



## **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**

De conformidad con lo establecido en el numeral 5º, Artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; la Cámara de Comercio de Palmira – CCP – se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Recibir atención personal mínimo durante 40 horas a la semana.
- Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, o consultas.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Ser tratado con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los colaboradores de la Cámara
- Aportar los documentos necesarios para resolver sus trámites de registro y los que se requieran en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
- Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.



Los medios que la Cámara pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes, días hábiles: Lunes a Viernes:

- En días hábiles atención personal en la sede principal en horario de 7:45 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. en la Calle 28 No. 31-30 Palmira – Valle del Cauca.
- En días hábiles, atención telefónica en la sede principal a través de la línea (2) 2806911 en horario de 7:45 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- En días hábiles, recepción de documentos en la sede principal en horario de 7:45 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. en la Calle 28 No. 31-30 Palmira – Valle del Cauca.
- En días hábiles atención personal y telefónica en las sedes de los municipios de nuestra zona de jurisdicción, así:

<b>Sede Municipio</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Dirección</b>	<b>Horario</b>
Candelaria	+(57)-3142061106	Cr 7 # 11 - 56	7:45 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
Florida	+(57)-3142128526	Cr 18 # 8 – 31	7:45 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
Pradera	+(57)-3011664278	Cl 6 # 12 – 50	7:45 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

- Recepción y consulta permanente de requerimientos ciudadanos a través de nuestro portal Web en el siguiente enlace:

<http://www.ccpalmira.org.co/portal/index.php/sugerencias>



## **NORMAS APLICABLES**

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Ley 1437 de 2011 (enero 18).

### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:**

**ARTÍCULO 23 (Derecho de petición):** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 209 (De la función Administrativa):** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de Funciones.

**Ley 527 (Comercio Electrónico):** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los Mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.

**Decreto 019 de 2012 ley Antitrámites:** En principio el decreto hace referencia a confiar en los colombianos y en su buena fe, eliminando por una parte muchos trámites y Simplificando gran cantidad de los restantes, de esta forma se busca brindar un mejor servicio a los colombianos y hacer su vida más amable.

**Ley 1581 de 2012.** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

**Ley 1712 de 2014.** Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.



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.

Palmira, octubre de 2023