



INFORME DE CORRESPONDENCIA

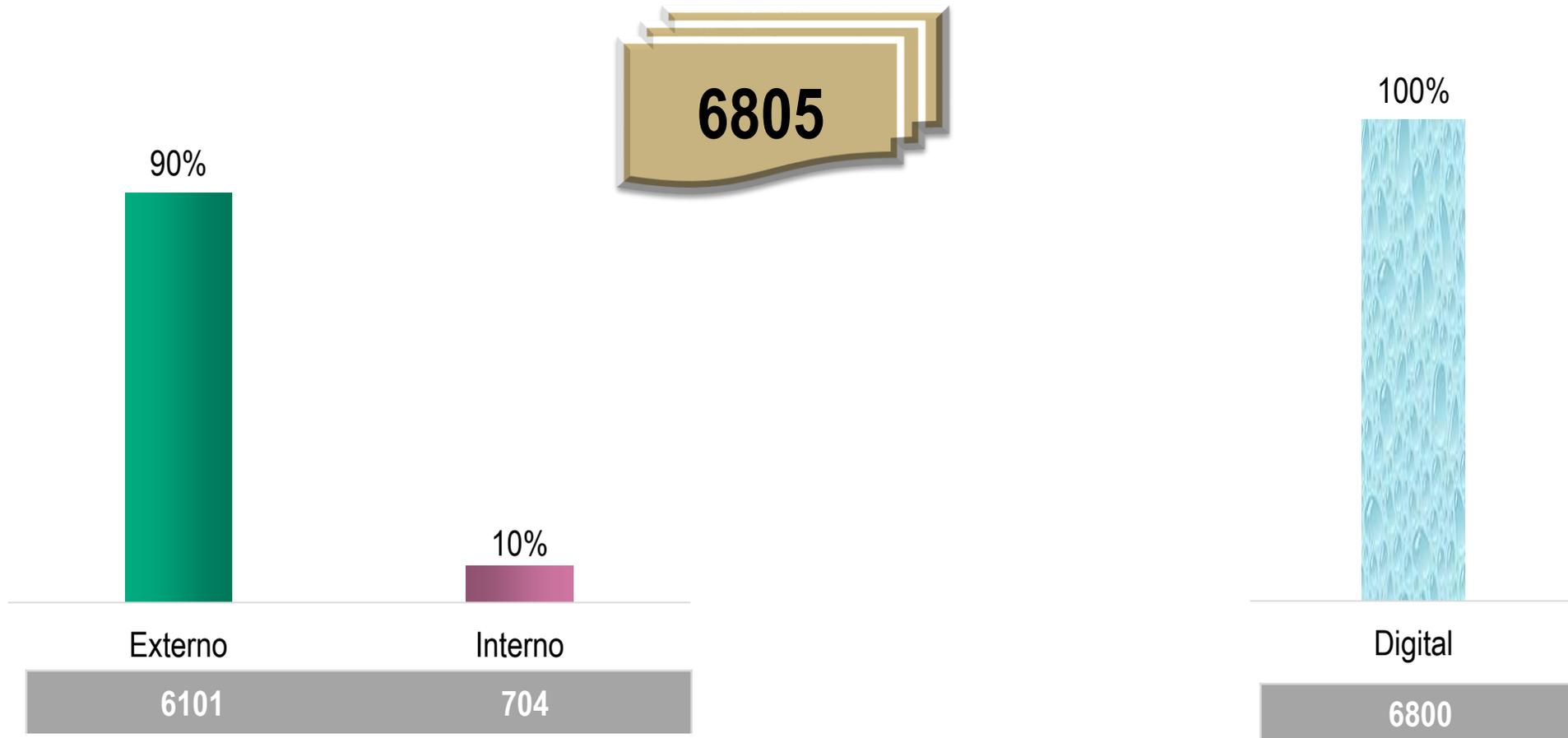
Enero 1 a diciembre 31 de 2024



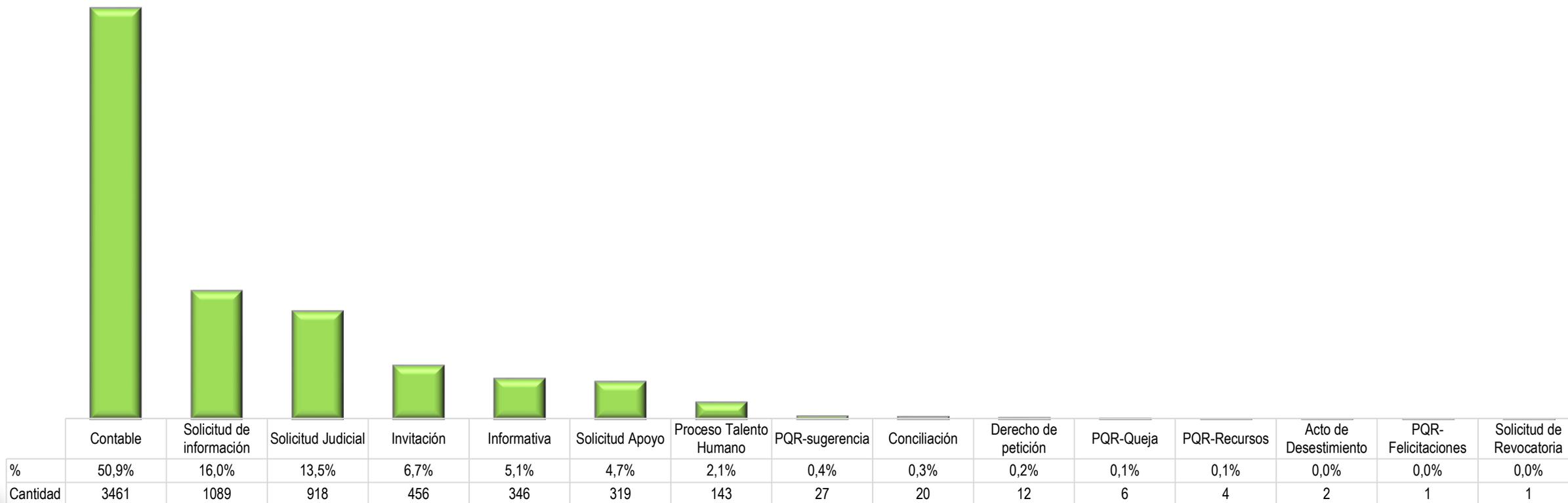
COMUNICACIONES



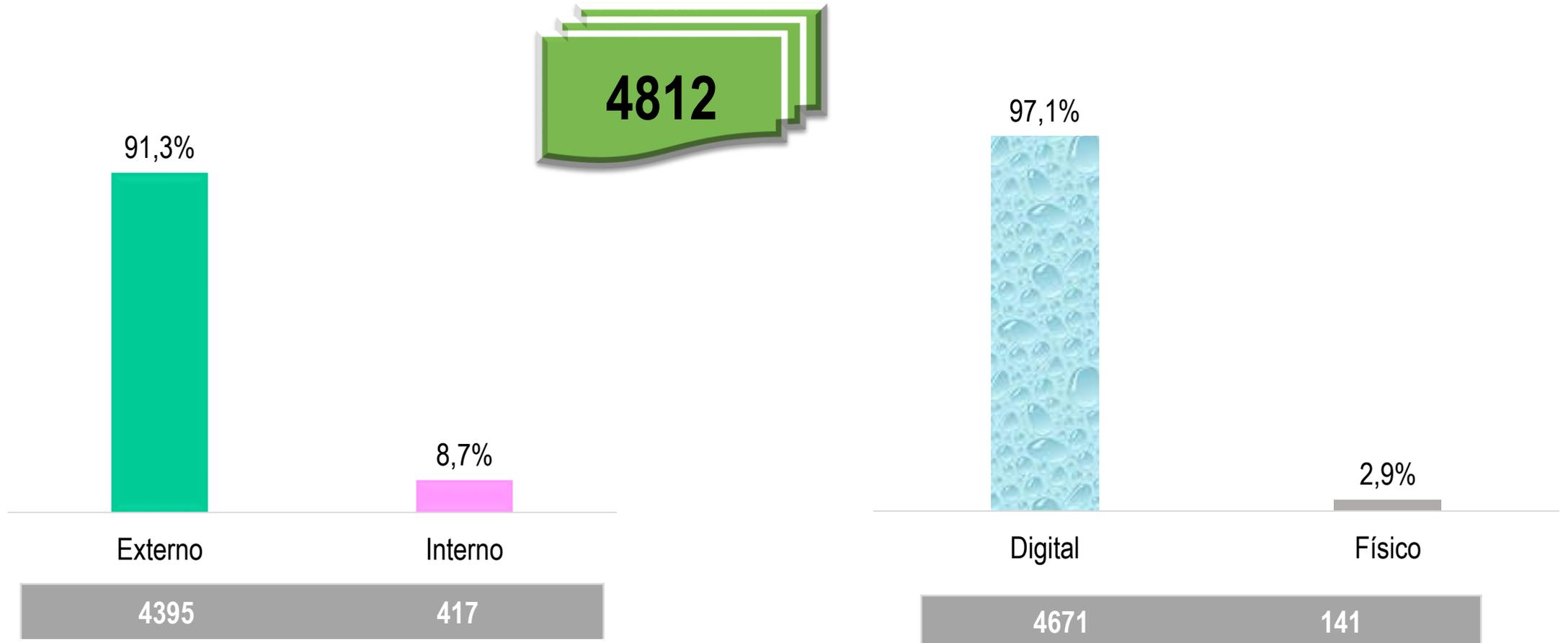
COMUNICACIONES RECIBIDAS



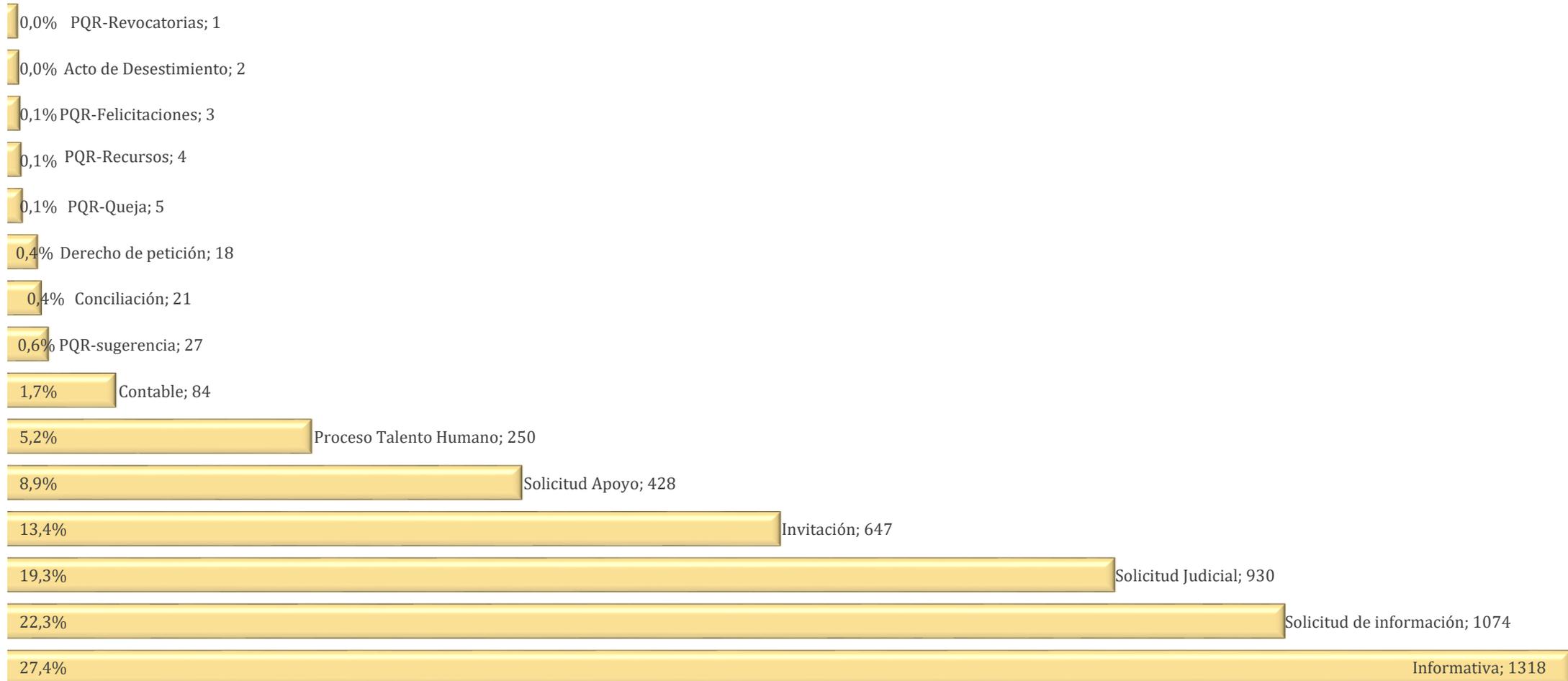
COMUNICACIONES RECIBIDAS



COMUNICACIONES ENVIADAS



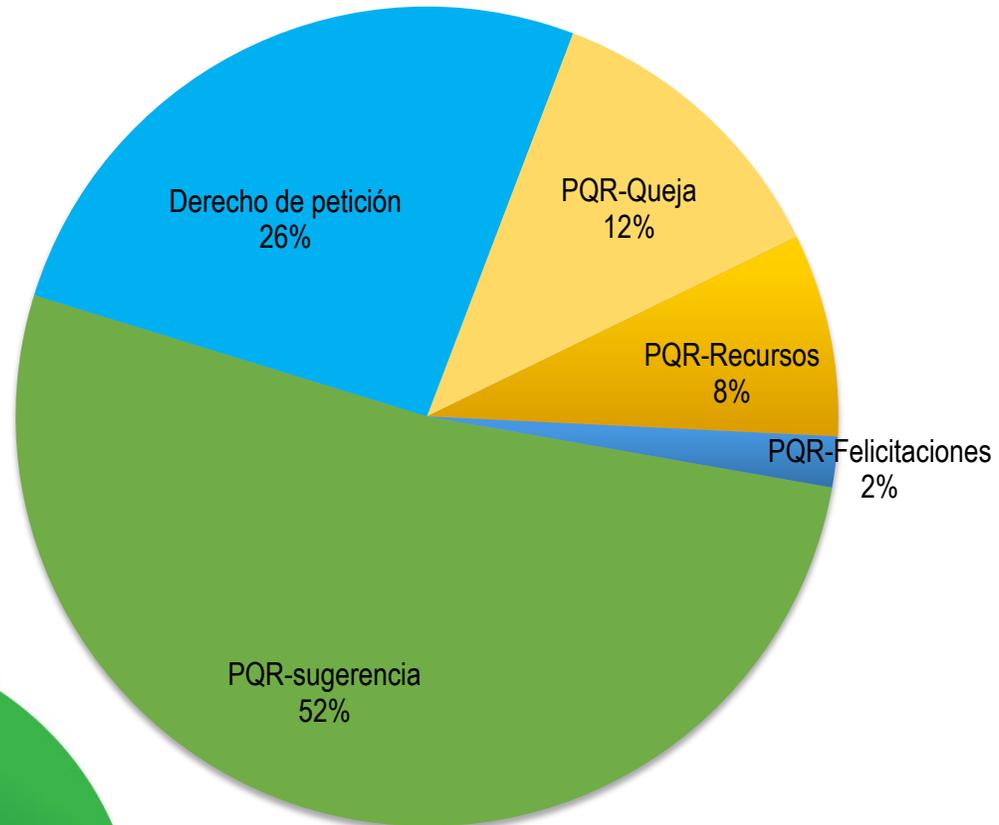
COMUNICACIONES ENVIADAS



PQRS RECIBIDAS



PQRS

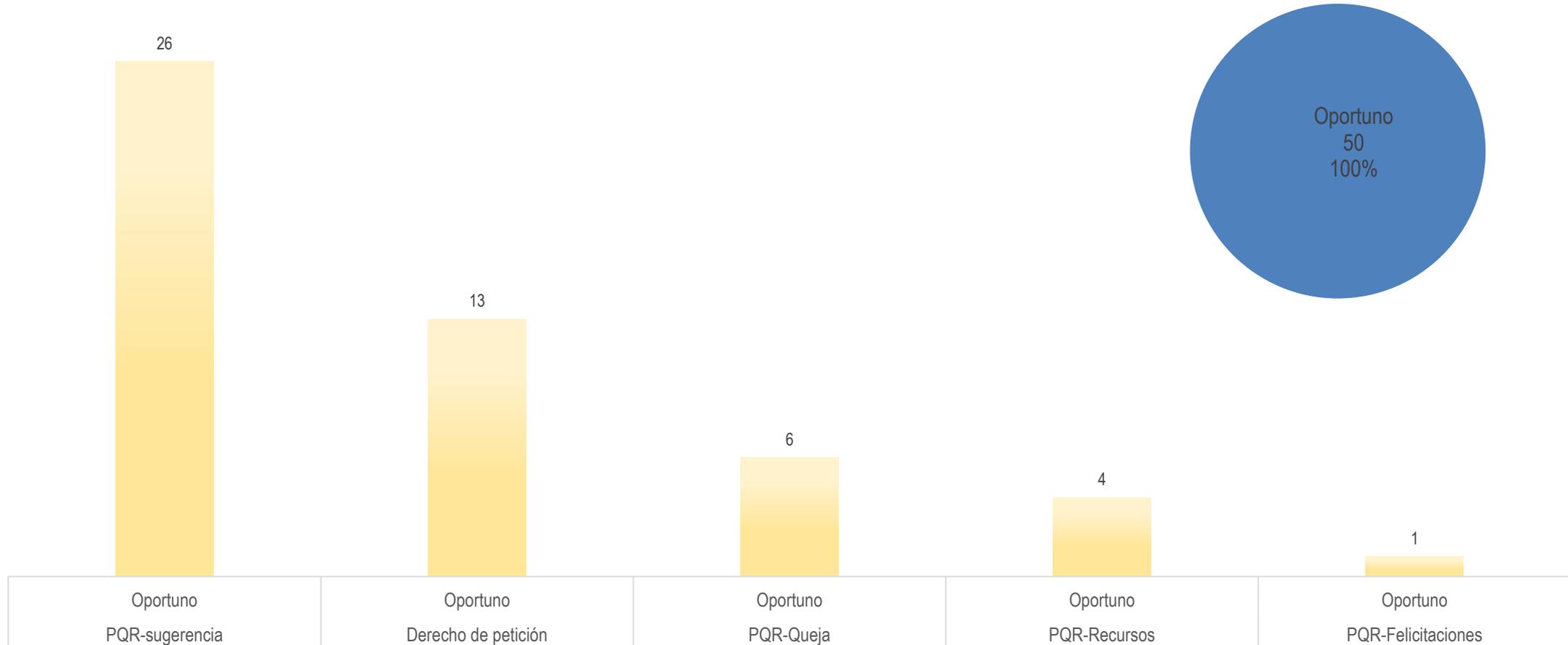


TIPO DE PQR'S	CANTIDAD
PQR-Sugerencia	26
Derecho de petición	13
PQR-Queja	6
PQR-Recursos	4
PQR-Felicitaciones	1
Total	50





PQR'S TIEMPOS DE RESPUESTA



QUEJAS

DESCRIPCIÓN	ATENCIÓN
<p>JOSÉ DAVID ORTEGA ARCINIEGAS (2024/02/08)</p> <p>Falla proceso de notificación, en inscripción convocatoria de Minicadenas.</p>	<p>Se da a conocer al interesado que el formulario denominado Postulación CCP Minicadenas 2023, contaba con una respuesta automática al