

# 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)

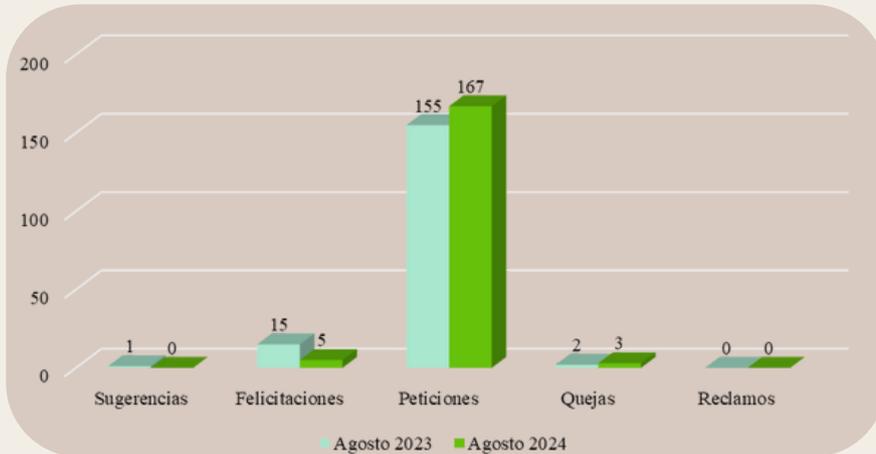
Quejas (3)

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

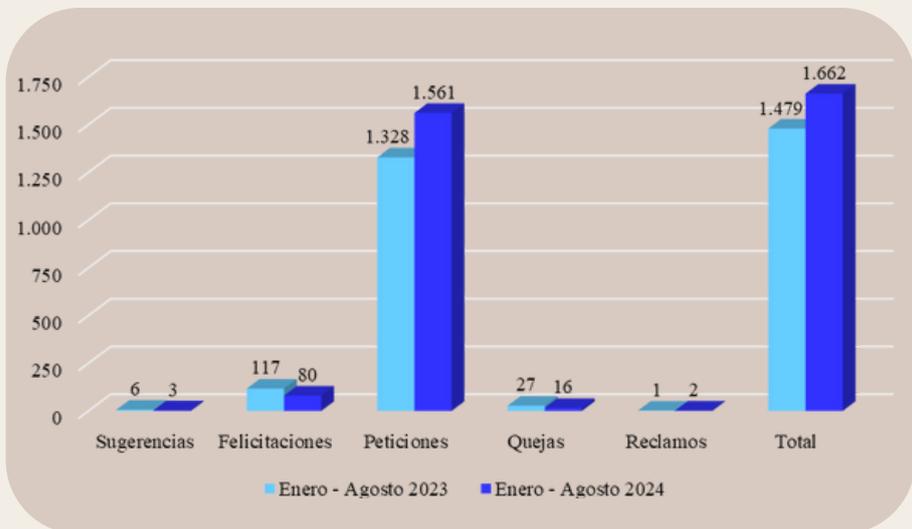
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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

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.

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.

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%        |
| <b>Total</b>             | <b>175</b>                                 | <b>175</b>                            | <b>100%</b> |

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 TÉCNICO<sup>1</sup>

**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



---

<sup>1</sup> Departamento de Planeación y Estudios Económicos | Cámara de Comercio de Tunja  
Correo electrónico: [planeacion@cctunja.org.co](mailto:planeacion@cctunja.org.co)  
[auxplaneacion@cctunja.org.co](mailto:auxplaneacion@cctunja.org.co)  
[apoplaneacion@cctunja.org.co](mailto:apoplaneacion@cctunja.org.co)  
[apoplaneacion2@cctunja.org.co](mailto:apoplaneacion2@cctunja.org.co)