

INFORME SFPQR NOVIEMBRE 2024

NÚMERO 11 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 191 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (1)

Felicitaciones (0)

Peticiones (188)

Quejas (2)

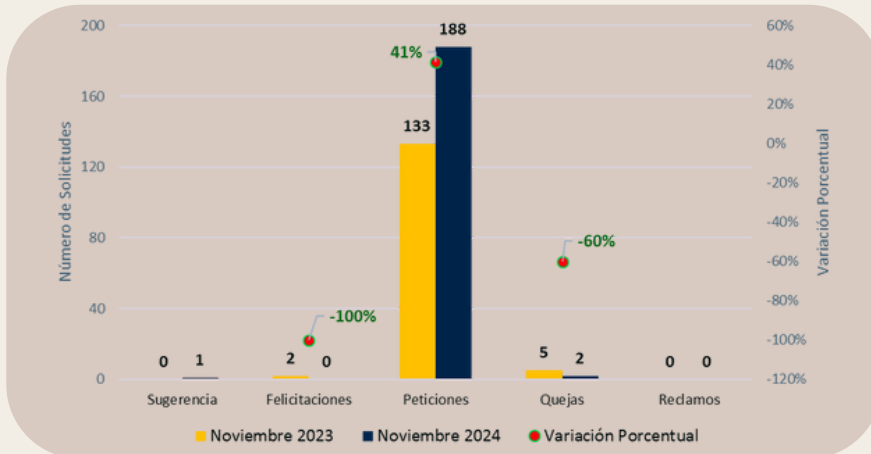
Reclamos (0)

Total (191)

☀ Durante el mes de **NOVIEMBRE de 2023**, se recibieron 140 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (2), Peticiones (133), Quejas (5), Reclamos (0); y durante el mes de **NOVIEMBRE de 2024** se recibieron 191 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (0), Peticiones (188), Quejas (2) y Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **36,42%** de solicitudes del mes de noviembre de 2024 frente al 2023.

Comparativo SFPQR

Noviembre 2023 - Noviembre 2024



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

SISTEMA SFPQR

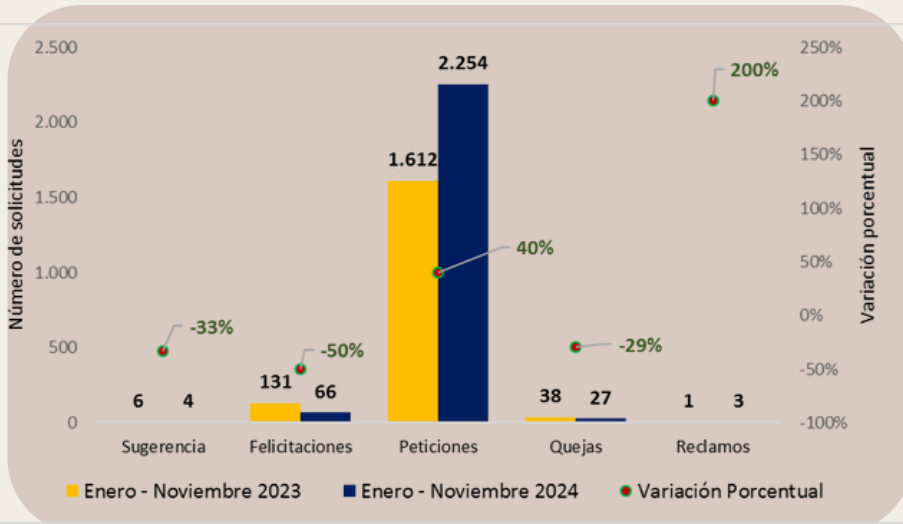
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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



- Sugerencias (4)
- Felicitaciones (66)
- Peticiones (2.254)
- Quejas (27)
- Reclamos (3)
- Total (2.354)

☀ Durante lo corrido del año 2024 se han presentado en total 2.354 SFPQR. Lo que representa un aumento del **32%** respecto al mismo periodo en el año 2023.

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

POR DEPARTAMENTOS

Registros Públicos
 Noviembre 2024



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

- ☀ Registros Públicos concentra las peticiones (191 de 191, equivalente al 100% de las peticiones registradas). Siendo el área más demandada por los usuarios.
- ☀ La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos, recibió 187 peticiones de manera directa y 1 por medio del sistema SFPQR, dando respuesta al 100% de estas en los tiempos establecidos.
- ☀ La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos recibió en noviembre 2 quejas, dando respuesta al 100% de estas en los tiempos establecidos.
- ☀ La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos, 1 sugerecia en noviembre 2024, dando respuesta en los tiempos establecidos.

**PRONTITUD EN LAS
RESPUESTAS SFPQR**

Tipo de solicitud	Número de solicitudes respondidas a tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	1	1	100%
Felicitaciones	0	0	100%
Peticiones	188	188	100%
Quejas	2	2	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	191	191	100%

FUENTE: SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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 noviembre 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/>