

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
7	2025-83	7/11/2025	Queja formal contra la conciliadora Dra. Ruby Borrero Larroche – Centro de Conciliación Cámara de Comercio de Palmira. Asunto: Presuntas irregularidades en el trámite del expediente de audiencia de conciliación No. 035-25 teniendo e cuenta que no deja subir archivos adjuntos solicito una vez recibido la presente queja se me informe a que funcionario quedo asignada para poder enviarle los soportes de todo lo relacionado con el proceso	Se adjunta respuesta	CONCILIACION	Respuesta de fondo al usuario - Nombre del archivo 218-1766495236963-RESPUESTA QUEJA NOVIEMBRE 7 DE 2025 en c/trabajo/aseguramiento	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos en el Reglamento del Centro de Conciliación artículo 23 En atención a la queja recibida, el procedimiento se desarrolló conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Conciliación vigente. En este sentido, el Comité de Ética fue la instancia competente para solicitar la apertura de la investigación correspondiente, y los plazos y términos de respuesta se ajustaron estrictamente a lo establecido en dicho reglamento.	46 días 1 mes 15 días	Desconocimiento del usuario	NO	NO
8	2025-84	19/11/2025	Buenas tardes, mediante este medio me dirijo para realizar el reporte de un establecimiento comercial ubicado en la CR 19 35 02 - Uribe uribe Palmira, que actualmente está abierto al público pero no cuenta con registro mercantil activo. Agradezco su atención y pronta gestión.	No requiere respuesta al usuario toda vez que la formulo de manera anónima	REGISTRO MERCANTIL	la queja se cierra toda vez que se presentó de manera anónima	la queja se contabiliza mas no se le da respuesta al usuario por ser de forma anónima, se cierra toda vez que no hay datos de contacto y porque la función entregada por el Gobierno Nacional a las Cámaras de Comercio es eminentemente registral y no de control y vigilancia	inmediato	Error del usuario	NO	SI
9	2025-90	12/12/2025	soy una usuaria que vine a utilizar un servicio y llevo mas de 45 minutos de espera y veo como los funcionarios hablan y no atienden diligentemente, tan solo hay cinco personas para atención y nada. favor se requiere mas eficiencia y diligencia en el servicio	Muy buenos días, señora Delly Andrea. En primer lugar, queremos agradecerle por haberse tomado el tiempo de hacernos llegar su inconformidad, ya que este tipo de comentarios nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestro servicio. Al revisar la situación, evidenciamos que en la fecha indicada se presentó un tiempo de espera superior a 40 minutos para algunos trámites. Esto se debió a que varios usuarios realizaron procesos de renovación con más de seis años de vencimiento, lo cual generó picos en los tiempos de atención. Adicionalmente, ese día contamos con la presencia de funcionarios de otra Cámara que se encontraban realizando una jornada de observación y capacitación sobre nuestros procesos, lo que limitó la disponibilidad de cajas adicionales para atender la contingencia. Ofrecemos sinceras disculpas por los inconvenientes ocasionados. 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 brindó respuesta por escrito	La usuaria presentó su queja presencial el 12 de diciembre, fue atendida personalmente ese mismo día, e igualmente se dio respuesta por escrito el 23 de diciembre tras sugerirse radicarla también por el sitio web.	inmediata	Procedimiento no definido	NO	NO

RELACION DE RECLAMACIONES 2025

Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	hpo de Respu	Causa	OCEDENTE SI/NO
8	2025-79	1/10/2025	Certificado de .matrícula mercantil de la siguiente persona ya que al momento de descargarlo no dejo y se salió del pago en línea lo cual no se pudo descargar pero si se descuento de nuestra cuenta empresarial	Se llama al usuario y se pudo constatar que el certificado fue enviado correctamente al correo y se constató que pudo descargar el certificado	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 POR EL USUARIO Y QUE EL MISMO PUDO DESCARGAR EL CERTIFICADO	1 HORA	Error del usuario	NO

RELACION DE FELICITACIONES AÑO 2025

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
10	oct-22	felicitaciones a Hillary, modulo 1 muy amable, excelente funcionaria	se dio a conocer a cada uno de los empleados involucrados el reconocimiento brindado por parte de los usuarios
11	oct-31	le encantó la atención de Luis Enrique del modulo 5 nos atendió con cordialidad, con claridad y amabilidad 7	
12	oct-31	Increíble la atención del señor Luis Ruiz del módulo 5. Es fenomenal.	
13	nov-20	atención del modulo 1 con total amabilidad, mucha diligencia y formalidad. Tiene una excelente atención y buen servicio	

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