la Cámara de comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar, en uso de las facultades legales y Estatutarias,

CONSIDERANDO:

- A) Que el artículo 209 de la Constitución Política de 1991 en su artículo 209 establece: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- B) Que la Ley 1437 de 2011 en su artículo tercero establece: “**PRINCIPIOS.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.”
- C) Que la Ley 489 señala en su **CAPITULO XVI** Ejercicio de funciones administrativas por particulares que comprende los artículos 110,111,112,113,114.

- D) Que a la luz de la Constitución Política de 1991, con la Sentencia C-144 del 20 de abril de 1993 la Sala Plena de la Corte Constitucional, al definir el alcance de las normas que prevén su existencia y naturaleza jurídica, señalo que las Cámaras de Comercio **no son entidades públicas**, pues al tiempo que no se avienen con ninguna de las especies de esta naturaleza contempladas y reguladas en la Constitución y la Ley, de acuerdo con sus funciones, excluida la de llevar el registro mercantil, su organización y dirección, las fuentes de sus ingresos, la naturaleza de sus trabajadores y la existencia de sus estatutos que las gobiernan, no se puede dudar sobre su naturaleza corporativa, gremial y privada, igualmente, la Corte Constitucional reconoció que no obstante su **carácter privado**, las Cámaras ejercen la función pública de administrar el registro mercantil. (subrayado propio).
- E) La Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar, como entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, corporativa y gremial, conformada por los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil, que trabaja con calidad y transparencia, como motor de desarrollo regional dentro del núcleo del Diamante Caribe y Santanderes, en la prestación de servicios de registros públicos, en la gestión del progreso económico y cultural de la región y del fortalecimiento de su tejido social, apoyada en un talento humano calificado y en tecnologías de la información, y con el propósito de alcanzar su objetivo social tendrá en cuenta el siguiente plan del servicio al ciudadano, como herramienta para todos los trabajadores que laboran en esta entidad, Por tal razón, con el presente plan se busca armonizar lo consignado en el Manual de servicio al cliente (Resolucion N° 065 De 2017), para que los trabajadores responsables de tramitar las solicitudes y asuntos en general a los usuarios en todas las sedes, seccionales y oficinas receptoras lo hagan con la convicción que su labor es de impacto, importancia y debida transcendencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales que le

asigna la Constitución Política y la Ley a las Camaras de Comercio logrando con ello un mejor servicio al ciudadano.

- F) Así las cosas, es menester tener presente que la satisfacción del ciudadano mediante un sistema de atención integral, requiere disponer de protocolos e instrumentos esenciales institucionales para el recibo, asignación al competente, trámite, respuesta y evaluación eficiente, eficaz y real de las peticiones, consultas, quejas, reclamos o recursos de todas las personas que se acercan a la Camara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar mediante los canales de comunicación y medios electrónicos.
- G) Para ello, el usuario debe recibir respuestas precisas, concretas, oportunas y completas a su solicitud, consulta, problema o situación particular, y por supuesto que los trabajadores que tramitan su asunto lo traten con dignidad, gentileza y respeto; lo cual exige a cada trabajador vinculado a cualquier dependencia o sede de la entidad, sin distingo del cargo asignado, demostrar su vocación de servicio y respeto a cada instante en el contacto con el ciudadano.
- H) Con la implementación del presente plan del servicio al ciudadano la Camara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar pretende mejorar la prestación de los servicios que esta Entidad ofrece a ciudadanos y ciudadanas.

Igualmente, al unificar el tratamiento que ha de darse al ciudadano, la comunidad debe esperar que las actuaciones de los trabajadores de este ente cameral sean el reflejo de la aplicación del Manual del Servicio al Cliente, lo que permite que en la atención se dé un trato digno, ágil y eficiente al caso propuesto por el usuario, en aras de dar la respuesta institucional idónea y pertinente. Por último, será indispensable para el mejoramiento continuo de la Entidad, la percepción de aceptación y los niveles de satisfacción del usuario por el servicio prestado.

