

CCF- No. - PQRSV1-1958

Facatativa. , 27 de febrero de 2026

**Señor
Anonimo**

ASUNTO QUEJA RADICADO 26-781

Reciba un cordial saludo del área de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Facatativá, entidad dedicada fundamentalmente a prestar servicios delegados por el estado de alta calidad y propendiendo por el fortalecimiento de proyectos de desarrollo socioeconómico en la jurisdicción.

De la manera más atenta y en atención a su solicitud según asunto de la referencia, me permito informar que de acuerdo a su petición se realiza la siguiente trazabilidad:

I. QUEJA

“... Funcionario Modulo 5

Poca paciencia para con el cliente

Se molesta porque tiene que repetir lo que uno no entiende .

Al cliente hay que sonreírle, hay que mandarlo a hacer un curso de atención al cliente...”

II. SEGUIMIENTO Y GESTIÓN

Al respecto de los hechos que dan origen a la queja me permito informar que en el primer trimestre del año el aumento en la afluencia de usuarios en la entidad se genera porque tenemos en este momento la temporada de renovación 2026 que muy seguramente genera en nuestros colaboradores la necesidad de dar agilidad en los procesos con el animo de minimizar los tiempos de respuesta y satisfacer las necesidades de los clientes ya que nuestra atención es personalizada y cada asesoría puede relacionarse con cualquiera de los registros públicos que llevamos por delegación del Gobierno nacional, por esta razón, es posible que esta agilidad pueda confundirse con la sensación de molestia por parte del colaborador.

Sin desconocer su apreciación y con el animo de gestionar su retroalimentación en la atención por parte de todos los colaboradores, le informo que el área de Talento Humano y la Dirección de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Facatativá, mancomunadamente y en pro de mejorar la imagen institucional vienen gestionando para la vigencia 2026 capacitaciones certificadas de 40 horas con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en temas relacionados con Servicio al cliente que reflejara la mejora continua de nuestros procesos y el fortalecimiento de las habilidades del personal de la entidad en temas como:

- Servicio al cliente mediante comunicacion efectiva
- Servicio al cliente un reto personal
- Tecnicas de comunicacion en el nivel operativo

Por ultimo esperamos poder contar con su presencia nuevamente en la entidad para brindar nuestros servicios con claridad, cordialidad y eficiencia.



SANDY MILENA RAMIREZ CHAVES
Coordinador de Registro