

INFORME ENERO 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.

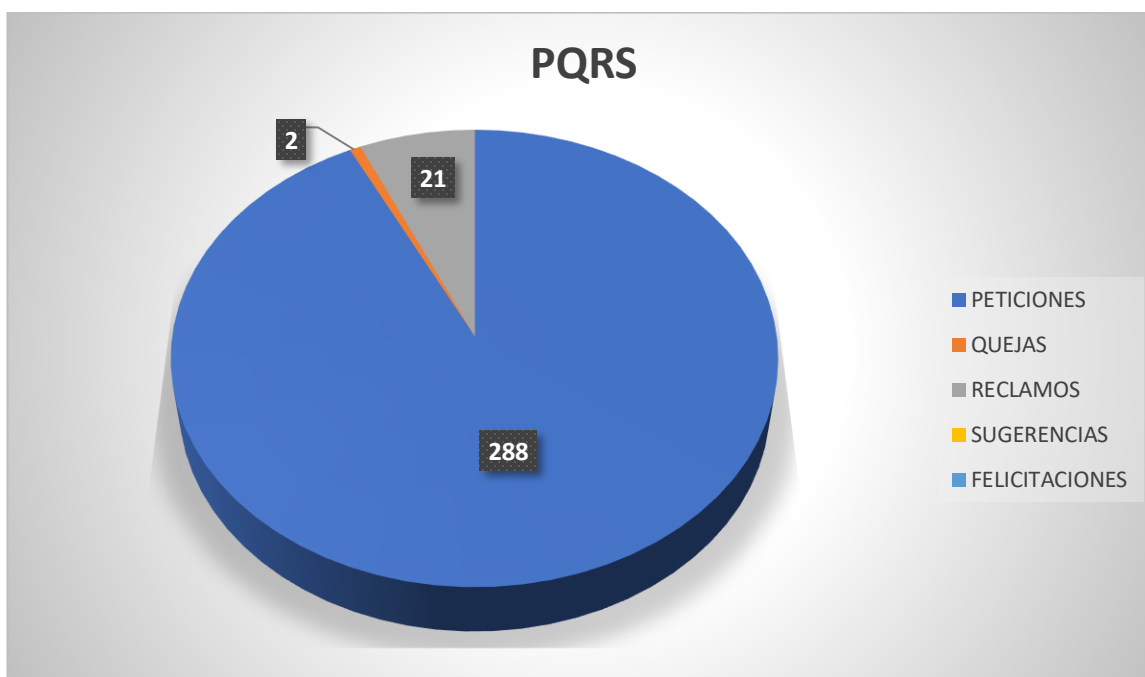
2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1º) al treinta y uno (31) de enero 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 once (**311**) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Grafica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de enero de 2020, en el cual se registraron trescientas once (331) PQRS, los registros nos muestran un aumento del 13.5 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de diciembre de 2019, periodo en el cual se radicaron doscientas setenta y cuatro (226) 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.

