

RELACIÓN DE QUEJAS 2026 -2

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	2026-41	13/04/2026	por medio del presente correo. hago solicitud urgente en nombre de la comunidad Combía, Toche, Teatino y Cabuyal. Por FAVOR contratar personal para mantenimiento de carreteras vías terciarias que comunican las principales vías de las zonas rurales con Palmira a esto se refiere contratar los llamados CAMINEROS. Se resalta que actualmente gracias a la comunidad campesina obligados a trabajar o a pagar el día que no se hace mantenimiento han tenido la vías en perfecto estado. Cabe resaltar que esto no es responsabilidad de la comunidad. Si bien es un presupuesto que el departamento de infraestructura se está ahorrando, de tal modo que el departamento de infraestructura o usted como Alcalde haga caso omiso a esta solicitud nos veremos en la obligación de poner una tutela al juzgado. Bueno por otra parte quiero el reporte de las gestiones que ya se han adelantado en la comunidad respecto a los temas de JAC que están haciendo recolección de dinero, realizando TESTAFERRATO recibiendo 60.000 de cada individuo que no sale a mantenimiento de carretera que anual vienen siendo 66 millones aproximadamente. Además, el tema de salud se quedó solo en reunión con los actores involucrados de la JAC porque hasta ahora no veo reparaciones de puestos de salud y atención médica. Por favor remitir este correo a los diferentes departamentos de gestión que haya lugar. numero de celular de quien hace listas 3166631380	No aplica, ya que es una queja anónima y no es competencia de la Cámara de Comercio de Palmira	N/A	Dado que se trata de una queja anónima, se procede a su cierre sin emisión de respuesta directa. No se realiza contacto al número de celular incluido en el mensaje, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales, ya que no se cuenta con autorización expresa del titular ni con información que permita su identificación. Adicionalmente, la queja fue remitida a la Ventanilla Única de la Alcaldía de Palmira, al considerarse un asunto de su competencia, para el trámite correspondiente.		2 días	Desconocimiento del usuario	NO	SI

RELACIÓN DE RECLAMACIONES 2026 -2

Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	PROCEDENTE SI/NO
6	2026-34	1/04/2026	El portal no permite la renovacion de palmira por que dice que falta la de cartagena, pero ya esa se realizo el dia de ayer.	Buenas tardes con un cordial saludo y de acuerdo a su solicitud una vez revisado el portal RUES verificamos que la matrícula de la sociedad principal no se encuentra actualizada (ver imagen) razón por la cual debe solicitar a la cámara de comercio de cartagena dicha actualización y asi ya podrá ingresar a nuestra portal y renovar su establecimiento sin más quedo atento ante cualquier otra inquietud	REGISTRO MERCANTIL	Este reclamo es atendido directamente por el funcionario John Riascos, quien le explica al usuario, porque aún no se puede hacer la renovación desde la Cámara de Comercio de Palmira		4 horas	Error de Cámara de Comercio de Cartagena	NO
7	2026-37	6/04/2026	Hoy, 1:45 p.m. tomé turno B20 - esperé 1/2 hora, pero llamaron a turno B21, le reclamé en casilla #2, me dijo que me llamó 5 veces. Siempre estuve pendiente sin que viera en la pantalla el B20. Me tocó tomar otro turno, lo que me representa otra demora más, pues tengo otros compromisos.	Reciba un cordial saludo. En atención a su reclamo relacionado con la situación presentada el día 31 de marzo, en primer lugar le ofrecemos disculpas por los inconvenientes que pudieron haberse generado. Para la Cámara de Comercio de Palmira es fundamental garantizar la satisfacción de nuestros usuarios en cada uno de nuestros servicios. De acuerdo con la revisión del caso, nuestro protocolo de atención establece que el servicio se presta en estricto orden de llegada, conforme al turno asignado, y contempla la realización de varios llamados para cada turno. En caso de no obtener respuesta, se continúa con el siguiente usuario, por lo que pueden presentarse situaciones en las que, por distintos factores, no se logre la atención en el momento