

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5



**Cámara de Comercio
del Huila**
NIT. 891.180.000 - 4

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE



**Cámara de Comercio
del Huila**

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5



TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO SUPERIOR	1
3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE	1
3.1 Componentes	1
3.2 Factores	2
3.3 Atributos	2
4. CADENA DE VALOR	3
5. CANALES DE ATENCIÓN AL PUBLICO	4
5.1 Presenciales	4
5.2 Otros canales	4
6. ACUERDOS DE SERVICIO	5
7. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	5
7.1 Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes	6
7.2 Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad 6	
7.3 Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.) ...	7
7.4 Discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)	7
7.5 Discapacidad auditiva	8
8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	8
9. SERVICIOS	8
9.1 Servicios Registrales	8
9.2 CAE y VUE	9
9.3 Corresponsal Cameral	9
9.4 Competitividad y Desarrollo Empresarial	9
9.5 Servicios Especializados	10
9.6 Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición	10
9.7 Desarrollo Regional – RSC	11
9.8 Competitividad Emprendimiento e Innovación	11
9.9 Medición de Satisfacción y Favorabilidad	12

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

1. PROPÓSITO SUPERIOR

El propósito superior de la Cámara de Comercio del Huila para el periodo 2025-2028 refleja su compromiso con el desarrollo integral del ecosistema empresarial y organizacional de la región. Como aliado estratégico, la Cámara busca promover el crecimiento y la sostenibilidad de empresarios y organizaciones, garantizando un entorno competitivo que fomente la innovación, la colaboración y la prosperidad. Este propósito guía las acciones y proyectos institucionales, asegurando que cada iniciativa esté alineada con las necesidades y expectativas del sector productivo y contribuyendo al desarrollo económico y social del Huila:

“Ser el aliado estratégico de empresarios y organizaciones, facilitando su crecimiento y sostenibilidad, en un entorno competitivo favorable gestionado con la institucionalidad”.

2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Impulsar el fortalecimiento y la sostenibilidad empresarial
- ✓ Garantizar la sostenibilidad institucional
- ✓ Administrar con oportunidad y calidad los servicios registrales
- ✓ Promover la responsabilidad social corporativa

3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

La Cámara de Comercio del Huila, en cumplimiento de las funciones públicas delegadas por el Estado, establece su compromiso con la prestación de un servicio de alta calidad, centrado en las necesidades de sus clientes. La entidad orienta sus acciones hacia la identificación oportuna de problemáticas, la atención eficiente y la implementación de soluciones efectivas, con el fin de garantizar la satisfacción y confianza de los usuarios, bajo un enfoque de mejora continua y responsabilidad institucional.

“Comprometidos con la mejor ACTITUD, para garantizar la satisfacción de nuestros clientes en la prestación de todos los servicios misionales con OPORTUNIDAD, EFICIENCIA y CALIDAD, impulsamos el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.”

3.1 Componentes

Competitividad: Propósito superior o fin último de la CCH, impulsar competitividad departamental, promoviendo el emprendimiento, la innovación, la productividad mejorando las capacidades del talento humano y garantizando el acceso a servicios que faciliten la formalización de las organizaciones.

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

Integralidad: Que cada colaborador de la CCH conozca los servicios de la Cámara, e implemente desde sus responsabilidades, acciones y lineamientos de servicio al cliente.

Cercanía: Cerca a los clientes, brindándoles accesibilidad, facilidad y rapidez en los procesos, trámites, servicios y requerimientos.

Beneficios: Tangibles a los clientes y usuarios de manera clara y pertinente.

Universalidad: La universalidad como parte del propósito superior de la CCH de servir a los clientes y usuarios que se encuentren a lo largo de todo el territorio del departamento, sin importar que tengan o no acceso a la virtualidad.

3.2 Factores

El servicio al cliente para la Cámara de Comercio del Huila tiene como soporte factores clave para su atención, a través de los cuales busca fidelizar y mejorar la experiencia de sus clientes y usuarios, así como generar vínculos de permanencia:

- Oportunidad.
- Calidad.
- Utilidad
- Disposición y escucha activa.
- Orientación al cliente.

