

INFORME JUNIO 2020 SISTEMA PQRS

1. OBJETIVO

Llevar un control de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, con el fin de mejorar los niveles de satisfacción al cliente, basado en el marco de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), modificada por Ley 1755 de 2015 y de la NTC ISO 9001:2015.

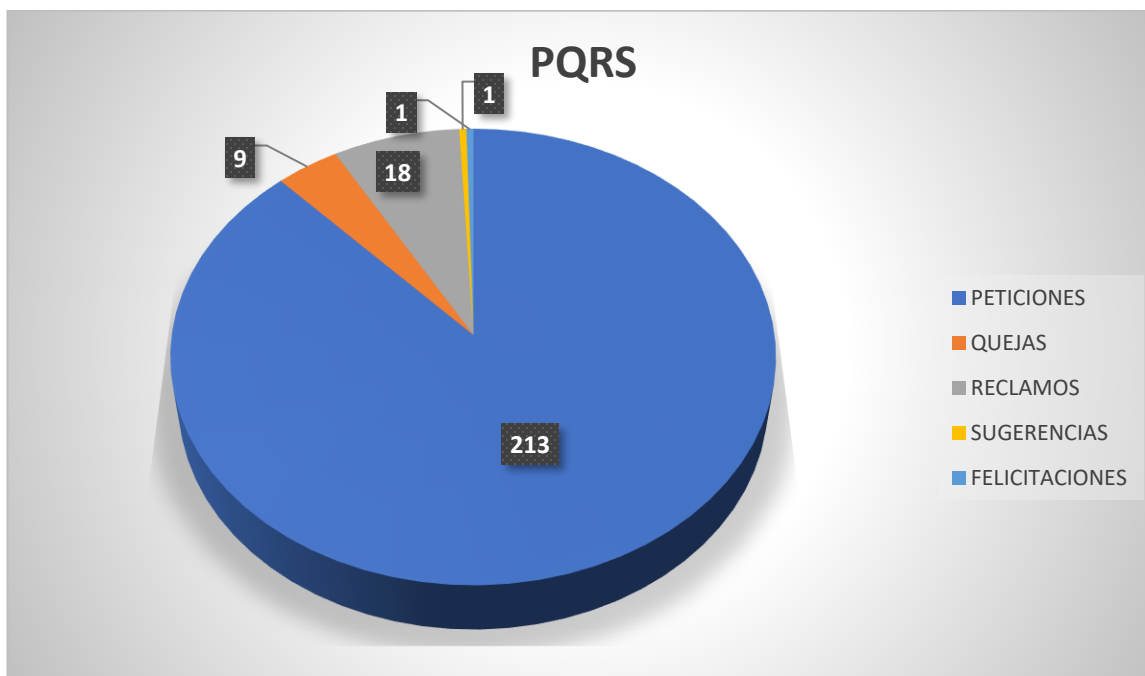
2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1) al treinta (30) de junio de 2020, en el cual se evidencian las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de información DARUMA.

3. PQRS RADICADOS

El número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos recibidos desde las distintas áreas, fueron radicados en el sistema de información DARUMA, para un total de **Doscientas Cuarenta y Dos (242)** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Gráfica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de junio de 2020, en el cual se registraron Doscientas Cuarenta y Dos (242) PQRs, los registros nos muestran un crecimiento de 7 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de mayo de 2020, periodo en el cual se radicaron Doscientas Veintiséis (226) solicitudes.

4. INCIDENCIA DE PQRS

4.1.1. Peticiones

Se observa que la mayoría de las peticiones radicadas corresponden a solicitudes de información seguida de las solicitudes de entidades públicas o estatales y los Registros Públicos.

Llamadas Telefónicas

En el mes de junio se atendieron **seis (6)** llamadas telefónicas relacionadas con el seguimiento a solicitudes que el usuario había registrado en el sistema **DARUMA** o consultas de información.

4.1.2. Solicitudes de Entidades Estatales

Se observa que se radicaron en total **setenta y ocho (78)** solicitudes de entidades públicas, a través de las cuales distintas entidades del estado solicitaron certificados de existencia y representación legal, así como certificados de matrícula mercantil, información sobre personas naturales y jurídicas inscritas en los registros que administra esta Cámara de Comercio, copias de documentos de archivo, así como bases de datos de empresarios de nuestra jurisdicción.

