

INFORME SFPQR SEPTIEMBRE 2024

NÚMERO 9 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 216 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (1)

Peticiones (213)

Quejas (2)

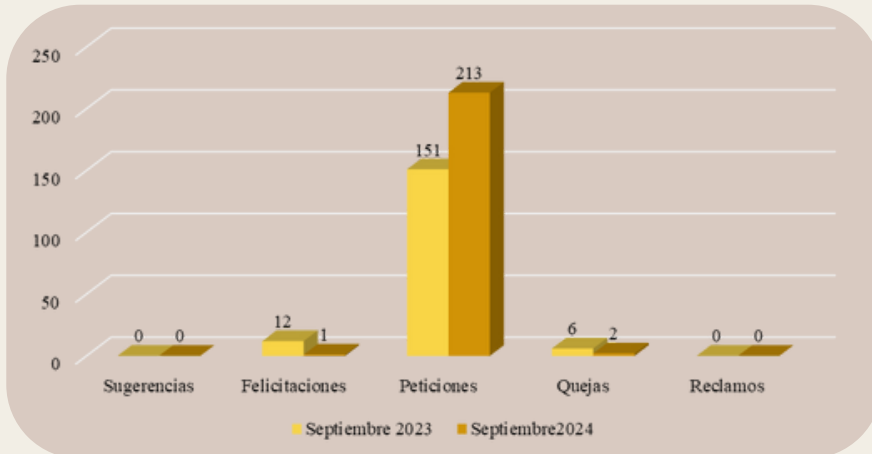
Reclamos (0)

Total (216)

☀ Durante el mes de **septiembre de 2023**, se recibieron 169 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (12), Peticiones (151), Quejas (6), Reclamos (0) y durante el mes de **septiembre de 2024** se recibieron 216 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (213), Quejas (2) y Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **27,8%** de solicitudes del mes de septiembre de 2024 frente al 2023.

Comparativo SFPQR

Septiembre 2023 - Septiembre 2024



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

SISTEMA SFPQR

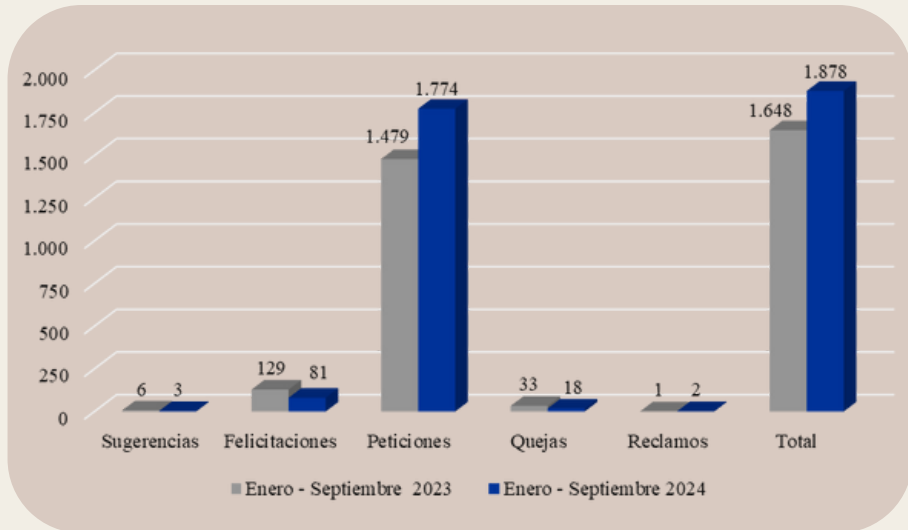
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio 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 - Septiembre 2023 vs Enero - Septiembre 2024**

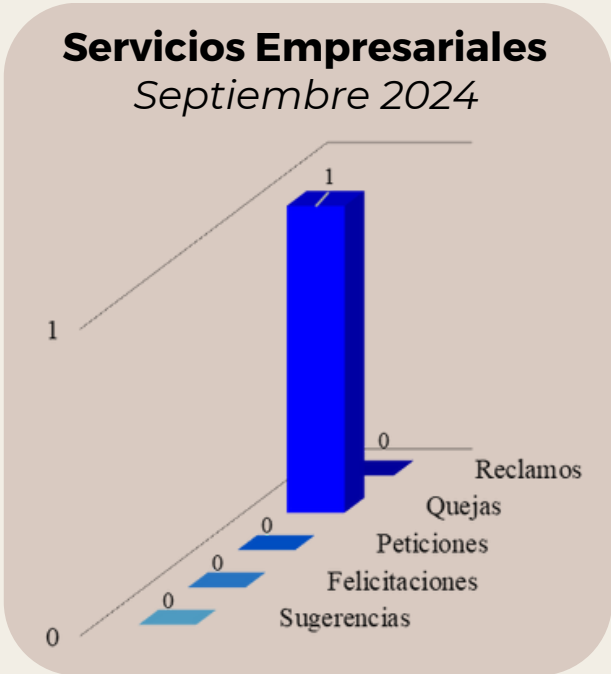


- Sugerencias (3)
- Felicitaciones (81)
- Peticiones (1.774)
- Quejas (18)
- Reclamos (2)
- Total (1.878)**

☀ Durante lo corrido del año 2024 se han presentado en total 1.878 SFPQR. Lo que representa un aumento del **14,0%** respecto al mismo periodo en el año 2023.

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

POR DEPARTAMENTOS



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

☀ La Secretaría General – Jurídico y de Registros Públicos recibió 212 peticiones de manera directa y 1 por medio del sistema SFPQR. También recibió 1 felicitación y 1 queja,

☀ Servicios empresariales recibió 1 queja.

**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> | 1 | 1 | 100% |
| <i>Peticiones</i> | 213 | 213 | 100% |
| <i>Quejas</i> | 2 | 2 | 100% |
| <i>Reclamos</i> | 0 | 0 | 100% |
| Total | 216 | 216 | 100% |

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2024, 4 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{4} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para septiembre 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 septiembre de 2024, 4 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{4} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para septiembre 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

PBX: (8) 747 46 60, ext. 151

Dirección: calle 35 # 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia

Sitio web: <https://cctunja.org.co/>