

Planeación, 072

Tunja, 15 julio de 2016

Señores (as)

EQUIPOS DE PROCESOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Presentación del informe del Segundo 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 Informe de las solicitudes de SFQ, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas durante el segundo (2) Trimestre del año 2016.

En este se presenta las solicitudes SFQ realizadas durante el segundo trimestre de 2016, 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

Elaboro: Liliana M

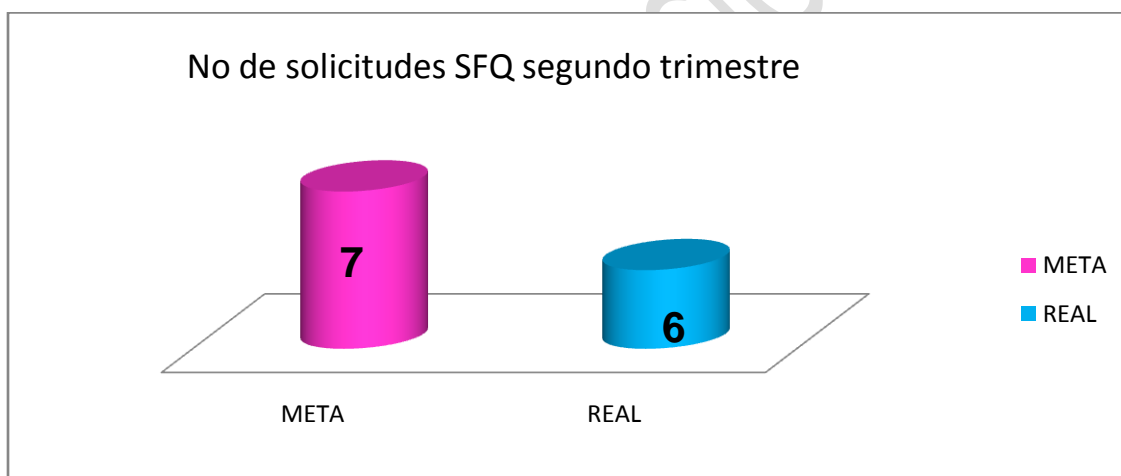
**BOLETÍN Nº 2 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS - SFQ
DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016**

- 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 siete (7) quejas por el segundo trimestre.
- 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 Abril y Junio del 2016 fueron: 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 siete (7) solicitudes de quejas.

Gráfico 1. Nº DE SOLICITUDES DE QUEJAS



Fuente. Código SCL-FO-003 Formatos atención S.F.Q. Recibidas en el mes de abril a junio 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	6
TOTAL	1	1	6

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

A continuación se hace relación de las solicitudes de SFQ en el segundo trimestre

Sugerencias

- ❖ Realizar convenio con la superintendencia de industria y comercio para poder realizar trámites de registro de marca en Boyacá sería un excelente servicio de la cámara a sus afiliados y al departamento

