

**RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2023**

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	OBSERVACIONES	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIPIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO
5	ago-11	actitud descortes de la empleada <b>CAUSA:</b> Error del empleado	se hizo análisis de la situación presentada con todo el personal involucrado	<b>ACCIONES TOMADAS:</b> Llamado de atención por parte de la Dirección Administrativa para la empleada involucrada Se levantó acta que reposa en dicha dependencia	REGISTRO MERCANTIL	Inmediato	No
6	sep-26	Espero 1h20' para poder comunicarse con la ext.142 <b>CAUSA:</b> Error del empleado	Se le presentaron excusas a la usuaria y fue atendida de manera inmediata por Gisela de creación de empresa en la ext.156	La línea telefonica no presenta daño fisico, el empleado de información tenía muchas consultas por atender tanto telefonicas como presenciales Situación que se presenta por carga laboral en el puesto de trabajo. Situación que se analizara a la luz del estudio de cargas laborales	REGISTRO MERCANTIL	2 días	No
7	sept.	Mucha demora con los usuarios en atención presencial en el area de registro mercantil Palmira <b>CAUSA:</b> Error en el procedimiento	Se le presentaron excusas al usuario y se le informo que la entidad analizará la situación para tomar medidas correctivas	la entidad implementó una acción correctiva que comprende las siguientes acciones: -Análisis del estudio de cargas de la persona que atiende recepción -se determinó contratar una persona para que apoye el punto de recepción -Reestructuración de funciones en los empleados que atienden el front -implementar en el sitio web un mecanismo de autoatención para los servicios de registro -Refuerzo a todos los empleados del compromiso que tienen la satisfacción del cliente	REGISTRO MERCANTIL	3 días	No

**RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO**

**AÑO 2023**

<b>NUMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS</b>	<b>ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION</b>	<b>PROCEDENTE SI/NO</b>
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**RELACION DE FELICITACIONES POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2023**

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS
4	ago-25	Excelente servicio de Natalia Guzman
5	sep-01	Excelente servicio de todo el personal que atendieron desde la recepción
6	septiembre	felicitaciones por la atención al cliente y reconocimiento por las instalaciones