

INFORME SEPTIEMBRE 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.

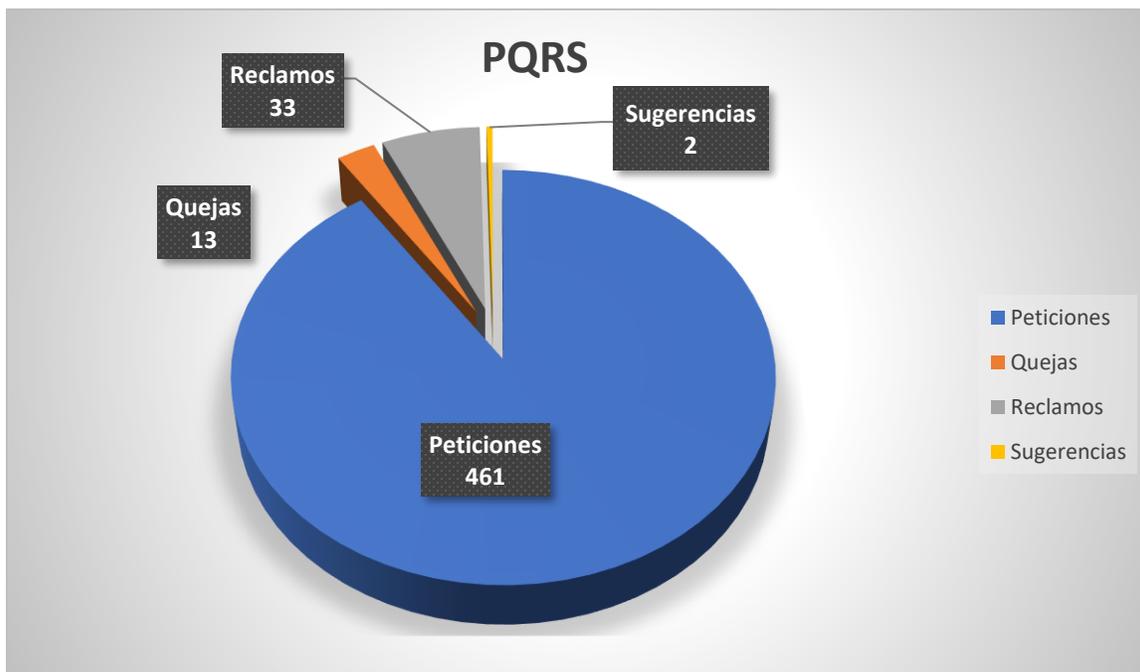
2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1) al treinta (30) de septiembre 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 **quinientas nueve (509)**, discriminadas de la siguiente manera: peticiones 461, quejas 13, reclamos 33, sugerencias 2, y para este periodo no se registraron felicitaciones en el sistema de Información Gerencial.

Gráfica 1.0



Analizando el comportamiento de PQRs radicadas en el mes de septiembre de 2020, en el cual se registraron quinientas nueve (509) PQRs, los registros nos muestran un crecimiento de 121.3%, frente a las registradas en el mes de agosto del 2020, periodo en el cual se radicaron doscientas treinta (230) solicitudes.

El tiempo promedio de respuesta a cada una de las solicitudes, aplicando el Decreto 491 de 2020, para peticiones de documentos e información es de diecisiete (17) a veinte (20) días, y para peticiones generales de veintisiete (27) a treinta (30) días.

De las quinientas nueve (509) PQRS radicadas:

- Ciento trece (113) correspondieron a solicitudes de información.
- Siete (7) solicitudes fueron trasladadas por competencia: cuatro (4) al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT), dos (2) a la DIAN y una (1) a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- A ninguna solicitud se le negó el acceso a la información.

4. INCIDENCIA DE PQRS

4.1.1. Peticiones

Se observa que la mayoría de las peticiones radicadas corresponden a solicitudes de devoluciones de dinero seguido de solicitudes de información y solicitudes de entidades públicas o estatales.

- **Llamadas Telefónicas**

En el mes de septiembre 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.

