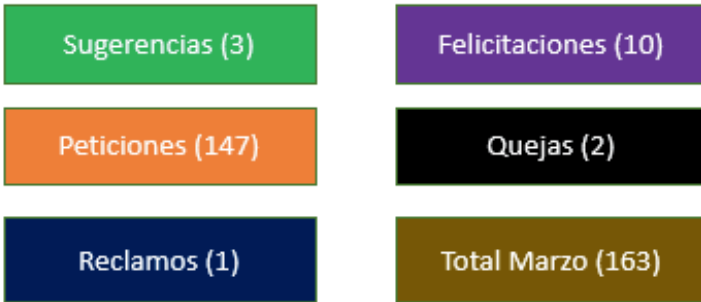


INFORME SFPQR MARZO 2024

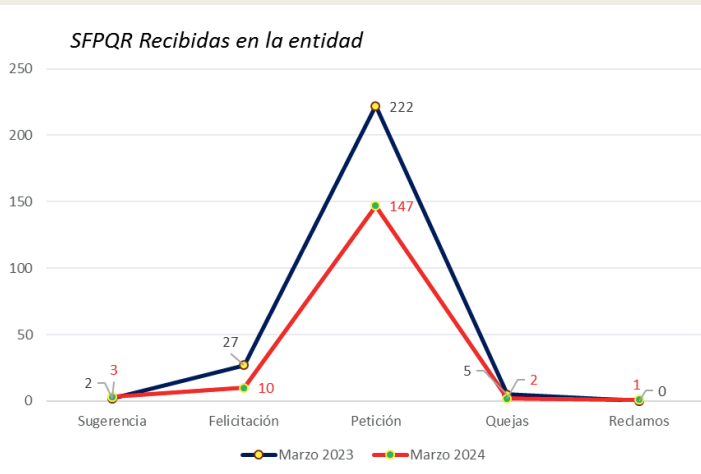
NÚMERO 3 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 163 SFPQR EN ESTE MES



- Las Felicitaciones en Marzo de 2024 disminuyeron en un 63%, respecto al mismo mes de 2023, pasando de 27 felicitaciones a 10.
- Las peticiones disminuyeron en un 33,8%, pasando de 222 en Marzo 2023, a 147 en Marzo 2024.
- Para el mes de Marzo de 2024, se recibieron 2 quejas, un 60% menos que en el mes de marzo 2023, donde se recibieron 5.
- Para el mes de Marzo 2024 se recibieron 3 sugerencias, un 50% más que en marzo 2023, donde se recibieron 2.
- Para el mes de Marzo 2024 se recibió 1 reclamo.



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2023 VS 2024

SISTEMA SFPQR

El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; 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.

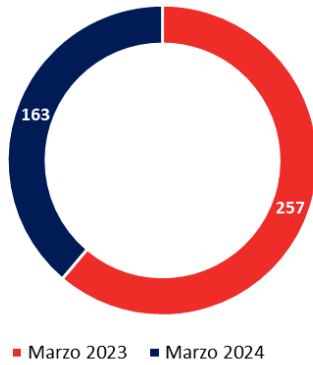
También, por el uso continuo del DIGITURNO, sistema para la toma de turnos desde diferentes dispositivos móviles y en la recepción de la entidad, así como la implementación de otros canales virtuales.

La Cámara de Comercio de Tunja, ha mejorado en la prestación del servicio, atención al usuario, agilidad en los servicios y actitud de los funcionarios, gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio, con acciones como diferentes capacitaciones a funcionarios, perfeccionar los sistemas, agendamiento para asesoría de trámites por medio del Centro de Atención de Respuesta Inmediata - CARI.

SFPQR AÑO CORRIDO

En comparación a Marzo 2023, para Marzo de 2024, se recibieron 36,57% menos solicitudes, pasando de 257 a 163 SFPQR.

