

INFORME AGOSTO 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.

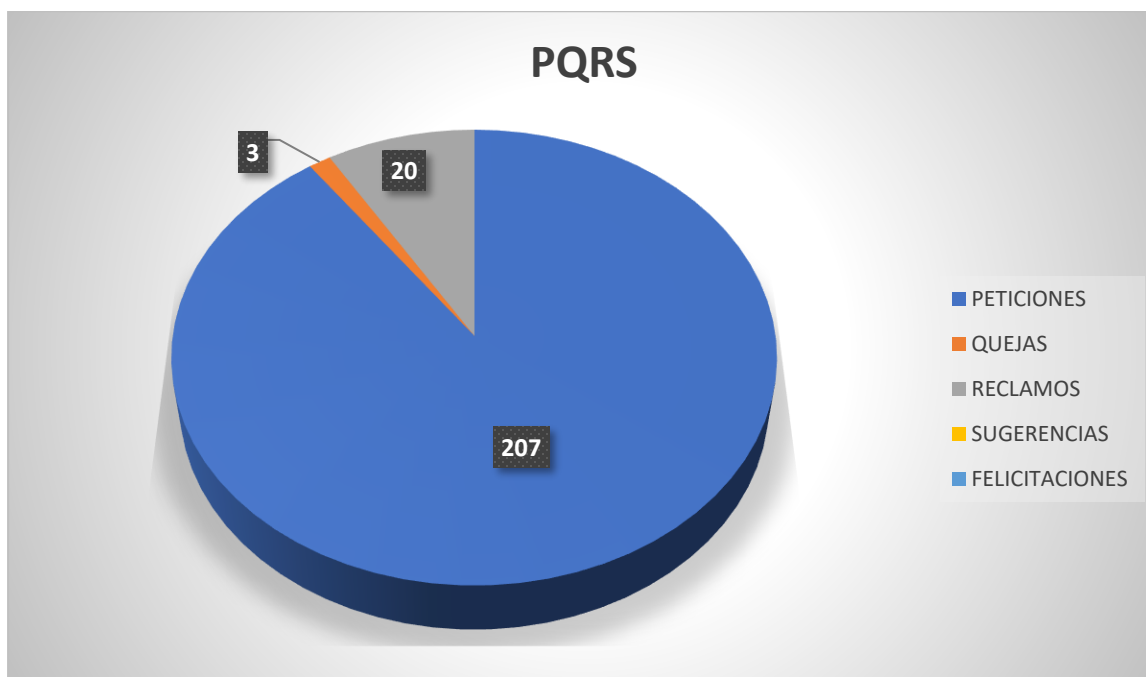
2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1) al treinta y uno (31) de agosto 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 **Doscientas treinta (230)** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Gráfica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de agosto de 2020, en el cual se registraron doscientos treinta (230) PQRs, los registros nos muestran una disminución del 31,95 %, frente a las

solicitudes radicadas en el mes de julio de 2020, periodo en el cual se radicaron trescientas treinta y ocho (338) 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 seguido de las solicitudes de entidades públicas o estatales seguidas y los Registros Públicos.

Llamadas Telefónicas

En el mes de julio se atendieron **diez (10)** 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 **cuarenta y cuatro (44)** 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.