- **Solicitudes de Entidades Estatales**

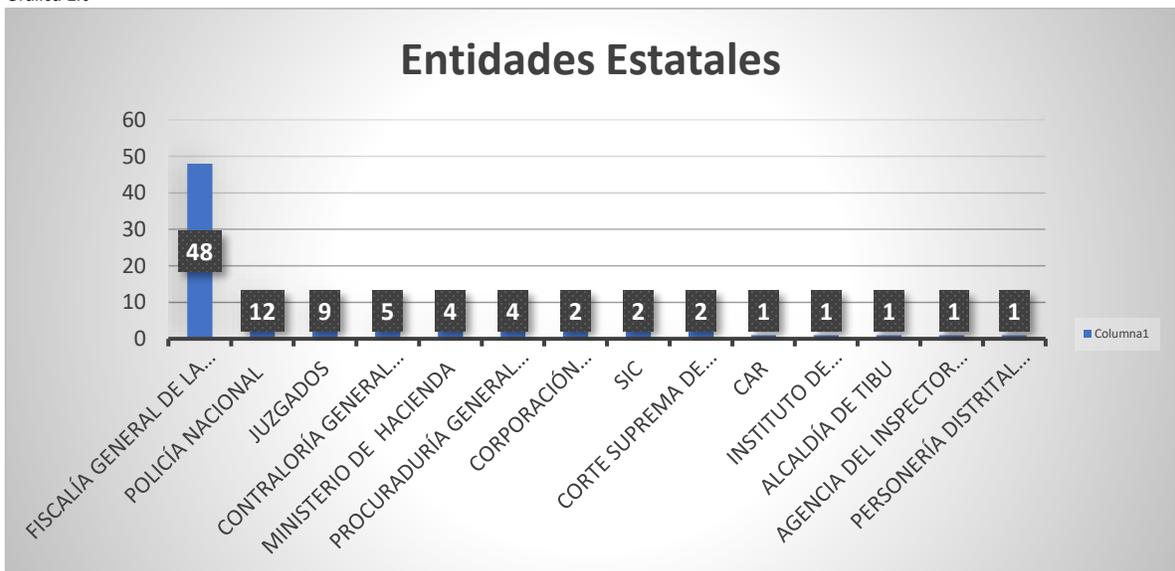
Se observa que se radicaron en total **noventa y tres (93)** solicitudes de entidades públicas, a través de las cuales distintas entidades del Estado solicitaron certificados de existencia y representación legal, así como certificados de matrícula mercantil, información sobre personas naturales y jurídicas 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	Número de peticiones
Fiscalía General de la Nación	48
Policía Nacional	12
Juzgados	9
Contraloría General de la Republica	5
Ministerio de Hacienda	4
Procuraduría General de la Nación	4

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca	2
SIC	2
Corte Suprema de Justicia	2
Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	1
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena	1
Alcaldía de Tibú	1
Agencia del inspector general de tributos, renta y contribuciones parafiscales	1
Personería distrital del municipio de Santa Rosa del Norte	1
Total	93

Gráfica 2.0



4.1.2 Reclamos



En el mes de septiembre se presentó un aumento en los reclamos presentados, en relación con las correcciones de certificados se presentaron **veintiún (21) reclamos por corrección a los certificados y doce (12) 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), para un total de **treinta y tres (33) reclamos** recibidos en el mes de septiembre.

En comparación con el mes anterior, se presentó un aumento del 65% de los reclamos frente al mes de agosto, en el cual se registraron veinte (20) reclamos.

PQRS	FECHA DE ENTRADA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
P-2020-2170	2020-09-01	FCR INGENIERIA S.A.S	<p><i>BUENOS DÍAS</i></p> <p><i>ESTIMADA VICTORIA ZUÑIGA</i> <i>CAMARA DE COMERCIO CARTAGENA</i></p> <p><i>CON TODO RESPETO ME DIRIJO A USTED PARA PONER EN CONOCIMIENTO A LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA QUE EN NUESTRO RUP ALGUNOS CONSECUTIVOS, QUE QUIZÁS POR ERROR DE DIGITACION, LOS DECIMALES QUEDARON DE 3 DÍGITOS Y NO DE 2, SE LOGRA CONFUNDIR EL VALOR EN SMMLV, NO OBSTANTE Y TENIENDO EN CUENTA QUE USTEDES TIENEN EN SU ARCHIVO LOS CONTRATOS APORTADOS POR NUESTRA EMPRESA Y PUEDEN CONSTATAR TAL INFORMACIÓN Y VALORES DE LOS MISMOS, SOLICITAMOS DE MANERA MUY AMABLE SEAN CORREGIDOS, DEBIDO QUE ESTA SITUACIÓN NOS ESTA PRESENTANDO</i></p>	DIANA DRIAZA

