

CCT- DPEE - 104

Tunja, 29 de mayo 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 abril de 2020

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 abril de 2020.

En este se presentan los aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información acertada y en tiempo, 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 Dpto. de Planeación y Estudios Económicos

Cámara de Comercio de Tunja

Transcriptor: Dilsa Roa

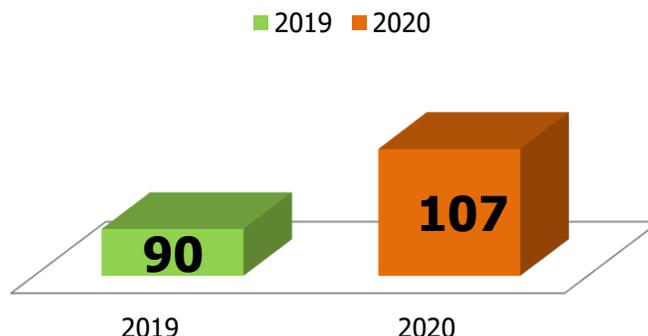
**BOLETÍN N° 4 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA  
PERIODO: ABRIL DE 2020**

- 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 abril fue: Cero (0) Sugerencias, Una (1) Felicitación, Ciento Cinco (105) Peticiones, Cero (0) Quejas y Un (1) Reclamo.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de abril de 2020 se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2019, presentando un aumento del 19%.

**SOLICITUDES DE SFPQ ABRIL DE 2019 VS  
2020**



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQ Recibidas en el mes de abril de 2019 vs 2020

#### 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 abril.

**TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA**

DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	0	1	102	0	0
Sistemas	0	0	1	0	1
Planeación y Estudios Económicos	0	0	1	0	0
Centro de Conciliación y Arbitraje	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>105</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

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

<b>TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.P.Q. ( Descripción y Cantidad)</b>		
<b>FELICITACIONES</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Usuario (a) manifiesta que el funcionario es muy atento y servicial.	Jurídico y Registros Públicos (Edgar Mauricio Gamboa Rojas – Oficina Receptora de Villa de Leyva)	1
<b>TOTAL FELICITACIONES</b>		<b>1</b>
<b>PETICIONES</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Solicitudes de información radicadas directamente en el Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas directamente en esa dependencia.	Jurídico y Registros Públicos	100
Entidad solicita información acerca de un Registro y sus pagos realizados.	Jurídico y Registros Públicos	1

PETICIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Entidad solicita el levantamiento de embargos al registro mercantil de 3 establecimientos de propiedad de la sociedad, para la respectiva cancelación del registro mercantil de la casa principal.	Jurídico y Registros Públicos	1
Usuario (a) solicita la notificación de una solicitud de conciliación, cuyo pago fue realizado el 19/03/2020.	Centro de Conciliación y Arbitraje	1
Usuario (a) solicita aclaración, respecto a si la Cámara de Comercio de Tunja estaba realizando algún tipo de encuesta, la llamada no le generó confianza.	Planeación y Estudios Económicos	1
Usuario (a) solicita una nueva clave para la generación de un certificado de representación legal.	Sistemas	1
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>105</b>
RECLAMOS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD
Usuario (a) manifiesta inconformidad en la demora de la entrega de un certificado que solicito a través de la plataforma, indica que el trámite debe ser lo más sencillo posible.	Sistemas	1
<b>TOTAL RECLAMOS</b>		<b>1</b>

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN ABRIL DE 2019 vs 2020

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQ, recibidas en el mes de abril de 2019 y 2020.

## COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD ABRIL DE 2019 VS 2020



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de abril de 2019, **se recibieron 90 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (2) Felicitaciones (4), Peticiones (82), Quejas (2), Reclamos (0) y durante el mes de abril de 2020 **se recibieron 107 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (105), Quejas (0), Reclamos (1) teniendo como resultado un aumento del **19%** de solicitudes del mes de abril de 2020 frente al 2019, evidenciando así la mejora en la prestación del servicio.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **2 en el mes de abril de 2019 a 0 en el mes de abril de 2020**, es decir, en un **(100%)**.

## 6. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS SFPQ

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes respondidas en tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	0	0	100%
Felicitaciones	1	1	100%
Peticiones	105	105	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	1	1	100%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

El Proceso de Servicio al Cliente realiza trazabilidad permanente a las solicitudes de **SFPQ** recibidas, con el fin de dar una respuesta oportuna y eficiente a nuestros usuarios, por esta razón se puede evidenciar que durante el mes de abril de 2020 se recibieron **107**

solicitudes de las cuales el **100%** fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

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 solicitudes de SFPQ que afectan las salidas de los productos no conformes con los requisitos, y se documente el plan de acción correspondiente frente al Sistema de Gestión de la Calidad como mejora continua a los procesos.