

CCT- DPEE - 083

Tunja, 08 de abril de 2019

Señores (as)

**EQUIPOS DE PROCESOS**

Cámara de Comercio de Tunja

**Asunto:** Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (SFPQ) mes de febrero de 2019

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito presentarles para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de solicitudes de SFPQ, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos del mes de febrero de 2019.

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

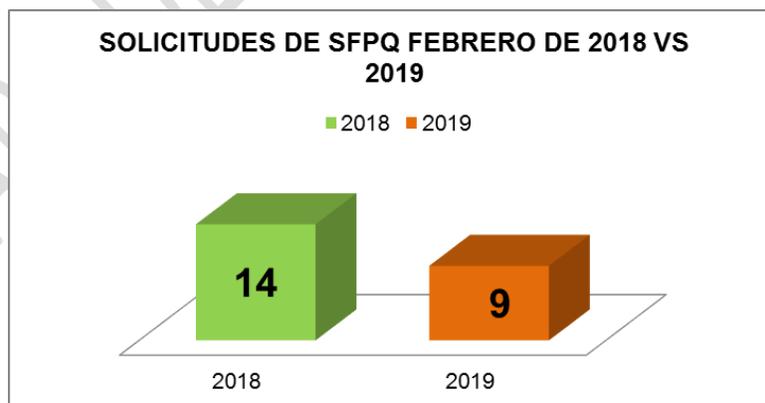
Transcriptor: Dilsa Roa

**BOLETÍN Nº 2 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE  
TUNJA  
PERIODO: FEBRERO DE 2019**

1. **PRESENTACIÓN:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora continua del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de Sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios.
2. **OBJETO:** Incrementar los niveles de satisfacción e identificar las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta.
3. **RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE SFPQ EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

El número de solicitudes S.F.P.Q recibidas en el mes de febrero fueron: Tres (3) Sugerencias, Cinco (5) Felicitaciones, ciento treinta (130) Peticiones y Una (1) Queja.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que durante el mes de febrero de 2019 se recibieron menos solicitudes que el mismo período del año 2018, presentando una disminución del 36%, para este análisis no se toman en cuenta las peticiones, dado que su medición se da a partir del año 2019.



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQ Recibidas en el mes de febrero de 2018 vs 2019.

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

A continuación, se presentan las solicitudes recibidas en cada Departamento y/o Dependencia de la CCT durante el mes de febrero.

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA					
DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	3	4	130	1	0
Gestión Empresarial e Innovación	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>130</b>	<b>1</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.P.Q. ( Descripción y Cantidad)		
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Inconformidad por la asesoría, solicitó más de 3 veces asesoría y cada asesor daba información con criterios distintos.	Jurídico y Registros Públicos (Sede Centro)	1
<b>TOTAL QUEJAS</b>		<b>1</b>
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Excelente servicio, asesoría e información.	Jurídico y Registros Públicos (Sede Centro) (July Beltrán Vargas)	2
Agradable atención, tanto telefónica como presencial.	Jurídico y Registros Públicos (Sede Centro) (Ximena López)	1
Felicitaciones a la Cámara por tener excelentes funcionarias, amables y diligentes.	Jurídico y Registros Públicos ( Sede Norte)	1
Amabilidad y profesionalismo para absolver las dudas.	Gestión Empresarial e Innovación – (Afiliados Sede Centro) ( Camila Bolívar)	1
<b>TOTAL FELICITACIONES</b>		<b>5</b>

SUGERENCIAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Usuarios sugieren que los funcionarios no deben ingerir alimentos (chicle) cuando están atendiendo público.	Jurídico y Registros Públicos (Sede Centro)	2
Solicita asesoría de un trámite.	Jurídico y Registros Públicos	1
<b>TOTAL SUGERENCIAS</b>		<b>3</b>
PETICIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Solicitudes de información radicadas directamente en el Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas directamente en esa dependencia.	Jurídico y Registros Públicos	130
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>130</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN FEBRERO DE 2018 vs 2019

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFQ, recibidas en el mes de febrero de 2018 y 2019.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de febrero de 2018, **se recibieron 14 Solicitudes SFQ**, discriminadas así: Quejas (4), Felicitaciones (9), Sugerencias (1), y durante el mes de febrero de 2019 **se recibieron 9 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Quejas (1), Felicitaciones (5), Sugerencias (3), Peticiones (130), teniendo como resultado una disminución del **36%** de solicitudes del mes de febrero de 2019 frente al 2018, evidenciando así la mejora en la prestación del servicio.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **4 en el mes de febrero de 2018 a 1 en el mes de febrero de 2019**, es decir, en un **(75%)**, 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