finalizar el diligenciamiento, la cual notificaba la correcta postulación, este también contaba con la opción de remisión de una copia de las respuestas a una dirección electrónica a voluntad del usuario. Finalmente se indica que no se evidencia información de postulación de la empresa que representa y se invita a enviar las evidencias correspondientes.</p>
<p>JUAN CARLOS DÍAZ (2024/03/18)</p> <p>No conformidad por devolución trámite de reforma, por motivo de no indicar el nuevo número de domicilio.</p>	<p>Se da a conocer la naturaleza y control de legalidad de las cámaras de comercio. Referente al trámite se observó que el acta 1 del 30/01/2024 no señalaba el número de teléfono del nuevo domicilio por lo que se da a conocer el numeral 1.3.7.1 de la circular externa 100 000002 de la Superintendencia de Sociedades en el que indica “se emitirá requerimiento, en el que se le solicite como requisito para el registro, que informe los datos del nuevo contacto.”</p>

QUEJAS

DESCRIPCIÓN

MÓNICA YADIRA MONTOYA PÉREZ
(2024/03/19)

No conformidad con los tiempos y turnos de atención.

ATENCIÓN

Se le comunica al solicitante que verificada la base de datos no se encuentra radicación de trámites relacionados con la entidad que representa para el día en que se coloca la no conformidad, no obstante se indica que la atención en el área de registros públicos se realiza por estricto orden de llegada a excepción de las personas con atención prioritaria de que trata la ley.

Finalmente se indica que la temporada renovación oportuna ocurre todas las vigencias durante los tres primeros meses, bajo este escenario y como es del conocimiento de todos los actores del proceso, las jornadas en la entidad suelen ser álgidas por la cantidad de personas que se disponen a realizar su trámite lo que conlleva a que los tiempos se extiendan. Finalmente se ofrecen disculpas por los inconvenientes causados.

QUEJAS

DESCRIPCIÓN

MARTHA ANDRADE
(2024/07/15)

Demora en la atención en la sede del
Municipio de Mocoa

ATENCIÓN

Se le comunica al solicitante que su queja fue puesta en conocimiento de las funcionarias del área encargada y se ofrece disculpas, pues es cierto que, en algunas ocasiones, los tiempos de atención se ven afectados por diferentes razones, como pueden ser: tramites dispendiosos, falta de disponibilidad del personal (incapacidades, licencias, etc.), sin embargo se indica que la atención en el área de registros públicos se realiza por estricto orden de llegada a excepción de las personas con atención prioritaria de que trata la ley. Adicionalmente, contamos con los servicios virtuales como la página web y la APP de la entidad a través de las cuales se puede realizar los trámites sin necesidad de trasladarse a una de nuestras oficinas.