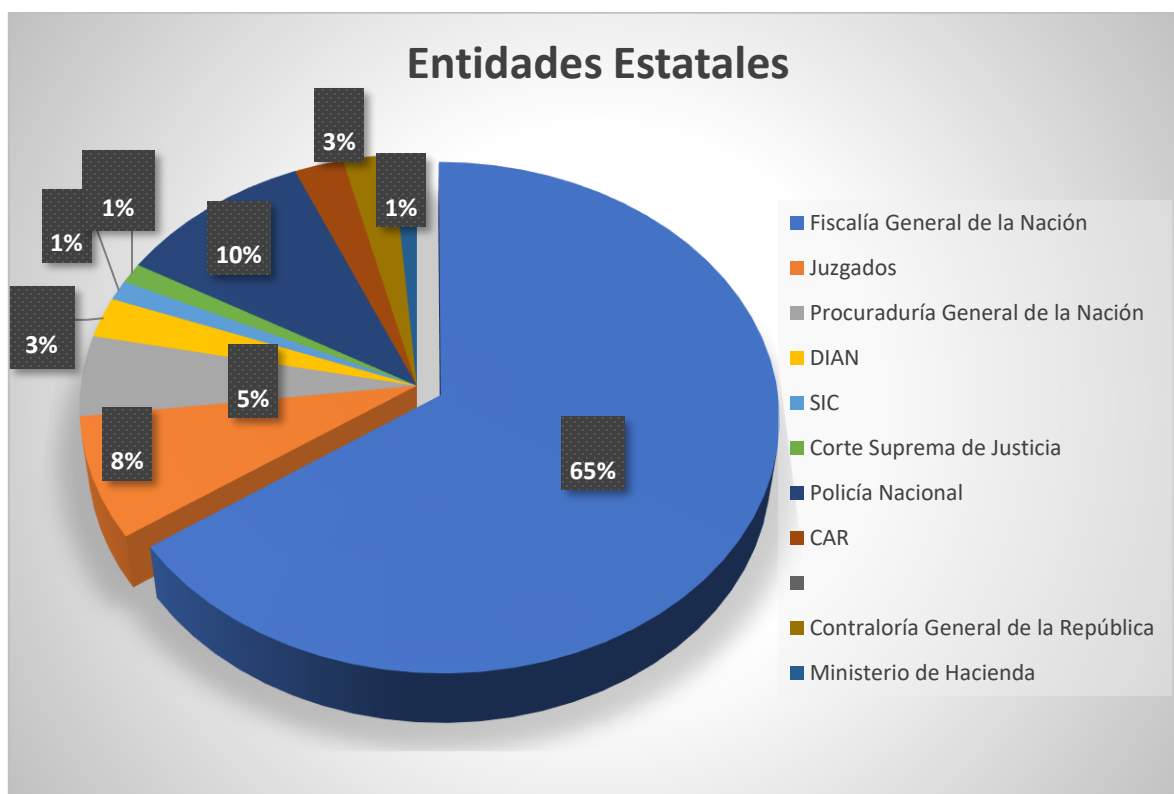
La entidad que realizó más solicitudes fue la Fiscalía General de la Nación seguida de la Policía Nacional y los distintos Juzgados.

Entidades Estatales	
Fiscalía General de la Nación	50
Juzgados	6
Procuraduría General de la Nación	4

