

RELACION DE QUEJAS 2026 -1

Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	TIFICADA COMO DENUNCIA O ATENCION DE DISCRIMINACION SI/NO	ANONIMA
1	2026-15	17/02/2026	La persona de información de Palmira me acerqué para que me ayudara con un certificado no me explicó nada y no verificó la información y me cobró 3 veces por el mismo certificado sin razón porque fue su culpa y me parece una falta de respeto muy grande que solo me diga que demas que me toca pagar la chica es de cámara y comercio Palmira se llama Hillary	Buenos días, señora Natalia Molina: En primer lugar, queremos agradecerle por compartimos su opinión. Para nosotros, este tipo de comentarios es muy valioso, ya que nos permite revisar nuestros procesos e identificar oportunidades de mejora en el servicio que brindamos. Desde el área de Comunicaciones realizamos la verificación correspondiente y evidenciamos que la información consignada en el formato de solicitud de certificados constituye el insumo base para la expedición de los documentos. Por esta razón, es fundamental que los datos diligenciados sean correctos y completos, ya que con esta información se generan directamente los certificados que posteriormente se entregan al usuario. Con el fin de evitar reprocesos o costos adicionales, recomendamos validar cuidadosamente la información antes de radicarla y, en caso de presentarse alguna inquietud, acercarse con total confianza al personal de recepción, quien está dispuesto a brindar la orientación necesaria. Reiteramos nuestro agradecimiento por su comunicación. Sus observaciones nos han permitido identificar acciones de mejora adicionales para fortalecer la calidad de nuestro servicio. Por favor, no dude en contactarnos ante cualquier inquietud futura; será un gusto atenderle.	REGISTRO MERCANTIL	Se revisa caso con el área encargada Se brindó respuesta por escrito brindando orientación y/o solución	Aunque un error del usuario, Desde el área de Comunicaciones se hacen las siguientes recomendaciones para evitar que estos casos se presenten con frecuencia. 1. Cuando un usuario se acerque a solicitar el formato para la expedición de certificados, además de indicarle dónde puede obtenerlo, podríamos informarle que, en caso de tener alguna inquietud durante su diligenciamiento, puede acercarse nuevamente para recibir orientación. Esto podría prevenir errores y reprocesos. 2. Una vez recibido el formulario, podría contemplarse la verificación verbal de la información con el usuario antes de generar el certificado. Por ejemplo, confirmando en el sistema los datos registrados y validando con el solicitante que corresponden a la matrícula o establecimiento requerido. Esta práctica podría aportar mayor seguridad y claridad en el trámite.	1 DÍA Y MEDIO	Error del usuario	NO	NO
2	2026-16	20/02/2026	La señora del módulo #1 no atiende el orden de llegada. No cumple con lo que se le indica en la fila. Los turnos, porque atiende personas por fuera de la fila.	Buenos tardes, señor Javier Medina: Reciba un cordial saludo. Lamentamos la incomodidad generada y le ofrecemos una sincera disculpa por lo sucedido. En la Cámara de Comercio de Palmira estamos comprometidos con la prestación de un servicio organizado, transparente y respetuoso del orden de atención. Una vez revisada la situación expuesta en su comunicación, evidenciamos que durante su turno se presentó un requerimiento adicional por parte de un usuario que ya había sido atendido previamente y cuya situación requería una aclaración inmediata. Para dar respuesta a dicha circunstancia, y con la autorización del usuario que estaba siendo atendido en ese momento, se realizó una intervención antes de retomar el turno correspondiente. Esta dinámica busca resolver oportunamente la novedad presentada sin afectar de manera sustancial el orden general de atención. Es importante precisar que, como regla general, la atención se brinda en estricto orden de llegada, para lo cual contamos con un sistema de turnos que incluso contempla priorizaciones específicas para determinados casos. No obstante, el hecho fue revisado internamente y se realizaron las recomendaciones pertinentes para fortalecer el manejo de estas situaciones y evitar que se generen inconformidades. Reiteramos nuestras disculpas y agradecemos que nos haya informado lo ocurrido, ya que sus comentarios nos permiten continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.	