Finalmente manifestamos nuestro compromiso con la mejora constante de nuestros servicios, realizaremos seguimiento al personal y agradecemos el comentario presentado en la calificación del servicio, puesto que, es una herramienta para evaluar y validar que las funciones se estén cumpliendo en marco de nuestras competencias, también porque nos permite interactuar con el interesado o titular para ampliar las razones por las cuales pueda generarse una situación, así como gestionar una mejora continua en la prestación de nuestros servicios.

QUEJAS

DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

JHONATAN JAIRO HORMAZA MORALES

(2024/09/23)

No se atendió a la solicitud de base de datos enviada al correo.

Se informa al usuario la remisión correcta de los datos por él solicitados, al correo suministrado en la comunicación se remite nuevamente la información cerrando con esto la PQR.

ABELARDO JARAMILLO CORREA

(2024/09/23)

Inconformidad por afectaciones a viviendas cercanas, producto de la obra de construcción de la Cámara de Comercio del Putumayo.

Se atiende el requerimiento, indicando al quejoso, como primera instancia sobre la socialización del proyecto de obra, seguidamente la fecha en que se hace la visita a la vivienda por parte de interventoría y contratista de la obra, donde al parecer las afectaciones corresponden a factores externos, se concluye informando la finalización de actividades por parte de la maquinaria pesada y el compromiso por parte del ente cameral de atender a los requerimientos sobre posibles perjuicios, del mismo modo el mantenimiento a la vía.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

JOSÉ RAÚL BENAVIDES CUARÁN

(2024/01/17)

Vinculación a las jornadas promociones y/o actividades desarrolladas por la Cámara de Comercio del Putumayo.

Se informa al usuario que se tendrá en cuenta la sugerencia recibida, para lo cual, en los próximos eventos se realizará la invitación a participar de los espacios en los que aplique, teniendo en cuenta la actividad comercial que desarrolla.

JORGE EDUARDO ARIAS

(2024/01/17)

Contar con mas seguridad en la oficina de Orito.

Se da a conocer al usuario, que la entidad cameral cuenta con un circuito de seguridad contratado de forma privada, adicionalmente se cuenta con botones de pánico que alertan a la empresa de seguridad y a la policía nacional. Finalmente, se agradece la opinión dada y se invita a seguir participando de la encuesta de satisfacción al usuario con el fin de ofrecer un excelente servicio.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

YULI YULIETH GARCÍA BERRIO

(2024/02/12)

Brindar créditos y capacitaciones en atención al cliente.

Se informa que las Cámaras de Comercio cuentan con actuar reglado, es decir únicamente pueden realizar lo que la ley expresamente les faculta, siendo la asignación de créditos una de las actividades que no están dentro de la normativa asociada a esta entidad; sin embargo, se ha realizado campañas de educación financiera y acercamiento con entidades bancarias para fines crediticios. En cuanto a capacitaciones, se indica que contamos con un Campus Virtual con diversos temas de interés, disponibles las 24 horas y periódicamente se publica en la página web de nuestra entidad www.ccputumayo.org.co, la oferta de nuevas capacitaciones y cursos disponibles (con costo o gratuitas).

JORGE ANDRÉS VARGAS ACOSTA

(2024/02/12)

Realizar encuestas anónimas.

Se da a conocer, que los datos son netamente informativos con el objetivo de dar trazabilidad a las posibles sugerencias y brindar una respuesta personalizada, como también se informa que se realizaron los ajustes en nuestro formulario virtual, con el ánimo de que sea opcional la identificación de la persona. Se indica que de manera periódica se realiza validación en las calificaciones obtenidas y que nos comunicamos con nuestros usuarios con el ánimo, no solo de indagar cuales son los aspectos que ellos consideran pueden ayudarnos a mejorar, sino también de demostrarles la importancia que tiene su opinión para nosotros.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

JULIO HUMBERTO FLÓREZ RUA
(2024/03/18)

Buscar alternativas en proyectos que beneficien al empresario.

Se manifiesta al usuario que se realiza difusión de las jornadas de formación y proyectos que se llevan a cabo en marco de cada uno de los programas; mediante los medios de comunicación que tenemos (MSN, Correos, Facebook, Instagram, Twitter y Página Web) para lo que se invita a hacer uso de los servicios que ofrece la Cámara de Comercio a nuestros matriculados y afiliados, visitando la página web www.ccputumayo.org.co, donde podrá encontrar desde capacitaciones, webinars, píldoras 24/7 a través del Campus Virtual dispuesto para tal fin, además de enterarse de las diferentes convocatorias que pueden ser de su interés.

WESLEY TITO GARCÍA
(2024/03/18)

Inconformidad en las tarifas asociadas a los tramites de los registros públicos.

Se indica que las tarifas asociadas a los registros públicos son reguladas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, indicando que para el 2024 la estructura de tarifas será conforme al Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, modificado por el Decreto 2260 del 13 de diciembre de 2019 y el artículo 313 del Plan Nacional de Desarrollo.

Adicionalmente se le comunica que para la vigencia 2025 el Gobierno Nacional ha expedido el decreto 0045 de 2024 mediante el cual adoptó un nuevo esquema de tarifas, sin embargo, su aplicación rige a partir del 1 de enero de 2025.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

CLAUDIA PATRICIA JIMENEZ DÍAZ
(2024/03/18)

Presentar alternativas de apoyo para crisis económica que se está atravesando.

