

CCT- DPEE - 093

Tunja, 10 de mayo 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 abril 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 abril 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

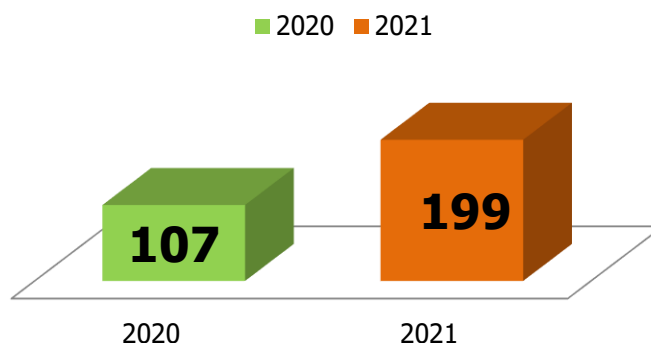
**BOLETÍN N.º 04 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: ABRIL DE 2021**

- 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 abril fue: Cero (0) Sugerencias, Cero (0) Felicitaciones, Ciento noventa y siete (197) Peticiones, Dos (2) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de abril de 2021, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2020, presentando un aumento del 86%.

**SOLICITUDES DE SFPQ ABRIL DE 2020 VS
2021**



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

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	192	2	0
Sistemas	0	0	1	0	0
Planeación y Estudios Económicos	0	0	4	0	0
TOTAL	0	0	197	2	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)

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	191	No aplica
Solicitud de petición por el estado de un vehículo dentro de un parqueadero, petición que se traslada por competencia a la Superintendencia de Industria y Comercio, por ser la entidad competente para resolver esa solicitud.	Jurídico y Registros Públicos	1	No aplica
Solicitud de base de datos de empresas dedicadas a producir energías renovables-	Sistemas	1	No aplica
Solicitud de información de estudios de desempleo juvenil en la ciudad de Tunja.	Planeación y Estudios Económicos	1	No aplica

Solicitud de información de estudio estadístico sobre la afectación económica en la ciudad de Tunja ocasionada por el Covid-19.	Planeación y Estudios Económicos	1	No aplica
Solicitud de información de estudios sobre el sector industrial.	Planeación y Estudios Económicos	1	No aplica
Solicitud de información relacionada al Censo Empresarial 2021.	Planeación y Estudios Económicos	1	No aplica

TOTAL PETICIONES		197	
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA

Usuario (a) anónimo (a) manifiesta inconformidad por estar cerrada la oficina de Ramiriquí, indica observación a la presentación personal de la funcionaria de dicha oficina.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina de Ramiriquí)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que la funcionaria debe salir a hacer labores propias de su cargo fuera de la oficina y su presentación personal es adecuada.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por demora en la atención a un trámite, muy poco personal para tantos usuarios.	Jurídico y Registros Públicos (Tunja sede norte)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que dentro de la respuesta se le informa que debido a los protocolos de bioseguridad se ha reducido el número de personal presencial y se han abierto nuevos canales virtuales para atender las solicitudes de los diferentes trámites de los usuarios.

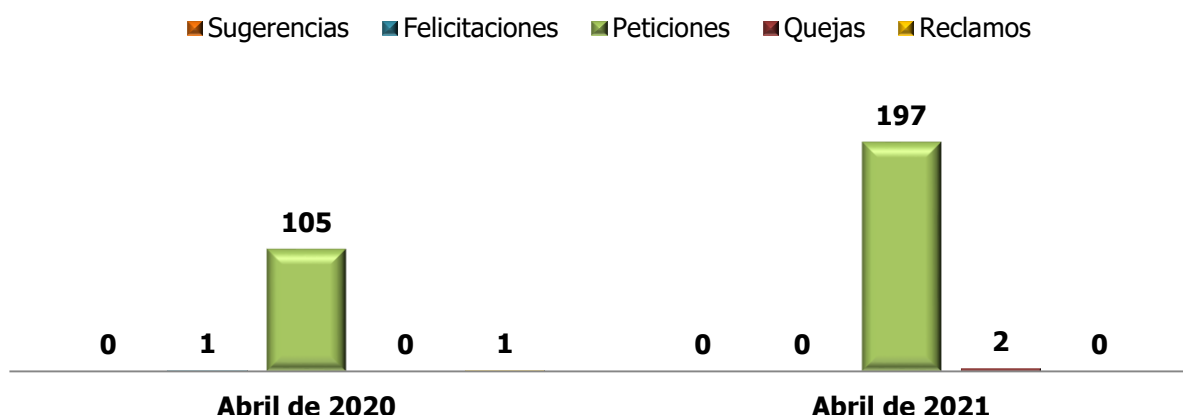
TOTAL QUEJAS	2
---------------------	----------

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN ABRIL DE 2020 vs 2021

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD ABRIL DE 2020 VS 2021



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de abril de 2020, **se recibieron 107 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (105), Quejas (0), Reclamos (1) y durante el mes de abril de 2021 **se recibieron 199 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (197), Quejas (2), Reclamos (0) teniendo como resultado un aumento del **86%** de solicitudes del mes de abril de 2021 frente al 2020.

Se observa que el número de quejas aumentó de **0 en el mes de abril de 2020 a 2 en el mes de abril de 2021**, es decir, en un **(100%)**.

A la fecha se han presentado **612** solicitudes de SFPQ en el año discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (11), Peticiones (591), Quejas (8) y Reclamos (0).

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	197	197	100%
Quejas	2	2	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	199	199	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 abril de 2021 se recibieron **199** 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.