RESUELVE:

ARTICULO 1º: ALCANCE: El Presente Plan de Atención al Ciudadano está dirigido a los trabajadores en general de esta Cámara de Comercio, quienes al ejercer su principal función de escuchar, orientar y asesorar al ciudadano que acude a los servicios ofertados utilizando cualquier canal de atención habilitado para ello, de manera presencial o virtual, con el fin de obtener información sobre sus peticiones, asesoría y estado de solicitudes, presentación de quejas, reclamos, de competencia de la Entidad, observando los manuales y protocolos establecidos con el fin de brindarle una mejor atención, de conformidad a la dignidad, diligencia y eficacia debida.

ARTICULO 2º: CONCEPTOS:

Atención al Ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar.

Atención telefónica: Medio de comunicación a través del cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con la petición, solicitud, queja o reclamo presentada.

Calidad: Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con lo solicitado y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, o que requiera la prestación de un servicio relacionado con la misión y visión de este ente cameral.

Derecho de Petición: De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición: “ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para

garantizar los derechos fundamentales”. Mediante el derecho de petición, se podrá “[...] solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”

Manual: Documento que recopila los aspectos esenciales de determinada materia, que a su vez sirve de guía al usuario y trabajadores sobre el manejo de un procedimiento.

Queja: Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de los trabajadores en ejercicio de sus funciones, con el fin de mejorar la prestación del servicio y ejercer planes y procedimientos de mejoras.

Reclamo: Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión.

Servicio: Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus trabajadores y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.

Sugerencias: Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado.

Usuario: Toda persona natural o jurídica que requiere un servicio. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

Discriminación Por Motivos De Discapacidad: se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el

propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Lenguaje: Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

Transparencia: En todas las actuaciones institucionales deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar.

ARTICULO 3º: NORMATIVIDAD APLICABLE:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-
- ✓ Ley 1346 de 2009.
- ✓ Ley 1755 de 2015.
- ✓ Decreto 1166 de 2016.
- ✓ Decreto 491 de 2020.

- ✓ Resolución N° 006 de 2016 (26 de abril) expedida por la Junta Directiva “Por la cual se establece el Manual sobre racionalización de tramites y procedimientos de de la Camara de Comercio de Valledupar en relación con la función publica de registros públicos, para la lucha contra la corrupción”.
- ✓ Resolución N° 010 de 2016 (23 de agosto) expedida por la Junta Directiva "Por Medio De La Cual Se Modifica La Resolucion 008 Del 19 De Julio De 2016 Por La Cual Se Establece El Manual Sobre Racionalización De Tramites Y Procedimientos De De La Camara De Comercio De Valledupar En Relación Con La Función Publica De Registros Públicos, Para La Lucha Contra La Corrupción”.
- ✓ Resolución N° 065 de 2017 (30 de noviembre) expedida por la Junta Directiva "Por Medio De La Cual Se Modifica El Manual De Servicio Al Cliente De La Cámara De Comercio De Valledupar”
- ✓ Resolución N° 054 de 2017 (23 de agosto) Expedida por la Junta Directiva "Por Medio De La Cual Se Aprueba La Guia Anticorrupcion Basada En El Estatuto Anticorrupcion De La Camara De Comercio De Valledupar" Y Se Dictan Otras Disposiciones".
- ✓ Resolución N° 037 de 2017 (21 de junio) Expedida por la Junta Directiva “Por Medio De La Cual Se Aprueba El Manual De Servicio Al Cliente De La Camara De Comercio De Valledupar”.
- ✓ Resolución N° 051 de 2017 (23 de agosto) Expedida por la Junta Directiva “Por Medio De La Cual Se Aprueba El Estatuto Anticorrupción De La Cámara De Comercio De Valledupar Y Se Dictan Otras Disposiciones”
- ✓ Resolución N° 032 de 2017 (21 de junio) Expedida por la Junta Directiva "Por Medio De La Cual Se Apruera El Manual De Procedimientos De Peticiones, Quejas Y Reclamos— Pqr's De La Camara De Comercio De Valledupar"
- ✓ Resolución N° 090 del 2018 (05 de septiembre) Expedida por la Presidencia Ejecutiva "Por Medio Del Cual Se Aprueba El Manual De Formulacion De Políticas, Control o Evaluacion De La Gestion Institucional, Por Parte De Los Ciudadanos, Usuarios o Interesados",

