

## INFORME FEBRERO 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.

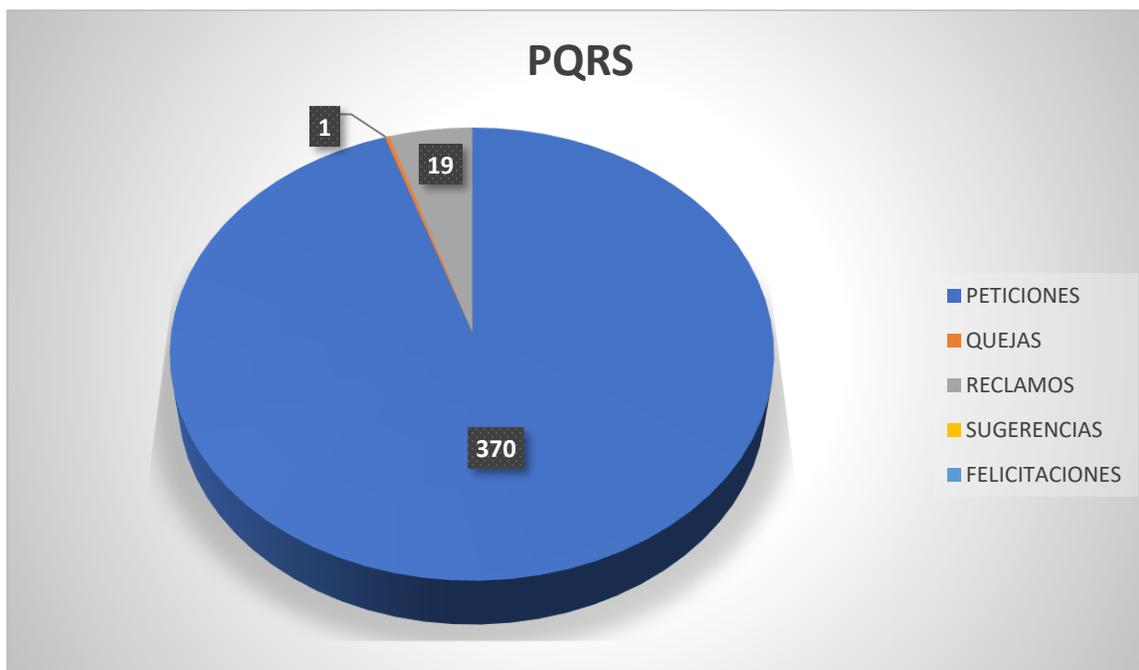
### 2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1º) al veintinueve (29) de febrero 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 trescientos noventa (390) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Grafica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de febrero de 2020, en el cual se registraron trescientas noventa (390) PQRS, los registros nos muestran un aumento del 25.4 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de enero de 2020, periodo en el cual se radicaron trecientas once (311) solicitudes.

#### **4. INCIDENCIA DE PQRS**

##### **4.1.1. Peticiones**

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

##### **4.1.2. Llamadas Telefónicas**

En el mes de diciembre se atendieron veinticuatro (24) llamadas telefónicas relacionadas con el seguimiento a solicitudes que el usuario había registrado en el sistema **DARUMA** o consultas de información.

##### **4.1.3. Solicitudes de Entidades Estatales**

Se observa que se radicaron en total noventa y uno (91) 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 del Policía Nacional seguido de la Fiscalía General de la Nación y los distintos Juzgados.

<b>Entidades Estatales</b>	
Fiscalia	25
Juzgados	14
Procuraduría General de la Nación	1

### Entidades Estatales

Contraloría General de la República	1
SIC	2
Superintendencia de Sociedades	2
Dian	1
Corte Suprema de Justicia	2
Unidad de Restitución de Tierras	1
Policía Nacional	30
Concejo Distrital de Cartagena	1
Cormagdalena	4
IPCC	2
Unidad de Pensiones y Parafiscales	3
Superintendencia de Salud	1
Distriseguridad	1
<b>Total</b>	<b>91</b>

Grafica 2.0



#### 4.1.3. Reclamos



En la gráfica anterior se evidencia la radicación de los reclamos del mes de febrero. Fueron radicados diecinueve (19) reclamos de los cuales diecisiete (17) estaban directamente relacionados con correcciones de certificados, todas correspondientes al registro mercantil y dos (2) reclamos relacionados con los servicios en línea, específicamente el de certificados y algunos trámites del área financiera.

En comparación con el mes anterior, febrero no presentó cambios sustanciales en los reclamos frente al mes de enero, en el cual se registraron dieciocho (18) reclamos relacionados con correcciones de certificados y un total de veintiún (21) reclamos.