previsto. Lamentamos cualquier inconformidad que esta situación haya podido ocasionarle y agradecemos que la haya puesto en nuestro conocimiento, ya que nos permite analizar estos casos, identificar oportunidades de mejora y seguir fortaleciendo la calidad de nuestro servicio. Cordialmente,	REGISTRO MERCANTIL	El caso fue expuesto a través del buzón de sugerencias el 31 de marzo, y su proceso de gestión se inició el 1 de abril, el cual se vivió con la Dirección Jurídica y con la funcionaria encargada de realizar el llamado del turno, quien informó que efectuó el llamado en cinco ocasiones antes de dar paso al siguiente usuario. Posteriormente, al presentarse la reclamación, la funcionaria identificó que el usuario se encontraba en el área de fotocopias y permaneció de espaldas durante un tiempo, lo que pudo haber impedido que atendiera el llamado. No obstante, se le indicó que, ante este tipo de situaciones, pudo haber atendido al usuario una vez finalizara con la persona que ya estaba siendo atendida, brindando una explicación clara tanto al afectado como a los demás usuarios presentes. Asimismo, se programará una reinducción orientada a reforzar la importancia de un trato servicial, empático y oportuno hacia los usuarios.	2 días	Error del usuario	NO	
8	2026-42	15/04/2026	He realizado el proceso de renovación de matrícula bajo el recibo de pago 128069. Hoy requiero el certificado y al descargarlo me sale una marca de agua que indica que no cumplo con la obligación legal	Estimada María Constanza Reciba un cordial saludo. En atención a su reclamo y de acuerdo con la revisión realizada, le informamos que un funcionario de la Cámara de Comercio de Palmira se comunicó telefónicamente con usted para brindarle orientación sobre su caso. Así mismo, le indicamos que el trámite aún no se refleja como finalizado, debido a que los estados financieros fueron presentados con ingresos en cero y sin las firmas requeridas (contador y titular). Adicionalmente, es importante tener en cuenta que los trámites radicados en las últimas semanas pueden presentar tiempos de respuesta mayores a los habituales, debido al incremento en la demanda por la fecha límite de renovación. Estos se gestionan en estricto orden de llegada. No obstante, es preciso señalar que este proceso hace parte de los controles necesarios para garantizar la correcta validación de la información reportada. Quedamos atentos a cualquier inquietud. Cordialmente, Claudia Marcela Calderón Coordinadora de Comunicación	REGISTRO MERCANTIL	Se realizó la verificación del caso en la plataforma, evidenciando que la usuaria efectuó la renovación de su matrícula el 31 de marzo de 2026. No obstante, el usuario adjuntó un estado financiero con ingresos en cero, el cual no cuenta con las firmas requeridas (contador y titular de la matrícula), por lo que el trámite no ha podido ser finalizado. Se estableció contacto telefónico con la usuaria para informarle la situación, quien manifestó que revisará el caso y evaluará si realiza nuevamente el trámite o presenta los estados financieros debidamente firmados. Adicionalmente, se le explicó que, debido a la época de renovación, los trámites que presentan modificaciones en los estados financieros pueden tardar más en reflejarse, ya que deben surtir un proceso de validación y se gestionan en orden de llegada, teniendo en cuenta la alta demanda que se registra en las últimas semanas de marzo. Posterior a la llamada, se le da respuesta de manera formal a través del módulo de PQRS.	Se debe revisar la opción de habilitar ventanas emergentes en el aplicativo, donde se le informe a la gente que este tipo de actualizaciones ingresan a un proceso de revisión, en orden de llegada y por lo cual la renovación no queda clara de inmediato.	2 días	Desconocimiento del usuario	NO
