

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

CCT- DPEE - 340

Tunja, 31 de octubre de 2022

Señores
FUNCIONARIOS
Cámara de Comercio de Tunja

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

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

BOLETÍN N.º 09 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: SEPTIEMBRE DE 2022

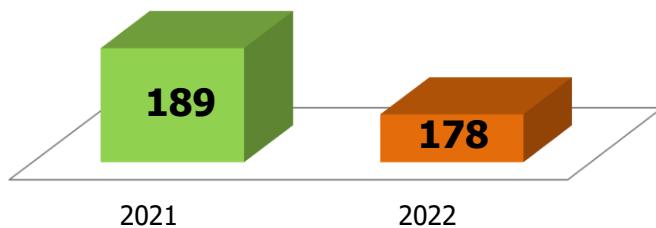
- 1. PRESENTACIÓN:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora continua del servicio, resultado de las mediciones a través de las encuestas y solicitudes de Sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos 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 septiembre fue: Cero (0) Sugerencias, Nueve (9) Felicitaciones, Ciento sesenta y siete (167) Peticiones, Dos (2) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de septiembre de 2022, se recibieron menos solicitudes que el mismo período del año 2021, presentando una disminución del 6%.

SOLICITUDES DE SFPQ SEPTIEMBRE DE 2021 VS 2022

■ 2021 ■ 2022



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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 2

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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 septiembre.

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 | 9 | 166 | 1 | 0 |
| Prensa Comunicaciones | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Sistemas | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 9 | 167 | 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)

| FELICITACIONES | DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA | CANTIDAD | ACCIÓN CORRECTIVA |
|---|---|----------|-------------------|
| Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente atención al usuario. | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Iván Mauricio Jiménez Guzmán - Juzicante) (Tunja sede centro) | 1 | No aplica |
| Usuarios (as) manifiestan felicitación por la amabilidad, orientación y atención recibida | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Carlos Andrés Rodríguez Amezquita - Juzicante) (Tunja sede centro) | 2 | No aplica |

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 3

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

| | | | |
|---|--|----------|-----------|
| Usuario (a) manifiesta felicitación por la información y atención por parte de la funcionaria | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Laura Fernanda Roa Guerrero – Apoyo oficina de Ramiriquí) | 1 | No aplica |
| Usuario (a) manifiesta felicitación por la excelente atención, profesionalismo y colaboración. | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Harold Francisco Mallarino Velandia – Coordinador de Oficinas) (Oficina de Villa de Leyva) | 1 | No aplica |
| Usuario (a) manifiesta felicitación, indica que por error califico mal en el Digiturno, pero que el servicio fue excelente. | 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 la atención recibida para la constitución de una S.A.S. | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Martha Magdalena Soler López – Profesional CAE) | 1 | No aplica |
| Usuarios (as) manifiestan felicitación por el excelente servicio y atención en los trámites realizados. | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Dayana Alexandra Díaz Ávila - Auxiliar I del Departamento Jurídico y de los Registros Públicos Cajera) | 2 | No aplica |
| TOTAL FELICITACIONES | | 9 | |

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 4

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

| 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 | 164 | No aplica |
| Solicitudes de información relacionadas a los Registros Públicos. | Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos | 2 | No aplica |
| Solicitudes de información comercial. | Sistemas | 1 | No aplica |
| TOTAL PETICIONES | | | 167 |
| QUEJAS | DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA | CANTIDAD | ACCIÓN CORRECTIVA |
| Usuario (a) manifiesta inconformidad por la asesoría brindada para la cancelación de registro mercantil, Jurídico y Registros recomienda que todos los funcionarios Públicos (Tunja sede manejarán la misma información y centro) claridad con los usuarios. | Secretaría General - Oficina de Prensa y Comunicaciones | 1 | No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad del usuario. |
| Usuario (a) manifiesta inconformidad por la demora en los tiempos y respuestas a los tickets, se solicita hacer efectiva la solicitud. | Oficina de Prensa y Comunicaciones | 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

