

Informe SFPQR junio 2022

27 de julio de 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

CCT- DPEE - 205

Tunja, 27 de julio de 2022

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

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

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito presentarles para su conocimiento y fines pertinentes el Informe de solicitudes de SFPQR, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos del mes de junio 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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 1

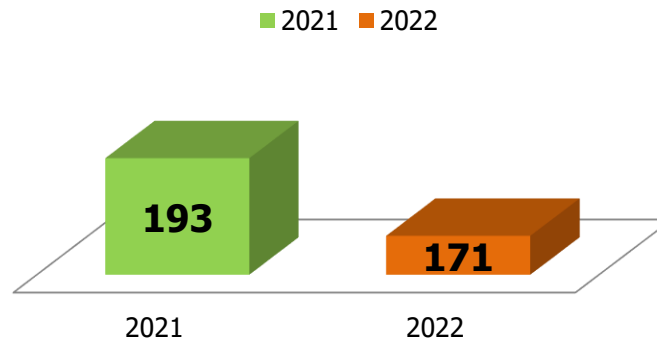
BOLETÍN N.º 06 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.R. PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA PERIODO: JUNIO DE 2022

- 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 SFPQR EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA**

El número de solicitudes S.F.P.Q.R. recibidas en el mes de junio fue: Una (1) Sugerencia, Ocho (8) Felicitaciones, Ciento sesenta y dos (162) Peticiones, Cero (0) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de junio de 2022, se recibieron menos solicitudes que el mismo período del año 2021, presentando una disminución del 11%.

SOLICITUDES DE SFPQR JUNIO DE 2021 VS 2022



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

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DE S.F.P.Q.R. 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 junio.

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	161	0	0
Administrativo Financiero y	1	0	0	0	0
Prensa y Comunicaciones	0	1	0	0	0
Sistemas	0	0	1	0	0
TOTAL	1	8	162	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.R. (Descripción y Cantidad)

FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuarios (as) manifiestan felicitación por la buena y eficaz atención,	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Carlos Andrés Rodríguez Amezcua - Judicante) (Tunja sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el buen servicio, amabilidad y eficiencia por parte de la funcionaria.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Irma Lucía Ulloa Saavedra - Apoyo oficina de Santana)	1	No aplica

Informe SFPQR junio 2022

27 de julio de 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Usuario (a) manifiesta felicitación por la amabilidad, pertinencia y profesionalismo y asertividad en la solución de conflictos.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Javier Antonio Rivera Cipamocha - Apoyo Call Center)	1	No aplica
Usuarios (as) manifiestan felicitación por el excelente servicio, felicidades a la CCT por tener empleados de este gran servicio, así como la atención, apoyo y paciencia por parte del funcionario.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Iván Mauricio Jiménez Guzmán - Judicante) (Tunja sede centro)	3	No aplica
Usuario (as) manifiesta felicitación por el servicio dado, aclaración de preguntas, buen trato y agradable servicio, felicidades por el buen personal para la comunidad.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Karen Lorena Olarte Oidor - Gestora oficina de Ramiriquí y Laura Fernanda Roa Guerrero - Apoyo oficina de Ramiriquí)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el excelente servicio de la Sra. Libia, todos los trámites fueron expedidos con eficiencia y muy buen servicio.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Libia Páez Sanabria - Auxiliar I del Departamento Jurídico y de los Registros Públicos Cajera) (Tunja sede centro)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		8	
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	157	No aplica
Solicitudes de información relacionadas a los Registros Públicos.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	4	No aplica
Solicitud de base de datos.	Sistemas (Información Comercial)	1	No aplica
TOTAL PETICIONES		162	

