

CCT- DPEE - 155

Tunja, 31 de mayo de 2022

Señores

**FUNCIONARIOS**

Cámara de Comercio de Tunja

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

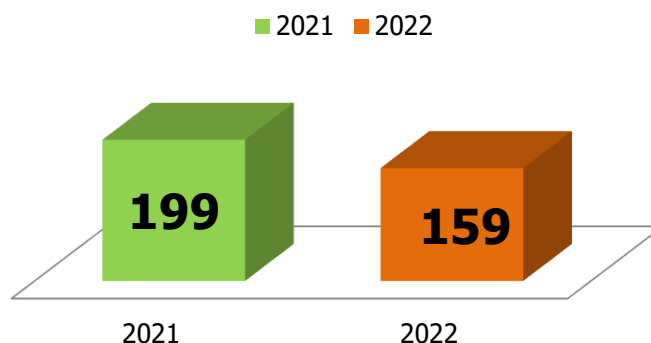
**BOLETÍN N.º 04 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES,  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.  
PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA  
PERIODO: ABRIL DE 2022**

- 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 abril fue: Cero (0) Sugerencias, Cuatro (4) Felicitaciones, Ciento cincuenta y cinco (155) Peticiones, Cero (0) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de abril de 2022, se recibieron menos solicitudes que el mismo período del año 2021, presentando una disminución del 20%.

**SOLICITUDES DE SFPQ ABRIL DE 2021 VS  
2022**



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

**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	3	155	0	0
Prensa y Comunicaciones	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 la atención y colaboración de una asesoría en el Registro Nacional de Turismo, resalta la paciencia, responsabilidad y disposición del funcionario en la asesoría.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Carlos Andrés Rodríguez Amezcuita – Judicante – Tunja sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el buen servicio prestado por la funcionaria, resalta su amabilidad y gentileza para atender y trasladar las solicitudes.	Oficina de Prensa y Comunicaciones (Angie Alejandra Becerra Alfonso – Auxiliar II call center)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente persona y profesional que es, y en nombre de una cooperativa agradecen su colaboración.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Iván Mauricio Jiménez Guzmán – Judicante – Tunja sede centro)	1	No aplica

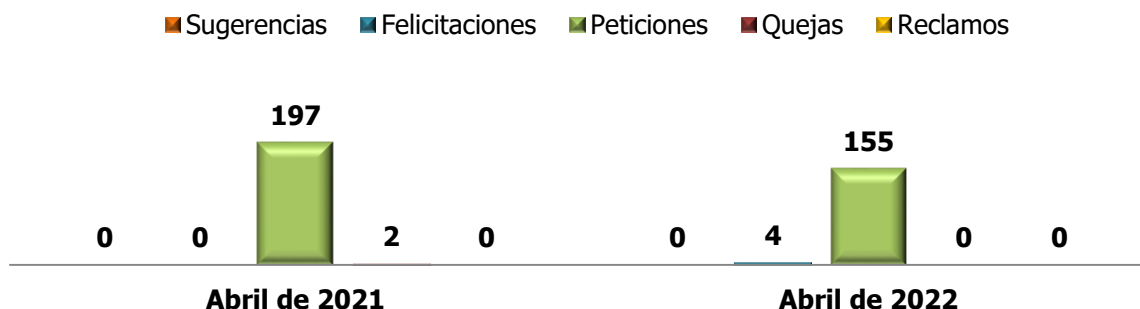
Usuario (a) manifiesta felicitación por el excelente funcionario que es.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Carlos Lorenzo Castro Barrera – Jefe Oficina CCT de Guateque)	1	No aplica
<b>TOTAL FELICITACIONES</b>		<b>4</b>	
<b>PETICIONES</b>	<b>DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>
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	155	No aplica
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>155</b>	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

## 5. VARIACIÓN ABRIL DE 2021 vs 2022

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

### COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD ABRIL DE 2021 VS 2022



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de abril de 2021, **se recibieron 199 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (197), Quejas (2), Reclamos (0) y durante el mes de abril de 2022 **se recibieron 159 Solicitudes SFPQ**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (4), Peticiones (155), Quejas (0), Reclamos (0), teniendo como resultado una disminución del **20%** de solicitudes del mes de abril de 2022 frente al 2021.

A la fecha se han presentado **759** solicitudes de SFPQ en el año discriminadas así: Sugerencias (3), Felicitaciones (25), Peticiones (725), Quejas (4) y Reclamos (2).

## 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	4	4	100%
Peticiones	155	155	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

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 abril de 2022 se recibieron **159** 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.