

RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO

AÑO 2024

| NUMERO | FECHA | DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS | ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION | OBSERVACIONES | SERVICIO | TIEMPO DE RESPUESTA | TIPIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO |
|--------|--------|---|--|---------------------------|-----------------------|------------------------|--|
| 1 | ene-10 | Imposible comunicarse con RNT CAUSA: Error de los empleados | Usuaría no está registrada en Cámara de Comercio por tanto no se pudo identificar un número de contacto se le envió correo y no lo respondió | APLICA ACCCION CORRECTIVA | REGISTRO MERCANTIL | 1 hora | NO |
| 2 | ene-15 | Imposible comunicarse con creación de empresa CAUSA: Error de los empleados | N/A | | REGISTRO MERCANTIL | N/A | NO |

RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO

AÑO 2024

| NUMERO | FECHA | DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS | ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION | PROCEDENTE SI/NO | OBSERVACIONES |
|--------|--------|--|--|------------------|---|
| 1 | mar-27 | Solicita aclaración porqué continua figurando en el certificado de existencia y representación de la Sociedad Lubricantes y Servicios de Colombia S.A el señor Rafael Velez Sanchez siendo que por Resolución de la SAE el depositario provisional y representante legal de esta sociedad es Asecol Ingenieria SAS | Mediante respuesta a través del correo reportado por el usuario, se le informo que la Cámara de Comercio procedió a registrar la resolución 0318 de 11 de marzo de 2020 de la SAE en los términos impartidos por la misma autoridad entre los cuales NO se encontraba la remoción del señor RAFAEL VELEZ como representante legal de la sociedad. Se adjuntaron los respectivos soportes a la comunicación | NO | El señor fue atendido personalmente el día 27 de marzo, no obstante se le asigno a un abogado para que diera respuesta por escrito y así tener soporte de la explicación dada |

RELACION DE FELICITACIONES POR PROCESO O SERVICIO
AÑO 2024

| NUMERO | FECHA | DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS |
|---------------|--------------|---|
| 1 | febrero | fue atendido en creación de empresa y realizo proceso de transformación de otra. Excelente servicio y explicación clara |
| 2 | mar-11 | exaltar la magnifica labor de Angela María Cardona, excelente servicio y muy claro |
| 3 | mar-26 | excelente servicio, todos los empleados muy amables y la atención rápida |
| 4 | mar-26 | felicitación a las 2 niñas de información, su servicio bueno, ágil y muy bien informadas |

**RELACION DE DENUNCIAS POR PROCESO O SERVICIO
AÑO 2024**

| NUMERO | FECHA | DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS | ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION |
|---------------|--------------|---|--|
| 1 | ene-23 | La usuaria manifiesta que están utilizando el nombre de una empresa para hacer visitas técnicas | Se le informo a la usuaria todos los contactos del GAULA Valle |

**RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO
AÑO 2024**

| NUMERO | FECHA | DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS | ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION | PROCEDENTE SI/NO |
|---------------|--------------|---|--|-------------------------|
| N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |