

CCT- DPEE- 081

Tunja, 4 de Julio de 2018

Señores (as)  
**LIDERES DE PROCESOS**  
Cámara de Comercio de Tunja

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

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de solicitudes de SFQ, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas durante el Segundo (2) Trimestre del año 2018.

En este se presentan los aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información acertada y en tiempo, la oportunidad en los trámites y la mejora continua, tendiente a lograr indicadores razonables en servicio al cliente.

Lo anterior con el propósito de garantizar que cada líder de proceso y su equipo de trabajo, logre identificar los productos no conformes y generar acciones correctivas tendientes a dar cumplimiento a los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Cada líder de proceso debe documentar las acciones adelantadas para subsanar las quejas presentadas.

Agradezco su valiosa atención.

**LUIS ALEJANDRO SUÁREZ AMAYA**  
Director de Planeación y Estudios Económicos  
Cámara de Comercio de Tunja

Transcriptor: Fabio H. García

**BOLETÍN N.º2 DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS – S.F.Q  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE  
TUNJA  
PERIODO: SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018**

1. **PRESENTACIÓN:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofertados por la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora continua en la prestación del servicio, resultado de la medición a través de las solicitudes de sugerencias, felicitaciones y quejas por parte de los clientes.
2. **OBJETO:** Garantizar la mejora continua e incrementar los niveles de satisfacción de las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta a las solicitudes. Meta: Máximo Ocho (8) Quejas para el segundo 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 abril y junio del 2018 es de: Una (1) Felicitación, Una (1) Sugerencia y Seis (6) Quejas.

Con respecto a las solicitudes de quejas, se recibieron Seis (6), la meta establecida es de Ocho (8) solicitudes de quejas para el segundo trimestre.



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

#### 4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE S.F.Q.

A continuación, se presentan las solicitudes recibidas en cada Departamento de la CCT:

<b>TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>			
<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>SUGERENCIA</b>	<b>FELICITACIÓN</b>	<b>QUEJA</b>
<b>Jurídico y Registros Públicos</b>	1	1	4
<b>Sistemas</b>	0	0	1
<b>Comunicaciones</b>	0	0	0
<b>Administrativo y Financiero</b>	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

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

<b>TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.Q (Descripción y Cantidad)</b>		
<b>QUEJAS</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
El cliente manifiesta mal servicio por parte del funcionario que se encontraba en el momento en caja rápida.	Jurídico y Registros Públicos (Sede Principal)	1
El cliente manifiesta mala asesoría en la información del RNT, generando traumatismo y desgaste económico.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina Receptora de Villa de Leyva)	1
Afiliado manifiesta que en el área de recepción y correspondencia el funcionario de, le hace falta claridad en los procedimientos.	Administrativo y financiero. (Sede Principal)	1
El afiliado manifiesta, mal servicio por parte de la CCT, luego que pagara por un registro por medio electrónico y no se lo enviaron, solicita la devolución del dinero.	Sistemas. (Sede Principal)	1

El afiliado manifiesta inconformismo y desacuerdo por cobro en el cambio de correo electrónico y dirección del establecimiento y solicita devolución del dinero.	Gestión Empresarial e Innovación - Registros Públicos)	1
Manifiesta inconformidad por negligencia del funcionario de CCT, al no haberle recibido un documento de liquidación.	Jurídico y Registros Públicos (Sede Principal)	1
<b>TOTAL, QUEJAS</b>		<b>6</b>
<b>FELICITACIONES</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
El afiliado a la CCT por tener personas tan profesionales, el cliente manifiesta estar satisfecho por el servicio	Jurídico y Registros Públicos (Sede Principal)	1
<b>TOTAL, FELICITACIONES</b>		<b>1</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
El cliente hace la sugerencia muy respetuosa es "respetar los espacios de los clientes de consulta y que se destine tiempo para pausas a los trabajadores, porque no se siente bien ser atendido por una persona que se encuentra comiendo".	Jurídico y Registros Públicos (Sede Principal)	1
<b>TOTAL, SUGERENCIAS</b>		<b>1</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2017 vs 2018

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFQ, recibidas en el Segundo Trimestre durante los periodos de abril a junio en los años 2017 y 2018.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las Quejas recibidas en el Segundo Trimestre del año 2017 fueron seis (6), el mismo número para el año 2018, no presenta variación. Para el trimestre se cumple con la meta de manera importante con un 133%. La meta para el segundo trimestre 2018 es de ocho (8) quejas.

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.