Felicitaciones

- ❖ Buena atención

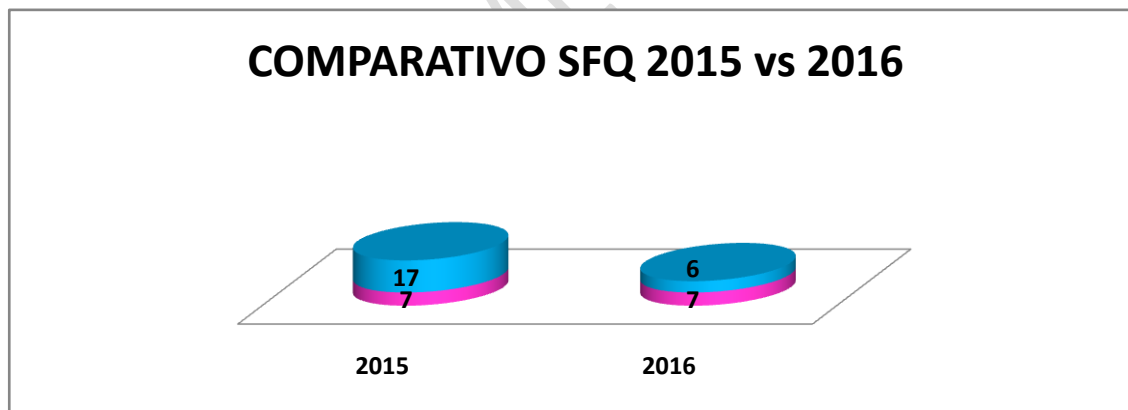
Quejas

- ❖ Falta de asesoría para la cancelación de una matrícula.
- ❖ Demora en la atención en el área de cajas y los funcionarios no terminan el trámite.
- ❖ Demora en la revisión de proponente y falta de notificación cuando hay devolución del trámite.
- ❖ Mala atención y falta de comunicación en los horarios.
- ❖ Falta de información para realización trámite RUE cancelación.
- ❖ Mala atención de la funcionaria en el momento de llamar los turnos.

5. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2015 vs 2016

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes quejas, recibidas en el segundo trimestre durante el periodo de abril a junio en los años 2015 y 2016.

Gráfico 2. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2015 vs 2016



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las Quejas recibidas en el primer trimestre del año 2015 fueron diecisiete (17) quejas, en el año 2016 se presentaron seis (6) quejas, siendo la meta establecida para el 2016 de seis (7) quejas, recibiendo once (11) quejas menos que el año inmediatamente anterior; evidenciando una mejora en la prestación del servicio de la Cámara de Comercio de Tunja.

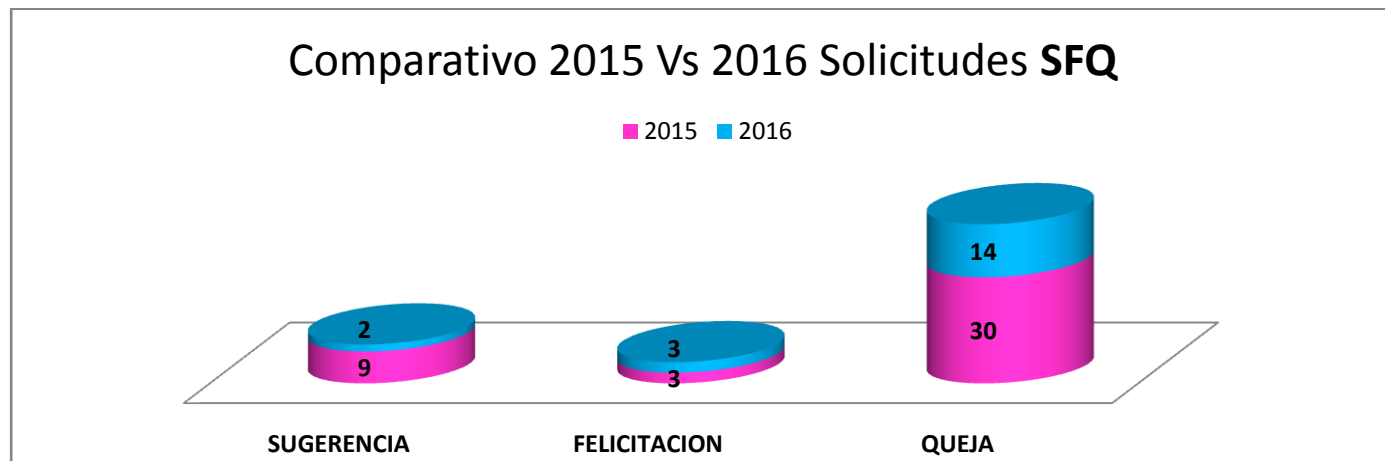
De acuerdo al procedimiento de servicio al cliente se realizara una acción correctiva, por la presentación de las seis quejas por mala atención de los funcionarios.

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.

6. VARIACIÓN SEMESTRAL 2015 vs 2016

En el gráfico 3 se presenta la variación en el número de solicitudes SFQ, durante el primer semestre en los años 2015 y 2016.

Gráfico 3. VARIACIÓN SEMESTRAL 2015 vs 2016



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las solicitudes de **SFQ** recibidas en el primer semestre del año 2015 fueron (3) felicitaciones, (9) sugerencias y (30) quejas, en el año 2016 (3) felicitaciones, (2) sugerencias y (14) quejas evidenciando una mejora en la prestación del servicio de la Cámara de Comercio de Tunja.

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 la implementación del **FILAPP** que es un sistema para la toma de turnos desde los diferentes dispositivos móviles o en la recepción de la entidad.