

CCT- DPEE - 256

Tunja, 29 de diciembre 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 noviembre 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 noviembre 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

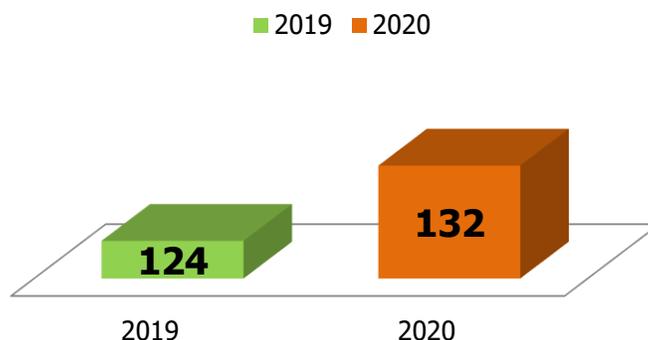
**BOLETÍN N.º 11 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA  
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2020**

- 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 noviembre fue: Cero (0) Sugerencias, Una (1) Felicitación, Ciento Veintiocho (128) Peticiones, Tres (3) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de noviembre de 2020, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2019, presentando un aumento del 6%.

**SOLICITUDES DE SFPQ NOVIEMBRE DE 2019  
VS 2020**



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

**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	127	1	0
Administrativo y Financiero	0	0	0	2	0
Sistemas	0	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>128</b>	<b>3</b>	<b>0</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 con relación a que usuario (a) manifiesta que el protocolo de bioseguridad lo debe realizar un funcionario de la entidad y no el personal de vigilancia.	Administrativo y Financiero (Tunja – Sede Centro)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que dentro de la respuesta se le informa al usuario que el edificio donde funciona la entidad, también cuenta con más propietarios y es por esta razón que el personal de vigilancia realiza la toma de los protocolos de bioseguridad al ingreso a las instalaciones de la sede centro.
Inconformidad en la asesoría para la constitución de una fundación, usuario (a) manifiesta que la asesoría fue incorrecta, que los funcionarios brindan información diferente y lo cual le hace incurrir en gastos adicionales y trámites posteriores con la DIAN.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja – Sede Centro)	1	No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que una vez revisada la información emitida por el (la) usuario (a), se evidencia que el pre-rut fue diligenciado directamente por este y no por un funcionario de la entidad.

Inconformidad de un (a) usuario (a) al negársele el ingreso a la entidad, por las medidas tomadas para el cumplimiento de los protocolos y normas aplicables a la emergencia sanitaria generada por el Covid-19.	Administrativo y Financiero (Tunja Sede Centro)	-	1	No se requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que se le informa en la respuesta al (a) usuario (a), que la entidad presta sus servicios bajo protocolos y condiciones controladas de seguridad y salud en el trabajo, no solo para sus trabajadores, sino también para sus usuarios.
--	---	---	---	--

<b>TOTAL QUEJAS</b>		<b>3</b>	
<b>FELICITACIONES</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>

Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente asesoría en redes sociales para publicidad.	Sistemas (Daniel Fernando Díaz Noy – Coordinador Oficina de Asesoría Tecnológica)		1	No aplica
--	---	--	---	-----------

<b>TOTAL FELICITACIONES</b>		<b>1</b>	
<b>PETICIONES</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>

Solicitudes de información radicadas directamente en el Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas directamente en esa dependencia.	Jurídico y Registros Públicos		127	No aplica
---	-------------------------------	--	-----	-----------

Solicitud de información comercial del Registro Mercantil.	Sistemas		1	No aplica
--	----------	--	---	-----------

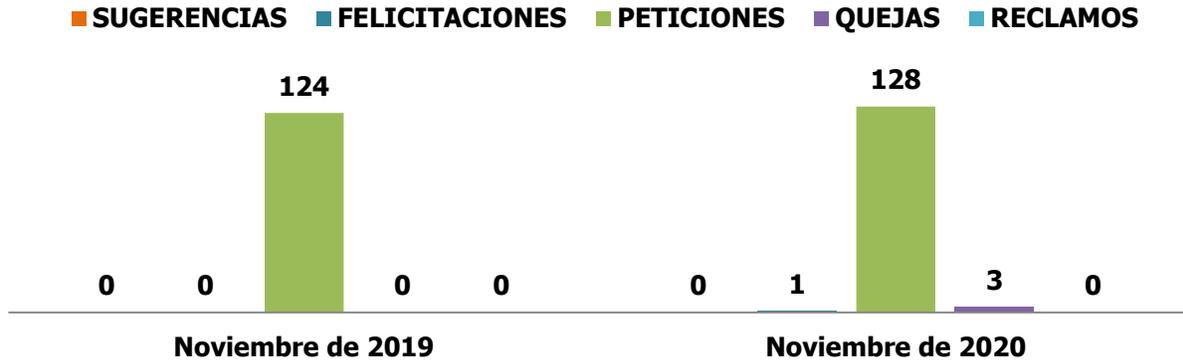
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>128</b>	
-------------------------	--	------------	--

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN NOVIEMBRE DE 2019 vs 2020

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

## COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD NOVIEMBRE DE 2019 VS 2020



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de noviembre de 2019, **se recibieron 124 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (124), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de noviembre de 2020 **se recibieron 132 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (128), Quejas (3), Reclamos (0) teniendo como resultado un aumento del **6%** de solicitudes del mes de noviembre de 2020 frente al 2019.

Se observa que el número de quejas aumentó de **0 en el mes de noviembre de 2019 a 3 en el mes de noviembre 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	0	0	100%
Felicitaciones	1	1	100%
Peticiones	128	128	100%
Quejas	3	3	100%
Reclamos	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>132</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 noviembre de 2020 se recibieron **132** 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.