Se manifiesta que no desconocemos la difícil situación económica por la cual el país entero se encuentra atravesando. En este sentido desde la Cámara de Comercio estamos llevando programas y proyectos, a los diferentes municipios. Se invita acceder a ellos, los cuales son difundidos por los canales virtuales de la entidad y a través de nuestra página web, www.ccputumayo.org.co.

FRANKLIN ELIAS ERAZO TORRES
(2024/03/18)

Brindar atención cuando se realicen devoluciones de proponentes.

Se manifiesta al usuario que la entidad por obligación expresa, al momento de realizar una devolución provisional, indica los motivos de la misma, con el objetivo que el usuario pueda subsanar las inconsistencias reportadas; adicionalmente que debido a la afluencia de público en jornada de renovación oportuna, es posible que las líneas de comunicación presenten cierto tiempo de espera, por lo que se piden disculpas por las posibles molestias ocasionadas.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

GUILLERMO EDMUNDO MORA DÍAZ
(2024/03/18)

Vinculación en proyectos a los hoteles de Puerto Caicedo.

Se indica que cualquier programa o proyecto que se desarrolla desde la Cámara de Comercio, es objeto de publicación por todos los medios virtuales de la entidad, con el fin de que quien esté interesado y cumpla con los requisitos se pueda postular. Se invita a visitar nuestra página web www.ccputumayo.org.co, donde podrá encontrar desde capacitaciones, webinars, píldoras 24/7 a través del Campus Virtual dispuesto para tal fin, además de enterarse de las diferentes convocatorias que pueden ser de su interés

ROSA ESMERALDA BOADA GÓMEZ
(2024/03/18)

Envío de mensajes de texto más reiterativos, referente a capacitaciones.

Se informa que se realiza difusión de las jornadas que se llevan a cabo en marco de cada uno de los programas; mediante los medios de comunicación tales como (MSN, Correos, Facebook, Instagram, Twitter y Página Web). Sin embargo, se invita a hacer uso de los servicios que ofrece la Cámara de Comercio a nuestros matriculados, visitando la página web www.ccputumayo.org.co, donde podrá encontrar desde capacitaciones, webinars, píldoras 24/7 a través del Campus Virtual dispuesto para tal fin, además de enterarse de las diferentes convocatorias que pueden ser de su interés.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

YURI USUGA
(2024/03/18)

Mejorar el servicio de internet en las capacitaciones de proponente.

Se indica a la usuaria que debido al ancho de banda que manejamos, la cantidad de equipos y usuarios conectados durante la jornada laboral, sumado a las fallas que se están presentando continuamente a nivel general, lo cual es algo que no podemos controlar desde la entidad y que ha venido afectando a todo el departamento y fue lo que ocurrió el día de la capacitación. No obstante, se informa que si considera necesario se puede acordar una capacitación o asesoría presencial para resolver inquietudes.

DAIRON EMILIO ESTACIO CORTES
(2024/03/18)

Señalización al rededor de la oficina receptora Orito, para ubicar a los usuarios.

Se agradece la opinión allegada, Se indica al usuario que la normativa de señalización en espacios públicos no permite instalar avisos libremente, no obstante, la página web de la entidad, cuenta con la dirección exacta de cada una de sus sedes y puntos de atención cámara más cerca.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

BOLÍVAR CHAPUESGAL
(2024/03/19)

Mejorar el servicio de internet en las capacitaciones que se brinden.

Se indica a la usuaria que debido al ancho de banda que manejamos, la cantidad de equipos y usuarios conectados durante la jornada laboral, sumado a las fallas que se están presentando continuamente a nivel general, lo cual es algo que no podemos controlar desde la entidad y que ha venido afectando a todo el departamento y fue lo que ocurrió el día de la capacitación. No obstante, se informa que si considera necesario se puede acordar una capacitación o asesoría presencial para resolver inquietudes

ALICIA IBARRA VEGA
(2024/03/19)

Limitar los datos personales por motivo de llamadas extorsivas.

Se informa al usuario que el registro mercantil, al igual que la información que en el reposa es público, de acuerdo al artículo 26 del código de comercio. Se recomienda que denuncie a las autoridades competentes, todo hecho extorsivo



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

ZOILA NATIVIDAD GUERRÓN ANDRADE
(2024/03/19)

Enviar a los correos electrónicos las fechas de renovación.

Se informa que sobre las fechas de renovación oportuna, se dispuso diferentes alternativas a nuestros empresarios, comerciantes y comunidad en general, como la visita en temporada de renovación los días sábados puerta a puerta a los establecimientos de comercios, agendar cita previa, difusión por redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok), perifoneo, cámaras móviles a los municipios donde no cuenta con sede, así mismo mensajes de texto e información en la página web y extensión de horario en temporada de renovación oportuna.

LINO ANDRÉS LEYVA
(2024/04/03)

Contar con un dispensador de turnos en la sede de Orito.

Se agradece por la opinión dada y se informa que se tendrá en cuenta, contar con un dispensador de turno para mejorar nuestros servicios hacia nuestros usuarios. También es importante mencionar que la atención se realiza en estricto orden de llegada salvo en los casos de atención preferencial contenidos en la normativa y adoptados por la entidad.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

YEIMI DANIELA BETANCOURTH ARAUJO

(2024/04/03)

Allegar los mensajes de información por medio de WhatsApp.

Se da a conocer que la Cámara de Comercio del Putumayo dispone únicamente de grupos de WhatsApp que corresponden a los afiliados, donde se brinda la información y beneficios a los que pueden acceder por ser afiliados.

GABRIELA RESTREPO

(2024/04/09)

Contar con un dispensador de turnos en la sede de Orito.

