

CCT- DPEE - 001

Tunja, 10 de enero de 2019

Señores (as)

**EQUIPOS DE PROCESOS**

Cámara de Comercio de Tunja

**Asunto:** Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (**SFQ**) Cuarto 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 Cuarto (4) Trimestre del año 2018.

En este se presentan los aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información pertinente, la oportunidad en los trámites y la mejora en la atención, así como el comparativo del año 2017 y 2018.

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

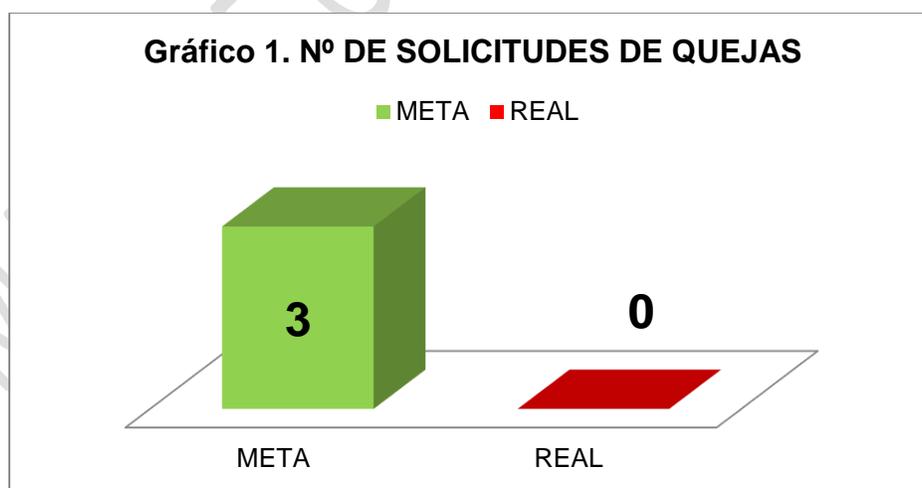
Transcriptor: Dilsa Roa

**BOLETÍN N.º 4 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y  
QUEJAS – S.F.Q  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE  
TUNJA  
PERIODO: CUARTO 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 cuarto 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 octubre y diciembre del 2018 son: dos (02) Felicitaciones, cero (0) Sugerencias y cero (0) Quejas.

Con respecto a las solicitudes de quejas, para el presente periodo no se presentaron, la meta establecida es de tres (03) solicitudes de quejas para el cuarto trimestre.



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención S.F.Q. Recibidas en el mes de octubre a diciembre 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	1 (1 Felicitación Oficina Receptora de Villa de Leyva)	0
Sistemas	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

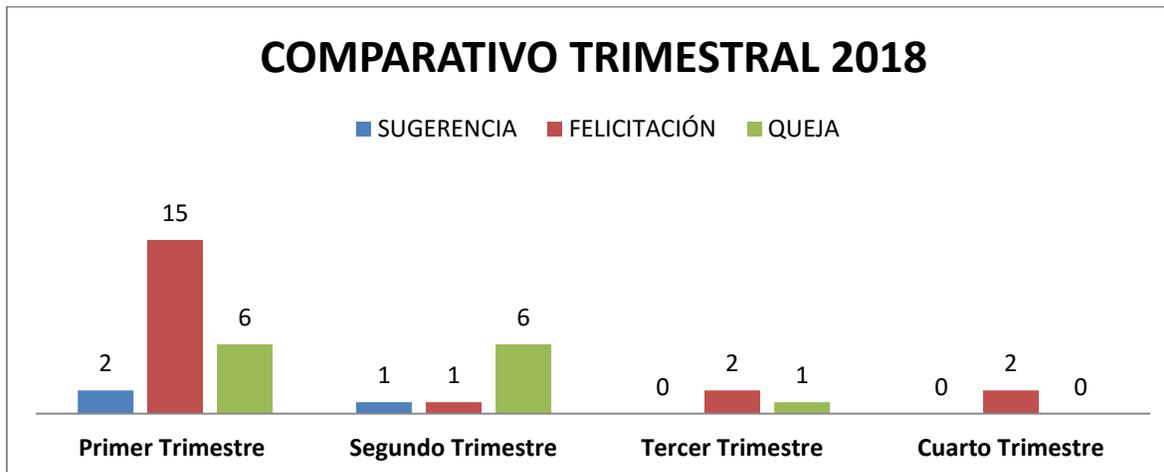
En la tabla 2. Se relacionan las solicitudes recibidas con su descripción y la cantidad:

TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.Q ( Descripción y Cantidad)		
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Felicitan al coordinador de asesoría tecnológica por la claridad de la asesoría en la creación de una página web de un acueducto de Tibaná.	Sistemas	1
Felicitación al funcionario por su desempeño en el cargo, y el aporte a los microempresarios de la ciudad de Villa de Leyva con todos sus trámites.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina Receptora de Villa de Leyva)	1
<b>TOTAL FELICITACIONES</b>		<b>2</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

#### 5. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2018

Se presenta la variación trimestral en el número de solicitudes de sugerencias, felicitaciones y quejas, recibidas durante el año 2018.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

El Sistema de SFQ, permite a la Cámara de Comercio de Tunja conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados y como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFQ se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio al usuario.

#### 6. VARIACIÓN ANUAL DE LAS SFQ 2017 Vs 2018



Durante el año 2017, **se recibieron 48 Solicitudes SFQ**, discriminadas así: Quejas (15), Felicidades (25), Sugerencias (8), y durante el año 2018 **se recibieron 36 Solicitudes SFQ**, discriminadas así: Quejas (13), Felicidades (20), Sugerencias (3), teniendo como resultado una disminución del **25%** de solicitudes en el año 2018 frente al 2017, evidenciando así la mejora en la prestación del servicio sustentado en el número de felicitaciones. Se destaca que del total de felicitaciones el 70% corresponden a la oficina receptora de Villa de Leyva.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **15 en el año 2017 a 13 en el año 2018**, es decir, en un **(13%)**, lo cual indica una importante mejora en la prestación del servicio.

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.

CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA