

CCT- DPEE - 108

Tunja, 09 de Octubre de 2018

Señores (as)

EQUIPOS DE PROCESOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (**SFQ**) Tercer Trimestre 2018

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito presentarles para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de solicitudes de SFQ, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas durante el Tercer (3) Trimestre del año 2018.

En este se presentan los aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información acertada y oportuna, la oportunidad en los trámites y la mejora en la atención.

Lo anterior con el fin de garantizar que cada proceso y la atención a los usuarios de la Entidad sean de calidad garantizando la mejora continua en la prestación de los servicios.

Agradezco su valiosa atención.

LUIS ALEJANDRO SUÁREZ AMAYA

Director de Planeación y Estudios Económicos
Cámara de Comercio de Tunja

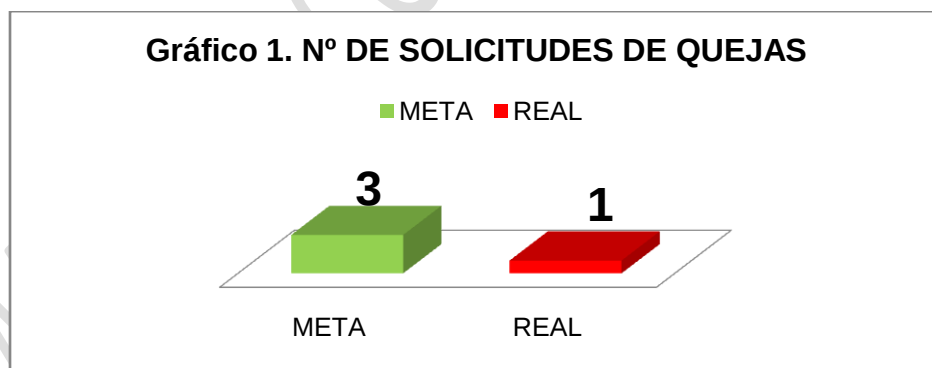
Transcriptor: Dilsa Roa

**BOLETÍN N° 3 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y
QUEJAS – S.F.Q
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE
TUNJA
PERIODO: TERCER TRIMESTRE DE 2018**

1. **PRESENTACIÓN:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora del servicio, resultado de las mediciones a través de las solicitudes de sugerencias, felicitaciones y quejas por parte de estos.
2. **OBJETO:** Satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta. Meta: Máximo tres (03) Quejas por el tercer trimestre.
3. **RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE SFQ EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

El número de solicitudes S.F.Q recibidas en el periodo comprendido entre Julio y Septiembre del 2018 fueron: dos (02) Felicitaciones, cero (0) Sugerencias y una (1) Queja.

Con respecto a las solicitudes de quejas, se recibió una queja, la meta establecida es de tres (03) solicitudes de quejas para el tercer trimestre.



Fuente. PEE – RG – 014 Formatos atención S.F.Q. Recibidas en el mes de Julio a Septiembre del 2018.

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE S.F.Q DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

A continuación se presentan las solicitudes recibidas en cada Departamento y/o Dependencia de la CCT:

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA			
DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	QUEJA
Registros Públicos	0	2 (1 Felicitación compartida con el Departamento de Sistemas)	1
Sistemas	0	1	0
TOTAL	0	2	1

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

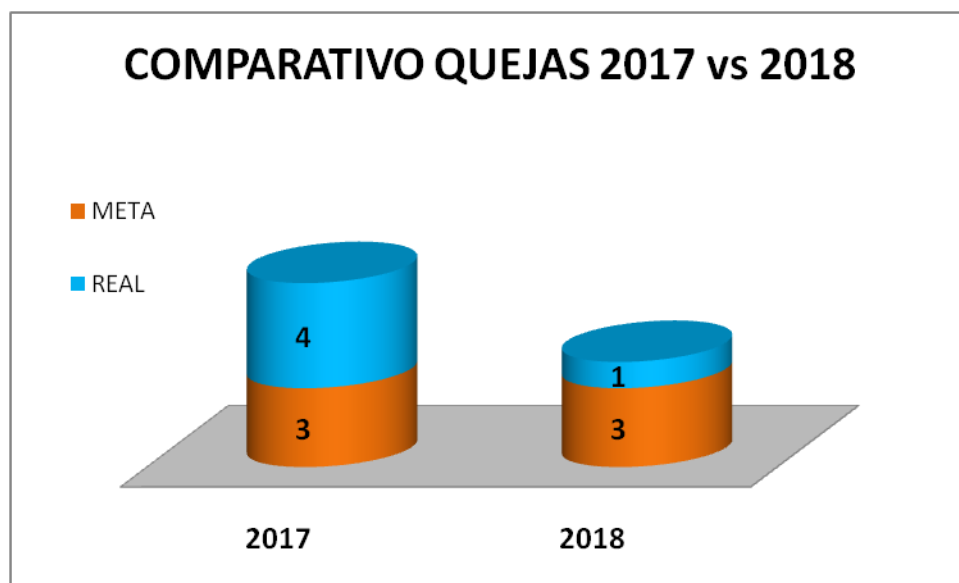
En la tabla 2. Se relacionan las solicitudes recibidas con su descripción y la cantidad:

TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.Q (Descripción y Cantidad)		
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Usuaría manifiesta la inconformidad con la actitud de una funcionaria.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina de Apoyo de Otanche)	1
TOTAL QUEJAS		1
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Felicitan a dos funcionarios por su excelente atención e información brindada.	Jurídico y Registros Públicos y Sistemas (Sede Principal)	1
Excelente atención y eficiencia en el servicio.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina Receptora de Villa de Leyva)	1
TOTAL FELICITACIONES		2

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2017 vs 2018

Se presenta la variación en el número de solicitudes quejas, recibidas en el Tercer Trimestre durante el periodo de Julio a Septiembre en los años 2017 y 2018.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las Quejas recibidas en el Tercer Trimestre del año 2017 fueron cuatro (4) quejas, en el año 2018 se presentó una (1) queja, siendo la meta establecida tanto para el año 2017 como para el 2018 de tres (3) quejas. Sin presentar superación de quejas.

La Cámara de Comercio de Tunja ha mejorado en la prestación del servicio, la atención al usuario, la agilidad en los servicios y la actitud de los funcionarios gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio como son: las diferentes capacitaciones a los funcionarios, mejora en los sistemas y el uso continuo del **FILAPP** que es un sistema para la toma de turnos desde los diferentes dispositivos móviles o en la recepción de la entidad.

Es importante que cada líder de proceso logre identificar las quejas que afectan las salidas de productos no conformes con los requisitos, además implementando acciones que garanticen el tratamiento de los productos no conformes siempre y cuando esto sea evidenciado.