

	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES VERBALES	PRO-SIG-007
		VERSION 1
		09/02/2017

OBJETIVO Y FUNDAMENTO JURÍDICO.

El objetivo de este procedimiento adoptado por la Cámara de Comercio de Casanare para tramitar las peticiones verbales presentadas en forma presencial o telefónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.1. y siguientes del Decreto 1166 de 2016, el cual incorporó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1069 de 2015.

ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a todas las peticiones presentadas verbalmente, bien sea en forma personal o telefónica, ante la Cámara de Comercio de Casanare y cuyo contenido no involucre la realización de un trámite registral.

NATURALEZA DE LAS PETICIONES VERBALES Y AMBITO DE APLICACIÓN A LA CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE

El Derecho de petición verbal, es un derecho fundamental de los ciudadanos y un deber para las Cámaras de Comercio, amparado en la Constitución Política y previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo con la Ley 1755 de 2015.

El ejercicio del derecho de petición verbal en la Cámara de Comercio, no puede usarse para iniciar una operación de registro prevista en las normas que regulan la operación registral, éstas continúan reglamentadas en las normas especiales y particularmente por lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. En estos eventos, la Cámara de Comercio de Casanare responderá al usuario informando sobre el procedimiento a seguir para iniciar un trámite registral.


Este tipo de peticiones verbales pueden estar asociadas con consultas sobre servicios registrales o aspectos relacionados con las demás funciones de la Cámara de Comercio.

La Cámara de Comercio de Casanare, recibirá peticiones verbales sobre asuntos del ámbito privado de la Cámara, que estén relacionados con el ejercicio de los derechos fundamentales del peticionario o de un tercero

REGLAS GENERALES PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES

1. Definiciones aplicables acerca de las peticiones verbales:

- a) **Derecho de petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.
- b) **Queja:** Información sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de la

	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES VERBALES	PRO-SIG-007
		VERSION 1
		09/02/2017

Cámara de Comercio de Casanare y/o alguno de sus funcionarios.

- c) **Consulta:** Solicitud presentada ante la Cámara de Comercio Casanare para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- d) **Sugerencia:** Propuesta formulada a la Cámara de Comercio de Casanare con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.
- e) **Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente en la sede principal de la Cámara de Comercio Casanare y en los puntos de atención al ciudadano en los diferentes municipios.
- f) **Peticiones presentadas verbalmente por vía telefónica:** Son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario (**57 6357656**), en la extensión **101** para su oficina principal en Yopal, y en los números de teléfono de cada una de las sedes en los municipios en donde la Cámara de comercio de Casanare tenga oficina.

2. Lugar de recepción de las peticiones verbales

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, incorporado al Decreto Único 1069 de 2015, la recepción de las peticiones verbales telefónicas o presenciales se realizará en la oficina de Yopal de esta Cámara de Comercio y en las sedes de los municipios donde se preste el servicio.

3. Canales habilitados para la presentación de las peticiones verbales

La Cámara de Comercio de Casanare, ha dispuesto para la presentación y radicación de los derechos de petición presentados de forma verbal, los siguientes canales oficiales:

- **Vía telefónica.** La Cámara de Comercio de Casanare, ha dispuesto como canal centralizado para la recepción no presencial de peticiones verbales el teléfono **57 6357656**, extensión **101**.
- **Presencial.** En la oficina de **Asistencia de presidencia** de la sede principal de la Cámara de Comercio de Casanare y en las oficinas de los municipios donde se preste servicio, dispuestas en las demás sedes de la Cámara de Comercio, en donde se dispone de un funcionario habilitado para este propósito.

Las peticiones verbales presentadas, a través de canales diferentes a los enunciados anteriormente, no serán radicadas. Sin embargo, se brindará orientación al ciudadano para efectuar adecuadamente su solicitud.

4. Formato para la recepción y tramite de la petición verbal

La Cámara de Comercio de Casanare cuenta con el formato denominado **FOR-SIG-014 FORMATO**

	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES VERBALES	PRO-SIG-007
		VERSION 1
		09/02/2017

PARA PQRS para la recepción de las peticiones verbales presenciales, el cual ha sido elaborado con base en lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, y será diligenciado por el funcionario de la Cámara encargado al momento de recepcionar su petición, como constancia de la misma.

La petición presentada a través de comunicación telefónica será transcrita en el formato que se habilite en el sistema usado para su recepción y con el fin de dejar constancia para su radicación.

5. Horario de atención al público:

La Cámara de Comercio de Casanare, recibirá los derechos de petición verbales en el siguiente horario:

- Las peticiones verbales presentadas de manera presencial, de lunes a viernes en el horario de atención al público, de 7.30 am – 12.00 m y 2.00 pm – 6.00pm.
- Para las peticiones presentadas por vía telefónica, la Cámara de Comercio de Casanare pondrá a disposición del público la línea telefónica de atención al usuario: 57 **6357656**, extensión **101** la cual estará disponible en horario laboral 7.30 am – 12.00 m y 2.00 pm – 6.00pm.

Para las peticiones presentadas vía telefónica en horario diferente al de atención al público se habilita el numero celular **322 741 70 47**, en el cual el usuario deberá dejar en el buzón de voz su petición con los datos de contacto (**nombre, teléfono, email, y otros que considere relevante para dar respuesta**)

Las peticiones presentadas por vía telefónica, quedarán radicadas con la fecha del día de presentación, si las mismas, son realizadas en el horario de atención al público.

