



Cámara de Comercio
de Tunja

2024

INFORME

Servicio al
cliente

SPQR

☎ (8) 747 46 60, ext. 151

🌐 <https://cctunja.org.co/>

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un factor clave para el éxito de cualquier organización. Al conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, la Cámara de Comercio de Tunja puede identificar áreas de mejora en sus servicios y tomar las medidas necesarias para garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

Este procedimiento establece un mecanismo formal para la recopilación y análisis de información sobre la satisfacción del usuario, lo que permite a la Cámara de Comercio tomar decisiones informadas y basadas en datos para mejorar continuamente la calidad de sus servicios.

El objetivo primordial es garantizar la mejora continua del servicio a través de la recopilación de sugerencias, felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos, así como la aplicación de encuestas de satisfacción.

El período de análisis de este informe abarca desde enero hasta mayo de 2024.

DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas. Adoptada de la definición de la norma ISO 9001:2015.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Sugerencia: Acción de cualquier usuario recomendando se tome medidas frente al servicio recibido o prestado.

Felicitación: Manifestación de cualquier usuario expresando plena satisfacción frente al servicio recibido o prestado.

Petición o Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos correspondientes, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Quejas: Manifestaciones de inconformidades con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio público. Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Recolección de datos: Es la recopilación de información de los usuarios de la entidad, la cual se realiza por medio de encuestas u otra herramienta estadística en las oficinas seccionales, receptoras y en la oficina principal de Tunja. El número de encuestas o la herramienta estadística a aplicar se determina por medio del método estadístico probabilístico y el muestreo aleatorio simple, siempre y cuando tenga un 95% de confiabilidad.

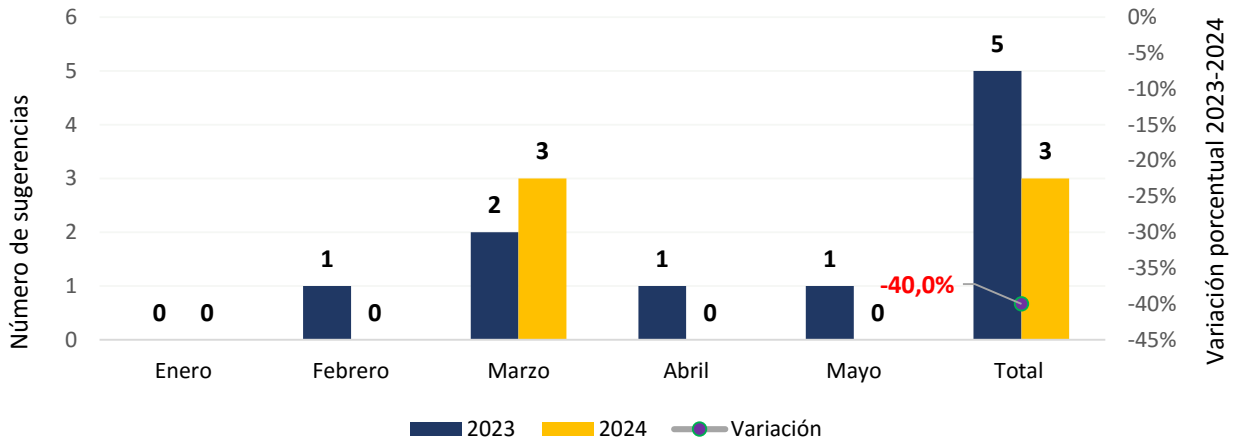
Evaluación: Es la identificación de las necesidades de servicio del usuario o cliente, determina lo prioritario a atender, permite hacer comparativos y conocer si los servicios se prestan de forma eficiente; de igual manera los resultados permiten determinar políticas tendientes a mejorar y satisfacer las necesidades de los usuarios de la Cámara de Comercio. La utilización de la evaluación es base para la toma de decisiones y acciones, es útil en la aplicación al desarrollo de los servicios.

Datos personales: Cuando hablamos de datos personales nos referimos a toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.

SUGERENCIAS

Durante el periodo de enero a mayo de 2024, se recibieron un total de 3 sugerencias, lo que representa una reducción del 40% en comparación con el mismo periodo de 2023, cuando se registraron 5 sugerencias.

Gráfico 1. Sugerencias recibidas enero - mayo 2023-2024



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentadas las dependencias a las que fueron presentadas las sugerencias.

