

|                                                                                                                     |                                                                                |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  <b>Cámara de Comercio de Cali</b> | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS</b> | D-RP-0025           |
|                                                                                                                     |                                                                                | Versión 13          |
|                                                                                                                     | REGISTROS PÚBLICOS                                                             | Vigencia 24/10/2025 |

## OBJETIVO

**Proporcionar pautas de actuación uniforme**, a los colaboradores de Registros Públicos en cualquiera de las sedes y/o canales de comunicación, para la atención requerida por el usuario tanto personal como telefónicamente en situaciones diversas, basados en las competencias corporativas definidas por la organización “servicio al usuario”, “compromiso” e “integridad”, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia.

## ALCANCE

Este documento pretende referenciar tanto situaciones usuales de atención personal y telefónica como aquellas situaciones excepcionales que deben ser conocidas para alcanzar un mayor grado de eficacia en la respuesta.

Aplica para Auxiliares de Registro, Coordinadores, Abogados y Jefes del área de Operaciones de Registros Públicos.

## PROCESO AL QUE PERTENECE

Registros Públicos y Redes Empresariales

## CONTENIDO

### 1. Argumento

La atención y en especial la forma de transmitir la información al usuario son fundamentales para satisfacer sus intereses y necesidades.

**El personal encargado de la atención al público, por su competencia y rol, tiene la responsabilidad de transmitir la imagen corporativa y de reflejar la experiencia que deseamos que nuestros usuarios vivan al interactuar con la entidad. Desde el primer contacto, su actitud y desempeño pueden generar una buena o mala impresión, impactando directamente en la percepción del servicio.**

### 2. Imagen institucional

- a. **El uniforme constituye un distintivo institucional, por lo que su uso es obligatorio, el calzado se considera parte del uniforme, deberá utilizar un calzado adecuado, limpio y en buen estado. Los accesorios, peinado y maquillaje, deberán ser discretos, utilizando diseños, tamaños y colores apropiados.**
- b. **El personal portará el cabello, limpio y bien peinado.**
- c. **Conservar las uñas limpias y bien arregladas.**
- d. **Para el personal de atención al usuario presencial no está permitido durante la prestación del servicio el uso de teléfonos celulares u otro equipo audiovisual en el área de trabajo.**
- e. **El módulo de atención deberá permanecer ordenado y limpio.**

### 3. Documentación de referencia

- I-RG-0009 Instructivo cajeros y asesores (Aprobado)
- **I-RP-0033 Instructivo de Registros Públicos P-RP-0001**
- P-RP-0001 Renovación matrícula mercantil e inscripción ESAL (Aprobado)
- P-RP-0003 Actualización de datos web (Aprobado)
- P-RP-0005 Expedición de certificados y copias (Aprobado)
- P-RP-0006 Trámites del Registro único empresarial y social RUES (Aprobado)
- P-RP-0012 Inscripción de proponentes (Aprobado)
- P-RP-0031 Matrícula y constitución de persona jurídica (Aprobado)

**Además de los documentos internos que orientan la gestión de los trámites que se podrán encontrar en Binaps sus versiones más actualizadas, también se deberá mantener actualizada la información consultando los recursos oficiales publicados en la página web institucional.**

**En el siguiente enlace se encuentra disponible la información detallada y vigente de cada trámite:** [Trámites de Registros - Cámara de Comercio de Cali](#)

### 4. Generalidades para la Prestación del Servicio

La información que se suministra a los diferentes usuarios es sobre los Registros Públicos que lleva la Cámara de Comercio por delegación del Estado, **además, podrá ofrecerle al usuario otros servicios que la Cámara de Comercio de Cali tenga disponibles.**

Es prohibido el acceso a páginas web diferentes a las requeridas para la prestación del servicio relacionada al proceso de Registros Públicos y la gestión de trámites ante la Cámara de Comercio y entidades estatales.

Los **colaboradores** deben garantizar el alistamiento del puesto de trabajo antes del inicio de la jornada laboral.

#### Horario de atención

Los usuarios deben ser atendidos en orden de llegada de acuerdo con el servicio requerido en las diferentes sedes en jornada continua de lunes a viernes en el siguiente horario:

##### 7:30 a.m. a 5:00 p.m.:

1. Sede Principal: Calle 8 # 3 - 14 Piso 2
2. Sede Unicentro: Carrera. 100 # 5 – 169 Pasillo 5 local 359 A – Centro Comercial Unicentro

##### 7:30 a.m. a 04:30 p.m.

1. Sede Obrero: Carrera 9 # 21 – 42
2. Sede Yumbo: Carrera 5 # 8 – 23
3. Sede Aguablanca: Carrera 27 # 103 - 71
4. Sede Jamundí: Calle 12 # 11 – 55 Local 1 - Centro Comercial El Cacique

