

INFORME JULIO 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), modificado por la Ley 1755 de 2015 y de la NTC ISO 9001:2015.

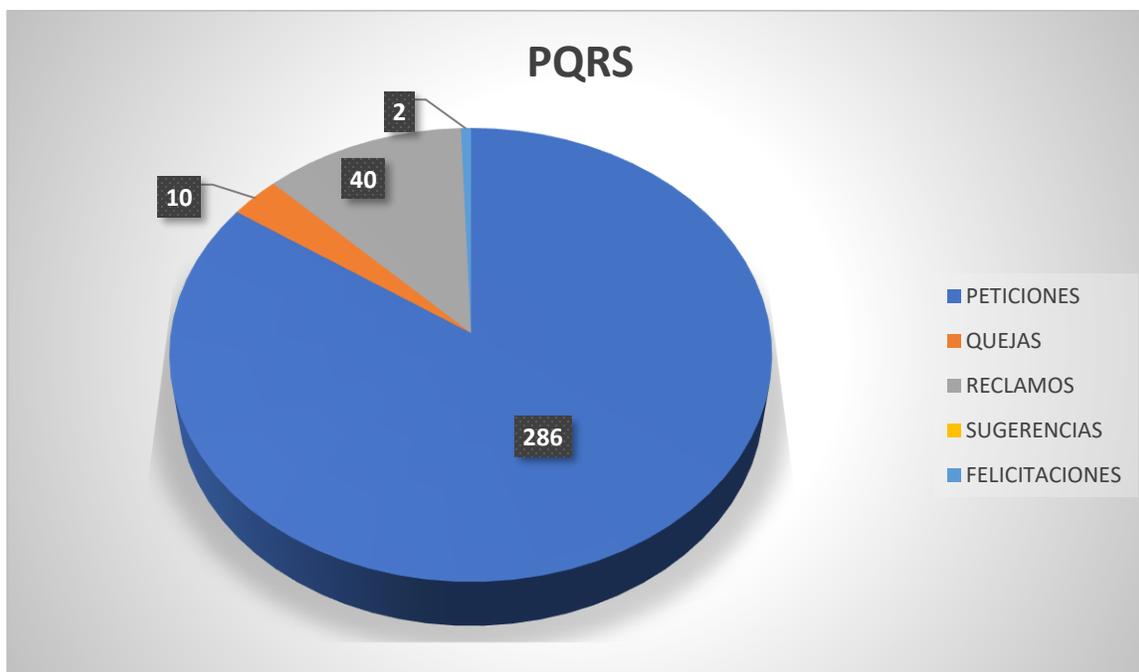
2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1) al treinta y uno (31) de julio 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 **Trescientas Treinta y Ocho (338)** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Gráfica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de julio de 2020, en el cual se registraron Trescientas Treinta y Ocho (338) PQRs, los registros nos muestran un crecimiento de 39,67 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de junio de 2020, periodo en el cual se radicaron Doscientas Cuarenta y Dos (242) solicitudes.

4. INCIDENCIA DE PQRS

4.1.1. Peticiones

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

Llamadas Telefónicas

En el mes de julio se atendieron **ocho (8)** 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 **ochenta y tres (83)** 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.

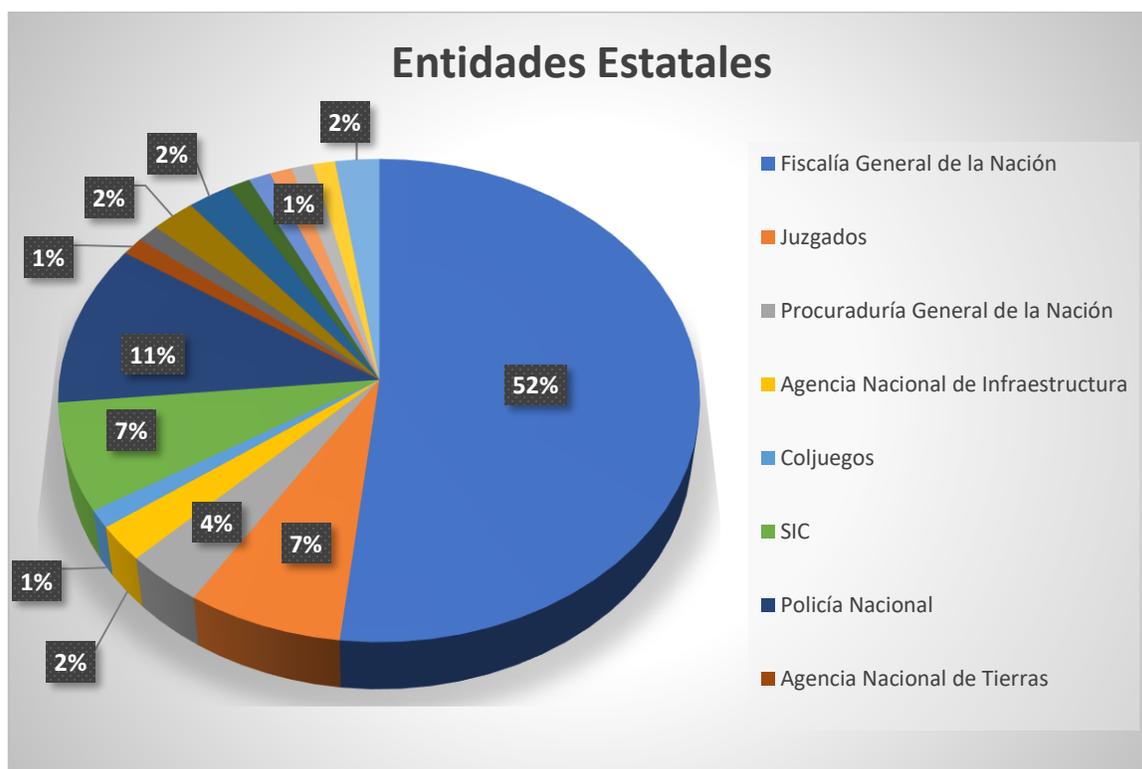
La entidad que realizó más solicitudes fue la Fiscalía General de la Nación seguida de la Policía Nacional y los distintos Juzgados.

