

INFORME MAYO 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.

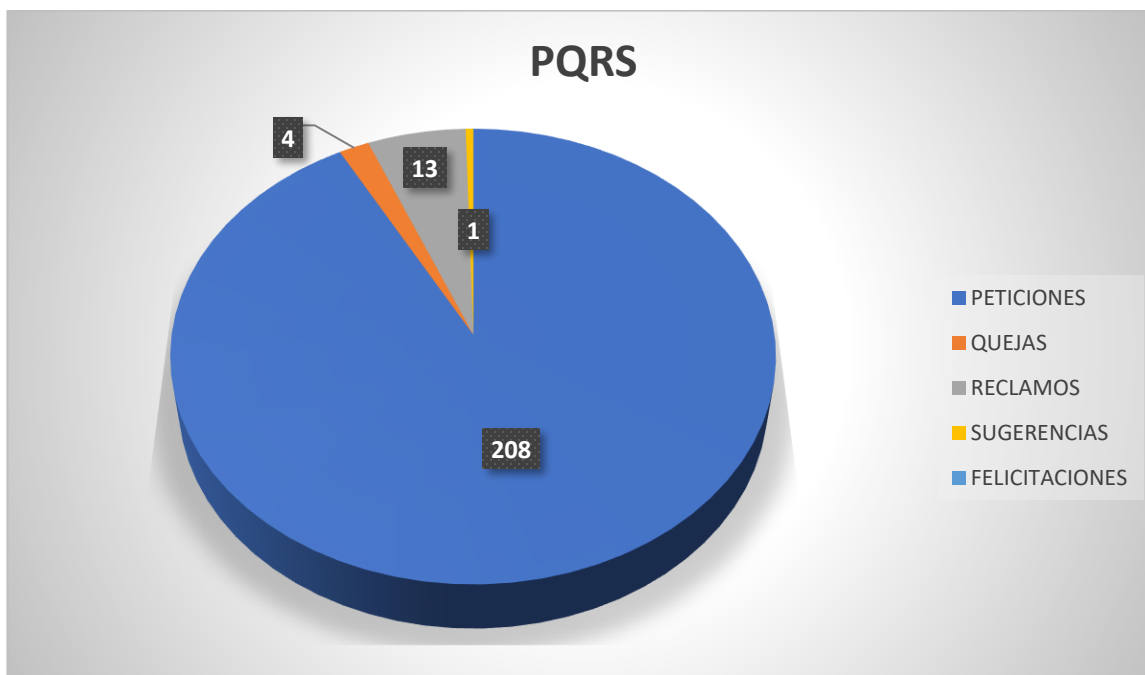
2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1º) al treinta y uno (31) de mayo 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 veintiséis (**226**) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas en el sistema de Información.

Grafica 1.0



Analizando el comportamiento de radicaciones del mes de mayo de 2020, en el cual se registraron doscientas veintiséis (226) PQRS, los registros nos muestran un crecimiento de 4,6 %, frente a las solicitudes radicadas en el mes de abril de 2020, periodo en el cual se radicaron doscientas dieciséis (216) 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 mayo se atendieron cuatro (4) 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 dos (42) 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.