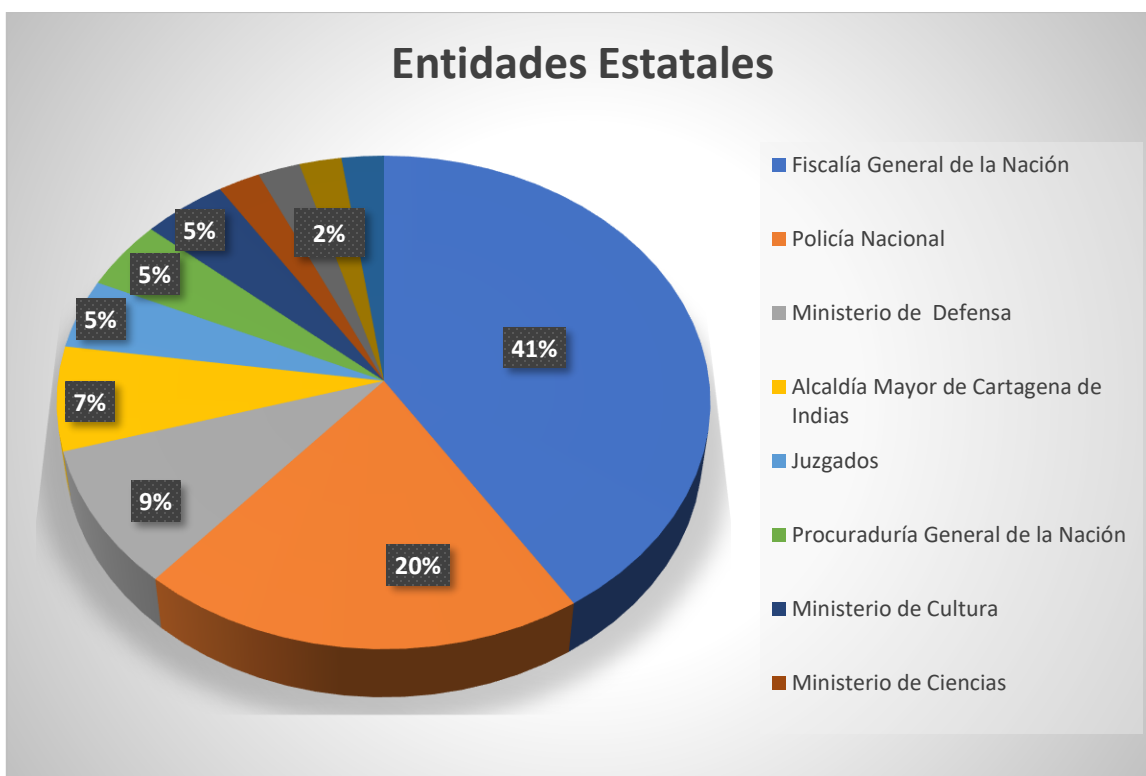
La entidad que realizó más solicitudes fue la Fiscalía General de la Nación seguida de la Policía Nacional y el Ministerio de Defensa.

Entidades Estatales	
Fiscalía General de la Nación	18
Policía Nacional	9
Ministerio de Defensa	4
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	3
Juzgados	2
Procuraduría General de la Nación	2
Ministerio de Cultura	2

Entidades Estatales

Ministerio de Ciencias	1
Personería Distrital de Cartagena	1
SIC	1
Alcaldía de Mahates	1
Total	44

Gráfica 2.0



4.1.3. Reclamos



En el mes de agosto se presentó una reducción en los reclamos presentados, en relación con las correcciones de certificados se presentaron **diez (10) reclamos por corrección a los certificados y diez (10) relacionados con otras causas**, en las que se pueden identificar inconvenientes al utilizar los distintos canales de comunicación que tiene la entidad (página web, trámites virtuales, chat o teléfonos).

En comparación con el mes inmediatamente anterior, en el mes de agosto se presentó una disminución del 48.72% de los reclamos frente al mes de julio, en el cual se registraron treinta y nueve (39) reclamos.

PQRS	FECHA DE ENTRADA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
R-2020-0100	2020-08-02	ALEXANDER PUERTA OROZCO	<i>pague mi certificado y no se descargo</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1960	2020-08-03	EMPRESA DE LOGISTICAS Y MANTENIMIENTOS GENERALES DEL CARIBE S.A.S	<i>SOLICITAN QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CÉDULA REP LEGAL PRINCIPAL RONALD DAVID DELGADO YA QUE ESTA EQUIVOCADO EN UN NUMERO APARECE ASI: 1.143.405.749 EL CORRECTO ES: 1.143.406.749 MATRICULA: 330448-12 RAZON SOCIAL: EMPRESA DE LOGISTICAS Y MANTENIMIENTOS GENERALES DEL CARIBE S.A.S</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-1962	2020-08-03	DORIS JAVIER PRIMERA JIMENEZ	<i>Buenas tardes Con la presente solicito la petición de corrección de documento de identidad del representante legal de la empresa Basyco, con Nit.N° 901.398.491, dado que esta empresa quedo registrada en el registro mercantil la semana pasada, al revisar el certificado se observa erroneo el numero de</i>	XIOMARA ÁLVAREZ

