

## INFORME MARZO 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.

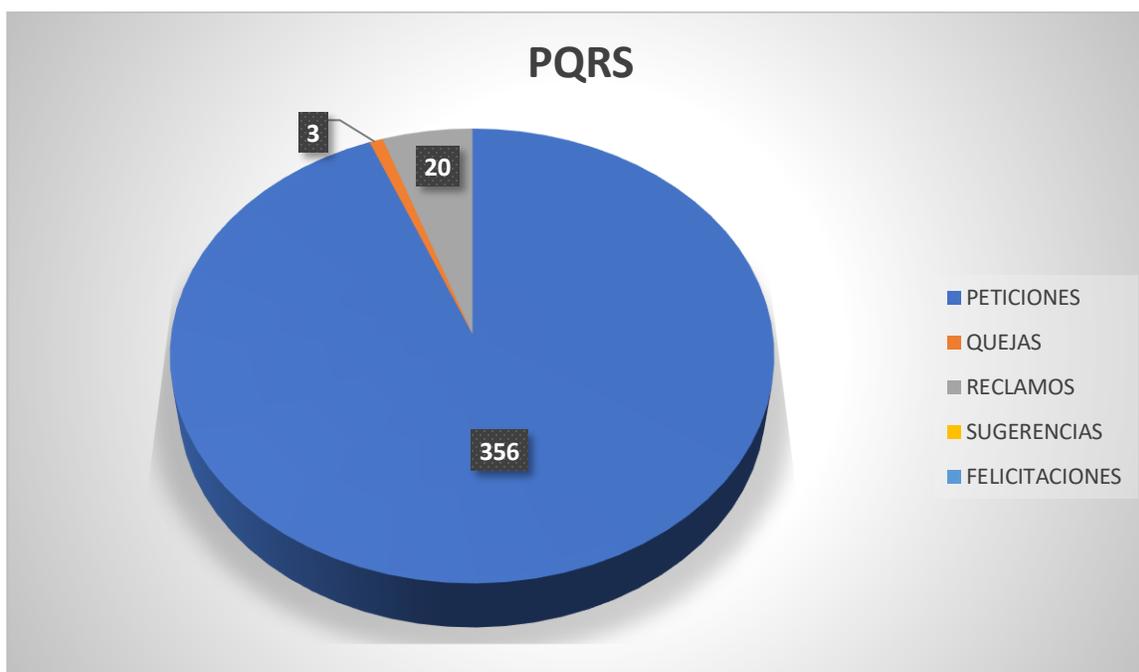
### 2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1º) al treinta y uno (31) de marzo 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 setenta y nueve (**379**) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Grafica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de marzo de 2020, en el cual se registraron trescientas setenta y nueve (379) PQRS, los registros nos muestran una reducción de 2,8 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de febrero de 2020, periodo en el cual se radicaron trecientas noventa (390) 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 devolución de dinero y solicitudes de entidades públicas o estatales.

##### **Llamadas Telefónicas**

En el mes de marzo se atendieron quince (15) 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 sesenta y dos (62) 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.

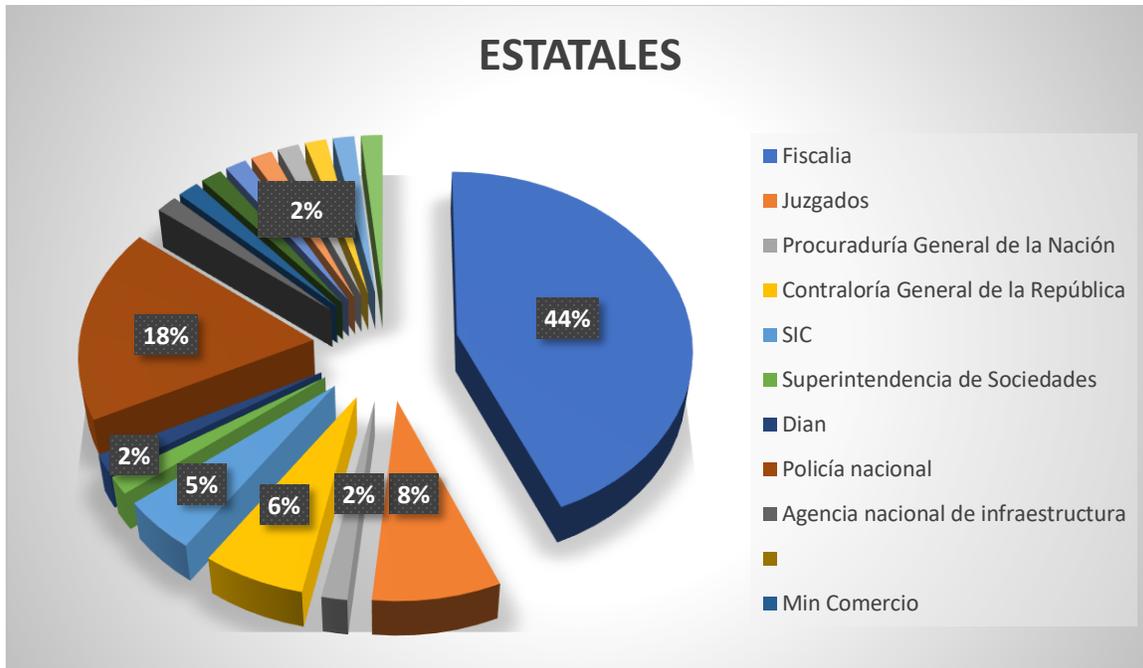
La entidad que realizó más solicitudes fueron de la Fiscalía General de la Nación seguido de la Policía Nacional y los distintos Juzgados.