- ✓ Resolución N° 043 Expedida por la Junta Directiva “Por Medio De La Cual Se Aprueba El Código De Ética Y Buen Gobierno Corporativo De La Cámara De Comercio De Valledupar”.
- ✓ Resolución N° 227 de 2020 (5 de octubre) Expedida por la Junta Directiva “Por Medio De La Cual Se Individualiza El Código De Ética Y Buen Gobierno Corporativo De La Cámara De Comercio De Valledupar Para El Valle Del Rio Cesar Contenido En La Resolución N° 114 Del 14 De Febrero De 2019.”
- ✓ Resolución N° 103 de 2019 (enero 10) Expedida por la Junta Directiva "Por Medio De La Cual Se Determina El Procedimiento Para La Aplicación Del Artículo 36,37 Y 38 Del Código De Comercio, Y Se Tomaran Otras Decisiones”.
- ✓ Resolución N° 215 del 2020 Expedida por la Presidencia Ejecutiva (24 de septiembre) "Por Medio De La Cual Se Reglamenta El Plan Y El Procedimiento De La Rendición De Cuentas De La Cámara De Comercio De Val Iedupar Para El Valle Del Rio Cesar"
- ✓ Resolución N°222 del 2020 (05 de octubre) Expedida por la Presidencia Ejecutiva, “Por Medio De La Cual Se Reglamenta La Política De Transparencia Integridad Y No Tolerancia Con La Corrupción De La Cámara De Comercio De Valledupar Para El Valle Del Rio Cesar”

ARTICULO 4º: ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

- ✓ **Respetuoso:** Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- ✓ **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- ✓ **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- ✓ **Empático:** Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- ✓ **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- ✓ **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.

- ✓ **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- ✓ **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

ARTICULO 5º: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS: De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

✓ **Derechos de los ciudadanos**

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean

valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

✓ **Deberes de los ciudadanos.**

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los colaboradores públicos

✓ **Deberes en la atención al público.**

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción
- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a las instalaciones de la Entidad o ingresen canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Verificar y generar estrategias de divulgación en donde se busque publicar información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los servicios de información de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.
- Sensibilizar a los trabajadores de la entidad acerca de los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano.

ARTICULO 6º: CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

La Camara de Comercio de Valledupar para el Valle del Rio Cesar está comprometida en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano, usuarios y/o grupos de interés, por lo cual los trabajadores de este ente cameral deben:

- **Capacidad de escucha:** Elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.
- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación.
- Conservar un trato cordial como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano.

- Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

PARÁGRAFO 1º: Es importante resaltar que los trabajadores de este ente cameral en ninguna circunstancia deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

ARTICULO 7º: ATENCIÓN PRESENCIAL: Los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones, así como presentar una petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cualquier seccional de la entidad, oficinas receptoras o sede principal, como también a travez de carpas mobiles, buzones de sugerencias, redes sociales, chat institucional y todos los canales virtuales habilitados para el contacto permanente con la ciudadanía.

PARAGRAFO 1º: Todos los trabajadores de la entidad deben conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

PARÁGRAFO 2º: ATENCIÓN PRIORITARIA: Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

ARTICULO 8º: ATENCIÓN PREFERENCIAL: Peticiones presentadas por personas discapacitadas, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, grupos étnicos minoritarios, personas de talla baja y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la norma vigente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

✓ **Adultos mayores y mujeres embarazadas.**

- Una vez entran a la sala de espera, el trabajador de la Entidad debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- Serán atendidos sin que tengan que esperar.

✓ **Atención a niños, niñas y adolescentes.**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Los menores de edad deben estar acompañados de un adulto responsable.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

✓ **Personas en situación de vulnerabilidad.**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al trabajador:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Serán atendidos sin que tengan que esperar.

✓ **Pautas que se deben seguir para prestar un buen servicio a las víctimas.**

Aunque la atención especializada para las personas víctimas la presta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se debe tener en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan.
- Mantener en equilibrio su estado emocional. Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”. Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra. Por supuesto, evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.

- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad. Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como “no se preocupe” o “todo está bien”; mejor recuérdale que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

✓ **Grupos étnicos.**

Colombia reconoce la presencia de tres grupos étnicos en su jurisdicción, expresiones del carácter multiétnico y pluricultural del país: los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rom. Dicha diversidad étnica y cultural, así como el deber del Estado y de las personas de protegerla está consagrada en ese gran pacto social que es la Constitución Política.