Se agradece por la opinión dada y se informa que se tendrá en cuenta, contar con un dispensador de turno para mejorar nuestros servicios hacia nuestros usuarios. También es importante mencionar que la atención se realiza en estricto orden de llegada salvo en los casos de atención preferencial contenidos en la normativa y adoptados por la entidad.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

PAULO DÍAS ORDOÑEZ

(2024/04/15)

Contar con mas funcionarios, en temporada alta de renovación.

Se informa que la Cámara de Comercio del Putumayo pone a disposición de los comerciantes todo el personal que se requiere, en especial en jornada de renovación, para la atención de los trámites; Adicionalmente, contamos con los servicios virtuales como la página web y la APP de la entidad a través de las cuales se puede realizar los trámites sin necesidad de trasladarse a una de nuestras oficinas. También, contamos con un total de 7 corresponsales en los municipios de Villagarzón, Puerto Leguízamo, Puerto Guzmán, San Miguel, San Francisco y Puerto Caicedo con el fin de brindar más facilidades a los empresarios de estas zonas.

MELISSA PERDOMO BOLAÑOS

(2024/04/29)

Utilizar el dispensador de turnos y capacitar al personal de la sede de Mocoa.

Se agradece por la opinión dada y se informa que se tendrá en cuenta, contar con el dispensador de turno para mejorar nuestros servicios. Es importante mencionar que la atención se realiza en estricto orden de llegada salvo en los casos de atención preferencial contenidos en la normativa y adoptados por la entidad. De igual manera se brinda una capacitación a las asesoras de la seccional de Mocoa en atención al usuario y trámites registrales en general, con el fin de mejorar la prestación de nuestros servicios.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

LEONSO BEDOYA IRRAGA
(2024/04/29)

Informar cuando se tengan apoyos empresariales.

Se indica que cualquier programa o proyecto que se desarrolla desde la Cámara de Comercio, es objeto de publicación por todos los medios virtuales de la entidad, con el fin de quien esté interesado y cumpla con los requisitos se pueda postular. Se cuenta con la página web www.ccputumayo.org.co, donde se podrá encontrar desde capacitaciones, webinars, píldoras 24/7 a través del Campus Virtual dispuesto para tal fin, además de enterarse de las diferentes convocatorias que pueden ser de su interés.

LAURA DELGADO
(2024/07/22)

Tener en cuenta las actividades económicas principales y secundarias

Se agradece la sugerencia, dada que esto permite medir el nivel de satisfacción de las sedes de la Cámara de Comercio del Putumayo, no obstante, se indica las instrucciones de la Circular 100-000002 de 25 de abril de 2022 expedida por la Superintendencia de Sociedades, en las actividades económicas solo se podrá indicar una clasificación principal y máximo tres clasificaciones secundarias, de acuerdo con el sistema de Clasificación Industrial uniforme (CIIU). Conforme a lo anterior a la fecha no existen instrucciones que permitan indicar más de cuatro (4) actividades económicas de acuerdo a la Clasificación Industrial Uniforme (CIIU), así el objeto social de la sociedad sea extenso.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

NEIDY CONSUELO CUASIALPUD REVELO (2024/11/14)

Continuidad en la realización de cursos en elaboración de muñecas.

Se informa a la usuaria que se realizó una alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el desarrollo de los cursos en diferentes municipios, lo cual fue de gran acogida por los usuarios, así mismo se señala que para el próximo año se tendrán en cuenta en el plan de capacitaciones.

KAREN VANESSA NARVÁEZ ALBAN (2024/11/14)

Mejorar la calidad de las imágenes, en las presentaciones de las capacitaciones.

Se indica a la usuaria que en oportunidades las diapositivas no las realiza Cámara de Comercio del Putumayo, si no el expositor como tal, por lo cual no nos permite garantizar la calidad de las imágenes proyectadas, no obstante se cuenta con los equipos, esto con el fin de brindar las herramientas necesarias para que el tema tratado sea visto con mayor claridad por los asistentes. De igual manera se agradece por la opinión dada la cual nos permite mejorar nuestros servicios.



SUGERENCIAS



DESCRIPCIÓN

ATENCIÓN

CRISTINA LÓPEZ IBARRA
(2024/11/14)

Contar con mas cantidad de mobiliario en la entidad.

Se agradece por la opinión dada y se informa que se tendrá en cuenta, contar con una mayor cantidad de mobiliario el cual nos permitan mejorar nuestros servicios y brindarles una mayor comodidad a nuestros usuarios.

LAURA PEÑA PELÁEZ
(2024/11/14)

Ampliar temática de la capacitación uso de herramientas digitales.

Se da a conocer que la capacitación fue dictada en el marco de las actividades del Clúster de Turismo, por el profesional Esteban Gilón. Como información, las charlas tienen unos tiempos definidos, esta precisamente se enfocó en hacer ver la herramienta como una oportunidad de crecimiento de negocios, con temas de fácil manejo para todos, por lo tanto, se tendrá en cuenta la opinión dada, para ampliar la temática en futuras capacitaciones.