			<p>ALGUNOS INCONVENIENTES Y/O CONFUSIONES CON LA CONTRATACIÓN, A CONTINUACIÓN RELACIONO LOS CONSECUTIVOS:</p> <p>135: 355.134 CORREGIR A 355.13 145: 1.535.358 CORREGIR A 1.535.35 146: 912.920 CORREGIR A 912.92 147: 193.063 CORREGIR A 193.06 148: 901.797 CORREGIR A 901.79 149: 92.619 CORREGIR A 92.61</p> <p>DATOS DE NUESTRA EMPRESA FCT INGENIERIA SAS NIT. 800.221.755-2</p>	
R-2020-0113	2020-09-02	SMART EDUIPMENT AND TOOLS S.A.S.	SOLICITA VERIFICAR Y CORREGIR LA RAZÓN SOCIAL SMART EDUIPMENT AND TOOLS S.A.S, YA QUE DESPUES DE UNA REFORMA QUEDO MAL LA PALABRA EDUIPMENT , LA CORRECTA ES EQUIPMENT. REGISTRADO POR AMARRUGO.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0114	2020-09-02	IPS CENTRO INTEGRAL DE SALUD Y BIENESTAR CISAB SAS	SOLICITA LA CORRECCIÓN EN LA RAZÓN SOCIAL, YA QUE EL TIPO DE EMPRESA SAS EN EL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN ESTA SEPARADO CON PUNTOS EL CORRECTO ES S.A.S. Y EN CERTIFICADO NO. REGISTRADO POR AMARRUGO.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0115	2020-09-02	LUIS ALFREDO JUNIELES DORADO	QUE SE ALLEGUE A MIS COSTAS TODOS LOS DOCUMENTOS QUE ESTÁN RELACIONADOS CON LA CANCELACIÓN DEL REGISTRO MERCANTIL DE LA SOCIEDAD PROMOTORA DE OBRAS URBANA CONSTRUCCIONES S.A.S IDENTIFICADA CON NIT 900897237-2	DIANA DRIAZA
P-2020-2214	2020-09-04	ROY REASON	ACABO DE RENOVAR MI CÁMARA DE COMERCIO DE MANERA VIRTUAL, DURANTE EL TRAMITE COLOQUE LA NUEVA DIRECCIÓN A LA QUE ME TRASLADE Y EL DOCUMENTO QUE ME ENVIARON LLEGO CON LA DIRECCIÓN ANTERIOR. , COMO HACER PARA CORREGIR ESE DETALLE	XIOMARA ÁLVAREZ
Q-2020-0062	2020-09-08	GLORIA MARIA CORREA RIVERA	NO HE PODIDO SACAR UN CERTIFICADO DE CÁMARA DE COMERCIO GRATIS ESTE AÑO A PESAR DE HABER CANCELADO LA SUSCRIPCIÓN QUE UDS. COBRAN. SUPUESTAMENTE NO ESTOY REGISTRADA. ADEMAS QUE HE RADICADO VARIAS PQR SIN TENER REPUESTA.	DIANA FIGUEROA

R-2020-0117	2020-09-08	GOODS & SERVICES S.A.S.	SOLICITA LA REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE CIERTAS PALABRAS ESCRITAS EN EL OBJETO SOCIAL, PRESENTA COMUNICACIÓN INDICANDO AL DETALLE DONDE SE ENCUENTRAN LOS ERRORES; EJEMPLO ITEM 1 NUMERAL 1 LA PALABRA CORRECTA ES FORMATIVO, ESTAMOS CERTIFICANDO FORMATIVA. ADJUNTO COMUNICACIÓN. REGISTRADO POR AMATRRUGO.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0118	2020-09-08	DONIS JAVIER PRIMERA JIMENEZ	EN EL PRESENTE CORREO MANIFIESTO QUE EL DÍA 22 DE JULIO EFECTÚE LA INSCRIPCIÓN EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA EMPRESA BASYCO S.A.S., CON NIT.N° 901.398.491, NOTIFICANDO DEL REGISTRO EL DÍA 29 VIA CORREO ELECTRONICO, AL RESPECTO CUANDO REVISO EL DOCUMENTO, OBSERVO QUE MI NUMERO DE CEDULA COMO REPRESENTANTE LEGAL ESTA ERRADO, MI NUMERO DE DOCUEMENTO ES 1.047.420.638 Y COLOCARON 1.047.420.633, ESA ES MI PETICIÓN PARA QUE POR FAVOR ME CORRIJAN EN DOCUMENTO, PARA ACTUALIZAR POSTERIORMENTE EN LA DIAN, A SU VEZ COMPRE DOS CERTIFICADOS UNO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL Y OTRO DE REGISTRO MERCANTIL, PARA QUE POR FAVOR ME EXPIDAN NUEVAMENTE LOS CERTIFICADOS CORREGIDOS O EN SU DEFECTO ME REEMBOLSEN EL COSTO DE LOS MISMOS.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0119	2020-09-09	INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES G&C S.A.S	SOLICITA SE REVISE Y CORRIJA EL CORREO DE NOTIFICACIONES JUDICIALES YA QUE SE REALIZO UNA MUTACIÓN RAD 7395614 Y SE INFORMO QUE EL CORREO ES CONTABILIDAD@GYCINVERSIONES.COM NO GERENCIA@GYCINVERSIONES.COM, COMO ACTUALMENTE SE CERTIFICA. REGISTRADO POR AMARRUGO. REGISTRADO POR AMARRUGO	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0120	2020-09-09	SOLUCIONES A & P S.A.S	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CÉDULA DEL SEÑOR MIGUEL ÁNGEL ARELLANO REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE. APARECE ASÍ: 3.800.415 Y EL CORRECTO ES: 3.809.415. AL IGUAL SE DEBE CORREGIR EL APELLIDO DEL REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE YA QUE APARECE ARELLANO CON DOBLE R Y EL CORRECTO ES ARELLANO CON UNA SOLA R. MATRICULA NO 437568-12 NIT:	XIOMARA ÁLVAREZ