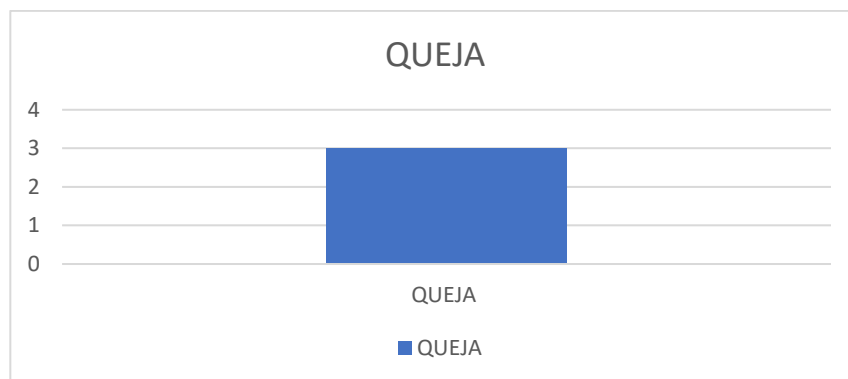
			<i>cedula del representante legal, estado este de manera adecuada en los formularios y en la copia de la cédula anexada, el certificado tienen como numero de documento 1.047.420.633 y es 1.047.420.638, agradezco su pronta colaboracion para poder continuar con los tramites ante la Dian.</i>	
R-2020-0101	2020-08-10	RUBEN MIRANDA STUMMO	<i>El día 13 de julio de 2020 con el radicado No 7232262 ingrese los documentos para cambio de Representante legal y hoy 10 de Agosto de 2020 aun no me hacen el cambio!! me parece el peor servicio prestado por parte de ustedes, ademas de que he sacado mas de 5 certificados me han hecho perder el tiempo y la imposibilidad de firmara un contrato por la negligencia de parte de ustedes!!!! Exijo una respuesta inmediata y que me solucionen porq ademas eso no fue gratis!!!!!!!!!!</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0102	2020-08-10	ROSARIO IBARRA CASTRO	<i>Hola, mi hija realizo una compra en su pagina de dos certificados de mi camara de comercio, hizo el pago por pse, y le descontaron el dinero de su cuenta y es la hora y no se descargo el archivo, no recibimos correo de nada, intento descargarlo y pongo el numero de compra y sale que no hay datos. aqui le anexo el comprobante del pago. asi que por favor necesito mis certificados. no voy a perder el dinero, y necesito urgente los certificados. quedo atenta a su pronta respuesta</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0103	2020-08-12	RAUL PANIAGUA BEDOYA	<i>AYER NO PUDIMOS HACER UN TRAMITE ANTE LA DIAN, DE LA CORPORACION "ANGELES SOMOS OBSERVATORIO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA, CON NIT 900273047, PUES ELLOS INDICARON QUE LA CAMARA DE COMERCIO LES TRASMITIO UNA INFORMACION DE OTRA EMPRESA.</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-2057	2020-08-19	RAUL PANIAGUA BEDOYA	<i>Estimados señores, Hace tal vez más de un mes hicimos el cambio en el representante legal y suplente de la Corporación ÁNGELES SOMOS OBSERVATORIO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA CARTAGENA DE INDIAS, con NIT 900.273.047-1. Al hacer un trámite en la DIAN nos hemos encontrado con un error en el número de la cédula de uno de los asociados, el señor NICOLÁS ANTONIO PAREJA BERMÚDEZ. Su número de cédula correcto, es: 73.113.281 y no como aparece en el certificado que ustedes expidieron. Nos interesa corregir eso y me indiquen si debe hacerse un pago o un procedimiento diferente.</i>	XIOMARA ÁLVAREZ