Entidades Estatales	
Fiscalía General de la Nación	43
Juzgados	6
Procuraduría General de la Nación	3
Agencia Nacional de Infraestructura	2
Coljuegos	1
SIC	6
Policía Nacional	9
Agencia Nacional de Tierras	1
Alcaldía de San Estanislao de Koska	1
Gobernación del Guaviare	2
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	2

Entidades Estatales

Agencia para la Reincorporación y la Normalidad	1
Superintendencia de Salud	1
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	1
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca	1
Consejo Profesional Nacional de ingeniería	1
Municipio de Puerto Gaitán Meta	2
Total	83

Gráfica 2.0



4.1.3. Reclamos



En el mes de julio se presentó un aumento significativo en los reclamos presentados, en relación con las correcciones de certificados se presentaron **veinte cinco (25) reclamos y catorce (14)** relacionados con otras causas, en las que se pueden identificar inconvenientes al utilizar los distintos canales de comunicación que tiene la entidad (página web, trámite virtuales, chat o teléfonos).

En comparación con el mes inmediatamente anterior, en el mes de julio se presentó un aumento del 116.67% de los reclamos frente al mes de junio, en el cual se registraron dieciocho (18) reclamos.

PQRS	FECHA DE ENTRADA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
R-2020-0072	2020-07-01	EFRAIN VALVERDE PINEDO	No he recibido la certificación del Registro Mercantil Renovado y cancelado en el día de ayer. Tel: 317 584 6822	DIANA GUZMAN
P-2020-1660	2020-07-01	ALEIDA DEL CARMEN GARCIA PASTRANA	Se solicita corrección en el certificado toda vez que: 1. Aparece dos veces Dirección para notificación judicial y NO aparece la dirección del domicilio principal. 2. En la dirección específicamente en el nombre del barrio aparece DIUDAD Y el nombre correcto es CIUDAD JARDÍN. 3. En la información del comerciante aparece errado el correo electrónico teniendo en cuenta que el correo correcto es: discercolcaribe@mail.com y omitieron la letra c en la palabra discercol. 4. Al momento de que un funcionario de cámara le realizara la enovación no le realizaron el cambio de actividad en el establecimiento de comercio solicitado por el comerciante.	XIOMARA ÁLVAREZ



			<i>Nombre comerciante: Aleida Del Carmen Garcia Pastrana Cedula: 50895758 Matrícula: 419531-01 Tel: 3208260774 Correo: discercolcaribe@gmail.com Radicado Por: KOrtiz</i>	
P-2020-1666	2020-07-01	PAULINO BACCA BARRIOS	<i>CON RADICADO nro. 7168070 presente el registro de un acta, y en el punto 7. NOMBRAMIENTO del representante legal legal coloque el nombre de LILIA AMAYA OSORIO, cuando en realidad es ; LILA AMAYA OSORIO, pero ustedes al momento del registro digitaron ; LILIANA AMAYA OSORIO, por todo lo anterior , agradezco proceder a efectuar la correccion del nombre del representante legal correcto, LILA AMAYA OSORIO, TAI como aparece en su cedula de ciudadanía , la cual se anexo en dicho radicado. cordialmente. Paulino Bacca Barrios Secretario</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1675	2020-07-01	INVERSIONES SCHWYN FERRER CIA SA	<i>El usuario solicita sea revisado el termino de duración de la empresa inversiones schwyn ferrer cia sa, nit 806006803, el cual aparece en el certificado 03/04/2020 y en los estatutos constitutivos se encuentra hasta el año 2069. Radica : vzuniga</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0073	2020-07-01	AGENCIA DE ADUNAS SECURITYS SAS NIVEL 2	<i>Durante el día de hoy ha sido imposible comunicarme con su linea telefónica, y por el chat, ya tengo más de 1 hora esperando que alguien se conecte para solicitar información sobre un trámite que estoy realizando con ustedes desde hace ya más de 15 días. No es posible que tengan tan mal servicio</i>	DIANA GUZMAN
R-2020-0074	2020-07-02	ZAYDA LILIANA CASTRO FAJARDO	<i>no me deja ingresar a la sucursal virtual con el correo de recuperacion</i>	DIANA GUZMAN
P-2020-1694	2020-07-03	GRANZAPLAST COLOMBIA S.A.S.	<i>Se solicita amablemente la corrección en el certificado de la sociedad toda vez que el accionista Emiro David Ruz Prasca identificado con número de cédula 9134593 Registrado con dos establecimientos de comercio denominados: SERVISUMINISTRO RP con matrícula: 292822-02, y GRANZAPLAST COLOMBIA con matrícula: 405525-02. El señor Emiro aporta al momento de la constitución de la</i>	XIOMARA ÁLVAREZ