			901407336 NOMBRE: SOLUCIONES A & P S.A.S RADICADO POR ECANO ENVIADO A XALVAREZ	
R-2020-0121	2020-09-09	PLASTIC REC S.A.S	<p>INFORMA QUE LA CAMARA SE EQUIVOCO EN EL TELEFONO. EL CORRECTO ES: 3015572717, AL IGUAL LE FALTA EL SEGUNDO NUMERO TELEFONICO QUE ES: 3164133410. TAMBIEN INFORMA QUE EN EL CERTIFICADO APARECE EL SIGUIENTE MENSAJE: LA PERSONA JURÍDICA PLASTIC REC S.A.S NO AUTORIZÓ PARA RECIBIR NOTIFICACIONES PERSONALES A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 67 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. POR LO ANTERIOR VERIFICADO VEO QUE EN EL FORMULARIO MARACARON EN LA CASILLA QUE SI DESEA QUE LE LLEGUEN LAS NOTIFICACIONES. MATRICULA: 437376-12 NIT: 901406626 RAZON SOCIAL: PLASTIC REC S.A.S RADCIADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0122	2020-09-10	MAYGEL ORLANDO BARON CHADID	<p>YO MAYGEL ORLANDO BARON CHADID, IDENTIFICADO CON CC. 1.047.431.429 DE CARTAGENA, SOLICITO SU COLABORACIÓN RESPECTO AL ASUNTO EN REFERENCIA, PUESTO QUE AL INTENTAR REGISTRARME COMO PERSONA NATURAL CON ESTABLECIMIENTO COMERCIAL ANTE LA ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES POSOITICA ARL. PARA AFILIAR A MIS EMPLEADOS, HE TENIDO DIFICULTAD, ANTE LO CUAL HICE CONSULTA A POSITIVA ARL Y ME RESPONDEN QUE HAY DIFICULTAD PARA CARGAR EL CERTIFICADO DE LA CÁMARA DE COMERCIO PUESTO QUE ESTA ENTIDAD NO HA REGISTRADO EL DIGITO DE VERIFICACIÓN CORRESPONDIENTE AL NIT DEL COMERCIANTE MATRICULADO EN LA VUE.</p> <p>ANTE ESTA SITUACIÓN SOLICITO SE REVISE MI SITUACIÓN Y DE SER ASÍ, SE PROCESA CON LA CORRECCIÓN RESPECTIVA Y SE ME DÉ RESPUESTA AL CORREO AEMENDOZAMENDOZA@HOTMAIL.COM.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-2356	2020-09-11	JUAN SEBASTIAN FRAIJA OCHOA	LA PRESENTE ES PARA PRESENTAR MI GRAN INCONFORMIDAD DEBIDO A LAS NUMEROSAS EXCUSAS PRESENTADAS	STEPHANY ALMANZA

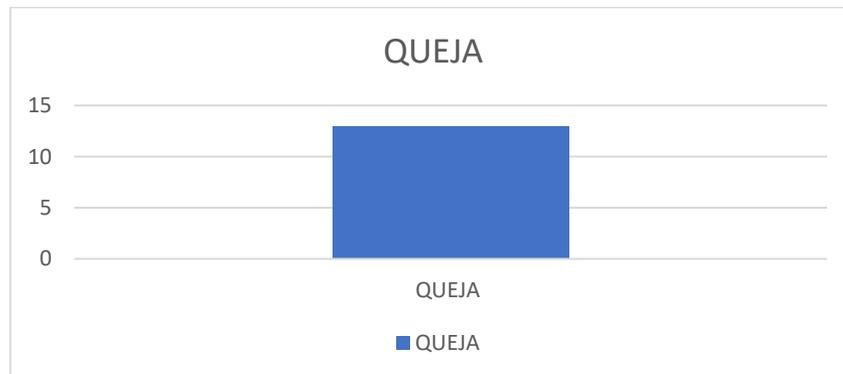
			DURANTE SEIS (6) MESES, POR SU ENTIDAD, PARA REINTEGRARME UN DINERO QUE ME TIENEN RETENIDO, POR DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS, Y QUE CANCELÉ AL MOMENTO DE REALIZAR LOS TRÁMITES PARA REGISTRAR UN NEGOCIO	
R-2020-0123	2020-05-13	YESENIA RAMOS	ES URGENTE PODER RENOVAR MI RNT, YO HICE EL PROCESO EN LA FECHA, PERO NO SÉ QUE PASÓ Y ESTÁ SUSPENDIDO, YO ME DI CUENTA LA SEMANA PASADA PORQUE ESTOY APLICANDO A UNA APLICACIÓN DE FONTUR Y ELLOS ME DICEN QUE ESTOY SUSPENDIDA.	DIANA DRIAZA
R-2020-0125	2020-09-16	CONSTRUCTORA MONSERRATE	NOS LLEGO UNA FACTURA DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL SIN HABERLA SOLICITADO. ¿POR FAVOR NOS INFORMAN QUIEN LA SOLICITO? GRACIAS	DIANA DRIAZA
R-2020-0126	2020-09-16	SALGUEDO SUAREZ ELOY JOSE	SOLICITA LA CORRECCIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL COMERCIANTE, LA CORRECTA ES: CALLEJON RAMIRO VARGAS # 24-70 BR CHINO BRR. CHINO RAD 7376587 REGISTRADO POR AMARRUGO ATENDIDO XALVAREZ.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0127	2020-09-17	KAREN FONTALVO TORRENTE	QUERIDA, TE INFORMO QUE SE EQUIVOCARON EN EL SEGUNDO APELLIDO DEL REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL, COLOCARON CALDA.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0128	2020-03-04	DANNY RUÍZ ORTÍZ	FAVOR MODIFICAR LA FORMA DE RECIBIR INFORMACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE RUP, ENVIAR AL CORREO LAS POSIBLES CORRECCIONES Y NO PEDIR RECIBO DE CAJA (HACE PARTE DE CONTABILIDAD) PARA ENTREGAR DOCUMENTACIÓN DE DEVOLUCIÓN. GRACIAS.	DIANA DRIAZA
R-2020-0129	2020-02-11	SANTANDER GARCÍA	LOS USUARIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO RONDA REAL NECESITAMOS MÁS ESPACIOS EN LA SALA DE ESPERA, NO SÉ A QUIÉN SE LE OCURRIÓ LA BRILLANTE IDEA DE REDUCIR ESE ESPACIO, TENEMOS QUE ESPERAR LARGO TIEMPO INCOMODOS, DE PIE, NO HAY LUGAR PARA DILIGENCIAR.	MARIA JOSE ESMERAL
R-2020-0130	2020-06-20	LAURA RINCÓN	LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR INTERNET PARA RECLAMAR DOCUMENTOS NO ES IGUAL A LA ENTREGADA EN ASESORÍA Y CAJA, NOS HACEN PERDER EL TIEMPO CON LOS MALOS PROCESOS	MARIA JOSE ESMERAL
R-2020-0131	2020-08-11	OLGA PATRICIA CUESTA CASTRO	COMO UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO NO ES JUSTO QUE LA CÁMARA DE COMERCIO NOS EXPONGA A LOS	MARIA JOSE ESMERAL