			<i>Estaré atento a su respuesta. en este correo o en mi móvil 3008383348 CORDIALMENTE. RAUL PANIAGUA BEDOYA. Miembro principal del consejo directivo</i>	
R-2020-0104	2020-08-19	ASOCIACION DE EGRESADOS DEL SEAN REGIONAL BOLIVAR "En liquidación"	SOLICITA SEA CORREGIDO EL NOMBRE DE LA ENTIDAD EL CORRECTO ES ASOCIACIÓN DE EGRESADOS DEL SENA REGIONAL BOLÍVAR "En liquidación" TAL COMO CONSTA EN LOS ESTATUTOS INSCRITO BAJO EL # 12190 SLEON	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0105	2020-08-20	YOVANIS HERRERA	<i>El RUP de la firma HCconstrucciones Ltda, el se acaba de renovar tiene un error en donde dice "Ultima fecha de RENovacion"</i>	DIANA DRIAZA
R-2020-0106	2020-08-20	VARGAS VILLAREAL DIANA MERCEDES	SOLICITA LA CORRECCION DEL NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: EL NOMBRE CORRECTO ES : FERRETERIA ARNIDIA NIT: 45489729 NOMBRE: VARGAS VILLAREAL DIANA MERCEDES RADICADO POR ECANO ENVIADO A XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-2068	2020-08-20	URRUTIA BARROSO JADITH	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO. MATRICULA: 436149-1 NOMBRE: URRUTIA BARROSO JADITH RADICADO POR ECANO ENVIADO A XALVAREZ	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0107	2020-08-20	MAGOLITA BARRIOS	<i>Señor usuario la cámara de comercio de Cartagena de manera provisional no puede acceder a su solicitud toda vez que por disposición expresa de la Circular 008 de 2012, de la Superintendencia de Industria y Comercio, para efectos de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, es necesario que la actividad económica o códigos CIU, tenga estricta relación con la categoría en la que desea inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (Artículo 1 numeral 3 - Decreto 2063 de 2018. La actividad económica correspondiente a su categoría de oficina de representación turística es el 7990 (otros tipos de reservas y actividades relacionadas). Manifiesto que no estoy de acuerdo con esta devolucion solicito conversar con la persona encargada del RNT</i>	DIANA DRIAZA
P-2020-2071	2020-08-20	INVERSORA AZUR	<i>Solicitamos la factura de la compra realizada el día 19 de agosto, compramos 2 certificados y solo recibimos una factura (OSCT0194)</i>	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0108	2020-08-21	DMI INTERNATIONAL S.A.S.	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LOS PASAPORTES DE LOS DOS REPRESENTANTE LEGALES. PRINCIPAL Y SUPLENTE MATRICULA 431998-12 NIT:	XIOMARA ÁLVAREZ

