



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Respetados usuarios,

La Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, como entidad privada, gremial y sin ánimo de lucro, tiene como misión ser su aliado confiable para la sostenibilidad empresarial, promoviendo acciones de alto impacto en la región, que contribuyan al desarrollo y la competitividad.

El Ente Cameral en todas sus actuaciones aplicará los principios que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y cumplirá con sus deberes como autoridad pública, en ejercicio de las funciones encomendadas a ellas por parte del Estado, entre las que se pueden mencionar el trato respetuoso, atención personal al público por los menos 40 horas a la semana, atención preferencial efectiva a quienes la ley protege para estos eventos, sistema de turnos para todos sus trámites y la disponibilidad de medios tecnológicos para la radicación de las peticiones.

En aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, Ley 1437 de 2011 y demás normas que lo complementen, sustituyan o modifiquen, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus usuarios la atención.

DERECHOS DE LOS USUARIOS:

De igual manera, los Derechos, que se enuncian a continuación, se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos o documentos que las disposiciones vigentes exijan para el trámite de las actuaciones ante nuestra Entidad.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir 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, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, para que sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

La Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:


PRESENCIAL:

Dispuestos dentro de las oficinas de la Entidad y atendidos por nuestro equipo de colaboradores, tanto en la ciudad de Santa Marta como en las sedes ubicadas en los municipios de Ciénaga, Fundación, Plato y El Banco, en el Departamento del Magdalena.

La atención presencial se brinda de la siguiente manera:

- Sede Principal en Santa Marta: Lunes a viernes de 7:45 a.m. - 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.
- Sedes en Ciénaga, Fundación, Plato y El Banco: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 12:00 m. y de 1:00 p.m. – 5:00 p.m.

En Santa Marta, contamos con el Centro de Atención Empresarial -CAE-, que es la ventanilla única creada por las Cámaras de Comercio del país, en asocio con entidades del Gobierno de los países bajos, el Gobierno Nacional y Municipal, a disposición del sector productivo, para realizar en un solo lugar y con el mínimo de requisitos, los trámites que deben surtir los empresarios al momento de constituirse y formalizarse, dotada de la tecnología y talento humano necesario para recibir la documentación requerida para la creación y constitución de empresas. Los CAE integran en un solo lugar, información, asesoría, servicios y trámites para que la creación de empresa sea fácil, con ahorros significativos en tiempo y dinero para el emprendedor.



Con ocasión a la expedición del Decreto del Gobierno Nacional No. 1168 de 2020, por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual, en atención a las condiciones y particularidades de nuestra jurisdicción, y a la previa autorización que hemos solicitado a cada una de las autoridades municipales conforme a su normatividad local, informamos que en razón a ello, la prestación del servicio de manera presencial, en todas nuestras sedes, esto es, Santa Marta, Ciénaga, Fundación, Plato y El Banco en el Departamento del Magdalena, es de lunes a viernes en jornada continua, en el siguiente horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

El Ente Cameral ha implementado y acatado todas las medidas y protocolos de bioseguridad y prevención establecidas por el Gobierno Nacional, el Ministerio de Salud y Protección Social y los entes territoriales, con el objeto de preservar la salud y seguridad de nuestros empleados y usuarios, en particular los lineamientos establecidos en la Resolución 666 del 24 de abril del 2020 y demás normas que la complementen, sustituyan o modifiquen.

TELEFÓNICO

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de esta entidad. La línea habilitada es:


- (5) 4209909: Lunes a viernes de 7:45 a.m. – 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.

VIRTUALES:

Nuestros canales son: Página web y Asesor virtual (Chat).

- Mediante los enlaces publicados en la página web www.ccsm.org.co, las 24 horas del día, en donde encontrará información relacionada con todos nuestros trámites.
- El horario de atención en nuestro chat virtual, es de Lunes a viernes de 7:45 a.m. – 11:45 a. m. y de 2:00 p.m. - 6:00 p.m.
- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las puede presentar a través del correo electrónico: pqr@ccsm.org.co o en el formulario online disponible en la página web www.ccsm.org.co en el menú PQRS.

El estado de su PQRS, lo podrá consultar en nuestra página web en el sitio: “Consulte el estado de su PQRS”.



Respetados usuarios, los invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena para brindarles servicios en forma ágil, oportuna y eficiente.