			<p>SOLES Y ALTAS TEMPERATURAS DE CARTAGENA, SIN TOMAR UNAS MEDIDAS MÁS HUMANAS.</p> <p>DEMASIADO TIEMPO DE UN USUARIO A OTRO, DEBEN ACORTAR LOS TIEMPOS, O MEJOREN EL SERVICIO VIRTUAL HACIÉNDOLO MÁS FÁCIL, ÚTIL Y ÁGIL, LA PÁGINA PÉSIMA.</p>	
R-2020-0132	2020-09-21	HC TANKOL S.A.S	<p>BUENOS DÍAS, CUANDO SE REALIZÓ LA RENOVACIÓN DE LA MATRICULA MERCANTIL SE HIZO EL PAGO A LA AFILIACIÓN A LA CÁMARA DE COMERCIO PREFERENCIAL SIN EMBARGO LLEVAMOS DESDE ESTE MOMENTO INTENTANDO INGRESAR CON NUESTROS DATOS Y NO ES POSIBLE Y REQUERIMOS DESCARGAR CERTIFICADOS DE REGISTRO MERCANTIL Y EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN POR LO TANTO REQUERIMOS SOLUCIÓN A ESTE TEMA O LA DEVOLUCIÓN DE NUESTRO PAGO YA QUE EL SERVICIO ES INEXISTENTE.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0133	2020-09-21	MARCIO	<p>USUARIO SOLICITA CORRECCIÓN NOMBRE ESTABLECIMIENTO VISTIME EL CHOCHO HABÍAN COLOCADO EL CHUCHO</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0134	2020-09-22	SAXXON GROUP S.A.S.	<p>SOLICITA QUE SEA ACTUALIZADA Y COLOCADA EN EL CERTIFICADO LA C..C DEL REP LEGAL SUPLENTE EN LA SOCIEDAD DENOMINADA SAXXON GROUP S.A.S.NIT SAXXON GROUP S.A.S. TRAMITE ENVIADO VIA CELULAR RADICO XALVAREZ REALIZO XALVAREZ SE DIO RESPUESTA VIA CORREO</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0135	2020-09-22	SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A.	<p>SOLICITAN LA REVISIÓN Y CORRECCIÓN DE LA FECHA DE RENOVACIÓN 2020 DEL ESTABLECIMIENTO 101228-02, PAGADO SEGÚN RECIBO NO 7022676 FECHA 2020/03/11. REGISTRADO POR AMARRUGO.</p>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0136	2020-09-23	CABARCAS MANGA MARIA CAMILA	<p>SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: APARECE ASI: ABTOLOGIA MULATONA GASTROBAR CORRECTO ES: ANTOLOGIA MULATONA GASTROBAR MATRICULA: 438588-01 NIT: 1143408289 RAZON SOCIAL: CABARCAS MANGA MARIA CAMILA RADICADO POR ECANO CORREGIDO POR XALVAREZ</p>	XIOMARA ÁLVAREZ