			<p>sociedad GRANZAPLAST COLOMBIA S.A.S. el establecimiento denominado con el mismo nombre. En el certificado de cámara de comercio aparece aportado el establecimiento <i>SERVISUMINISTRO RP</i>, por lo cuál hay una equivocación ya que se verificó en el acta e constitución registrada por ésta sociedad y se pudo constatar que el error es de cámara de comercio. Razón social: GRANZAPLAST COLOMBIA S.A.S. Nit: 901349247 Matrícula: 427033-12 Tel: 3106305094 Trámite: Corrección en el certificado Radicado Por: Karen Ortiz</p>	
R-2020-0075	2020-07-03	WILFRIDO LEON TORRES	<p>Reclamo RNT prestador he querido intentar a la plataforma del rnt para inscribirme como guia y no me da la opcion NIT 7884898 en una oportunidad tuve inscripcion pero hoy en dia esta suspendido datos Wilfrido Leon Torres solicito se habilite la plataforma para que me deje ingresar y llenar los documentos</p>	DIANA DRIAZA
R-2020-0076	2020-07-03	CARLOS BALLESTEROS LEONES	<p>Error al tratar de actualizar cámara de comercio, no puedo continuar al pago ya que el pdf no se cargar y envía un error. todos los campos fueron verificados y actualizados correctamente, pero no procede al pago</p>	DIANA GUZMAN
Q-2020-0050	2020-07-03	ANGELA SANCHEZ CORTES	<p>Buenas Tardes Según la pagina del rues de nuestra compañía, la sociedad Redpine SAS con numero de nit 901.026.168 tiene los siguientes establecimientos registrados, son 4, en la Cuidad de Cartagena. Cuando vamos a efectuar la renovación del cada uno de los establecimientos, de la ciudad de Cartagena, colocamos el nit de la sociedad, los números de matrícula de los establecimientos tal como indica la ayuda de la pagina, pero nos aparece el siguiente error "COMERCIANTE NO EXISTE EN LOS REGISTROS DE LA CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA, REVISE SI CORRESPONDE A OTRA JURISDICCION" (imagen adjunta), lo intentamos con los 4 establecimiento de la ciudad de Cartagena y aparece los mismo, durante el día nos hemos tratado de comunicarnos con su entidad, pero no ha imposible la</p>	XIOMARA ÁLVAREZ

			comunicación via celular indicado en la pagina y chat. Solicitamos por favor la aclaración con este inconveniente, para poder cumplir con la renovación de los establecimientos. Mil gracias, quedamos atento a su respuesta.	
R-2020-0077	2020-07-06	JOHNNY CASTILLO	<i>se compro certificado y no aparece disponible</i>	DIANA GUZMAN
R-2020-0078	2020-07-07	EDI JOSE CASSIANI HERNANDEZ	<i>Mediante la presente solicito a usted que se corrija el error cometido por parte de ustedes en la renovación del Registro Único de Proponentes Radicado mediante Numero de Radicado 7173775. La información financiera no fue actualizada con corte a 2019 como lo presentamos en nuestro formulario y tampoco fueron incluidos todos los códigos los cuales anexamos en los formatos de experiencia. Solicitamos mediante la presente la corrección de este error y que sea Renovado de acuerdo a información presentada</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0079	2020-07-07	JORGE LUIS MARTINEZ CONTRERAS	<i>Buenas Victoria el Número del Nit de la empresa es 900.493.968 DISMECARIBES S.A.S." DISTRIBUIDORA DE INSUMOS Y MEDICAMENTOS DEL CARIBE S.A.S., Mañana me estaré Comunicando con usted si le es posible por este medio o telefónico.</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0080	2020-07-08	RESTAURANTE KATANA SUSHI-BAR S.A.S	<i>INFORMA QUE LE ESTAN CERTIFICADO AL REP LEGAL QUE NO ES ELLOS NOMBRARON A ANDRES OSPINA FRANCO Y LA CAMARA LE ESTA NOMBRANDO OTRA PERSONA DISTINTA. MATRICULA 372432-12 NIT: 901049827 RAZON SOCIAL RESTAURANTE KATANA SUSHI-BAR S.A.S RADICADO POR ECANO ENVIADO A X ALVAREZ</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0081	2020-07-09	LAURA JOSÉ MARTÍNEZ PATERNINA	<i>Realicé la renovación del registro mercantil de mi empresa COMPAÑÍA DE MEDIOS Y CONTENIDOS S.A.S. con NIT 900932418-9, el día jueves 2 de julio 2020, por medio de un pago por PSE desde una cuenta personal. El día 9 de julio 2020 descargué</i>	XIOMARA ÁLVAREZ

