

CCT- DPEE - 204

Tunja, 25 de septiembre 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 agosto 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 agosto 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

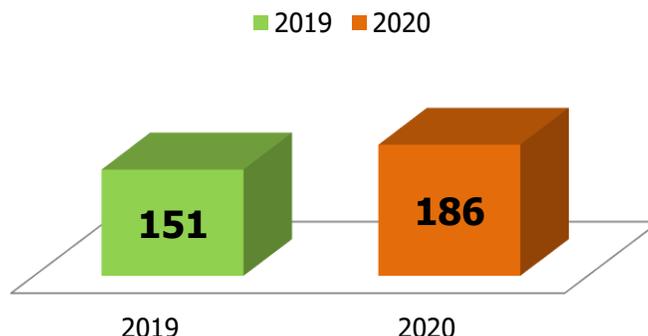
**BOLETÍN N.º 8 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA  
PERIODO: AGOSTO DE 2020**

- 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 agosto fue: Cero (0) Sugerencias, Tres (3) Felicitaciones, Ciento Ochenta (180) Peticiones, Dos (2) Quejas y Un (1) Reclamo.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de agosto de 2020, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2019, presentando un aumento del 23%.

**SOLICITUDES DE SFPQ AGOSTO DE 2019 VS  
2020**



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQ Recibidas en el mes de agosto 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 agosto.

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

DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	0	2	179	1	1
Administrativo y Financiero	0	1	0	0	0
Sistemas	0	0	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>180</b>	<b>2</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:

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

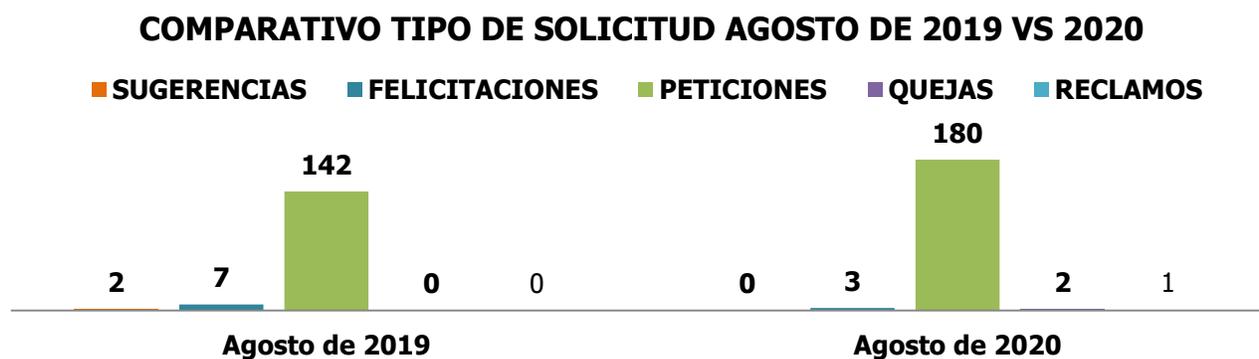
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Inconformidad por la asesoría brindada por una cajera, para modificar datos dentro de la renovación del registro mercantil.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja - Norte)	1	Teniendo en cuenta que es una solicitud de SFPQ repetitiva a una misma funcionaria, se solicitó al Dpto. Jurídico y de Registros Públicos realizar la respectiva acción correctiva frente al SIG.
Inconformidad por la solicitud de un certificado, usuario manifiesta que nunca le llegó al correo electrónico y que no pudo tener comunicación con la Entidad, para que le solucionaran el inconveniente.	Sistemas	1	El Dpto. de Sistemas remite evidencia del envío oportuno del certificado solicitado por el usuario.
<b>TOTAL QUEJAS</b>		<b>2</b>	
RECLAMOS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Inconformidad por fallas en la plataforma para devolución de dinero de una renovación, ya que se realizó doble pago.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que el (a) usuario (a) manifiesta que la devolución fue efectuada por la Entidad, según asesoría brindada por el Dpto. Jurídico y de Registros Públicos.
<b>TOTAL RECLAMOS</b>		<b>1</b>	

FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuarios manifiestan excelente servicio y disposición para ayudar en trámites como matrícula y RNT.	Jurídico y Registros Públicos (Edgar Mauricio Gamboa Rojas – Jefe Oficina Receptora de Villa de Leyva)	2	No aplica
Usuario manifiesta atención clara y precisa por parte del funcionario.	Administrativo y Financiero (Nelson Hoyos Bustamante – Auxiliar Call Center)	1	No aplica
<b>TOTAL FELICITACIONES</b>		<b>3</b>	
PETICIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Solicitudes de información radicadas directamente en el Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas directamente en esa dependencia.	Jurídico y Registros Públicos	176	No aplica
Solicitud de datos del registro mercantil.	Sistemas	1	No aplica
Solicitud de información sobre el registro mercantil, recibidas directamente desde el proceso de Servicio al Cliente y trasladadas para su respuesta al Dpto. Jurídico y Registros Públicos.	Jurídico y Registros Públicos	3	No aplica
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>180</b>	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN AGOSTO DE 2019 vs 2020

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



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de agosto de 2019, **se recibieron 151 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (7), Peticiones (142), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de agosto de 2020 **se recibieron 186 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (3), Peticiones (180), Quejas (2), Reclamos (1) teniendo como resultado un aumento del **23%** de solicitudes del mes de agosto de 2020 frente al 2019.

Se observa que el número de quejas aumentó de **0 en el mes de agosto de 2019 a 2 en el mes de agosto de 2020**, es decir, en un **(200%)**. Esta situación se presenta por el incremento en el número de operaciones en este periodo.

## 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	3	3	100%
Peticiones	180	180	100%
Quejas	2	2	100%
Reclamos	1	1	100%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>186</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 agosto de 2020 se recibieron **186** 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, así como la implementación de canales virtuales.

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.