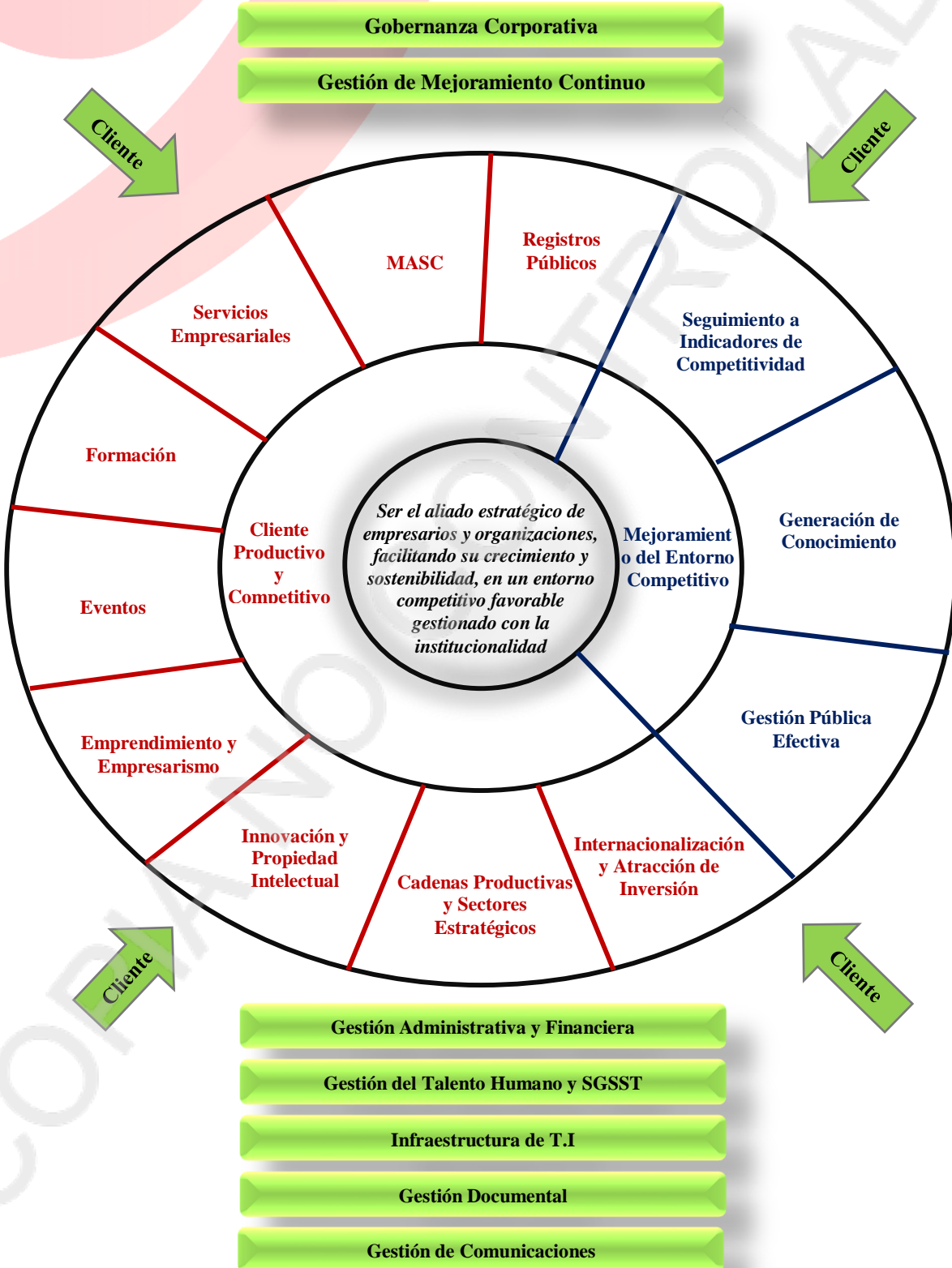
3.3 Atributos

Por otro lado, la Cámara de Comercio del Huila, en su calidad de líder y prestador de servicios, busca atender y generar espacios de mejora continua para con sus clientes, los cuales deberán verse reflejados a través de:

- Amabilidad.
- Confiabilidad.
- Agilidad.
- Respeto
- Accesibilidad.
- Eficacia y eficiencia.
- Inclusión

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

4. CADENA DE VALOR



Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

5. CANALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Así mismo, la Cámara de Comercio del Huila pone a disposición los siguientes canales de atención:

5.1 Presenciales

	Sede principal Neiva	Seccional Pitalito	Sede Garzón	Sede La Plata	Sede Huila e
Teléfono (+57) (038)	(608) 8713666 Opción 1	(608) 8713666 Opción 2	(608) 8713666 Opción 3	(608) 8713666 Opción 4	(608) 8713666 Opción 6
Dirección	Carrera 5 No. 10 – 38, piso 1 y 3	Av. Pastrana No. 11 sur 2 – 47	Carrera 12 No. 6-29	Calle 7 No. 2 – 25	Calle 21 Sur No. 25-41
Horarios de atención al público	7:00 a.m. a 11:30 m. – 2:00 p.m. a 5:30 p.m.				
Correos electrónicos	pqr@cchuila.org – notificacionesjudiciales@cchuila.org – radicaciones@cchuila.org – protecciondedatospersonales@cchuila.org				

