

Informe SFPQR octubre 2022

08 de noviembre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

CCT- DPEE - 341

Tunja, 08 de noviembre de 2022

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

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

Proceso de Servicio al Cliente

Departamento de Planeación y Estudios Económicos
Cámara de Comercio de Tunja

Transcriptor: Dilsa Roa

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 1

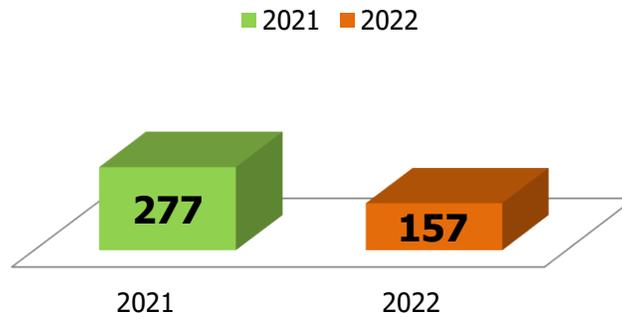
BOLETÍN N.º 10 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.R. PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA PERIODO: OCTUBRE DE 2022

- 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 octubre fue: Una (1) Sugerencia, Quince (15) Felicitaciones, Ciento treinta y nueve (139) Peticiones, Dos (2) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de octubre de 2022, se recibieron menos solicitudes que el mismo período del año 2021, presentando una disminución del 43%.

SOLICITUDES DE SFPQ OCTUBRE DE 2021 VS 2022



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQR recibidas en el mes de octubre 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 octubre.

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	1	8 + una compartida	139	1	0
Centro de Convenciones	0	5	0	0	0
Sistemas	0	1	0	0	0
Administrativo y Financiero	0	1 compartida	0	0	0
Servicios Empresariales	0	0	0	1	0
TOTAL	1	15	139	2	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)

SUGERENCIAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta sugerencia ya que estuvo en la oficina de Villa de Leyva y esta se encontraba cerrada, solicita se informe a los usuarios para evitar perder tiempo.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (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	

Informe SFPQR octubre 2022

08 de noviembre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta felicitación por el recibimiento y servicio ofrecido por parte de los funcionarios.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Iván Mauricio Jiménez Guzmán - Judicante) (Tunja sede centro)	1 felicitación compartida con Nancy Jenneth Rodríguez Castelblanco	No aplica
Usuarios (as) manifiestan felicitación por el excelente servicio, formalidad, atención y colaboración.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Iván Mauricio Jiménez Guzmán - Judicante) (Tunja sede centro)	2	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el recibimiento y servicio ofrecido por parte de los funcionarios.	Administrativo y Financiero (Nancy Jenneth Rodríguez Castelblanco - Recepcionista) (Tunja sede centro)	1 felicitación compartida con Iván Mauricio Jiménez Guzmán	No aplica
Usuarios (as) manifiestan felicitación por el excelente servicio, atención, escucha a cualquier inquietud.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Carlos Andrés Rodríguez Amezcuita - Judicante) (Tunja sede centro)	2	No aplica
Usuarios (as) manifiestan felicitación por el servicio prestado, la amabilidad de los funcionarios, el oportuno servicio y colaboración por parte del equipo de trabajo del Centro de Convenciones.	Centro de Convenciones (Equipo de trabajo)	5	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación al equipo de trabajo de la oficina de asesoría tecnológica por la asesoría recibida en la implementación de WhatsApp.	Sistemas (Oficina de Asesoría Tecnológica)	1	No aplica

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 4

Informe SFPQR octubre 2022

08 de noviembre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Usuario (a) manifiesta felicitación por la atención y aclaración de inquietudes.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Xiomara Yurley Vela García – Apoyo oficina de Otanche)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el excelente servicio ofrecido por la funcionaria.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Libia Páez Sanabria - Auxiliar I del Departamento Jurídico y de los Registros Públicos Cajera)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por el excelente servicio, fue rápido y eficaz.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Edgar Mauricio Gamboa Rojas – Jefe Oficina de Villa de Leyva)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por su excelente servicio en la atención, es grato encontrar personal calificado con altas competencias de empatía, amabilidad y conocimiento en una asesoría.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Laura Fernanda Roa Guerrero – Apoyo oficina de Ramiriquí)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		15	
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	136	No aplica
Solicitudes de información relacionadas a los Registros Públicos.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	3	No aplica
TOTAL PETICIONES		139	

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 5

Informe SFPQR octubre 2022

08 de noviembre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

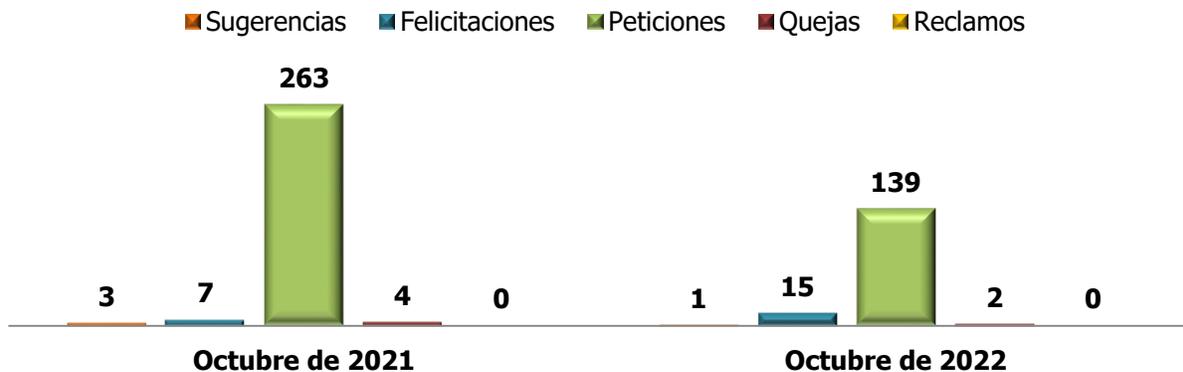
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la demora en la atención para hacer el pago de una renovación.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Tunja sede norte)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario.
Usuario (a) manifiesta inconformidad indicando que el servicio de la CCT ha desmejorado en cuanto a capacitaciones y encuentros, antes se tenía más interés por parte de la entidad, manifiesta que sería bueno que se volvieran a hacer este tipo de actividades en el municipio de Villa de Leyva.	Servicios Empresariales (Proceso de Formación y Capacitación) (Villa de Leyva)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario.
TOTAL QUEJAS		2	

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN OCTUBRE DE 2021 vs 2022

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD OCTUBRE DE 2021 VS 2022



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 6

Informe SFPQR octubre 2022

08 de noviembre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

Durante el mes de octubre de 2021, **se recibieron 277 solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (3), Felicitaciones (7), Peticiones (263), Quejas (4), Reclamos (0) y durante el mes de octubre de 2022 **se recibieron 157 solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (15), Peticiones (139), Quejas (2), Reclamos (0), teniendo como resultado una disminución del **43%** de solicitudes del mes de octubre de 2022 frente al 2021.

A la fecha se han presentado **1.825** solicitudes de SFPQR en el año discriminadas así: Sugerencias (6), Felicitaciones (77), Peticiones (1.724), Quejas (16) y Reclamos (2).

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	15	15	100%
Peticiones	139	139	100%
Quejas	2	2	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	157	157	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 octubre de 2022 se recibieron **157** 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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 7

Informe SFPQR octubre 2022

08 de noviembre del 2022



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 8



www.cctunja.org.co