Así mismo, el orden jurídico reconoce la existencia de instituciones propias que deben ser respetadas, las cuales son expresión, entre otros de sistemas de gobierno y autoridad particulares a cada caso, como se verá más adelante.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al trabajador:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura.
- Iniciar proceso contractual de acuerdo con la normativa vigente para dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto que corresponda.

✓ **Personas con discapacidad.**

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

- **Discapacidad Sensorial:** No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ **Discapacidad visual:** No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ej: estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a tal funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene X y Y información, etc.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. Si por algún motivo el trabajador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el proyecto Convertic, promueve la inclusión y autonomía de 1.2 millones de personas con discapacidad visual en Colombia gracias al uso y apropiación de las TIC, poniendo a disposición de la población en condición de discapacidad visual un software lector de pantalla JAWS y software magnificador ZOOM TEXT.

El software lector de pantalla JAWS transforma la información de los sistemas operativos y las aplicaciones en sonido, mientras el software amplificador, ZOOM TEXT puede aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla, permitiendo a las personas ciegas y con baja visión, acceder a la información. Ambos aplicativos requieren un computador con S.O Windows.

- **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:** Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios. No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba.
- No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Este ente cameral cuenta con el SIEL - Servicio de Interpretación en Línea del **CENTRO DE RELEVO** para la atención en canal presencial que, facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

- ✓ **Atención a personas con sordoceguera:** Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- ✓ **Atención a personas con discapacidad física o motora:** No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- ✓ **Atención a personas con discapacidad cognitiva:** Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- ✓ **Atención a personas con discapacidad mental:** Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- ✓ **Atención a personas de talla baja:** Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

✓ **Guardias de seguridad:** Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza. Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse

ARTICULO 9º: ATENCIÓN TELEFÓNICA: En aras de brindar una atención con calidad, el trabajador debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras.
- Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si debe poner la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

ARTICULO 10: ATENCIÓN VIRTUAL:

✓ **Aplicativo página web, enlace PQRSD**

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos.

Se ingresa virtualmente por <https://ccvalledupar.org.co/>, en la parte superior derecha opción: Servicio al Ciudadano. Debe ingresar al link: “Consultas, quejas y reclamos”, diligenciando el formulario habilitado.

- Correo electrónico para la recepción de peticiones, quejas o reclamos: pqr@ccvalledupar.org.co

- Correo electrónico para presentación de denuncias por actos de corrupción por hechos internos: secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co

- Igualmente la ciudadanía podrá radicar a cualquiera de los correos electrónicos de la Entidad sus peticiones, quejas o reclamos y estos a su vez, deberán correr traslado al área pertinente para darle el trámite correspondiente.

✓ **Chat institucional:**

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). Mi nombre es...En que le puedo colaborar? Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información.

- Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla. Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

- ✓ **Redes Sociales** : El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención.

A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

- Pagina web: <https://ccvalledupar.org.co/>
- Twitter: @ccvalledupar
- Instagram: @ccvalledupar
- Youtube: camaradecomerciodevalledupar
- Facebook: ccvalledupar

ARTICULO 11: ATENCIÓN PRESENCIAL:

✓ Atención por Correspondencia.

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

- Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas: podrán ser radicadas en la sede principal de la entidad, sus seccionales y/o oficinas receptoras en los horarios publicados en la pagina web y carteleras institucionales.
- Buzón de sugerencias ubicado en la sede principal de la entidad, sus seccionales y/o oficinas receptoras en los horarios publicados en la pagina web y carteleras institucionales.

Para la recepción de las PQRS, se debe tener en cuenta:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Sr.", "Sra."; Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano.
- En caso de que insista en radicarlo, recibirlo. Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad. Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

✓ **Buzones de Sugerencias.**

- Revisar diariamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Diariamente se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y registrar en el aplicativo de gestión dispuesto para ello.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según la competencia.
- Dar una respuesta al ciudadano en los términos de ley.

ARTICULO 12: APLICACIÓN NORMATIVA DEL PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA DE GOBIERNO ABIERTO EN COLOMBIA: La Ley Estatutaria 1712 del 6 de marzo de 2014 y el Decreto reglamentario 103 del 20 de enero de 2015, compilado en el libro segundo, parte I, título I del Decreto 1081 de 2015, desarrollan y regulan el derecho fundamental de acceso a la información pública: los procedimientos, la garantía para su ejercicio y las excepciones a la publicidad de información.

