

INFORME SFPQR AGOSTO 2024

NÚMERO 8 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 175 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (5)

Peticiones (167)

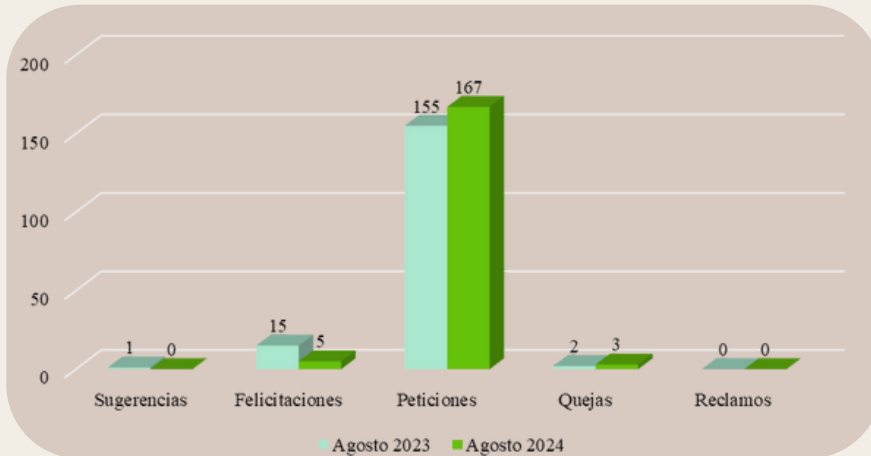
Quejas (3)

Reclamos (0)

Total (175)

☀ Durante el mes de **agosto de 2023**, se recibieron 173 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (15), Peticiones (155), Quejas (2), Reclamos (0) y durante el mes de **agosto de 2024** se recibieron 175 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (5), Peticiones (167), Quejas (3) y Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **1,2%** de solicitudes del mes de agosto de 2024 frente al 2023.

Comparativo SFPQR Agosto 2023 - Agosto 2024



FUENTE. SCL - FO - 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2023 VS 2024

SISTEMA SFPQR

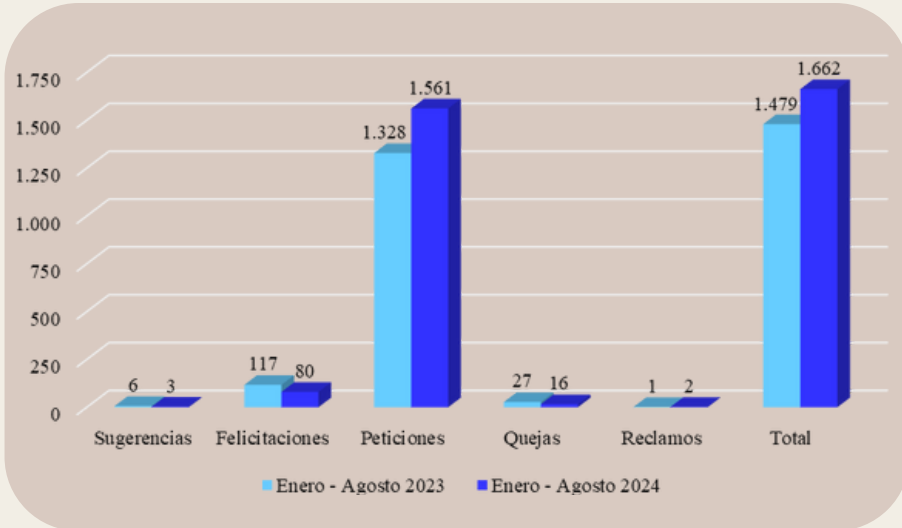
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio al usuario.

La Cámara de Comercio de Tunja, ha mejorado en la prestación del servicio, atención al usuario, agilidad en los servicios y actitud de los funcionarios, gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio, con acciones como diferentes capacitaciones a funcionarios, perfeccionar los sistemas, agendamiento para asesoría de trámites por medio del Centro de Atención de Respuesta Inmediata - CARI.

También, por el uso continuo del DIGITURNO, sistema para la toma de turnos desde diferentes dispositivos móviles y en la recepción de la entidad, así como la implementación de otros canales virtuales.

