

Planeación, 043

Tunja, 22 de Abril de 2016

Señores (as)

EQUIPOS DE PROCESOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Presentación del informe del Primer Trimestre del 2016, del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (SFQ) de la Cámara de Comercio de Tunja.

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito presentarles para su conocimiento, el documento "INFORME DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS", identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas durante el primer (1) Trimestre del año 2016.

En este se presenta el consolidado del año de las solicitudes SFQ, resaltando el buen servicio prestado por algunos funcionarios y aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información acertada y oportuna, la agilidad en los trámites y la mejora en la atención.

Lo anterior con el fin de garantizar que cada proceso la atención a los usuarios de la Entidad sea excelente y así se garantice la mejora continua de los servicios.

Agradezco su valiosa atención.

ING. OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ

Director de Planeación y Estudios Económicos

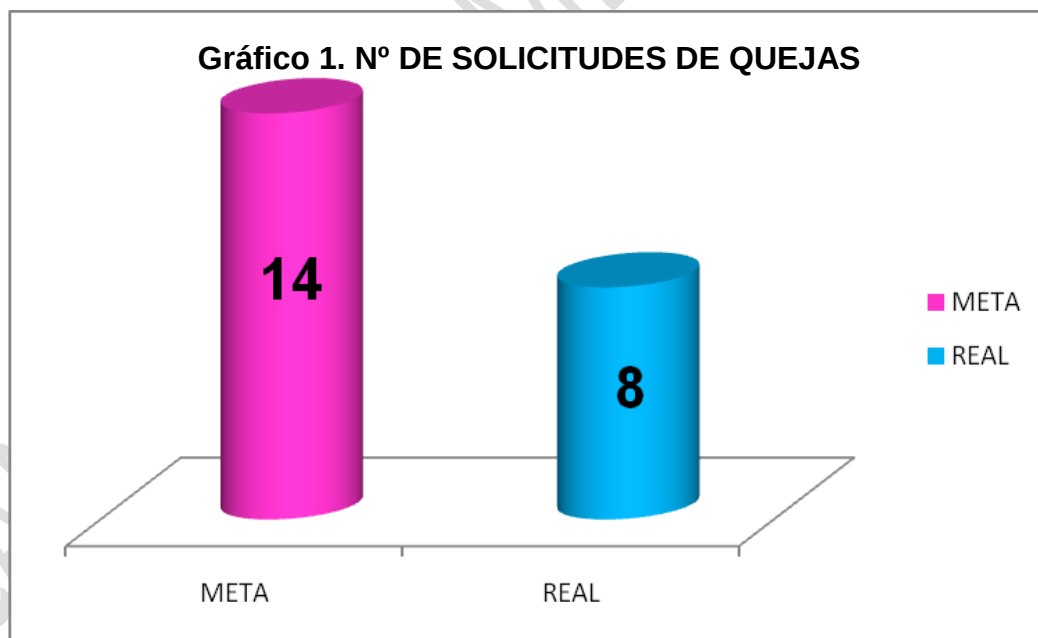
Cámara de Comercio de Tunja

BOLETÍN N° 1 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS - SFQ
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: PRIMER TRIMESTRE DE 2016

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 catorce (14) Quejas por el primer trimestre.
3. **RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE SFQ EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

El número de solicitudes SFQ recibidas en el periodo comprendido entre Enero y Marzo del 2016 fueron: dos (2) felicitaciones, una (1) sugerencia y nueve (8) quejas.

Con respecto a las solicitudes de quejas, se recibieron nueve (8), la meta establecida es catorce (14) solicitudes de queja.



Fuente. PEE – RG – 014 Formatos atención S.F.Q. Recibidas en el mes de Enero a Marzo del 2016.

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE SFQ DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

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

Tabla 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO			
Proceso	Sugerencia	Felicitación	Queja
Registros Públicos	1	1	5
Gestión Empresarial e Innovación	0	1	1
Sistemas	0	0	2
TOTAL	1	2	8