9	2026-43	15/04/2026	realice mi renovacion de la matricula mercantil el dia 31 de marzo de 2026 y el 8 de abril la de registro de proponentes, y hoy compre un certificado de existencia y representacion legal y me sale con el mensaje que " NO HA CUMPLIDO CON LA OBLIGACION LEGAL DE RENOVAR SU MATRICULA MERCANTIL".	Reciban un cordial saludo. En atención a su solicitud, les informamos que la renovación de la matrícula mercantil de HFL INGENIERIA Y ARQUITECTURA SAS, con NIT 901102771, presentó un tiempo mayor para reflejarse en el sistema, debido a que se reportó una reducción de activos. En estos casos, desde la Cámara de Comercio se debe realizar una revisión de los estados financieros, la cual se efectúa en orden de llegada. Adicionalmente, por la alta demanda registrada en las últimas semanas con ocasión de la fecha límite de renovación, los tiempos de respuesta se extendieron. Ofrecemos disculpas por los inconvenientes que esta situación haya podido generar; no obstante, es importante señalar que este procedimiento hace parte de los controles necesarios para garantizar la correcta validación de la información reportada. Entendiendo que esta situación no era clara en su momento y que generaron un certificado sin que aún se evidenciara la actualización, les compartimos el certificado actual, en el cual ya se refleja la renovación. Cordialmente, Claudia Marcela Calderón Coordinadora de Comunicaciones	REGISTRO MERCANTIL	Se hace seguimiento en la plataforma y se evidencia que presentaron reducción de activos en sus estados financieros, lo cual tomaba tiempo revisar y radicar. Se llama al usuario para explicarle la situación, se asigna un funcionario para gestionar el trámite y se procede a enviarle el certificado requerido.		1 día y medio	Desconocimiento del usuario	NO
10	2026-44	20/04/2026	Buenas tardes, acabo de tramitar una expedición virtual de un certificado de existencia y representación legal y el mismo sale con una marca de agua " NO ha cumplido la obligación Legal de la renovación de la Matrícula Mercantil" lo cual no es correcto ya que esta renovación ya se hizo y se realizó el pago correspondiente mediante PSE el pasado 28 de Marzo de 2026. anexo Soportes. Este certificado requiero sea corregido y enviado al correo registrado.	Estimados señores CAISO SAS En atención a su PQRS, nos permitimos informar que la renovación de la matrícula mercantil de CAISO S.A.S., con NIT 901187386-9, presentó un mayor tiempo para reflejarse en el sistema, debido a que se reportó una reducción de activos y los estados financieros fueron allegados sin el estado de resultados, lo cual dificultó una gestión más ágil del trámite. Adicionalmente, con el ánimo de brindar una pronta solución, el funcionario encargado intentó comunicarse al número de contacto registrado para ofrecer la retroalimentación correspondiente y subsanar la situación; sin embargo, no fue posible establecer contacto telefónico. En estos casos, la Cámara de Comercio debe realizar una revisión detallada de la información, la cual se lleva a cabo en estricto orden de llegada. Así mismo, es importante tener en cuenta que, durante las semanas cercanas a la fecha límite de renovación, se presenta un incremento significativo en la demanda de trámites, lo que puede generar una ampliación en los tiempos habituales de respuesta. Para nosotros es fundamental brindar un servicio cercano, oportuno y de calidad a la comunidad. No obstante, todos los trámites, así como la atención de PQRS y la atención presencial, se gestionan en estricto orden de recepción y conforme a los tiempos establecidos; para el caso de quejas y reclamos, el tiempo estimado de respuesta es de tres (3) días hábiles. En este sentido, lamentamos sinceramente los inconvenientes que esta situación haya podido generar y agradecemos su comprensión frente a los procedimientos necesarios para garantizar la adecuada validación de la información. Entendiendo que esta situación pudo no haber sido clara en su momento y que se generó un certificado sin que aún se evidenciara la actualización, nos permitimos compartirle nuevamente el certificado (el cual fue enviado previamente al correo caisosas@gmail.com), en el que ya se refleja la renovación.	REGISTRO MERCANTIL	Se establece comunicación telefónica con el usuario, se le explica la situación, quien agradece la aclaración, pero solicita la ayuda urgente ya que debe presentar el certificado para cerrar un negocio, se procede con un funcionario de registro a darle prelación a su caso, se le envía de manera urgente el certificado al correo y posteriormente se le da respuesta formal por el portal del PQRS	De manera temporal se pone un aviso en la página de Renovación, Actualización y Cancelación aclarando que el tiempo en verse reflejada la renovación puede tomar tiempo.	2 días	Desconocimiento del usuario	NO