			<p>un certificado de existencia y representación legal desde el portal web de la CCC, y dentro del certificado se indica que el último registro de mi empresa fue en 2019, desconociendo el pago que realicé dentro de los tiempos. Adjunto certificados de pago y de recibo por parte de la Cámara de Comercio</p>	
R-2020-0082	2020-07-10	CESAR AUGUSTO COGOLLO OLIVO	<p>tengo problemas desde hace 10 meses de una corrección cuando escanearon mis documentos de mi empresa C COGOLLO SAS. los cuales están mal escaneados y el objeto social me aparece incompleto. solicito que sea subsanado lo más pronto posible gracias. La siguiente situación ha sido registrada exitosamente: Descripción: NOMBRE C. COGOLLO S.A.S. IDENTIFICACION N 901246840-5 MATRICULA NUMERO 09-408592-12 PETICIÓN. Solicita revisar el documento de constitución radicado 5928720, ya que al momento de escanearlo, los folios quedaron desorganizados, de la hoja No 2 pasa a la hoja No 7, lo cual produjo que al momento de transcribir el objeto social, quedo incompleto. Registrado por amarrugo Creado en: 2019-09-04 10:44:56 Responsable: C. COGOLLO S.A.S.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0083	2020-07-10	RONY MONSALVE	<p>buenas acabo de comprar un certificado de existencia y representación legal y no me llega el certificado y busco en descargar certificados y no aparecen compras y tengo el recibo electrónico de la compra que hice al nit 8060069961 ecotours boquilla gracias me urge ese certificado ya está pago</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0084	2020-07-10	JULIO GONZALEZ	<p>EL día 8 de julio hicimos la renovación virtual y pago del registro mercantil, pero no nos han enviado el distintivo ni el certificado</p>	DIANA GUZMAN
R-2020-0085	2020-07-04	CAMILO CAICEDO	<p>Buenas tardes, Deseo radicar una PQR debido a que al intentar completar el trámite de renovación de mi RNT el 3Jul20, el sistema no me permitió completar el procedimiento, la respuesta que recibí es que se debía a que estaba pendiente el pago del segundo trimestre de 2020. El mismo fue liquidado en ceros debido a cero</p>	DIANA DRIAZA

			<p>ingresos, pero entiendo que se requiere registrar un sello de banco para poder oficializar esta liquidacion. Sin embargo, el plazo para liquidar segundo semestre 2020 es 29Jul20, por lo cual no tiene sentido que se me haya impedido completar la renovacion del RNT que vencia el 3Jul (estando aun vigente/sin vencimiento el registro de la liquidacion del 2 trimestre 2020). Por esta razon, solicito se revise esta solicitud, pues no hay una razon justa para que se me haya suspendido el RNT y por lo tanto tenga que incurrir en 1SMLV para su reactivacion. Quedo muy atento a su respuesta. Saludos, Camilo Caicedo</p>	
R-2020-0086	2020-06-27	PEDRO ALEJANDRO BULLA ESPEJO	<p>El día Sábado 27 de junio de 2020 mi esposa, identificada con CC. 1016036804 se acerca a la oficina de Ronda Real para asesoría de la creación de una empresa, el personal le devuelve los estatutos para que realice unos cambios. El día 03 de julio voy yo nuevamente y me hacen otros cambios distintos a los ya ejecutados, sin embargo lo modifiqué y ese día el trámite pasa a creación formal, me entregan mis copias de los documentos y que en 3 días hábiles el trámite queda listo; el cuarto día (09 de julio a las 2:45pm) se acerca mi esposa ya que nadie nos notificó del motivo de la demora y una asesora le indica a mi esposa que el trámite fue devuelto por una inconsistencia, mi esposa brinda el número de radicado 7188799 y la persona le entrega una carta en donde indica que hay un valor errado, pero como no llevamos la copia del recibo, entonces no nos entrega nada más. El día de hoy, se acerca mi mamá a realizar la entrega de los estatutos corregidos y primero le dicen que los papeles originales no reposan en su oficina y segundo que falta autenticar los documentos. Entonces cuál es el desorden que maneja esa sede, ningún asesor se pone de acuerdo con el otro y ahora desaparecen los papeles originales. Necesito una solución de su parte urgente.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ



