

INFORME SFPQR MAYO 2025

NÚMERO 05|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 324 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (323)

Quejas (0)

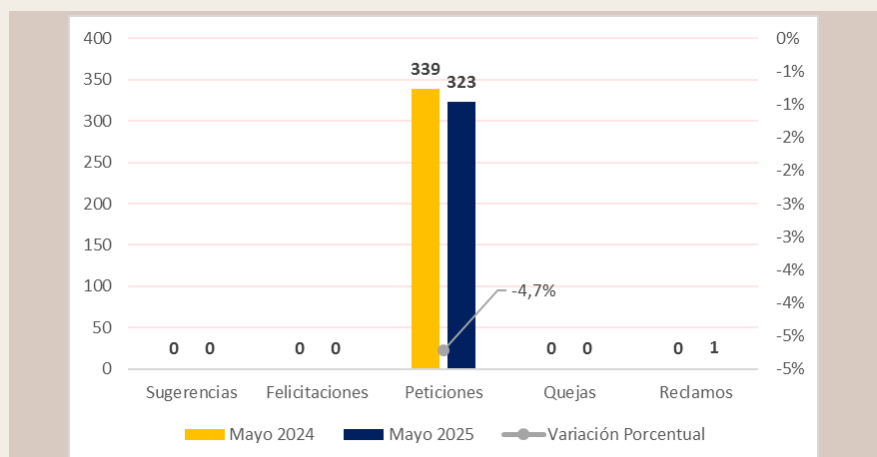
Reclamos (1)

Total (324)

☀ Durante el mes de **MAYO de 2025**, se recibieron 339 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (339), Quejas (0), Reclamos (0); y durante el mes de **MAYO de 2025** se recibieron 324 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (323), Quejas (0) y Reclamos (1), teniendo como resultado una disminución del **4,4%** de solicitudes del mes de mayo de 2025 frente al 2024.

Comparativo SFPQR

Mayo 2024 - Mayo 2025



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

SISTEMA SFPQR

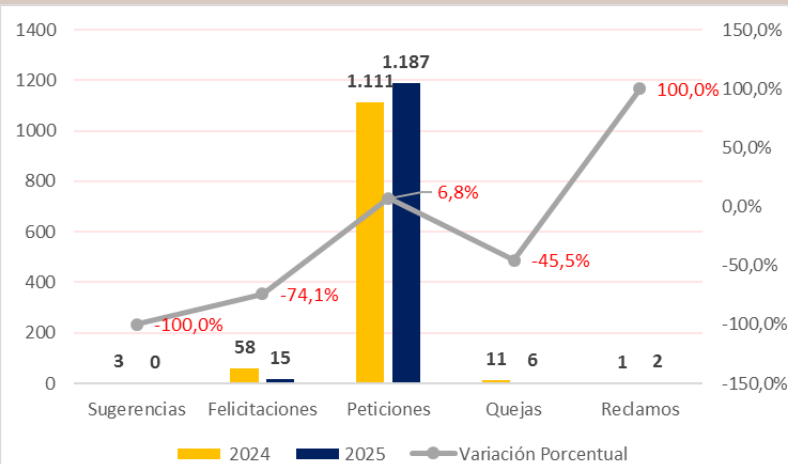
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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

También, por el uso continuo del sistema para la toma de turnos 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**



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

Sugerencias (0)

Felicitaciones (15)

Peticiones (1.187)

Quejas (6)

Reclamos (2)

Total (1.210)

☀ Durante lo corrido del año 2025 se presentaron un total de 1.210 SFPQR. para un incremento del 2,2% con respecto al año corrido enero-mayo 2024.

POR DEPARTAMENTOS

Registros Públicos

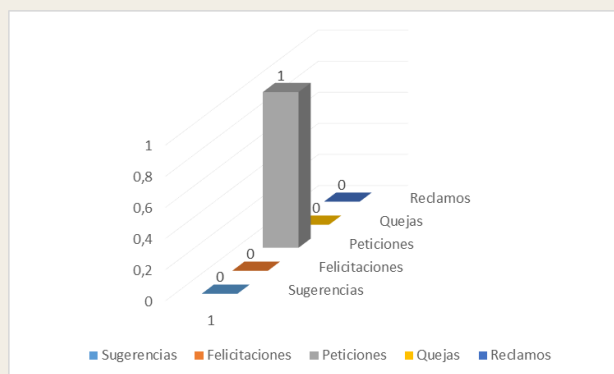
Mayo 2025



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

Tecnología de la Información

Mayo 2025



☀ Tecnologías de la información registró una petición para el mes de mayo, dando respuesta en los tiempos indicados por el proceso.

☀ Registros Públicos concentra las peticiones (322 de 323, equivalente al 99,7% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, por su parte se recibió un reclamo, dando respuesta en los tiempos establecidos.

PRONTITUD EN LAS RESPUESTAS SFPQR

Tipo de solicitud	Número de solicitudes respondidas a tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	0	0	100%
Felicitaciones	0	0	100%
Peticiones	323	323	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	1	1	100%
Total	324	324	100%

FUENTE: SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO 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 mayo 2025, 4 solicitud directa de SFPQR, la cual fue respondida dentro de los tiempos establecidos en el proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{4} = 100\%$$

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

NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE TRASLADOS DE SFPQR

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante mayo de 2025, 4 solicitud directa de SFPQR, a la cual se trasladó dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{4} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para mayo2025, 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