

CCT- DPEE - 236

Tunja, 24 de noviembre 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 octubre 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 octubre 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

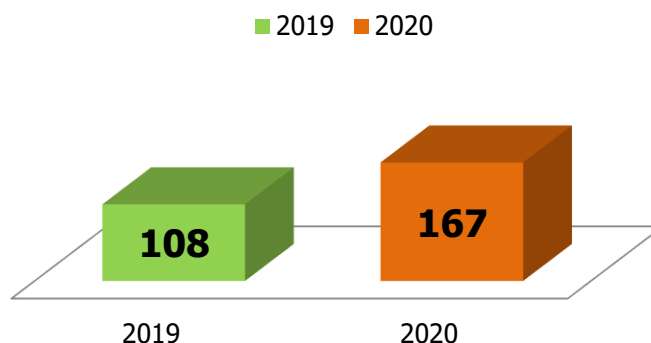
**BOLETÍN N.º 10 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: OCTUBRE DE 2020**

- 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 octubre fue: Una (1) Sugerencia, Dos (2) Felicitaciones, Ciento Sesenta y Un (161) Peticiones, Tres (3) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de octubre de 2020, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2019, presentando un aumento del 55%.

**SOLICITUDES DE SFPQ OCTUBRE DE 2019 VS
2020**



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

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	160	2	0
Servicios Empresariales	1	0	1	0	0
Prensa y Comunicaciones	0	0	0	1	0
TOTAL	1	2	161	3	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	ACCIÓN CORRECTIVA
Inconformidad por la demora en la atención de los chat de la Entidad.	Prensa y Comunicaciones (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que dentro de la respuesta al usuario se evidencia que quien solicitó la cita, indicó un número de teléfono errado, razón por la cual el usuario no asistió a la asesoría programada.
Inconformidad en la asesoría para la creación en el registro mercantil, usuario (a) manifiesta que dentro del RUT el funcionario de la Entidad, le incluye una responsabilidad tributaria que este nunca solicitó.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que la Entidad le genero cita ante la DIAN para que el (la) usuario (a) pueda subsanar este inconveniente.
Inconformidad por la solicitud de incluir un código dentro del registro mercantil, usuario (a) manifiesta que los guías de turismo no requieren tener registro mercantil.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que se realizó asesoría y acompañamiento al (a) usuario (a) hasta la aprobación e inscripción como prestador turístico dentro del RNT.
TOTAL QUEJAS		3	

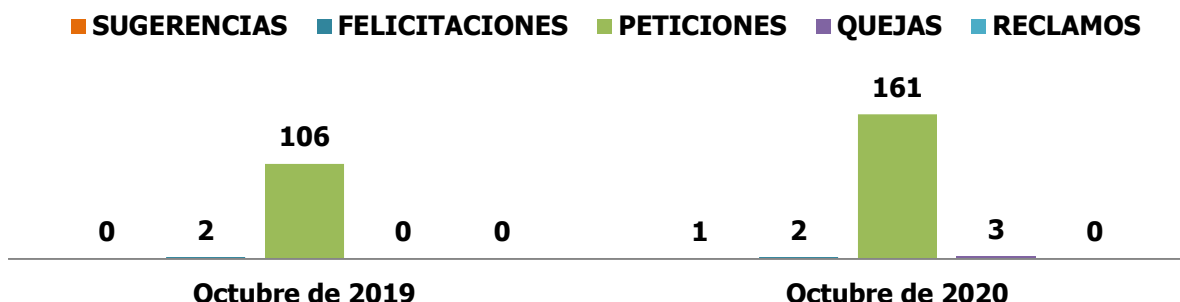
SUGERENCIAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) sugiere que al momento de dar una capacitación a los comerciantes de Tunja, se deben motivar en la adopción de un sistema de pago con tarjeta.	Servicios Empresariales (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que la Entidad manifiesta que se ha realizado capacitación virtual denominada nuevos medios de pago, nuevas alternativas para tener más ventas, por lo tanto, se evidencia que si se está realizando este tipo de capacitaciones para los comerciantes y empresarios.
TOTAL SUGERENCIAS		1	
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta felicitación por la ayuda y excelente atención y asesoría.	Jurídico y Registros Públicos (Jury Katherine Beltrán Vargas – Profesional CAE)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la atención brindada de manera virtual en los servicios en línea, manifiesta que es práctico el acompañamiento hasta solucionar la inquietud.	Jurídico y Registros Públicos (Dory María Rivera Morales y el personal que atiende las líneas del chat de la Entidad)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		2	
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	157	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
Solicitud de apoyo para brindar capacitación dirigida a líderes comunitarios.	Servicios Empresariales	1	No aplica
TOTAL PETICIONES		161	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN OCTUBRE DE 2019 vs 2020

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD OCTUBRE DE 2019 VS 2020



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de octubre de 2019, **se recibieron 108 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (2), Peticiones (106), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de octubre de 2020 **se recibieron 167 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (2), Peticiones (161), Quejas (3), Reclamos (0) teniendo como resultado un aumento del **55%** de solicitudes del mes de octubre de 2020 frente al 2019.

Se observa que el número de quejas aumentó de **0 en el mes de octubre de 2019 a 3 en el mes de octubre de 2020**, es decir, en un **(100%)**. 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	1	1	100%
Felicitaciones	2	2	100%
Peticiones	161	161	100%
Quejas	3	3	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	167	167	100%

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 octubre de 2020 se recibieron **167** 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.