Tabla 1. Sugerencias por dependencias

Sugerencia	Departamento y/o dependencia	Cantidad
En la página web al solicitar el certificado solo genera certificado de matrícula mercantil y no permite por ejemplo generar un Certificado de Existencia.	Tecnología e Información	1
Un lugar donde se preste un equipo computador para editar o corregir los documentos.	Registros Públicos	1
Sugiero iniciar las capacitaciones a la hora citada, independientemente de quienes/cuantos hayan llegado puntualmente. Así como vetar a quienes se inscriben para un curso y por ser gratuitos luego no asisten, respetuosamente.	Servicios Empresariales	1

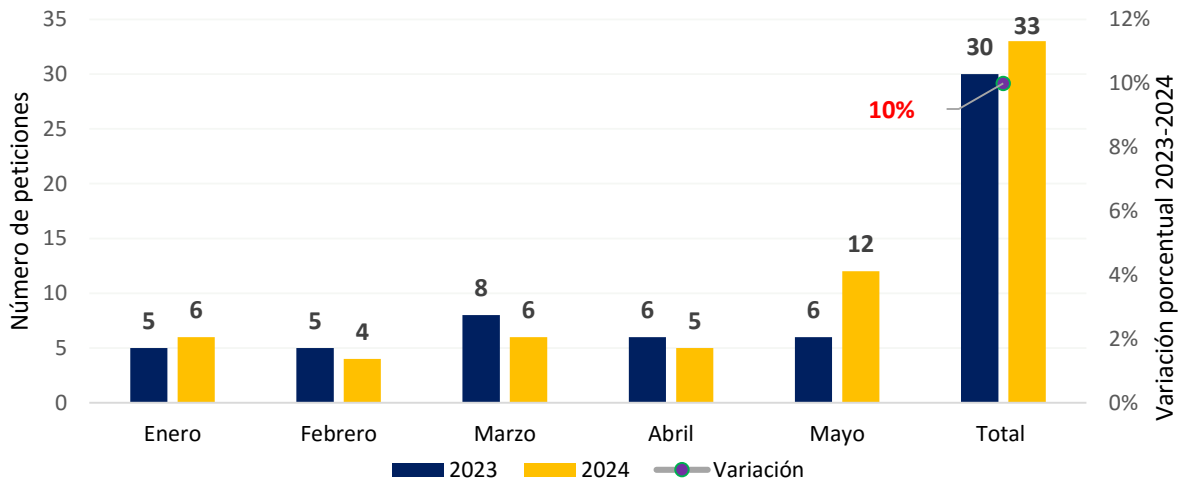
Fuente: Elaboración propia.

PETICIONES

Durante el periodo de enero a mayo de 2024, se recibieron un total de 33 sugerencias, lo que representa un aumento del 10% en comparación con el mismo periodo de 2023, cuando se registraron 30 peticiones de manera directa en el proceso.

Es importante destacar que a la Secretaria General y Jurídico y de los Registros Públicos recibió directamente un total de 1.045 peticiones, las cuales fueron respondidas en los tiempos establecidos.

Gráfico 2. Peticiones recibidas enero - mayo 2023-2024



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentadas las dependencias a las que fueron presentadas las peticiones de forma directa a Servicio al Cliente.

Tabla 2. Peticiones por dependencias

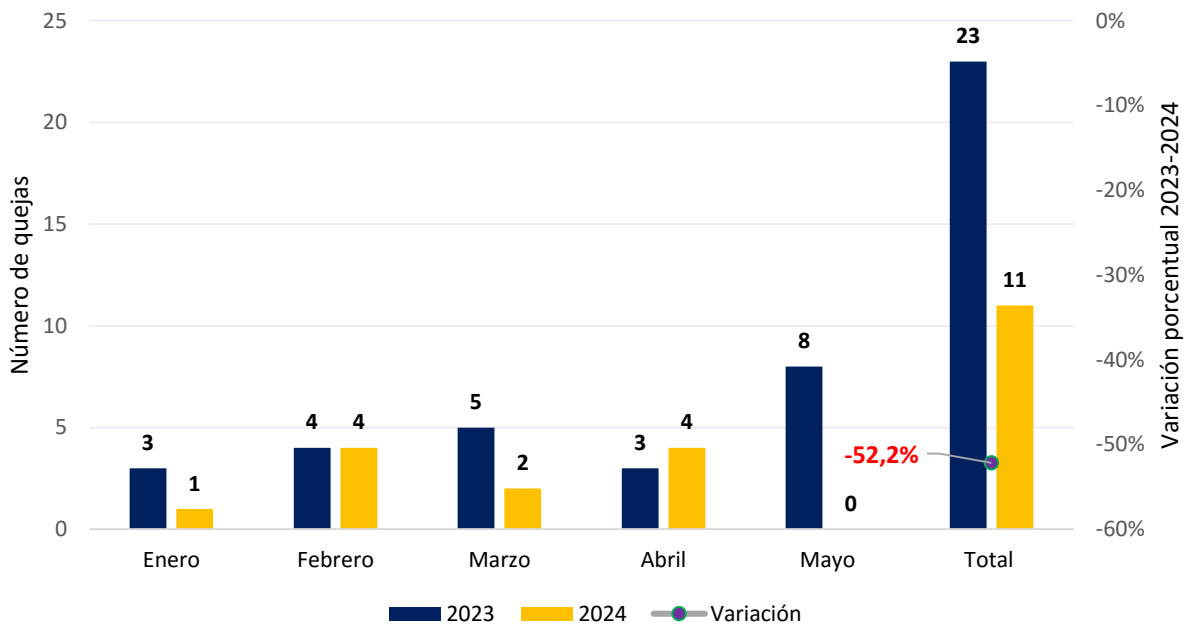
Petición	Departamento y/o dependencia	Cantidad
La mayoría de las peticiones que se recibieron directamente son derechos de petición, lo que significa que las personas están ejerciendo su derecho fundamental a acceder a información, certificados y bases de datos.	Registros Públicos	33

