

## PREVENCIÓN DE FRAUDES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

La **CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA**, pensando en los empresarios y atendiendo lo dispuesto en la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, ha implementado el Sistema de Prevención de Fraudes – SIPREF, con el fin de garantizar la seguridad y confiabilidad de la información de los registros públicos.

Su objetivo principal es prevenir y evitar actuaciones ilícitas provenientes de terceros ajenos al titular del registro que modifiquen la información de los registros públicos, con la intención de defraudar a los empresarios, entidades sin ánimo de lucro y a la comunidad en general.

Para su aplicación se ha desarrollado el servicio de alertas previas y registrales que tiene como objetivo mantener informado a nuestros comerciantes y entidades, sobre la radicación de documentos, modificaciones o inscripciones que se realicen a su registro.

La implementación de SIPREF, tiene además las siguientes ventajas:

- Verificar de la identidad de las personas que realizan trámites directa o electrónicamente.
- Gratuidad de este servicio.
- Evitar fraudes con registros e inscripción que no han actualizado datos o no han efectuado su renovación en los últimos tres (3) años.
- No genera costo alguno para matriculados o inscritos.
- Utilizará un sistema de alertas tempranas desde el momento de la petición de registro.

Lo anterior permitirá a los titulares de la información registral adoptar las medidas que eviten o detengan posibles conductas fraudulentas. Así mismo, la Cámara de Comercio podrá abstenerse de registrar los actos o documentos cuya procedencia no se puedan verificar con el titular.

La Cámara de Comercio realiza campañas pedagógicas sobre la forma de acceder al mecanismo y su procedimiento de forma trimestral con el fin de dar a conocer el sistema los empresarios y demás personas jurídicas y la importancia de contar con prácticas seguras que eviten fraudes en las operaciones de registro.

Es por eso importante que los usuarios de los registros públicos actualicen oportunamente su información registral y datos de contacto, como correos electrónicos, teléfono y direcciones y que se entienda el perjuicio para ellos y las implicaciones legales que puede tener suministrar información falsa al registro.

El SIPREF se implementa sin perjuicio del control de legalidad que ejerce la Cámara de Comercio, respecto de los actos y documentos sujetos de registro.

En la Cámara de Comercio de Cartagena como líder en la región en procesos de emprendimiento, desarrollo y competitividad empresarial y teniendo como clientes principales a los comerciantes de la región comprometidos con la calidez, oportunidad y efectividad en la atención al cliente a través de un talento humano capacitado capaz de:

- Estar atentos a sus necesidad y expectativas
- Brindar orientación de manera atenta y cordial a los empresarios
- Atender con igualdad a todos nuestros empresarios.

Adicionalmente somos una Entidad con altos estándares de calidad que:

- Establece tiempos de espera y respuesta eficientes.
- Procura el buen servicio al cliente constante generando lealtad y empatía con nuestros comerciantes.
- Resolvemos todas sus inquietudes registrales.
- seguimiento a través de herramientas de turnos.
- Garantizamos la seguridad de la información suministrada por nuestros empresarios mediante la implementación de un sistema de prevención de fraudes que permite incrementar la confiabilidad y la seguridad de los registros públicos.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Cámara de Comercio de Cartagena, es una entidad innovadora que días tras días actualiza sus canales de atención para brindar nuestros servicios a la necesidad de los empresarios. Usted podrá encontrar una atención siempre personalizada de manera presencial, a través de la web y de trámites virtuales.

Igualmente usted podrá canalizar todas sus inquietudes y comentarios mediante llamadas telefónicas, buzón de sugerencias ubicados en nuestras sedes y seccionales y el PQRS web al cual puede acceder a través de nuestra página [www.cccartagena.org.co](http://www.cccartagena.org.co) .

## HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

- Tenemos implementado un sistema de turnos que permite monitorear permanentemente los tiempos de espera para su comodidad en nuestras instalaciones.

- Contamos con un sistema de evaluación que nos permite medir el grado de satisfacción que nos lleva a identificar los problemas no solo para solucionar sino para evitarlos.

## **DERECHO DE LAS PERSONAS ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA.**

En sus relación con esta entidad todas las personas tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecido para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y 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 o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de, debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes vigentes.

## **DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA**

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, los siguientes deberes en las actuaciones ante las autoridades:

- Acatar la Constitución y las leyes vigentes.

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los colaboradores de la entidad y el público en general.

La Cámara de Comercio de Cartagena, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, tendrá los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.