

## INFORME ABRIL 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) y de la NTC ISO 9001:2015.

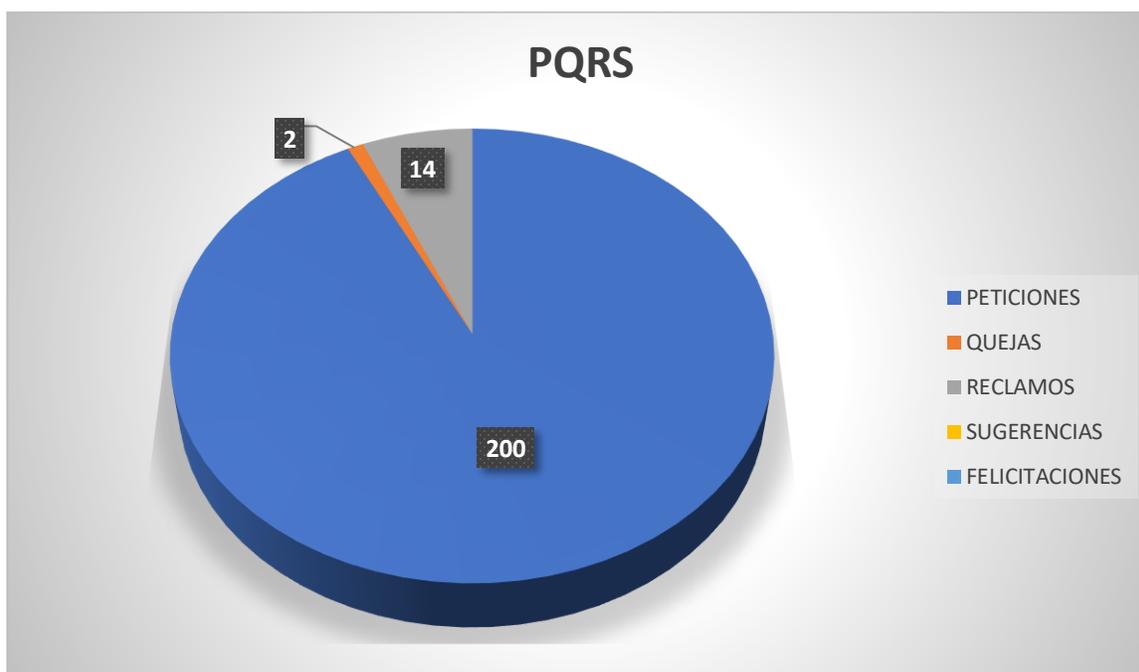
### 2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1º) al treinta (30) de abril 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 Doscientos dieciséis (**216**) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Grafica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de abril de 2020, en el cual se registraron doscientas dieciséis (216) PQRS, los registros nos muestran una reducción de 56,9 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de marzo de 2020, periodo en el cual se radicaron trecientas setenta y nueve (379) 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.

##### **Llamadas Telefónicas**

En el mes de abril 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 veinte y tres (23) 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.

