CCT- DPEE - 092

Tunja, 30 de abril 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 marzo 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 marzo 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 03 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: MARZO 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.

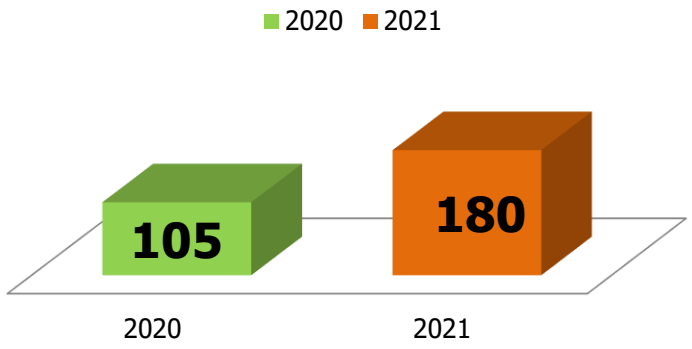
2. **OBJETO:** Incrementar los niveles de satisfacción, identificando las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta.

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 marzo fue: Cero (0) Sugerencias, Siete (7) Felicitaciones, Ciento sesenta y seis (166) Peticiones, Seis (6) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de marzo de 2021, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2020, presentando un aumento del 71%.

SOLICITUDES DE SFPQ MARZO DE 2020 VS 2021



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

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA

DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Jurídico y de Registros Públicos	1	6	166	4	0
Sistemas	0	0	0	1	0
Planeación y Estudios Económicos	0	0	0	1	0
Servicios Empresariales	0	1	0	0	0
TOTAL	**1**	**7**	**166**	**6**	**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)			
SUGERENCIAS	**DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA**	**CANTIDAD**	**ACCIÓN CORRECTIVA**
Usuario (a) manifiesta sugerencia, ya que su local comercial lo cerró, quiere cancelar su registro sin que este le siga corriendo.	Jurídico y Registros Públicos	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que dentro de la respuesta se le indica que deberá surtir el procedimiento consagrado en la Circular No. 002 de 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio y realizar el respectivo pago por los derechos de cancelación de su registro mercantil.
TOTAL SUGERENCIAS		**1**	
FELICITACIONES	**DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA**	**CANTIDAD**	**ACCIÓN CORRECTIVA**
Usuario (a) manifiesta felicitación por la amabilidad y diligencia al realizar el proceso de renovación de su registro.	Jurídico y Registros Públicos (Cajera no identificada)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la eficiencia, facilidad y asesoría del trámite.	Jurídico y Registros Públicos (Dory María Rivera Morales – Profesional de Registros Públicos)	1	No aplica

Usuario (a) manifiesta felicitación por la asesoría en el trámite de renovación de la matrícula mercantil.	Jurídico y Registros Públicos (Juan David García Sierra – Auxiliar II Digitación)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación y agradecimiento por las capacitaciones que la entidad brinda, y la oportunidad de participar en la feria que se realizó en el Centro Comercial Viva, ya que gracias a lo enseñado por la entidad, emplearon los conocimientos y los productos tuvieron una excelente acogida.	Servicios Empresariales	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la atención oportuna, prestante y completa, satisfacción total, expectativas superadas.	Jurídico y Registros Públicos (July Katherine Beltrán Vargas – Profesional CAE y Karen Lorena Olarte Oidor – Gestor Oficina de Ramiriquí)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el servicio brindado.	Jurídico y Registros Públicos (Harold Francisco Mallarino Velandia – Auxiliar II Digitación)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la atención, fue con delicadeza y calidez humana, satisfacción con el servicio de asesoría, excelente persona.	Jurídico y Registros Públicos (July Katherine Beltrán Vargas – Profesional CAE)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		**7**	
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	165	No aplica
Solicitud de listado de árbitros, secretarios del centro y listado de amigables componedores, así como información general relacionada con los listados mencionados.	Jurídico y Registros Públicos (Centro de Conciliación y Arbitraje)	1	No aplica
TOTAL PETICIONES		**166**	

