

TÉRMINOS Y CONDICIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, FELICITACIONES Y CONTÁCTENOS

Con el fin de atender adecuadamente las sugerencias, quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones y consultas de nuestros clientes y usuarios, la Cámara de Comercio de Bogotá, en lo sucesivo CCB, una persona jurídica de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, identificada con NIT 860007322-9; ha establecido un canal de recepción de estas solicitudes o casos en línea.

A través de este formulario podrás registrar ya sea a nombre propio o de manera anónima, los siguientes tipos de casos:

- **Sugerencia:** Propuesta dada por el cliente para mejorar el servicio que ofrecemos o los productos que entregamos. Ej. *La sede debería tener rampa para sillas de ruedas.*
- **Queja:** Inconformidad expresada sobre la prestación del servicio que ofrecemos en cualquiera de nuestros canales. Ej. *Un cliente fue a la sede y el colaborador lo atendió mal, un cliente no puede descargar el certificado, inconvenientes en la página web realizando un trámite.*
- **Reclamo:** Inconformidad manifestada por algún producto o servicio que hemos entregado. Ej. *El cliente recibió el certificado con la información errónea del representante legal, inconformidad con el tiempo de estudio de los trámites o con el procedimiento de los productos o servicios.*
- **Petición:** Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio. Ej. *Cualquier solicitud legal es una petición.*
- **Felicitación:** Exaltación que hace un cliente por el servicio o un producto que ha recibido.
- **Contáctenos:** Preguntas o solicitudes de información. Ej. *Consulta horarios de la sede, costos de la renovación, etc.*

La CCB no es una entidad competente para la recepción y atención de denuncias penales, sin embargo, puedes radicar otro tipo de situaciones o solicitudes a través de cualquiera de las expuestas anteriormente. Si requieres radicar una denuncia de tipo penal te invitamos a que te dirijas a las entidades competentes.

Para las solicitudes o casos que sean registrados a nombre propio, se deberá incluir el tipo y número de identificación, datos de contacto, el medio solicitado para la respuesta, si se requiere asociar la solicitud a una persona jurídica, el tipo de caso correspondiente, la descripción de la solicitud o caso y, de ser el necesario, los soportes o evidencias que lo apoyen.

Para los casos registrados de manera anónima, únicamente será necesario incluir el tipo de caso correspondiente, la descripción de la solicitud o caso y, de ser el necesario, los soportes o evidencias que lo apoyen. La aceptación de casos radicados de manera anónima está sujeta a las condiciones expuestas en el artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005. En caso de que incluyas información de carácter personal, como datos de contacto, nombres, identificaciones, entre otros, dentro de la descripción del caso o de los documentos adjuntos, entenderemos que la solicitud

puede ser tramitada a nombre propio y estarás dando una aceptación al tratamiento de datos propuesto por la CCB para las radicaciones de este tipo.

En cualquiera de los casos anteriormente expuestos, el sistema generará un número de radicado a través del cual es posible realizar el seguimiento, ya sea través de nuestra línea de atención al usuario 601 3830330 o de forma virtual mediante el botón de *Consulta de caso* en nuestra página web.

Nuestra promesa de respuesta es de 5 días hábiles. Si se trata de un derecho de petición o una solicitud de protección de datos personales el plazo máximo es de 15 días hábiles.

Para conocer nuestras sedes y horarios de atención te invitamos a entrar al enlace sedes en nuestra página web www.ccb.org.co.

Para conocer acerca de los trámites relacionados con el registro mercantil, te invitamos a nuestra sección de trámites y consultas en el siguiente enlace www.ccb.org.co/Tramites-y-Consultas.

Para realizar consultas en relación con la información pública relacionada con la Cámara de Comercio de Bogotá puedes escribirnos al correo notificacionesjudiciales@ccb.org.co.

Si quieres radicar una solicitud de naturaleza reservada, puedes dirigirte a la Procuraduría General de la Nación en el siguiente enlace www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page.

Para poder acceder a otros canales de comunicación de la CCB, así como agendar una cita para atención presencial y virtual puedes acceder a www.ccb.org.co/Contactenos/Otros-canales-de-atencion.

RESPONSABILIDAD DE RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRAZABILIDAD

El área de Mercadeo y Servicio al cliente es responsable de facilitar la recepción, distribución y trazabilidad de las sugerencias, quejas, reclamos, peticiones, felicitaciones y contáctenos. Las respuestas son gestionadas por cada línea de negocio dentro de los términos legales establecidos para ello.

