

INFORME MAYO 2021 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, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. ALCANCE

La información contenida en el presente informe comprende el periodo del primero (1) al treinta y uno (31) de mayo de 2021, 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 felicitaciones recibidos desde las distintas áreas, fueron radicados en el sistema de información DARUMA, para un total de **cuatrocientas trece (413) PQRS**, discriminadas de la siguiente manera: 379 peticiones, 1 traslado por competencia, 28 reclamos, 3 quejas y 2 felicitaciones.



Analizando el comportamiento de PQRS radicadas en el mes de mayo de 2021, en el cual se registraron cuatrocientas trece (413), los registros nos muestran un aumento del 0.73 %, frente a las registradas en el mes de abril del 2021, periodo en el cual se radicaron cuatrocientas diez (410) solicitudes.

De las cuatrocientas trece (413) PQRS radicadas:

- Se recibieron Trescientas Setenta y Nueve (379) peticiones, las cuales se distribuyeron así:
 - Jefatura de Registros Públicos: Doscientas Tres (203)
 - Centro de Atención Empresarial (CAE): Ciento Veinticuatro (124)
 - Financiera: Veintiocho (28)
 - Fortalecimiento Empresarial: Once (11)
 - Secretaría General: Tres (3)
 - Compras: Una (1)
 - Centro de Arbitraje y Conciliación (CAC): Siete (7)
 - Gestión Humana: Dos (2)

- De las Cuatrocientas trece (413) solicitudes recibidas en el mes de mayo, Doscientas Veinte (220) se encuentran proyectadas y cerradas en el Sistema de Información Gerencial DARUMA y las restantes se encuentran dentro del término de ley para dar respuesta.

El tiempo promedio de respuesta a cada una de las solicitudes, aplicando el Decreto 491 de 2020, para peticiones de documentos e información es entre cinco (5) y diez (10) días hábiles, y para peticiones generales es entre diez (10) y quince (15) días hábiles.

- A ninguna solicitud se le negó el acceso a la información.

PQRS DEL MES DE MAYO DE 2021										
RADICADO	PETICIONARIO	FECHA INGRESO	FECHA RADICADO	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA PROMESA DE VALOR	FECHA DECRETO	FECHA ENVÍO REAL	DÍAS TRANSCURRIDOS	RESPONSABLE	ESTADO
P-2021-1538	LEDIS LUZ MUNERA VILLALOBOS	3/05/2021	5/05/2021	5/05/2021	9/06/2021	17/06/2021	10/05/2021	5	SECRETARIA GENERAL	CERRADO
P-2021-1852	ROXANA LOPEZ	5/27/2021	5/27/2021	5/31/2021	6/21/2021	28/06/2021	2/06/2021	4	SECRETARIA GENERAL	CERRADO

P-2021-1495	BRUNO ELÍAS MADURO RODRÍGUEZ	4/23/2021	5/3/2021	5/3/2021	5/14/2021	5/24/2021	5/14/2021	25	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1498	ANA MATILDE CARRILLO PEÑA	4/23/2021	5/1/2021	5/3/2021	5/31/2021	6/8/2021	5/11/2021	12	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1499	LEX CARTAGENA	4/27/2021	5/1/2021	5/3/2021	6/2/2021	6/10/2021	5/19/2021	15	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1500	LAURA CAROLINA PEÑARANDA	4/25/2021	5/3/2021	5/3/2021	5/31/2021	6/8/2021	5/19/2021	17	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1502	JORGE IVAN HERNANDEZ PEMBERTY	4/20/2021	5/3/2021	5/3/2021	5/26/2021	6/2/2021	5/26/2021	25	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1511	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	4/29/2021	3/05/2021	3/05/2021	6/05/2021	5/12/2021	5/4/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1512	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	4/29/2021	3/05/2021	3/05/2021	6/05/2021	5/12/2021	5/4/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1513	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	4/29/2021	3/05/2021	3/05/2021	6/05/2021	5/12/2021	5/4/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1521	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/3/2021	4/05/2021	4/05/2021	5/10/2021	5/18/2021	5/4/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1522	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/3/2021	4/05/2021	4/05/2021	5/10/2021	5/18/2021	5/4/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1523	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/3/2021	4/05/2021	4/05/2021	5/10/2021	5/18/2021	5/4/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1525	POSSE HERRERA RUIZ	4/28/2021	4/05/2021	4/05/2021	6/3/2021	6/11/2021	5/11/2021	9	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1526	WISTA COLOMBIA	4/28/2021	4/05/2021	4/05/2021	6/3/2021	6/11/2021	5/5/2021	5	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1527	PAMELA ROLDAN	4/28/2021	4/05/2021	4/05/2021	6/3/2021	6/11/2021	6/3/2021	25	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1535	OSCAR NIETO MUÑOZ	4/28/2021	4/05/2021	4/05/2021	6/3/2021	6/11/2021	5/20/2021	15	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1504	SERVIOBRAS LTDA	5/3/2021	5/5/2021	5/6/2021	6/9/2021	6/17/2021	5/11/2021	6	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1508	ELIANA TORRES SANCHEZ	5/3/2021	5/5/2021	5/6/2021	6/9/2021	6/17/2021	5/12/2021	7	REGISTRO	CERRADO
Q-2021-0027	SERVICIOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES NACIONAL SAS	5/3/2021	5/5/2021	5/6/2021	6/9/2021	6/17/2021	5/11/2021	6	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1576	JUZGADO SÉPTIMO DE FAMILIA DEL CIRCUITO ORAL DE CARTAGENA	5/6/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/13/2021	5/21/2021	21/05/2021	10	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1569	GOBERNACIÓN DE BOLIVAR	5/6/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/13/2021	5/21/2021	5/11/2021	3	REGISTRO	CERRADO