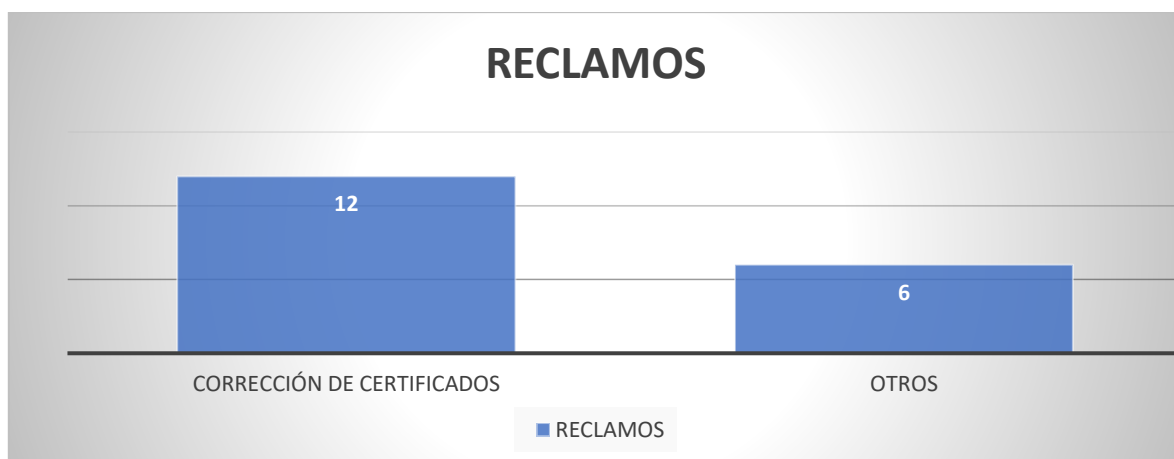
Entidades Estatales

DIAN	2
SIC	1
Corte Suprema de Justicia	1
Policía Nacional	8
CAR	2
Contraloría General de la República	2
Ministerio de Hacienda	1
Consejo Superior de la Judicatura	1
Total	78

Gráfica 2.0



4.1.3. Reclamos



En el mes de junio se presentó un aumento significativo en los reclamos presentados, en relación con las correcciones de certificados se presentaron **doce (12) reclamos y seis (6) relacionados** con otros temas como servicios virtuales y tramites de facturación.

En comparación con el mes inmediatamente anterior, en el mes de junio se presentó un aumento del 38.4 % de los reclamos frente al mes de mayo, en el cual se registraron trece (13) reclamos.

PQRS	FECHA DE ENTRADA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	RESPONSA BLE
P-2020-1447	2020-06-01	C. U RAFAEL NUÑEZ	<p>Buenos días</p> <p>La presente es para solicitarles que nos puedan colaborar con la corrección del numero de cédula de la representante legal, ya que quedo errada.</p> <p>Adjunto envio la ultima cámara de comercio que compramos donde aparece la cédula errada y también el acta para el cambio, agradecemos nos puedan colaborar con la corrección lo antes posible.</p> <p>Entidad: Asociación un nuevo amanecer Nit: 900.251.026-2 Quedamos atento al procedimiento que se debe hacer para realizar la corrección.</p> <p>Joyce Arévalo Sanmartin Contador Público C. U Rafael Nuñez Tel: 317 584 6822</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1454	2020-06-01	DIANA JARAMILLO AGUDELO	<p>Buenas tardes,</p> <p>La semana pasada diligencie formato para inscribir empresa como persona natural, pero se equivocaron con el nombre del establecimiento de comercio.</p> <p>Nit: 73204933 Es: BioService. Profesionales Y en el certificado aparece bioservig. Profesionales.</p> <p>Por favor si me pueden colaborar con la corrección del mismo.</p> <p>Muchas gracias, quedo atenta.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
Q-2020-0035	2020-06-02	MARIA DELGADO	<p>Solicito por favor se me indique por cual opción de la página web puedo radicar una solicitud de conciliación, costos, fechas etc. Hoy llame el cel 3205729403, me comunicaron que me enviarían la información ami corre y nunca llego. Por favor su respuesta urgente, gracias</p>	DIANA GUZMÁN
R-2020-0065	2020-06-03	CRISTIAN QUIRÓZ FUNEZ	<p>La solicitud es para la revisión del saldo para la compra de certificados de la cámara de comercio, debido a que la ultima compra que se realizo por parte de la compañía fue el día 6 de mayo de 2020, y contábamos con saldos suficiente para seguir comprando los certificados, pero nos encontramos</p>	DIANA GUZMÁN