REGISTRO MERCANTIL	La presente queja fue formulada el 17 de febrero a las 3:45 p.m., al respaldo de la encuesta de satisfacción y expectativas, y posteriormente depositada en el buzón de sugerencias, el cual fue abierto el miércoles 18 de febrero a las 11:00 a.m. En mismo día, a las 2:00 p.m., la queja fue remitida a la Dirección Jurídica, tal como se recibió, con el fin de adelantar la respectiva revisión e investigación. El 19 de febrero a las 3:19 p.m. se recibió el análisis correspondiente. El 20 de febrero se estableció contacto telefónico con el usuario para solicitar su correo electrónico y emitir respuesta formal a su inconformidad. Durante la llamada, el usuario amplió la información sobre lo sucedido y las razones que motivaron la queja; se le ofrecieron disculpas por la situación presentada y se dio inicio al procedimiento correspondiente, dejando la debida trazabilidad a través del módulo de PQRS. Se revisa caso con el área encargada Se brindó respuesta por escrito por indicando orientación y/o solución	La presente queja se origina a partir de una situación en la que se otorgó atención prioritaria a la usuaria identificada con el caso 2026-15, con el fin de solucionar un aspecto pendiente sin que tuviera que solicitar un nuevo turno. No obstante, esta actuación pudo generar la percepción de que se le otorgó un nuevo turno, lo que dio lugar a la inconformidad manifestada.	3 DÍAS	Error de procedimiento	NO	NO
3	2026-18	25/02/2026	Buena tarde, Hace un mes me acerque a las instalaciones de la cámara de comercio de Palmira solicitando la siguiente información: Solicito muy comedidamente por favor un listado de jardines infantiles y colegios de la ciudad de Palmira, con datos básicos como dirección, barrio, telefono y correo electrónico, además identificando la comuna donde están ubicados, si es posible. La recepcionista me dio un correo electrónico donde podía solicitar dicha información sin embargo no he recibido respuesta alguna aun cuando he enviado mas de 3 correos. Así como envían correos para recordar la renovación de la matrícula mercantil la cual tiene un costo considerable pues también podrían ocuparse de enviar la información solicitada, servicio al cual creo que tenemos derecho los ciudadanos.	Estimada Sandra Gisselle, Reciba un cordial saludo. En nombre de la Cámara de Comercio de Palmira, le ofrecemos nuestras más sinceras disculpas por el impecable presentado. Nuestro compromiso es brindar un servicio oportuno y de calidad a la comunidad, y por ello ya se están adoptando internamente las medidas necesarias para evitar que situaciones similares se repitan. En atención a su requerimiento, adjuntamos el listado solicitado para su revisión. Quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.	REGISTRO MERCANTIL	Con el propósito de revisar la queja y analizar lo sucedido, se llevó a cabo una reunión interna en la que participaron el Subdirector Jurídico, el Director Administrativo, el Coordinador de TI y la Coordinadora de Comunicaciones. Durante la reunión, se realizó una llamada telefónica a la usuaria por parte del Director Administrativo, con el fin de ofrecerle disculpas por la situación presentada e informarle que la respuesta formal a la queja sería remitida posteriormente a través de correo electrónico. En el desarrollo de la reunión, el Coordinador de TI explicó que no había dado respuesta a los correos recibidos debido a la integración de un lineamiento emitido por la Presidencia, relacionado con un caso específico sobre la solicitud de ciertos listados especiales que deben ser revisados previamente por dicho instancia antes de su envío. No obstante, se aclaró que este lineamiento no aplicaba a la totalidad de las solicitudes, dado que los listados requeridos corresponden a información pública que puede ser suministrada a quienes la solicitan. Como resultado de esta revisión, se adoptaron las acciones internas correspondientes. El Coordinador de TI recibió una sanción como resultado de un proceso disciplinario laboral, el cual reposa en su hoja de vida. null Finalmente se consulta vía telefónica a la usuaria para conocer el nivel de satisfacción de la respuesta y el tiempo del mismo, y nos hace una consulta adicional, la cual se le responde vía telefónica y por correo electrónico	Las acciones correctivas quedaron registradas en el módulo interno KAWAK y la sanción fue adjuntada a la hoja de vida del funcionario.	1 día	Error del funcionario	NO	NO