P-2021-1587	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/7/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/14/2021	5/24/2021	5/11/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1590	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/7/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/14/2021	5/24/2021	5/11/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1592	MINISTERIO DE DEFENSA	5/7/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/14/2021	5/24/2021	5/14/2021	5	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1593	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/6/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/13/2021	5/24/2021	5/11/2021	3	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1577	ALTIPAL SAS	5/6/2021	5/10/2021	5/10/2021	6/15/2021	6/22/2021	5/12/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1609	NATALIA HERNANDEZ LORETO	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	6/1/2021	6/8/2021	6/1/2021	15	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1612	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/18/2021	5/25/2021	5/12/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1613	POLICIA NACIONAL	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/18/2021	5/25/2021	5/12/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1614	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/18/2021	5/25/2021	5/12/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1617	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/18/2021	5/25/2021	5/12/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1618	JUZGADO TERCERO PENAL DEL CIRCUITO	5/11/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/19/2021	5/26/2021	5/12/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1619	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/18/2021	5/25/2021	5/12/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1620	POLICIA NACIONAL	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	5/18/2021	5/25/2021	5/12/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1621	ADRIANA CORREA GALLARDO	5/10/2021	5/11/2021	5/11/2021	6/1/2021	6/8/2021	6/1/2021	25	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1607	GUISSEPE RACINI PAREJA	5/11/2021	5/12/2021	5/12/2021	6/18/2021	6/25/2021	5/18/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1623	ELECTRODECORACION Y EQUIPOS S.A.S	5/12/2021	5/12/2021	5/12/2021	6/21/2021	6/28/2021	5/18/2021	3	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1638	DORIAN DURAN BELTRAN	5/12/2021	5/12/2021	5/12/2021	6/21/2021	6/28/2021	5/19/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1643	NYRIA XIMENA GÓMEZ SILVA	5/11/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/18/2021	6/25/2021	5/27/2021	11	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1660	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	5/12/2021	5/13/2021	5/13/2021	5/20/2021	5/26/2021	5/13/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1662	JUZGADO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE TUMACO-NARIÑO	5/12/2021	5/13/2021	5/13/2021	5/20/2021	5/26/2021	5/13/2021	1	REGISTRO	CERRADO

P-2021-1648	ALIMENTICIOS TRIFÚD S.A.S	5/11/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/18/2021	6/25/2021	5/27/2021	11	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1667	N&NASESORES FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS	5/12/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/21/2021	6/28/2021	5/27/2021	10	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1669	ASOCIACIÓN DE POBLACIÓN DIVERSA VICTIMAS	5/12/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/21/2021	6/28/2021	5/27/2021	10	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1671	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/12/2021	5/13/2021	5/13/2021	5/20/2021	5/26/2021	5/18/2021	3	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1672	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/13/2021	5/13/2021	5/13/2021	5/21/2021	5/28/2021	5/18/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1674	JUZGADO PROMISCUO DE FAMILIA EL CARMEN DE BOLIVAR	5/13/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/22/2021	6/29/2021	5/20/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1679	ANDRÉS FELIPE CARRILLO ORTIZ	5/13/2021	5/14/2021	5/14/2021	6/22/2021	6/29/2021	27/05/2021	9	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1682	CONCEJO NACIONAL ELECTORAL	5/14/2021	5/14/2021	5/14/2021	5/24/2021	5/31/2021	5/19/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1683	POLICIA NACIONAL	5/14/2021	5/14/2021	5/14/2021	5/24/2021	5/31/2021	5/18/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1685	SUPERTRANSPORTE	5/13/2021	5/14/2021	5/14/2021	5/21/2021	5/14/2021	5/18/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1646	JORGE LUIS BVERA HERNANDEZ	5/13/2021	5/13/2021	5/14/2021	6/22/2021	6/29/2021	5/27/2021	9	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1649	ERLIN ANTONIO CASTRO ZUÑIGA	5/13/2021	5/13/2021	5/14/2021	6/22/2021	6/29/2021	5/27/2021	9	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1651	ORLANDO SOTO ARIZA	5/13/2021	5/13/2021	5/14/2021	6/22/2021	6/29/2021	5/21/2021	5	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1657	ANGELICA HERNANDEZ	5/13/2021	5/13/2021	5/18/2021	6/22/2021	6/29/2021	27/05/2021	9	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1664	VANESA ROBLES	5/13/2021	5/13/2021	5/18/2021	6/22/2021	6/29/2021	5/20/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1675	LAURIE PAILLIER VASQUEZ	5/14/2021	5/14/2021	5/18/2021	6/23/2021	6/30/2021	5/27/2021	8	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1678	JORGE DE JESUS RIZCALA DIAZ	5/14/2021	5/14/2021	5/18/2021	6/23/2021	6/30/2021	5/19/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1702	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/12/2021	5/18/2021	5/18/2021	5/20/2021	5/27/2021	5/19/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1704	JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS DE CARTAGENA	5/18/2021	5/18/2021	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/19/2021	1	REGISTRO	CERRADO

