

Informe SFPQR mayo 2023

21 de junio de 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

CCT- DPEE - 313

Tunja, 21 de junio de 2023

Señores

FUNCIONARIOS

Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Informe Sistema de Sugerencias, Felicitaciones, Peticiones, Quejas y Reclamos (SFPQR) mes de mayo de 2023

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 mayo de 2023.

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

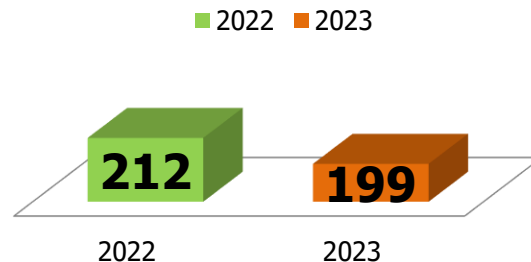
BOLETÍN N.º 05 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – S.F.P.Q.R. PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA PERIODO: MAYO DE 2023

- 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 mayo fue: Una (1) Sugerencia, Trece (13) Felicitaciones, Ciento setenta y siete (177) Peticiones, Ocho (8) Quejas y Cero (0) Reclamos.

Con respecto a las solicitudes recibidas se evidencia que, durante el mes de mayo de 2023, se recibieron menos solicitudes que el mismo período del año 2022, presentando una disminución del 6%.

SOLICITUDES DE SFPQ MAYO DE 2022 VS 2023



Fuente. SCL – FO – 001 Formato atención SFPQR recibidas en el mes de mayo de 2022 vs 2023

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 mayo.

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	7 felicitaciones directas y 1 compartida	175	5	0
Tecnología e Información	0	2	1	1	0
Administrativo y Financiero	0	3 felicitaciones directas y 1 compartida	1	0	0
Prensa y Comunicaciones	0	0	0	1	0
Servicios Empresariales	0	0	0	1	0
TOTAL	1	13	177	8	0

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

- Una felicitación compartida entre la Secretaría General y el Departamento Administrativo y Financiero.

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) sugiere que el trámite en caja sea más expedito, toda vez que manifiesta llevar tres revisiones a un trámite por dos asesora jurídicas.	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.
TOTAL SUGERENCIAS		1	
FELICITACIONES	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA	CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta felicitación por la atención espectacular, nos ayudan con todo.	Tecnología e Información (Mónica Natalia Costa Vacca – Apoyo oficina de Villa de Leyva) (Villa de Leyva)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación indicando agradecimiento a la funcionaria por su eficiencia de lo requerido. Se cumplió con el objetivo de RUP.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Jessika Velasco Durán – Profesional de Registros Públicos) (Tunja – sede norte)	1	No aplica
Usuarios (as) manifiestan felicitación por el servicio prestado de forma óptima, todas las solicitudes fueron atendidas satisfactoriamente, recepcionista con excelente actitud para atender público, resolución de inquietudes.	Administrativo y Financiero (Flor Miladys Mora Pineda – Auxiliar II Recepción) (Tunja – sede centro (1) y sede norte (2))	3	No aplica

Informe SFPQR mayo 2023

21 de junio de 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Usuario (a) manifiesta felicitación por el servicio.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Lina Consuelo Restrepo – Apoyo de Registros Públicos)	1	No aplica
--	---	---	-----------

Usuario (a) manifiesta agradecimiento por las asesorías en la implementación del Centro de asesorías virtuales en el sitio web de la organización, quedo funcionando muy bien, y además los costos asociados a la realización de esta herramienta tecnológica fueron de cero, por lo que agradecemos infinitamente la colaboración para con nosotros.	Tecnología e Información (Daniel Fernando Díaz Noy – Coordinador II Asesoría Tecnológica) (Tunja)	1	No aplica
---	---	---	-----------

Usuario (a) manifiesta felicitación a la funcionaria, por su amabilidad y atención, excelente compromiso con su labor, carisma y actitud.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Libia Páez Sanabria – Auxiliar I Departamento Jurídico y de los Registros Públicos – cajera) (Tunja – sede norte)	1	No aplica
---	--	---	-----------