R-2020-0087	2020-07-14	ADAM SLAGLE S.A.S	<i>INFORMA QUE ELLOS TIENEN DOS REPRESENTANTE LEGAL UNO PRINCIPAL Y EL SUPLENTE, LA CAMARA SE EQUIVOCO A APRECE EL SUPLENTE COMO PRINCIPAL Y SOLO LE ESTAN CERTIFICADO UN SOLO REPRESENTANTE LEGAL LO CORRECTO ES: REP LEGAL PRINCIPAL: ADAM TODD SLAGLE REP LEGAL SUPLENTE: ANYELI MILENA BRUNAL BLANCO MATRICULA: 434036-12 NIT: 901393372 RAZON SOCIAL: ADAM SLAGLE S.A.S. RADICADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0088	2020-07-16	VIVIANA ANDREA ACEVEDO SUAREZ	<i>Buenos días, El Dia 16 de julio de 2020 realice una compra de un certificado de registro mercantil y no fue enviado a mi correo electrónico ni mucho menos me deja descargar el certificado en la pagina web de la CCC cuando realizo el tramite de descargar con mi numero de CC y correo electrónico. Así las cosas agradezco me facilite el certificado comprado a mi correo electrónico que es el siguiente: vivian21acevedosuarez@gmail.com. a este mismo correo me pueden enviar respuesta. Cordialmente, Viviana A. Acevedo Suarez CC 1143371917</i>	DIANA GUZMAN
R-2020-0089	2020-07-17	WILMER AGAMEZ BORRES	<i>El dia 11 de Junio a traves de la camara de comercio de plato magdalena iniciamos el proceso renovacion en la camara de comercio de nuestra empresa singualkiraza con el nit 900208136-2 ASOCIACION INTERVENSALUD LTDA Y a la fecha aparece aun con la ultima renovacion 2019 quiero saber por que ha demrado tanto el proceso y para que fecha puedo tener la renovacion anexo copia de la cancelacion y de la factura genrada</i>	DIANA GUZMAN
Opinión - P- 2020-1834	2020-07-21	FUNDACIÓN CULTURAL SABERTOOTH FUNCULSAB	<i>Se solicita de manera respetuosa la corrección en el certificado de existencia y representación legal ya que al inicio de éste en la INSCRIPCIÓN REGISTRO ESAL aparece la fecha de inscripción 03 de abril de 2013 y en lo nombramientos aparece fecha de inscripción 04 de abril de 2013 lo cual no coincide. La usuaria manifiesta que</i>	XIOMARA ÁLVAREZ



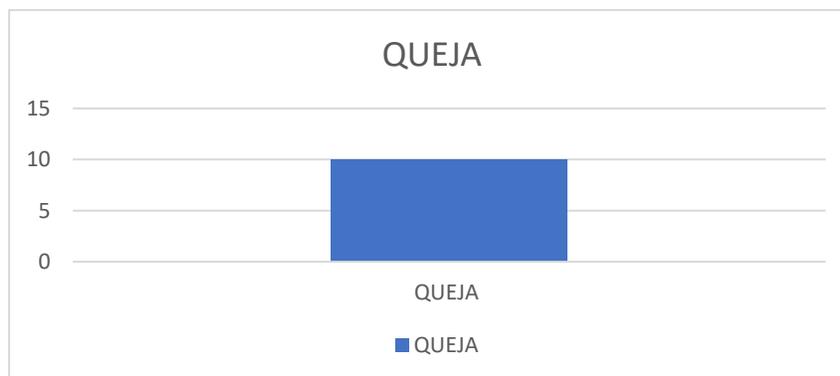
			<i>la fecha correcta es 04 de abril de 2013. Matrícula: 312828-22 Nit: 900606199-3 FUNDACIÓN CULTURAL SABERTOOTH FUNCULSAB Tel: 3007506111 Radicado Por: KOrtiz</i>	
R-2020-0090	2020-07-21	LUD DARIS GARRIDO	<i>BUENA TARDE, EL PRESENTE RECLAMO ES PARA SOLICITARLES LA CORRECCIÓN DEL NOMBRE DE UNO DE LOS SOCIOS DE AGRECARIBE SAS CON NIT 901.027.121-9 YA QUE COLOCARON ALFONSO RODRIGUEZ Y EL NOMBRE CORRECTO ES ALONSO GUILLERMO RODRIGUEZ VELILLA. (ADJUNTO COPIA CEDULA) AGRADECEMOS SU ATENCION Y PRONTA RESPUESTA.</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1846	2020-07-22	FELIX GERARDO MUÑOZ VANEGAS	<i>cordial saludo estoy solicitando cambio de correo electronico ya que cuando lo renove colocaron mi antiguo correo el cual tengo inactivo.por ese motivo estoy pidiendo me cambien el correo al que tengo actual el cual es gerardo.munozv.71@gmail.com espero sea lo mas pronto posible ya que tengo un recibo de pago de ustedes y necesito cancelarlo muchas gracias</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1853	2020-07-23	DISTANCO SAS	<i>En la renovación realizada este año de la empresa DISTANCO SAS con NIT 811.007.302 -3, con matricula 383417-12 se evidencio que no tiene vinculado el establecimiento de comercio registrado con la matricula 370871-97, por lo cual, se solicita la petición para vincular este establecimiento, ya que, siempre ha estado activo con la compañía.</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0091	2020-07-15	MONICA ANTENCIO FRANCO	<i>En fecha Julio 9 de 2020 se solicito y cancelo el valor correspondiente del tramite inscripción de documentos de Poder General en Certificado de Agencia Manga Bancoomeva Matricula No. 09-242650-2 . Una vez transcurrido el tiempo requerido se genero certificado y no se ve reflejada la inscripción del documento aportado. Se remitió correo a 'mesmeral@cccartagena.org.co' y no se ha obtenido respuesta por parte de esta y los canales telefónicos no son atendidos. Agradezco atención a este caso para que se</i>	DIANA GUZMAN