P-2021-1701	PAOLA CARDENAS LUNA	5/14/2021	5/14/2021	5/18/2021	6/23/2021	6/30/2021	5/21/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1718	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/14/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/24/2021	5/31/2021	5/19/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1719	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/19/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1720	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/19/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1721	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/19/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1722	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/20/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1723	JUZGADO 03 PEQUEÑAS CAUSAS COMPETENCIA MULTIPLE	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/20/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1697	EDUAR JOSE POSSO GONZALEZ	5/18/2021	5/19/2021	5/19/2021	6/24/2021	7/1/2021	5/26/2021	6	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1729	SECRETARIA DE TRANSPARENCIA	5/19/2021	5/20/2021	5/20/2021	5/20/2021	5/20/2021	5/21/2021	2	REGISTRO	CERRADO
Q-2021-0032	CHELVIS ANGULO	5/19/2021	5/20/2021	5/20/2021	6/2/2021	6/2/2021	5/31/2021	8	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1741	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/18/2021	5/20/2021	5/20/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/21/2021	3	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1744	POLICIA NACIONAL	5/20/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/27/2021	5/27/2021	5/24/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1747	CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	5/20/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/27/2021	6/3/2021	21/05/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1749	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/20/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/27/2021	6/3/2021	21/05/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1751	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	5/20/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/27/2021	6/3/2021	21/05/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1760	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	5/20/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/27/2021	6/3/2021	5/24/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1762	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/21/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/28/2021	6/4/2021	5/24/2021	1	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1763	CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA	5/21/2021	5/21/2021	5/21/2021	5/28/2021	6/4/2021	5/24/2021	1	REGISTRO	CERRADO

UN NUEVO COMIENZO

Juntos por la reactivación económica
de Cartagena y Bolívar

P-2021-1808	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/24/2021	5/25/2021	5/25/2021	5/31/2021	5/31/2021	5/26/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1795	MINISTERIO DE HACIENDA	5/21/2021	5/24/2021	5/24/2021	5/28/2021	5/28/2021	5/26/2021	3	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1849	JUZGADO PROMISCO DE FAMILIA MOMPOX - BOLIVAR	5/26/2021	5/26/2021	5/26/2021	5/28/2021	5/28/2021	5/28/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1855	JUZGADO PROMISCO DE FAMILIA DEL CARMEN DE BOLIVAR	5/24/2021	5/26/2021	5/26/2021	5/31/2021	5/31/2021	5/31/2021	5	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1848	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/24/2021	5/26/2021	5/26/2021	5/31/2021	6/8/2021	5/28/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1867	ALVARO TATIS MORALES	5/27/2021	5/28/2021	5/28/2021	6/21/2021	6/28/2021	5/31/2021	3	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1890	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	5/27/2021	5/28/2021	5/28/2021	6/3/2021	6/11/2021	6/2/2021	4	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1891	POLICIA NACIONAL	5/27/2021	5/28/2021	5/28/2021	6/3/2021	6/11/2021	5/31/2021	2	REGISTRO	CERRADO
P-2021-1510	AUDIFARMA S.A	5/3/2021	5/3/2021	5/5/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/25/2021	15	CAE	CERRADO
P-2021-1534	DECORFIESTAS CARTAGENA S.A.S.	5/3/2021	5/3/2021	5/3/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/3/2021	0	FINANCIERA	CERRADO
P-2021-1507	FRANCISCO ALFREDO PRIETO NIETO	5/3/2021	5/3/2021	5/5/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/8/2021	5	CAE	CERRADO
P-2021-1506	FAIDER BARRIOS PITALUA	5/3/2021	5/3/2021	5/6/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/6/2021	3	CAE	CERRADO
P-2021-1509	MAILYN DEL CARMEN VALLE JIMENEZ	5/3/2021	5/3/2021	5/6/2021	5/25/2021	6/1/2021	5/8/2021	5	CAE	CERRADO
R-2021-0140	NARVAEZ MARTINEZ DAVIS JUDITH	5/6/2021	5/6/2021	5/6/2021	5/28/2021	6/4/2021	5/6/2021	0	CAE	CERRADO
R-2021-0137	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO INTEGRALES EN SALUD	5/4/2021	5/4/2021	5/6/2021	5/26/2021	6/2/2021	5/6/2021	2	CAE	CERRADO
P-2021-1531	ATCB	5/5/2021	5/5/2021	5/6/2021	5/27/2021	6/3/2021	5/10/2021	3	CAE	CERRADO
P-2021-1552	FERROINDUSTRIALES	5/4/2021	5/4/2021	5/7/2021	5/26/2021	6/2/2021	5/7/2021	3	FINANCIERA	CERRADO
R-2021-0139	VERGARA VERBEL EDGAR ENRIQUE	5/6/2021	5/6/2021	5/6/2021	5/28/2021	6/4/2021	5/10/2021	2	CAE	CERRADO
P-2021-1555	CREAMOS PUBLICIDAD Y MERCADEO LTDA	5/7/2021	5/7/2021	5/8/2021	5/31/2021	6/8/2021	5/12/2021	3	CAE	CERRADO