Usuario (a) manifiesta felicitación, gracias por su información prestada.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Laura Fernanda Roa Guerrero – Apoyo oficina de Ramiriquí) (Ramiriquí)	1	No aplica
---	--	---	-----------

Usuario (a) manifiesta felicitación, indicando que la atención ha sido muy buena, la amabilidad y gestión pronta, mi trámite fue muy rápido, la sra es muy atenta desde que entras a la oficina y muy saludable, se siente la calidez humana en esta empresa, el horario de todos los días en atención es muy bueno, podemos hacer los trámites acá en el municipio evitando así viajes a Tunja.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Blanca Lucila Matamoros Molina – Auxiliar oficina de Samacá)	1	No aplica
--	---	---	-----------

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 5

Informe SFPQR mayo 2023

21 de junio de 2023



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

Usuario (a) manifiesta felicitación por la buena atención y excelente servicio y asesoría en el trámite.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Dayana Alexandra Díaz Ávila – Auxiliar I Departamento Jurídico y de los Registros Públicos – cajera) (Tunja – sede centro)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la eficiencia del servicio, la agilidad en el trámite y la amabilidad de los funcionarios. Todo ok!!!	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos y Administrativo y Financiero (Libia Páez Sanabria – Auxiliar I Departamento Jurídico y de los Registros Públicos – cajera y Flor Miladys Mora Pineda – Auxiliar II Recepción) (Tunja – sede norte)	1	No aplica
Usuario (a) manifiesta felicitación por la capacitación, excelente.	Tecnología e Información (Jorge Alexander Jiménez Bernal – Apoyo Dpto. de Tecnología e Información) (Miraflores)	1	No aplica
TOTAL FELICITACIONES		13	
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	171	No aplica
Solicitudes relacionadas al Registro Mercantil	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos	4	No aplica
Solicitud de pago de una cuenta de cobro de Santana.	Administrativo y Financiero	1	No aplica

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 6

Informe SFPQR mayo 2023

21 de junio de 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Solicitud de información estadística del Registro Mercantil, basada en las bases de datos empresariales.	Tecnología Información	e	1	No aplica
TOTAL PETICIONES			177	
QUEJAS	DEPARTAMENTO Y/O DEPENDENCIA		CANTIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la demora en llegar a su correo electrónico un certificado comprado en línea.	Tecnología Información (Tunja)	e	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad presentada.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la demora en un trámite de RUP.	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 presentada.
Usuario (a) manifiesta inconformidad al encontrar la oficina de Villa de Leyva cerrada, requería un certificado y una asesoría, indica llamar y nadie contesta al celular de esa oficina.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Villa de Leyva)		1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad presentada.
Usuario (a) manifiesta inconformidad por la disminución del servicio en esa oficina, indica demora en la atención y personal inexperto.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Villa de Leyva)		1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad presentada.
Usuario (a) manifiesta inconformidad con un funcionario en la asesoría prestada vía telefónica, toda vez que el usuario dice sentir burla hacía el, seguido de risa, lo cual indica textualmente que denota que nosotros los usuarios y clientes de Cámara de Comercio no somos personas gratas para este tipo de personal que con su amable atención luego hacen objeto de burla al usuario.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Tunja)		1	Teniendo en cuenta que es una queja repetitiva toda vez que para el año 2023 se evidencia repetición en aspectos manifestados por los usuarios en relación a "burla", en las cuales se analiza la afectación en la asesoría, prestación del servicio, protocolo y atención al cliente e imagen de la entidad, por lo tanto, se solicitó dentro del traslado realizar la acción correctiva, donde se logre verificar las acciones frente a la causa raíz de estas inconformidades y actitudes por parte de los funcionarios y se documente en el Sistema Integrado de Gestión dentro del proceso de Registros Públicos.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 7

Informe SFPQR mayo 2023

21 de junio de 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Usuario (a) manifiesta inconformidad indicando que consulto el sitio creado por ustedes en Google - Maps y colocaron horario hoy hasta las 6:00 PM. Cuando llego a las 5:30 PM me dicen que el horario es hasta las 4:00 PM únicamente, agradecemos nos brinden atención hasta las 6:00 PM y coloquen bien sus horarios en redes.	Oficina de Prensa y Comunicaciones (Tunja)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad presentada.
---	--	---	--