5.2 Otros canales

Sitio web	www.cchuila.org
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – ventanilla virtual	pqr@cchuila.org https://cchuila.org/pqr/
Notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@cchuila.org
Protección de Datos Personales	protecciondedatospersonales@cchuila.org
Redes sociales	Facebook: @CCHuila Twitter: @CCHuila Instagram: @CCHuila YouTube: Cámara de Comercio del Huila LinkedIn: Cámara de Comercio del Huila Tik Tok: cchuila
APP	Android – Play Store: Cámara de Comercio del Huila IOS - App Shore: Cámara de Comercio del Huila

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

6. ACUERDOS DE SERVICIO

La atención al público en la Cámara de Comercio del Huila se realiza de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. Los sábados, domingos y festivos no se consideran días hábiles y, por tanto, no se tendrán en cuenta para el conteo de términos de respuesta.

Nuestra gestión institucional, orientada a brindar información sobre registros, promocionar el portafolio de servicios, realizar actividades comerciales (ventas) y convocar a empresarios a eventos, programas y proyectos propios o de aliados, se lleva a cabo de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Este esquema aplica tanto para colaboradores como para contratistas de la entidad.

La atención a través de nuestras redes sociales contará inicialmente con una respuesta automática, diseñada para orientar al usuario de manera inmediata. Posteriormente, las solicitudes serán gestionadas por un asesor en días hábiles, en el horario comprendido entre las 7:00 a.m. y las 12:00 m., y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Es importante precisar que esta respuesta automática, es una herramienta tecnológica implementada para brindar acompañamiento preliminar, mejorar la experiencia del usuario y garantizar la disponibilidad permanente de información general sobre nuestros servicios.

7. ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

La Cámara de Comercio como entidad incluyente pone a disposición de las personas en situación de discapacidad varias formas de acceso a nuestras instalaciones, información y atención al cliente. A continuación, enumeramos las formas de interacción que tenemos para las personas en situación de discapacidad.

Turno preferencial: Hace referencia al turno exclusivo que tienen las personas en condición de discapacidad para acceder a algún servicio de la Cámara de Comercio del Huila, ahorrándoles tiempo y permitiéndoles sentir una atención particular y especial. El turno preferencial también aplica para adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y personas con menores en brazos.

Para personas con alguna movilidad reducida: La Cámara de Comercio del Huila ha acondicionado espacios físicos en cada una de sus sedes (principal Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata) para el adecuado desplazamiento de las personas con movilidad reducida.

Para personas con discapacidad visual: La Cámara de Comercio del Huila cuenta con material impreso en sistema braille donde se especifican los servicios registrales que presta la Entidad Gremial, así como los horarios de atención al público. También todas las instalaciones de la Cámara de Comercio del Huila cuentan con la señalización en lenguaje braille y piso podotáctil, cumpliendo con lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.

Para personas con discapacidad auditiva: La Cámara de Comercio del Huila utiliza el canal de Youtube para difundir sus videos institucionales; gracias a la **herramienta de subtítulos** que esta

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

alternativa web de videos ofrece, las personas con discapacidad auditiva pueden activar los subtítulos a todos nuestros videos. De esta forma garantizamos que el contenido reflejado en cada pieza audiovisual pueda ser consumido y entendido sin problema.

Dentro de los videos institucionales también contamos con producciones realizadas con personal con discapacidad auditiva, refiriendo los servicios registrales y empresariales que ofrece la Cámara de Comercio del Huila.

La atención a la población con discapacidad es prioridad para la Cámara de Comercio del Huila, por eso se han dado diferentes procesos de formación para los colaboradores en lenguaje de señas (conocimientos básicos y servicio al cliente).

7.1 Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes

Los colaboradores y prestadores de servicios en la entidad deben:

- Cuidar la presentación personal
- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- Escuchar su inquietud y/o necesidad, y resolverla con claridad, y si es posible, hacerlo en un primer contacto.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del cliente y reformular los hechos importantes.
- Hablar siempre de Usted.
- Ofrecer la orientación y/o asesoría con seguridad.
- Evitar tomar llamadas telefónicas mientras atiende al cliente
- No interrumpir la exposición del cliente.
- No sacar conclusiones precipitadas

7.2 Recomendaciones generales para la atención y asistencia a clientes con discapacidad

- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- Escuchar su inquietud y/o necesidad, y resolverla
- No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al cliente.
- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

7.3 Discapacidad física (Personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo. Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.
- La silla de ruedas o los elementos de apoyo, hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.

