

RESOLUCION No.002

05 de enero de 2017

Por el cual se modifica la Resolución No. 025 de 2015 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que le corresponde resolver a la Cámara de Comercio de Ocaña.

El Presidente Ejecutivo

En uso de sus atribuciones legales, y en especial las conferidas en el artículo 1 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y el decreto 1166 de 2016.

CONSIDERANDO

Que el Artículo 2 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo dispuso Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

Que el Artículo 13 del mismo Código estipula el objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho.

Que el artículo 55 de la ley 190 de 1995 manifiesta que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la Entidad un informe semestral.

Que el artículo 58 de la Ley 190 de 1995 establece que “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas que cumplen funciones públicas o administren recursos del estado”

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece que “Todo persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta resolución”, facultando al gobierno para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de las funciones.

Que el artículo 07 de la Ley 1437 de 2011 del Código de procedimiento y Contencioso Administrativo señala el trámite de las peticiones que lleguen vía fax o por otros medios electrónicos de conformidad con el inciso 1 del artículo 5 del mismo Código donde manifiesta “Todas las personas pueden presentar peticiones a cualquiera de sus modalidades verbal o escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Que el artículo 26 del Código de Comercio establece que el registro mercantil es público y, por tanto, cualquier persona puede examinar los libros y archivos, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos.

Que el artículo 8 del decreto 1510 de 2013, establece el Registro Único de Proponentes – RUP es público y, por tanto, cualquier persona puede solicitar que se le expidan las certificaciones sobre las inscripciones, calificaciones y clasificaciones que contenga.

Que los artículo 1 y 2 del Decreto 427 de 1996, delegó a la Cámaras de Comercio el registro de las organizaciones civiles, las corporaciones, las fundaciones, las juntas de acción comunal y las demás entidades privadas sin ánimo de lucro que no se encuentran incluidas en las excepciones de que trata el artículo 3 del mismo decreto.

Que para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones legales y a efectos de garantizar el ejercicio del derecho de petición consagrado a favor de los particulares, es necesario dictar la reglamentación interna para el trámite de las peticiones relacionadas con el Registro Único Empresarial – Rues, de proponentes, Runeol, Registro Nacional de Turismo, entidades sin ánimo de lucro y demás trámites ante la Cámara de Comercio de Ocaña, Así como las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión Entidad y/o funcionarios.

Que de conformidad con el decreto 1166 de 2016 por la cual se dictan los lineamientos para el proceso del trámite para la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente;

RESUELVE
TITULO PRIMERO
Del Derecho de Petición

CAPITULO PRIMERO
Parte General

Artículo 1. – Derecho de petición de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y del artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos

señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Artículo 2. – Derecho de petición en interés general. Las peticiones en interés general son aquellas que se encierran un interés común público, se presentan en función de toda la comunidad o en defensa de los intereses que afectan a todos.

Artículo 3. – Derecho de petición en interés particular. Serán Peticiones en interés particular, aquellas que se encaminan al reconocimiento de un derecho privado participar o en las que interviene, únicamente, el interés personal del peticionario.

Artículo 4. – Consultas. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales o cualquier medio electrónico.

Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Cámara, como institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas en ella.

Artículo 5. – Derecho de Petición de Información. El derecho de petición incluye el de solicitar y obtener acceso a la información contenida en los archivos y bases de datos de los registros mercantiles, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro y, en especial, a que se expida copia de los documentos que obran en ellos.

Artículo 6. – Ámbito de aplicación. Los derechos de petición a que se refiere esta resolución y que se rigen por las normas y los principios del Código de Procedimiento Administrativo y contencioso administrativo, deben versar sobre las actividades de carácter público de competencia de la Cámara de Comercio, es decir, los que hacen relación con los registros públicos: mercantil, de proponentes y de entidades sin ánimo de lucro.

