

## Atención al cliente

### Chat

En el siguiente número podrás hacer uso del servicio de consulta en línea a través de nuestro whatsapp business, allí un colaborador responderá tus inquietudes de forma inmediata. (+57) 3009124679.

### Comunicaciones de los clientes

En la Cámara de Comercio de Cartago contamos con diversos canales mediante los cuales podrás contactarnos, allí aclararás dudas sobre todos nuestros servicios; en nuestros canales podrás radicar tus PQRSF, cuyo término interno para dar respuesta es de diez (10) días hábiles, es decir, no se tienen en cuenta los días sábados ni domingos.

Para radicar tu PQRSF, es importante tener presente lo siguiente:

- **Felicitación:** reconocimiento por parte del cliente de un momento de verdad positivo que tuvo con la entidad.
- **Queja:** planteamiento de una inconformidad por parte del cliente al momento de la prestación de un servicio que no se refiere al incumplimiento en la promesa de venta sino a atributos específicos del servicio (amabilidad, infraestructura, entre otros). Por otro lado, también podrás manifestar inconformidades relacionadas con el tratamiento de tus datos personales.
- **Sugerencia:** planteamiento por parte del cliente, de la implementación de un nuevo atributo que le da mayor valor agregado al servicio.
- **Reclamo:** exigencia de un cliente por incumplimiento de la promesa de venta en la prestación de un servicio o compra de un producto.
- **Solicitud de Información:** manifestación por parte del cliente en la que plantea la necesidad de conocer más sobre alguno de nuestros servicios.
- **Solicitud relacionada con el tratamiento de tus datos personales:** podrás solicitar el ejercicio de tus derechos como titular de datos personales: conocer, actualizar y rectificar tus datos personales; solicitar prueba de la autorización; ser informado respecto del uso que le han dado a tus datos personales; revocar la autorización; solicitar la supresión del dato; acceder en forma gratuita a tus datos personales.
- **Derecho de 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.

### Sedes

La Cámara cuenta con tres sedes físicas, una oficina principal en la ciudad de Cartago, Valle del Cauca y dos oficinas receptoras en Roldanillo y La Unión (Valle Del Cauca)

Puedes presentar tus solicitudes de información, peticiones, sugerencias, quejas a través de los buzones de sugerencias ubicados en estas sedes o contactando a cualquiera de los colaboradores que prestan sus servicios en cada una de ellas. También puedes presentarlas por escrito en la sede principal, en nuestra unidad central de correspondencia.

### **Línea de servicio al cliente**

La Cámara de Comercio de Cartago, cuenta con la Línea de Servicio al Cliente 2179912 Ext. 101 en la cual puedes comunicarte para recibir información sobre nuestros servicios registrales y empresariales, adicionalmente, podrás formular solicitudes de información, sugerencias, quejas o reclamos. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 pm

### **Sitio web**

Se encuentra información completa sobre los servicios en general que ofrece la Cámara de Comercio de Cartago.

### **Correo electrónico de notificaciones judiciales de la Cámara de Comercio de Cartago.**

Las notificaciones judiciales pueden ser enviadas al siguiente correo electrónico [correspondencia@camaracartago.org](mailto:correspondencia@camaracartago.org)