

## SUGERENCIAS, QUEJAS, PETICIONES, FELICITACIONES, RECLAMOS Y CONTÁCTENOS

### 1. ¿QUÉ ES UN DERECHO DE PETICIÓN?

Conforme lo establece el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido a su vez por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, así como el Decreto 1166 del 2016, el derecho de petición es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio.

### 2. CLASES DE DERECHO DE PETICIÓN

Los derechos de petición son de dos clases:

- a. Escritos
- b. Verbales

### 3. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

**Peticiones generales.** Son aquellas solicitudes verbales o escritas, usualmente relacionadas con la función de la entidad. Para el caso de las cámaras de comercio, tienen que ver con la prestación de servicios a cargo.

Salvo norma especial, toda petición debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo por parte de la entidad.

**De información.** A través de estas peticiones se puede solicitar a la autoridad competente que informe cómo ha actuado en un caso concreto, permitiendo el acceso a los documentos públicos que tiene en su poder, a su vez se pueden requerir la expedición de copias. Los derechos de petición de información

deberán resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

**De consulta.** Mediante estas peticiones se puede requerir a la entidad para que se manifieste sobre las materias a su cargo. Las consultas deberán resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

#### **4. ¿QUÉ DEBE CONTENER UNA PETICIÓN ESCRITA?**

Toda petición escrita deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante 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.
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.

#### **5. ¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?**

Es una propuesta presentada por el cliente para mejorar el servicio o los productos que entrega la Cámara de Comercio de Bogotá.

#### **6. ¿QUÉ ES UNA QUEJA?**

Es una inconformidad expresada sobre el servicio al cliente que ofrece la Cámara de Comercio de Bogotá.

#### **7. ¿QUÉ ES UN RECLAMO?**

Es una inconformidad manifestada por algún producto que entrega la Cámara de Comercio de Bogotá.

## 8. ¿QUÉ ES UNA FELICITACIÓN?

Es un reconocimiento que hace un cliente por el servicio o un producto que ha recibido.

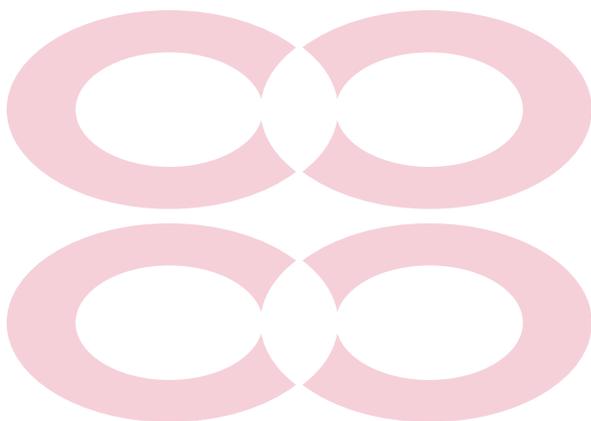
## 9. ¿EN QUÉ CONSISTE CONTÁCTENOS?

Son preguntas o solicitudes de información que pueden presentar los clientes a través de los canales dispuestos por la Cámara de Comercio de Bogotá para recibirlos.

## 10. ¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS PETICIONES?

1. En todas las sedes de atención al público. Excepto en los puntos de atención Regional, los CADE, los SUPERCADe o las Cámaras Móviles, en éstos casos los clientes pueden radicar su derecho de petición a través de la Línea de Respuesta Inmediata.
2. En nuestra página de internet: [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co) a través del enlace <http://www.ccb.org.co/Escribanos/Sugerencias-quejas-peticiones-y-felicitaciones>
3. No presencial: se recibirán a través de la Línea de Respuesta Inmediata, en el teléfono 3830330 y en el # 383.

**NO OLVIDE INFORMAR EN EL ESCRITO DE PETICIÓN UN CORREO ELECTRÓNICO Y/O DIRECCIÓN FÍSICA, PARA GARANTIZAR LA ENTREGA DE LA RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN.**



Este documento contiene información y orientaciones de carácter general sobre algunos aspectos legales aplicables a los derechos de petición. El presente texto no suplente la normatividad vigente.

**Mayores informes: [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co) - Teléfono (57-1) 3830330 #383**