			900517816-8 RAZON SOCIAL: DMI INTERNATIONAL S.A.S. RADICADO POR ECANO APROBADO POR XALVAREZ	
R-2020-0109	2020-08-24	CENTRO DE FRENO SAS	CENTRO DE FRENOS SAS, solicita correccion en la direccion registrada, la direccion correcta es DIAGONAL 22 # 38 - 30 BARRIO EL BOSQUE CARTAGENA, BOLIVAR	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-2087	2020-08-24	AMVA COMERCIALIZADORA E INVERSIONES S.A.S	NOMBRE AMVA COMERCIALIZADORA E INVERSIONES S.A.S NIT N 901402251-6 MATRICULA NUMERO 09-435917-12 PETICIÓN, Solicita que se revise y corrija el nombre del establecimiento, ya que el usuario informa que la palabra correcta es DROGUERÍA no DROGUERRA. Se le recomendó al usuario ser mas cuidadosas en la escritura. Atendido por xalvarez Registrado por amarrugo.	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-2092	2020-08-24	LINA DIAZ	El día 11 de agosto de 2020 se radicó para la sociedad Hoteles Decameron Colombia S.A.S. el cambio de revisor fiscal principal. Se nombró a la señora Diana Carolina Aldana. Sin embargo, en el certificado de existencia y representación legal aparece que dicha inscripción fue realizada el 11 de agosto de 2018. Por lo anterior, agradecemos se haga la respectiva corrección de la fecha de inscripción del nombramiento a 11 de agosto de 2020 en la página 6 del certificado, con el fin de evitar inconvenientes a la hora de firma de documentos por parte de la revisora fiscal.	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0110	2020-08-24	HERNANDEZ OSORIO ODILA	SOLICITA NO FIGURAR CANCELADO EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO CON MATRICULA 427243-02 ACTUALMENTE ESTA CANCELADO POR LEY 1727/2014 EL CUAL FUE INSCRITO EL MES DE DICIEMBRE DEL 2019 BAJO EL NUMERO DE INSCRIPCIÓN 562172 NIT DE LA PERSONA 24728472 RECIBE NOTIFICACIÓN AL CORREO Odilah2018@gmail.com tel 3106317857	XIOMARA ÁLVAREZ
R-2020-0111	2020-08-27	LUIS EDUARDO AREVALO	Hoy compré un certificado de existencia y representación y ala fecha no asido generado	XIOMARA ÁLVAREZ
P-2020-2132	2020-08-28	QUIMIO SALUD LTDA	SOLICITAN CORREGIR LA DIRECCIÓN DE NOTIFICACIONES DE LA RESEÑA DEL DOMICILIO PRINCIPAL. LA DIRECCION CORRECTA ES: CRA 47 No 79-110 MATRICULA: 239182-97 RAZON SOCIAL:	XIOMARA ÁLVAREZ

			QUIMIO SALUD S.A.S RADICADO POR ECANO ENVIAR A XALVAREZ	
--	--	--	--	--

4.1.4 Quejas



El mes de agosto se presentaron **tres (03)** quejas lo que refleja una reducción del 70% en relación al mes inmediatamente anterior en el cual se recibieron diez (10) quejas.

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0059	ALVARO TOBIAS HERNANDEZ TOBIAS	<i>buen día, el día 22 de julio del presente año, se realizo el tramite de NOMBRAMIENTOS (CAMBIOS DE REP. LEGAL, REVISOR FISCAL, JUNTAS, ETC.) con el numero de RUES 20201133698, el cual hasta la fecha de hoy no hay respuesta, se llama via telefónica a la cámara de comercio de cartagena y nos informa que la oficina de magangue no les ha enviado evidencia, se llama a la oficina de magangue y dicen que ellos enviaron el mismo día el tramite. como usuario nos sentimos decepcionados con tal servicio, es una falta de respeto que hasta la fecha un tramite que ya fue pagado este de manera indigente y sin solucion. agradecemos que nos solucionen dicha peticion.</i>	CERRADO
Q-2020-0060	WILSON SILVA GOMEZ	<i>Llevo mas de 2 meses tratando de cancelar la matricula del establecimiento de comnercio por motivo que desde el mes de marzo esta cerrado por la emergencia economica por la pandemia y no me han solucionado ya no se a quien rrecurrir les he explicado de diferentes formas que necesito cancelar esa matricula y siempre es con el mismno cuento</i>	CERRADO
Q-2020-0061	ANDRES OCHOA	<i>Buenas tardes la queja radica en que estamos cansados de la competencia desleal que tiene cocacola haora con el cuento de cidigos ventana le habren codigo a todo mundo nosotros pagamos renovacion e inpuestos y nones justo q cicacola y bavaria le habra codigo a todo mundo pq segunnellos lo q no compran las tiendas ellos lo venden en las casas solivito sea tramitada una indenizacion y una multa hacia cocacola pq mis ventas bajaron y como no van a bajar si por aca hay 8 codigos ventana y 5 de vavaria solicito ustedes nos ayuden</i>	EN PROCESO

		<i>defendiendonos pq si es asi mejor se habte codigos by no hay q pagar nada muchas gracias</i>	
--	--	---	--

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

4.1.5 Sugerencias

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

4.1.6 Felicitaciones

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

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

Cordialmente,



SOAD HELENA ELJACH DAGUER
Secretaria General

Proyectó: Profesional de PQRS - BM