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
P-2020-0324	2020-02-04	Nataly Beltran-NBMcontadores Nataly Beltran-NBMcontadores Nataly Beltran-NBMcontadores	Buenos días, Solicito amablemente se haga la corrección de el certificado de existencia y representación Legal, el cual tiene fechas erradas, Se realizó el registro el día 26 de noviembre de 2019, y en el certificado Sale registro 26 de noviembre de 2020, La sociedad es LA NANA CANINA SAS-NIT 901.356.588-8, Agradezco su amable atención y se haga en ma debida corrección en la mayor brevedad posible. Saludos, -- Cordialmente, Maria Jose Esmeral Sierra Jefe de Servicio al Cliente y CAE	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0016	2020-02-05	PATARROYO RAMIREZ NAPAL	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CEDULA YA QUE ESTA EQUIVOCADA APARECE ASI: 12691667 EL CORRECTO ES: 12619667 MATRICULA: 411600-1 NIT: 12619667 RADICADO POR ECANO TRAMITADO XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0017	2020-02-06	HSEQ@UDITORES S.A.S	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA FECHA DEL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN Y LA FECHA DE INSCRIPCIÓN EN EL ACTA CORRECTO FECHA DEL ACTA DE CONSTITUCION 15 DE ENERO 2020 CORRECTO FECHA DELA INSCRIPCION 16 DE ENERO 2020 MATRICULA: 428033-12 NIT: 901357543 RAZON SOCIAL: HSEQ@UDITORES S.A.S RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALLVARE	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
P-2020-0460	2020-02-12	Jader correa martinez	El usuario solicita la corrección del nombre del establecimiento a nombre de Jader correa martinez, c.c. 78757699 mat. 429615-1, la palabra es DROGUERIA Radica: vzuniga actualizó : aruz	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0018	2020-02-13	CDF COLOMBIA S.A.	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA FECHA DE INSCRIPCION DE EL NOMBRAMIENTO DEL REVISOR FISCAL PRINCIPAL SEÑOR LUIS FRANCISCO ORTIZ. APARECE ASI; 14 DE NOVIEMBRE DE 2018 CORRECTO: 17 DE DICIEMBRE 2019 MATRICULA ; 253419-4 NIT: 900154535 RAZON SOCIAL: CDF COLOMBIA S.A. RADICADO POR ECANO APROBADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0019	2020-02-13	FUNDACIONES SONRISAS PARA EL FUTURO	NOMBRE FUNDACIONES SONRISAS PARA EL FUTURO NIT N 901268321-9 NUMERO ESAL 09-412894-22 CORREO aed_program@hotmail.com Solicita la corrección de una palabra en la razón social; la palabra correcta es FUNDACIÓN y escribimos FUNDACIONES, Registrado por amarrugo. Atendido por Mesmeral	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0020	2020-02-13	ARABIAN HOUSE S.A.S	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LO SIGUIENTE: EN EL CERTIFICADO APARECE ERRADO EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN DEL REP LEGAL SUPLENTE DICE CÉDULA Y ES PASAPORTE HAY QUE CORREGIR LA DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO YA QUE DICE ASI: CRA. 1a. No. 7 - 62 EDIF. TORRE CAIBE 2 AP. 302 BARRIO BOCAGRANDE. LA DIRECCION CORRECTA ES: CRA. 1a. No. 7 - 62 EDIF. TORRE CARIBE 2 AP. 302 BARRIO BOCAGRANDE AL IGUAL CORREGIR EL TELÉFONO No 2 YA QUE APARECE ASI: 3111194243 EL TELÉFONO CORRECTO ES: 3114494243 MATRICULA: 428327-12 NIT: 901358126 RAZON SOCIAL: ARABIAN HOUSE S.A.S. RADICIADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
P-2020-0495	2020-02-13	LOPEZ R. Melissa C	Buen día estimada Xiomí, Te escribo para que por favor me ayudes con las siguientes correcciones que se pueden apreciar en el certificado de existencia y representación legal de Exiros de Colombia Ltda, sociedad identificada con Nit. No. 900301302 -6 Página 7. Poder general de administración el No. de la E.P es 0151 y no 151 Página 12. Poder Bancario, anotaron mal el nombre de un apoderado es Ramiro Loureiro y escribieron Lourerio Ramos Luis. Gracias. Melissa Christina López Romero LEGAL Tenaris - TuboCaribe Ltda. Km. 1 vía Turbaco, Parque Industrial Carlos Vélez Pombo Teléfono: (57 - 5) 6535400 ext. 4150-4201 Buen día estimada Xiomí, Te escribo para que por favor me ayudes con las siguientes correcciones que se pueden apreciar en el certificado de existencia y representación legal de Exiros de Colombia Ltda, sociedad identificada con Nit. No. 900301302 -6 Página 7. Poder general de administración el No. de la E.P es 0151 y no 151 Página 12. Poder Bancario, anotaron mal el nombre de un apoderado es Ramiro Loureiro y escribieron Lourerio Ramos Luis. Gracias.	<b>XIOMARA ALVAREZ XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0021	2020-02-15	Jose David Carrascal Garces	Por favor su ayuda con la actualización del registro o NIT de la empresa Cimeling S.A.S. El día 13 de Noviembre del 2019 realice la solicitud con el radicado 006814238 y aun no me aparece el NIT registrado este en el certificado de camara y comercio comprado esta semana. Adjunto Certificado, rut y radicado para su verificación y pronta respuesta. Saludos Jose D Carrascal 3104237014	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