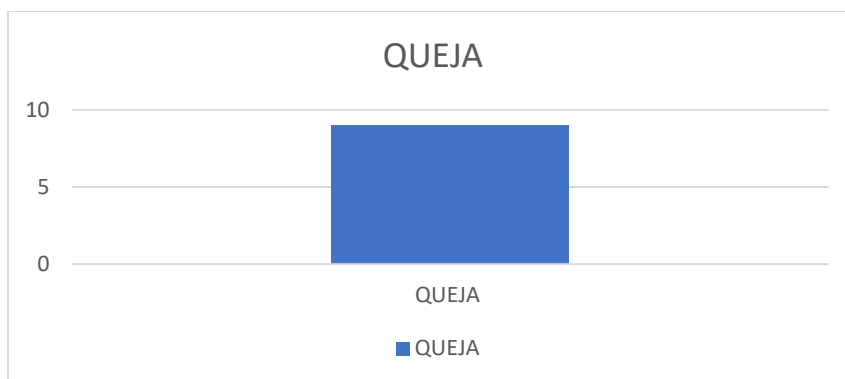
			con la sorpresa el día de hoy que todo el saldo estaba consumido, quisiera que se revisara el valor del saldo ya que nuestra compañía no ha realizado nuevas compras desde el día 5 de mayo de 2020.	
P-2020-1524	2020-06-10	AGENCIA DE ADUNAS SECURITYS SAS NIVEL 2	El usuario solicita sea corregido en la reseña el nombre ya que lo correcto es SECURITYS , NIT. 900300002, MAT. 379806-97	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1537	2020-06-12	TUBOS, LÁMINAS & RECICLADOS SAS	Buenos días: Solicito por favor realizar el cambio del nombre de la sociedad, antes se llamaba Tubos y Láminas S.A, actualmente se cambio el nombre por Tubos, Láminas & Recicladados SAS. Adjunto Certificado de Cámara de comercio de Medellín donde ya está registrado el cambio. Agadezco su atención.	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1544	2020-06-12	BENOIT EDMOND LOUIS ROBERT LÉVÉQUE DE VILMORIN	Buen día: De acuerdo a nuestra comunicación el día de hoy con la Cámara de Comercio de Cartagena, y en mi Condición de Representante Legal de la sociedad GO SLOW S.A.S con NIT 901188616-2 respetuosamente solicito la corrección de los números de pasaporte y nombre de la representante legal suplente en el registro tal como explico a continuación: 1. Por favor corregir nombre y número de Pasaporte del representante legal de la sociedad ya que este se renovó con posterioridad a la constitución de la sociedad en cuestión. Nombres: BENOIT EDMOND LOUIS ROBERT Apellidos: LÉVÉQUE DE VILMORIN, Pasaporte 19EA02063. (adjunto Copia del pasaporte con sello de entrada en Colombia) 2. Por favor corregir nombre y número de pasaporte de la representante suplente ya que el nombre cambió en razón a nuestro matrimonio y renovación del pasaporte con posterioridad a la constitución de la sociedad en cuestión. Nombre : ALYETTE VÉRONIQUE PASCALE HUBERTE Apellidos: DUQUESNE ép. LÉVÉQUE DE VILMORIN, pasaporte 19EA01887. (adjunto Copia del pasaporte con sello de entrada en Colombia) Respetuosamente solicito ser muy cuidadosos deletreando la corrección de ambos nombres ya que iniciaremos proceso de solicitud de visa y estos deben estar tal cual como aparecen en nuestros pasaportes. Cordialmente Benoit Lévêque de Vilmorin	XIOMARA ÁLVAREZ

