

**RELACION DE QUEJAS POR PROCESO O SERVICIO**  
**AÑO 2025**

Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	TIPIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO	ANONIMA
3	2025-25	1/04/2025	Buenas tarde No se pudo hacer la renovación de la matrícula mercantil porque la página no está funcionando, no deja ingresar ni cambiar la contraseña. Agradezco su colaboración WG -CENTER SAS NIT 901799523-8	Buenas tardes estimado William Guzmán, realizamos una verificación con base a la identificación 16916182 y evidenciamos un registro de usuario (imagen adjunta) donde se genera una contraseña automática que debe recibir en este momento al correo registrado	REGISTRO MERCANTIL	Se dio respuesta por escrito al usuario		1 HORA	Error del usuario	NO	NO
4	2025-26	4/04/2025	Buen día Se solicitó la renovación de la cámara de comercio 21094 donde en el formulario se diligencio la actividad económica 6412 y esta no fue aplicada quedando nuevamente la 6421. Agradezco me colaboren con la aplicación de esta ya que son la única Cámara de Comercio que me coloca problemas para este tema.Gracias	Buen día, tal como le indicaron a través del correo corporativo del personal encargado del área de mutaciones, le informo el procedimiento a seguir	REGISTRO MERCANTIL	Se dio respuesta por escrito al usuario	esta usuaria había sido atendida previamente se le había informado con antelación el procedimiento y no lo cumplió	1 DIA	Error del usuario	NO	NO
5	2025-28	9/04/2025	Queremos bajar un certificado de camara y comercio y no ha sido posible, en la pestaña "ir a generar mi certificado" en la pestaña "ingresar el dato a buscar" NO SE PUEDE allí no hay forma de introducir los datos. En la pestaña "ir a generar mi certificad	Buena tarde Cordial Saludo De acuerdo a comunicación telefónica, me indica que ya fue posible descargar el certificado, también indique que cualquier inquietud con todo gusto comunicarse con nosotros al 2806911 ext 117 o 142 para verificar los inconven	REGISTRO MERCANTIL	Se brindó orientación telefónica y respuesta por escrito al usuario	Se llamó al usuario para brindarle la orientación telefonicamente	1 DIA	Error del usuario	NO	NO

**RELACION DE RECLAMACIONES POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2025**

<b>Id</b>	<b>Consecutivo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Contenido de la Solicitud</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Servicio</b>	<b>Acción Tomada</b>	<b>Observación</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>	<b>Causa</b>	<b>PROCEDE NTE SI/NO</b>
139	2025-23	1/04/2025	Voy a realizar renovacion de RNT y en la seccion de establecimiento no me aparece las actividades economicas y por eso no me deja terminar el proceso de renovacion	se le informo al usuario que continuara con el proceso se le explico la forma y se le envió pantallazo	RNT	se le informa al usuario que "Atendiendo el Decreto 1836 de 2021 para realizar el tramite de renovación de RNT se suprime la verificación por parte de la Cámara de Comercio y que puede continuar el proceso dando clic en el botón finalizar" y se le envía pantallazo	NO ES UN RECLAMO ES UNA CONSULTA	1 día	Desconocimiento del usuario	NO
140	2025-24	1/04/2025	Se adquiere certificado de existencia legal y no lo enviaron se pago por nequi a nombre de Alison Nikol rengifo litardo .1374989909 pago realizado el día de hoy .	Buenos días estimado usuario, se valida solicitud y se evidencia que el trámite fue finalizado con éxito donde el sistema envió correo automático con el asunto Notificación - Soportes transacción realizada, Recibo No. : S000702311 donde esta el enlace para descargarlo	REGISTRO MERCANTIL	Se le informa al usuario que debe ingresar al correo registrado y descargarlo	NO APLICA COMO RECLAMO TODA VEZ QUE SE EVIDENCIO QUE EL SISTEMA ENVIO EL LINK DE DESCARGA AL CORREO REGISTRADO	1 día	Error del usuario	NO
147	2025-31	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril del 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en el cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo, sin embargo se genero un certificado de existencia y representación	Se le informo al usuario que al revisar en nuestro sistema los datos reportados en el formulario corresponden a los datos del certificado, se le sugiera revisar la fecha de expedición del mismo, toda vez que al realizar la renovación de forma virtual los datos quedan de manera inmediata en el sistema por tanto no habría lugar a diferencia en los mismos.	REGISTRO MERCANTIL	Se verificó el correo reportado en el formulario de renovación con el certificado de existencia y representación legal encontrando que todos los datos concuerdan. Adicional al realizar la renovación en línea los datos quedan automáticamente en el sistema	los reclamos 147, 148,149,150,151, 152,153,154, 155, 156,157,158,159 y 160 corresponden a la misma empresa y a la misma solicitud	1 hora	falta de revisión por parte del usuario	SI
148	2025-32	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril del 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en el cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo, sin embargo se genero un certificado de existencia y representación			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
149	2025-33	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril del 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en el cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo, sin embargo se genero un certificado de existencia y representación			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
150	2025-34	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril del 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en el cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo, sin embargo se genero un certificado de existencia y representación			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
151	2025-35	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
152	2025-36	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
153	2025-37	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
154	2025-38	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				
155	2025-39	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc			N/A (Solicitud Repetida ID 147)				

156	2025-40	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc						N/A (Solicitud Repetida ID 147)	
157	2025-41	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc						N/A (Solicitud Repetida ID 147)	
158	2025-42	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc						N/A (Solicitud Repetida ID 147)	
159	2025-43	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc						N/A (Solicitud Repetida ID 147)	
160	2025-44	15/04/2025	Buena tarde La siguiente es porque el día 02 de abril 2025 se realizo la renovación de cámara de comercio en la cual se incluyo el cambio del correo de notificación y corporativo sin embargo el día 09 de abril 2025 se expidió un certificado de existenc						N/A (Solicitud Repetida ID 147)	
171	2025-55	17/06/2025	Palмира, 17 de junio del 2025 Señores Cámara de Comercio de Palmira Área de Tesorería Palмира – Valle del Cauca Asunto: Solicitud de devolución de dinero Radicado No.: 10173567 Número de devolución: 6972 Yo, José Luis Burbano Tamayo, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.113.630.954, me permito solicitar de manera formal la devolución del dinero correspondiente al trámite registrado con el número de radicado 10173567, que por motivos devolución del trámite. Agradezco a ustedes proceder con el trámite correspondiente bajo el número de devolución 6972, y quedo atento a cualquier información adicional que se requiera para finalizar el proceso. Devolución de dinero a la cuenta 185-378272-42 Bancolombia	esta misma solicitud fue atendida hoy mismo 17 de junio de 2025 a través de correo electrónico.	REGISTRO MERCANTIL	Se procedió con la devolución del dinero a la cuenta reportada por el usuario	NO ES UN RECLAMO ES UNA SOLICITUD	inmediata	No es procedente toda vez que no es un reclamo y lo segundo debido a que esta misma solicitud fue atendida hoy mismo 17 de junio de 2025 a través de correo electrónico.	NO

**RELACION DE FELICITACIONES POR PROCESO O SERVICIO**  
**AÑO 2025**

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
7	jun-26	La funcionaria Angela María Cardona las veces que me ha atendido lo hizo muy bien. Excelente funcionaria	Se dio a conocer a cada uno de los empleados involucrados el reconocimiento brindado por parte de los usuarios

**RELACION DE DENUNCIAS POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2025**

<b>NUMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS</b>	<b>ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION</b>
N/A	N/A	N/A	N/A

**RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO  
AÑO 2025**

<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