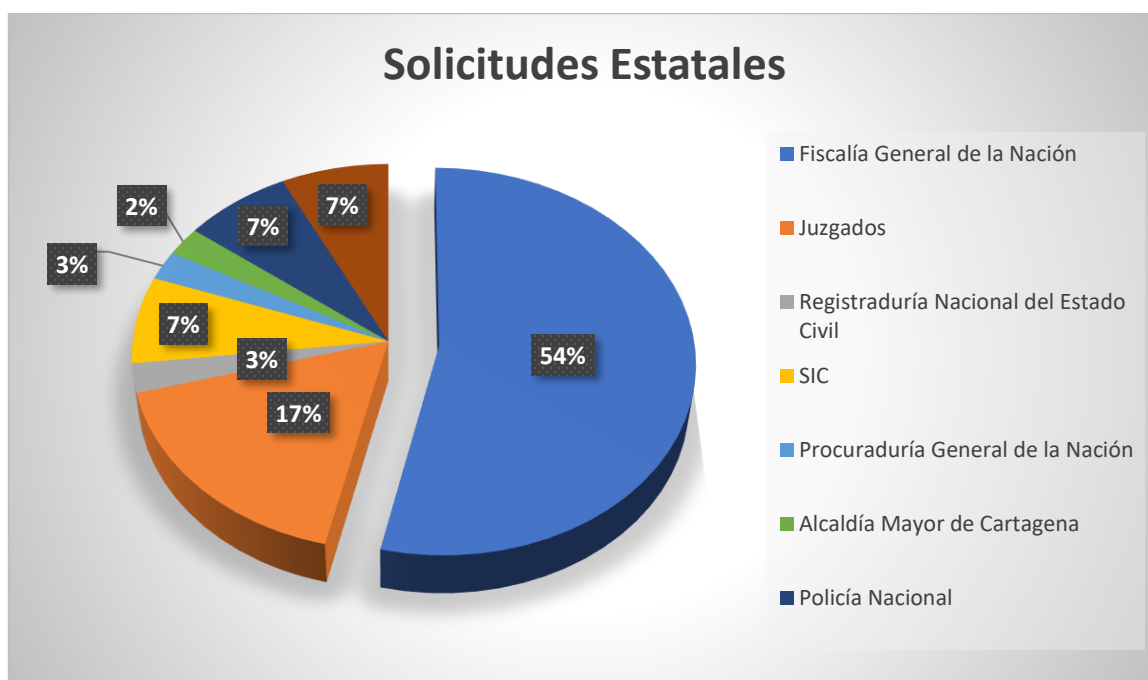
La entidad que realizó más solicitudes fueron de la Fiscalía General de la Nación seguido de los distintos Juzgados y la Policía Nacional.

Entidades Estatales	
Fiscalía General de la Nación	22
Juzgados	7
Procuraduría General de la Nación	1

Entidades Estatales

Registraduría Nacional del Estado Civil	1
SIC	3
Alcaldía Mayor de Cartagena	1
Policía Nacional	4
Junta Central de Contadores	3
Total	42

Grafica 2.0



4.1.3. Reclamos



En la gráfica anterior se evidencia la radicación de los reclamos del mes de mayo donde fueron radicados trece (13), los cuales estaban directamente 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 mayo se presentó una disminución del 7.1 % de los reclamos frente al mes de abril, en el cual se registraron catorce (14) reclamos.

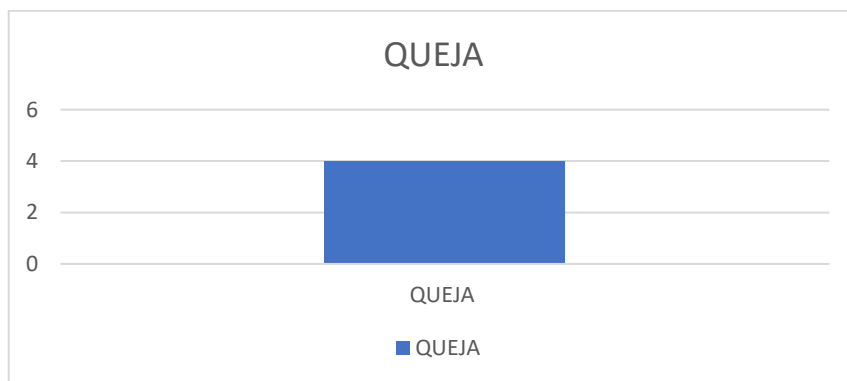
PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0056	2020-05-04	MORRIS SALCEDO IVAN LEONARDO	Revisando los registros se pudo constatar que el usuario se encuentra inscrito en cámara dos veces, el señor manifiesta que tiene inconveniente para solicitar las claves tanto para el radicador virtual como para la compra del certificado ya que le aparece el siguiente mensaje: Persona registrada con dos matrículas NIT:73187664 MATRÍCULA: 267467-1 NOMBRE: MORRIS SALCEDO IVAN LEONARDO CORREO: navi6_morris@yahoo.com.mx	DIANA GUZMAN