Q-2020-0037	2020-06-13	SEKY RICARDO	La plataforma virtual no permite realizar el trámite inscripción como persona natural en línea. sale un error de sistema de la cámara de comercio de cartagena. me comuniqué con el call center de la cámara y hasta la fecha no han dado .	DIANA GUZMÁN
P-2020-1567	2020-06-16	BENOIT LÉVÊQUE DE VILMORIN	Buen día: En mi Condición de Representante Legal de la sociedad GO SLOW S.A.S con NIT 901188616-2 el día 12 Junio de 2020 respetuosamente solicité la corrección de los números de pasaporte y nombres de los representantes legales principal y suplente en el registro, desafortunadamente solo fueron actualizados los números de pasaporte pero no los nombres, lo cual esencial ya que necesitamos que estén tal cual como aparecen en nuestros pasaportes para poder aplicar por nuestras visas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, por favor corregir los nombres de la siguiente manera y adjunto nuestros pasaportes : Nombres: BENOIT EDMOND LOUIS ROBERT Apellidos: LÉVÊQUE DE VILMORIN. Nombre : ALYETTE VÉRONIQUE PASCALE HUBERTE Apellidos: DUQUESNE ép. LÉVÊQUE DE VILMORIN (no es DUQUENSE como quedó registrado es DUQUESNE) Entiendo que no son nombres comunes en Colombia pero les solicito atenerse a los documentos legales adjuntos, Muchas gracias	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0066	2020-06-24	DAIRO NOVOA PEREZ	La petición radicada con el No. P-2020-0777 – en donde se hace solicitud de certificación de todos los contratos que hetenido con La Camara de Comercio de Cartagena, desde febrero de 205 y hasta enero de 2019 no ha sido resuelta, dado a que pese a que se me envío un link, siempre que voy a descargar me dice que el servidor no esta disponible. Pensé era momentáneo, no obstante, ahora que realmente necesito el certificado, igual comportamiento ha tenido, por lo que no he podido bajar dicho certificado, El link que me enviaron es el siguiente: /uploads/assets/user62/certificado_dairo_javier_novoa Perez.pdf. Agradezco su amable y pronta solución	BAYRON MARTÍNEZ
P-2020-1614	2020-06-24	T & A CONSTRUCCION - ARQUITECTURA &	El usuario solicita revisión y corrección de la sigla ya que aparece con con la frase en liquidación, la empresa se reactivó en 2019, la razón social si está correcta, los datos son : DISMECARIBE S.A.S., NIT. 900493968-3, MAT. 295244-12. RADICA ;VZUNIGA	XIOMARA ÁLVAREZ

		ACABADOS S.A.S		
P-2020-1616	2020-06-25	ARI ALEXI GONZALEZ VIVANCO	Para solicitar corrección en el número de cédula, ya que aparece en el registro mercantil el número 73582142 y el número correcto es 73582742 , para ello anexo copia de la cédula. Se necesita la corrección ya que el señor necesita renovar su matrícula y no le es posible por el error en el número de documento. Nombre: Ari Alexi Gonzalez Vivanco N° 73582742 Tel: 3234566929 Correo: aritobis1977@hotmail.com Radicado por: KOrtiz	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0067	2020-06-25	T & A CONSTRUCCION - ARQUITECTURA & ACABADOS S.A.S	INFORMA QUE LA SOCIEDAD TIENE DOS REPRESENTANTE LEGAL UNO PRINCIPAL Y OTRO SUPLENTE. Y RESULTA QUE LA CAMARA SOLO ESTA CERTIFICANDO A UN REPRESENTANDO LEGAL EL CORRECTO ES REPRESENTANTE LEGAL GERENTE VANESSA DURAN NUÑEZ COMO REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE: DANIEL ENRIQUE CANTILLO NIT: 901389060 RAZON SOCIAL: T & A CONSTRUCCION - ARQUITECTURA & ACABADOS S.A.S MATRICULA: 433432-12 RADICADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1625	2020-06-25	AGUAS DE AROYOHONDO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIO S.E.S.P. S.A.S.	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA RAZON SOCIAL YA QUE ESTA EQUIVOCADO LE COLOCARON ARROYO HONDO CON UNA SOLA (R) Y EL CORRECTO ES CON 2(R) APARECE ASI: AGUAS DE AROYOHONDO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS E.S.P. S.A.S. EL CORRECTO ES: AGUAS DE AROYOHONDO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS E.S.P. S.A.S. MATRICULA: 427053-12 NIT. 901349440 RADICADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0068	2020-06-26	JORGE ENRIQUE ARIAS SALAZAR	Buenos días, he comprado dos certificados por el aplicativo y no me llegan al correo inscrito y no permite bajarlos del aplicativo. Agradezco el envío de la información a mi correo jorgearias2003@yahoo.com Gracias y quedo atento	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0069	2020-06-26	MARIA ELIZABETH ARENAS AMADO	Buenas tardes, por favor necesito me cambien la factura electrónica No. OSCT3788 que recibí hoy 26 de junio 2020 ,en la factura aparece errada la ciudad, colocaron Medellin y es Bucaramanga, quedo atenta.	ESTEPHANY ALMANZA