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 4

Informe SFPQR junio 2022

27 de julio de 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

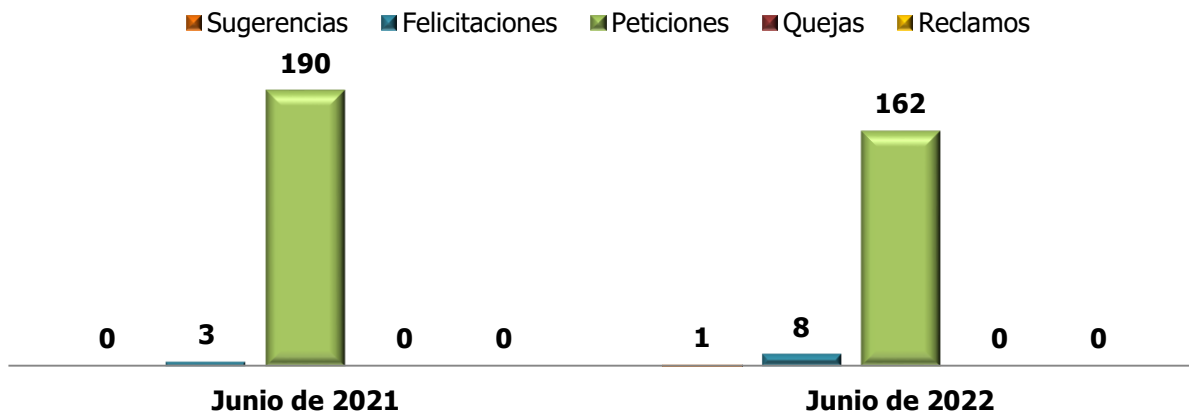
SUGERENCIAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la nitidez de los documentos expedidos por la CCT, en la oficina de Villa de Leyva.	Administrativo y Financiero (Oficina de Villa de Leyva)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario.
TOTAL SUGERENCIAS		1	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN JUNIO DE 2021 vs 2022

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD JUNIO DE 2021 VS 2022



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de junio de 2021, **se recibieron 193 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (3), Peticiones (190), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de junio de 2022 **se recibieron 171 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (8), Peticiones (162), Quejas (0), Reclamos (0), teniendo como resultado una disminución del **11%** de solicitudes del mes de junio de 2022 frente al 2021.

Síguenos en



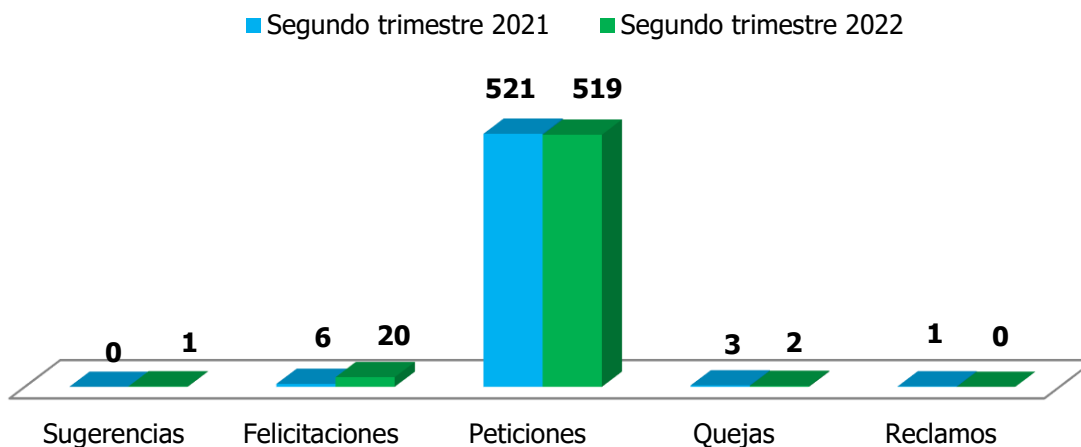
www.cctunja.org.co | 5

A la fecha se han presentado **1.142** solicitudes de SFPQR en el año discriminadas así: Sugerencias (4), Felicitaciones (41), Peticiones (1.089), Quejas (6) y Reclamos (2).

6. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2021 vs 2022

En el gráfico 3 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQR, recibidas en el segundo trimestre durante los periodos de abril a junio en los años 2021 y 2022.

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



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el segundo trimestre de 2021, **se recibieron 531 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (6), Peticiones (521), Quejas (3), Reclamos (1), y durante el segundo trimestre de 2022 **se recibieron 542 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (20), Peticiones (519), Quejas (2), Reclamos (0), obteniendo como resultado un aumento del **2%** con relación a solicitudes recibidas durante el segundo trimestre de 2022 frente al 2021.

Se observa que el número de quejas disminuyó de **3 en el segundo trimestre de 2021 a 2 en el segundo trimestre de 2022**, es decir, en un **33%**.

6. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS SFPQR

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes respondidas en tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	1	1	100%
Felicitaciones	8	8	100%
Peticiones	162	162	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	171	171	100%

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

El proceso de Servicio al Cliente realiza trazabilidad permanente a las solicitudes de **SFPQR** 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 junio de 2022 se recibieron **171** solicitudes, de las cuales el **100%** fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

El Sistema de SFPQR, 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 SFPQR 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 SFPQR 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.



www.cctunja.org.co