

INFORME SFPQR NOVIEMBRE 2025

NÚMERO 11|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 264 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (182)

Quejas (5)

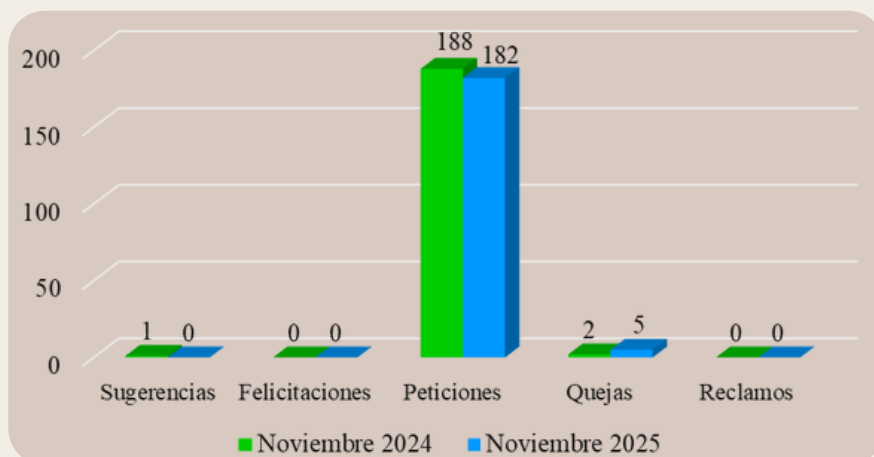
Reclamos (0)

Total (187)

☀ Durante el mes de **noviembre de 2024**, se recibieron 191 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (0), Peticiones (188), Quejas (2), Reclamos (0).

Mientras que, durante el mes de **noviembre de 2025** se recibieron 187 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (182), Quejas (5) y Reclamos (0). Teniendo como resultado una disminución del **-2,1 %** en las solicitudes del mes de noviembre de 2025 frente al 2024.

Comparativo SFPQR NOVIEMBRE 2024 - NOVIEMBRE 2025



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

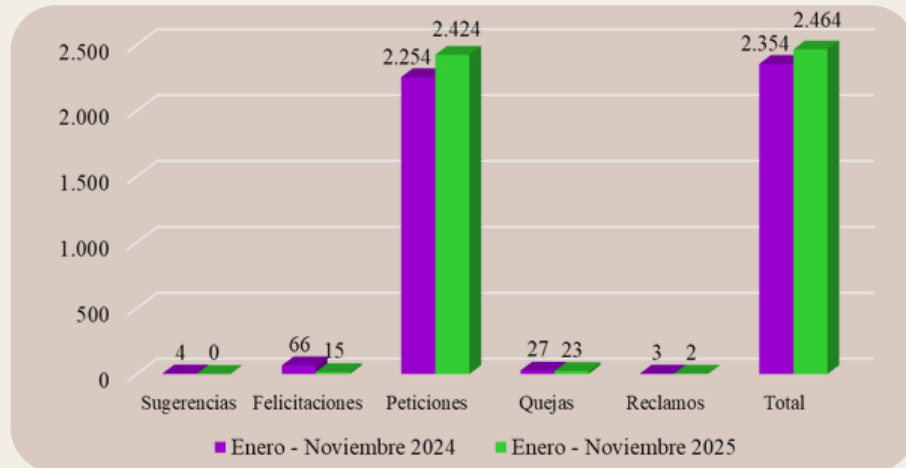
También, por el uso continuo del sistema para la toma de turnos en la recepción de la entidad, así como la implementación de otros canales virtuales.

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

Enero - Noviembre 2024 vs Enero - Noviembre 2025



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

Sugerecias (0)

Felicitaciones (15)

Peticiones (2.424)

Quejas (23)

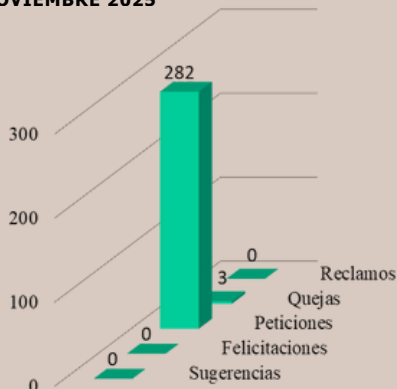
Reclamos (2)

Total (2.464)

☀ Durante lo corrido del año 2025 se han presentado en total de 2.464 SFPQR. Lo que representa un aumento del **4,7 %** respecto al mismo periodo en el año 2024.

POR DEPARTAMENTOS

REGISTROS PÚBLICOS
NOVIEMBRE 2025



PRENSA Y COMUNICACIONES
NOVIEMBRE 2025



SERVICIOS EMPRESARIALES
NOVIEMBRE 2025



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

☀ La Secretaría General – Jurídico y de Registros Públicos, centraliza todas las peticiones y 3 quejas. Siendo el área más solicitada por los usuarios.

☀ Para noviembre de 2025, tanto la oficina de prensa y comunicaciones, como el departamento de servicios empresariales tuvieron 1 queja cada una,

**PRONTITUD EN LAS
RESPUESTAS SFPQR**

<i>Tipo de solicitud</i>	<i>Número de solicitudes respondidas a tiempo</i>	<i>Número total de solicitudes recibidas</i>	<i>Resultado</i>
<i>Sugerencias</i>	0	0	100%
<i>Felicitaciones</i>	0	0	100%
<i>Peticiones</i>	182	182	100%
<i>Quejas</i>	5	5	100%
<i>Reclamos</i>	0	0	100%
Total	187	187	100%

FUENTE: SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 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 NOVIEMBRE de 2025, 9 SFPQR directas, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{9} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %. Para NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE de 2025, 9 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{9} = 100\%$$

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

COMITÉ DIRECTIVO

John Jairo Martínez Álvarez
Presidente Ejecutivo

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/>