R-2020-0070	2020-06-26	OFELIA MARTÍNEZ SILVA	Buenas noches: Estoy renovando el año 2020 y me dice que el ultimo año renovado fue el 2018 y nosotros realizamos la renovacion en el año 2019 y no aparece necesitamos urgente una solucion para proceder a renovar el año 2020	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0071	2020-06-30	OSCI ACTIVOS Y VALORES SAS	el día de hoy estuve tratando de realizar el trámite de depósito de estados financieros, sin embargo, el sistema no me permite crear la empresa para hacer el trámite en línea pues realizo los pasos pero nunca me llegó correo con la clave y pasos a seguir. De igual manera, el sistema no me dejó ingresar ni crear usuario.	DIANA GUZMÁN

4.1.4 Quejas



El mes de junio se presentaron **nueve (9)** quejas lo que refleja un aumento del 125% en relación al mes inmediatamente anterior en el cual se recibieron cuatro (4) quejas.

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0036	AMILKAR VENECIA BARRIOS	Interpongo la presente queja por demoras en las respuestas a los trámites virtuales que se adelantan a través de la plataforma que se dispuso para ello.	EN PROCESO
Q-2020-0038	IBRAHIM GOMEZ YASPE	Les escribo para informales que he estado comunicándome a los números de teléfono habilitados para que me informen sobre el proceso virtual de creación de empresa y no contestan los teléfono. He intentado en varias oportunidades y no ha sido posible, ademas estoy buscando información en su pagina y no	EN PROCESO

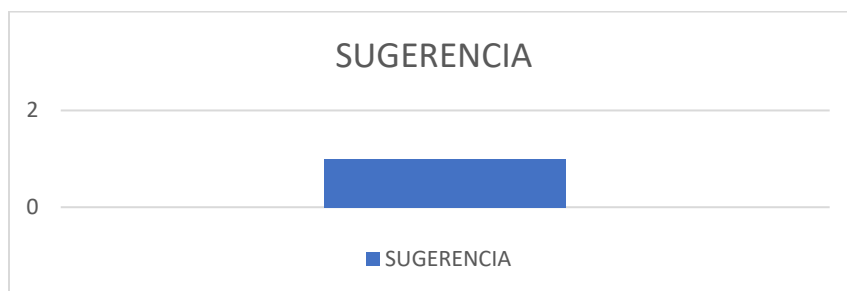
		aparece información alguna del paso a paso para realizar el tramite de personas jurídicas, solo de personas naturales. Esto con la finalidad de que mejores los canales de comunicación. adjunto listado de números de teléfono que no responden.	
Q-2020-0039	RICHARD GONZÁLEZ	Buena tarde Me dirijo a ustedes para manifestar mi inconformidad con el servicio prestado de radicacion virtual, me parece muy lento todo el proceso para la creación de una empresa, teniendo en cuenta el mal momento de la economía y ustedes no optimizan sus procesos, desde el 8 de junio del 2020 inicio el proceso de creacion de empresa ante un asesor1 de la camara de comercio, esta persona revisa mi acta de cosntitucion y me da una recomendacion, al dia siguiente inicio el proceso de radicacion virtual de documentos, tres días después se me contesta que aclare un punto del acta de constitución donde dice órganos de la empresa, el asesor me informa que solo debo corregir la hoja en ese punto y la firme y suba el documento nuevamente, hoy es 16 de junio y aun no tengo ni la liquidación para el pago, en realidad necesitamos con suma urgencia el certificado de creación de la empresa. Agradezco que nos puedan colaborar con la agilizacion del tramite, y que ustedes logren optimizar el uso de las tecnologías por el bien común y que no sea de atrazo para nosotros	CERRADO
Q-2020-0040	MELISA MEDINA	Cómo es posible que estamos en pandemia y nos hagan acercarnos a las sedes para adquirir una clave para renovar cámara de comercio donde esran las medidas de prevención?	CERRADO
Q-2020-0041	LUIS GARAVITO	fatal la manera como cambiaron la antigua forma de comprar un certificado electronico por un completo complique y enredo que implica en la actualidad tratar de adquirir y pagar un	EN PROCESO

