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	ANONIMA
3	abr-01	El usuario se acercó a las instalaciones para asesoría en pago digital de la renovación virtual y quienes atendían desconocian el proceso y solo había un empleado que lo conocia y ante la solicitud que atendiera al usuario manifestó de forma descortés que estaba muy ocupado **CAUSA:** Error de los empleados	El usuario se marcho de la Entidad y puso la queja a través del sitio web por lo que fue atendido de manera inmediata telefonicamente, agradeció y pudo hacer su proceso	Reunión con todo el personal involucrado en el proceso el día 3 de abril. Area administrativa envio memorando recordando el compromiso en la atención y servicio al cliente y solicitud a la directora juridica de incluir a todo el personal en el proceso de inducción en el próximo plan de contingencia. **TOMA DE CONCIENCIA**	REGISTRO MERCANTIL	1 hora	NO	NO
4	jun-17	El usuario califico 3 en el formato Encuesta de Satisfacción y Expectativas en información clara y comprensible y 2 en el acceso al portal web **CAUSA:** Error del usuario	Se analizo la situación con todo el personal involucrado. Se dio respuesta por escrito al usuario el día 20 de junio de 2024 indicando que previamente se explicaron las políticas establecidas	nombre del archivo: "C:\Trabajo\Aseguramiento\RESPUESTA OBSERVACION SALONES LA CAZA DE LOS FAMOSOS JUNIO 2024.docx"	ALQUILER DE SALONES	3 días	NO	NO
5	jun-13	El día 12 de junio se solicito una conciliación al momento del pago informo que la requería presencial, luego la conciliadora lo llamo para que fuera virtual **CAUSA:** Error en el procedimiento	Se le presentaron excusas al usuario y en la reevaluación del conciliador se le solicito ajustarse a la normatividad del Centro		MASC	3 días	NO	NO
6	jun-24	En el formato de Evaluación del Servicio de Conciliación correspondiente a la audiencia del 24 de junio de 2024 en el usuario manifestó que en la solicitud de la conciliación en ningún momento se le informo que se debía realizar reliquidación **CAUSA:** Falta de definición de etapas en el proceso	Incluir en el formato de solicitud de conciliación y en la citaciones de convocado y convocante el articulo que informa de la reliquidación Parragrafo 1: Según Decreto 1069 de 2015 Artículo 2.2.4.2.6.1.2. Liquidación de la tarifa. En el formato de re-evaluación de conciliadores F30-D1 versión 11 incluir la calificación del conciliador en cuanto al conocimiento de la norma que aplica así como al reglamento del Centro de Conciliación en la comunicación del resultado de la reevaluación informar sobre la situación presentada en la audiencia del 24 de junio		MASC	NA	NO	SÍ

RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO

AÑO 2024

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	PROCEDENTE SI/NO	OBSERVACIONES
2	mayo 28 verbal junio 5 via email	El señor Edwin Villegas 3187228348 Contador Celtel Comunicaciones con Nit 900757467-, manifiesta que el día 22 de marzo presentaron la renovación de Cámara de Comercio año 2024, se pagó y contamos que todo estaba bien, solicitamos un certificado de cámara de comercio y aparecía la renovación, luego uno de nuestros clientes solicito uno y aparecía no renovado.	Se brindó atención personalizada a los representates de la empresa durante varios días y el día 19 de junio se le envio respuesta completa al usuario (Nombre del archivo: RESPUESTA RECLAMO CELTEL COMUNICACIONES NACIONALES S.A 2024) recibida vía correo electrónico el día 5 de junio de 2024, De acuerdo con los análisis realizados a la documentación aportada por el usuario y la contenida en el archivo digital del expediente de la sociedad CELTEL COMUNICACIONES NACIONALES S.A.S, adicionado a los reportes realizados por la Mesa de Ayuda de Confecámaras proveedor del sistema registral (las cuales se adjunta) esta Entidad no encuentra evidencias sobre el diligenciamiento del formulario y pago de la renovación de la sociedad CELTEL COMUNICACIONES NACIONALES S.A.S con fecha anterior al 28 de mayo de 2024. Correos a los que se les envió la respuesta: edwin.conta@hotmail.com borisru2000@hotmail.com	**NO**	**31 de mayo,** la Universidad nacional mediante correo ofcontratacion_pal@unal.edu.co solicito que les informaran la fecha de radicación de la renovación de matrícula para 2024 de la persona jurídica CELTEL COMUNICACIONES S.A.S. Nit. 900757467-1 **31 de mayo respuesta Cámara de Comercio:** Verificando el nombre y NIT reportados en su comunicación CELTEL COMUNICACIONES S.A.S. Nit. 900757467-1, se evidencia que los mismos se refieren a la matrícula 107809 y según nuestros registros la renovación del registro mercantil fue realizada el día 28 de mayo de 2024 y se adjunta evidencia

RELACION DE FELICITACIONES POR PROCESO O SERVICIO
AÑO 2024

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS
5	abr-08	amabilidad y disposición de Angela María Cardona
6	abr-12	Como usuaria de la cámara de comercio de Palmira, debo resaltar la labor de la señorita Natalia Guzmán, quien con su trato amable y gran gestión, logró en pocos días solucionar mi caso. Que como Natalia, todos los que hacen parte de la cámara de comercio sigan contribuyendo al Valle con una gestión impecable. Gracias, Carolina Cardozo B. CEO - Kandej Export SAS
7	abr-15	la señorita Daniela es una excelente empleada para atender público
8	abr-28	excelente atención del talento humano en especial casilla 6 Angela María Cardona
9	may-16	muy buena la atención, mucha claridad en la información, paciencia, excelente servicio de la doctora Angela María Cardona
10	jun-13	felicitación a Angela María Cardona mujer muy atenta y profesional en su área

RELACION DE DENUNCIAS POR PROCESO O SERVICIO
AÑO 2024

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
2	jun-25	La usuaria manifiesta que recibió una llamada donde manifestaban que era de la Cámara de Comercio diciendole que tenía que crear el sitio web y que lo tenían que crear con ellos, posterior a ello recibió llamadas intimidantes y amenazantes por lo que le dio miedo abrir el negocio	Se le informo a la usuaria via WhatsApp todos los contactos del GAULA Valle. Nombre de la persona que reporta la denuncia Lilian Gonzáles celular 311 6922650

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