11	2026-45	22/04/2026	Se hizo solicitud de apertura de matrícula de persona natural en la cual se pagó el certificado pero al momento de llegar la aprobación al correo no llegó el mismo. Adjunto envío el recibo de caja donde se puede evidenciar la solicitud y el pago de los rubros.	Buenos días estimada Ana Sofía Pulgarín, se revisa solicitud y trazabilidad del trámite, adicional se hace la respectiva consulta y validación con la persona que tuvo a cargo el trámite en revisión y se confirma que el certificado fue generado y enviado al correo bluetrave1032026@gmail.com el día 22 de abril a las 17:20 horas con recibo H000028154. Adjuntamos el certificado.	REGISTRO MERCANTIL	Se revisa el caso con el área de TI, evidenciando que el sistema registra el envío del certificado al correo electrónico indicado. Es posible que el mensaje haya sido direccionado a la bandeja de correo no deseado (spam).		2 días	Error del usuario	NO

RELACIÓN DE RECLAMACIONES 2026 -2

Id	Consecutivo	Fecha	Contenido de la Solicitud	Respuesta	Servicio	Acción Tomada	Observación	Tiempo de Respuesta	Causa	PROCEDENTE SI/NO
12	2026-57	7/05/2026	ASUNTO: Desistimiento de trámite y solicitud de devolución de dinero. Yo, MILLER MAURICIO MURILLO GIRALDO, identificado con la cédula de ciudadanía adjunta, actuando en calidad de titular de la matrícula mercantil No. 156223 y propietario del establecimiento de comercio "FLOW STON ICE COCKTAILS" (Matrícula No. 156224), por medio de la presente manifiesto mi voluntad expresa de DESISTIR del trámite de renovación de matrícula mercantil radicado bajo la siguiente información: Radicado: 10196394 Recibo: S000778754 Liquidación: 912486 Valor Pagado: \$263.100 COP Fecha del trámite: 11 de abril de 2026 El motivo de esta solicitud radica en que dicho trámite fue procesado con información errada e incompleta. Por tal razón, procedí a realizar un nuevo trámite de renovación con la información debidamente corregida, el cual fue pagado por un valor de \$136.100 COP y cuya renovación ya se encuentra debidamente reflejada y actualizada en el registro mercantil. En consecuencia, solicito formalmente la devolución de los doscientos sesenta y tres mil cien pesos (\$263.100 COP) correspondientes al pago del radicado 10196394 que no fue perfeccionado. Agradezco me informen el procedimiento a seguir para el reintegro de dichos recursos.	Estimado Miller Murillo Reciba un cordial saludo. En atención a su solicitud de devolución, le informamos que debe remitir la documentación correspondiente al correo apoyofinanciero@ccpalmira.org.co. Para ello, es necesario adjuntar los siguientes documentos: Carta de solicitud de devolución. Recibo del trámite o factura electrónica (evidenciamos que este documento no fue adjuntado). Número de cuenta o certificación bancaria a la cual se realizará la devolución. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente,	REGISTRO MERCANTIL	Se le responde al usuario de manera formal por dónde debe requerir el trámite		2 días	Desconocimiento del usuario	NO
13	2026-59	14/05/2026	Buen día, El pasado 12 de mayo realicé y pagué la renovación de mi Cámara de Comercio a través de la plataforma de la Cámara de Comercio de Cali, ya que en el sistema se indicaba que dicha renovación debía efectuarse por ese medio. Sin embargo, al intentar descargar actualmente mi certificado con ustedes, el sistema refleja que mi registro no se encuentra renovado y solicita nuevamente el pago, el cual ya fue realizado oportunamente. Al comunicarme con la Cámara de Comercio de Cali, me informan que ellos ya comparten y reportan los registros de renovación con ustedes, por lo que esta novedad correspondería a una falta de actualización en sus sistemas. Por lo anterior, solicito de manera urgente la validación y actualización de mi registro mercantil, con el fin de poder acceder y descargar mis documentos al día, evitando inconvenientes adicionales por una situación ajena a mi responsabilidad. Agradezco su pronta gestión y respuesta.	