



INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO PRIMER 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
1	feb-04	Es demasiado el tiempo que se toman para atender a los usuarios ya que solo una asesora es quien está renovando matricula y afiliando nuevas empresas. Sugiere mejorar el servicio CAUSA: Demora en el servicio	ACCIONES TOMADAS: 1) Se llamo el usuario al celular reportado, se le presentaron excusas y al indagarle por la situación, se identificó que su manifestación de inconformidad obedecía a que venía a realizar consitución de empresa CONSTRUCTORA MOBILIARIA JB SAS y que se le informo que solo se le recibía efectivo a lo que le toco devolverse y al regresar ya había perdido el turno. Se le explicó que no se recibía efectivo debido a que cuando se trata de consitución se cobra un impuesto de registro y la Cámara solo opera como recaudadora del mismo, por tanto no puede asumir los gastos bancarios que genera el uso del datafono, que sin embargo para los usuarios que así lo deseen existe una cuenta especial para hacer transferencia. 2) El proceso de Servicios Registrales implementó desde el mes de abril del año en curso reuniones focales semanales para revisar y ajustar procedimientos 3) En la reunión de seguimiento del proceso se le recordó al equipo de trabajo la importancia de darle al usuario el número de cuenta creado para hacer transferencias para el pago del impuesto de registro cuando así lo requiera	El usuario a pesar de colocar en el nombre de la empresa AGROFER BUSSINES GROUP SAS ese día vino a inscribir CONSTRUCTORA MOBILIARIA JB SAS,	REGISTRO MERCANTIL	1 DÍA

NUMERO DE SOLICITUD	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO RESPUESTA
2	feb-28	Demora en dar respuesta a una solicitud de propuesta de capacitación inhouse CAUSA: Error del empleado	Se presentaron excusas al usuario y se procedió a contactarlo inmediatamente. Se documentara en el instructivo Formación y Capacitación Empresarial los tiempos de respuesta para este servicio	el usuario tomo el servicio de capacitación in house presentado por la Cámara de Comercio	FORMACION	30 MINUTOS
3	mar-21	La persona de recepción a pesar de realizar eficientemente sus funciones carece de simpatía y contacto con el cliente. Sugiere capacitación en relaciones humanas y atención al cliente CAUSA: Actitud del empleado	Se indago con el usuario y manifestó que la inconformidad es por actitud mas no por conocimiento pues la empleada conoce bien el servicio. Su malestar es por una actitud poco calidad y cortés	Llamado de atención por parte del area administrativa	REGISTRO MERCANTIL	2 DÍAS
4	mar-22	La atención muy buena pero la señora Natalia Guzman fue muy grosera al atenderme CAUSA: Actitud del empleado	Se llamo a la señora se le presentaron excusas por el inconveniente. Al indagar y manifestó que es muy cortante y carece de amabilidad		REGISTRO MERCANTIL	4 HORAS
5	mar-23	El día 23 de marzo entré al Modulo de Registros Públicos y le pregunté a la señorita Yudi Andrea Telez Muñoz dónde podía sacar una fotocopia y no respondió de la mejor manera CAUSA: Actitud del empleado	el mes de marzo es de alta afluencia de público lo que ocasiona que haya una exigencia alta con el manejo del público, se pondrá aviso de Fotocopia visible al público	la usuaria no dejo ningún dato de contacto La empleada involucrada corresponde a personal temporal	REGISTRO MERCANTIL	1 dia
6	mar-29	Imposible la comunicación con el pbx 2806911 extensión 142 CAUSA: error de la empleada	Se atendió al usuario a través del correo electrónico dandole solución al requerimiento del usuario así mismo se le presentaron excusas		REGISTRO MERCANTIL	27 MINUTOS
7	mar-31	No contestan la línea telefónica CAUSA: error de la empleada	Se le presentaron excusas al usuario a través de correo electrónico y se le informo el número de whatsApp 4154283 y el número celular de la Coordinadora de Comunicaciones para facilitarle la comunicación y así poder responder a su necesidad		REGISTRO MERCANTIL	30 MINUTOS



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO PRIMER 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
1	feb-17	Solicitud corrección del correo electrónico y envío de los certificados corregidos de los siguientes establecimientos comerciales ya que el correo que fue informado por medio del formulario RUES de la renovación del año 2022 fue Notificacionesmercantiles@audifarma.com.co y no luisa.marin.gutierrez@audifarma.com.co y adicional no se evidencian las actividades económicas 8699-4773 Audifarma Bari Matricula 98460 Audifarma Capri Matricula 98434 Audifarma San Remo Matricula 98458	El día 18 de febrero se dio respuesta al usuario enviando el certificado con la corrección referente al correo electrónico, con respecto a la actualización de la actividad económica se requiere realizar un procedimiento diferente el cual fue explicado en la respuesta. El proceso de servicios registrales reporto 2 No conformidades por error en la digitación Fecha de respuesta al usuario: 18 de febrero	1 DIA
2	feb-21	Solicitud corrección de certificado comprado por internet el cual dice que no he renovado y ya lo hice. Además el certificado sale totalmente en blanco. solicito se expida el certificado correctamente.	Se llamó al usuario para verificar procedimiento, se le presentaron excusas y el compromiso de entregarle el certificado correctamente. Posterior se dio respuesta por escrito entregando certificado corregido. El área de TI solicito el 21 de febrero mediante ticket solución a Confecámaras del incidente Fecha de respuesta al usuario: 22 de febrero	1 DIA
3	mar-25	Solicitud corrección del correo electrónico de la agencia AUDIFARMA PRADERA con número de matricula 80888	Respuesta al usuario indicando que el mismo día de recepción de la reclamación se expidió el certificado y vemos el correo electrónico correcto como se nos indica en el formulario notificacionesmercantiles@audifarma.com.co. En horas de la mañana y ahora en la tarde se marco el número de celular que indica en la solicitud y no fue posible la comunicación, se enviaron los datos que aparecen en el certificado de dicha matricula. POR TANTO NO HAY LUGAR A RECLAMACION	1 DIA



CÁMARA DE COMERCIO
DE PALMIRA

INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

RELACION DE FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2022

NUMERO DE SOLICITUD	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS
1	mar-30	General por el servicio recibido