R-2021-0142	CARIBBEAN DESTINATIONS SM REPRESENTACIONES TURISTICAS S.A.S.	5/7/2021	5/7/2021	5/8/2021	5/31/2021	6/8/2021	5/10/2021	1	CAE	CERRADO
P-2021-1582	CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA	5/7/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/14/2021	5/14/2021	5/11/2021	2	CAC	CERRADO
P-2021-1584	CONTRALORIA DISTRITAL DE CARTAGENA	5/7/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/14/2021	5/14/2021	5/14/2021	5	CAC	CERRADO
P-2021-1524	DANILO NAVARRO	5/4/2021	5/4/2021	5/6/2021	6/10/2021	6/18/2021	5/10/2021	4	CAE	CERRADO
R-2021-0141	ORLANDO SOTO ARIZA	5/6/2021	5/6/2021	5/6/2021	5/28/2021	6/4/2021	5/12/2021	4	CAE	CERRADO
P-2021-1574	DANILO NAVARRO	5/10/2021	5/10/2021	5/12/2021	6/1/2021	6/9/2021	5/12/2021	2	CAE	CERRADO
P-2021-1583	PUELLO MACIAS ANGEL ANDRES	5/10/2021	5/10/2021	5/12/2021	6/1/2021	6/9/2021	5/12/2021	2	CAE	CERRADO
R-2021-0143	DIANA CAROLINA BLANCO BARON	5/11/2021	5/11/2021	5/12/2021	6/2/2021	6/10/2021	5/13/2021	2	CAE	CERRADO
R-2021-0144	CORPORACION ALIANZA FORMATIVA	5/11/2021	5/11/2021	5/12/2021	6/2/2021	6/10/2021	5/28/2021	12	CAE	CERRADO
Q-2021-0030	GRECIA MILENA SILVA JAIMES	5/11/2021	5/11/2021	5/12/2021	6/2/2021	6/10/2021	5/13/2021	2	CAE	CERRADO
P-2021-1611	FAIDER BARRIOS PITALUA	5/11/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/2/2021	6/10/2021	06/02/2021	15	CAE	CERRADO
P-2021-1645	UT ECOLOG	5/11/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/2/2021	6/10/2021	5/21/2021	7	FINANCIERA	CERRADO
P-2021-1655	CAROLINA URBINA	5/10/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/1/2021	6/9/2021	6/1/2021	15	CAC	CERRADO
P-2021-1665	YORLEDIS YEPEZ ANGULO	5/12/2021	5/13/2021	5/13/2021	6/3/2021	6/11/2021	5/26/2021	8	CAE	CERRADO
Q-2021-0033	LUIS JOSÉ FERRER CONTRERAS	5/20/2022	5/20/2022	5/20/2022	6/3/2021	6/3/2021	06/03/2021	10	CAE	CERRADO
P-2021-1743	KHALELA SAS	5/21/2021	5/21/2021	5/21/2021	6/15/2021	6/22/2021	5/21/2021	0	CAE	CERRADO
P-2021-1503	CARLOS WILCHES VISBAL	4/27/2021	5/3/2021	5/3/2021	6/2/2021	6/10/2021	6/1/2021	24	COMPETITIVIDAD	CERRADO
P-2021-1569	GOBERNACIÓN DE BOLIVAR	5/6/2021	5/10/2021	5/10/2021	5/13/2021	5/21/2021	5/11/2021	3	COMPETITIVIDAD	CERRADO
P-2021-1641	ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS DISTRITO TURÍSTICO Y CULTURAL	5/11/2021	5/13/2021	5/13/2021	5/19/2021	5/19/2021	5/13/2021	2	COMPETITIVIDAD	CERRADO
P-2021-1813	DADIS	5/20/2021	5/25/2021	5/25/2021	5/28/2021	5/28/2021	5/28/2021	5	COMPETITIVIDAD	CERRADO