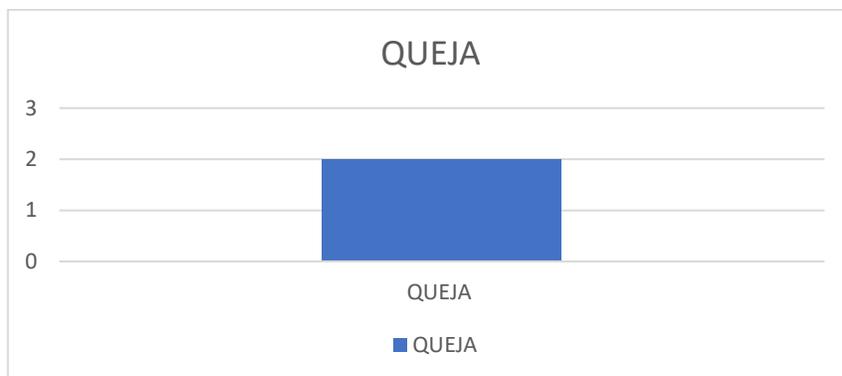
PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0022	2020-02-17	QUALITAD SAS	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA FECHA DEL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN YA QUE APARECE EQUIVOCADA. LA FECHA CORRECTA ES: 5 DICIEMBRE DE 2019. MATRICULA: 428407-12 NIT: 901358366-6 RAZON SOCIAL: QUALITAD SAS RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
P-2020-0538	2020-02-17	RODRIGUEZ PALACIOS MIRLEY	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL CORREO ELECTRONICO APARECE ASI: mirleyrodriguez20730@hotmail.com EL CORRECTO ES: mirleyrodriguez0730@hotmail.com( ES QUITAR EL NUMERO 2 QUE ESTA ANTES DEL CERO) MATRICULA: 430022-1 NOMBRE: RODRIGUEZ PALACIOS MIRLEY RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0023	2020-02-19	SGA INVERSIONES Y DESARROLLOS S.A.S.	NOMBRE SGA INVERSIONES Y DESARROLLOS S.A.S. NIT N 900842230-5 MATRICULA NUMERO 09-343870-12 CORREO garciajuanj@hotmail.com RECLAMO. Solicita la corrección del segundo nombre y primer apellido del representante legal suplente, el nombre correcto es MARIA ALEXANDRA ABELLO VIVES y estamos certificando MARIA ALEXENDRA BELLO VIVES Registrado por amarrugo Atendido por xalvarez.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0024	2020-02-19	IMPULSO MADELVE S.A.S.	SOLICITA CORREGIR LA DIRECCION DEL DOMICILIO PRINCIPAL Y NOTIFICACIONES. LA DIRECCION CORRECTA ES: CRA 5TA No 67-130 EDIFICIO PRAIA APTO 701 AL IGUAL HAY QUE CORREGIR EL TELEFONO: EL NUMERO CORRECTO ES: 3165844132 RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
P-2020-0563	2020-02-19	ATENCIO PEREZ MARIA MARGARITA	El usuario solicita la corrección del correo electrónico del comerciante y notificaciones judiciales lo correcto es marguiatencio1@hotmail.com, tal como consta en su solicitud de matricula, los datos del comerciante son : ATENCIO PEREZ MARIA MARGARITA, c.c. 45503168, mat. 430072-1	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0025	2020-02-21	TE SEDAMOS S.A.S	SOLICITA SEA CORREGIDO LA FECHA DEL ACTA EN CERTIFICADO DONDE SE INDICAN LAS REFORMAS QUE TIENE LA EMPRESA LA CORRECTA ES 22 DE OCTUBRE DEL 2018 SLEON	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0026	2020-02-24	TENARIS TUBOCARIBE LTDA	SOLICITAN CORREGIR EL NUMERO DE LA CÉDULA DE UNO DE LOS APODERADOS . EL SEÑOR ESNEIDER BALEN PARRA . SEGÚN ESCRITURA No 2562 INSCRITA EN CÁMARA EL 2 DE SEP 2019 BAJO EL NUMERO DE INSCRIPCIÓN 3043. EL NUMERO CORRECTO ES: 79.988.614 NIT: 800011987 RAZON SOCIAL: TENARIS TUBOCARIBE LTDA RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0027	2020-02-25	Carlos Gómez Carlos Gómez	<p>El día de hoy realicé un pago en línea desde su página para adquirir un Certificado de Existencia y Representación legal de una empresa, pero antes de hacerlo me comuniqué con una de sus funcionarias para asegurarme de lo que iba a hacer y me informó que podía obtenerlo inmediatamente luego de realizar el pago virtual, una vez el pago en línea se hace efectivo procedo a solicitar dicho certificado y la página No me lo generó, por lo que me vi en la obligación de acercarme hasta la sede Ronda Real para solicitarlo y me dicen que “como la empresa no tiene establecimiento aquí en la ciudad de Cartagena la página no me puede generar el certificado sino en la C.C. de Bogotá porque allá es donde está la sede de la empresa” pero “Si lo pagaba en efectivo en esta misma sede me lo daban inmediatamente porque la C.C. de Cartagena se comunicaba con la C.C. de Bogotá y el trámite era inmediato”, en otras palabras, me comunicó que perdí el dinero que ya les pagué a ustedes, a lo que le respondí que me parecía un acto deshonesto e injusto por parte de ustedes el permitirle al usuario hacer trámites en línea que No son nada efectivos y desiguales a los trámites que se hagan presencialmente. No es posible que, haciendo yo el trámite en línea las Cámaras de Comercio de las respectivas ciudades No puedan comunicarse como Sí lo hacen cuando me acerco presencialmente a hacer una solicitud. No debe existir diferencia alguna para atender a este</p>	MARIA JOSE ESMERAL