Llamadas Telefónicas

En el mes de diciembre 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

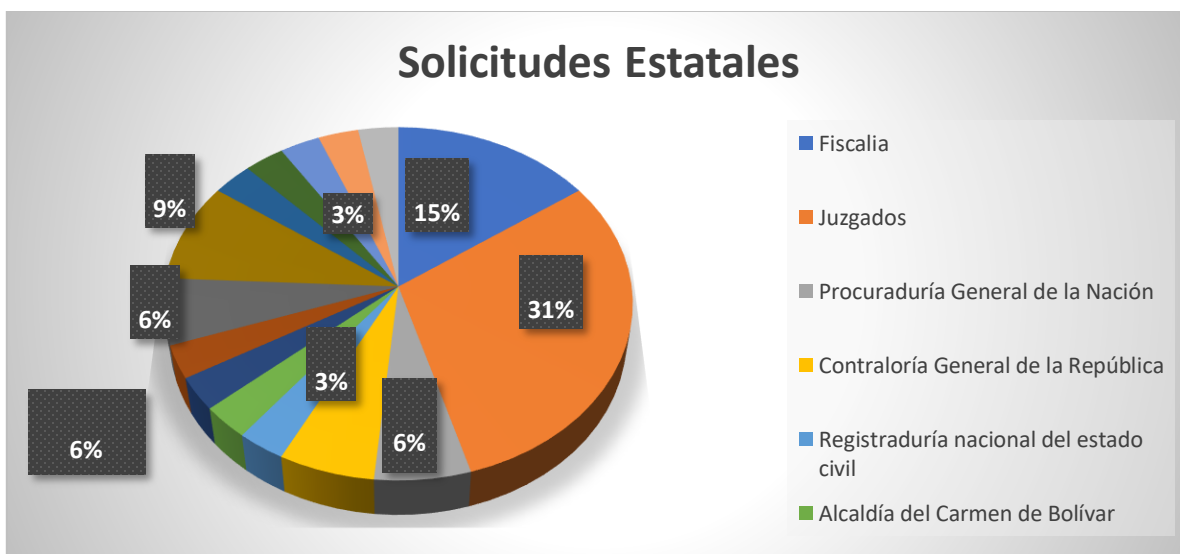
Se observa que se radicaron en total treinta y tres (33) solicitudes de entidades públicas, a través de las cuales distintas entidades del estado solicitaron certificados de existencia y representación legal, así como certificados de matrícula mercantil, información sobre personas naturales y jurídicas 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 los distintos Juzgados, seguido de la fiscalía y la policía nacional.

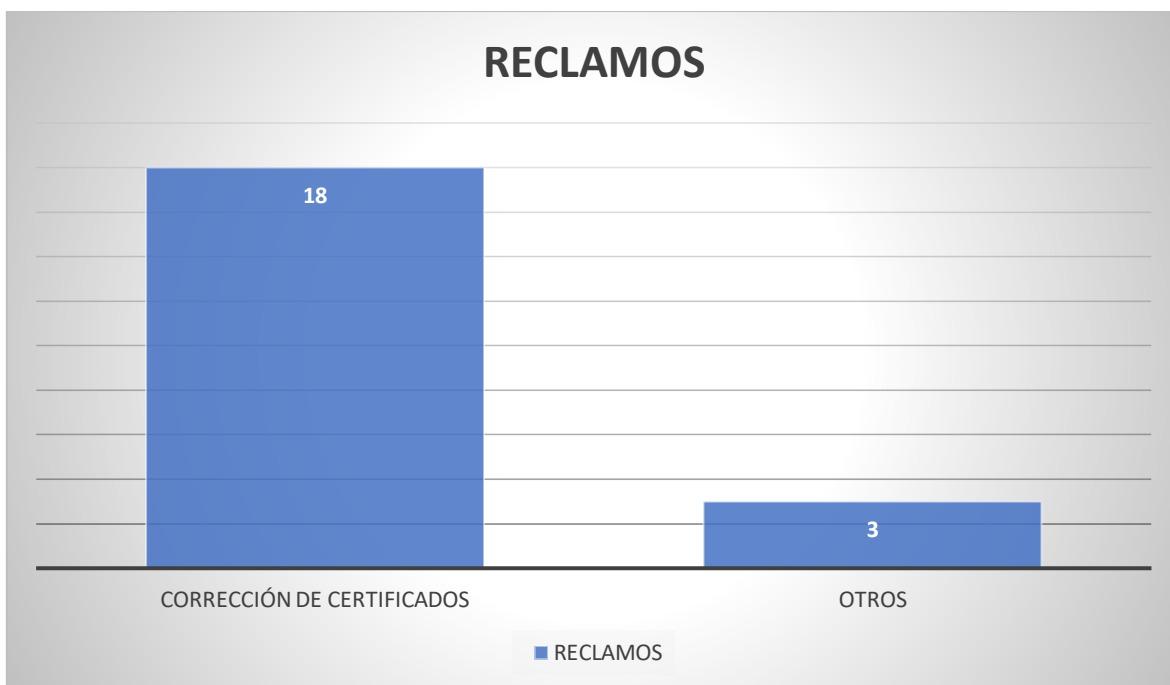
Entidades Estatales	
Fiscalia	5
Juzgados	10
Procuraduría General de la Nación	2