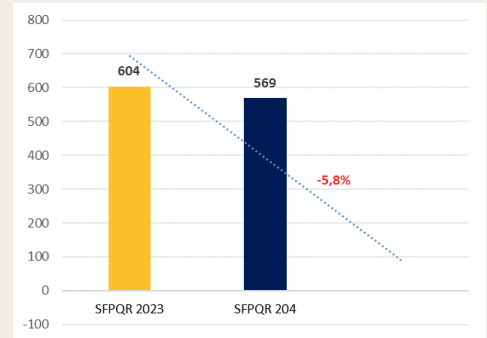
Total SFPQR Marzo



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2023 VS 2024



Durante lo corrido del año 2024, se han presentado 58 felicitaciones, 500 peticiones, 7 quejas y 1 reclamo, para un total de 569 SFPQR.



En la gráfica anterior se presentan las solicitudes totales de SFPQR presentadas en el mes de enero, febrero y marzo de los años 2023 y 2024

POR DEPARTAMENTOS

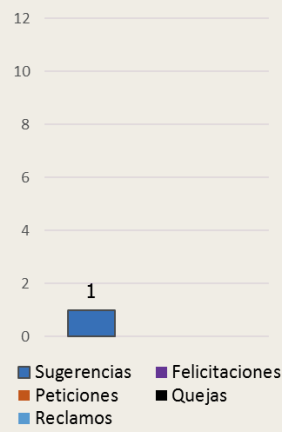
Registros Públicos
Marzo 2024



Tecnología e Información
Marzo 2024



Servicios Empresariales
Marzo 2024



Presidencia Ejecutiva
Marzo 2024



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2024

La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos recibió 141 peticiones de manera directa y 6 por medio del sistema SFPQR.

La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos, recibió 1 queja.

El Departamento de Tecnología e Información recibió 2 felicitaciones, de igual forma Registros Público recibió un total de 8 felicitaciones.

Servicio Empresariales recibió 1 sugerencia.

Presidencia Ejecutiva recibió 1 queja.

PRONTITUD EN LAS RESPUESTAS SFPQR

El Departamento de Planeación y Estudios Económicos en su proceso de Servicio al Cliente, realiza trazabilidad permanente a las solicitudes de SFPQR recibidas directamente por el proceso. Así mismo, la Secretaría General / Departamento Jurídico y de Registros Públicos, realiza trazabilidad a las solicitudes atendidas directamente por dicha dependencia.

La colaboración de estos dos Departamentos permitió responder el 100% de las solicitudes, dentro de los tiempos establecidos tanto en el proceso de Servicio al Cliente, como en los procesos que intervienen en las respuestas requeridas.

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes respondidas en tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	3	3	100 %
Felicitaciones	10	10	100 %
Peticiones	147	147	100 %
Quejas	2	2	100 %
Reclamos	1	1	100 %
Total	163	163	100 %

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO 2024

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 Marzo de 2024, 6 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{6} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para MARZO de 2024, se obtiene como resultado un 100%, para un cumplimiento del indicador del 105,26 %.

ACCIONES CORRECTIVAS

Como acciones correctivas se realizan solicitudes de descargos, con el fin que los funcionarios involucrados en una solicitud de queja o reclamo informen específicamente los hechos sucedidos, de igual forma, a fin de minimizar el número de quejas y mejorar la satisfacción a los usuarios como otra acción correctiva la entidad inscribió al curso virtual de Servicio al Cliente a todos los funcionarios de la entidad.

NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE TRASLADOS DE SFPQR

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante Marzo de 2024, 6 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{6} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para MARZO de 2024, se obtiene como resultado un 100%, para un cumplimiento del indicador del 105,26%.

COMITÉ DIRECTIVO

Wilmar Fernando López Galindo

Presidente Ejecutivo (S)

Claudia Patricia Ochoa Arenas

Directora del Departamento de Planeación y Estudios Económicos

COMITÉ TÉCNICO⁴

Harold Mauricio Suárez Calderón

Auxiliar I del Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Iván Mauricio Calvete Murcia

Apoyo del Departamento de Planeación y Estudios Económicos



⁴ Departamento de Planeación y Estudios Económicos | Cámara de Comercio de Tunja
Correo electrónico: planeacion@cctunja.org.co
auxplaneacion@cctunja.org.co
apoplaneacion@cctunja.org.co

PBX: (8) 747 46 60, ext. 151
Dirección: calle 35 # 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia
Sitio web: <https://cctunja.org.co/>