			vea reflejada la inscripción de la E.P No. 1116 de Mayo 21 de 2020. Adjunta.	
R-2020-0092	2020-07-24	SOLUCIONES PACMA S.A.S.	INFORMAN QUE SOLICITARON EL CAMBIO DEL OBJETO SOCIAL, EL CAMBIO DE LA RAZON SOCIAL MEDIANTE EL ACTA No 006. ESTO SE LLEVO A CABO BAJO EL RADICADO No 7208257 Y RESULTA QUE LA CAMARA SOLO REALIZO EL CAMBIO DEL OBJETO SOCIAL MAS NO CAMBIO LA RAZON SOCIAL. MATRICULA: 300283-12 NIT: 900531923 CORREO: solucionespacma@hotmail.com RADICADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0093	2020-07-24	POLYBAN INTERNACIONAL S.A.	El 22 de julio registramos el cambio de un miembro de Junta Directiva, ayer me llegó un correo informándome que el cambio ya había sido registrado, por lo que hoy compré un certificado de Representación Legal pero aún no aparece la modificación. Por favor me ayudan a aclarar este tema. Gracias	XIOMARA ÁLVAREZ
Q-2020-0056	2020-07-27	EPS FAMISANAR SAS	Buenas tardes, Se realiza durante toda la mañana llamada telefónica al número 6501110 y se escribe a los Whatsapp 3175017261 y 3102057859 y no hay respuesta, se escribe al correo notificaciones@cccartagena.org.co e informan que no es un medio de comunicación para la solicitud, porque lo que acudo como ultima instancia a este medio para solicitar ampliación de la información que requiere EPS Famisanar es la siguiente: que documentos se requieren para el nombramiento o cambio del administrador en la agencia que se tiene en cartagena, este administrador nuevo cuenta con un poder general para sus funciones dado por nuestro representante, así mismo saber que precio tiene este trámite.	DIANA GUZMAN
R-2020-0094	2020-07-28	RAUL PANIAGUA BEDOYA	ESTIMADOS SEÑORES, El objeto de la presente es solicitarles informacion por la renovacion de la inscripción de la entidad sin animo de lucro ANGELES SOMOS OBSERVATORIO DE INFANCIA Y	DIANA GUZMAN

			<p>ADOLESCENCIA, con NIT 900.273.047-1, renovada virtualmente el día 6 de julio del presente año. Igualmente pedirles asesoría para realizar la inscripción de un acto administrativo realizado en días pasados. Esto por la imposibilidad de respuesta telefónica y de acceder a su página web. Cordialmente RAUL PANIAGUA BEDOYA TEL 3008383348</p>	
R-2020-0095	2020-07-29	FUNDACION VALERIA	<p>NOMBRE FUNDACION VALERIA NIT N 901395827-7 NUMERO ESAL 09-434270-22 de Julio 13 de 2020 CORREO ELECTRONICO director@fundacionvaleria.org RECLAMO. Solicita corrección en el teléfono en la información del domicilio principal y notificación, hay un error en el último dígito, el correcto es 3015744979 No 3015744978. Registrado por amarrugo. Atendido por Xalvarez.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0096	2020-07-29	ESTANCO BAR ELVEINTE SAS ESTANCO BAR ELVEINTE SAS	<p>Por medio del presente correo, solicito de su colaboración para corregir en el registro mercantil del establecimiento cuyo nombre figura como: ESTANCO BAR ELVEINTE SAS y está ubicado en la ciudad de cartagena en la dirección: Carrera 58 A No. 8 B 146 Barrio 20 de Julio del cual aparece como responsable titular la señora Laura Patricia Torres Pachon identificada con la cédula número: 1082893322. el error radica en que el número NIT del establecimiento, no coincide con el número de identificación de la titular, realizando trámite virtual para actualizar los códigos CIU, una asesora manifiesta que estos dos números deben coincidir y que debido a eso no se puede continuar con los trámites. a continuación adjunto imagen de la cédula de la titular y una imagen del registro mercantil del establecimiento obtenido el 30 de mayo del 2020 para mayor información.</p> <p>NOTA: TENER EN CUENTA QUE EL NÚMERO CORRECTO DE LA CÉDULA DE LA RESPONSABLE ES : 1082893322</p>	XIOMARA ÁLVAREZ

R-2020-0097	2020-03-17	JOSE MEJIA	<i>certificado de industria de la empresa acabados construcciones y soluciones mil formas con numero de cédula del representante legal equivocado</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1932	2020-07-30	JESSICA DEL TORO	<i>La cedula del representante legal de mi camara de comercio esta erronea y por lo tanto tengo inconvenientes para abrir mi cuenta bancaria. Adjunto documentos...</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0098	2020-07-30	R Y R S.C.A Y CIA SOCIEDAD CIVIL "EN LIQUIDACION"	<i>No me han hecho la actualizacion del certificado de existencia y representacion legal de mi sociedad, de acuerdo a la peticion 7270101 del 17 de Julio y lo necesito con suma urgencia Me contestan que el Abogado ya lo registro , pero aun no aparece la peticion soicitada. Deseo prontamente realizar dicha actualizacion. Gracias.</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1944	2020-07-31	YERSON BALDIRIS LUNA	<i>1 corrección de mi nombre 2. correccion en mi numero de cedula mas de lo normal para la radicacion ahora bn tengo un problema grande con una entidad porque le estoy haciendo un trabajo y ahora no puedo facturarle a nombre de la empresa y es un requisito</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0099	2020-07-31	ELIAN MEZA	<i>Desde el lunes 27 de Julio-20, realicé inscripción en cámara pero aún no me han notificado para el pago de la misma y poder obtener mi matrícula mercantil.</i>	DIANA GUZMAN

4.1.4 Quejas



El mes de junio se presentaron **diez (10)** quejas lo que refleja un aumento del 11.11% en relación al mes inmediatamente anterior en el cual se recibieron cuatro (9) quejas.