Estimado Mauricio Medina Reciba un cordial saludo. En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que realizamos la revisión correspondiente de su caso. Como resultado, evidenciamos que el trámite de renovación fue radicado inicialmente ante la Cámara de Comercio de Cali el día 12 de mayo. Posteriormente, la información fue cargada al sistema nacional RUES el 13 de mayo, fecha desde la cual quedó radicada en la Cámara de Comercio de Palmira para su respectivo procesamiento. Es importante tener en cuenta que, cuando se realiza la renovación de establecimientos matriculados en otras ciudades o municipios, la actualización de la información puede tardar hasta tres (3) días hábiles, debido a que esta no se refleja de manera inmediata y debe surtir un proceso interno de validación y revisión antes de quedar actualizada en el sistema. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda surgir.	REGISTRO MERCANTIL	Se verificó el estado de la renovación y se evidenció que el usuario realizó el trámite el 12 de mayo a través de la cámara de comercio donde se encuentra registrado su establecimiento principal. Asimismo, se identificó que, una vez la cámara receptora procesa y actualiza la información, esta debe ser transferida a las demás cámaras de comercio donde el empresario tenga registradas sucursales o establecimientos, para que cada una realice la correspondiente actualización en sus sistemas. Se constató que este proceso requiere algunos días para completarse y que los tiempos de actualización se encuentran dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. Finalmente, se brindó respuesta al usuario explicando las razones por las cuales la actualización de la renovación no se refleja de manera inmediata en nuestra base de datos.		1 día	Desconocimiento del usuario	NO
14	2026-60	15/05/2026	Señores CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA Asunto: Solicitud urgente de actualización de renovación mercantil y eliminación de trámite pendiente Cordial saludo, Por medio de la presente me permito manifestar mi inconformidad y solicitar de manera urgente la actualización de la renovación mercantil de mi empresa, debido a inconsistencias que actualmente se reflejan en el sistema de la Cámara de Comercio. La renovación fue presentada inicialmente de manera virtual en marzo de 2026 por parte de la contadora. Sin embargo, al momento de realizar el pago el día 27 de abril, el sistema no permitió continuar el proceso debido a una disminución en los activos reportados frente al año anterior. Por esta razón, fue necesario presentarme personalmente en las oficinas de la Cámara de Comercio de Palmira con los respectivos estados financieros para justificar dicha disminución. Allí se revisó la documentación, se realizó nuevamente la liquidación correspondiente y finalmente efectué el pago de la renovación de manera virtual, quedando el trámite debidamente realizado y cancelado el día 29 de abril de 2026 a las 11:32am. No obstante, el trámite inicial presentado continúa apareciendo como pendiente en el sistema, situación que está generando que el certificado de existencia y representación legal aparezca con la anotación de no renovación o falta de actualización, pese a que la renovación ya fue pagada y aprobada. Al consultar personalmente, se me informó que la actualización se vería reflejada en un plazo de dos (2) a tres (3) días hábiles. Sin embargo, desde el día 29 de abril hasta la fecha de hoy, 15 de mayo de 2026, he pagado 2 certificados y la inconsistencia persiste. Esta situación me está causando perjuicios, ya que necesito descargar con urgencia el certificado actualizado para presentarlo en procesos y trámites importantes. Por lo anterior, solicito respetuosamente: 1. La actualización inmediata de la renovación mercantil en el sistema. 