<b>Entidades Estatales</b>	
Fiscalia	27
Juzgados	5
Procuraduría General de la Nación	1

### Entidades Estatales

Contraloría General de la República	4
SIC	3
Superintendencia de Sociedades	1
Dian	1
Policía nacional	11
Agencia nacional de infraestructura	1
Min Comercio	1
Concejo Distrital de Cartagena	1
Alcaldía de Medellín	1
Alcaldía de Villanueva	1
Superintendencia de Salud	1
Consejo Superior de la Judicatura	1
Gobernación de Bolívar	1
Unidad de pensiones y parafiscales	1
<b>Total</b>	<b>62</b>

Grafica 2.0



#### 4.1.3. Reclamos



En la gráfica anterior se evidencia la radicación de los reclamos del mes de marzo. Fueron radicados veinte (20) reclamos de los cuales doce (12) estaban directamente relacionados con correcciones de certificados, todas correspondientes al registro mercantil; y ocho (8) reclamos

relacionados con los servicios registrales, específicamente algunos trámites del área de registro.

En comparación con el mes anterior, marzo no presento cambios sustanciales en los reclamos frente al mes de febrero, en el cual se registraron diecisiete (17) reclamos relacionados con correcciones de certificados para un total de diecinueve (19) reclamos.

<b>PQRS</b>	<b>Fecha de entrada</b>	<b>Cliente</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
R-2020-0029	2020-03-02	SOLUCIONES MECANICAS PRINZ - RUA S.A.S.	el usuario solicita la corrección del nombre del establecimiento de comercio de la empresa SOLUCIONES MECÁNICAS PRINZ - RUA S.A.S., nit. 901371954, mat. 430644-12 corregir descuerdo a lo colocado en el formulario de matricula de establecimiento en la constitución , lo correcto es: SOLUCIONES MECÁNICAS PRINZ-RUA S.A.S.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0033	2020-03-03	PEROPE S.A.S	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CÉDULA DEL REP LEGAL MATRICULA: 322494-12 NOMBRE: PEROPE SAS RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
P-2020-0732	2020-03-04	FUNDACION VIDA Y GRATITUD	El usuario con carta adjunto solicita le sea corregido el nombre del miembro de junta directiva NINI JHOJANA GARCES MEJIA C.C. 45.521.316, ya te por error involuntario al momento de hacer los nombramientos en el acta de constitución de la fundación FUNDACION VIDA Y GRATITUD, 901362081, tuvieron un error. radica : vzuniga.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0034	2020-03-05	GOMEZ ARBELAEZ CARLOS ALBERTO	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CÉDULA APARECE ASI: 73135037 EL CORRECTO ES: 71004208 MATRICULA: 305528-1 NOMBRE: GOMEZ ARBELAEZ CARLOS ALBERTO RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0035	2020-03-05	NARVAEZ & DIAZ CONSULTORES SAS	La sociedad NARVAEZ Y DIAZ CONSULTORES S.A.S, identificada con NIT. 900.394.250-1, Liquidador de la COOPERATIVA DE SUMINISTROS DE ALIMENTOS DE COLOMBIA – COOSUACOL EN LIQUIDACIÓN, identificada con NIT. 800.185.713-9, de conformidad con la Resolución 2019331007095 del 10 de diciembre del 2019, emitida por la SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA, por medio de la cual se ordena la liquidación forzosa de la enunciada cooperativa, y, con fundamento en los dispuesto en el numeral 9, artículo 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, acerca de las facultades y deberes de los liquidadores, respetuosamente, nos permitimos allegar la presente reclamación, relacionada con la cancelación de la matrícula mercantil de la mencionada cooperativa en liquidación, que se expresa detalladamente en archivo PDF adjunto.	<b>DIANA DRIAZA</b>

