

Cartagena de Indias D. T. y C 12 de junio de 2025

RPQRSD29062025

Señor usuario (a)

Referencia: Respuesta a solicitud con radicado **PQRSD26702025**

Reciba un cordial saludo,

Agradecemos sus comentarios y sea lo primero ofrecerle disculpas por las incomodidades causadas frente a la atención recibida en días pasados por parte de la colaboradora mencionada.

Queremos informarle que el equipo de colaboradores se encuentra capacitado para ofrecer no sólo una información completa y actualizada de los tramites registrales, sino también una experiencia memorable durante la atención ofrecida, la cual es fortalecida anualmente tras capacitaciones al personal en temas correspondientes. No obstante, atendiendo su comunicación, se realizó retroalimentación directa con la orientadora involucrada en aras de prevenir que esta situación se presente nuevamente.

Igualmente se impartieron instrucciones claras a nivel general con el equipo sobre el relacionamiento con el empresario y los usuarios y se instó al cumplimiento de los protocolos de atención establecidos por la entidad para la atención, así como las normas dispuestas a nivel interno para la correcta prestación del servicio registral y de esta forma poder elevar nuestros niveles de servicio y fortalecer la experiencia con el usuario.

Reiteramos el compromiso de la Cámara de Comercio de Cartagena en la mejora continua de la experiencia del usuario, con el desarrollo de acciones internas que conlleven al fortalecimiento de las habilidades del equipo de la entidad para ofrecer una atención efectiva y de calidad. Con gusto, nos encontramos dispuestos a apoyarle con todos sus trámites y a colaborar en cualquier inquietud. Ponemos a su disposición nuestros canales virtuales de atención, habilitados para la resolución de inquietudes, como son: el chat virtual "Virtualito", al cual usted podrá acceder 24/7 a través de nuestra página web www.cccartagena.org.co, o a la línea de atención de trámites registrales 605 6428999.

Para más información estamos prestos a brindarle orientación a través de nuestros canales virtuales descritos en nuestra página web, específicamente por medio de nuestro sistema de PQRSD; en nuestra sede Manga de lunes a jueves en el horario de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (jornada continua) viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. (jornada continua), y en sede Ronda Real de lunes a jueves en el horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua), viernes de 8:00 a. m. a 3:30 p. m. (jornada continua), los sábados solo en esta sede en el horario de 9:30 a 12:00 p.m. (jornada continua); en los CISE Carmen de Bolívar y Turbaco en el horario de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (jornada continua), viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua); en el CISE Calamar en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Cordialmente,



SUSANA RESTREPO AMADOR

Secretaria General y Representante Legal para Asuntos Judiciales

Proyectó: mesmerald

Revisó: Profesional Secretaría, AF