Artículo 7. – Principios Orientadores. Los funcionarios deben cumplir con sus funciones administrativas, atendiendo, en todo caso, los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción. Estos principios deben servir de guía para la

interpretación, ejecución y decisión, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

Artículo 8. – Tramites. Los funcionarios están obligados a dar respuesta de conformidad al trámite establecido para cada asunto y dentro de los términos que indican en esta resolución. A falta de disposición expresa se estará a lo que disponga el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria en los términos Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y de la Ley 734 de 2002, y se podrá imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que puede corresponder al funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 9. – Obligación de Reserva. Los funcionarios de la Cámara deben guardar reserva que requieren los asuntos relacionados con su trabajo en razón de su naturaleza o en virtud de instrucciones especiales, aún después de haber cesado en el cargo. Igualmente, les está prohibido proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la Entidad o sometidos a consideración, salvo que estén expresamente autorizados para hacerlo.

CAPITULO SEGUNDO

Artículo 10. – Peticiones Escritas. Toda petición debe contener la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. Los funcionarios de la Cámara tienen la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 11. – Peticiones verbales. Se tendrá como canales para recibir las peticiones presenciales y no presenciales el canal telefónico que será atendido por la oficina de Control Interno, la oficina



de PQRS será la encargada de recibir las peticiones verbales; Si quién presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Cuando un usuario desea manifestar alguna petición por fuera de los horarios establecidos lo puede realizar en la página de la Cámara de Comercio de Ocaña www.camaraocana.com, y si utiliza mensaje de texto debe remitirse al teléfono celular oficial de la Cámara de Comercio de Ocaña 310 873 05 36 manejado por la Secretaria de Presidencia Ejecutiva.

Parágrafo 1: Toda constancia de la recepción de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a. Número del radicado o consecutivo asignado a la petición
- b. Fecha y hora del 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 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. el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- d. Objeto de la petición
- e. Las razones en la que se fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación.
- f. Los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten sin que su no presentación o exposición puedan dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 2: Si el peticionario lo solicita se le entregara copia de la constancia de la petición.

Parágrafo 3: No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación, acerca del lugar al que aquél pueda dirigirse para obtener información solicitada, o realizar un trámite especial.

Parágrafo 4: El funcionario encargado no podrá negarse a la recepción y radicación de una petición verbal con la excusa de la exigencia de un documento por escrito, salvo que la petición así lo requiera, en este caso, podrá a disposición del interesado formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar el diligenciamiento, los cuales no tendrán costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

Artículo 12. – Interés para presentar peticiones. Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, puede presentar peticiones respetuosas ante la Cámara de Comercio.

Parágrafo: La fuerza pública, en los términos del artículo 219 de la constitución política, no puede dirigir peticiones, salvo que se trate de asuntos relacionados con el servicio y la moralidad del respectivo cuerpo.

Artículo 13. – Interés Jurídico. Cuando se trate de peticiones en interés particular, el peticionario debe acreditar que tiene un vínculo jurídico o un interés legítimo directo en relación con el registro objeto de su petición.

Artículo 14. – Falta de Interés Legal. Cuando el peticionario no fuere titular del interés necesario para obtener lo solicitado o lo pedido, el funcionario que resuelve negará la petición e informarán esta decisión a quienes aparezcan como titulares del derecho invocado.

Artículo 15. – Acto Administrativo. Las peticiones se resolverán en la misma forma en que fueren presentadas. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse de la misma forma al interesado; en los demás casos, se dará respuesta por escrito.

Parágrafo. – Excepciones. Se resolverán mediante resolución motivada, suscrita por el Presidente Ejecutivo o por quien se haya delegado los siguientes asuntos.

- a. Cuando, habiendo desistido el interesado de su petición, la Cámara de Comercio decida continuar de oficio la actuación por considerarlo necesario para el interés público o porque deba revocar un actuación suya por las razones contempladas en el artículo 93 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
- b. Cuando como consecuencia de la petición deban revocarse inscripciones en el Registro Mercantil, de Proponentes o Entidades sin ánimo de lucro.
- c. Cuando deba negarse copia de los documentos que de acuerdo a la Constitución Política y las leyes que tengan carácter de reservados.