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
Q-2020-0026	2020-05-04	FREDDY DE JESÚS SIMANCAS CAÑATE	Compré un certificado de representación en línea y no me permite descargarlo y tampoco el pin	DIANA GUZMAN
Q-2020-0027	2020-05-05	DELSY GUERREO PATERNINA	Hola acabo de pagar un certificado virtual y no aparece la compra del certificado, me ayudan por favor Quedo atenta, Gracias	DIANA GUZMAN
Q-2020-0028	2020-05-06	CLEIVER ESCOBAR	EL USUARIO ES INVALIDO O NO EXISTE, tengo dos usuarios creados para la creación de empresas y resulta que ambos me salen la leyenda anteriormente descrita, y se llama al fijo y no contestan para poder solicitar ayuda.	DIANA GUZMAN
R-2020-0057	2020-05-06	GAL TAXIS SAS	DESEARÍA SABER QUE SUCEDE CON LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA Y ENVIADA POR ESTE MEDIO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE MIS DATOS Y ASÍ PODER REALIZAR LA RENOVACIÓN DE LA MATRICULA MERCANTIL. ESTA FUE ENVIADA DESDE HACE UN MES Y AUN NO HA SIDO LIBERADO EL PORTAL.	XIOMARA ALVAREZ

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0058	2020-05-06	PETRAPIONEROS S.A.S.	Cordial Saludo. PETRAPIONEROS S.A.S. 900467350 Solicito de manera cordial corregir la identificación del representante legal de la empresa petrapioneros, adjunto el certificado donde aparece el Nombre de Diana Rocío Niño pero con cédula de la antigua representante legal Diana Carolina Sabalza. Adjunto mi cédula	DIANA DRIAZA
R-2020-0059	2020-05-07	PORTAL CALICANTO S.A.S.	PORTAL CALICANTO S.A.S. 900411105-3 RECLAMO El día 16 de enero de 2020 realizamos la inscripción de un acta para el cambio de representante legal principal y suplente, al realizar el cambio hace poco nos dimos cuenta que la fecha que le colocaron al acta de junta directiva fue septiembre de 2020 y la correcta es septiembre de 2019, lo cual pueden verificar en los documentos que se aportaron a la solicitud. Por lo tanto solicito realizar el cambio del año en la fecha.	XIOMARA ALVAREZ
Q-2020-0030	2020-05-07	NANCY GALINDO	buenas atardes estoy tratando de realizar la inscripcion de una agencia en cartagena he enviado el correo varias veces para poder haceder a los servicios virtuales y poder asi realizar miu tramite me dicen un codigo de solicitud no. 03003001 y no obtengo informacion alguna por favor me pueden colaborar	XIOMARA ALVAREZ
R-2020-0060	2020-05-10	SIRI MERLANO ZABALETA	Realicé un pago en línea para la compra de certificado de cámara de comercio, por Daviplata. Al final, me apareció "transacción rechazada" y me descontaron el dinero que tenía en la cuenta.	DIANA GUZMAN

PQRS	Fecha de entrada	Cliente	Descripción	Responsable
R-2020-0061	2020-05-11	RUFINO PÉREZ	Pago dos certificados con el comprobante de pago 63112 del día de hoy y no ha sido posible descargarlo. Anexo el comprobante del pago	DIANA GUZMAN
R-2020-0062	2020-05-18	CARLOS SÁNCHEZ R	El servicio de certificados de compra de certificados en línea es demasiado complicado, poco amigable, el registro para comprar no funciona, en otras palabra es PESIMO, esto es preocupante para estos tiempos que se requiere virtualidad. compramos un certificado y no ha sido posible saber como descargarlo	DIANA GUZMAN
R-2020-0063	2020-05-26	MAURICIO MÉNDEZ	Es una total falta de respeto a quien le competa capacitar a los asesores, no hacer todo lo necesario para ellos proporcionen la mejor asesoría, deben intuirse mas en las funciones del sistema, si ustedes no lo conocen como pretenden que los usuarios si, y aun mas exigirles conocerlo. Ni dando un servicio gratuito debería yo pasar 25 días en un tramite de cambio de nombre y actividad que debe ser sencillo, si no cuentas con la vía para hacerlo entonces manejen lo por correo electrónico. Espero respuesta de ustedes con respecto a este tema.	DIANA GUZMAN
R-2020-0064	2020-05-22	PEDRO MORENO	Cordial saludo, el dia viernes radique virtualmente un acta de modificación del objeto social con el numero de solicitud 4269, el cual a la fecha no me han liquidado, la queja es porque en tiempos de pandemia las ventas estan disminuyendo y las poquitas que salen se pueden perder por la ineptitud de sus abogados por no dar tramite rapido, segun por tener alto trabajo, no me parece que esa sea la respuesta, escalere esta queja ante entes mas arriba y sera publicado	DIANA GUZMAN