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0047	ALONZO USUGA RAMIREZ - AGENCIA DE ADUANAS MIRCANA	LA PAGINA WEB NO PERMITE LA RENOVACION DE LA MATRICULA MERCANTIL DE NUESTRA SUCURSAL NUMERO DE MATRICULA 09-208545-02	CERRADO
Q-2020-0048	MAURICIO ALZATE	Estoy solicitando a Usted como sacar los estatutos de una empresa, pero nadie contesta, y no se por donde se saca, en la cámara de comercio de Cali se puede sacar por la pagina www.ccc.org.co	CERRADO
Q-2020-0049	VIVIANA RAMOS MARTINEZ	el dia de hoy realice un tramite en linea y pague la renovacion registro mercantil y pague 1 certificado de existencia representacion legal del siguiente nit 901196139 emsic equipos sas, pero al recibir el mail no me dejo descargar los certificados, agradezco porfavor dar solucion a este tema	EN PROCESO
Q-2020-0051	YANIRY RAMOS	El día de hoy me he tratado de comunicar con la Mamara de Comercio de Cartagena por vía telefónica 9 veces esperando por espacio de entre 20 minutos y hora 30 minutos y nada, en ocasiones la llamada se corta y en ocasiones suena y suena sin que respondan. Igual ocurre con el Chat el ingreso desde las 12:45 y espere infructosamente hasta las 15:35, lamentablemente no obtuve respuesta. Solo quería saber si se podía registrar una SAS de forma virtual. Gracias.	CERRADO
Q-2020-0052	PEDRO ALEJANDRO BULLA ESPEJO	La presente es con el fin de interponer una queja por la pésima atención al cliente que tienen en su oficina de Ronda Real, desde el guarda de seguridad que no tiene la mínima educación ni sentido de servicio al cliente, hasta las asesoras, que tienen una pésima actitud y cero actitud de colaboración, por causa de eso llevo 1 mes tratando de registrar mi empresa en dicho establecimiento y ha sido imposible debido a que cada uno maneja un lineamiento distinto, es una sede completamente desordenada que no tiene claro como	EN PROCESO

		se debe hacer el trámite y que tiene cero actitud de servicio al cliente.	
Q-2020-0053	WILSON SARMIENTO AREVALO	<p>El día 30 de Junio/2020, a través de la plataforma del RNT realice el proceso de renovación del RNT de mi establecimiento de comercio "HOTEL BRISA"; el día 3 de Julio/2020 que vuelvo a ingresar a la plataforma encuentro la notificación de "NO APROBADA" en la cual me indican que debo realizar el proceso de implementación y autoevaluación de la norma técnica sectorial de sostenibilidad turística NTS-TS 002 (EAH); Inmediatamente ingrese a la plataforma que me indican: www.certificacioncalidadturistica.com para realizar el proceso de implementación del NTS-ST 002 pero la página no muestra las opciones ni permite realizar ningún proceso; Igualmente a través del portal del RNT, trate de contactarlos pero me arrojó el siguiente error: "No se encuentra configurado un correo electrónico para la cámara de comercio asociada", también trate por la plataforma del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y me arrojaba el siguiente error: "Disculpe algo anda mal. Intenta más tarde"; como ninguna de la plataforma permitían hacer algún proceso el día 14 de Julio/2020, me dirigí a la Cámara de Comercio donde me enviaron el siguiente link a mi correo: www.certificacioncalidadturistica.com.co, el cual según me iba a permitir realizar el proceso de la implementación pero resulto siendo el mismo link que indicaba la plataforma del RNT; a la fecha no he podido realizar la implementación y por ende ni la renovación del RNT; en la misma Cámara de Comercio me dijeron que si no podía realizar el proceso me dirigiera a la página rnt@cccartagena.org.co, en donde me podían dar solución; por lo cual estoy elevando mi petición a dicha dependencia.</p>	CERRADO
Q-2020-0054	LUIS MARTELO SCHORTBORGH	<p>Señores Camara e Comercio de Cartagena el día 07 de julio de 2020 radique mi empresa con numero de radicado 7195921 desde ese día y hasta el día de hoy siempre me sale en sistema en proceso nadie me daba respuesta si no porque entre al chat de virtualito y me indico que el proceso estaba rechazado lo cual no me parece que a un usuario no le notifiquen por vía telefónica ni correo electrónico cuando en la plataforma no aparece ninguna información. me cansé de llamar el teléfono que esta en la pagina web y al celular 310-2145387 y nadie responde lo cual me parece muy mal</p>	CERRADO