Adicionalmente la entidad dispone de una Sede Virtual, con servicio los 7 días a la semana 24 horas al día para brindar facilidad a nuestros usuarios a través de la página web [www.ccc.org.co](http://www.ccc.org.co)

\*Tener en cuenta que estos horarios podrán ser modificados por situaciones especiales, podrán ser extendidos o sufrir cambios en momentos en que se considere. Los horarios en cada una de las sedes estarán disponibles en la página web de la Cámara de Comercio de Cali. <https://www.ccc.org.co/sedes/>

## 5. Protocolo para la atención al usuario prioritaria y preferencial

La atención prioritaria y preferencial busca asegurar que ciertos grupos vulnerables reciban un trato adecuado a sus necesidades específicas, para esto especificamos cuales son los usuarios que debemos de tener en cuenta para tener una atención prioritaria y preferencial.

- **Adultos mayores de 62 años**
- **Mujeres embarazadas o lactantes**
- **Personas que asistan a los centros de atención con bebés o niños menores de 5 años**
- **Personas con discapacidad como físicas (movilidad, visión, audición), mentales, intelectuales o sensoriales.**

Adicionalmente, se brindará atención preferencial a los afiliados de la Cámara de Comercio de Cali. Si bien este grupo no se considera parte de una población vulnerable, su atención diferenciada responde a la propuesta de valor que se ha definido para los empresarios afiliados.

De igual forma, se debe brindar atención preferencial a los usuarios que soliciten la inscripción, renovación, certificación y cancelación de los actos de las asociaciones agropecuarias y campesinas, que deban ser inscritos en el Registro Único Empresarial y Social (RUES).

Cada sede para la atención prioritaria y preferencial deberá ceñirse a la política de turnos para esta priorización.

### 5.1. Protocolo:

- a. El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala, y el orientador asigna el turno de atención
- b. **El orientador cuando este pidiendo los datos para dar el turno por medio del sistema, debe identificar si la empresa es afiliada para darle turno preferencial. Se debe garantizar capturar el nombre del usuario para una atención personalizada.**
- c. Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que el **colaborador** lo atenderá.
- d. Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- e. El **colaborador** entregará material informativo, si es el caso.
- f. El **colaborador** procederá a la despedida agradeciendo por su visita.
- g. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro acompañándolo hasta la oficina del abogado CAE o al responsable de sede según lo que el caso en atención requiera.
- h. **En el caso que él o la usuaria se encuentren en la sede principal deberá el orientador guiarlo hacia la persona que lo atenderá en el primer piso y si requiere asesoría con abogado, él o la abogada deberá acercarse hasta el lugar donde este el usuario.**

## 6. Protocolo para la atención al usuario presencial por parte de los colaboradores:

Cuando un usuario/a se acerca a la Cámara de Comercio de Cali, el colaborador/a que lo atiende tendrá en cuenta:

- Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que ingresa, ser empático, recibirlo con una sonrisa y actitud positiva que manifieste disposición para ofrecerle soluciones y orientación.
- **El colaborador iniciará la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días, señor/a (nombre del usuario)”, “Buenas tardes, señor/a (nombre del usuario)” y también el colaborador se debe de presentar con su nombre “Mi nombre es Daniela”**
- Inmediatamente ofrecer la bienvenida: *“Bienvenido(a) a la Cámara de Comercio de Cali, yo me llamo Carlos Gómez”*
- El **colaborador** invitará al usuario a que exprese la razón de su visita, antes de realizar cualquier tipo de pregunta es importante que se le pregunte el nombre para iniciar su orientación *¿En qué le puedo ayudar señor José? ¿De qué manera puedo servirlo? ¿De qué manera puedo ayudarlo?*
- El **colaborador** deberá realizar los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:
  - Permitirá que en todo momento el usuario se exprese.
  - Deberá prestar atención dejando que el usuario termine de expresar sus inquietudes.
  - Mantendrá un buen lenguaje corporal, mostrando una correcta postura, contacto visual, minimizando gestos faciales negativos.
  - No interrumpirá la conversación para atender llamadas por teléfono fijo o celular
  - **El colaborador deberá evitar interrumpir la atención al usuario para atender otras funciones o solicitudes de compañeros, garantizando así una atención continua y de calidad.**
  - Brindará respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
  - Orientar al empresario en el proceso que debe realizar, diligenciamiento de documentos, información relevante, firmas, entre otros.

Comunicar al usuario de forma sencilla sobre los requisitos e información general del trámite y el tiempo en que la Cámara de Comercio dará respuesta de acuerdo con la promesa de servicio vigente:

*“Señora María, su documento será revisado por nuestro equipo. El proceso no superará los 10 días hábiles legales. Para mayor precisión, puede consultar en la página web los tiempos de respuesta de calidad”*

**Si tiene que retirarse del puesto de trabajo para imprimir algo o ir a buscar una respuesta con respecto a las preguntas del usuario, debe dirigirse al usuario para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. Antes de retirarse el colaborador deberá bloquear la pantalla del computador mientras no esté en el lugar de trabajo, también deberá de tener cuidado de los elementos de trabajo y personales que tenga a la mano.**

*“Señora María me disculpa debo ausentarme y en cinco minutos estaré nuevamente con usted permiso.”*

Al regresar agradecerle por la espera:

*“Muchas gracias por su espera”*

- Cuando un usuario matricule por primera vez una empresa el colaborador deberá felicitarlo por su decisión, y darle la bienvenida a la Cámara de Comercio, alentándolo e invitándolo a participar de los programas que tiene la Cámara de Comercio de Cali.

**“Señor Jorge ¡Felicitaciones por este gran paso!, Hoy marca el inicio de un nuevo camino como usuario formal. Desde la Cámara de Comercio le damos la bienvenida al ecosistema empresarial**

y celebramos con usted la creación de tu empresa. Estamos aquí para acompañarte en cada etapa de tu crecimiento.”

- Antes de finalizar la atención al usuario, es importante realizar la movilización o sensibilización para hablar sobre nuestros programas y beneficios por estar inscrito a la Cámara. Aquí tienes un ejemplo de cómo abordar este momento: “Señor Jorge...”

Ejemplo de abordaje:

- **Introducción:**  
“Señor Jorge, quería contarle algo que muchos usuarios valoran.”
- **Presentación de Programas:**  
“Por ser un protagonista del progreso en la Cámara de Comercio de Cali, usted puede acceder sin costo a varios programas que hemos creado para apoyar el crecimiento de su empresa.”
- **Descripción de Beneficios:**  
“Sabía que contamos con rutas según lo que necesite. Por ejemplo, si quiere saber cómo escalar sus ventas por internet, manejar mejor sus finanzas, hacer su negocio rentable, explorar la idea de exportar, o generar conexiones con proveedores o usuarios potenciales, entre otros programas.”  
**Acceso a Información:**  
“Usted podrá acceder de manera gratuita a la base de datos empresarial más grande del país: <https://www.ccc.org.co/beneficio-a-empresarios-sistema-rues/>”  
“Para obtener más información, puede dirigirse al Centro de Crecimiento Empresarial o sacar una cita para asesoría virtual [enlace a la cita virtual](#). Si gusta podemos agendar la cita en este momento”
- **Ofrecimiento de Asesoría:**  
“Si en algún momento quiere saber cuál programa se adapta a sus necesidades, podemos conectarlo con el equipo del Centro de Crecimiento Empresarial. Son muy buenos ayudando a encontrar la ruta ideal para cada negocio.”
- **Confirmación de Interés:**  
“¿Le gustaría que ellos lo contacten para darle una mayor asesoría?” (Confirma datos para que desde el CCE lo contacten).

Procedimientos según la ubicación:

**Sede Principal:**

Remitir al usuario al CCE e informar al equipo sobre su llegada.

**Sede Distinta:**

Diligenciar el formato online para que contacten al usuario o sacar su cita virtual o presencial con colaborador del CCE [enlace a la cita virtual](#).

- Al terminar de atender al usuario, el colaborador deberá despedir al mismo identificándolo por su nombre, con una sonrisa cálida: “Señor Jorge...”
- El colaborador entregará material informativo, si es el caso.
- El colaborador procederá a la despedida: “Gracias por su visita, ¿le puedo ayudar en algo más?”
- Al finalizar la atención, el colaborador deberá invitar al usuario a escanear el código QR ubicado en la ventanilla, con el fin de diligenciar la encuesta de satisfacción. Esta acción es fundamental para conocer la experiencia del usuario y mejorar continuamente el servicio prestado.
- El colaborador puede abordarlo con esta frase sugerida “Conocer cómo se sintió con el servicio que recibí hoy es muy valioso para nosotros. Escanee el QR y déjenos su opinión.”

## 7. Protocolo para llamadas salientes a usuario

Cuando un **colaborador** de la Cámara de Comercio de Cali se comunique con un usuario, deberá tener en cuenta el siguiente abordaje:

- a. **Debe de hablar manera clara para que el usuario entienda perfectamente lo que se le está hablando.**
- b. **Iniciará la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Hola buenos días, le habla (Nombre Apellido), de la Cámara de Comercio de Cali, tengo el gusto de hablar con el Sr. (@) .....?..... cómo se encuentra el día de hoy?**
- c. **Si la persona con la persona que nos contesta no es la requerida, se debe indicar al usuario: Sr (@) sería tan amable de comunicarme con... (Preguntar por el contacto establecido en la base datos o documentos) muchas gracias.**
- d. **Si contesta la persona requerida: brindar el motivo de la llamada.**