2. La validación del	Al respecto le informo que revisada la base de datos de Registro mercantil se evidencia que la matrícula de la sociedad figura renovada a 29 de abril de 2026, tal como se evidencia en la siguiente imagen Ahora bien, respecto al tiempo que se tomó la entidad para actualizar las correspondientes tablas para que quede actualizada la fecha de renovación, el cual puede quedar inmediato cuando se hace el trámite 100% virtual y tomar unas horas o días en los casos en que se hace de manera mixta y/o manual por las revisiones que toca realizar para verificar que el formulario haya quedado debidamente diligenciado y sin errores y adicional que se hayan sufragado los costos correspondientes, conforme con el numeral 1.3.5.4, de la Circular 02 de abril de 2022, emitida por la Superintendencia de Sociedades que señala: "La renovación de la matrícula del comerciante, persona natural o jurídica, y la de sus establecimientos de comercio, agencias o sucursales, se entenderán realizadas desde el momento en que se entregue el formulario firmado, sin errores y debidamente diligenciado en la cámara de comercio y se reciba el valor correspondiente a la tarifa."; se señala que ese proceso puede tardar horas o días y ello depende de la temporada, ya que en tiempo de alta afluencia de público como los meses de marzo y abril, en que se presentan muchos trámites especialmente de renovaciones, son muchos los formularios que hay que revisar, así que, si bien es cierto internamente se han definido 3 días como máximo para esa labor; en la temporada de renovación esto es en los meses de marzo y abril esta labor por la gran cantidad de trámites que se reciben este proceso puede tomar el tiempo máximo permitido por la ley, esto es 15 días hábiles (Ley 1755 de 2015 artículo 14), así que mientras no se verifique que la renovación cumple con la presentación del formulario debidamente diligenciado, firmado y sin errores y se paguen los derechos no se entiende realizada la renovación.	REGISTRO MERCANTIL	La Dirección Jurídica dio respuesta formal al usuario, explicando los términos legales establecidos para la actualización de la renovación de la matrícula mercantil. Si bien la Cámara cuenta con un tiempo interno de gestión de hasta tres (3) días hábiles para efectuar este proceso, dicho plazo corresponde a una meta operativa y no debe comunicarse como un compromiso al usuario, especialmente durante periodos de alta demanda o cuando se encuentre activo un plan de contingencia. En este sentido, se realizó una toma de conciencia con el personal involucrado, reiterando la importancia de suministrar información clara, precisa y ajustada a los tiempos legales y a las condiciones particulares de cada caso, con el fin de evitar expectativas inadecuadas, prevenir confusiones y garantizar una atención oportuna y de calidad.	En el módulo de PQRS se encuentra cargado el archivo PDF que contiene la respuesta integral emitida al usuario, junto con las imágenes y demás soportes que respaldan la gestión realizada.	2 días	Error de procedimiento	NO
15	2026-70	5/06/2026	Solicitud devolucion del dinero recibo No 5000778522	Estimados señores de Asociación de Recicladores de Oficio de la Villa de las Palmas Reciban un cordial saludo. En atención a su solicitud, les informamos que para gestionar la devolución del dinero deben realizar la solicitud a través del siguiente enlace: https://ccpalmira.docflow.com/public/sucursal Para ello, pueden seguir el paso a paso disponible en el siguiente enlace: https://www.ccpalmira.org.co/wp-content/uploads/2025/11/Guia-VENTANILLA-VIRTUAL-CCPALMIRA.pdf Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente, Claudia Calderón, Coordinadora de Comunicaciones	CONTABILIDAD	Se orientó al usuario sobre el canal dispuesto para solicitar la devolución de dinero. Adicionalmente, se continúa con la ejecución del plan de mejoras del módulo de PQRS, dentro del cual se está evaluando la optimización de las categorías y opciones disponibles para que los usuarios puedan seleccionar de manera adecuada el tipo de solicitud que desean radicar. Lo anterior, teniendo en cuenta que las solicitudes de devolución de dinero no corresponden a la tipología de reclamo ni de derecho de petición, categorías que actualmente están siendo utilizadas de manera incorrecta para este fin.		2 horas	Desconocimiento del usuario	NO