➤ **Remisión Por Competencia:**

En el mes de mayo hubo un (1) traslado por competencia a otra entidad, el cual fue remitido a la Superintendencia de Subsidio Familiar.

4. INCIDENCIA DE PQRS

4.1.1. Peticiones

Se observa que la mayoría de las peticiones radicadas corresponden a solicitudes de información en el área de registros públicos, seguido de devoluciones de dinero correspondiente a **ciento tres (103)** solicitudes, solicitudes de entidades estatales y por último solicitudes de corrección de certificados.

➤ **Llamadas Telefónicas**

En el mes de mayo se realizaron **cinco (5)** llamadas telefónicas relacionadas con el seguimiento a solicitudes que el usuario había registrado en el sistema de información gerencial DARUMA o consultas de información, para validar información referente a las peticiones.

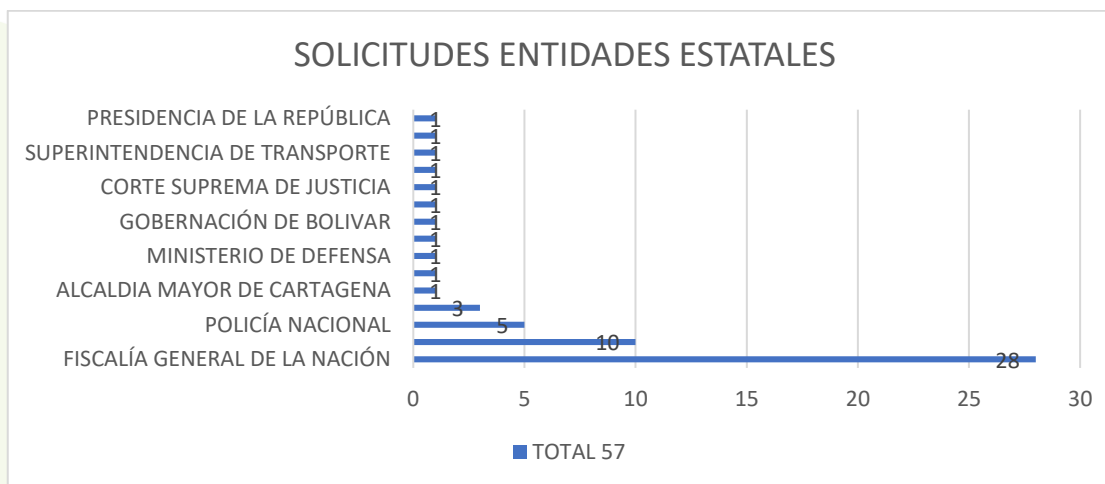
➤ **Solicitudes de Entidades Estatales**

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 y copias de documentos de archivo.

La entidad que realizó más solicitudes fue la Fiscalía General de la Nación seguida de los Juzgados, la Policía Nacional y la Contraloría General de la República.

SOLICITUDES ENTIDADES ESTATALES	
ENTIDAD ESTATAL	NUMERO DE PETICIONES
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	28
JUZGADOS	10

POLICÍA NACIONAL	5
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA	1
ICBF	1
MINISTERIO DE DEFENSA	1
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	1
GOBERNACIÓN DE BOLIVAR	1
MINISTERIO DE HACIENDA	1
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	1
AGENCIA DE DESARROLLO RURAL	1
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE	1
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	1
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	1
TOTAL	57



Gráfica 2.0

4.1.2. Reclamos



Gráfica 3.0

En el mes de mayo se presentaron **Veintiséis (26) reclamos por corrección a los certificados y dos (2) relacionados con otras causas**, para un total de **Veintiocho (28) reclamos** recibidos.

En comparación con el mes anterior, se presentó una disminución del 14.70 % de los reclamos frente al mes de abril, en el cual se registraron Treinta y Cuatro (34) reclamos.