Dispone la Ley 1712 que los sujetos obligados están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la información pública en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que establezca la ley. De acuerdo con los numerales c, d y f del artículo 5 de la Ley 1712, las cámaras de comercio son sujetos obligados, en la medida en que son personas jurídicas que prestan funciones públicas y un servicio público y que administran recursos asimismo públicos; por lo tanto, a las cámaras les resulta aplicable el marco normativo de transparencia en cuanto a la información relacionada con el cumplimiento de las funciones públicas delegadas, el servicio público que perciben por este, atendiendo siempre las reglas especiales que regulan el sector.

Es pertinente aclarar que la aplicación de la Ley 1712 no desconoce las disposiciones legales y reglamentarias que regulan las actividades y los procedimientos propios

de las funciones públicas registral y de certificación de las cámaras de comercio, y prevalecen las tarifas reconocidas legalmente a los entes camerales sobre la gratuidad universal del acceso a la información, sin que se modifique la operación de registro y certificación. Las cámaras de comercio iniciaron la implementación de la Ley de Transparencia desde el 6 de marzo de 2015 de la mano de su confederación (Confecámaras). Este proceso las llevó a ajustar los procedimientos para garantizar el derecho de acceso a la información y a adecuar e incorporar los instrumentos de gestión de la transparencia de la información que refiere la ley. Cabe precisar en este punto que existe un vacío en la regulación de la Ley de Transparencia, puesto que a la fecha no se ha regulado de manera precisa el alcance del cumplimiento para los privados como sujetos obligados, lo que deja a interpretación de estos el cumplimiento de sus obligaciones.

Con la finalidad de detallar un poco más las obligaciones que se desprenden para las cámaras de comercio al ser sujetos obligados de la ley de transparencia, a continuación, se hará referencia a la transparencia activa, pasiva y a los instrumentos de gestión de la información pública, haciendo los comentarios que aplican en cuanto a los entes camerales.

- **Transparencia activa.**

Es la obligación correlativa del derecho al acceso a la información, referida a la publicación y divulgación de información pública de forma proactiva por parte del sujeto obligado. Se accede a la información a través de las páginas web, las carteleras o cualquier otro medio o canal de publicidad dispuesto, y, por esto, la actualización debe ser periódica. Por la transparencia activa se debe publicar información mínima estructural, es decir, sobre la estructura organizacional del sujeto obligado, esta incluye:

- La estructura, funciones y deberes, ubicación y horas de atención al público.
- El presupuesto general. La norma también se refiere al plan de compras; y cabe precisar que es un concepto del derecho público no aplicable a las cámaras de comercio.
- Directorio de empleados.
- Las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los funcionarios del sujeto obligado. Las cámaras, como entidades de naturaleza

privada, deben garantizar en este ítem el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, la Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

- Las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales.
- Las metas y objetivos de conformidad con sus programas operativos y los resueltos de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
- Los plazos de cumplimiento de los contratos.

Es de advertir que los obligados con naturaleza privada divulgan la información conforme a la documentación que por sus actividades y funciones les corresponde publicar. En el caso de las cámaras de comercio, se limita la publicación de la información mínima estructural a la estrictamente relacionada con el servicio registral, toda vez que su naturaleza jurídica es privada y, en consecuencia, sus obligaciones en temas de transparencia no exceden la órbita del ejercicio de funciones públicas.

Adicional a lo anterior, se debe publicar información mínima funcional, es decir, sobre las funciones públicas que se ejercen:

- Descripción sobre el servicio que se brinda al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención y mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.
- Trámites y descripciones de los procedimientos que se pueden agotar ante las cámaras de comercio.
- Los informes de gestión, evaluación y auditoria del sujeto obligado.
- Los procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como los datos de adjudicación y ejecución de contratos.

A propósito de los recursos de publicación de información relacionada con asuntos contractuales de las cámaras de comercio, una expresión de la transparencia activa es la publicación de la gestión e información contractual a través del SECOP, que permite dar cuenta de la contratación realizada por los entes camerales con recursos públicos, el tema que será desarrollado más adelante.

Para mejor gestión de lo anterior, los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos. Por tanto, las cámaras deben contar con un

programa de gestión documental, tablas de retención documental, inventarios documentales y demás instrumentos de transparencia; estos aspectos, vale decir, son regulados en el Acuerdo 005 del 20 de junio de 2018 del Archivo General de la Nación.