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 5

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022

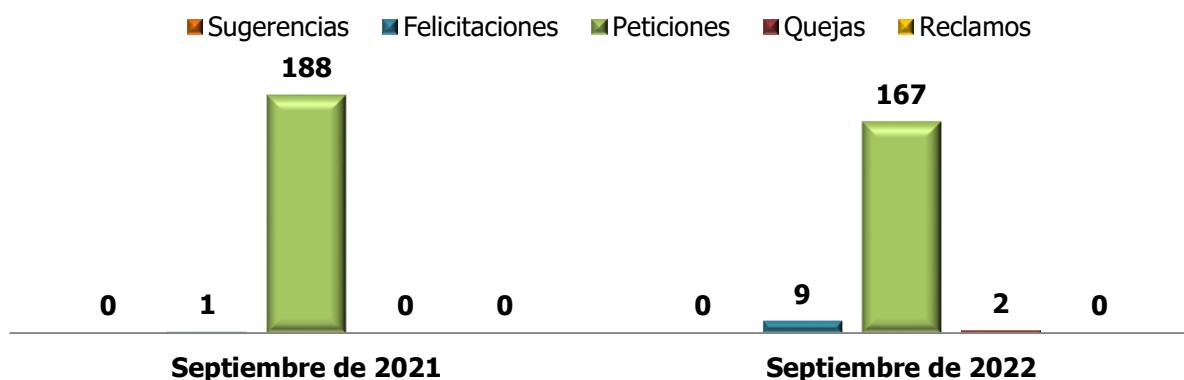


DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

5. VARIACIÓN SEPTIEMBRE DE 2021 vs 2022

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

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD SEPTIEMBRE DE 2021 VS 2022



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de septiembre de 2021, **se recibieron 189 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (188), Quejas (0), Reclamos (0) y durante el mes de septiembre de 2022 **se recibieron 178 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (9), Peticiones (167), Quejas (2), Reclamos (0), teniendo como resultado una disminución del **6%** de solicitudes del mes de septiembre de 2022 frente al 2021.

A la fecha se han presentado **1.668** solicitudes de SFPQR en el año discriminadas así: Sugerencias (5), Felicitaciones (62), Peticiones (1.585), Quejas (14) 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 tercer trimestre durante los períodos de julio a septiembre en los años 2021 y 2022.

Síguenos en:



www.cctunja.org.co | 6

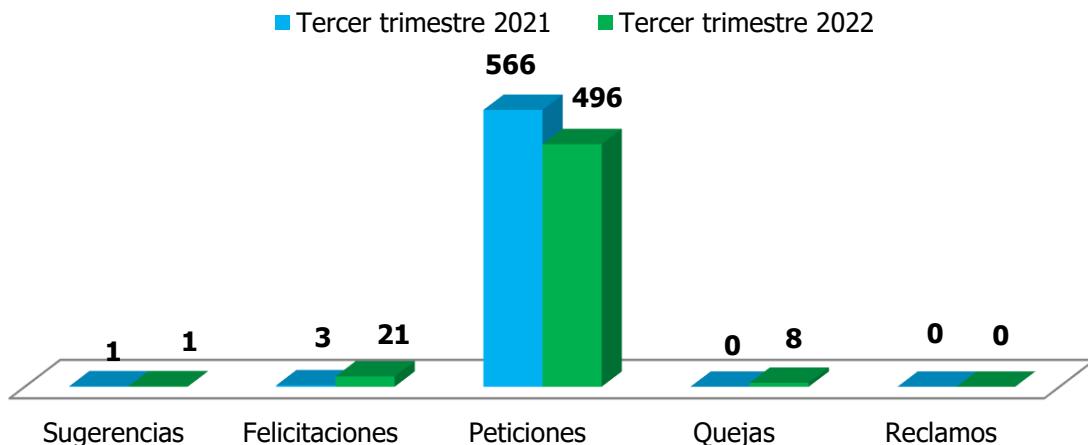
Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

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



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el tercer trimestre de 2021, **se recibieron 570 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (3), Peticiones (566), Quejas (0), Reclamos (0), y durante el tercer trimestre de 2022 **se recibieron 526 Solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (21), Peticiones (496), Quejas (8), Reclamos (0), obteniendo como resultado una disminución del **8%** con relación a solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de 2022 frente al 2021.

7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS SFPQR

| Tipo de Solicitud | Número de solicitudes respondidas en tiempo | Número total de solicitudes recibidas | Resultado |
|-------------------|---|---------------------------------------|-------------|
| Sugerencias | 0 | 0 | 100% |
| Felicitaciones | 9 | 9 | 100% |
| Peticiones | 167 | 167 | 100% |
| Quejas | 2 | 2 | 100% |
| Reclamos | 0 | 0 | 100% |
| Total | 178 | 178 | 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 oportunidad y eficiente a nuestros

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 7

Informe SFPQR septiembre 2022

31 de octubre del 2022



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

usuarios, por esta razón se puede evidenciar que durante el mes de septiembre de 2022 se recibieron **178** 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.

Síguenos en



www.cctunja.org.co

| 8



JUNTOS
construimos tu futuro


www.cctunja.org.co