Contraloría General de la República	2
Registraduría nacional del estado civil	1
Alcaldía del Carmen de Bolívar	1
Dian	1
Gobernación de Bolívar	1
Min Trabajo	2
Policía Nacional	3
Concejo Distrital de Cartagena	1
Agencia nacional de Tierras	1
SIC	1
Universidad Nacional	1
Consejo nacional de economía	1
Total	33

Grafica 2.0



4.1.3. Reclamos



En la gráfica anterior se evidencia la radicación de los reclamos del mes de enero. Fueron radicados veintiún (21) reclamos de los cuales dieciocho (18) estaban directamente relacionados con correcciones de certificados, todas correspondientes al registro mercantil y tres (3) reclamos relacionados con los servicios en línea, específicamente el de certificados y algunos trámites del área financiera.

En comparación con el mes anterior, enero no presentó cambios sustanciales en los reclamos frente al mes de diciembre, en el cual se registraron diecisiete (17) reclamos relacionados con correcciones de certificados y un total de veintiún (21) reclamos.

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0001	2020-01-02	FRANCISCO BERNET GRANADO	Hoy hice mi renovacion. Se pagó por PSE. Salio exitosa. Cuando se da finalizar salió un mensaje que había ocurrido un problema procesando el servicio. Entonces me quede esperando el formulario RUES 2020 diligenciado para imprimir y el certicamara que había solicitado. Los necesito es urgente. Imposible comunicación telefónica con ustedes. Llevo 2 horas y nada.	VIVIAN PACHECO
R-2020-0002	2020-01-07	FUNDACION SINAPSIS & EXTENSIVA	RECLAMO SOLICITA SEA CERTIFICADO DENTRO DEL CARGO DE LA JUNTA DIRECTIVA LA SRA EDELMIRA LICONA MENDEZ QUIEN FIGURA EN EL ACTA DE CONSTITUCIÓN Y PRESENTA ACEPTACIÓN DEL CARGO, ASI COMO TAMBIÉN CORREGIR LOS NOMBRE DE LAS SIGUIENTES PERSONAS: LUIS EDAURDO EL CORRECTO ES LUIS EDUARDO, EDILBERO EL CORRECTO ES EDILBERTO TAL COMO CONSTA EN EL ACTA DE CONSTITUCION. NIT 901352323 SLEON	XIOMARA ALVAREZ
R-2020-0004	2020-01-08	MAURICIO ESPITALETA	Solicito la corrección del certificado de la sociedad SOLUCIONES E INVERSIONES BROWN S.A.S., con matricula 377707-12, por cuanto la dirección está incompleta ya que no se está certificando el barrio ESCALLON VILLA, el cual fue diligenciado en el formulario de renovación y siempre ha sido la misma. Lo anterior por exigencia de la DIAN para efectos de hacer la actualización del RUT.	JORGE RIPOLL

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
P-2020-0069	2020-01-10	GIRALDO VERGARA JOSE ROMAN	NOMBRE GIRALDO VERGARA JOSE ROMAN IDENTIFICACION N 70288743-5 MATRICULA NUMERO 09-137805-01 PETICIÓN. Solicita la corrección del segundo nombre ya que esta errado, (EN DATOS GENERALES) se adjunta copia de la cédula ya que en nuestros registro no se encuentra el documento. El nombre comple correcto es: GIRALDO VERGARA JOSE ROMAN	JORGE RIPOLL
R-2020-0005	2020-01-11	ASOCIACION COMUNITARIA DE INTEGRACION SOCIAL SIGLA ACIS	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL CORREO ELECTRONICO YA QUE APARECE ASI: sodetjose1980@hotmail.com y el correcto es sadetjose1980@hotmail.com MATRICULA: 3340-28 RAZON SOCIAL: ASOCIACION COMUNITARIA DE INTEGRACION SOCIAL SIGLA ACIS NIT: 806012951 RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR JRIPOLL	JORGE RIPOLL
P-2020-0101	2020-01-14	MANUEL POMARES ASPRILLA	Se solicita la corrección en el certificado mercantil, toda vez que aparece la leyenda de un embargo que tuvo el establecimiento de comercio. la revocatoria dice: SE REVOCA LA INSCRIPCIÓN DE LA CANCELACIÓN DE LA MATRICULA MERCANTIL DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DEPOSITO DE RECICLAJE EL LIBANO CON MAT. 99826-2, POR EXISTIR INSCRIPCIONES QUE AMPARAN DERECHOS DE TERCEROS, NO AJUSTÁNDOSE A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 31 DE LA LEY 1727 DE 2014. MANUEL PÓMARES ASPRILLA C.C. 9074862 319-2690384 manuelpomares907@gmail.com	JORGE RIPOLL
Q-2020-0002	2020-01-11	GRUPO GREDDAS SAS	SOLICITAMOS CERTIFICADO CAMARA COMERCIO EN LINEA Y NO HA LLEGADO, ADJUNTAOS SOPORTE DEPAGO	VIVIAN PACHECO