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

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

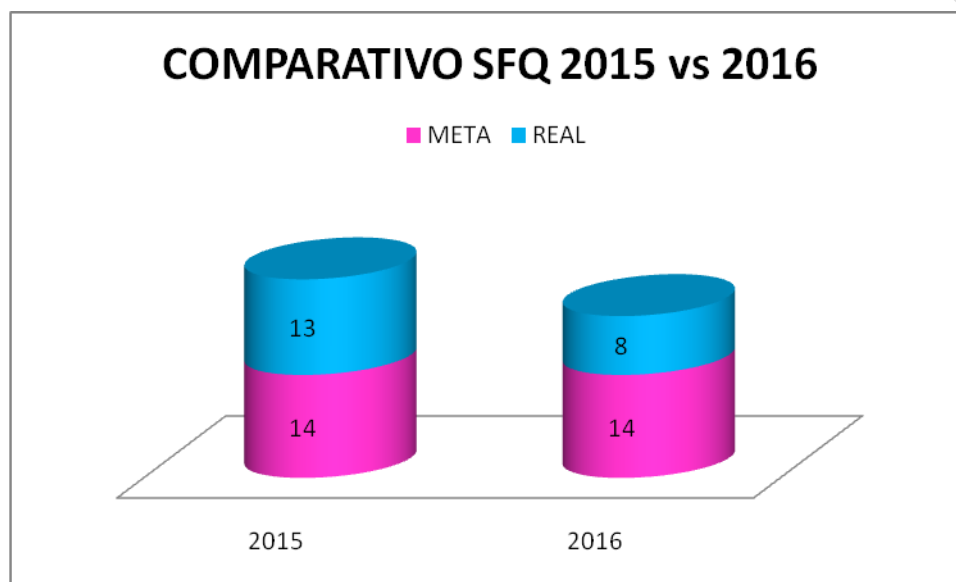
Tabla 2. Registro de solicitudes S.F.Q (Descripción y Cantidad)					
Felicitaciones	Cantidad	Sugerencias	Cantidad	Quejas	Cantidad
“Buena colaboración y atención de la funcionaria Dory María Rivera”	1	Con tan pocos usuarios el servicio es muy lento y demorado, se debería tener por lo menos dos impresoras que agilicen los servicios y el trabajo de las personas	1	Cobro incorrecto en el registro de un documento	1
				Problemas en la generación y entrega de los certificados virtuales	2
				Falta de asesoría en la oficina de Miraflores	3
Felicitó a nombre de la empresa CALING LTDA el día de hoy a la Cámara de Comercio por su excelente servicio y agilidad en la prestación para la renovación del registro mercantil y la buena atención de sus cajeras amables esperamos que siga con este servicio	1			Mala atención en la oficina de Comercio Internacional falta de asesoría	1
Mala atención de los funcionarios en la jornada continua "al medio día"				1	
FELITACIONES	2			SUGERENCIAS	1

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

FELICITACION	CANTIDAD	SEGUIMIENTO
Buena colaboración y atención de la funcionaria Dory María Rivera"	1	Se notifico a la funcionaria de la felicitación.
Felicito a nombre de la empresa CALING LTDA el día de hoy a la Cámara de Comercio por su excelente servicio y agilidad en la prestación para la renovación del registro mercantil y la buena atención de sus cajeras amables esperamos que siga con este servicio	1	Se envió un correo interno a todos los funcionarios dado a conocer la felicitación presentada por la empresa CALING LTDA por parte del director de registros públicos
SUGERENCIA	CANTIDAD	SEGUIMIENTO
Con tan pocos usuarios el servicio es muy lento y demorado, se debería tener por lo menos dos impresoras que agilicen los servicios y el trabajo de las personas	1	La dirección de registros públicos solicitó el suministro de una impresora para apoyar la operación del área de registro con el fin de evitar que se presenten estas situaciones.
SUGERENCIA	CANTIDAD	
Cobro incorrecto en el registro de un documento	1	Se realizo llamado de atención a la funcionaria, para evitar de nuevo estas situaciones.
Problemas en la generación y entrega de los certificados virtuales	2	Se informa al usuario que el servicio por bancolombia tiene unos tiempos para notificar la transacción. Se informa al usuario que registro mal el correo electrónico
Falta de asesoría en la oficina de Miraflores	3	Se dio contestación a todas las quejas, pero igualmente se observo criterios subjetivos dirigidos al funcionario mas no al servicio de la cámara de comercio
Mala atención en la oficina de Comercio Internacional falta de asesoría	1	Se realizo por parte del director llamado atención verbal y socialización de las buenas prácticas en la prestación del servicio al cliente.
Mala atención de los funcionarios en la jornada continua "al medio día"	1	La dirección de registros públicos realizo el requerimiento a todos los funcionarios acerca del buen servicio que se debe evidenciar en nuestras oficinas y ante todo la buena actitud a la hora de

5. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2015 vs 2016

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFQ, recibidas en el primer trimestre durante los periodos de enero a marzo en los años 2015 y 2016.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las Quejas recibidas en el primer trimestre del año 2015 fueron trece (13) quejas, en el año 2016 se presentaron ocho (8) quejas, siendo la meta establecida para el 2016 de catorce (14) quejas, recibiendo cinco (5) quejas menos que el año inmediatamente anterior; evidenciando una mejora en la prestación del servicio de la Cámara de Comercio de Tunja.

De acuerdo a los resultados evidenciados, 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.