**Al finalizar la llamada con el usuario: Muchas gracias Sr (@) por atender la llamada, recuerde que hablo con (Nombre Apellido) de Cámara de Comercio de Cali, que tenga buen día.**

## 8. Protocolo para la atención al usuario de llamadas entrantes

Cuando una persona se comunique a la Cámara de Comercio de Cali sea con un colaborador o al call center, el colaborador que atiende la llamada tendrá en cuenta:

- a) Debe de contestar con un tono de voz tranquilo y amable, iniciará la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: Hola Buenos (Días) (Tardes), le habla (Nombre Apellido) de la Cámara de Comercio de Cali, ¿con quién tengo el gusto de hablar? ... Sr. (@) como se encuentra el día de hoy?, ¿en qué le puedo colaborar?
- b) Recuerda personalizar la llamada mínimo dos (2) veces
- c) Brindar la información pertinente para atender la solicitud del usuario
- d) Al finalizar la atención pregunta: Sr. (@) ¿Fui claro con la información suministrada? Sr. (@) le puedo colaborar en algo más?
- e) Despedida: Muchas gracias por comunicarse con la Cámara de Comercio de Cali, recuerde que habló con (Nombre Apellido). Al final recibirá una breve encuesta para que califique el servicio en la llamada, que tenga un excelente (día) (tarde)
- f) La encuesta de satisfacción de la llamada solo aplica para llamadas recibidas al call center

## 9. Protocolo para la atención al usuario por medio del chat

Cuando una persona se comunique a la Cámara de Comercio de Cali sea con un colaborador o al call center, por medio de chat se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones.

- a) **Responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:**
  - **Cuidar la ortografía: una comunicación con falta de ortografía pierde confiabilidad.**
  - **Comunicarse con el usuario usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.**
  - **En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.**
  - **Evitar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.**
  - **Dividir las respuestas largas en bloques.**
  - **No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al usuario, para que no piense que ha perdido comunicación.**

- **Darle respuesta al usuario lo más pronto posible después de que éste acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.**
- b) **Se debe iniciar la conversación con reconocimiento del tiempo: Hola buenos (días), soy (Nombre Apellido), de la Cámara de Comercio de Cali, ¿cómo está, en qué le puedo colaborar?**
- c) **Realiza acompañamiento cada 60 segundos. (Preguntar: Sr (@) todavía se encuentra en línea, requiere que lo ayude en algo más?**
- d) **Debemos darles a nuestros usuarios un trato amable, donde él debe de quedar con la convicción de que se intentó todo lo posible para resolver su consulta.**
- e) **Para finalizar el chat: ¿Señor Mario le puedo ayudar en algo más? Gracias por contactarse con Cámara de Comercio de Cali, recuerde hablo con (Nombre Apellido), estamos para servirle, feliz día.**

#### 10. Información de los Registros Públicos autorizada para transmitir a través de la comunicación telefónica.

- Inscritos registrados: Validar la existencia en el registro de un comerciante o establecimiento de comercio.
- Verificar con la identificación la existencia de un comerciante.
- Trámites de Registros Públicos.
- Documentos requeridos para cada trámite.
- Formalidad de los documentos objeto de registro.
- Liquidación de trámites básicos: SOLO se informará el valor de matrícula, constitución, renovación, mutación, certificados, según el caso es importante mencionarle al usuario que este es un valor aproximado.
- Tiempos de respuesta de los trámites de Registro, de acuerdo con la promesa de servicio.

#### 11. Otras reglas

- a. Instruye al usuario sobre los beneficios de utilizar aplicativo web para los servicios virtuales, indicándole que, por este medio, disminuye el riesgo de devolución de documento por datos errados o falta de estos.
- b. Suministra por correo electrónico formatos y guías informativas de trámites, cuando sea del caso.
- c. Remite al usuario a la consulta de expediente o la compra de certificados cuando la información no puede ser suministrada por teléfono.
- d. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado CAE de Registro.
- e. Cuando el usuario indique tener un documento para liquidación de actos sujetos a registro como reformas, nombramientos, liquidación, aumentos de capital, fusión, entre otros, solicitará al usuario la dirección electrónica de contacto para el envío de petición de imágenes de documentos y requerimiento, según el caso.

|        | Revisó                                                                         | Aprobó                                    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Nombre | STEPHANIA CUELLAR / DANIELA OCAMPO                                             | LINA MARÍA ABAD GUTIÉRREZ                 |
| Cargo  | JEFE DE OPERACIÓN DE REGISTROS PÚBLICOS / COORDINADORA EXPERIENCIA DEL CLIENTE | GERENTE OPERACIONES DE REGISTROS PÚBLICOS |
| Fecha  | 23 de octubre de 2025                                                          | 24 de octubre de 2025                     |