SFPQR AÑO CORRIDO

**Comparativo SFPQR
 Enero - Agosto 2023 vs Enero - Agosto 2024**



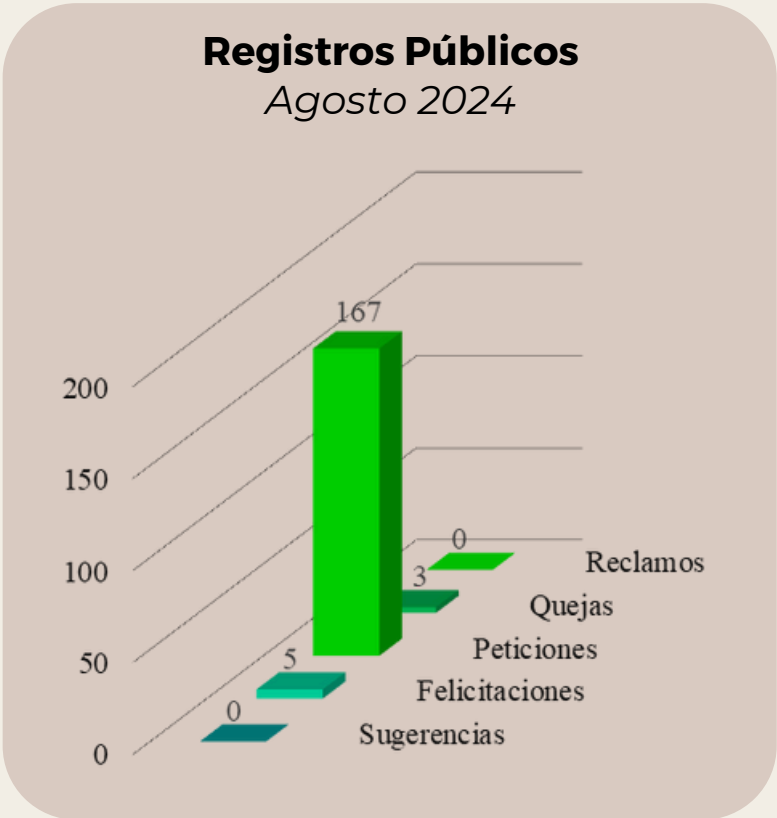
- Sugerencias (3)
- Felicitaciones (80)
- Peticiones (1.561)
- Quejas (16)
- Reclamos (2)
- Total (1.662)**

☀ Durante lo corrido del año 2024 se han presentado en total 1.662 SFPQR. Lo que representa un aumento del **12,4%** respecto al mismo periodo en el año 2023.

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2023 VS 2024

POR DEPARTAMENTOS

- ☀ La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos recibió 163 peticiones de manera directa y 4 por medio del sistema SFPQR. También recibió 5 felicitaciones y 3 reclamo.
- ☀ Durante este mes todas las SFPQR fueron dirigidas hacia la secretaría general - jurídico y de registros públicos.



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2024

**PRONTITUD EN LAS
RESPUESTAS SFPQR**

<i>Tipo de solicitud</i>	Número de solicitudes respondidas a tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
<i>Sugerencias</i>	0	0	100%
<i>Felicitaciones</i>	5	5	100%
<i>Peticiones</i>	167	167	100%
<i>Quejas</i>	3	3	100%
<i>Reclamos</i>	0	0	100%
Total	175	175	100%

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO 2024

El Departamento de Planeación y Estudios Económicos en su proceso de Servicio al Cliente, realiza trazabilidad permanente a las solicitudes de SFPQR recibidas directamente por el proceso. Así mismo, la Secretaría General / Departamento Jurídico y de Registros Públicos, realiza trazabilidad a las solicitudes atendidas directamente por dicha dependencia.

La colaboración de estos dos Departamentos permitió responder el 100% de las solicitudes, dentro de los tiempos establecidos tanto en el proceso de Servicio al Cliente, como en los procesos que intervienen en las respuestas requeridas.

**INDICADORES DEL PRODUCTO NO CONFORME DEL
PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE**

**NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE
RESPUESTAS DE SFPQR**

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante agosto de 2024, 12 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{12} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para agosto de 2024, se obtiene como resultado un 100%.

**NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE
TRASLADOS DE SFPQR**

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante agosto de 2024, 12 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{12} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para agosto de 2024, se obtiene como resultado un 100%.

COMITÉ DIRECTIVO

John Jairo Martínez Álvarez
Presidente Ejecutivo

Claudia Patricia Ochoa Arenas
Directora del Departamento de
Planeación y Estudios Económicos

COMITÉ TÉCNICO¹

**Harold Mauricio Suárez
Calderón**

Auxiliar I del Departamento de
Planeación y Estudios Económicos

Iván Mauricio Calvete Murcia
Apoyo Dpto. de Planeación y
Estudios Económicos

Gabriel Felipe Rubio Vivero
Apoyo del Departamento de
Planeación y Estudios Económicos



¹ Departamento de Planeación y Estudios Económicos | Cámara de Comercio de Tunja
Correo electrónico: planeacion@cctunja.org.co
auxplaneacion@cctunja.org.co
apoplaneacion@cctunja.org.co
apoplaneacion2@cctunja.org.co