Artículo 16. – Termino para Resolver. Los funcionarios disponen de los siguientes términos para contestar los derechos de petición verbales o escritos:

- a. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- b. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
- c. Las peticiones de documentos 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.



- d. 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.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 18. Desistimiento. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTICULO 19. Atención prioritaria de peticiones. La Cámara dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará l preferencialmente.

CAPÍTULO TERCERO

Artículo 20. – Recepción de peticiones. Las solicitudes serán recibidas por la oficina de Control Interno y radicadas según el programa de radicación y correspondencia que lleva la entidad.

Los documentos radicados serán entregados a la dependencia de acuerdo a la naturaleza del asunto dentro de las ocho (8) horas hábiles.

Artículo 21. – Solicitud de información de documentos. Cuando se trate de peticiones de interés particular, si la información o documentos que proporcione al interesado no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con precisión y en la misma forma verbal, o escrita en que éste haya actuado, el aporte de la información o los documentos que hagan falta. Atendiendo el requerimiento, no podrán solicitarse más complementos y se decidirá con base en la información que se disponga.

Los funcionarios no podrán solicitar copia de documentos que obren en los archivos de la Cámara.

Parágrafo Primero: El requerimiento que trata el presente artículo interrumpe los términos establecidos para resolver la petición y una vez el interesado aporte nuevos documentos o información con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzaran otra vez a correr en los términos.

Parágrafo Segundo: Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTICULO 22. FALTA DE COMPETENCIA. Si La Cámara a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTICULO 23. INTERVENCION DE TERCEROS. Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

- a. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
- b. Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
- c. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

Parágrafo. La petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 10 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán solicitarán las pruebas que el

interesado pretenda hacer valer. La autoridad que la tramita la resolverá de plano y contra esta decisión no procederá recurso alguno.

ARTICULO 24. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTICULO 25. – DECISIÓN Con fundamento en las pruebas e informes disponibles, se tomará la decisión. En la decisión se resolverán todas las cuestiones planteadas, tanto inicialmente como durante el trámite.

ARTICULO 26. – SILENCIO NEGATIVO. Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades. Tampoco las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

CAPITULO CUARTO

TRÁMITE DE LA PETICION DE INFORMACIÓN

ARTICULO 27. – DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN. Toda persona tendrá acceso a la información sobre las actuaciones de carácter público de la Cámara de Comercio y, en particular a que se expida copia de los documentos relacionados con los registros públicos, que obran en sus archivos.

ARTICULO 28. – DOCUMENTOS RESERVADOS. La petición de información o de copias, se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos de la Constitución Política y las leyes autorizan tratar como reservados. La decisión negativa debe expedirse mediante la resolución motivada.

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.



4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los demás registros de personal que obren en los archivos de la Institución salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTICULO 29. - CONSULTA DE DOCUMENTOS. El examen de los documentos se hará en las horas de despacho al público y, si fuere necesario, en presencia de un funcionario de la Entidad.

ARTICULO 30. – TERMINO PARA RESOLVER. Las peticiones se resolverán en un término de diez (10) días hábiles. Si en este término no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y el documento de que se trate deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

ARTICULO 31. – COSTO DE LAS COPIAS. El valor de cada copia o fotocopia, deberá ser cancelado previamente por el interesado en la caja que para el efecto tiene instalada la Cámara de Comercio.

El correspondiente recibo de pago se utilizará para solicitar la expedición de las copias o fotocopias respectivas, las cuales serán entregadas en las oficinas de Registro.

CAPITULO QUINTO **TRÁMITE DE LAS CONSULTAS**

ARTICULO 32. – CONSULTAS. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a cargo de la Cámara de Comercio.

Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo, caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTICULO 33. – CONSULTAS VERBALES. Las consultas del público, serán resueltas por el Presidente Ejecutivo o el funcionario que el designe, en audiencias que se concederán de lunes a viernes en horario de oficina.

ARTICULO 34. – CONSULTA PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Sí así lo hace,

las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

PARAGRAFO. Documento público en medio electrónico. Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.

