

CCT-PL – 034

Tunja, 7 de Abril de 2017

Señores (as)
EQUIPOS DE PROCESOS
Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Presentación informe del Primer Trimestre del 2017, del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (**S.F.Q**) 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 Trimestre del año 2017.

En este se presenta el consolidado del primer trimestre de 2017 de las solicitudes SFQ, resaltando el buen servicio prestado por algunos funcionarios.

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.

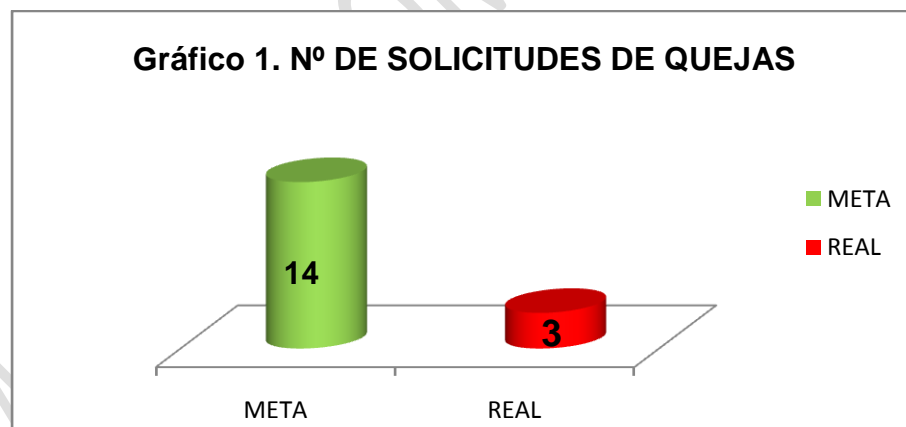
ING. OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ
Director de Planeación y Estudios Económicos
Cámara de Comercio de Tunja

**BOLETÍN Nº 1 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS –
S.F.Q
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

- 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.
- OBJETO:** Satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta. Meta: Máximo catorce (14) Quejas por el primer trimestre.
- 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 Enero y Marzo del 2017 fueron: Doce (12) Felicitaciones, Tres (3) Sugerencia y Tres (3) Quejas.

Con respecto a las solicitudes de quejas, se recibieron Tres (3), la meta establecida es catorce (14) solicitudes de queja; resaltando que dos de estas solicitudes fueron trasladadas por competencia a la Alcaldía Municipal de Tunja y la otra es una queja interna.



Fuente. PEE – RG – 014 Formatos atención S.F.Q. Recibidas en el mes de Enero a Marzo del 2017.

- 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 proceso de la CCT:

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO

Proceso	Sugerencia	Felicitación	Queja
REGISTROS PUBLICOS	2	12	1(interna)
GESTION EMPRESARIAL	1		
SE REALIZO TRASLADO POR COMPETENCIA A LA ALCALDÍA MUNICIPAL			2
TOTAL	3	12	1

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

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

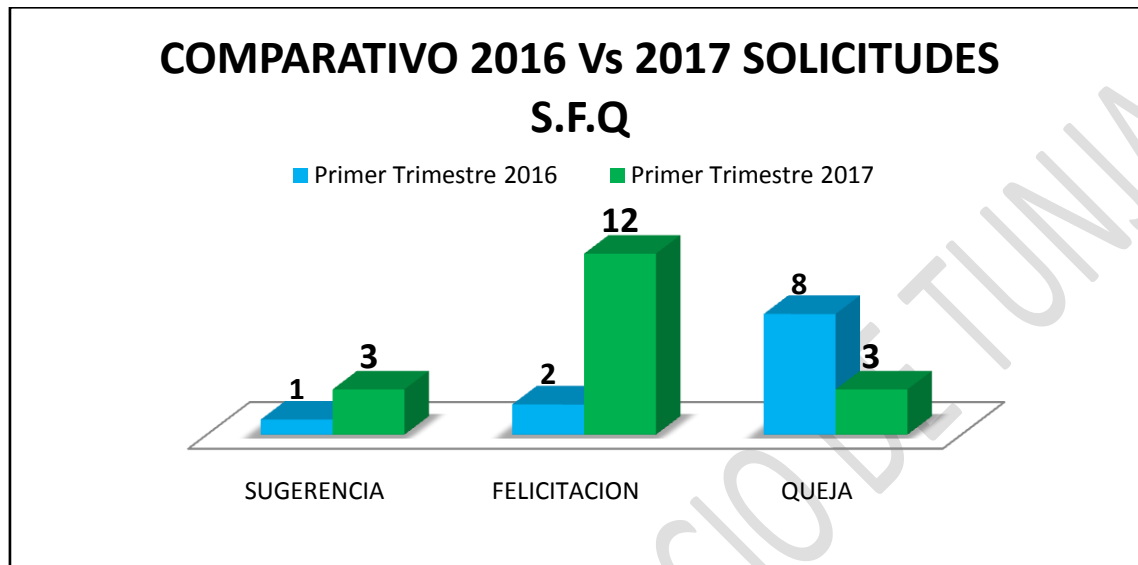
TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.Q (Descripción y Cantidad)

Sugerencias	Cantidad
Tener en cuenta a todos los inscritos para los eventos que organiza la cámara de comercio	1
El horario de jornada continua es interrumpido por la copia de seguridad	1
Apoyo de más personal en la oficina de Villa de Leyva durante la temporada de renovación.	1
Quejas	Cantidad
Manifiesta el inconformismo por la cantidad de ferias realizadas en el municipio (se realizó traslado por competencia a la Alcaldía municipal)	2
Queja interna	1
Felicitaciones	Cantidad
Excelente servicio Funcionario de Caja	1
Muy colaborador excelente servidor Funcionario RNT	1
Es excelente servidor muy amable y ágil en la atención felicitan a la Cámara de Comercio por el funcionario Villa de Leyva	10

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2016 vs 2017

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 2016 y 2017.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las Quejas recibidas en el primer trimestre del año 2016 fueron Ocho (8) quejas, en el año 2017 se presentaron tres (3) quejas, siendo la meta establecida para el 2017 de catorce (14) quejas, recibiendo dos (2) quejas que fueron trasladadas por competencia la Alcaldía municipal Tunja y una interna teniendo como resultado una evidente mejora en la prestación del servicio de la Cámara de Comercio de Tunja.