Fuente: Elaboración propia.

QUEJAS

El gráfico 3 compara el número de quejas recibidas durante los primeros cinco meses de 2023 y 2024. Se observa una tendencia decreciente en 2024 en comparación con el mismo período del año anterior.

Gráfico 3. Quejas recibidas enero - mayo 2023-2024



Fuente: Elaboración propia.

En general, se observa una disminución significativa en el número de quejas recibidas durante los primeros cinco meses de 2024, con una reducción total del 52.2% en comparación con el mismo período del año anterior, pasando de 23 quejas a un total de 11.

La mayor caída se produjo en marzo (-60%) y mayo (-100%), mientras que en febrero no hubo variación y en abril se observó un ligero aumento (33.33%).

A continuación, se presentadas las dependencias a las que fueron presentadas las quejas.

Tabla 3. Quejas por dependencias

Quejas	Departamento y/o dependencia	Fecha	Cantidad
Mal servicio prestado, demorado en responder y en la expedición.	Registros Públicos	17/01	1
la forma de atención no fue con respeto ni cordialidad.	Registros Públicos	13/02	1
El usuario no puede cancelar su registro nacional de turismo a pesar de ya no prestar el servicio de alojamiento. Le han informado que debe renovar su registro para poder cancelarlo, lo cual considera una falta de respeto e ilegal, ya que la normativa no lo exige.	Registros Públicos	23/02	1
<p>El usuario preguntó a una funcionaria por la feria Anato en Corferias Bogotá y no recibió la información correcta. La funcionaria le dijo que no había feria y que no sabía nada al respecto, lo que generó que el usuario perdiera la oportunidad de inscribirse.</p> <p>Al llamar a la oficina de Villa de Leyva más tarde, el usuario se enteró de que sí había feria, pero que ya no había cupos disponibles.</p> <p>El usuario se siente indignado porque la falta de conocimiento y la mala atención del personal le costó la posibilidad de asistir a la feria.</p>	Registros Públicos y Servicios Empresariales	27/02	1
<p>El usuario acudió a la oficina en dos ocasiones para realizar el trámite de renovación de la matrícula mercantil y en ambas ocasiones le informaron que no podía ser atendido debido a la falta de personal o a que la funcionaria estaba ocupada con otro usuario.</p> <p>El usuario expresa su inconformidad con el servicio prestado por la Cámara de Comercio, ya que considera que es lento e ineficiente.</p>	Registros Públicos	27/02	1

Servicio al Cliente

Junio 2024



DEPARTAMENTO DE
**PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS**

Quejas	Departamento y/o dependencia	Fecha	Cantidad
<p>El usuario se encuentra molesto por la atención recibida por parte de la funcionaria de la oficina de Garagoa (Brennie), en especial por la no entrega de detalle por ser afiliado, manifiesta que el programador que le obsequiaron no le sirve para nada.</p>	Registros Públicos y Servicios Empresariales	05/03	1
<p>El afiliado expresa incertidumbre e inseguridad sobre el manejo de sus aportes. Denuncian presuntas irregularidades como arriendos que favorecen a ejecutivos y compras con sobrecostos.</p> <p>Exigen control, rendición de cuentas y acciones transparentes por parte de la junta directiva y el revisor fiscal.</p> <p>Solicitan que se aclaren las denuncias contra el presidente ejecutivo.</p>	Presidencia Ejecutiva	11/03	1
<p>El usuario envió a su representante el 1 de abril para renovar la matrícula de la Cámara de Comercio.</p> <p>La funcionaria del módulo 2 le indicó que para mantener el beneficio de emprendimiento debía presentar balances y documentos de empleados, pero no mencionó que era imperativo hacerlo ese mismo día.</p> <p>Debido a un problema con su contador, el usuario no pudo presentar los documentos a tiempo.</p> <p>Al intentar entregar los documentos posteriormente, se le informó que había perdido el beneficio de emprendimiento por no haber cumplido con el plazo.</p>	Registros Públicos	08/04	1
<p>En la asesoría al pagar la renovación, deberían informar que se debe renovar el RNT</p>	Registros Públicos	10/04	1

