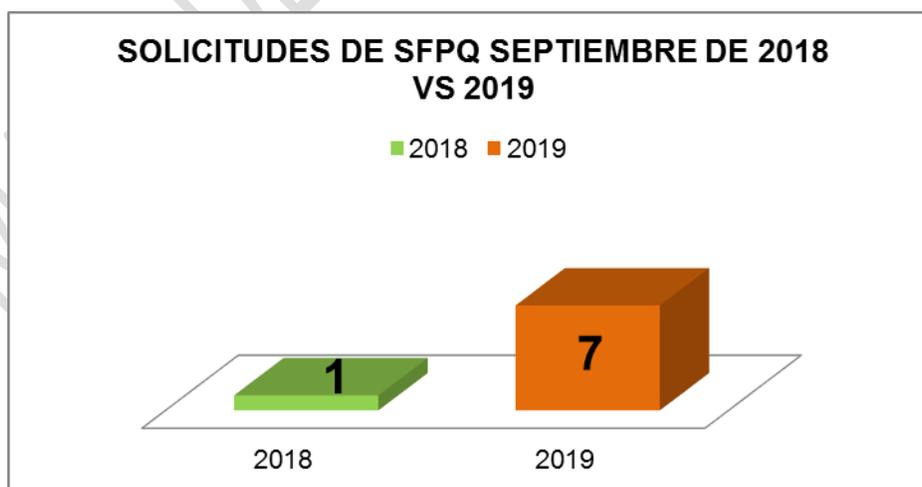


**BOLETÍN Nº 9 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE
TUNJA
PERIODO: SEPTIEMBRE DE 2019**

- 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 septiembre fueron: Tres (3) Sugerencias, Tres (3) Felicitaciones, ciento ocho (108) Peticiones y Una (1) Queja.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que durante el mes de septiembre de 2019 se recibieron más solicitudes que en el mismo período del año 2018, presentando un aumento del 600%, 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 septiembre 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 septiembre.

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA					
DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	1	3	108	1	0
Administrativo y Financiero	1	0	0	0	0
Secretaría General	1	0	0	0	0
TOTAL	3	3	108	1	0

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

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

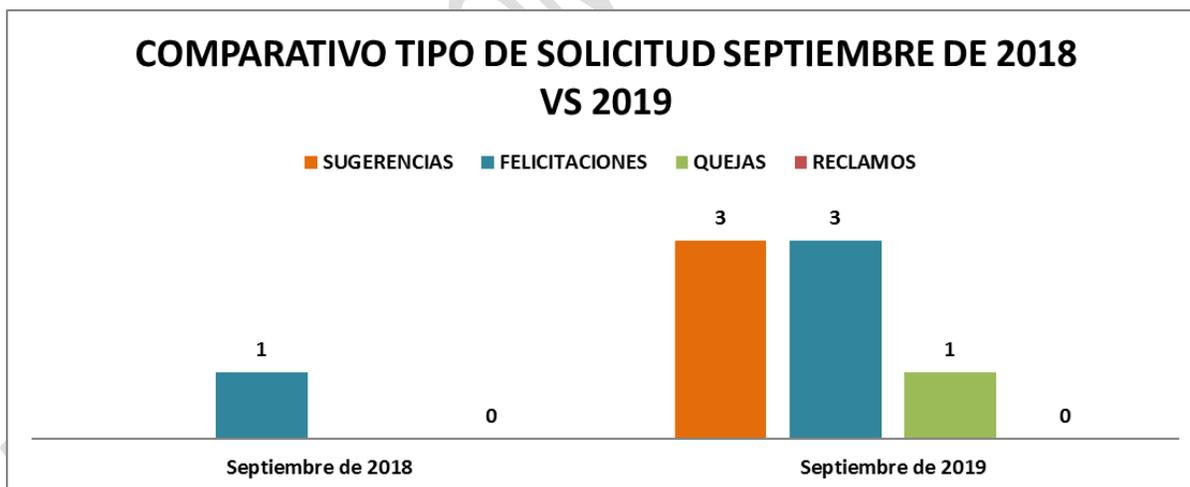
TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.P.Q. (Descripción y Cantidad)		
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Inconformidad por error de digitación en acta de conciliación.	Jurídico y Registros Públicos (Centro de Conciliación y Arbitraje)	1
TOTAL QUEJAS		1
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Usuarios manifiestan felicitación por la calidad humana, excelente servicio e información por parte de la Jefe de la Oficina Receptora de Moniquirá.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina Receptora de Moniquirá) (Diana Marcela Engativá Tamayo)	3
TOTAL FELICITACIONES		3
SUGERENCIAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Usuario sugiere que los trabajos de pegar publicidad de Miraflores, se contrate una persona diferente a la encargada de la oficina para que los usuarios no pierdan el desplazamiento.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina Receptora de Miraflores)	1