4	2026-24	6/03/2026	Estuve en las instalaciones tratando de solicitar una información para renovar la matrícula mercantil y tomé el turno G-28 a las 4:15 p.m. y en ese momento estaban atendiendo el turno G-26 no alcanzó a recibir la atención y me retiré del establecimiento a las 4:55 p.m. mucha demora en la atención entre turno y turno.	Estimado Diego Guevara Reciba un cordial saludo. De manera atenta, le ofrecemos disculpas por el tiempo que tomó su atención. Para la Cámara de Comercio de Palmira es muy importante la experiencia y satisfacción de nuestros usuarios, por lo cual lamentamos los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionarle. Nos permitimos informarle que durante la temporada de renovación de la matrícula mercantil—especialmente en los meses de febrero, marzo y abril—los tiempos de atención pueden incrementarse debido a diversos factores. Entre ellos, el aumento significativo en la afluencia de usuarios que se acercan a la entidad para resolver inquietudes relacionadas con la renovación, las consecuencias de la depuración de matrículas o las implicaciones de no renovar oportunamente, lo cual suele ampliar los tiempos de atención. Adicionalmente, el 2 de marzo se presentaron intermitencias en el aplicativo de atención (plataforma del sistema de registros públicos) como consecuencia de una actualización tecnológica asociada al cambio de generación del sistema SII3 a SII4, situación que también pudo afectar temporalmente la agilidad en el servicio. Agradecemos que haya compartido su opinión con nosotros. Sus comentarios son muy valiosos y nos permiten identificar oportunidades de mejora para seguir fortaleciendo la calidad de nuestros servicios.	REGISTRO MERCANTIL	Una vez recibido el reclamo a través del buzón de sugerencias, abierto en horas de la mañana del día 3 de marzo de 2026, se remitió a la Dirección Jurídica para posterior análisis de los hechos junto con la funcionaria implicada. En el análisis hecho se evidencia durante los meses de febrero, marzo y abril los tiempos para dar atención a nuestros usuarios regularmente se aumentan, por varios factores: en primer lugar, porque la mayoría de usuarios se acercan a la entidad para indagar por las consecuencias de la depuración o las implicaciones de no renovar a tiempo lo que hace que los tiempos de atención sean más amplios, otro factor es que la afluencia de público es mayor y sumado a lo anterior, precisamente el 2 de marzo se estaban presentando intermitencias la plataforma del sistema de registros públicos debido a una actualización por cambio de generación de SII3 a SII4. Al usuario se le llamó a ofrecerle disculpas y a solicitarle información adicional a la reportada en el formato físico para ingresar la información a través del módulo en línea de PQRS. Adicionalmente, se le ofreció responderle las inquietudes que tuviera o el motivo por el cual se acercó a la Cámara de Comercio de Palmira; sin embargo, manifestó que había regresado al siguiente día y ya había recibido la atención que requería.	Se le recomienda a la funcionaria siempre explicarle al usuario el porque la demora	3 días	Error de procedimiento	NO	NO
5	2026-26	10/03/2026	La atención en el municipio de Pradera no es oportuna, no es clara y tampoco es suficiente. Sugiero que la muchacha que atiende sea más amable, entregue información más completa y clara.	Estimado Julián Gómez Reciba un cordial saludo. En nombre de la Cámara de Comercio de Palmira agradecemos el tiempo que se tomó para compartimos su experiencia respecto a la atención recibida en nuestra oficina de Pradera. Para nuestra institución es muy importante conocer las percepciones de nuestros usuarios, ya que nos permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio. No obstante, lamentamos que durante su visita no haya percibido la orientación con el nivel de claridad y acompañamiento que esperaba. Nuestro interés es brindar siempre una atención respetuosa, oportuna y cercana a todos los usuarios, por eso tomaremos su comentario como una oportunidad para fortalecer nuestros procesos de orientación y atención al público, con el fin de seguir mejorando la experiencia de quienes acceden a nuestras oficinas. Adicionalmente, se tomarán las medidas pertinentes con que este tipo de situaciones no se repitan.	REGISTRO MERCANTIL	Se recibió la queja el 5 de marzo de 2026 a través del buzón de sugerencias y se gestionó el 6 de marzo, una vez fue abierto. Aunque fue registrada como anónima, se contactó al usuario porque dejó número de celular para ampliar la información, ofrecer disculpas y conocer su experiencia. Posteriormente, se realizó el análisis interno con la funcionaria involucrada, quien explicó el procedimiento aplicado y asumió la situación como oportunidad de mejora en la atención. Finalmente, la queja fue registrada en el módulo de PQRS, se emitió respuesta formal y se archivó físicamente para su seguimiento.	Se le recuerda a la funcionaria que el manual de servicios indica que siempre debemos mirar a los usuarios, así se requiera del equipo de cómputo para ampliarle información	3 días	Error del empleado	NO	NO