R-2020-0137	2020-09-23	JULIO MORALES T. & CIA S.A.	SOLICITA LA CORRECCIÓN EN LA FECHA DE DURACIÓN DE LA ENTIDAD, LA FECHA CORRECTA ES MARZO 13 DEL 2059, YA QUE EN EL FORMULARIO RUP, NO LE PERMITE SEGUIR POR QUE SALE QUE ESTA VENCIDA LA VIGENCIA. ATENDIDO POR XALVAREZ REGISTRADO POR AMARRUGO.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0138	2020-09-21	JISEL EFROS	BUENAS TARDES LA MATRICULA DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO JUSTO Y BUENOS CARTAGENA CRESPO CALLE 70, NO. 09-438543-02, PRESENTA UN ERROR EN LA DIRECCIÓN. REVISANDO LOS DOCUMENTOS ENVIADOS PARA LA INSCRIPCIÓN NOS PUDIMOS PERCATAR QUE EL ERROR SE GENERO POR PARTE DE USTEDES. AGRADECEMOS, SE CORRIJA Y NOS INFORMEN DEL CAMBIO. QUEDO ATENTA,	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0139	2020-09-24	RODRIGUEZ MERCADO VIVIANA CRISTINA	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LO SIGUIENTE: 1- CORREGIR EL NOMBRE DE LA PERSONA YA QUE APARECE ASI: RODRIGUEZ MERCADO VVIANA CRISTINA Y EL CORRECTO ES: RODRIGUEZ MERCADO VIVIANA CRISTINA (LE FALTO LA LETRA I A VIVIANA) 2- CORREGIR LA DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO: APARECE ASI: SECTOR 1 MANZ. 5 LOTE 12 BARRIO EL RECREO EL CORRECTO ES: SECTOR 1 MANZ. 5 LOTE 12 BARRIO EL RODEO 3 CORREGIR EL MUNICIPIO: APARECE ASI: CARTAGENA EL CORRECTO ES: TURBACO MATRICULA: 438283-1 NOMBRE: RODRIGUEZ MERCADO VIVIANA CRISTINA CEDULA: 22810364 RADICADO POR ECANO CORREGIDO POR XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0140	2020-09-24	GIRALDO BEDOYA JORGE ANDRES	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA DIRECCION DE LAS NOTIFICACIONES JUDICIALES Y ESTABLECIMIENTOS. LA DIRECCION CORRECTA ES: KRA. 30 CALLE 41 A - 44 BARRIO LA MARIA. MATRICULA: 437737-1 NOMBRE: GIRALDO BEDOYA JORGE ANDRES CEDULA: 1047417972 RADICADO POR ECANO CORREGIDO POR XALVAEZ	XIOMARA ÁLVAREZ

R-2020-0141	2020-09-25	PROPIEDAD HORIZONTAL S.A.S.	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CEDULA DEL REP LEGAL SUPLENTE DARLEVYS ALEIDA ROJAS. APARECE ASI: C.C.1.126.060.096 EL CORRECTO ES: 1.128.060.096 MATRICULA: 438715-12 NIT: 901414416 RAZON SOCIAL: 901414416 RADICADO POR ECANO CORREGIDO POR XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0142	2020-09-29	DOTAINDUSTRIAL S.A.S	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CEDULA AL REP LEGAL PRINCIPAL APARECE ASI. 73.547.865 EL NUMERO CORRECTO: 73.547.965 MATRICULA: 437876-12 NIT: 901410066 RAZON SOCIAL: DOTAINDUSTRIAL S.A.S RADICADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ

4.1.3 Quejas



El mes de septiembre se presentaron **trece (13)** quejas lo que refleja un aumento del 333% en relación con el mes de agosto en el cual se recibieron tres (03) quejas.

PQRS	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	ESTADO
R-2020-0116	ANA ROCIO ALARCON	SOLIICITO INFORMACIO EN CUANTO A QUE LOS DOS RNT IDENTIFICADO CON EL NIT 1095794160 CON LOS NUMERO S 70335 Y 70334 CON FECHA DE EXPEDICION 02-01-2020 SE ENCUENTRAN SUSPENDIDOS Y FUERON ACTUALIZADOS ESTE AÑO. DATOS ANA ROCIO ALARCON CEL 3007192374	CERRADO