- **Transparencia pasiva.**

Referida a la gestión de solicitudes de información pública, es una de las formas de acceso a esta a través de las solicitudes que realicen los ciudadanos a sujetos obligados por los diferentes canales de atención disponibles. Implica la implementación de mecanismos para la recepción, trámite y atención de solicitudes de información de acuerdo con las normas del CPACA y de lo Contencioso Administrativo, además de la implementación de un reporte periódico del trámite de los derechos de información recibidos.

En la entrega de información proveniente de los registros públicos se podrán cobrar los costos de reproducción, entendidos como todos los valores directos que son necesarios para obtener la información pública solicitada (CD, fotocopias, entre otros); por esto, se deben publicar previamente los costos de reproducción de la información, los cuales dependen del medio y tipo de formato.

El acceso a la información solo puede ser restringido excepcionalmente, en circunstancias que están limitadas y deben ser proporcionales y estar contempladas en la ley o la constitución. Tales excepciones son las siguientes:

Información clasificada para la protección de datos personales y sensibles en poder del sujeto obligado de conformidad con las disposiciones de la Ley de Habeas Data. Corresponde a aquella información que, estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio particular y privado, o semiprivado, de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso puede ser negado o exceptuado en circunstancias legítimas y necesarias, teniendo en cuenta los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

Información considerada de carácter reservado por razones de defensa y seguridad nacional, estabilidad macroeconómica y financiera. Corresponde a aquella información que, estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuado y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos

consagrados en la ley. Conviene resaltar que no hay obligación de generar información no disponible cuando sea solicitada en ejercicio del derecho de información. Los instrumentos de la gestión de la información pública. Los sujetos obligados deben articular el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la transparencia activa y pasiva mediante el uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y garantizar su actuación y divulgación; para el efecto, la Ley 1712 definió estos instrumentos de gestión:

- Esquema de publicación.

Es el instrumento mediante el cual el sujeto obligado informa a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada en su sitio web. Es una estructura ordenada de presentación de la información publicada y que publicará en desarrollo del principio de transparencia activa. Contiene el listado de la información mínima obligatoria y de la información de interés a los ciudadanos, y el listado de información originada en ejercicio del derecho de información.

- Matriz de responsables. Es el instrumento interno mediante el cual el sujeto obligado señala el nombre del área encargada de la custodia o control de la información pública para efectos de permitir su acceso y gestionar su publicación actualizada.
- Registro de activos de la información. Es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genera, obtenga, adquiera, transforme o controle, relacionada con el servicio o función pública a su cargo; dicha información debe publicarse a través de la página web o los medios que para este fin se determinen. En el caso de las cámaras, serían principalmente los registros públicos administrados.
- Índice de información clasificada y reservada. Es el inventario de la información generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, cuya disponibilidad está restringida por ser considerada clasificada para proteger datos personales o por razones de seguridad y defensa nacional o estabilidad macroeconómica y financiera. En el caso de las cámaras, sería, por ejemplo, la información sobre menores de edad, datos personales de proveedores, árbitros y conciliadores, datos que protejan la seguridad e intimidad de las personas.

- Programa de gestión documental. Conjunto de normas, políticas, procedimientos e instrumentos de gestión y tecnológicos adoptados por el sujeto obligado para la identificación, clasificación, organización y conservación de la información. Deberán estar estructurados bajo las disposiciones legales y reglamentarias de archivo y de acuerdo con las directrices del Archivo General de la Nación para las cámaras de comercio (Acuerdo 005 del 20 de junio de 2018 del Archivo General de la Nación).

Adicional a la Ley 1712 y a su decreto reglamentario, hay que hacer referencia a la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que reguló los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos establecidos inicialmente en los artículos 2.1.1.2.2.2 y 2.1.1.2.1.11, y en el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.

Como ya se anunció, la resolución refiere la accesibilidad de la información por medios electrónicos en formato alternativo para personas en condición de discapacidad; esto implica un reto para las cámaras de comercio. Toda vez que la estructura de los registros públicos hace difícil su acceso y divulgación por medios diferentes al escrito; sin embargo, se han venido disponiendo de audios, videos y diversos mecanismos amigables para dichos grupos poblacionales.