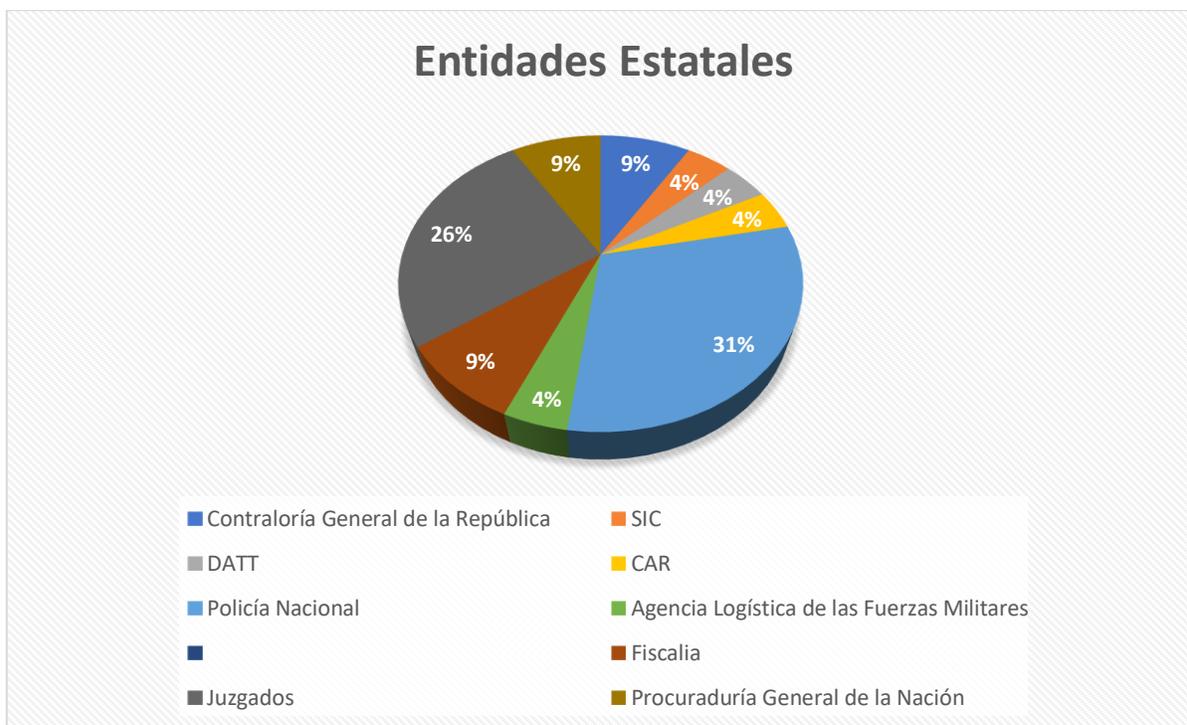
La entidad que realizó más solicitudes fueron de la Policía Nacional seguido de los distintos Juzgados, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.

<b>Entidades Estatales</b>	
Fiscalia	2
Juzgados	6
Procuraduría General de la Nación	2

### Entidades Estatales

Contraloría General de la República	2
SIC	1
DATT	1
CAR	1
Policía Nacional	7
Agencia Logística de las Fuerzas Militares	1
<b>Total</b>	<b>23</b>

Grafica 2.0



### 4.1.3. Reclamos



En la gráfica anterior se evidencia la radicación de los reclamos del mes de abril donde fueron radicados catorce (14) reclamos de los cuales tres (3) estaban directamente relacionados con correcciones de certificados, todas correspondientes al registro mercantil; y once (11) reclamos relacionados con los servicios virtuales, específicamente con el servicio de certificados y algunos trámites del área de registro.

En comparación con el mes anterior, en el mes de abril se presentó una disminución del 30 % de los reclamos frente al mes de marzo, en el cual se registraron doce (12) reclamos relacionados con correcciones de certificados y ocho (8) reclamos relacionados con otros asuntos.

En relación a las correcciones de certificados se evidencia una disminución del 75 % comparado con el mes inmediatamente anterior y un aumento del 37.5 % los reclamos relacionados con otros servicios de la entidad.

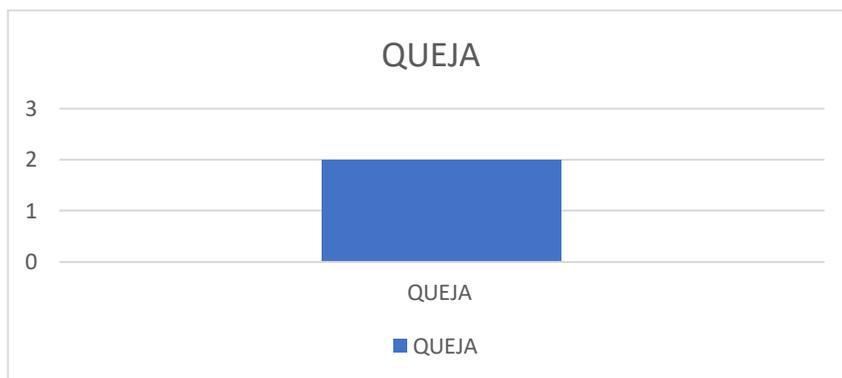
PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0045	2020-04-02	Fabian Camilo Doncel	No puedo firmar documentos virtualmente. La plataforma no recibe la firma	XIOMARA ALVAREZ