Síguenos en



www.cctunja.org.co | 9

Servicio al Cliente

Junio 2024



DEPARTAMENTO DE
PLANEACIÓN Y
ESTUDIOS ECONÓMICOS

Quejas	Departamento y/o dependencia	Fecha	Cantidad
<p>El usuario presentó el acta y los estatutos de su empresa para revisión el 18 de marzo. El 21 de marzo, los documentos fueron radicados con el número 504791.</p> <p>El 9 de abril, la Cámara de Comercio solicitó correcciones, a pesar de que los documentos ya habían sido revisados previamente.</p> <p>El usuario realizó las correcciones y hasta la fecha no ha recibido ninguna respuesta.</p> <p>El usuario solicita que se agilice el proceso de inscripción o que se devuelvan los documentos y el dinero para poder radicarlos en Bogotá.</p> <p>El usuario expresa su frustración por la falta de colaboración y la lentitud del proceso.</p>	Registros Públicos	18/04	1
<p>El usuario renovó su registro mercantil y el de Ecosagro SAS.</p> <p>Un funcionario de la Cámara de Comercio le entregó dos certificados sin preguntarle si los necesitaba.</p> <p>El usuario le preguntó al funcionario si los certificados venían con la renovación y este le respondió que sí y que no había ningún costo adicional.</p> <p>Sin embargo, el usuario recibió posteriormente una factura en la que se le cobraba por los certificados.</p> <p>El usuario se siente estafado por el funcionario, ya que nunca solicitó ni necesitó los certificados.</p>	Registros Públicos	23/04	1

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que en el mes de mayo no se recibieron quejas.

Síguenos en

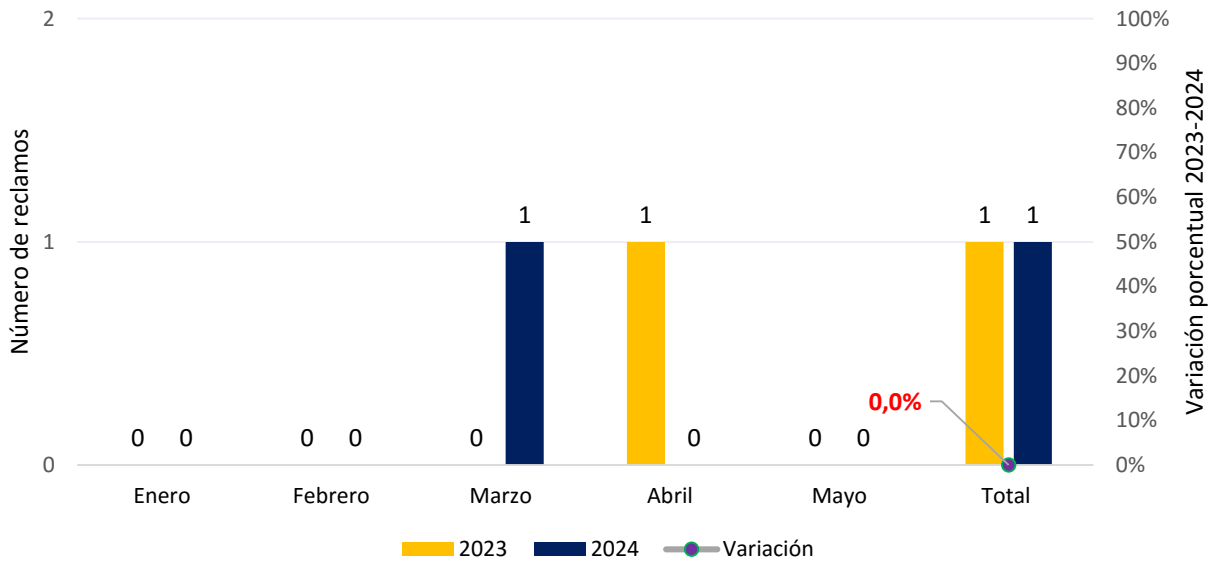


www.cctunja.org.co | 10

RECLAMOS

El gráfico 4 nos muestra como los reclamos permanecieron constantes en los cinco primeros meses del año 2023 y 2024, recibiendo 1 reclamo en abril 2023, y 1 reclamo en marzo 2024.

Gráfico 4. Reclamos recibidos enero - mayo 2023-2024



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentadas las dependencias a las que fueron presentadas los reclamos de forma directa a Servicio al Cliente, es importante destacar que el reclamo fue debidamente resuelto por el departamento de tecnología e información.

Tabla 4. Reclamos por dependencias

Petición	Departamento y/o dependencia	Cantidad
Compra de certificado de existencia y representación por internet y no llegó al correo. Fallo en el sistema.	Tecnología e Información	1

Fuente: Elaboración propia.



www.cctunja.org.co