

CCT- DPEE - 059

Tunja, 31 de marzo de 2021

Señores (as)

EQUIPOS DE PROCESOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (SFPQ) mes de febrero de 2021

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 febrero de 2021.

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 logre cumplir con la satisfacción del cliente, garantizando la mejora continua y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Agradezco su valiosa atención.

Luis Alejandro Suárez Amaya

Director Dpto. de Planeación y Estudios Económicos
Cámara de Comercio de Tunja

Transcriptor: Dilsa Roa

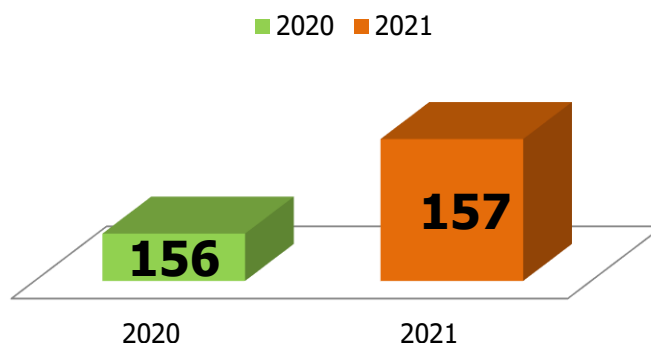
**BOLETÍN N.º 02 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: FEBRERO DE 2021**

- 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, identificando 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 febrero fue: Cero (0) Sugerencias, Tres (3) Felicitaciones, Ciento cincuenta y siete (157) Peticiones, Cero (0) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de febrero de 2021, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2020, presentando un aumento del 1%.

**SOLICITUDES DE SFPQ FEBRERO DE 2020 VS
2021**



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQ Recibidas en el mes de febrero de 2020 vs 2021

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 febrero.

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA

DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	0	3	150	0	0
Sistemas	0	0	1	0	0
Planeación y Estudios Económicos	0	0	2	0	0
Servicios Empresariales	0	0	1	0	0
TOTAL	0	3	154	0	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)

FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuarios (as) manifiestan felicitación por la rapidez y efectividad de los trámites, excelente prestación del servicio, buen manejo del campo jurídico.	Jurídico y Registros Públicos (Edgar Mauricio Gamboa Rojas – Jefe Oficina Receptora de Villa de Leyva)	2	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por su excelente guía para la renovación de un RNT.	Jurídico y Registros Públicos (Sandra Catalina Arias Vargas – Profesional de Registros Públicos)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		3	
PETICIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Solicitudes de información radicadas directamente en el Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas en esa dependencia.	Jurídico y Registros Públicos	149	No aplica
Solicitud de información acerca si existen empresas que puedan ocultar documentos a la Cámara de Comercio.	Jurídico y Registros Públicos	1	No aplica

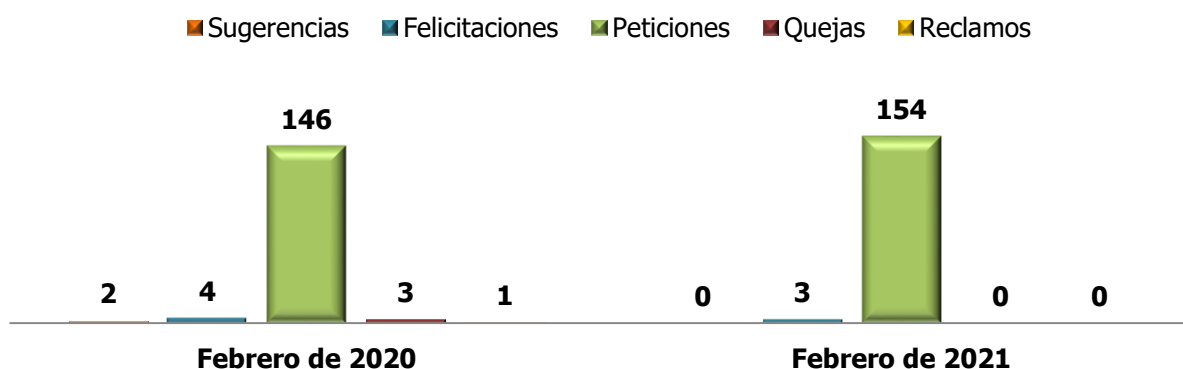
Solicitud de información acerca de notificación de entrega de certificados de un afiliado.	Sistemas	1	No aplica
Solicitud de información acerca del Censo Empresarial que realiza la entidad.	Planeación y Estudios Económicos	2	No aplica
Solicitud de apoyo en capacitación virtual de manejo de sustancias químicas.	Servicios Empresariales	1	No aplica
TOTAL PETICIONES		154	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN FEBRERO DE 2020 vs 2021

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQ, recibidas en el mes de febrero de 2020 y 2021.

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD FEBRERO DE 2020 VS 2021



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de febrero de 2020, **se recibieron 156 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (4), Peticiones (146), Quejas (3), Reclamos (1) y durante el mes de febrero de 2021 **se recibieron 157 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (3), Peticiones (154), Quejas (0), Reclamos (0) teniendo como resultado un aumento del **1%** de solicitudes del mes de febrero de 2021 frente al 2020.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **3 en el mes de febrero de 2020 a 0 en el mes de febrero de 2021**, 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	3	3	100%
Peticiones	154	154	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	157	157	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 febrero de 2021 se recibieron **157** 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.