

# INFORME SFPQR FEBRERO 2025

NÚMERO 02 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

## SFPQR RECIBIDAS

### HEMOS RECIBIDO 223 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (23)

Peticiones (209)

Quejas (4)

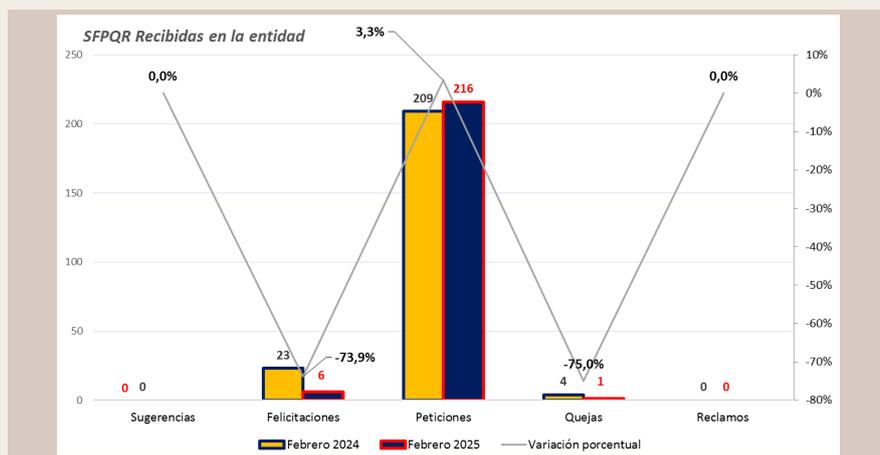
Reclamos (0)

Total (183)

⚙ Durante el mes de **FEBRERO de 2024**, se recibieron 236 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (23), Peticiones (209), Quejas (4), Reclamos (0); y durante el mes de **FEBRERO de 2025** se recibieron 223 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (6), Peticiones (216), Quejas (1) y Reclamos (0), teniendo como resultado una disminución del **5,5%** de solicitudes del mes de febrero de 2025 frente al 2024.

### Comparativo SFPQR

#### Febrero 2024 - Febrero 2025



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2024 VS 2025

## SISTEMA SFPQR

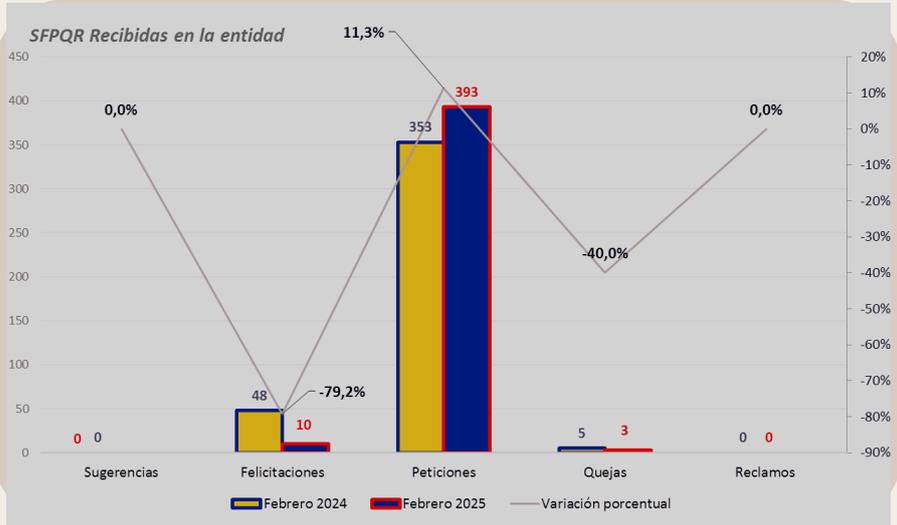
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio 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**

**Comparativo SFPQR  
 2024 vs 2025**



- Sugerecias (0)
- Felicitaciones (10)
- Peticiones (393)
- Quejas (3)
- Reclamos (0)
- Total (406)

⚙️ Durante lo corrido del año 2025 se presentaron un total de 406 SFPQR, permaneciendo constante en cuanto a número de solicitudes con respecto a enero y febrero 2024.

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2024 VS 2025

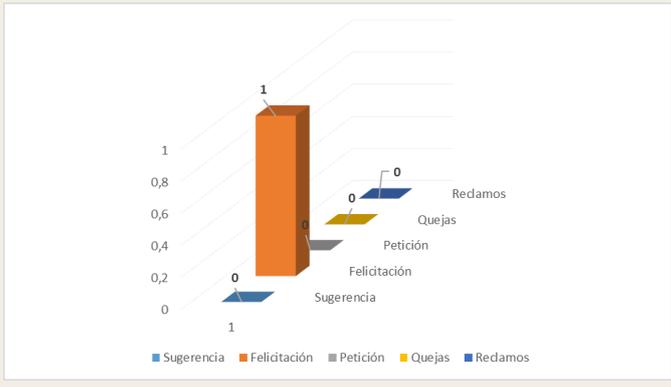
**POR DEPARTAMENTOS**

**Registros Públicos**  
 Febrero 2025



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO 2025

**Tecnología de la Información**  
 Febrero 2025



⚙️ Tecnologías de la información registró una felicitación para el mes de febrero.

⚙️ Registros Públicos concentra las peticiones (216 de 177, equivalente al 100% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, por su parte, recibió 5 felicitaciones, y 1 queja, dando respuesta dentro de los tiempos establecidos en el proceso.

**PRONTITUD EN LAS  
RESPUESTAS SFPQR**

<i>Tipo de solicitud</i>	<b>Número de solicitudes respondidas a tiempo</b>	<b>Número total de solicitudes recibidas</b>	<b>Resultado</b>
<i>Sugerencias</i>	0	0	100%
<i>Felicitaciones</i>	6	6	100%
<i>Peticiones</i>	216	216	100%
<i>Quejas</i>	1	1	100%
<i>Reclamos</i>	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO 2025

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.

**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 febrero 2025, 2 solicitud directa de SFPQR, la cual fue respondida dentro de los tiempos establecidos en el proceso.

*Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR*  
*Total de solicitudes de SFPQR recibidas*

$$= \frac{0}{2} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para febrero 2025, se obtiene como resultado un 100%.

**NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE  
TRASLADOS DE SFPQR**

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante febrero de 2025, 2 solicitud directa de SFPQR, a la cual se trasladó dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

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

$$= \frac{0}{2} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para febrero 2025, se obtiene como resultado un 100%.

## COMITÉ DIRECTIVO

**John Jairo Martínez Álvarez**  
Presidente Ejecutivo

**Claudia Patricia Ochoa Arenas**  
Directora del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos

## COMITÉ TÉCNICO<sup>1</sup>

**Harold Mauricio Suárez  
Calderón**  
Auxiliar I del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos

**Iván Mauricio Calvete Murcia**  
Apoyo Dpto. de Planeación y  
Estudios Económicos

**Gabriel Felipe Rubio Vivero**  
Apoyo del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos



<sup>1</sup> Departamento de Planeación y Estudios Económicos | Cámara de Comercio de Tunja

Correo electrónico: [planeacion@cctunja.org.co](mailto:planeacion@cctunja.org.co)

[auxplaneacion@cctunja.org.co](mailto:auxplaneacion@cctunja.org.co)

[apoplaneacion@cctunja.org.co](mailto:apoplaneacion@cctunja.org.co)

[apoplaneacion2@cctunja.org.co](mailto:apoplaneacion2@cctunja.org.co)

PBX: (8) 747 46 60, ext. 151

Dirección: calle 35 # 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia

Sitio web: <https://cctunja.org.co/>