



INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad: No aplica

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: No aplica

NUMERO DE SOLICITUD	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO RESPUESTA
8	abr-11	La usuaria manifiesta que se acercó a radicar unos documentos para la creación de una Fundación y fue atendida de manera grosera con una mala actitud por parte de Gisela Trujillo. CAUSA: Actitud del empleado	1) Se llamó a la señora Silvia Burbano al 317 4510668 se indagó la situación y se le presentaron excusas directamente desde la oficina de comunicaciones. La usuaria manifestó que ha venido en varias oportunidades tanto a la sede de Palmira como a la sede de Pradera y que siempre había recibido buen trato. 2) Reunión con la Directora Jurídica, los Coordinadores Jurídicos, la Propietaria de Proceso y la empleada involucrada a quien se le reitero de manera verbal la obligatoriedad de cumplir lo establecido en el Manual de Servicio 3) Llamado de atención por parte del area administrativa		REGISTRO MERCANTIL	1 DIA
9	abr-29	No se le prestaron los salones a la registraduría del municipio de Pradera	Respuesta al usuario a través de correo electrónico reportado		ALQUILER DE SALONES	2 DIAS
10	may-09	Que sean más cumplidos con los trámites pues vine y no estaban listos	Comunicación con el usuario, tanto telefonicamente como por escrito, se le presentaron excusas		REGISTRO MERCANTIL	2 DIAS
11	may-11	La información brindada es pésima los documentos no están listos y el certificado no era el que necesitaba Seguimiento de la queja	Comunicación con el usuario, tanto telefonicamente como por escrito, se le presentaron excusas como se hizo la verificación en la atención presencial brindada el mismo 11 de mayo por la oficina de atención y servicio al cliente y con la presencia de la recepcionista, se constató que el "Certificado en que consta la renovación de la matricula mercantil" solicitado el día 3 de mayo fue entregado el día 9 de mayo y el cual tiene un valor de \$6.500. El día de hoy usted solicito el certificado de existencia y representación legal, el cual fue entregado de manera inmediata Estoy pendiente del seguimiento de la queja: Se le brindó atención telefónica el día 10 de mayo a las 8:25 a.m. por parte de la oficina de atención y servicio al cliente al celular 315 5667747, donde se le presentaron las excusas respectivas y se le informo que se iba a iniciar el proceso de investigación para identificar lo sucedido, proceso que culmino el día de hoy con la atención presencial brindada en el área de registro mercantil	es la misma usuaria	REGISTRO MERCANTIL	RESPUESTA INMEDIATA

NUMERO DE SOLICITUD	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO RESPUESTA
12	may-17	Incumplimiento en la fecha de entrega. La usuaria arrimo el día 17 de mayo a las 2:15 a reclamar el documento, no estaban listos, y le dijeron inicialmente que volviera el 18 de mayo y cuando ella manifestó su inconformidad le dijeron que entonces esperara hasta las 5:30 p.m. La usuaria reclama respeto y cumplimiento en la fecha pactada	Se le presentaron excusas a la usuaria por escrito y se le enviaron los documentos a la empresa	a la usuaria se le dijo que estaban listos el día 17 de mayo en horas de la tarde, ella manifiesta que en ningún momento se le dijo que era a las 5:30 p.m	REGISTRO MERCANTIL	1 DIA



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO SEGUNDO TRIMESTRE 2022

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad: No aplica

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: No aplica

NUMERO DE SOLICITUD	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	TIEMPO DE RESPUESTA
4	abr-20	Solicitud corrección en la parte de FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL cuando transcribieron colocaron Facultades del Gerente y el Suplente del Gerente. Colocaron cien en números y 200 en letras. Requerimos corregir y dejar en 200	Respuesta al usuario informando que una vez revisado el texto citado en el escrito y en el respectivo certificado del Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad MEGACABLE TELECOMUNICACIONES S.A.S, se realizó el cotejo con el texto remitido a través del documento de constitución de la sociedad encontrando que la transcripción se emitió en la misma medida, Por lo anterior si la pretensión es realizar la modificación del texto, se deberá presentar acta reformando el artículo requerido indicando el texto a certificar en adelante, este trámite se puede radicar de manera presencial o virtual según preferencia, tiene un costo de \$186.000 y una trazabilidad de 3 a 4 días hábiles. POR TANTO NO HAY LUGAR A RECLAMACION	5 HORAS



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

RELACION DE FELICITACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2022

NUMERO DE SOLICITUD	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS
2	may-02	Al auxiliar de TI usuario agradeció por la atención manifestando que habla muy bien de la cultura de servicio que muy bien se practica en Cámara de Comercio
3	may-09	La asesora Natalia da una excelente atención, es muy amable y siempre tiene una muy buena actitud. La mejor cara de la Cámara de Comercio