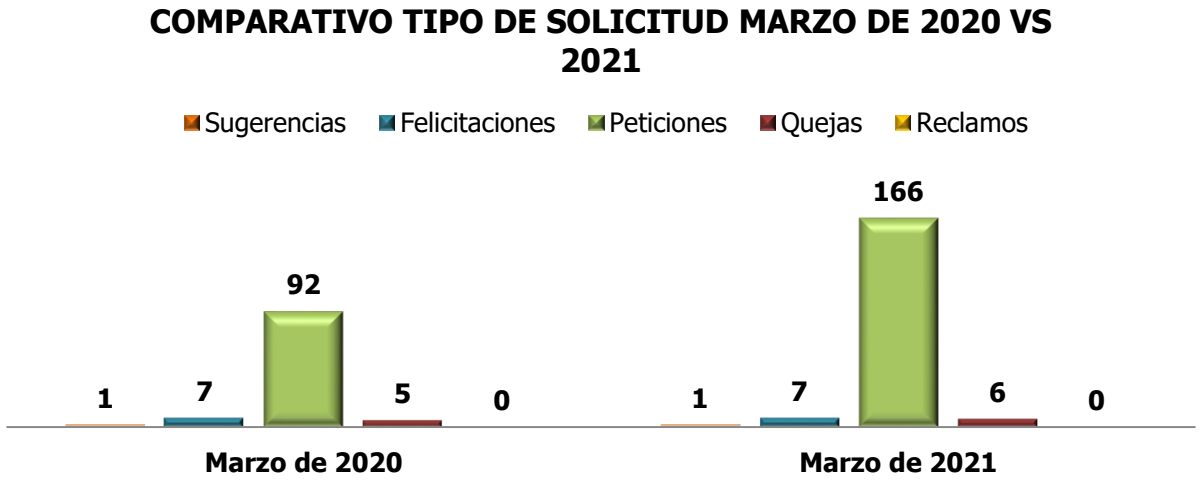
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad en la realización de la encuesta del Censo Empresarial en el municipio de Soracá por parte de una promotora que realiza dicha labor.	Planeación y Estudios Económicos	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que una vez realizadas las averiguaciones de la situación que generó la queja, esta se da en el sentido que la promotora realiza el Censo Empresarial a manera de observación, situación en la cual el (la) usuario (a) se incomoda por la aplicación de la encuesta en su establecimiento de comercio.
Usuario (a) manifiesta inconformidad en su trámite de renovación, ya que se acerca a la oficina de Villa de Leyva, pero encuentra una sola persona atendiendo, para lo cual solicita que existiera una persona ayudando a atender y hacer más eficiente el servicio.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina de Villa de Leyva)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que se le informa al (a) usuario (a) que el personal de apoyo para la oficina de Villa de Leyva ya se encontraba prestando su servicio de manera presencial en dicha oficina.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la asesoría prestada en la oficina de Moniquirá y Santana, manifiesta que ha tenido que realizar el trámite de manera repetitiva.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina de Moniquirá y Santana)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que se le informa al (a) usuario (a) el requerimiento realizado a las funcionarias de dichas oficinas, quienes indican que las recomendaciones y acompañamiento realizadas al trámite, se hicieron con el ánimo de adelantarlo de manera correcta y disminuir el tiempo de duración del mismo.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la atención que se brinda en la oficina de Miraflores.	Jurídico y Registros Públicos (Oficina de Miraflores)	1	No se requiere realizar acción correctiva a dicha queja, ya que desde la Secretaría General se realiza requerimiento y recomendaciones necesarias para que en lo sucesivo sea más asertiva en la comunicación con los usuarios y se preste el servicio de la mejor manera.
Usuario (a) manifiesta inconformidad en la solicitud de un certificado de manera virtual, indica que nunca le llego el certificado al correo.	Sistemas	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que dentro de la respuesta, se remite dicho certificado a la usuario, acción que subsana la queja presentada.