RELACION DE RECLAMACIONES 2026 -1

id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	PROCEDENTE SI/NO
1	2026-2	5/01/2026	Muy buen día señores cámara de comercio de Palmira, el motivo por el cual realzo esta PQR es porque quiero solicitar porque motivo me rechazaron 4 trámites que tenía pendientes ante ustedes para remoción de representantes legales, el trámite lo inicié el 12 de Diciembre, ustedes lo devolvieron el 17 de Diciembre, y me lo cerraron definitivamente el 02 de Enero, sin darnos legalmente el mes de espera que nosotros tenemos derecho para tramitar los trámites, agradezco estos casos me sean abiertos para poderlos gestionar pues nos están afectando. 20253361511 20253361512 20253361515 20253361516 Quedo atenta, mil gracias.	Buena tarde, De acuerdo a su solicitud nos permitimos informar que los 4 trámites fueron devueltos de plano debido a que el día que fueron radicados a través de la cámara de comercio de Medellín se presentó error en la liquidación, toda vez que el sistema no generó cobro de las estampillas correspondientes al impuesto de registro. Por el RUES no hay un servicio exclusivo para cobro de estampillas, por esta razón se devolvieron de plano con el fin que se radicaran nuevamente y poder subsanar el error en la liquidación. El dinero que pagaron por los 4 trámites pueden solicitarlo a través de la cámara de comercio de Medellín. Estas transacciones pueden radicarse de manera presencial o virtual a través de nuestra página web (adjunto guía). En espera de su radicado, nos comprometemos a registrar a la mayor brevedad posible una vez los documentos cumplan con las formalidades requeridas para su inscripción. Cualquier inquietud con todo gusto la atenderé.	REGISTRO MERCANTIL	Se le responde al usuario de manera formal y porqué su trámite no fue exitoso.	NO ES UN RECLAMO ES UNA CONSULTA	1 día	Error de Cámara de Comercio de Medellín	NO
2	2026-5	19/01/2026	Cordial saludo, Me comunico con el fin de solicitar la factura generada por compra de certificado virtual, debido a que esta no ha sido recibida en el correo de la compañía. Así mismo, solicito actualización de este con el fin de que las próximas facturas sean recibidas oportunamente y sin solicitar. SERVICIOS AGROMECANICOS DE OCCIDENTE SAS SERVIAGRO NIT: 900668113 CORREO: serviagro@serviagrosas.com.co CORREO FACTURACION: facturacion.serviagro@gmail.com	Buenos días Con un cordial saludo y de acuerdo a lo solicitado, por favor indicarnos el día en que se realizó la compra del certificado para proceder a hacer el reintegro de la factura electrónica al correo que nos indican, esta información la pueden hacer llegar al correo apoyofinanciero@ccpalmira.org.co. Por otra parte me permito informar que la actualización del correo electrónico no se puede realizar ya que dicha información viene de la reportada por la empresa para notificaciones de trámites que realicen en registros públicos, por lo anterior cada vez que realicen cualquier trámite ya sea desde la plataforma o presencial, se tiene habilitado un campo para que se indique el correo electrónico al cual desean que les llegue la factura electrónica. Quedamos atentos a cualquier inquietud o información adicional.	CONTABILIDAD	Se comparte la factura al usuario y se le informa que la Cámara de Comercio no puede modificar el correo electrónico de facturación, ya que este debe ser actualizado directamente por el titular a través del sistema. Asimismo, se le explica que cada vez que realiza un pago en línea, el sistema le permite ingresar el correo electrónico al cual desea que se envíe la factura; en caso de no diligenciarlo, automáticamente se remitirá al correo registrado y asociado al NIT.	NO ES UN RECLAMO ES UNA SOLICITUD	1 día	Desconocimiento del usuario	NO