CAPITULO SEXTO

NOTIFICACIONES

ARTICULO 35. – NOTIFICACIONES. Cuando se resuelve un derecho de petición en interés particular, que sea susceptible de recurso, se deberá notificar personalmente al interesado, o a su representante o apoderado.

Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Si la actuación se inicio en forma verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera.

Para hacer la notificación personal se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que aquél haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación o a la nueva que figure en la comunicación hecha especialmente para el propósito. La constancia de envío de la citación se anexará al expediente.

El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, fijando un plazo no superior a cinco (5) días hábiles para que el interesado comparezca.

Al hacer la notificación personal se entregará al notificado copia íntegra autentica y gratuita de la decisión, si ésta es escrita.

Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. –No obstante lo dispuesto en este artículo, en los términos del capítulo quinto del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, los actos de inscripción que resulten como consecuencia del derecho de petición, se entenderán notificados a partir del día, fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

Artículo 36.- NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Notificación de los actos de inscripción o registro. Los actos de inscripción realizados por las entidades encargadas de llevar registros públicos se entenderán notificados el día en que se efectúe la correspondiente anotación. Si el acto de inscripción hubiere sido solicitado por entidad o persona distinta de quien aparezca como titular del derecho, la inscripción deberá comunicarse

a dicho titular por cualquier medio idóneo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la correspondiente anotación.

Artículo 37. – INFORMACIÓN SOBRE RECURSO. En el texto de toda notificación se indicarán los recursos que legalmente proceden contra las decisiones de que se trate y el plazo para hacerlo.

CAPITULO SEXTO DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 38. – RESPUESTA OPORTUNA. El funcionario que no dé respuesta oportuna a las peticiones y consultas se le aplicará las medidas disciplinarias de que trata el artículo.

A quienes no se les deba o pueda notificar por vía electrónica, se les notificará por medio de edicto en la forma prevista en la Ley 734 de 2002.

ARTICULO 39. – FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna, de ellas se opone. La acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativa.

TITULO SEGUNDO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTICULO 40. – OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. A través de la Oficina de Control Interno de la Cámara de Comercio, funcionará esta dependencia, la cual estará encargada de recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la Entidad y /o por sus funcionarios.

ARTICULO 41. – FUNCIONES. La oficina de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias tendrá entre otras la siguiente función:

Presentar informes mensuales de la Cámara de Comercio sobre el desempeño de sus funciones indicando número de quejas recibidas, áreas relacionadas con ellas y recomendaciones principales presentadas por los particulares, con el objeto de prestar un mejor servicio.



ARTICULO 42. – PRESENTACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. Se presentarán por escrito, o en forma verbal y debe contener los requisitos del artículo 10 de la presente resolución, el nombre del funcionario contra quien se dirige y los motivos que la sustenta.

ARTICULO 43. – RECEPCION DE QUEJAS. Una vez presentada la queja o reclamo, ya sea por escrito o verbalmente se procederá a su radicación.

ARTICULO 44. – TRAMITE. Las quejas y reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las (8) horas hábiles siguientes a su recibo por parte de la oficina de Control Interno, la cual remitirá a la dependencia correspondiente de acuerdo con la naturaleza del asunto.

Esta dependencia llevara un consecutivo que contenga como mínimo los siguientes datos: fecha y hora de recibido, nombre del quejoso, su identificación y la dirección donde puede dirigírsele la respuesta, anexos, dependencia o funcionario a quien se dirige y fecha del oficio por la cual se da respuesta.

La dependencia competente deberá investigar la queja o reclamo e implementar los correctivos que sean necesarios.

Artículo 45.- TÉRMINO. Las quejas y reclamos deben resolverse, por escrito, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

TITULO TERCERO

ARTICULO 46. – REMISIÓN. Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o reformen.

ARTICULO 47. – VIGENCIA. La presente resolución comenzará a regir a partir de su firma.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Ocaña a los días del mes enero de 2017

RUBEN DARIO ALVAREZ
Presidente Ejecutivo