Q-2020-0063	ADRIANA CANCHILA SOLAR	EXISTE UN ERROR EN EL APELLIDO DEL REPRESENTANTE LEGAL MAS EXACTAMENTE DONDE SE INDICA EL REPRESENTANTE LEGAL YA QUE MI APELLIDO ES ADRIANA CANDELARIA CANCHILA SOLAR Y NO CANCHILLA, TODO ESTO EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION. SOLICITO LA CORRECCION PARA GENERAL NUEVO CERTIFICADO	CERRADO
Q-2020-0064	MARIA CONSUELO RIVERA JAIMES	BUENOS DIAS SEÑORES EL DÍA LUNES 7 DE SEPTIEMBRE COMPRÉ UN CERTIFICADO DE CÁMARA DE COMERCIO DE MI EMPRESA QUE LO REQUERÍA ACTUALIZAR Y AL EMAIL QUE ENVIÉ PARA EL ENVIÓ NO HA LLEGADO POR FAVOR UNA PRONTA SOLUCION YA QUE NO ME ENCUENTRO EN LA CIUDAD Y HE LLAMADO AL TELÉFONO QUE APARECE REGISTRADO Y NO CONTESTAN Y POR EL CHAT VIRTUAL TAMPOCO CONTESTAN. POR FAVOR UNA SOLUCION QUEDO MUY ATENTA. GRACIAS MARIA CONSUELO RIVERA. EMAIL: BAJOCERO.NH3@GMAIL.COM O AL DE LA EMPRESA. ENVIAR EL DOCUMENTO	EN PROCESO
P-2020-2386	LINA MARÍA CAMPO PÉREZ	SEÑORES CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA CORDIAL SALUDO, POR MEDIO DEL PRESENTE ME DIRIJO HACIA USTEDES CON EL FIN DE OBTENER RESPUESTA SOBRE PORQUE NO HE RECIBIDO UN CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL QUE PAGUÉ DESDE EL MES DE ABRIL (O MARZO QUIZÁS); EL CUAL TRAMITÉ POR VÍA ELECTRÓNICA Y DEL CUAL NO HE RECIBIDO NOTIFICACIÓN ALGUNA. RAZÓN SOCIAL: COEMPRENDIENDO S.A.S NIT: 901207557-9	CERRADO
Q-2020-0065	JISEL EFROS	BUENOS DÍAS EL DÍA 14 DE SEPTIEMBRE RADIQUE UNOS DOCUMENTOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO (JUSTO Y BUENO), NO DE SOLICITUD 8275, PERO NO ME HA LLEGADO NOTIFICACIÓN PARA REALIZAR EL PAGO. ES DE SUMA IMPORTANCIA COMPLETAR EL TRAMITE ESTA SEMANA PARA NO AFECTAR NUESTRA PROGRAMACIÓN. AGRADEZCO PRONTA RESPUESTA, DEL SEGUIMIENTO DEL TRAMITE, DONDE SE PUEDE CANCELAR (TRANSFERENCIA O PAGO PSE). HE INTENTADO COMUNICARME A SU TELEFONO Y AL CHAT DE LA PAGINA WEB, SIN OPTENER RESPUESTA A MIS INQUIETUDES.	CERRADO
Q-2020-0066	OSCAR GOMEZ	BUENAS TARDES. ME PUEDEN AYUDAR CON NUMERO DE TELEFONO DONDE ME PUEDAN CONTESTAR, LOS QUE APARECEN EN LA PAGINA NUNCA RESPONDEN NI FIJO NI NÚMEROS DE CELULAR. GRACIAS, ESPERO RESPUESTA	CERRADO

Q-2020-0067	ANTONIO MARIMON MEDRANO	EN SEPTIEMBRE 3 DE 2020, SOLICITE LA DEVOLUCION DE DINERO DE REGISTRO CON RADICADO N. 006966561, RECIBO N. 004731844 ESTABLECIENDOSE CINCO DIAS PARA REEMBOLSAR \$ 395.200 Y HASTA LA FECHA NO HA SIDO POSIBLE RECUPERAR ESTE DINERO. AYER ME MOVILICE A LA SEDE DEL CENTRO Y ME DIJERON QUE NO SE PODIA HACER NADA, POR QUE NOHABIA FUNCIONARIOS DE LA DIVISION FINACIERA PRESENTE PARA PODER RESOLVER MI SOLICITUD, POR LO TANTO, LE DI EL NUMERO DEMI CELULAR 3106160815, QUE POSTERIORMENTE ME LLAMABAN EN EL TRANSCURSO DEL DIA. HASTA HOY NO TENGO RESPUESTA A MI SOLICITUD.	CERRADO
Q-2020-0070	DARIO TORREGROZA	EL DÍA 13-08-2020 FORMULÉ DERECHO DE PETICIÓN CON TIKET KPO-227-56083 Y HASTA EL PRESENTE NO HE RECIBIDO RESPUESTA DE FONDO A MI SOLICITUD. QUIERO EVITAR EL ACUDIR AL AMPARO DE TUTELA Y RUEGO SE ME DE RESPUESTA CLARA Y DE FONDO A LO PEDIDO. GRACIAS	CERRADO
Q-2020-0071	JAVIER OLEA	EL RADICADO 7409158 ES UNA CONSTITUCIÓN MERCANTIL LA CUAL Hoy LLEVA 8 DÍAS HÁBILES Y TODAVÍA NO SE VE REFLEJADO EN EL RUES YA EN SU PÁGINA DICE QUE ESTÁ TERMINADO, PERO TODAVÍA NO HE PODIDO SACAR MI CERTIFICADO Y LO ESTOY NECESITANDO. POR FAVOR LES AGRADEZCO DE SU COLABORACIÓN PARA QUE MI DOCUMENTO ESTÉ LISTO EN EL MENOR TIEMPO.	EN PROCESO
Q-2020-0073	INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S.	CORDIAL SALUD, EL DÍA 24 DE SEPTIEMBRE DE 2020, REALICE UNA CONSULTA VÍA TELEFÓNICA Y POR EL CHAT, YA QUE EL USUARIO QUE TENÍAMOS EN LA EMPRESA INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS S.A.S., PARA INGRESAR A LOS SERVICIOS VIRTUALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA, NO NOS DEJABA MODIFICAR UN VALOR DE UTILIDAD PARA REALIZAR LA INSCRIPCIÓN DEL RUP. ME INFORMARON QUE LA PLATAFORMA SE HABÍA MODIFICADO Y QUE NECESITABA CREAR UN NUEVO USUARIO EL CUAL DE MANERA INMEDIATA LO REGISTRE. EL DÍA 25 DE SEPTIEMBRE ME LLEGO AL CORREO DE NOTIFICACIONES DE LA EMPRESA LA APROBACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE TRÁMITES VIRTUALES DEL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES, PERO HASTA LA FECHA (28/09/2020) DESPUÉS DE VARIAS VECES DE CONTACTARME POR MEDIO TELEFÓNICO Y CHAT Y QUE EL PERSONAL ME COLABORE, EL ÁREA DE SISTEMAS AUN NO ENVÍA LA CLAVE Y ES DE SUMA URGENCIA, PUESTO QUE VAMOS A PARTICIPAR EN UNA LICITACIÓN Y NO CUMPLIMOS CON ESTE REQUISITO. AGRADEZCO QUE ME AYUDEN LO MAS PRONTO POSIBLE.	CERRADO