Las peticiones presentadas fuera de este horario, quedarán radicadas con fecha del siguiente día hábil.

6. Publicidad del procedimiento para las peticiones verbales.

La Cámara de Comercio de Casanare publicará en un lugar visible al público, en todas sus sedes, en la sede electrónica institucional y en las carteleras oficiales, el procedimiento y los canales adoptados para la recepción, radicación y trámite de las peticiones verbales.

7. Sistema de turnos.

La Cámara de Comercio de Comercio ha establecido el siguiente sistema de turnos para una ordenada atención de las peticiones verbales, el cual estará ubicado en recepción de presidencia en el tercer piso de su sede principal.

Para las demás sedes se atenderá de acuerdo a la llegada de las peticiones por el funcionario que las reciba.

	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES VERBALES	PRO-SIG-007
		VERSION 1
		09/02/2017

8. Inclusión social y peticiones verbales en lengua nativa o dialectos oficiales de Colombia.

- La Cámara de Comercio de Casanare procederá a recibir derechos de petición verbales de personas que pertenecen a comunidades que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Para este efecto, se dejará constancia de este hecho en la radicación de la solicitud, se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, y buscará el intérprete correspondiente para proceder a su traducción y respuesta.
- Las personas con discapacidad, protección especial o personas de la tercera edad, pueden presentar y radicar peticiones verbales ante esta Cámara de Comercio, y para este efecto ha implementado las siguientes condiciones de accesibilidad:

Para personas con discapacidad de movilidad se atenderán en el 1 piso de la sede principal.

9. Procedimiento para la presentación y radicación de la petición verbal.

9.1. La petición verbal presencial deberá ser formulada en la oficina de recepción de presidencia, donde el funcionario usará el formato dispuesto para este fin.

Para sedes diferentes a la principal se ubicará un funcionario con la competencia para dar trámite a las peticiones realizadas de forma verbal.

9.2. Las peticiones verbales presentadas vía telefónica, se radicarán y se dejará constancia escrita de conformidad con los horarios de atención previstos por la Cámara de Comercio de Casanare.

9.3. El área encargada recibirá las peticiones verbales y otorgará un número de radicado o consecutivo a la petición, con fecha y hora de recibido y recepcionará la siguiente información:

- a) Nombre y apellido del solicitante, representante o apoderado si es del caso.
- b) Documento de identidad, dirección física o electrónica donde recibirá la correspondencia, fax, si el usuario lo desea.
- c) Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, debe indicar su dirección electrónica.
- d) Objeto de la petición y razones en que la fundamenta.
- e) Relación de los documentos que se anexan.
- f) Nombre e identificación de quien recibe y radica la petición
- g) Constancia expresa de que la petición se formuló verbalmente.
- h) Si el peticionario lo solicita, la Cámara le entregará copia física de la petición.

Los anteriores datos se solicitan en el **FOR-SIG-014 FORMATO PARA PQRS**

9.4. La petición verbal se radicará aun cuando el solicitante no presente las razones en que fundamente la solicitud o no acompañe los documentos e información requerida por la Ley para formular dicha petición, en tal caso, la Cámara de Comercio de Casanare procederá de conformidad con

	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES VERBALES	PRO-SIG-007
		VERSION 1
		09/02/2017

lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

9.5. Una vez radicada la petición verbal en la oficina RECEPCION DE PRESIDENCIA, el funcionario competente realizará el reparto a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, al área competente al interior de la Cámara de Comercio de Casanare, para que la misma proceda a dar una respuesta de fondo a la solicitud, de acuerdo a lo establecido en el documento PRO-SIG-009 CONTROL DE PQRS.

9.6. La Cámara de Comercio de Casanare dará respuesta escrita a la petición, en los términos establecidos en la Ley de la siguiente manera:

1. Para peticiones convencionales: 15 días hábiles
2. Para solicitud de información o documentos: 10 días hábiles
3. Para resolver consultas: 30 días hábiles

9.7. La respuesta se puede dar en el acto de su presentación, en este evento la Cámara de Comercio de Casanare, indicará la respuesta de manera expresa en la respectiva constancia de radicación.

9.8. Cuando la respuesta a la solicitud verbal consista en orientación sobre el lugar al que debe dirigirse el solicitante para obtener la información, no se dejará constancia, ni radicado de la petición de información.

9.9. Cuando la Cámara de Comercio de Casanare, no sea competente para tramitar la petición verbal, el funcionario encargado de la recepción y radicación, informará al peticionario en el mismo acto de recepción y lo orientará para que presente su petición ante la autoridad correspondiente. Si no existe autoridad competente así lo informará al peticionario.

9.10. La respuesta a peticiones de acceso a la información de que trata la Ley 1712 de 2014 presentadas verbalmente, serán radicadas y respondidas por escrito.

10. Disposiciones aplicables: Los aspectos no contemplados en este reglamento y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de las Leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.

11. Vigencia: El presente procedimiento rige a partir del 20 de Marzo de 2017.

Elaborado por:	Jholman Calderón Acuña	Aprobado por:	Carlos Rojas Arenas
Cargo	Jefes SIG y CI	Cargo	Presidente Ejecutivo
Fecha	08/02/2017	Fecha:	08/03/2017