RELACION DE RECLAMOS DEL MES DE MAYO DE 2021		
RADICADO	OBJETO DEL RECLAMO	ÁREA ASIGNADA
P-2021-1507	CORREGIR NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL URBISA SA, Nit: 806.013.058	CAE
P-2021-1468	SOLICITAMOS QUE CORRIJAN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA SOCIEDAD DE MEJORAS PÚBLICAS DE CARTAGENA IDENTIFICADOS CON EL NIT 890.480.244, YA QUE LA IDENTIFICACIÓN DE LA REVISORÍA FISCAL ACONTIS QUEDÓ ERRADO. EL NIT CORRECTO DE ACONTIS ES: 900.162.902-8	CAE
P-2021-1488	BABY RETAIL S.A.S. 901236390 3215718131 BABYRETAILSAS@GMAIL.COM USUARIO SOLICITA CORRECCIÓN, EN LA DIRECCIÓN YA QUE ES CARMEN DE BOLÍVAR Y DICE CARTAGENA. ASESOR DAYARLIN MIRANDA ATENDIDO POR XIOMARA ALVAREZ	CAE
P-2021-1483	YO, HERBERT ANTONIO JULIO ARROYO, IDENTIFICADO CON LA CEDULA DE CIUDADANÍA NO. 7919255 Y EN MI CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD MUNDIAL DE MAQUINARIAS SAS, DE NIT. 901.021.887-4, SOLICITO LA CORRECCIÓN DEL NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD QUE SE ENCUENTRA REGISTRADO, YA QUE POR ERROR INVOLUNTARIO AL REALIZAR EL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN COLOCAMOS 7.919.225 SIENDO EL CORRECTO 7.919.255.	CAE
R-2021-0134	INVEST HIGH CONSULTORES INMOBILIARIOS SAS, SOLICITA LA CORRECCIÓN DEL NOMBRE PUES APARECE CONSTRUCTORES Y EL CORRECTO ES CONSULTORES. RONDA REAL - BM	CAE

P-2021-1506	EL NOMBRE DE UNOS DE LOS REPRESENTANTES LEGAL SE ENCUENTRA MAL ESCRITO BRAYAN ANDRES CARMONA GOMEZ, AGRADEZCO SU PRONTA COLABORACION	CAE
P-2021-1509	SOLICITO POR FAVOR SEA CORREGIDO EL NOMBRE DE LA REPRESENTANTE LEGAL, DADO QUE APARECE EN EL CERTIFICADO COMO NAILYN DEL CARMEN VALLE JIMENEZ Y EL NOMBRE ES MAILYN DEL CARMEN VALLE JIMENEZ, SE ENTREGÓ COPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA DE LA REPRESENTANTE LEGAL EN LA QUE SE EVIDENCIA EL NOMBRE Y NO ENTIENDO POR QUE LO ESCRIBIERON MAL, AGRADEZCO POR FAVOR SEA CORREGIDO CUANTO ANTES DADO QUE NECESITAMOS COMO EMPRESA ESTE DOCUMENTO PARA LA LEGALIDAD DE LA MISMA Y PODER FUNCIONAR.	CAE
R-2021-0140	NARVAEZ MARTINEZ DAVIS JUDITH, SOLICITA LA CORRECCIÓN DEL NOMBRE PUES ESTA MAL ESCRITO DICE NARVAEZ MARTINEZ DEVIS JUDITH. RONDA REAL - BM	CAE
R-2021-0137	SOLICITA QUE LE CORRIJAN LA RAZON SOCIAL, YA QUE APARECE ASI:COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCAIDO INTEGRALES EN SALUD Y EL CORRECTO ES: COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO INTEGRALES EN SALUD MATRICULA: 4519-24 RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO INTEGRALES EN SALUD NIT: 806016851 RADICADO POR ECANO CORREGIDO POR BMARTINEZ	CAE
P-2021-1555	CREAMOS PUBLICIDAD Y MERCADEO LTDA. "EN LIQUIDACION" NIT 800022798 CORREO CORRECCION DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CAE
R-2021-0142	CARIBBEAN DESTINATIONS SM REPRESENTACIONES TURISTICAS S.A.S. , solicita la corrección del barrido en la dirección del establecimiento de comercio el correcto es SANTA MONICA. RONDA REAL - BM	CAE
R-2021-0143	SOLICITO POR FAVOR CORRECCION DE CORREO ELECTRONICO DE NOTIFICACION JUDICIAL, CORREO CORRECTO INFO@MARTINBERDUGOAMERICA.COM	CAE
R-2021-0144	SOLICITAN QUE LE CORRIJAN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA, YA QUE NO LES APARECE REFLEJADO EN EL CERTIFICADO LA SIGLA DENOMINADA: COORPOALIANZA MATRICULA: 399729-21 NIT: 901201524 RAZON SOCIAL: CORPORACION ALIANZA FORMATIVA RADICADO POR ECANO CORREGIDO POR BMARTINEZ	CAE
Q-2021-0030	EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA ESPECÍFICAMENTE EN LA PAGINA 5 EN EL SEGMENTE SITUACIÓN CONTROL / GRUPO EMPRESARIAL MI APELLIDOS ESTA INCORRECTO DICE SILVIA Y MI APELLIDO ES SILVA	CAE
R-2021-0145	SOLICITUD CORRECCION CERTIFICADO NOMBRE ZUÑIGA DIAZ LOURDESS NIT 45764636 MAT 420433-1 NOTA; CORRECCION DE LA DIRECCION COMPLETA LA CUAL SE SOLICITO ACTUALIZACION MEDIANTE RAD 8106237 SEDE CENTRO RADICO XALVAREZ Y ACTUALIZO EN FORMA INMEDIATA SE AUTORIZA EL CAMBIO DE CERTIFICADO	CAE
R-2021-0146	RETENCION EN LA FUENTE APLICADA EN EXCESO	CAE
R-2021-0147	SOY GERARDO PABLO NIETO NUNEZ CO CC. 9078364, 3ER REPRESENTANTE LEGAL EL LINEA DE LA FUNDACION FESTICINEKIDS CON NIT 900227505. AL REVISAR DETENIDAMENTE EL CERTIFICADO QUE ACABO DE COMPRAR SALE QUE EL CORREO ELECTRONICO ES GERARDONIETO@YAHOO.COM Y DEBE SER GERARDONIETOCO@YAHOO.COM. AUNQUE A LA FUNDACION FESTICINEKIDS NOS LLEGAN LOS CORREOS DE LA CAMARA DE COMERCIO EN EL CERTIFICADO ESTA ERRADO.	CAE
Q-2021-0031	MI EMPRESA REPRESENTACIONES PETROLERAS TENIA COMPRADOS LOS CERTIFICADOS DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL, Y YA NO APARECE EL DINERO A MI FAVOR.	REGISTRO