Usuario (a) manifiesta inconformidad por la convocatoria realizada por el clúster de turismo en Villa de Leyva, indica estar decepcionado por la disminución del servicio en tan poco tiempo.	Servicios Empresariales (Villa de Leyva)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad presentada.
---	--	---	--

Usuario (a) manifiesta inconformidad por la asesoría brindada en RNT en la oficina de Villa de Leyva, toda vez que el trámite fue devuelto.	Secretaría General - Jurídico y Registros Públicos (Villa de Leyva)	1	No requiere realizar acción correctiva, teniendo en cuenta que en la respuesta se subsana la inconformidad presentada.
---	---	---	--

TOTAL QUEJAS	8
---------------------	----------

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN MAYO DE 2022 vs 2023

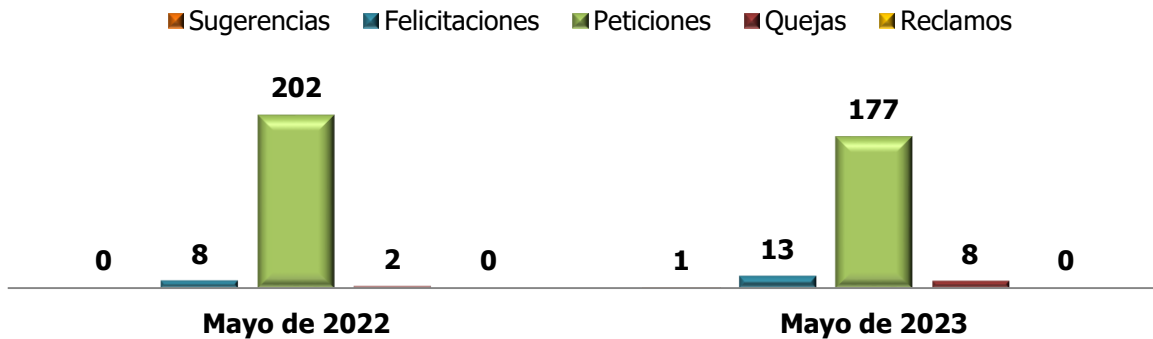
En el gráfico 2 se presenta la variación en el número de solicitudes SFPQR, recibidas en el mes de mayo de 2022 y 2023.

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 8

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD MAYO DE 2022 VS 2023



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Durante el mes de mayo de 2022, **se recibieron 212 solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (8), Peticiones (202), Quejas (2), Reclamos (0) y durante el mes de mayo de 2023 **se recibieron 199 solicitudes SFPQR**, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (13), Peticiones (177), Quejas (8), Reclamos (0), teniendo como resultado una disminución del **6%** de solicitudes del mes de mayo de 2023 frente al 2022.

A la fecha se han presentado **938** solicitudes de SFPQR en el año discriminadas así: Sugerencias (5), Felicitaciones (73), Peticiones (836), Quejas (23) y Reclamos (1).

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	13	13	100%
Peticiones	177	177	100%
Quejas	8	8	100%
Reclamos	0	0	100%
Total	199	199	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 mayo de 2023 se recibieron **199** solicitudes, de las cuales el **100%** fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

7. INDICADORES DEL PRODUCTO NO CONFORME DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

➤ **Número de no envíos oportunos de respuestas de SFPQR**

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante el mes de mayo de 2023, 28 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

Número de no envíos oportunos de respuestas de SFPQR
Total de solicitudes de SFPQR recibidas

=0/28
=100%

La meta de este indicador es del **95%**, para el mes de mayo de 2023, se obtiene como resultado un **100%**, para un cumplimiento del indicador del **105,26%**.

➤ **Numero de no envíos oportunos de traslados de SFPQR**

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante el mes de mayo de 2023, 28 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR
Total de solicitudes de SFPQR recibidas

=0/28
=100%

La meta de este indicador es del **95%**, para el mes de mayo de 2023, se obtiene como resultado un **100%**, para un cumplimiento del indicador del **105,26%**.

Informe SFPQR mayo 2023

21 de junio de 2023



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

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 | 11



www.cctunja.org.co