

CCT- DPEE - 236

Tunja, 30 de diciembre de 2021

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

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

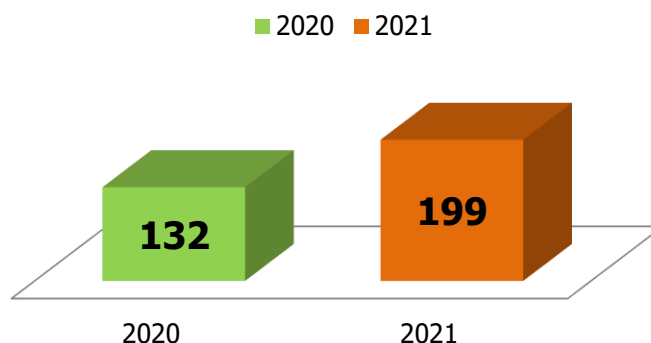
**BOLETÍN N.º 11 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2021**

- 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 noviembre fue: Cero (0) Sugerencias, Dos (2) Felicitaciones, Ciento noventa y cuatro (194) Peticiones, Tres (3) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de noviembre de 2021, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2020, presentando un aumento del 51%.

**SOLICITUDES DE SFPQ NOVIEMBRE DE 2020
VS 2021**



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQ recibidas en el mes de noviembre 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 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	2	192	1	0
Planeación y Estudios Económicos	0	0	1	0	0
Servicios Empresariales	0	0	0	1	0
Sistemas	0	0	1	1	0
TOTAL	0	2	194	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)

FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta felicitación por el servicio prestado en asesoría jurídica para constitución de SAS.	Jurídico y Registros Públicos (Carlos Andrés Rodríguez Amezquita - Judicante) (Tunja sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la cordialidad y amabilidad del funcionario en el servicio prestado.	Jurídico y Registros Públicos (Fabián Camilo Ríos - Judicante) (Tunja sede centro)	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 en esa dependencia.	Jurídico y Registros Públicos	192	No aplica

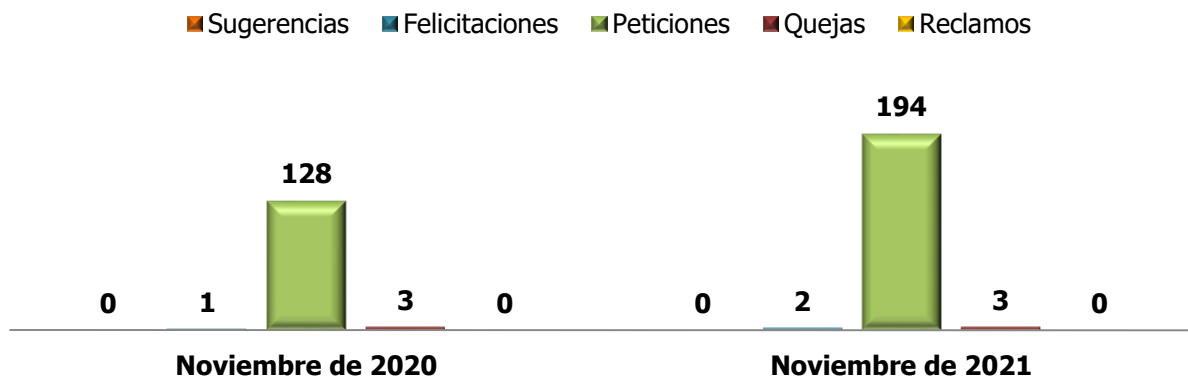
Solicitud de información de datos estadísticos del Censo Empresarial.	Planeación y Estudios Económicos	1	No aplica
Solicitud de información de base de datos.	Sistemas	1	No aplica
TOTAL PETICIONES		194	
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la demora de un certificado solicitado de manera virtual.	Sistemas (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva, ya que se evidencia que efectivamente el certificado fue enviado correctamente al correo electrónico solicitante.
Usuario (a) manifiesta inconformidad en la atención e información brindada por el Centro de Conciliación y Arbitraje.	Jurídico y Registros Públicos (Centro de Conciliación y Arbitraje) (Tunja sede norte)	1	No se requiere realizar acción correctiva ya que desde la Secretaría General se requirió al (a) funcionario (a) para que sea más asertivo (a) en la comunicación y servicio al cliente.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por incumplimiento en la atención de una asesoría solicitada para la exportación de productos alimenticios boyacenses.	Servicios Empresariales (Tunja)	1	No se requiere realizar acción correctiva ya que se inició comunicación con el (la) usuario (a) para dar la respectiva asesoría solicitada.
TOTAL QUEJAS		4	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN NOVIEMBRE DE 2020 vs 2021

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD NOVIEMBRE DE 2020 VS 2021



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de noviembre de 2020, **se recibieron 132 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (128), Quejas (3), Reclamos (0) y durante el mes de noviembre de 2021 **se recibieron 199 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (2), Peticiones (194), Quejas (3), Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **51%** de solicitudes del mes de noviembre de 2021 frente al 2020.

Se observa que el número de quejas fue igual para el mes de noviembre de 2020 y 2021.

A la fecha se han presentado **1.990** solicitudes de SFPQ en el año discriminadas así: Sugerencias (6), Felicitaciones (29), Peticiones (1.938), Quejas (16) y Reclamos (1).

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	2	2	100%
Peticiones	194	194	100%
Quejas	3	3	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	199	199	100%

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

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 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.