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0006	2020-01-16	equipmarket s.a.s.	El usuario solicita la corrección del segundo apellido del representante legal suplente señor RAMIRO JOSE BADEL GAMEZ de la empresa equipmarket s.a.s., nit. 901354685-2, mat. 427733-12 radica ; vzuniga actualiza : tguerrero.	JORGE RIPOLL
R-2020-0007	2020-01-17	sanés fernández marco fide	el usuario solicita la corrección del nombre del establecimiento de comercio a nombre del señor sanés fernández marco fidel, c.c. 73111657, mat. 427107-1, lo correcto es COFFEE BREAK CAFE BAR RADICA: VZUNIGA ACTUALIZÓ : AALVAREZ	XIOMARA ALVAREZ
R-2020-0008	2020-01-22	OPERACIONES TECNICAS MARINAS S.A.S.	NOMBRE OPERACIONES TECNICAS MARINAS S.A.S. IDENTIFICACION N 806005346-1 MATRICULA NUMERO 09-134992-12 CORREO contabilidad@otm.com.co RECLAMO. Solicita la corrección del año en la fecha de acta No 14 del 23 de Febrero, el año correcto es 2009 y en el certificado dice 20096. Atendido por xalvarez Registrado por amarrugo.	XIOMARA ALVAREZ
P-2020-0127	2020-01-15	INGENERIA DE MAQUINARIAS COLOMBIA SAS	NINOSKA MARGARITA BOLIVAR MARENCO, LA CORRECCION DEL PRIMER APELLIDO DE LA REPRESENTANTE LEGAL laura vannesa barros bolivar.	JORGE RIPOLL

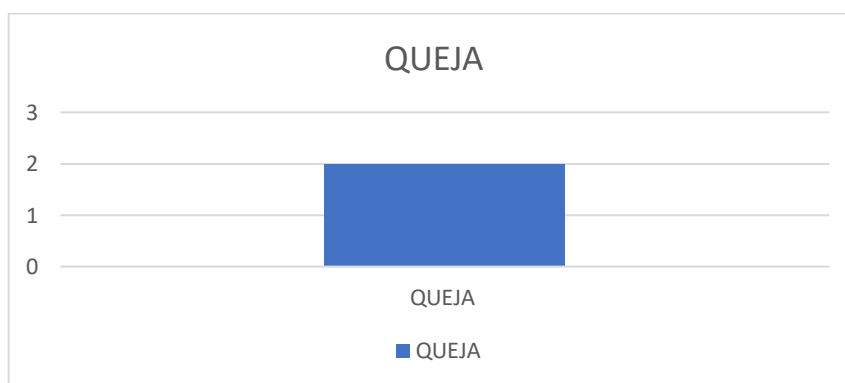
PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0009	2020-01-22	AECSA S.A	Por favor solicitamos actualizar el nombre de la razón social del propietario de la denominación: ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN COBRANZAS LTDA a la denominación AECSA S.A. El pasado 26 de Noviembre recibimos respuesta por parte de ustedes donde nos informabas que el cambio ya se habia ejecutado pero al solicitar un certificado de registro mercantil se evidencia que dicho cambio no se hizo, la solicitud de dicho cambio se esta haciendo desde el 24 de Julio de 2019. Registro asociado de la respuesta P-2019-1735 del radicado 6516368. Gracias.	XIOMARA ALVAREZ
P-2020-0187	2020-01-22	VIVIANA NOVOA VASQUEZ	Buenas tardes, solicito correcciones en el nombre del representante legal en el certificado de la empresa SERVISUMA S.A.S.CON NIT:900947918-5	XIOMARA ALVAREZ
P-2020-0212	2020-01-23	Agencia de Aduanas Valley Customs SAS N1	Buen día Srs. Camara de Comercio Cartagena. Por favor su colaboración con las siguientes modificaciones de la Reseña (153142-97): 1. Dirección para Notificación Judicial (Correcta): CL 28 N 2 B N 67 - CL 28 N 2 B N 75. (Cali-Valle) 2. Dirección Electrónica para Notificación Judicial (Correcta): juridico.customs@valleygroups.com En el mes de Diciembre 2019 se enviaron a realizar las modificaciones pero actualizaron las de la reseña (15314302), pero cuando compro una cámara de comercio no me aparecen los	XIOMARA ALVAREZ

