



Cámara
de Comercio
de **Soacha**

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE, TERMINO DE RESPUESTA Y PQRS(D)

Cámara de Comercio de Soacha

Bienvenido a la Cámara de Comercio de Soacha

La Cámara de Comercio de Soacha garantiza la atención oportuna, respetuosa y formal de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRS(D)– a través de la Dirección Jurídica, en coordinación con la Secretaría General. De igual manera, esta Dirección es la encargada de gestionar las solicitudes relacionadas con los registros públicos, en sus distintas modalidades, velando por el cumplimiento de los requisitos legales y la correcta prestación del servicio.

Aquí se cree en la atención que escucha, en las soluciones que llegan a tiempo, y en una experiencia respetuosa que reconoce el valor de cada persona y cada trámite. El equipo está comprometido con servir con transparencia, cercanía y excelencia, tanto en la atención presencial como en los canales virtuales.

 Cada requerimiento cuenta. Cada voz tiene espacio.

ASÍ FLUYE LA ATENCIÓN EN PQRS(D)

La Cámara de Comercio de Soacha garantiza el derecho de todas las personas a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRS(D)), así como solicitudes de información o copias relacionadas con la gestión administrativa.

Estas solicitudes se tramitan conforme a lo establecido en la ley, y se dará respuesta dentro del término legal de 5 a 15 días hábiles, según la naturaleza del requerimiento.

La Cámara valora cada comentario como una oportunidad de mejora y lo canaliza directamente al equipo responsable para garantizar una respuesta clara, útil y dentro del plazo.

Sobre los turnos y la atención en sede

En la Cámara de Comercio de Soacha se promueve una atención cercana, profesional y eficiente. Todos los usuarios serán atendidos mediante el sistema determinado por la Cámara de Comercio de Soacha, que organiza la atención según el orden de llegada y el tipo de trámite a realizar.

Para garantizar una experiencia justa e incluyente, se otorgan turnos preferenciales exclusivamente a:

- Personas en estado de embarazo
- Personas mayores de 60 años
- Personas con discapacidad
- Personas con niños menores a 3 años

El derecho al turno se respetará siempre, tanto para usuarios en sala como para los trámites y documentos previamente radicados.

Trámites de los Registros Públicos

Los tiempos de atención para la gestión de trámites están definidos entre 5 y 15 días hábiles, dependiendo del tipo de solicitud. A continuación, se detallan los servicios prestados:

ASÍ FLUYE LA ATENCIÓN EN PQRS(D)

Trámite o servicio	Tiempo de atención
Constitución en el Registro Mercantil y ESALES	5 a 15 días hábiles
Inscripción de documentos en el Registro Mercantil y ESALES	5 a 15 días hábiles
Registro Nacional de Turismo	5 a 15 días hábiles
Registro Nacional de Operadores de Libranza (RUNEOL)	5 a 15 días hábiles
Certificados especiales (copia textual, reliquidación, negativo)	5 a 15 días hábiles
Entrega del certificado histórico	5 a 15 días hábiles
Entrega del certificado reconstrucción de muestras	5 a 15 días hábiles
Corrección de certificados del Registro Mercantil y ESAL	5 a 15 días hábiles
Mutaciones (Cambio de nombre, actividad, dirección, teléfono, fax)	5 a 15 días hábiles
Matrícula de persona natural y establecimientos de comercio	5 a 15 días hábiles
Renovación de la Matrícula Mercantil	5 a 15 días hábiles
Certificados en línea (matrícula, existencia, representación legal y proponentes)	5 a 15 días hábiles
Certificados en serie o batch	5 a 15 días hábiles
Inscripción de libros de comercio	5 a 15 días hábiles
Registro Único de Proponentes (inscripción, renovación y actualización)	5 a 15 días hábiles
Corrección de certificados del Registro Único de Proponentes	5 a 15 días hábiles

Sin embargo, como parte del compromiso de la Cámara de Comercio de Soacha con los empresarios y comerciantes del territorio, muchos certificados pueden ser expedidos de manera inmediata o en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles, dependiendo del tipo de trámite y la disponibilidad del sistema. Esta agilidad no sustituye los términos legales, pero representa nuestro esfuerzo permanente por facilitar los procesos y brindar un servicio oportuno y cercano.

Para efectos de la contabilización de términos de las solicitudes remitidas a través de medios electrónicos, se entiende que la cámara de comercio las recibe el mismo día que ingresan, si se presentan entre las 00:00 y las 23:59 horas. Cuando la solicitud electrónica se recibe en días u horas no hábiles, los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente. (Para la Cámara de Comercio de Soacha los días sabados no son día hábil)



Una atención pensada en cada persona

Los espacios, canales y procesos están diseñados para brindar una atención accesible e inclusiva. Si alguien requiere apoyo, el personal está capacitado para brindar orientación personalizada y facilitar los trámites, sin barreras ni condiciones discriminatorias.

La Cámara de Comercio de Soacha atiende de manera formal y oportuna todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS(D) a cargo de la dirección jurídica en compañía de la secretaria general y así como las solicitudes de carácter de registros públicos en sus diferentes modalidades gestionadas por la Dirección Jurídica

CANALES DISPONIBLES

- Sede física: Carrera 8 No. 16-76, Barrio Lincoln – Soacha
- Correo electrónico: contactenos@camaradecomerciosoacha.org.co
- Teléfono: 310 227 2379
- Web: www.camaradecomerciosoacha.org.co
- Horario de atención: lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Cámara de Comercio de Soacha
Transformar es servir. Escuchar. Resolver. Y acompañar cada paso del crecimiento empresarial con humanidad y compromiso.