ACCESO DE INFORMACIÓN DENEGADA



0%

SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD



26



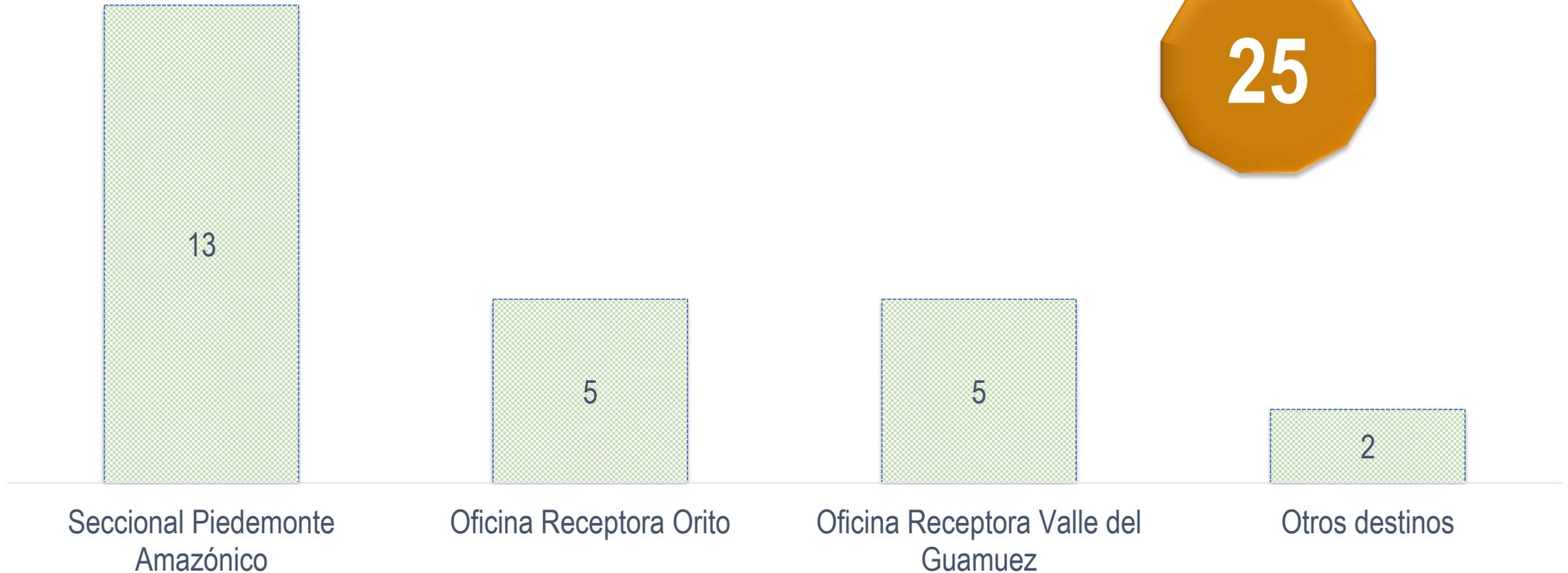
CONTROL DE ENCOMIENDAS





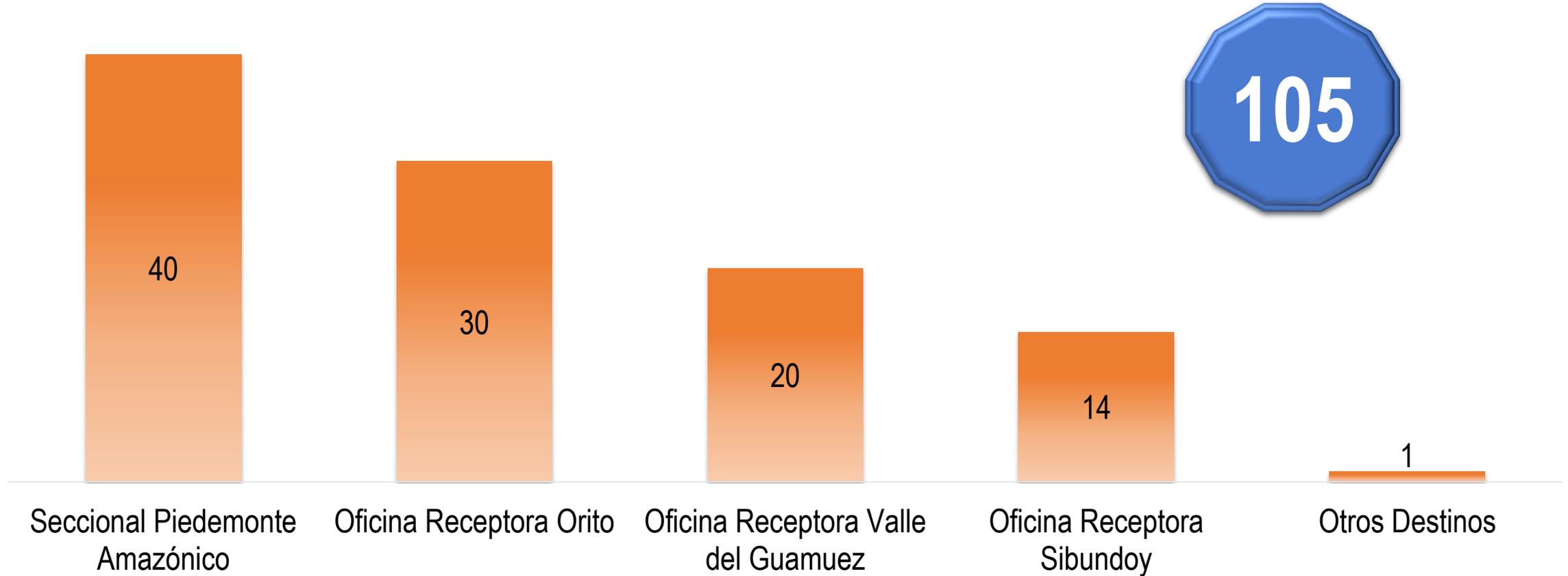
ENCOMIENDAS RECIBIDAS

25





ENCOMIENDAS ENVIADAS





Gracias

Mayores informes

www.ccputumayo.org.co
correspondencia@ccputumayo.org.co