R-2021-0148	BUENAS TARDES, POR ESTE MEDIO SE SOLICITA LAS ACTUALIZACIONES DE LA INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO -SUCURSAL DE LA EMPRESA AGENCIA DE ADUANAS COLVAN S.A.S NIVEL I CON NIT: 860004662-4 LA CUAL SE RENOVÓ EL ESTABLECIMIENTO-SUCURSAL QUE APARECE INSCRITO EN CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA BAJO LA MATRICULA 121006-02 AL MOMENTO DE RENOVAR SE REALIZO EL CAMBIO DE DIRECCIÓN Y ALA FECHA DE HOY SE DESCARGA UN CERTIFICADO Y AUN LE APARECE LA DIRECCIÓN ANTIGUA. ADJUNTO RECIBO DE PAGO Y FORMULARIO DE RENOVACIÓN PARA QUE VERIFIQUEN LA INFORMACIÓN. AGRADEZCO SU COLABORACIÓN LO MAS PRONTO.	CAE
P-2021-1735	SOLICITO CORRECCIÓN EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN, YA QUE AL NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL LE HACE FALTA UNA LETRA. APARECE DE LA SIGUIENTE MANERA: SERGO GONZALO RESTREPO TABORDA Y DEBERÍA SER SERGIO GONZALO RESTREPO TABORDA. ADJUNTO COPIA DEL ACTA QUE EN SU MOMENTO SE RADICO, CON EL NOMBRE CORRECTO, Y COPIA DE LA CÉDULA.	CAE
R-2021-0150	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL NUMERO DE LA CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL GERENTE SEÑOR. CARLOS MANUEL BARRIOS YA QUE APARECE EQUIVOCADA. EN EL CERTIFICADO APARECE ASI: C.C 73.155.749 EL NUMERO CORRECTO ES: 73.115.749 MATRICULA: 262780-12 RAZON SOCIAL: SOLUCIONES AMBIENTALES, QUÍMICAS, Y COSMÉTICAS S.A.S. NIT: 900306407 RADICADO POR ECANO CORREIDO POR BMARTINEZ	CAE
R-2021-0149	CORREGIR NOMBRE DE REPRESENTANTE LEGAL DEFENSA JURIDICA DEL CARIBE S.A.S. NIT 901484567 CORREO juridicaintegraldefensa@gmail.com RECLAMO	CAE
R-2021-0151	ASOCIACIÓN AMBIENTAL MANGLES DEL CARIBE - AMC, SE SOLICITA LA CORRECCIÓN DEL NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN LA PALABRA CORRECTA ES AMBIENTAL. RONDA REAL - BM	CAE
R-2021-0152	SOLICITA QUE LE CORRIJAN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA, YA QUE NO LE APARECE RFLEJADO EL CAPITAL AUTORIZADO, SUSCRITO Y PAGADO. MATRICULA: 429397-12 NIT: 901363781 RAZON SOCIAL: PEOPLE NET. TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIA S.A.S. RADICADO POR ECANO ENVIARLO A BMARTINEZ	CAE
R-2021-0153	SE SOLICITA SEA CORREGIDA LA DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO DENOMINADO ESTAMPADOS Y BORDADOS GUARLI DE PROPIEDAD DEL COMERCIANTE AGUIRRE SILVA GUARLI CON MAT 428788-1 RAD 8112561 RADICO XALVAREZ SEDE CENTRO SE ATENDIO DE MANERA INMEDIATA	CAE
R-2021-0154	MATRICULA : 453525-12 TIENE UN ERROR EN EL NOMBRE EL REPRESENTANTE LEGAL ALFRED DE LOS SANTOS CABRERA RUIZ CC: 1002388083, SEGÚN RADICADO RAD; 8120239 RAD KBOSSIO	CAE
R-2021-0155	SE SOLICITA SEA CORREGIDO EL CORREO ELECTRONICO EN LA MATRICULA DEL SR RONDON HERRERA LUIS ALFONSO IDENTIFICADO CON LA C..C 1082871901 MAT448594-1 RAD 7784699 (10/03/2021) RADICO Y CORRIGIO XIOMARA ALVAREZ SEDE CENTRO	CAE
R-2021-0156	BUENAS TARDES, ESTOY TRATANDO DE RENOVAR LA MATRICULA MERCANTIL VIRTUALMENTE, PERO ME SALE QUE ESTAMOS EN LIQUIDACION POR VENCIMIENTO, NOS INFORMA QUE ESTAMOS CON TERMINO DE DURACIÓN HASTA LA FECHA 26-01-2021, PERO NOSOTROS ESTAMOS CON DURACION INDEFINIDA, NOSOTROS CAMBIAMOS DE DURACION CUANDO CAMBIAMOS DE LIMITADA A SAS. LES AGRADEZCO ME COLABOREN LO MAS PRONTO.	REGISTRO