Usuario recomienda estacionamiento para usuarios de bicicletas.	Administrativo y Financiero (Sede Centro)	1
Usuaría sugiere implementar una medida de protección para las barandas redondas del tercer al primer piso de la sede norte, para evitar que ocurra un accidente.	Secretaría General (Sede Norte)	1
TOTAL SUGERENCIAS		3
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	108
TOTAL PETICIONES		108

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN SEPTIEMBRE DE 2018 vs 2019

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



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

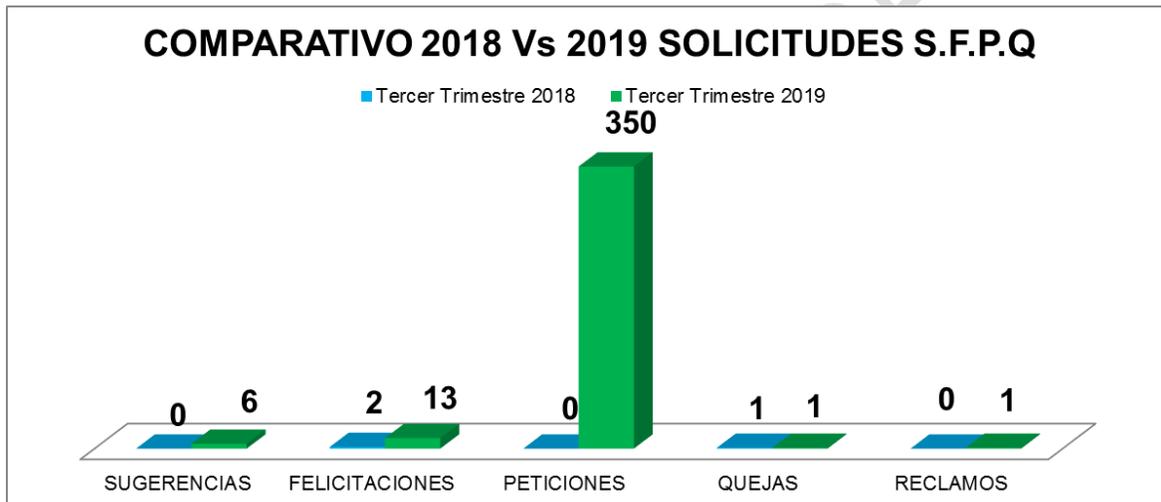
Durante el mes de septiembre de 2018, se recibió 1 Solicitud de SFQ, discriminada así: Felicitaciones (1), y durante el mes de septiembre de 2019 se recibieron 7 Solicitudes SFPQ, discriminadas así: Quejas (1), Felicitaciones (3), Sugerencias (3), Peticiones (108), teniendo como resultado un aumento del 600% de solicitudes del mes de septiembre de 2019 frente al 2018, evidenciando así la

mejora en la prestación del servicio, se evidencia un aumento en las felicitaciones del 200%, las cuales pertenecen a la Oficina Receptora de Monquirá.

Se observa que el número de quejas aumento de **0 en el mes de septiembre de 2018 a 1 para el mismo periodo en 2019**, es decir, en un (100%), se realizó seguimiento a estas solicitudes para determinar sus causas y que en lo sucesivo no se presenten estas situaciones.

6. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2018 vs 2019

En el gráfico 3 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQ, recibidas en el Tercer Trimestre durante los periodos de julio a septiembre en los años 2018 y 2019.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el Tercer Trimestre de 2018, **se recibieron 3 Solicitudes de SFQ**, discriminadas así: Quejas (1), Felicitaciones (2), y durante el Tercer Trimestre de 2019 **se recibieron 21 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Quejas (1), Felicitaciones (13), Sugerencias (6), Peticiones (350), Reclamos (1), para el análisis comparativo no se tienen en cuenta las peticiones dado que hasta el año 2019 inicia su medición, obteniendo como resultado un aumento del **600%** con relación a solicitudes de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Reclamos del Tercer Trimestre de 2019 frente al 2018, evidenciando así la mejora en la prestación del servicio de acuerdo al aumento en las felicitaciones del **550%**.

El Sistema de SFPQ, 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 SFPQ se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio al usuario.

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