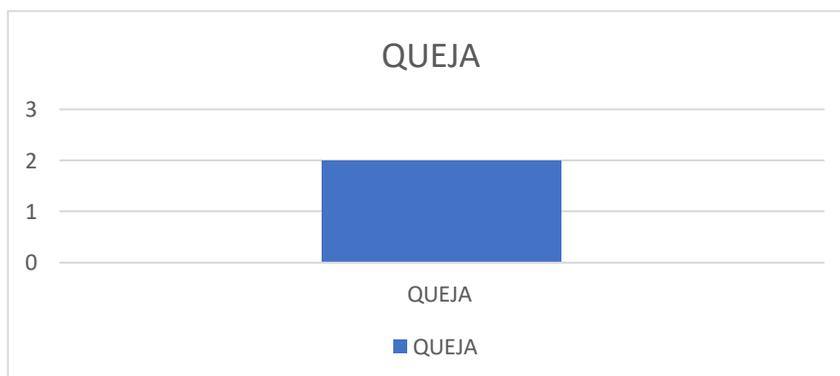
<b>PQRS</b>	<b>Fecha de entrada</b>	<b>Cliente</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
R-2020-0036	2020-03-06	FUNDACION REHOBOT EL SHADDAI	COORREGIR EL CORREO ELECTRONICO YA QUE ESTA EQUIVOCADO APARECE ASI: fundacionrehobot.imfo@gmail.com CORRECTO: fundacionrehobot.info@gmail.com MATRICULA: 429982-22 RAZON SOCIAL: FUNDACION REHOBOT EL SHADDAI RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0037	2020-03-06	andres felipe vasquez castillo	Buenas tardes,solicito corrección en mi registro mercantil ya que mi nombre lo transcribieron mal. el número del nit es 1143349450.pueden verificar en los documentos ingresados.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0038	2020-03-06	RAFAEL MARTINEZ BETANCURT	APELACION ANTE SIC DE RESOLUCION 5 DE MARZO 2 DE 2020, RECIBIDA COPIA EL JUEVES 5 DE MARZO DE 2020.	<b>DIANA DRIAZA</b>
R-2020-0039	2020-03-06	RAFAEL MARTINEZ BETANCURT	APELACION FIRMA ESCANEADA 2da. PARTE- ANTE SIC DE RESOLUCION 5 DE MARZO 2 DE 2020, DE LA QUE RECIBI COPIA EL JUEVES 5 DE MARZO DE 2020	<b>DIANA DRIAZA</b>
R-2020-0040	2020-03-07	CASTILLO SOLANO YENIS ESTHER	El usuario solicita la corrección del primer apellido , lo correcto es CASTILLO, al comerciante YENIS ESTHER CASTILLO SOLANO C.C. 32909345, MAT. 414005-1, esto de acuerdo a los documentos presentados por el comerciante al momento de su matricula. radica: vzuniga actualiza:tguerrero.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0041	2020-03-11	quintero martinez fernando javier	El usuario quintero martinez fernando javier, c.c. 72198934, 359913-1, solicita la correccion en el número de cedula del certificado, lo correcto es 72198934 como consta en los documentos de matricula. radica: vzuniga actualizó: tguerrero.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0042	2020-03-11	j.g.z promotores sas	El usuario solicita la corrección en el certificado de la empresa j.g.z promotores sas, mat. 429280-12, ya que en su documento de constitución se hizo nombramiento de junta directiva. radica: vzuniga actualizó: aruz	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
R-2020-0043	2020-03-12	servi proyectos y construccion sas	el usuario solicita corregir el certificado de existencia donde no le certificamos la sigla, los datos de la empres asi: servi proyectos y construcción sas nit: 901352247 sigla: SERVIPROCONS Radica: vzuniga Actualizó: tguerrero	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
P-2020-0909	2020-03-18	EDUARDO ADUEN DOMINGUEZ	Hola buenas noches! Por medio de la presente me permito solicitar a ustedes una "CORRECCION" en una letra del nombre de mi empresa ya que se comieron la letra "N" en el nombre. La empresa mia se llama "ASESORIAS FINANCIERAS Y CONTABLES DE COLOMBIA SAS" y en la palabra "FINANCIERAS" se comieron la letra "N" por lo tanto solicito a ustedes me corrijan este error Por otro lado también tienen un error en uno de mis apellidos ya que en el apellido del representante legal colocaron "ADUEL" y mi apellido es "ADUEN" por lo tanto también les solicito me corrijan este error Agradezco a ustedes todo el apoyo prestado a la presente solicitud Atentamente, EDUARDO ADUEN DOMINGUEZ REP. LEGAL AFC DE COLOMBIA SAS 3182098982	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
P-2020-0940	2020-03-19	LUZCELLYS GONZALEZ FUENTES	Buenos días, A través de la presente me permito exponer una situación presentada con respecto al proceso de renovación del RUP de nuestra organización. El pasado 11 de marzo del año en curso, luego de un arduo trabajo de preparación de la documentación requerida, se procedió a radicar la misma para el proceso correspondiente. Una vez terminado el proceso, me entregaron un recibo con el cual debía regresar en 5 días hábiles a la ventanilla de "entrega de documentos" (según la información dada por la funcionaria).	<b>DIANA DRIAZA</b>
R-2020-0044	2020-03-21	Etno Eco Tours Cartagena S.A.S.	Por medio de la presente solicito la corrección del certificado RNT de la empresa Etno Eco Tours Cartagena S.A.S., que tiene fecha de expedición de 20/03/2020 y la fecha de vencimiento es del 31/03/2020 el cual esta ultima deberia ser el 31 de marzo de 2021. Quedo atento a su valiosa respuesta  <a href="/uploads/assets/user62/certificado_rnt_2020.pdf">/uploads/assets/user62/certificado_rnt_2020.pdf</a>	<b>DIANA DRIAZA</b>
Q-2020-0011	2020-03-24	augusto giraldo rincon	en dias pasados renove la matricula mercantil y cancele un certificado de registro y hasta la fecha no he recibido al correo registrado en camara el certificado solicitado	<b>DIANA DRIAZA</b>
Q-2020-0012	2020-03-16	luisa fernanda marin	Buenas tardes; El día 16 de marzo radique un cambio de dirección de Audifarma Providencia el numero del tramite es 20200469362 y a la fecha no se ve reflejado el cambio y ya pasaron los días de tramite;	<b>DIANA DRIAZA</b>

