

CCT- DPEE - 178

Tunja, 31 de agosto 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 julio 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 julio 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 7 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: JULIO 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 julio fue: Cero (0) Sugerencias, Cero (0) Felicitaciones, Doscientas Diecisiete (217) Peticiones, Tres (3) Quejas y Tres (3) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de julio de 2020 se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2019, presentando un aumento del 112%.

**SOLICITUDES DE SFPQ JULIO DE 2019 VS  
2020**



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

**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	215	2	1
Afiliados	0	0	1	0	0
Centro de Conciliación y Arbitraje	0	0	0	1	0
Administrativo y Financiero	0	0	0	0	1
Sistemas	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>217</b>	<b>3</b>	<b>3</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 demora en la atención, usuario manifiesta demora de más de 2 horas.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja - Norte)	1	Teniendo en cuenta la temporada de renovación y los canales virtuales que la Entidad dispuso para la atención del público, la queja interpuesta está sustentada en estas acciones, por lo tanto, no se requiere realizar acción correctiva.
Inconformidad por el no envío oportuno de las actas de conciliación de un proceso.	Centro de Conciliación y Arbitraje	1	Se subsana, remitiéndole al usuario lo solicitado dentro de la queja, no se requiere realizar acción correctiva.
Inconformidad por la solicitud de un certificado, error que se evidencia, en la asesoría por parte de un funcionario, y solicitud de estatutos.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja)	1	Se subsana esta queja remitiéndole al correo electrónico la corrección del certificado y los estatutos solicitados, no se requiere realizar acción correctiva.
<b>TOTAL, QUEJAS</b>		<b>3</b>	

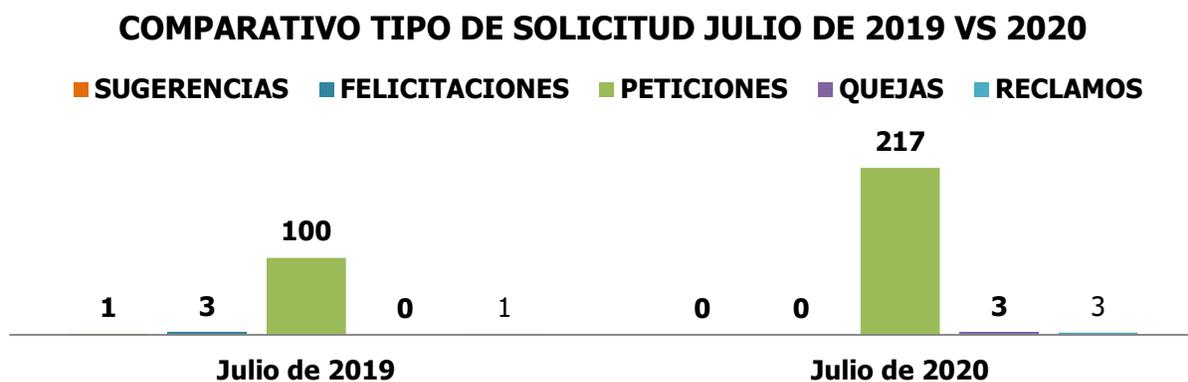
RECLAMOS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
<p>Inconformidad por prestar la atención preferencial a un afiliado y haberle asignado turno. (Este reclamo fue interpuesto a una funcionaria que prestaba apoyo en la jornada de renovación y que hace parte de la planta del Dpto. Administrativo y Financiero).</p>	<p>Administrativo y Financiero</p>	<p>1</p>	<p>No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que los afiliados de la Entidad cuentan con unos beneficios, dentro de ellos, la fila preferencial, situación por la cual la funcionaria, brinda el servicio preferencial al afiliado de la Entidad.</p>
<p>Inconformidad por los campos del formulario que se debe diligenciar en la plataforma del RNT, adicional inconformidad porque debe pagar por no renovar a tiempo ante Fontur.</p>	<p>Jurídico y Registros Públicos (Tunja)</p>	<p>1</p>	<p>En su momento se evidenció que el prestador no realizó correctamente las operaciones matemáticas del punto IMH1 del formulario, en cuanto al número de habitaciones disponibles en el año, esta fue la razón de la devolución y no la información financiera como lo señala. Lo anterior, generó una inconsistencia de tipo legal que dentro del término para que no quedará suspendido, al prestador se le notificó para que la corrigiera, sin que esto ocurriera, por esta razón no se requiere realizar acción correctiva.</p>
<p>Inconformidad por la publicidad que realizó la Entidad, de la creación de páginas web gratis para los empresarios, usuario manifiesta que con esta campaña la Cámara de Comercio de Tunja no ayuda al fortalecimiento de las empresas, sino todo lo contrario.</p>	<p>Sistemas</p>	<p>1</p>	<p>La campaña a la cual hace referencia en la comunicación, se diseñó como estrategia de mitigación del impacto del Covid-19, la cual se dirige principalmente a empresas que por su naturaleza y dada la emergencia económica, no cuentan con recursos para invertir en tecnologías y estrategias digitales de comercialización y mercadeo que le permitan sostener la oferta de sus productos o servicios, esta campaña busca apoyar al sector empresarial y no afectarlo como lo indica el usuario, por esta razón no se requiere realizar acción correctiva.</p>
<p><b>TOTAL RECLAMOS</b></p>		<p><b>3</b></p>	

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	215	No aplica
Solicitud base de datos de industrias del Dpto. de Boyacá1	Sistemas	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta su inconformidad por la desafiliación como preferencial de la Cámara de Comercio de Tunja, indica que no hubo acompañamiento para la renovación de su afiliación.	Afiliados	1	Se le indica al (a) peticionario (a), que la Entidad desde el mes de marzo, realizó campañas de divulgación desde los diferentes canales de comunicación de la Entidad para renovación de la matrícula mercantil, se evidencia que al correo electrónico del (a) peticionario (a) se remitió información acerca de la renovación de la matrícula mercantil y cuota de afiliación y se pueden evidencian las gestiones realizadas para lograr la renovación virtual de los afiliados, razón por la cual no se requiere realizar acción correctiva.
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>217</b>	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN JULIO DE 2019 vs 2020

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



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de julio de 2019, **se recibieron 105 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (3), Peticiones (100), Quejas (0), Reclamos (1) y durante el mes de julio de 2020 **se recibieron 223 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (217), Quejas (3), Reclamos (3) teniendo como resultado un aumento del **112%** de solicitudes del mes de julio de 2020 frente al 2019.

Se observa que el número de quejas aumentó de **0 en el mes de julio de 2019 a 3 en el mes de julio de 2020**, es decir, en un **(300%)**. 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	0	0	100%
Peticiones	217	217	100%
Quejas	3	3	100%
Reclamos	3	3	100%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>223</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 julio de 2020 se recibieron **223** 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.