			datos modificados en la pagina 1. Por lo tanto, requiero por favor su colaboracion. Datos para respuesta: Agencia de Aduanas Valley Customs SAS Nivel 1 Nit 805.001.632-1 Tel: 486 7979 Ext 294 Correo: analistacontable6@valleygroups.com Contacto: Ingrid Julieth Rendon Cargo: Analista contable Agradezco su pronta respuesta. Adjunto cámara de comercio de Cartagena y de Cali la principal para la confirmacion de datos.	
R-2020-0010	2020-01-23	BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S A Y PODRA EMPLEAR LA SIGLA O NOMBRE ABREVIADO BANCO COLPATRIA O COLPATRIA MULTIBANCA O MULTIBANCA COLPATRIA O COLPATRIA RED MULTIBANCA	SOLICITA SEA CORREGIDO EL NOMBRE DEL APODERADO QUE FIGURA EN LA ESCRITURA 1835 INSCRITA BAJO EL RAD 5951631 EL CORRECTO ES DIANA LUCIA LQUERICA ALEMAN TAL COMO CONSTA EN LA ESCRITURA NIT 860034594 SLEON	XIOMARA ALVAREZ
R-2020-0011	2020-01-24	INGENIARTE CONSTRUCTORA SAS	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA RAZON SOCIAL YA QUE APARECE EQUIVOCADO EN EL CERTIFICADO APARECE ASI: INGENIARTE COSTRUCTORA SAS Y EL CORRECTO ES: INGENIARTE CONSTRUCTORA SAS MATRICULA: 372890-12 NIT: 901052642 RAZON SOCIAL: RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	XIOMARA ALVAREZ

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0012	2020-01-27	INVERSIONES TUIRAN SAS	INVERSIONES TUIRAN SAS NIT: 900770329 USUARIO SOLICITA CORRECCIÓN EN EL CERTIFICADO DE LA ENTIDAD INVERSIONES TUIRAN SAS, YA QUE EN EL ACTA EN DONDE SE REALIZO LA TRANSFORMACIÓN DE LTDA A S.A.S CON FECHA 10-11-2014 SE INFORMO QUE LA SOCIEDAD NO TENDRÁ REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE. ASESOR: DAYARLIN MIRANDA	XIOMARA ALVAREZ
Q-2020-0005	2020-01-28	GLORIA CECILIA GARAY CAPARROSO	En tramite de creacion de RUP para la empresa JG & Asociados Ltda con NIT 900.109.876-1 se envia email para dar inicio al tramite con NIT ERRONEO # 900.901.876, Agradecemos reenviar email con NIT Corregido	DIANA DRIAZA
R-2020-0013	2020-01-29	FERRETERIA KELDAR S.A.S.	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL CERTIFICADO YA QUE NO APARECEN LOS REPRESENTANTES LEGALES GERENTE REP LEGAL: KELYS JOHANA PINTO CASTELLARES C.C 1.104.132.108 GERENTE REP LEGAL SUPLENTE: DARWINSON DE LEON SALCEDO C.C. 79.881.320 MATRICULA: 427986-12 RAZON SOCIAL: FERRETERIA KELDAR S.A.S. NIT: 901357530 RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	XIOMARA ALVAREZ
R-2020-0014	2020-01-29	GRUPO PEGA TEC SAS	AL MOMENTO DE LA CONSTITUCIÓN LOS DOS ACCIONISTA APORTARON DOS ESTABLECIMIENTO Y RESULTA QUE SOLO LE APARECE UN SOLO ESTABLECIMIENTO. EL CUAL SE ENCUENTRA DENOMINADO: PEGA TEC PRODUCTOS ARQUITECTONICOS.	XIOMARA ALVAREZ