		<i>que en esta época de pandemia no se reciba ninguna información a los usuarios. antes de radicar me atendió un asesor lo cual manifesto que todo estaba ok entonces sigo sin entender cual es la función de un ASESOR como su nombre lo idica.</i>	
Q-2020-0055	LBH COLOMBIA SAS	<i>El pasado martes 14 de Julio 20 radicamos en orden ante sus oficinas el acta correspondiente a "Reforma Sociedades Comerciales" para iniciar el tramite de actualización. Ayer, 16 de Julio 20 nos llegó una notificación al correo electrónico autorizado, en adjunto para su referencia, donde nos informan que ya estaba listo el cambio solicitado y que podíamos imprimir la cámara de comercio para corroborar que ya estaba actualizada. Imprimimos la cámara de comercio y el cambio NO se vió reflejado en el certificado. Es poco profesional que le envíen notificaciones positivas a sus clientes de tramites que NO han sido ejecutados/realizados, como es nuestra situación en este momento. Agradecemos su oportuna atención y revisión del caso. Necesitamos una respuesta inmediata. Cordialmente, Ana Maria Franco Baldovino Asistente Administrativa 3164541613</i>	EN PROCESO
Q-2020-0057	YACKELINE ESPAÑA AREVALO	<i>El día de hoy como Representante Legal de DCA Technology SAS me acerque a la cámara de comercio de Turbaco y a pesar de no estar atendiendo a nadie, no me dejaban ingresar por el tema del pico y cédula para resolver un tema de nombramiento de revisor fiscal, requerido para otros trámites en la empresa. Ya había enviado varias veces al mensajero y no lo dejaban ingresar por el tema del pico y cédula. La verdad me parece que las empresas como las generadoras de trabajo y me parece inconcebible que no estando atendiendo a nadie no tengan atención al cliente para la atención a los empresarios.</i>	EN PROCESO
Q-2020-0058	GRUPO BRIEVA	<i>Estimado equipo CCC. Muy buenos días. Feliz inicio de semana Esta comunicación tiene como objetivo notificar la inconformidad con la recepción y devolución, sin razón, de las últimas facturas presentadas. En ese sentido les comparto que llevamos más de 15 días en recibiendo comunicaciones de DEVOLUCIÓN</i>	EN PROCESO

		<p><i>DE FACTURAS en el que indican una razón que no tiene explicación para nosotros como proveedor, cito "DocuWare Generated PDFSu factura 0254 no fue aprobado cuanto hay inconsistencias con una factura anteriormente presentada.</i></p> <p>OBSERVACIONES O AMPLIACIÓN DE LA RAZONES DE DEVOLUCION</p> <p><i>Para mayor información por favor comunicarse con el supervisor de su servicio. Tel: 6501110"</i></p> <p><i>Esto ha ocurrido con las últimas 2 facturas presentadas (adjuntas en este correo) y por eso decidimos notificar para recibir ayuda por parte de ustedes, pues cada vez que devuelven la factura, reiniciar el tiempo de recepción. En este caso, la factura devuelta en la mañana de hoy, fue recibida desde el 10 de julio.</i></p> <p><i>Tenga en cuenta que dicho documento presenta fecha de corte de servicio a 30 de julio.</i></p> <p><i>Comprendiendo lo anterior y para que no se siga viendo afectada nuestra empresa ni la CCC. Solicitamos solucionar el inconveniente el día de hoy y pedimos encarecidamente, que se siga homologando el tiempo promesa de 30 días para pago persona jurídica. Si esto no se da, nos veremos en la incómoda situación de hacer pausa a nuestros servicios hasta que podamos tener la tranquilidad de que nuestro tiempo de servicio será pagado en los tiempos que debe ser.</i></p> <p><i>Quedo atento a sus comentarios agradeciendo su atención</i></p> <p>JUANCARLOS BRIEVA</p>	
--	--	--	--

Las quejas presentadas en el mes de julio se dio traslado a las distintas áreas para la atención del usuario, en las causas más frecuentes se puede observar que son inconvenientes con los trámites en líneas o la atención telefónica.

4.1.5 Sugerencias

En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta y uno (31) de julio, no se presentaron sugerencias.

4.1.6 Felicitaciones



En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta y uno (31) de julio, se presentaron **dos (2)** felicitaciones.

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
F-2020-0003	2020-07-13	YERILY BALLESTEROS	<i>Buenas tardes, agradezco la ayuda prestada por la funcionaria VICTORIA ZUÑIGA, a la cual había puesto una queja por no solucionarme una diligencia, la funcionaria en el día de hoy se comunicó conmigo y me explico lo sucedido, por ello agradezco su gestión y mejora en el proceso.</i>	DIANA GUZMÁN
F-2020-0004	2020-07-22	ELJACH VERGARA & BETANCOURT ABOGADOS SAS	<i>En nombre de Eljach Vergara & Betancourt abogados sas, les felicitamos por la modernización de su portal, es muy eficaz y eficiente. Muy útil y práctico en los tramites</i>	DIANA GUZMÁN

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

Cordialmente,



SOAD HELENA ELJACH DAGUER
Secretaria General

Proyectó: Profesional de PQRS - BM