		certificado,,,,,lo que esta bien se deja funcionando igual !!!	
Q-2020-0042	ANGEL BABILONIA	SEÑORES CC CARTAGENA, COMO ES POSIBLE QUE DESDE EL DIA VIERNES DE LA SEMANA PASADA ESTEN JUGANDO CONMIGO, MINTIENDO ME CON LA DEVOLUCIÓN DE MI DINERO, HABLE DESDE EL VIERNES CON EL GERENTE ENCARGADO DE RONDA REAL Y SE COMPROMETIO A ENTREGARME UN CHEQUE EN LAS OFICINAS DEL CENTRO PARA EL DIA MARTES DE ESTA SEMANA, SABIENDO EL QUE FINANCIERA NO ESTA TRABAJANDO FISICAMENTE, EL MARTES DESPUES DE INFORMARME ESTO ENTONCES SE PROCEDE A REALIZAR TRANSFERENCIA BANCARIA LES ENVIE EL CERTIFICADO BANCARIO, NUEVAMENTE ME MINTIERON DICIENDO QUE PARA AYER JUEVES SE REFLEJABA EL DINERO Y NADA, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE JUEGUEN ASI CON SUS AFILIADOS Y CLIENTES, POR FAVOR UN POCO MAS DE RESPETO Y LES PIDO QUE ME PAGUEN MI PLATA PARA HOY. ESPERO RESPUESTA GRACIAS	EN PROCESO
Q-2020-0043	ATILIO ARAQUE LOZANO	Buenas tardes, desde la semana pasada, he intentado radicar un acta donde modificamos el objeto social de la empresa euqara y no me deja radicar, ya nos han enviado varias claves y aun así no deja, en el día de hoy me atendió la sra victoria y me dijo que lo iban a solucionar y estoy esperando que me solucionen el impuse y no ha sido posible. desde las 11 am estoy intentando comunicarme con la asesora quien dijo que le marcara para ayudarme, pero no me contesta el teléfono. agradezco nos ayuden con l tema ya que nos urge radicar dicha acta.	EN PROCESO

Q-2020-0044	DORIS CÁCERES SÁNCHEZ	En la pagina de la Camara de Comercio de Cartagena anuncian que la atención virtual es 24/7 esto es falso, ademas en los horarios normales no contestan el teléfono que figura habilitado para atención al usuario No 6501110 y tampoco atienden el chat tengo 10 días tratando de adquirir un registro de existencia y representación via virtual y ha sido imposible.	EN PROCESO
Q-2020-0045	MARIA CRISTINA TROUCHON MIRANDA	Cordial saludo, estoy tratando de radicar de manera virtual documentos necesarios para el registro de constitución de sociedad simplificada por acciones sin embargo la pagina no me lo permite, pues no me da la opción para subir los mismos. Agradezco verifiquen la funcionalidad de la misma, ya que es la única opción de radicación de documentos no puede esperar para radicar el pico y cédula y es importante radicar la documentación lo mas pronto posible para iniciar el tramite de ley. Agradeciendo la atención,	EN PROCESO

Las quejas presentadas en el mes de junio se encuentran relacionadas con los servicios registrales que la entidad presta de forma virtual por lo que se asignaron a la Jefatura de Servicio al Cliente para ser atendida de conformidad con el procedimiento del área dando solución oportuna.

4.1.5 Sugerencias



PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable

S-2020-0007	2020-06-18	OCEANMET LTDA	Buenas tardes, Recomiendo permitir realizar el trámite de renovación del RUP de manera virtual debido a la pandemia. Las medidas de bioseguridad no servirán de nada si ustedes ponen a varias personas (en la fila y/o en la calle y/o en la recepción) a esperar el turno a revisar los documentos. Además, las restricciones del pico y cédula dificultan la movilidad. Por favor, evolucionen y utilicen la tecnología. Gracias	CESAR ALVARADO
-------------	------------	---------------	---	-----------------------

En el mes de junio se registró **una (1) sugerencia** la cual fue remitida a la Jefatura de Registro, quienes la atendieron de manera oportuna e informaron al usuario los aplicativos virtuales para RUP, que se implementaran en el segundo semestre.

4.1.6 Felicitaciones



En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta (30) de junio, se presentó **una (1)** felicitación.

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
F-2020-0002	2020-06-11	JORGE ESCUDERO	Mil gracias por actualizar la forma de comprar los certificados, aleluyaaaa.!!!!	DIANA GUZMÁN

De esta manera queda rendido el informe correspondiente al mes de junio de 2020.

Cordialmente,



SOAD HELENA ELJACH DAGUER

Secretaria General

Proyectó: Profesional de PQRS - BM