

RELACION DE QUEJAS 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
6	2025-77	5/09/2025	Buen día, me comunico por este medio para radicar inconformidad en el servicio prestado en la cámara de comercio de Palmira, ya que para mi concepto no tienen personal idóneo para recibir las solicitudes o trámites que uno se acerca a realizar y por ende es uno el que debe ir en repetidas ocasiones para radicar los arreglos correspondientes, deben tener personas que cuando uno vaya sepan si el documento está bien o no y así no tener repetidas devoluciones, además el tiempo de espera para radicar es extremo ya que la persona que lo atiende no sabe que está realizando y debe llamar a los demás compañeros para pedir ayuda en hacer un trámite así también le está quitando tiempo a la otra persona de atender y el que está siendo atendido también tiene que esperar.	El usuario fue atendido telefónicamente conjuntamente con la coordinadora jurídica, toda vez que el señor figuraba como persona natural con matrícula cancelada, identificando que vino a dejar un acta de aumento de capital de la sociedad MANIMAX PALMIRA S.A.S con nit 9012801085, se le presentaron excusas y se agradeció el reporte de la inconformidad manifestándole que nos sirve para mejorar. Al revisar la situación, evidenciamos que en la fecha indicada el cajero titular se encontraba temporalmente apoyando un proyecto de descarte documental lo que implicó que se presentara esa contingencia y debimos contratar personal externo para la atención a nuestros usuarios, adicional la abogada encargada de recibir dicho trámite se encontraba incapacitada. Internamente, se estarán tomando las medidas administrativas y operativas pertinentes para fortalecer la planificación y evitar que este tipo de situaciones se repita, con el fin de brindarle a nuestros usuarios una atención más ágil y eficiente. Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestro servicio.	REGISTRO MERCANTIL	Se dio respuesta por escrito al usuario y se le presentaron excusas		3 horas 1 día	Error del empleado	NO	NO

RELACION DE RECLAMACIONES 2025

Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	PROCEDENTE SI/NO
7	2025-65	25/07/2025	lo que pasa es que el tramite de la cámara de comercio de palmira, ya ha pasado 3 días en el mismo proceso, la matrícula: 158571, sigue en asignado a digitador, y no he podido descargar el certificado porque hay procesos en tramite, quisiera saber que es lo que tanto les demora. La operación es (99-USUPUBXX-20250722-0005) Quedo atenta.	El trámite correspondía a la matrícula de un establecimiento de comercio. Este tipo de solicitudes, cuando son realizadas de manera virtual por los usuarios, se gestionan a través de la plataforma del SII, donde la matrícula se genera de forma inmediata y el trámite pasa automáticamente a la bandeja del digitador para su posterior archivo.	REGISTRO MERCANTIL	Se contactó al usuario para informarle sobre la corrección requerida en el formulario de matrícula, debido a la omisión de los activos totales necesarios para la liquidación de costos, brindando acompañamiento para la subsanación y posterior archivo del trámite.		1 HORA	Error del usuario	NO

RELACION DE FELICITACIONES

AÑO 2025

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
8	ago-27	Muy buena atención y cordial comunicación. Esperamos sigan así. Palmira	se dio a conocer a cada uno de los empleados involucrados el reconocimiento brindado por parte de los usuarios
9	sep-12	felicitaciones al señor Jhon Fory por su gran sentido de pertenencia y servicio al cliente más notable siendo una entidad del estado Candelaria	

RELACION DE DENUNCIAS POR EXTORSION O LLAMADAS DUDOSAS
AÑO 2025

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

RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO
AÑO 2025

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