7.4 Discapacidad visual (Personas con baja visión o personas ciegas)

- Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.
- Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.
- Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.
- Si requiere ausentarse, debe informarle al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle que, con los datos suministrados, procederá a realizar las correspondientes consultas en el sistema.
- Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- Si requiere tomarle la mano para un proceso de huellas, firmas o desplazamiento, es importante indicarlo previamente.
- Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.
- Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5



7.5 Discapacidad auditiva

- Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el cliente se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.
- Por el solo hecho de llevar audífono, no significa que el cliente escuche claramente.
- Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual.

8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OFRECER DISCULPAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar "lo siento", "lamento que",... ▪ Evitar justificarse ▪ Evitar criticar al cliente, otros clientes, otros colaboradores, sectores, ...
EMPATIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ... ▪ Evitar comunicar ansiedad o impaciencia ▪ No interrumpir al cliente enojado; dejar que se desahogue
TRANQUILIZAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo",... ▪ Explicar qué va a hacer para ayudar al cliente ▪ Usar un lenguaje accesible al cliente
ESPECIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer preguntas para establecer los hechos concretos ▪ Escuchar al cliente y dar muestras de asentimiento ▪ Repetir lo esencial del relato del cliente para mostrar/confirmar su comprensión
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Según corresponda iniciar la solución del problema ▪ Vencer dificultades (creatividad)
ASEGURAR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Según corresponda: informar de la corrección de problemas. ▪ Informar de los avances realizados en la corrección del problema. ▪ Indicar al cliente los pasos siguientes cuando sea necesario.

9. SERVICIOS

La Cámara de Comercio del Huila cuenta con un portafolio que integra:

9.1 Servicios Registrales

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

- Registro mercantil: Inscripción de la condición de comerciante que tiene una persona natural o jurídica. Para el caso de Neiva y Garzón se realiza en el Centro de Atención Empresarial-CAE y la VUE en Neiva.
- Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro: Inscripción de las fundaciones, asociaciones, corporaciones, entre otras, con la cual adquieren su personería jurídica.
- Registro Único de Proponentes: Inscripción de las personas naturales y jurídicas que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales. El certificado de proponentes constituye una prueba de los requisitos habilitantes que informa el proponente.
- Registro de las Entidades del sector solidario: Inscripción de las pre-cooperativas, cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales y de los actos y documentos que la ley ordena.
- Registro de los vendedores de juegos de suerte y azar: Anotación que lleva el registro de las personas naturales y jurídicas dedicadas a esta actividad.
- Registro de las veedurías ciudadanas.
- Inscripción de la constitución de las veedurías y de sus órganos de dirección y administración.
- Registro Nacional de Turismo.
- Inscripción, actualización y cancelación de los prestadores de servicios turísticos (hoteles, viviendas turísticas, guías de turismo, etc.), cuya certificación los avala para realizar la actividad.
- Registro Único de Operadores de Libranza.
- Asignación de un código que identifica a la persona jurídica que realiza préstamos ofrece servicios, a través de libranza a sus asociados, empleados o afiliados. La atención en el área registral tiene a su vez protocolos de atención muy a la medida del rol de cada colaborador de esta área.

9.2 CAE y VUE

Espacios a través de los cuales se brinda asesoría integral al emprendedor y empresario para la creación de empresa, así como la interacción y comunicación entre todas las entidades que intervienen en el proceso. Estos servicios manejan puntualmente protocolos de atención.

9.3 Corresponsal Cameral

Estrategia de corresponsalía en los municipios del Huila donde la Cámara de Comercio del Huila no tiene presencia directa. Con el CORRESPONSAL CAMERAL se garantiza cobertura en la prestación de nuestros servicios registrales: renovaciones y certificados virtuales, en principio, y también un vínculo de cercanía con nuestros clientes.

9.4 Competitividad y Desarrollo Empresarial

El Departamento de Competitividad y Desarrollo Empresarial tiene como objetivo propiciar espacios y oportunidades para que los comerciantes de la región, afiliados, asociaciones y demás grupos de interés, mejoren su productividad mediante el desarrollo y la participación en proyectos, eventos, misiones empresariales, ruedas de negocios y programas de formación continua y especializada,

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

generando en ellos capacidades y habilidades gerenciales, comerciales, administrativas y de liderazgo, entre otras.