			NO LES APARECE EN EL CERTIFICADO EL ESTABLECIMIENTO DENOMINADO: FERRETERIA LA CAMPANA TDP. MATRICULA: 428077-12 NIT: 901357548 RAZON SOCIAL: GRUPO PEGA TEC SAS RADICADO POR ECANO TRAMITADO POR XALVAREZ	
R-2020-0015	2020-01-29	M&M MARMOLEROS S.A.S.	el usuario solicita la corrección en el certificado del numero de teléfono según lo solicitado en el formulario de inscripción, lo correcto es 3136248705, los datos de la empresa: M&M MARMOLEROS S.A.S., 901335613-1, mat. 425262-12 radica: vzuniga actualizó: tguerrero	XIOMARA ALVAREZ

4.1.4 Quejas



Durante el mes de enero se presentaron dos (2) quejas, las cuales se encuentran relacionadas a continuación:

PQRS	Ciente	Descripción	Estado
Q-2020-0001	Carolina Morales	Llevo dos días continuos tratando de comunicarme por teléfono con la entidad y no es posible que contesten. Estoy fuera de la	Cerrada

			ciudad y necesito información para poder cancelar mi suscripción al RNT ya que no he podido realizar ninguna actividad turística en mi domicilio por razones personales. Que debo hacer? A quien me dirijo? Hay alguna línea de atención al cliente dónde contesten y realmente colaboren al usuario??	
Q-2020-0003	FONDO EMPLEADOS COMFENALCO	DE DE	Buenos días, por medio de la presente solicito a ustedes la aclaración del porqué no nos registra el pago de un certificado de cámara de comercio efectuado el día 08 enero del 2020 junto con el pago de la renovación de esta misma, hemos ingresado varias veces al sistema y nos muestra que no tenemos certificado disponible. De igual forma, notifico que la atención al cliente por las vías telefónicas no ha sido posible, ya que no contestan ninguno de los teléfonos indicados aquí en la ciudad de cartagena. Adjunto comprobante de pago general.	Cerrada

Se atendieron los requerimientos del usuario y se dio respuesta formal solicitando disculpas por los inconvenientes causados; se le brindó acompañamiento para realizar el trámite y se les informo las acciones de mejora que se están implementando desde la Jefatura de Servicio al Cliente en caminata a que no se repitan estos inconvenientes con los usuarios.

La Jefatura de Servicio al Cliente realizo el seguimiento pertinente a los casos para dar solución oportuna a los requerimientos de los usuarios, y nos informa que generaron acciones de mejoras encaminadas a eliminar los inconvenientes antes planteado, dentro de las acciones implementadas se encuentra el proceso de modernización de los sistemas como el proyecto Contac center para el año 2020.

4.1.5 Sugerencias

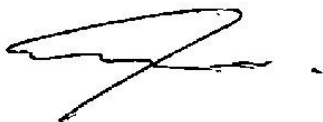
En el periodo comprendido entre primero (1°) al treinta (31) de enero no se presentaron sugerencias.

4.1.6 Felicitaciones

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

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

Cordialmente,



CESAR ALONSO ALVARADO BARRETO
Secretario General

Proyectó: Profesional de PQRS - BM