

CCT- DPEE - 113

Tunja, 29 de abril de 2022

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

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

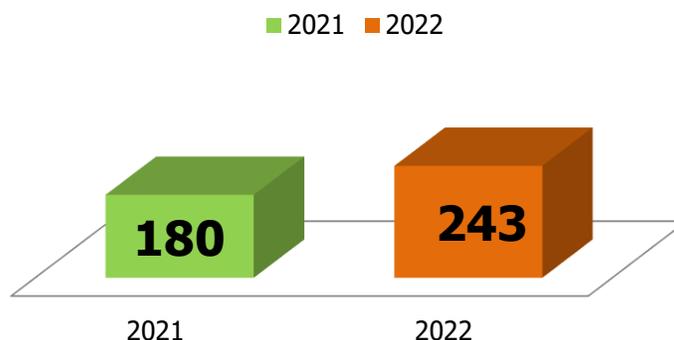
**BOLETÍN N.º 03 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA
PERIODO: MARZO DE 2022**

- 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 marzo fue: Cero (0) Sugerencias, Once (11) Felicitaciones, Doscientas veintiocho (228) Peticiones, Tres (3) Quejas y Un (1) Reclamo.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de marzo de 2022, se recibieron más solicitudes que el mismo período del año 2021, presentando un aumento del 35%.

**SOLICITUDES DE SFPQ MARZO DE 2021 VS
2022**



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

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	7	226	3	1
Sistemas	0	0	2	0	0
Prensa y Comunicaciones	0	4	0	0	0
TOTAL	0	11	228	3	1

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 excelente atención y asesoría de la funcionaria en el proceso de renovación.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Laura Fernanda Roa Guerrero – Apoyo oficina de Ramiriquí)	2	No aplica
Usuarios (a) manifiestan felicitación por el excelente servicio por parte de la funcionaria.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Luz Adriana Díaz Cardona – Apoyo Departamento de Servicios Empresariales) (Tunja – sede norte)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación al equipo de trabajo del Departamento Jurídico y de los Registros Públicos por su excelente atención, asesoría y trabajo en equipo.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Tunja – sede centro)	1	No aplica

<p>Usuario (a) manifiesta felicitación por la amabilidad y cordialidad en un trámite de cancelación de matrícula.</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones (Angie Alejandra Becerra Alfonso – Auxiliar II call center)</p>	<p>1</p>	<p>No aplica</p>
<p>Usuarios (as) manifiestan felicitación por la paciencia, eficacia, tenacidad y la óptima forma de dirigir los procesos.</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones (Javier Antonio Rivera Cipamocha – Apoyo call center)</p>	<p>2</p>	<p>No aplica</p>
<p>Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente atención, comunicación asertiva, diligente y rápida por parte de la funcionaria.</p>	<p>Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Karen Lorena Olarte Oidor – Gestora de la oficina de Ramiriquí)</p>	<p>1</p>	<p>No aplica</p>
<p>Usuario (a) manifiesta felicitación por el excelente servicio y amabilidad por parte de la funcionaria.</p>	<p>Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Xiomara Yurley Vela García – Apoyo oficina de Otanche)</p>	<p>1</p>	<p>No aplica</p>
<p>Usuario (a) manifiesta felicitación por la amabilidad y el excelente servicio brindado por parte del funcionario.</p>	<p>Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Carlos Andrés Rodríguez Amezcua – Judicante del Departamento Jurídico y de los Registros Públicos)</p>	<p>1</p>	<p>No aplica</p>
<p>Usuario (a) manifiesta felicitación por la disposición y comprensión en la asesoría telefónica, informa que lamentablemente no recuerda el nombre del funcionario.</p>	<p>Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Funcionario no identificado)</p>	<p>1</p>	<p>No aplica</p>
<p>TOTAL FELICITACIONES</p>		<p>11</p>	

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	225	No aplica
Solicitud de designación de árbitro único y suplente dentro de un proceso de tribunal.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos – Centro de Conciliación y Arbitraje de Tunja	1	No aplica
Solicitud de información comercial.	Sistemas (Proceso de Información Comercial)	2	No aplica
TOTAL PETICIONES		228	
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA

Usuario (a) manifiesta inconformidad por la forma en hablarle a sus compañeras de trabajo una funcionaria de dicha oficina.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos – (Oficina de Ramiriquí)	1	No aplica realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que desde la Secretaría General se realiza la recomendación a la funcionaria involucrada para mejorar sus relaciones interpersonales dentro de la entidad.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la asesoría recibida, ya que informa que fue errada.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos – (Tunja – sede centro)	1	No aplica realizar acción correctiva ya que es una queja no repetitiva, y así mismo, se realizan las recomendaciones necesarias por parte de la Secretaría General.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la devolución de la renovación del Registro Nacional de Turismo.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos – (Tunja)	1	No aplica realizar acción correctiva ya que dentro de la respuesta se indica que la devolución se da por aspectos legales, normativos y de requisitos, y no son por error de la entidad.
TOTAL QUEJAS		3	

