

CCT- DPEE - 055

Tunja, 25 de febrero de 2022

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (SFPQ) mes de enero de 2022

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 enero de 2022.

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

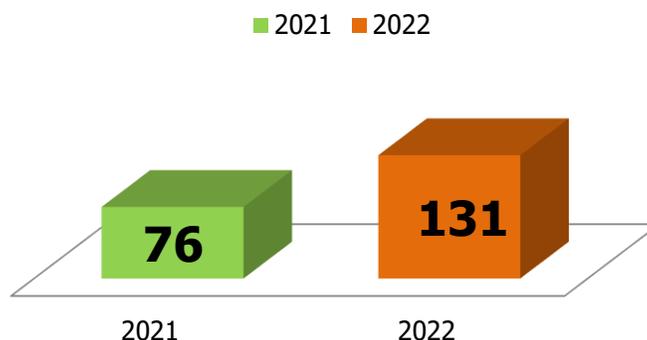
**BOLETÍN N.º 01 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: ENERO DE 2022**

- 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 enero fue: Cero (0) Sugerencias, Tres (3) Felicitaciones, Ciento veintiocho (128) Peticiones, Cero (0) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de enero de 2022, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2021, presentando un aumento del 72%.

**SOLICITUDES DE SFPQ ENERO DE 2021 VS
2022**



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQ recibidas en el mes de enero de 2021 vs 2022

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 enero.

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA

DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO
Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos	0	2	127	0	0
Sistemas	0	1	1	0	0
TOTAL	0	3	128	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
----------------	------------------------------	----------	-------------------

Usuario (a) manifiesta agradecimiento por toda la colaboración que le prestaron los ingenieros de asesoría tecnológica (Orlando Mora y Daniel Fernando Díaz), quienes con su conocimiento y profesionalismo me permitieron consolidar la página web de su organización, la cual requería con prioridad y que por costes no había podido materializar, de tal forma que hoy somos visibles en el mercado, así mismo, realiza reconocimiento al apoyo que presta la Cámara de Comercio de Tunja a todos los empresarios de la región.

Sistemas (Daniel Fernando Díaz Noy y Orlando Mora – Oficina de Asesoría Tecnológica)

1

No aplica

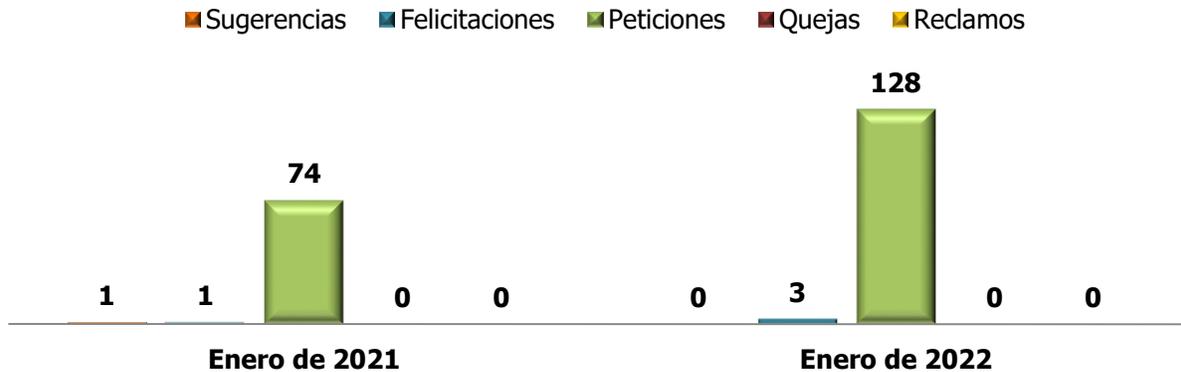
Usuario (a) manifiesta felicitación por la ayuda y acompañamiento de creación del Grupo de Apoyo para una persona de 88 años; indica que es una funcionaria muy diligente, profesional, comprometida con su cargo, y muy sensible socialmente.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Ximena Rocío López Niño - Coordinadora II Centro de Conciliación y Arbitraje) (Tunja sede norte)	1	No aplica
Es una persona muy Diligente, muy Formal, y muy Explicativo en la información que suministra al Ciudadano.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Jorge Eduardo Lemus Guerra - Judicante Centro de Conciliación y Arbitraje) (Tunja sede norte)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		3	
PETICIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Solicitudes de información radicadas directamente en la Secretaría General - Dpto. Jurídico y Registros Públicos que son tramitadas en esa dependencia.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	126	No aplica
Solicitud de información del registro mercantil de una sociedad	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	1	No aplica
Solicitud de información acerca de cómo descargar un certificado.	Sistemas	1	No aplica
TOTAL PETICIONES		128	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN ENERO DE 2021 vs 2022

En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQ, recibidas en el mes de enero de 2021 y 2022.

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD ENERO DE 2021 VS 2022



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de enero de 2021, **se recibieron 76 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (1), Peticiones (74), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de enero de 2022 **se recibieron 131 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (3), Peticiones (128), Quejas (0), Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **72%** de solicitudes del mes de enero de 2022 frente al 2021.

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	128	128	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	131	131	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 enero de 2022 se recibieron **131** 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.