AVISO DE PRIVACIDAD

Al momento de diligenciar el formulario y radicar tu solicitud autorizas a la Cámara de Comercio de Bogotá – CCB con NIT. 860.007.322-9, domiciliada y ubicada en Bogotá - Colombia en la Avenida el Dorado No. 68 D - 35, teléfono 601 3830330 y página web www.ccb.org.co, para que como responsable del tratamiento de tus datos personales los recolecte, almacene, use y circule para:

- a) Realizar actividades de registro, operación, seguimiento y acompañamiento;
- b) Atender, profundizar, responder o formalizar solicitudes de requerimientos, trámites, productos y/o servicios;
- c) Redireccionar las solicitudes a los entes correspondientes, cuando la CCB no tenga competencia para su atención;
- d) Evaluar la calidad de nuestros eventos, productos y/o servicios, así como sus experiencias y la satisfacción por su participación;
- e) Invitar, preinscribir, promocionar o enviar comunicaciones de nuestros eventos, cursos, seminarios, capacitaciones productos y/o servicios;
- f) Realizar actividades de marketing o prospección comercial;
- g) Compartirlos con nuestros proveedores y filiales;
- h) Enviarle comunicados de tipo corporativo o información de interés;
- i) Formalizar procesos de formación, educación o capacitación;
- j) Cumplir las funciones legítimas establecidas para las Cámaras de Comercio;
- k) Generar análisis, informes y estadísticas.

Estas finalidades se podrán realizar a través de medios físicos, digitales, electrónicos o telefónicos. Podrás consultar la Política de Protección de Datos Personales de la CCB en www.ccb.org.co/protecciondedatospersonales y resolver dudas e inquietudes relacionadas con el tratamiento de los datos, presentar tus solicitudes y/o ejercer tus derechos escribiendo al correo protecciondedatos@ccb.org.co, previo cumplimiento de lo descrito en el Artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015.

Así mismo, te informamos que tus derechos como titular de datos personales son:

- (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar tu información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.

POLÍTICA DE SEGURIDAD TECNOLÓGICA

1. La CCB no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación de la herramienta para radicar el caso o solicitud. En caso de inestabilidad o dificultades técnicas la CCB no tendrá responsabilidad

alguna frente a los usuarios, pero hará sus mejores esfuerzos para estabilizar su operatividad. En ese sentido, el usuario acepta que la herramienta para radicar el caso o solicitud puede eventualmente presentar dificultades técnicas, en tal caso se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible.

2. El usuario se compromete expresamente a hacer un uso adecuado del servicio y del portal en general, conforme al objetivo de esta y las condiciones establecidas en este documento, por lo tanto, se compromete a no alterar, copiar, duplicar, reproducir, descompilar, desensamblar, aplicar ingeniería inversa o de otra manera intentar descubrir los códigos fuente.
3. El usuario se compromete a no utilizar los contenidos ofrecidos por la CCB para introducir virus informáticos o realizar actuaciones susceptibles de alterar, estropear, interrumpir o generar errores o daños en los documentos electrónicos, datos o sistemas físicos y lógicos de la CCB o de terceras personas; así como obstaculizar el acceso de otros usuarios al servicio mediante el consumo masivo de los recursos informáticos.
4. La CCB no asume ningún tipo de responsabilidad en caso de pérdida, daño o perjuicio, que se ocasione en los siguientes eventos:
 - a. Inadecuado uso que haga del servicio prestado a través del portal.
 - b. Incumplimiento de las instrucciones, los términos y condiciones de uso expuestos en este documento y dentro del portal.
 - c. Fallas de conexión de internet al sistema que soporta el servicio que sean generadas desde el computador del usuario.
5. El usuario es responsable de mantener herramientas de detección de virus o malware en el computador o dispositivo, para minimizar la presencia de amenazas o de otros contenidos que puedan afectar los sistemas de información o la información digital de su equipo de cómputo o dispositivo, así como emplear la debida precaución, su mejor criterio y sentido común al utilizar la herramienta para radicar el caso y/o solicitud.

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones el usuario entiende y acepta todas las condiciones establecidas en este documento, desde el momento en que se registra y usa la herramienta para radicar el caso o solicitud.

La CCB se reserva el derecho de modificar en cualquier momento el contenido del sitio web, la herramienta para radicar el caso o solicitud, y los Términos y Condiciones aquí establecidos.