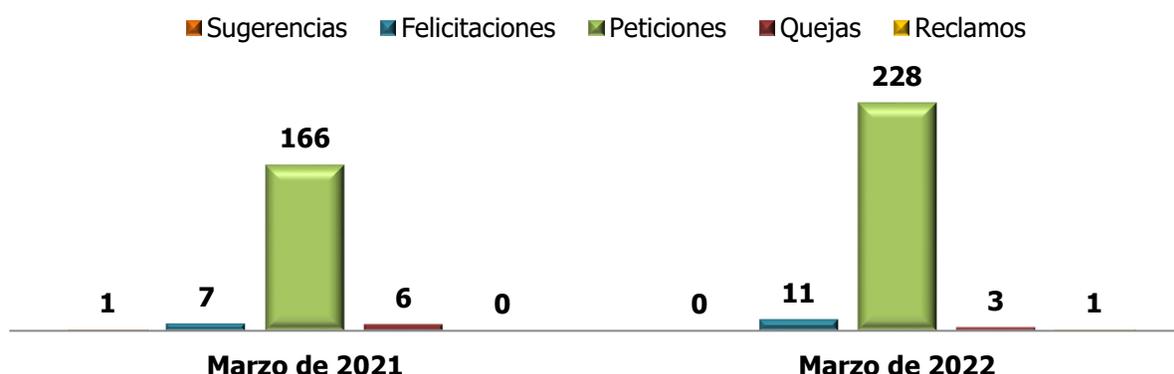
RECLAMOS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la devolución de la renovación del Registro Nacional de Turismo.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Tunja)	1	No aplica realizar acción correctiva ya que dentro de la respuesta se indica que la devolución se da por aspectos legales, normativos y de requisitos, y no son por error de la entidad.
TOTAL RECLAMOS		1	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN MARZO DE 2021 vs 2022

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD MARZO DE 2021 VS 2022



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

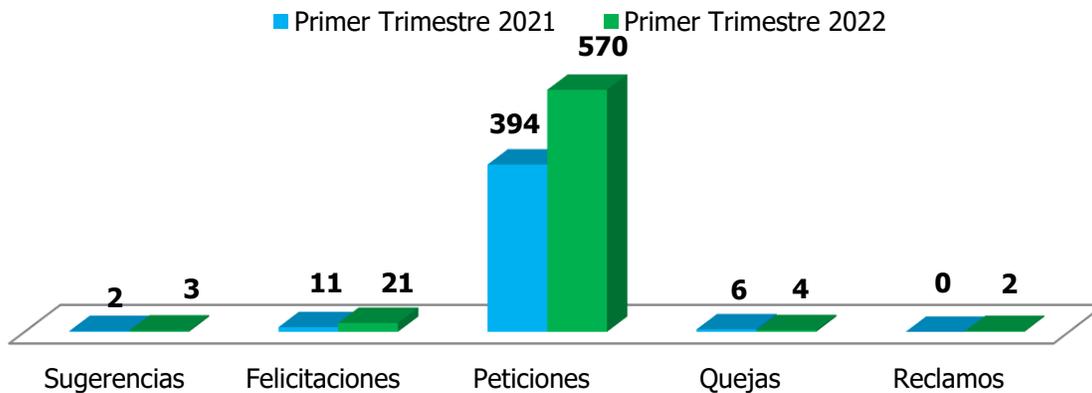
Durante el mes de marzo de 2021, **se recibieron 180 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (7), Peticiones (166), Quejas (6), Reclamos (0) y durante el mes de marzo de 2022 **se recibieron 243 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (11), Peticiones (228), Quejas (3), Reclamos (1), teniendo como resultado un aumento del **35%** de solicitudes del mes de marzo de 2022 frente al 2021.

A la fecha se han presentado **600** solicitudes de SFPQ en el año discriminadas así: Sugerencias (3), Felicitaciones (21), Peticiones (570), Quejas (4) y Reclamos (2).

6. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2021 vs 2022

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 2021 y 2022.

COMPARATIVO 2021 Vs 2022 SOLICITUDES S.F.P.Q



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el primer trimestre de 2021, **se recibieron 413 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (11), Peticiones (394), Quejas (6), Reclamos (0), y durante el primer trimestre de 2022 **se recibieron 600 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (3), Felicitaciones (21), Peticiones (570), Quejas (4), Reclamos (2), obteniendo como resultado un aumento del **45 %** con relación a solicitudes recibidas durante el primer trimestre de 2022 frente al 2021.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **6 en el primer trimestre de 2021 a 4 en el primer trimestre de 2022**, 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	0	0	100%
Felicitaciones	11	11	100%
Peticiones	228	228	100%
Quejas	3	3	100%
Reclamos	1	1	100%
Total	243	243	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 marzo de 2022 se recibieron **243** 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, agendamiento para asesoría de trámites por medio del CARI (Centro de Atención de Respuesta Inmediata) 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.