- Capacitaciones y procesos de formación sin costo.
- Formación especializada con universidades acreditadas en alta calidad y de prestigio de la región y el país.
- Programas de formación a la medida de los empresarios (Formación continua / Formación especializada por sectores económicos).
- Ruedas de negocios, ferias, eventos y muestras comerciales.
- Comercialización de información con valor agregado y suministro de información del registro público.
- Cápsulas empresariales
- Fidelización de la base gremial de la Cámara de Comercio del Huila.

9.5 Servicios Especializados

Consultorías: Ayudamos al sector empresarial de la región a construir valor en sus empresas.

- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:15
- Diseño y/o implementación del sistema de gestión seguridad y salud en el Trabajo
- Búsqueda de patentes
- Búsqueda de marcas
- Diseño de marcas
- Formulación de proyectos
- Vigilancia tecnológica
- Estudios prospectivos
- Planeación estratégica

9.6 Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de la comunidad y propender por una cultura ciudadana basada en el diálogo, la comunicación, el respeto y la solución pacífica de conflictos, cuenta con un Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable composición, donde se resuelven controversias de tipo civil, comercial y de familia de manera ágil, especializada y con plenos efectos legales, mediante mecanismos alternos a la justicia ordinaria.

- Conciliación.
- Trámites de insolvencia para personas naturales no comerciantes.
- Arbitraje.
- Amigable composición.
- Procedimiento de recuperación empresarial – PRES.
- Ejecución especial de garantías mobiliarias.

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5

- Jornadas especiales de descuento.
- Formación en MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos).
- Jornadas gratuitas de acceso a la justicia.

9.7 Desarrollo Regional – RSC

Desde la Presidencia Ejecutiva, en cabeza de su Presidente, se realiza el monitoreo de las condiciones del entorno del país y la región, se generan escenarios con los actores claves para la discusión de problemáticas y necesidades regionales, se defienden los intereses de los comerciantes y empresarios para que puedan trabajar en un buen ambiente de negocios generando el desarrollo económico y social esperado.

Es así como de la mano de los gobiernos locales, regionales, y la institucionalidad, la Presidencia abanderará temas como la gestión del desarrollo de proyectos de infraestructura vial y aérea, importantes para la conectividad del Huila con el resto del país.

Así mismo, contribuimos con acciones claras generando valor social en la región, a través del desarrollo de programas como Healing The Children, actividad de inclusión social, quizás la más grande del sur colombiano, y que por más de 30 años consecutivos se ha mantenido en el tiempo.

- Foros, conversatorios empresariales y de opinión
- Mesas temáticas gremiales
- Estudios económicos y de región
- Apoyo a Bancos de Alimentos del Huila
- Impulso Sociedades BIC
- Inclusión financiera-programas de género
- Jóvenes con propósito

9.8 Competitividad Emprendimiento e Innovación

El Departamento participa activamente en los diferentes escenarios que trabajan por la competitividad del Huila, con el fin de monitorear, evaluar, dar recomendaciones y ejecutar las acciones que nos permitan avanzar en algunas o todas las dimensiones clave de la competitividad. Para ello, realiza un trabajo articulado con las instituciones públicas y privadas, academia, gremios y empresarios, del orden regional y nacional. Así mismo, promueve las apuestas productivas del Huila, fomenta la atracción de inversión, formula proyectos de alto impacto para los empresarios y la región, impulsa los procesos de innovación en los sectores económicos, acompaña a los empresarios en los procesos de exportación e importaciones y ejerce la secretaría Técnica privada de la Comisión Regional de Competitividad, entre otras acciones.

- Innovación y propiedad Industrial.
- Internacionalización.
- Emprendimiento y empresarismo

Código	Fecha	Versión
GCA-PO-02	26/05/2025	5



- Proyectos estratégicos apuestas productivas del Dpto.
- Proyectos con aliados
- Seguimiento a indicadores de competitividad.
- CRCI (Comisión Regional de Competitividad e Innovación)

9.9 Medición de Satisfacción y Favorabilidad

Dentro del compromiso de mantener una retroalimentación permanente con nuestros usuarios y clientes, y tener una mejora continua, realizamos mediciones de satisfacción luego de prestado el servicio, y semestralmente, desde el nivel estratégico se realiza una medición para validar pertinencia y utilidad de nuestros servicios en los empresarios y nivel de confianza que le genera la Entidad.