16	2026-78	23/06/2026	solicitar respetuosamente la devolución del dinero cancelado por concepto del trámite radicado bajo el No. 10197894, correspondiente al recibo No. 5000782880, radicado el día 30 de abril de 2026	Estimados señores del Fondo de Empleados de Alimentos La Cali S.A. Reciban un cordial saludo. En atención a su solicitud, les informamos que para gestionar la devolución del dinero deben realizar la solicitud a través del siguiente enlace: https://ccpalmira.docflow.com/public/sucursal Para ello, pueden seguir el paso a paso disponible en el siguiente enlace: https://www.ccpalmira.org.co/wp-content/uploads/2025/11/Guia-VENTANILLA-VIRTUAL-CCPALMIRA.pdf Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional. Cordialmente, Claudia Calderón, Coordinadora de Comunicaciones	CONTABILIDAD	Se orientó al usuario sobre el canal dispuesto para solicitar la devolución de dinero. Adicionalmente, se continúa con la ejecución del plan de mejoras del módulo de PQRS, dentro del cual se está evaluando la optimización de las categorías y opciones disponibles para que los usuarios puedan seleccionar de manera adecuada el tipo de solicitud que desean radicar. Lo anterior, teniendo en cuenta que las solicitudes de devolución de dinero no corresponden a la tipología de reclamo ni de derecho de petición, categorías que actualmente están siendo utilizadas de manera incorrecta para este fin.		5 horas	Desconocimiento del usuario	NO

RELACIÓN DE FELICITACIONES 2026 -2

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION
7	27/04/2026	Gracias por su actitud de servicio módulo 5 (cinco)	Se dio a conocer a cada uno de los empleados involucrados el reconocimiento brindado por parte de los usuarios
8	27/04/2026	Muy buena disposición para los trámites, amable y muy proactivo, se nota su experiencia y manejo del trámite	
9	6/05/2026	Excelente atención, muy proactiva y resolutive la niña de la caja número 2	
10	8/05/2026	Atiende muy bien al público excelente diría yo	
11	20/05/2026	Felicitaciones en general	

RELACION DE DENUNCIAS POR EXTORSION O LLAMADAS DUDOSAS 2026 -2

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

RELACION DE SUGERENCIAS POR PROCESO O SERVICIO 2026 -2

NUMERO	FECHA	DESCRIPCION / PRINCIPALES CAUSAS	ACCION TOMADA POR LA ORGANIZACION	PROCEDENTE SI/NO
2026-47	20/04/2026	Me parece una falta de respeto que la forma y presentación de la credencial la cual sirve para exhibir en nuestro negocio, lo que expiden es recibo de mal presentación.	Se establece contacto telefónico con el usuario para escuchar al usuario. El usuario agradece la comunicación; se le brinda la explicación correspondiente y se valora su comentario, el cual será revisado con el área de Registro Mercantil para analizar la viabilidad de continuar ofreciendo este tipo de certificado.	NO
2026-48	24/04/2026	Sugiero que la credencial del establecimiento tuviera la misma calidad de antes, se veía mucho mejor.	Posteriormente, se hace una reunión con la Dirección Jurídica para revisar la posibilidad. Una vez analizada la situación, se procede a darle respuesta al usuario de manera formal, donde se le explica que por Ley solo hay un formato único para expedición de certificados a nivel nacional.	NO
2026-56	4/04/2026	Las MiPymes debemos tener la expedición de al menos 4 certificados al año (C/90 días) gratuitos al estar renovados en Cámara de Comercio.	La sugerencia es revisada con la dirección Jurídica, quien indica que los ingresos de las Cámaras son de carácter público y no tiene competencia para entregar dichos servicios de manera gratuita a menos que así sea autorizada por el Gobierno Nacional o por la entidad que controla y vigila de manera jurisdiccional esto es la Superintendencia de Sociedades y en el caso de los certificados cada uno tiene un costo de 1 UVB (que para el año 2026 corresponde a \$12.100) según el Decreto 045 de 2024. Con esta información, se le da respuesta formal al usuario vía correo electrónico	NO