 <p>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN, TRATAMIENTO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
--	---	-------------------------

1. Resultado esperado:

Regular la presentación, radicación, y constancia de todas las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial.

2. Alcance:

Centralizar en una sola dependencia la recepción de las peticiones que se formulan verbalmente en forma presencial o no presencial.

3. Descripción:


Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

4. Radicación de entrada

La persona designada o responsable de recibir las peticiones verbales dejará constancia escrita de la recepción de las mismas y procederá a radicarla de inmediato, y deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
- b. Fecha y hora de recibido
- c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

ELABORO	REVISO	APROBO
CARGO: ABOGADO AUXILIAR	CARGO: ABOGADO ADMINISTRATIVO	CARGO: DIR. SERVICIOS REGISTRALES Y JURIDICO
NOMBRE: WALTER ORTIZ	NOMBRE AIDA TORRES M.	NOMBRE JORGE F. MEJIA V.
FECHA: 2017/01/27	FECHA: 2017/01/27	FECHA: 2017/01/27

 <p>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN, TRATAMIENTO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
--	---	-------------------------

- d. El objeto de la petición.
- e. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta, no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la 1755 de 2015.
- f. La relación de los documentos que se anexan para la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario de la cámara deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 20 del artículo 16 de la 1437 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.
- i. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.


5. Funcionario designado

En el primer piso de la sede de la Cámara de Comercio Aburra Sur ubicada en la Calle 48 No. 50-16 en el Municipio de Itagüí, se encuentra la oficina de un Abogado perteneciente a la Dirección de Servicios Registrales de la entidad, que tendrá a su cargo la recepción, radicación, atención o remisión al área competente de la petición verbal.

El horario de recepción de las peticiones verbales será de 8:00 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

6. Turnos

La Cámara de Comercio tiene un sistema de turnos acorde con los servicios y nuevas tecnologías, lo que permite una ordenada respuesta de las peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, es decir, brindado una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN, TRATAMIENTO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
--	---	-------------------------

7. Respuesta al derecho de petición verbal

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.


Para todos los efectos se estará a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. Consulta de simple orientación

No será necesario dejar constancia ni radicar el Derecho Petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación por parte del funcionario de la cámara, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

9. Funcionario competente para dar respuesta

En caso de que la petición deba remitirse a una determinada área de la entidad por ser de su competencia, el Funcionario Designado, a más tardar al día siguiente de su radicación deberá enviarla, o hacerla llegar para que el responsable de la misma dentro del término legal la responda.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</p>	<p>INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN, TRATAMIENTO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES</p>	<p>VERSIÓN 1</p>
--	---	-------------------------

10. Peticiones verbales presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Cuando se presente una petición en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, la persona designada grabará la petición en cualquier medio tecnológico y procederá a conseguir el intérprete respectivo que permita darle respuesta al peticionario en los términos de Ley.

11. Falta de competencia

Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, el funcionario designado la registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

12. Accesibilidad

El presente instructivo estará a disposición del público en la página Web de la Cámara www.ccas.org.co y en un lugar visible en todos los puestos de Orientación al usuario en las cinco (5) sedes institucionales de la entidad.

De igual forma se anunciará y publicará en forma periódica en el órgano institucional de la entidad.

13. Seguridad de los datos personales

El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.