Finalmente, se llama la atención sobre el RUES, una herramienta para el acceso de la ciudadanía a la información de los registros públicos administrados por las cámaras. El RUES nació en el año 2005, el primero de enero, como una herramienta de registro de información y racionalización de trámites que, según lo establecido por el artículo 166 del Decreto Ley 019 de 2012, integra el Registro Mercantil, el Registro Único de Proponente, el Registro Nacional de Turismo, el Registro de Entidades Extranjeras de Derecho Privado sin Animo de Lucro que Establezcan Negocios en Colombia, el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas, el Registro de Vendedores de Juegos de Suerte y Azar, y el Registro de las Veedurías Ciudadanas; además, incorporará los registros de Entidades sin Animo de Lucro y de la Economía Solidaria.

El RUES es administrado por Confecámaras y se alimenta de la información proveniente de las 57 cámaras del país atendiendo a criterios de eficiencia, económica y buena fe para brindar al Estado, a los ciudadanos y a la sociedad en general una herramienta confiable de información unificada tanto en el orden nacional como en el internacional; esto facilita la generación de un contexto adecuado, en el que aflore la iniciativa social y se produzcan conversaciones entre la ciudadanía, las empresas, las organizaciones sin fines de lucro y los agentes sociales en general, para así obtener respuestas satisfactorias frente a las necesidades y demandas de la sociedad.

El RUES es una plataforma de consulta de información de nueve registros empresariales. Cualquier ciudadano puede acceder, con su nombre, razón social o NIT, a la información de dichos registros, en los cuales las personas naturales o jurídicas están inscritas; así que permite conocer datos de la matrícula, datos de establecimientos de comercio, nombres de representantes legales y revisores fiscales, último año de renovación y código CIU.

ARTICULO 13: RENDICIÓN DE CUENTAS: Deber legal y ético que tiene todo funcionario o persona natural o jurídica de responder e informar por la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que se le ha conferido.

Para efectos de la presente Resolución, se entiende por deber legal, aquella obligación que tiene todo funcionario público y particular que administre y maneje fondos, bienes y recursos públicos, de asumir la responsabilidad que se derive de su gestión anual.

PARÁGRAFO 1º: Teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 50 N° 28 del cuerpo estatutario de esta institución, Resolución N° 073 de 2018 (19 de enero) aprobado por la Superintendencia de Industria y Comercio en Resolución N° 44845 de 2018 (27 de junio de 2018), le corresponde a esta Cámara de Comercio rendir cuentas anualmente dentro de los tres primeros meses a la ciudadanía en general.

PARÁGRAFO 2º: Se deja constancia que la aplicación de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 que contiene el manual de Rendición de Cuentas deberá contener los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición en las entidades de la Rama Ejecutiva, del orden nacional y territorial, así como las recomendaciones para

las demás ramas del poder público y entidades de la Administración Pública, por lo tanto no se le es aplicable a las entidades de naturaleza privada como lo es esta Cámara de Comercio.

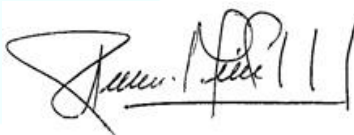
ARTICULO 14: OFICINA SECRETARIA DE TRANSPARENCIA: Que dentro de la organización se encuentra la oficina de la Secretaria de Transparencia, área encargada de la recepción y tramite de las quejas y/o denuncias presentadas por los ciudadanos, además de la oficina de PQRDFS, que dichas quejas podrán ser radicadas a través del correo electrónico secretariadetransparencia@ccvalledupar.org.co como también de manera presencial en la sede principal de nuestra institución.

Una vez la Secretaria de Transparencia conozca por cualquier medio (virtual o presencial) la comisión de una falta gravísima realizada por cualquier trabajador le corresponderá dar inicio a un proceso disciplinario interno en donde se debe esclarecer los hechos motivos de la queja respetando los derechos laborales consignados en el reglamento interno de trabajo, contrato laboral y demás normas internas que regulan dicha facultad.

Que la Secretaria de Transparencia deberá correr traslado a los organismos de control cuando se considere pertinente, necesario y oportuno con la mayor agilidad del caso evitando la vulneración de los derechos de los titulares cumpliendo con los estandares legales aplicables a cada caso.

ARTICULO 15: VIGENCIA: la presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación,

Publíquese y cúmplase,



JOSÉ LUIS URÓN MÁRQUEZ