<b>PQRS</b>	<b>Fecha de entrada</b>	<b>Cliente</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Q-2020-0016	2020-04-02	felipe jaramillo gomez	Buenas tardes, el día 31 de marzo hice la solicitud virtual y pago de un certificado de existencia y representación legal de mi empresa MARMA CLEAN SAS y esta es la hora que no me lo han enviado a mi correo y tampoco contestan al teléfono.	<b>DIANA GUZMAN</b>
Q-2020-0017	2020-04-06	Fabian Camilo Doncel	La página de la Cámara de comercio no me permite hacer la firma virtual. Necesito finalizar este proceso urgentemente.	<b>DIANA GUZMAN</b>
R-2020-0046	2020-04-06	Fabian Camilo Doncel	La página de la Cámara de comercio no me permite hacer la firma virtual. Necesito finalizar este proceso urgentemente.	<b>DIANA GUZMAN</b>
R-2020-0048	2020-04-10	ligia consuelo torres torres	buenas noches, estoy renovando en línea las agencias de la empresa y me llevo la sorpresa que la matrícula de la agencia nuestra 09-383285-02 no figura (ver certificado de inscripción inicial), pero si digito el nit de la empresa matriz ALTIPAL SAS 800186960-6 sale otra matrícula la número 383279-97 indica que la última renovación fue en marzo 23 2018 y la renovación de 2019 no figura y nosotros la hicimos, adjunto el formato , favor validar su información y darnos sus comentarios y/o aclaraciones - ver anexos, gracias, ligia consuelo torres - primer suplente del representante legal - consuelo.torres@altipal.com.co - móvil 3114912884	<b>DIANA GUZMAN</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0050	2020-04-16	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES URBANOS DE CARTAGENA	Buenos días hemos tratado de imprimir un certificado de existencia y representación legal a través de la pagina y no hemos podido que nos de la opción para sacarlo porque tenemos mas de un establecimiento de comercio.	<b>DIANA GUZMAN</b>
R-2020-0051	2020-04-22	BARBARA GOMEZ SILVA	En el certificado de cámara de comercio virtual registra FUNDACION JUAN JOSE PAYARES BUSTOS EN LIQUIDACIÓN,; agradezco retirar esta palabra ya que se realizaron todos los tramites respectivos . anexo el certificado que me expidieron en dic 27 de 2019 y el certificado que solicite virtual fecha abril 21 de 2020	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0052	2020-04-23	CANDELARIA FERNANDEZ	Razón social: BIOSCOPEX S.A.S. MATRICULA 09-431359-12 CORREO CANDELARIAFERNANDEZTATIS@OUTLOOK.COM Solicitud de corrección segundo nombre del representante legal, el nombre correcto completo es JAVIER EDUARDO GAMERO VISBAL Y aparece JAVIER EDAURDO.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0053	2020-04-21	NORAIDA MONTESES MEZA	Señores Camara de Comercio, solicitamos el favor de colaborarnos ya que el día 21 de Abril a las 4:58 de la tarde realizamos un pago por PSE el cual fue ejecutado y aprobado para adquirir un Certificado de Existencia y Representación Legal de la empresa CTG Margarita SAS Nit 901.064.076-2, pero no hemos podido bajarlo a traves del portal como es de costumbre lo hemos hecho. Adjuntamos soporte del pago realizado por PSE, para que por fsvor nos ayuden ya que necesitamos el certificado urgente. Agradecemos sus amable colaboración.	<b>DIANA GUZMAN</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0054	2020-04-25	RUFINO PEREZ	solicite en linea un certificado de existencia y representación legal en el día de ayer 24 04 2020 bajo el numero de cedula 42117516 a nombre de CHARLIES COFFEE pero no lo he podido descargar No de compra 60869 ANEXO SOPORTES DE LA COMPRA, solicito sea enviado a la mayor brevedad posible a mi email cfin.ltda@gmail.com, quedo atento	<b>DIANA GUZMAN</b>
Q-2020-0021	2020-04-26	MARIA DEL SOCORRO DAVID CHARTUNI	Buenos dias , estoy tratando de comprar unos certificados y la pagina tiene error no carga.	<b>DIANA GUZMAN</b>
R-2020-0055	2020-04-27	Mauricio Mendez	Realice compra de certificado de existencia y representación legal por su página web pagando por PSE, la transacción fué exitosa pero no obtuve el documento, agradezco me me envíen por favor a cominera2msas@gmail.com	<b>DIANA GUZMAN</b>
Q-2020-0023	2020-04-29	YAMILE CARRILLO	Necesito certificado de camara de comercio, nuestra empresa Ferrocem ALQuimar SAS es afiliada a camara preferencial y al intentar entrar a generarlo me sale : La empresa tiene una solicitud pendiente de activación y nomedja entrar. Por favor necesito una prnta respuesta. gracias	<b>DIANA GUZMAN</b>
Q-2020-0024	2020-04-29	Yadaira Aldana	Necestito realizar el registro de la empresa en e-CER, para realizar tramite en linea y desde el primer intento me aparece un mensaje que dice "la empresa tiene una solicitud pendiente de activaciòn" por tal motivo no ha sido posible realizar el registro en la plataforma	<b>DIANA GUZMAN</b>

