

INFORME SFPQR MARZO 2025

NÚMERO 03|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 236 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (2)

Peticiones (230)

Quejas (3)

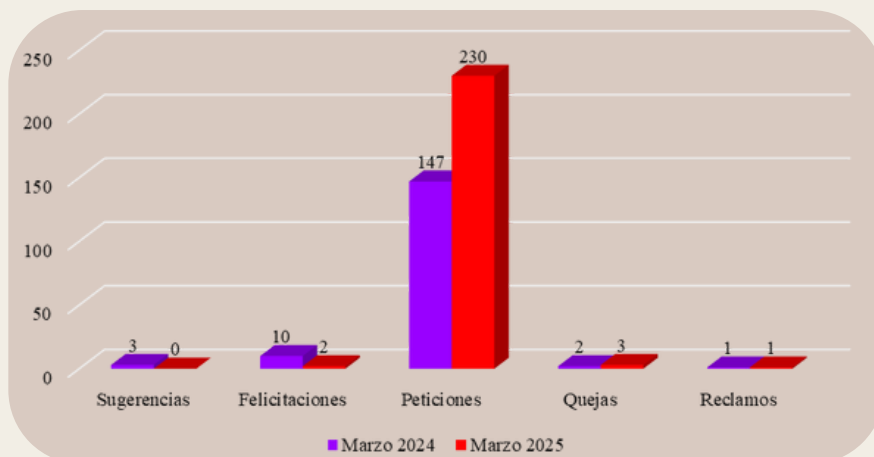
Reclamos (1)

Total (236)

☀ Durante el mes de **marzo de 2024**, se recibieron 163 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (3), Felicitaciones (10), Peticiones (147), Quejas (2), Reclamos (1). Por otra parte, para el mismo mes, pero del año siguiente (**marzo de 2025**) se recibieron 236 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (2), Peticiones (230), Quejas (3) y Reclamos (1), teniendo como resultado un aumento del **44,8%** de solicitudes del mes de marzo de 2025 frente al 2024.

Comparativo SFPQR

Marzo 2024 - Marzo 2025



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

SISTEMA SFPQR

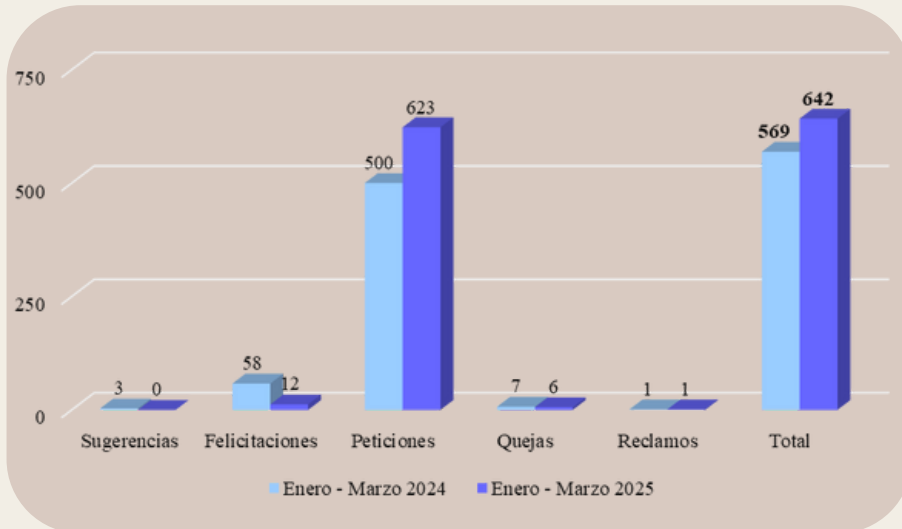
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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

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.

También, por el uso continuo del sistema para la toma de turnos en la recepción de la entidad, así como la implementación de otros canales virtuales.

SFPQR AÑO CORRIDO

Comparativo SFPQR Enero - Marzo 2024 vs Enero - Marzo 2025



Sugerecias (0)

Felicitaciones (12)

Peticiones (623)

Quejas (6)

Reclamos (1)

Total (642)

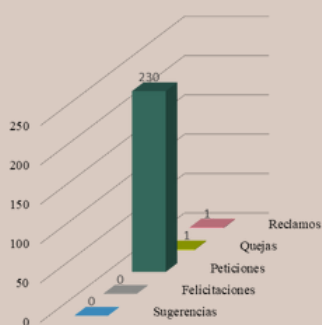
⚙ Durante lo corrido del año 2025 se han presentado en total 642 SFPQR. Lo que representa un aumento del **12,8%** respecto al mismo periodo en el año 2024.

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

POR DEPARTAMENTOS

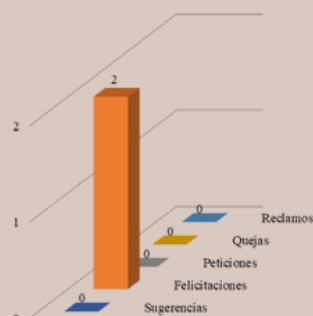
Registros Públicos

Marzo 2025



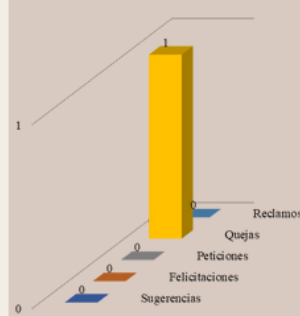
Tecnología e Información

Marzo 2025



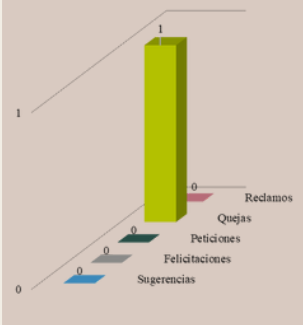
Presidencia Ejecutiva

Marzo 2025



Comunicaciones

Marzo 2025



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

⚙ Registros Públicos concentra la totalidad de las peticiones, siendo el área más demandada por los usuarios.

⚙ Tecnología e información recibió 2 felicitaciones. Mientras que, presidencia ejecutiva, comunicaciones y registros públicos, cada área recibió 1 queja.

PRONTITUD EN LAS RESPUESTAS SFPQR

<i>Tipo de solicitud</i>	Número de solicitudes respondidas a tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
<i>Sugerencias</i>	0	0	100%
<i>Felicitaciones</i>	2	2	100%
<i>Peticiones</i>	230	230	100%
<i>Quejas</i>	3	3	100%
<i>Reclamos</i>	1	1	100%
Total	236	236	100%

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO 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 marzo de 2025, 07 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 respuesta de SFPQR
Total de solicitudes de SFPQR recibidas

$$= \frac{0}{07} = 100\%$$

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

NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE TRASLADOS DE SFPQR

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante marzo de 2025, 07 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

$$= \frac{0}{07} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para marzo de 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 TÉCNICO¹

**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



¹ 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

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/>