Q-2020-0074	WILFREDO ANZOLA	<p>COMPRES UN GRUPON POR INTERNET EN EL CUAL SE PROMOCIONABA SERVICIO TIPO AUTOMOTRIZ EN LOCAL COMERCIAL SERVIAUTOS EL ROBLE CON NIT 900736751-7, DOMICILIADO EN DIRECCIÓN AV PEDRO HEREDIA # 44-95. SOBRE EL 16 DE SEPTIEMBRE REDIMÍ EL CUPÓN, SIN EMBARGO EL DÍA 30 DE SEPTIEMBRE 2020 EN HORAS DE LA MAÑANA PUDE NOTAR QUE EL VEHICULO PRESENTO UNA FALLA Y POR ENDE UNA ALARMA EN EL TABLERO, HICE UNA REVISIÓN PARA DARMER CUENTA QUE EL VEHICULO ESTABA PRESENTANDO UNA FUGA DE ACEITE, ME DIRIGÍ AL ESTABLECIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA POR EL TRABAJO Y POR EL CUAL PAGUE UNA SUMA, ME ATENDIERON Y REVISARON, CAMBIARON EL FILTRO DE ACEITE POR QUE ERA OVIO QUE UNA DE DOS: O NO ESTABA BIEN INSTALADO O ESTABA DEFECTUOSO. VAYA SORPRESA, ME DIJERON QUE BÁSICAMENTE TENÍA PAGAR POR EL SERVICIO DE GARANTIA, ¿COMO ES POSIBLE ESTO? ELLOS HICIERON UN TRABAJO QUE DEBÍA TENER UNA GARANTÍA Y NO DEBÍAN COBRARME POR SUS FALLAS. MANIFESTÉ MI TOTAL INCONFORMIDAD, PERO EL ADMINISTRADOR SE LIMITO A DECIR QUE LO SENTÍA PERA QUE DEBÍA COBRARME EL FILTRO Y EL ACEITE, LE DIJE QUE NO, FINALMENTE PAGUE EL ACEITE QUE SE HABÍA REGADO (POR FALLAS EN EL SERVICIO QUE PRESTARON). PONGO EN CONOCIMIENTO ESTA SITUACIÓN POR CUANTO EL ESTABLECIMIENTO EN MENCIÓN NO ESTA GARANTIZANDO UN TRABAJO POR EL CUAL SE PAGA Y QUE DEBE CONTAR CON UNA GARANTIA. ESPERO DE LAS AUTORIDADES EL RESPECTIVO PRONUNCIAMIENTO EN ESTE SENTIDO.</p>	EN PROCESO
Q-2020-0075	CARLOS GOMEZ DIAZ	<p>BUENAS TARDES EN LA SECCIÓNAL TURBACO TIENE UN HORARIO DE CORRIDO Y SIEMPRE CIERRAN LAS PUERTAS A LAS 12 Y NO ATIENDEN HAY QUE ESPERAR 1 Y 2 DE LA TARDE.</p>	EN PROCESO
Q-2020-0076	ROGER ENRIQUE CABARCAS MARTINEZ	<p>BUENAS TARDES EN ESTOS MOMENTOS ESTOY REALIZANDO EL TRÁMITE VIRTUAL DE CAMBIO EN MI REGISTRO MERCANTIL. YA REALICÉ LOS CAMBIOS Y SIGO ESPERANDO LA VERIFICACIÓN POR PARTE DE LA CÁMARA DE COMERCIO PARA PROCEDER A PAGAR Y CULMINAR EL PROCESO. AGRADEZCO SU RESPUESTA, DEPENDO DE ESTA SOLICITUD PARA CONTESTAR UN REQUERIMIENTO MUCHAS GRACIAS BENDICIONES</p>	EN PROCESO

Las quejas presentadas en el mes de septiembre se dio traslado a las distintas áreas para la atención del usuario, en las causas que se observan están relacionadas con inconformidades en el servicio y una que donde no es competencia de la entidad dar respuesta.

4.1.4 Sugerencias

En el periodo comprendido entre el primero (1) al treinta y uno (31) de septiembre, se presentaron dos (2) sugerencias.

4.1.5 Felicitaciones

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

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

Cordialmente,



SOAD HELENA ELJACH DAGUER
Secretaria General

Proyectó: Profesional de PQRS, PL.