			<p>tipo de solicitudes, por el contrario, VIRTUALMENTE debe ser un medio más efectivo y ágil para los usuarios, pues en este orden de ideas, no tendría sentido alguno hacer uso de las TIC'S de las que tanto imparten. Esta acción la rechazo absolutamente toda vez que el dinero para el certificado fue efectivamente pagado y por tanto exijo la devolución de mi dinero o en su defecto la entrega del Certificado de Existencia y Representación legal de la empresa ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A. con NIT 860025900-2. Anexo imagen de Comprobante de pago.</p>	
R-2020-0028	2020-02-26	GERENCIA Y GESTION DE PROYECTOS INMOBILIARIOS S.A.S.	<p>SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NOMBRE AL REP LEGAL YA QUE EL NOMBRE CORRECTO: HEMELTH DE JESUS CASTILLO NIT: 900490831 RAZON SOCIAL: GERENCIA Y GESTIÓN DE PROYECTOS INMOBILIARIOS S.A.S. RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ</p>	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
Q-2020-0007	2020-02-26	BUZCA S.A	<p>Buenos días. Le hablamos de la empresa BUZCA S.A la siguiente es para solicitar información del porque aun no se ha actualizado la plataforma docware. Por favor, necesitamos con urgencias estos soportes.</p>	<b>BAYRON MARTINEZ</b>

#### 4.1.4 Quejas



Durante el mes de febrero se presentó una (1) queja, la cual se encuentra relacionada a continuación:

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0006	JUAN GUILLERMO FLOREZ C.	Buenos días ! La verdad estoy bastante molesto, por las siguientes razones: 1-Ustedes promocionan la renovación virtual, anoche realice la del cliente 1193040233 y aún no aparece renovado,, dice renovación pendiente de registro y tampoco se puede descargar el distintivo 2-Hace 3 horas tratando de comunicarme con el 6501110 y 6535010 y nadie responde , no es posible q en plena época de renovación no haya personal suficiente para atender las inquietudes de los clientes	Proceso

La queja presentada por el usuario Juan Guillermo Florez C., fue asignada a la Jefatura de Servicio al Cliente para ser atendida de conformidad procedimiento del Área.

#### **4.1.5 Sugerencias**

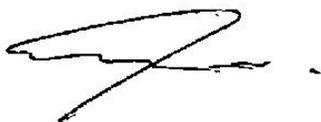
En el periodo comprendido entre primero (1°) al veintinueve (29) de febrero no se presentaron sugerencias.

#### **4.1.6 Felicitaciones**

En el periodo comprendido entre primero (1°) al veintinueve (29) de febrero no se presentaron felicitaciones.

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

Cordialmente,



**CESAR ALONSO ALVARADO BARRETO**

**Secretario General**

Proyectó: Profesional de PQRS - BM