

CCT- DPEE - 002

Tunja, 07 de enero de 2020

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

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

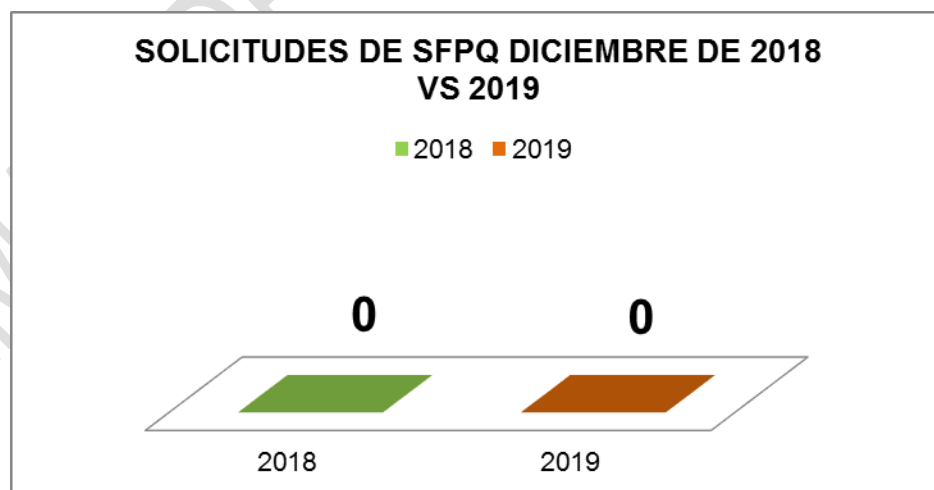
Transcriptor: Dilsa Roa

**BOLETÍN N° 12 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: DICIEMBRE 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 diciembre fueron: Ochenta y Cinco (85) Peticiones.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que durante el mes de diciembre de 2018 y 2019 no se presentaron solicitudes de Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Reclamos, 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 diciembre 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 diciembre.

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA					
DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	0	0	85	0	0
TOTAL	0	0	85	0	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)		
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	85
TOTAL PETICIONES		85

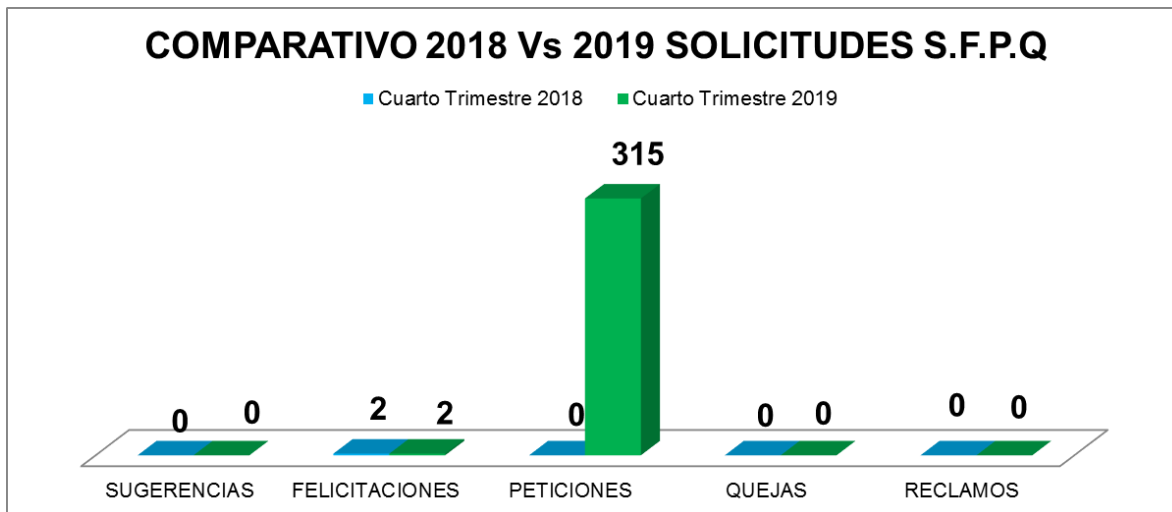
Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN DICIEMBRE DE 2018 vs 2019

Durante el mes de diciembre de 2018, **no se recibieron Solicitudes de SFQ**, y durante el mes de diciembre de 2019 **no se recibieron Solicitudes de SFPQ**, únicamente Peticiones (85), sin tener variación de solicitudes del mes de diciembre de 2019 frente al 2018, evidenciando así la mejora en la prestación del servicio.

6. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2018 vs 2019

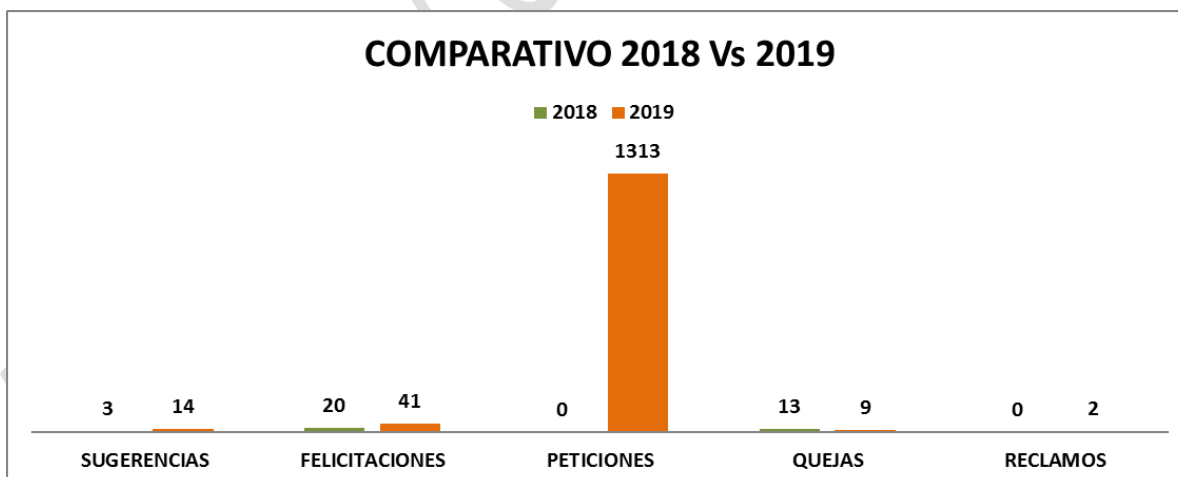
En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQ, recibidas en el Cuarto Trimestre durante los periodos de octubre a diciembre en los años 2018 y 2019.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el Cuarto Trimestre de 2018, **se recibieron 2 Solicitudes de SFQ**, discriminadas así: Felicitaciones (2), y durante el Cuarto Trimestre de 2019 **se recibieron 2 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Felicitaciones (2), Peticiones (315), para el análisis comparativo no se tienen en cuenta las peticiones dado que hasta el año 2019 inicia su medición, sin obtener variación alguna con relación a solicitudes de Sugerecias, Felicitaciones, Quejas y Reclamos del Cuarto Trimestre de 2019 frente al 2018.

7. VARIACIÓN ANUAL DE LAS SFPQ 2018 Vs 2019



Durante el año 2018, **se recibieron 36 Solicitudes SFQ**, discriminadas así: Quejas (13), Felicitaciones (20), Sugerecias (3), y durante el año 2019 **se recibieron 66 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Quejas (9), Felicitaciones (41), Sugerecias (14), Reclamos (2), Peticiones (1.313) (para el análisis comparativo no se tienen en cuenta las peticiones dado que hasta el año 2019

inicia su medición), teniendo como resultado un aumento del **83%** de solicitudes en el año 2019 frente al 2018, evidenciando así la mejora en la prestación del servicio de acuerdo al aumento en las felicitaciones del **105%**.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **13 en el año 2018 a 9 en el año 2019**, es decir, en un **(31%)**, lo cual indica una importante mejora en la prestación del servicio.

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.