4.1.4 Quejas



Durante el mes de mayo se presentaron cuatro (4) quejas, las cuales se encuentran relacionadas a continuación:

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0025	CRISTIAN ANILLO GÓNGORA	Señores Cámara de comercio Cartagena, como es posible que todos los procesos se hayan entorpecido con la creación de los famosos CAE, en estos momentos los Cartageneros no contamos con una forma fácil de por lo menos consultar la homonimia de una empresa es un proceso totalmente complicado y no se cuenta con una herramienta virtual o en la web que permita este procedimiento truncando así la iniciativa de muchos emprendedores, Por lo que les pido me faciliten una forma de poder realizar este procedimiento vía web ya que estamos en una cuarentena que se dificulta ir a las instalaciones físicas a cumplir con algo tan simple y que anteriormente tenía toda la facilidad del caso y se podía hacer de forma virtual	EN PROCESO

PQRS	Cliente	Descripción	Estado
Q-2020-0033	MÓNICA GALVÁN	he estado tratando de hacer compra de CERL desde ayer y la plataforma de pagos tiene un error que no me deja pagar, no deja seleccionar la entidad financiera y cuando la plataforma salta para hacer el pago, se queda congelada o sin ruta el proceso de pago.	EN PROCESO
Q-2020-0032	ARMANDO DE AVILA ESPINOSA	Buenas tardes, me dirijo hacia ustedes porque tengo inconvenientes al generar y descargar mi certificado de la cámara de comercio, ya hice el pago para poder generarlo y me aparece otro certificado con mi nombre y mi cedula, cosa que no tiene nada que ver conmigo, le agradezco que por favor me ayuden con eso, ya que es de suma importancia.	EN PROCESO
Q-2020-0031	ASOCIACIÓN GEN E COLOMBIA	Buenos días Durante los últimas semanas he recibido llamadas de personas desconocidas quejándose porque las reportaron en Datacredito. Esas personas al consultar en que empresa las reportó en Datacredito les responden una empresa de nombre GEN E. Cuando esas personas buscan en internet la información de GEN E, lo primero que encuentran en una página de nombre Informa Colombia es la información de la asociación GEN E Colombia, la	CERRADO

		<p>cual yo soy representante legal. Sin embargo, debo aclarar y precisar, esta asociación es una entidad sin animo de lucro y sus actividades no tienen relación alguna con Datacredito o funciones financieras. En mi opinión hay otra empresa similiar a este nombre GEN E y las personas se confunden. Favor ayudarme a resolver esto. Garcilaso de la Vega Marrug</p>	
--	--	---	--

Las quejas relacionadas con los servicios virtuales se asignaron a la Jefatura de Servicio al Cliente para ser atendidas de conformidad con el procedimiento del área dando solución oportuna.

En relación con la queja presentada por la Asociación Gen E Colombia, fue remitida a la entidad competente para el trámite correspondiente.

4.1.5 Sugerencias

En el mes de mayo se registró una (1) sugerencia la cual fue remitida a la jefatura de Servicio al Cliente para análisis.

4.1.6 Felicitaciones

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

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

Cordialmente,



SOAD HELENA ELJACH DAGUER

Secretaria General

Proyectó: Profesional de PQRS - BM