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
Q-2020-0014	2020-03-27	Luisa Hernández	Se solicita corregir de manera urgente agregar a las otras Siglas de en el certificado de existencia y representación de Gestión Cargo Zona Franca S.A.S, con nit, 900258110-5. Esto no fue modificado y se requiere que se vuelvan a poner las anteriores.	<b>XIOMARA ALVAREZ</b>
Q-2020-0015	2020-03-31	Melvin pomares	Hice el pago de un certificado y no lo han enviado a mi email.	<b>BAYRON MARTINEZ</b>

#### 4.1.4 Quejas



Durante el mes de marzo se presentaron tres (3) quejas, las cuales se encuentran relacionadas a continuación:

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0008	EILEEN MARTES	Cordial Saludo, llevamos desde la oficina mas de una semana queriendo hacer el trámite del RUP pero la pagina no sirve, una vez damos clic en la opcion de registros publicos, luego en Rup, luego radica tu proponente aqui, alli se cae la pagina.	<b>CERRADO</b>
Q-2020-0009	Hector Balseiro Barrios	Buenas tardes, Desde la actualización de la pagina los Informes Económicos de la Jurisdicción de la Camara de Comercio de Cartagena no se encuentran disponibles, estos documentos son vitales para la realización de investigaciones económicas en el contexto local y departamental.	<b>CERRADO</b>
Q-2020-0010	dora mendoza	El dia 6 de febrero presente un formulario de matrícula sucursales agencias y cancele el valor del registro el cual quedó radicado bajo el numero 006968122. a la fecha reviso en la página para generar certificado de registro y este aun no aparece registrado la empresa es servicios medicos itegrales de la costa NIT 9009441644 y el tramite fue recibido por ximena alexandra paz vasquez . solicito respuesta inmediata a esta situación gracias	<b>CERRADO</b>

Las quejas presentadas estaban relacionadas con el funcionamiento de la página web, por lo que se asignaron a la Jefatura de Servicio al Cliente para ser atendida de conformidad procedimiento del área dando solución oportuna.

#### **4.1.5 Sugerencias**

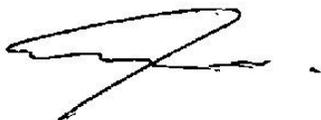
En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta y uno (31) de marzo no se presentaron sugerencias.

#### **4.1.6 Felicitaciones**

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

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

Cordialmente,



**CESAR ALONSO ALVARADO BARRETO**

**Secretario General**

Proyectó: Profesional de PQRS - BM