#### 4.1.4 Quejas



Durante el mes de abril se presentaron dos (2) quejas, la cual se encuentra relacionada a continuación:

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0019	John Jairo Tapias Franco	<p>La siguiente es una querrela, dado que hace mas de un mes, reporté la inconsistencia presentada al momento de diligenciar el formulario de renovación virtual para una entidad sin ánimo de lucro; Fondo de Empleados de la Industria Atunera con codigo CIU 6492 y Nit. 901.253.040-6, al finalizar el proceso de diligenciamiento del formulario de renovación de comerciante el sistema no me generó valor a pagar como renovación del RUES, me comuniqué con los señores de Cámara de Comercio Cartagena y me dijeron que enviara un correo con la explicación del caso y los soportes al Email "soporte@cccartagena.org.co", y hasta la fecha no he recibido respuesta alguna. Es inadmisibile que se presenten estas situaciones y más cuando la entidad privada es la que quiere cumplir con las formalidades de ley. Esperamos una pronta solución a nuestro caso.</p>	<b>EN PROCESO</b>

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0022	Jourie Hernandez	Buenas tardes, evitando el traslado a las oficinas por Covid19 trato de pagar un certificado virtual y no puedo ya que el sistema no me deja entrar, me sale que (La empresa tiene una solicitud pendiente de activación.) Agradezco solución para poder comprar un certificado de manera digital. La empresa a la cual pertenece es Industria y Partes SAS NIT 900.751.062-3. Muchas gracias por su atención.	<b>EN PROCESO</b>

Las quejas presentadas estaban relacionadas con los servicios virtuales, 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

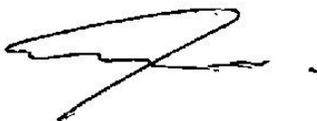
En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta (30) de abril no se presentaron sugerencias.

#### 4.1.6 Felicitaciones

En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta (30) de abril no se presentaron felicitaciones.

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

Cordialmente,



**CESAR ALONSO ALVARADO BARRETO**  
**Secretario General**

Proyectó: Profesional de PQRS - BM