Usuario (a) manifiesta inconformidad en la atención y asesoría de un Registro Nacional de Turismo.	Jurídico y Registros Públicos	1	No se requiere realizar acción correctiva a dicha queja, ya que desde la Secretaría General se realiza requerimiento y recomendaciones necesarias a las funcionarias encargadas de atender las asesorías del Registro Nacional de Turismo, para que en lo sucesivo sean más asertivas en la comunicación con los usuarios y presten el servicio de la mejor manera.
TOTAL QUEJAS		**6**	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN MARZO DE 2020 vs 2021

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



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

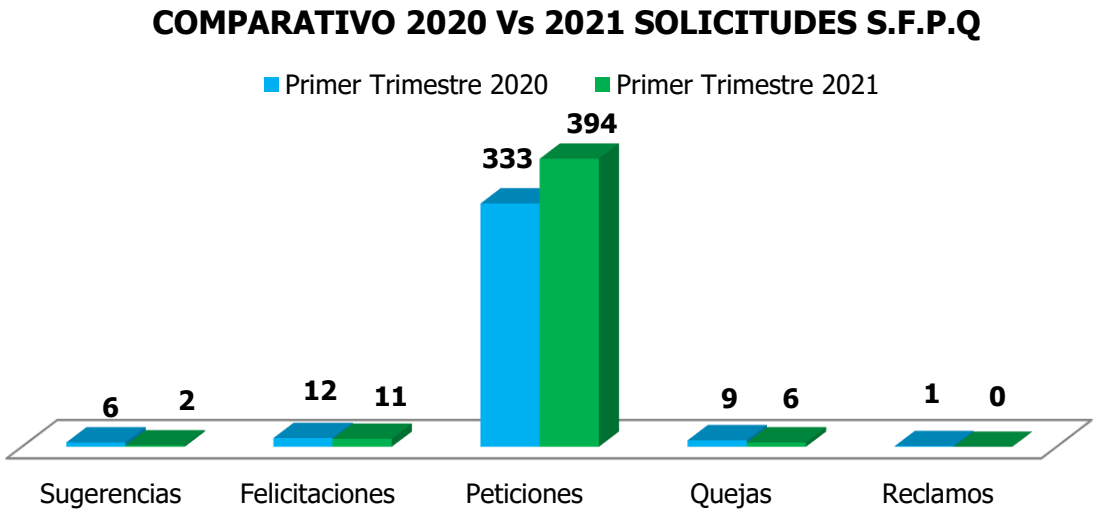
Durante el mes de marzo de 2020, **se recibieron 105 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (7), Peticiones (92), Quejas (5), Reclamos (0) y durante el mes de marzo de 2021 **se recibieron 180 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (7), Peticiones (166), Quejas (6), Reclamos (0) teniendo como resultado un aumento del **71%** de solicitudes del mes de marzo de 2021 frente al 2020.

Se observa que el número de quejas aumentó de **5 en el mes de marzo de 2020 a 6 en el mes de marzo de 2021**, es decir, en un **(20%)**.

A la fecha se han presentado **413** solicitudes de SFPQ en el año discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (11), Peticiones (394), Quejas (6) y Reclamos (0).

6. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2020 vs 2021

En el gráfico 3 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQ, recibidas en el Primer Trimestre durante los periodos de enero a marzo en los años 2020 y 2021.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el Primer Trimestre de 2020, **se recibieron 361 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (6), Felicitaciones (12), Peticiones (333), Quejas (9), Reclamos (1), y durante el Primer Trimestre de 2021 **se recibieron 413 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (11), Peticiones (394), Quejas (6), Reclamos (0), obteniendo como resultado un aumento del **14%** con relación a solicitudes recibidas durante el Primer Trimestre de 2021 frente al 2020.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **9 en el primer trimestre de 2020 a 6 en el primer trimestre de 2021**, es decir, en un **(33%)**.

7. 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	7	7	100%
Peticiones	166	166	100%
Quejas	6	6	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	**180**	**180**	**100%**

El Proceso de Servicio al Cliente realiza trazabilidad permanente a las solicitudes de **SFPQ** recibidas, con el fin de dar una respuesta oportunidad y eficiente a nuestros usuarios, por esta razón se puede evidenciar que durante el mes de marzo de 2021 se recibieron **180** 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.