3	2026-6	19/01/2026	Palmira Valle, 19 de enero de 2026. Señores CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA Ciudad De manera atenta y respetuosa solicito la devolución de fondos por \$266.900 pesos colombianos, los cuales corresponde a pago realizado el 26 de diciembre de una solicitud realizada por la página web, el trámite fue devuelto ya que el pago estaba errado y se debían mejorar unos puntos en la solicitud. Favor hacer transferencia a la cuenta de ahorros Bancolombia a nombre de la empresa Agroestanks SAS con número de cuenta 06673549673. Se adjunta notificación de la devolución, recibo de caja del pago electrónico, comprobante aprobado del pago electrónico y certificación bancaria de la cuenta empresarial. Gracias por la atención prestada. Atentamente, Lenny Julieth Chamorro Ortega CC: 1.086.137.291 Representante Legal Agroestanks SAS en Liquidación NIT: 901044019-7 Correo: agroestanks@gmail.com	Buenos días Con un cordial saludo y de acuerdo a lo solicitado, me permito informar que su solicitud fue recibida y se encuentra en proceso de autorización por el abogado, una vez este autorizada se procederá con el pago a la cuenta bancaria indicada. Cualquier inquietud o información adicional puede solicitarla al correo apoyofinanciero@ccpalmira.org.co	CONTABILIDAD	Se revisa caso con el área encargada Se brindó respuesta por escrito brindando orientación y/o solución	NO APLICA COMO RECLAMO TODA VEZ QUE ES UNA SOLICITUD QUE ESTÁ EN PROCESO.	1 día	Error del usuario	NO
4	2026-7	26/01/2026	solicitud de cámara y comercio la plataforma no deja compra ,	Cordial saludo Para la expedición del certificado, se debe de hacer la consignación de \$12.100, a este número de cuneta d Bancolombia cuenta corriente No. 06673951155, cuando ya hayan realizado dicho pago tan amable enviar el soporte del pago, para proceder a la expedición y envío. El caso fue remitido al área de sistemas el Quedo atenta a la consignación	REGISTRO MERCANTIL	Se le explica al usuario cómo hacer el pago; sin embargo el caso se remite al área de Sistemas para identificar si el problema es de la página. El coordinador de TI le escribe directamente al usuario para analizar cuál es la falta que el sistema presenta; sin embargo, el usuario no responde ni envía pantallazos de lo sucedido.	NO ES UN RECLAMO, ES UNA CONSULTA, ADICIONALMENTE NO ES CLARO EL PORQUE NO LO DEJO COMPRAR	1 hora	Error del usuario	NO
5	2026-27	13/03/2026	favor reembolsar el valor de 89.600 de acuerdo con recibo de pago 8000762692 pagado por la renovación de matrícula año 2026, ya que dicha matrícula fue cancelada. Adjunto certificado bancario para reembolso	Estimado Miguel Ángel Artunduaga Reciba un cordial saludo, En atención a su solicitud de devolución, le informamos que debe presentar una carta de manera física dirigida a la Cámara de Comercio de Palmira, en la cual solicite la devolución del dinero y explique brevemente la situación presentada. Adicionalmente, deberá adjuntar el recibo de pago correspondiente. Es importante que esta solicitud sea radicada antes del 31 de marzo para poder gestionar oportunamente el trámite. Adicionalmente, es pertinente tener en cuenta que para realizar la cancelación del registro no era necesario efectuar el pago de la renovación; sin embargo, comprendemos la situación y, una vez recibida la documentación, realizaremos la gestión correspondiente para evaluar su solicitud. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente.	REGISTRO MERCANTIL	Se le responde de manera formal acerca del paso a seguir para devolverle el dinero	Temporalmente se coloca un aviso en la página de PQRS/Correspondencia, donde se le indica al usuario por dónde debe solicitar la devolución del dinero	2 horas	Error del usuario	NO

RELACIÓN DE FELICITACIONES 2026 -1

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
1	13/02/2026	Por el profesionalismo con sentido humano.	Se dio a conocer a cada uno de los empleados involucrados el reconocimiento brindado por parte de los usuarios
2	17/02/2026	El señor Luis Enrique Ruiz, quien atiende el módulo 05, es una persona diligente en sus orientaciones, sin olvidar su calidez y gran formación profesional.	
3	18/02/2026	La atención fue excelente. Casilla #5.	
4	3/03/2026	Buena atención - Felicitaciones	
5	9/03/2026	La asesora Angela María nos dio una excelente orientación y vocación a servir, nos vamos muy contentos	
6	16/03/2026	Estoy recién llegado a Palmira y me llevo una excelente impresión por la calidad humana y atención del servicio al cliente	

RELACION DE DENUNCIAS POR EXTORSION O LLAMADAS DUDOSAS 2026 -1

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
No se presentaron			

RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO 2026 -1

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	PROCEDENTE SI/NO
No se presentaron				