

# INFORME SFPQR OCTUBRE 2024

NÚMERO 10 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

## SFPQR RECIBIDAS

### HEMOS RECIBIDO 214 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (4)

Peticiones (202)

Quejas (7)

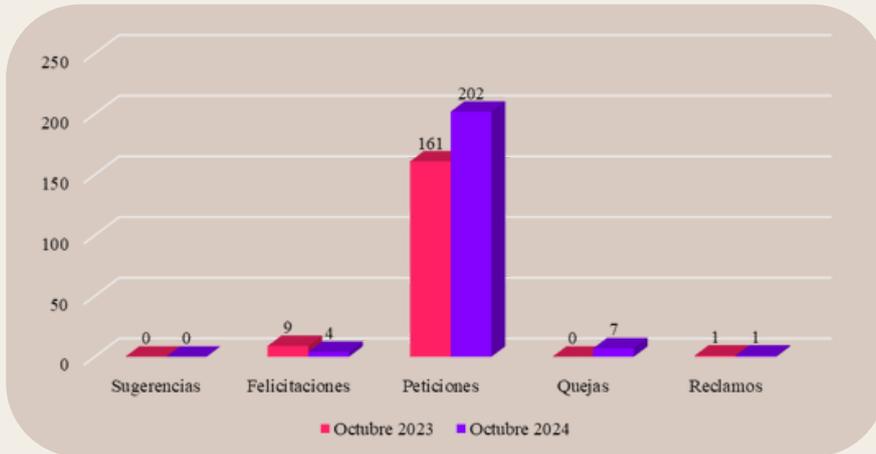
Reclamos (1)

Total (214)

☀ Durante el mes de **octubre de 2023**, se recibieron 171 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (9), Peticiones (161), Quejas (0), Reclamos (1); y durante el mes de **octubre de 2024** se recibieron 214 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (4), Peticiones (202), Quejas (7) y Reclamos (1), teniendo como resultado un aumento del **25,1%** de solicitudes del mes de octubre de 2024 frente al 2023.

### Comparativo SFPQR

### Octubre 2023 - Octubre 2024



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

## SISTEMA SFPQR

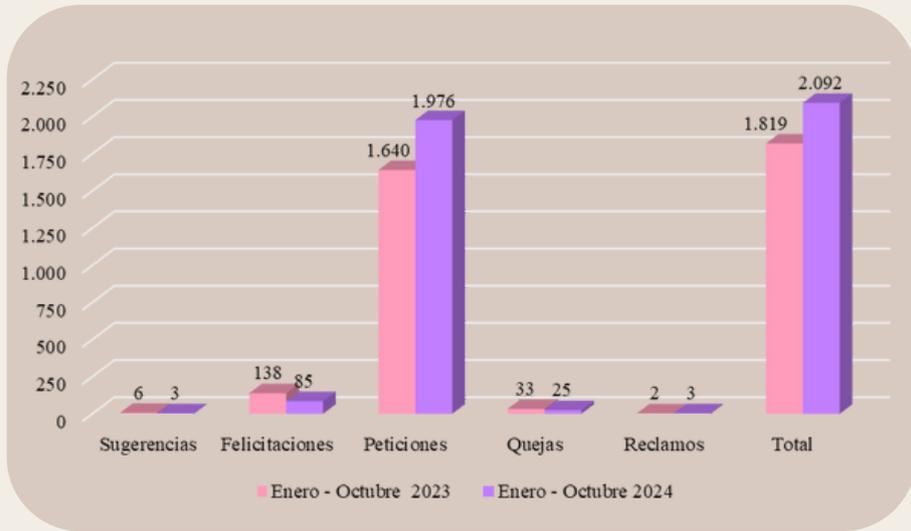
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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



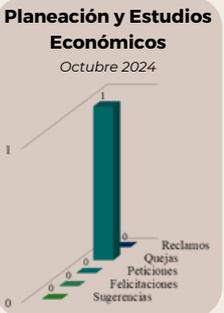
- Sugerecias (3)
- Felicitaciones (85)
- Peticiones (1.976)
- Quejas (25)
- Reclamos (3)
- Total (2.092)**

☀ Durante lo corrido del año 2024 se han presentado en total 2.092 SFPQR. Lo que representa un aumento del **15,0%** respecto al mismo periodo en el año 2023.

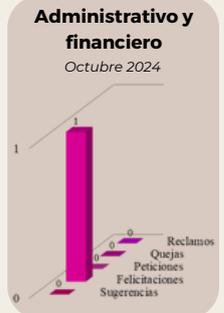
FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2023 VS 2024

**POR DEPARTAMENTOS**

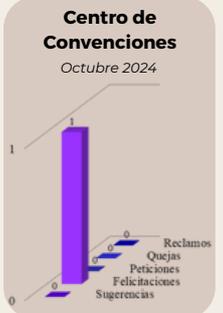
**Planeación y Estudios Económicos**  
 Octubre 2024



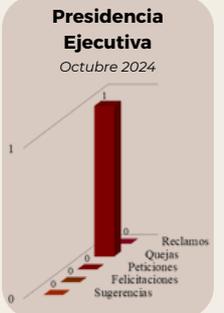
**Administrativo y financiero**  
 Octubre 2024



**Centro de Convenciones**  
 Octubre 2024



**Presidencia Ejecutiva**  
 Octubre 2024



**Comunicaciones**  
 Octubre 2024



**Servicios empresariales**  
 Octubre 2024



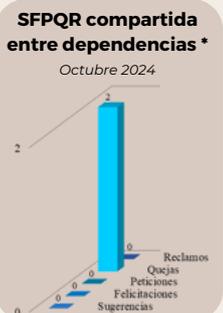
**Registros Públicos**  
 Octubre 2024



**Tecnología e Información**  
 Octubre 2024



**SFPQR compartida entre dependencias\***  
 Octubre 2024



\* SFPQR COMPARTIDA ENTRE LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS EMPRESARIALES, REGISTROS PÚBLICOS Y TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

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

☀ Registros Públicos centraliza la gran mayoría de las peticiones (201 de 202, equivalente al 99.5% de las peticiones registradas). Siendo el área más demandada por los usuarios.

☀ La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos, recibió 192 peticiones de manera directa y 10 por medio del sistema SFPQR.

**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>    | 4  | 4                                     | 100%        |
| <i>Peticiones</i>        | 202  | 202                                   | 100%        |
| <i>Quejas</i>            | 7  | 7                                     | 100%        |
| <i>Reclamos</i>          | 1  | 1                                     | 100%        |
| <b>Total</b>             | <b>214</b>                                 | <b>214</b>                            | <b>100%</b> |

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE 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 octubre de 2024, 22 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

*Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR*  
*Total de solicitudes de SFPQR recibidas*

$$= \frac{0}{22} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para octubre 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 octubre de 2024, 22 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

*Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR*  
*Total de solicitudes de SFPQR recibidas*

$$= \frac{0}{22} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para octubre 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)

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

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

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