4.1.3. Quejas

En el periodo comprendido entre el primero (1) y el treinta y uno (31) de mayo se presentaron las siguientes **tres (3)** quejas:

PLAN DE MEJORAMIENTO QUEJAS		
RADICADO	OBJETO DE LA QUEJA	ÁREA ASIGNADA
Q-2021-0029	ESTOY TRATANDO DE REALIZAR EL REGISTRO ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO Y OBTENER EL RNT PARA UN APARTAMENTO QUE ADQUIRÍ RECIENTEMENTE Y NO HE PODIDO HACERLO PUES AL INSCRIBIR MI CEDULA SE ME ASOCIA CON UN CORREO ELECTRÓNICO QUE NO CONOZCO Y NO PUEDO CONTINUAR POR YA ESTAR APARENTEMENTE REGISTRADA. POR FAVOR LES SOLICITO QUE ME COLABOREN EN BORRAR ESOS DATOS ASOCIADOS A MI CEDULA PUES ES LA PRIMERA VEZ QUE QUIERO INICIAR ARRENDAMIENTOS POR TEMPORADAS.	REGISTRO
Q-2021-0032	Con la presente presento mi queja para una solución inmediata. El día sábado 15 de mayo compré los certificados de existencia y registro mercantil para la sociedad recién creada CASA DILUCA SAS NIT: 901.485.275. Luego me llegó un correo informándome que los podía descargar y me dirigí a la página, pero no los pude descargar. Generalmente uno los descarga en PDF, pero me descargaban era archivos de HTML y decían NO CONSUMIDO, algo así. El caso es que no los pude bajar. El día de hoy 18 de mayo me comuniqué a las 8:00 am con la cámara de comercio de cartagena vía char, quien me informó que estaba presentando error en la página, y que me los enviarían a mi correo. Hasta el momento no me los han enviado y estoy desesperada con estos documentos, ya que mis jefes me lo están solicitando con urgencia. Les agradezco enviármelos lo más pronto posible, porque ya los pagué. Atte.: Chelvis Angulo cel: 312-2894979 chelvisa@gmail.com	REGISTRO
Q-2021-0033	QUEJA POR VIOLACION A MEDIDAS SANITARIAS PARA EVITAR LA PROPAGACIÓN DEL VIRUS SARS-CoV-2 (COVID 19)	CAE

4.1.2 Sugerencias

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



UN NUEVO COMIENZO

Juntos por la reactivación económica
de Cartagena y Bolívar

 **CAMCARTAGENA**
Centro, Calle Santa Teresa No. 32 - 41 A.A. 16
Tels: (+ 57 5) 660 0795 - 660 0793 - 660 0763
Cartagena - Colombia

4.1.5 Felicitaciones

En el periodo comprendido entre el primero (1) y el treinta y uno (31) de mayo, se resalta la presentación de dos (2) felicitaciones.

De esta manera queda rendido el informe de PQRS correspondiente al mes de mayo de 2021.

Atentamente,

SOAD HELENA ELJACH DAGUER
Secretaria General

Proyectó: Profesional de PQRS, Jossiet Lastre