

INFORME SFPQR AGOSTO 2025

NÚMERO 08|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 209 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (206)

Quejas (3)

Reclamos (0)

Total (209)

Durante el mes de **agosto de 2024**, se recibieron 255 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (5), Peticiones (167), Quejas (3), Reclamos (0); y durante el mes de **agosto de 2025** se recibieron 209 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (206), Quejas (3) y Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **19,4%** de solicitudes del mes de agosto de 2025 frente al 2024.

Comparativo SFPQR Agosto 2024 - Agosto 2025



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2024 VS AGOSTO 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 - Agosto 2024 vs Enero - Agosto 2025



● Durante lo corrido del año 2025 se han presentado en total 1.922 SFPQR. Lo que representa un aumento del **15,6%** respecto al mismo periodo en el año 2024.

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

POR DEPARTAMENTOS



• SFPQR COMPARTIDA DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO Y REGISTROS PÚBLICOS, PRESIDENCIA, SERVICIOS EMPRESARIALES Y CENTRO DE CONVENCIONES

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

● Registros Públicos centraliza la mayoría de peticiones (199 de 206, equivalente al 97% de las SFPQR registradas). Siendo el área más demandada por los usuarios. En tanto a quejas se reparten de a 1 queja entre los departamentos Registros Públicos (con Secretaría General), Presidencia y Servicios Empresariales y Centro de Convenciones para completar 3 quejas en agosto.

● La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos, recibió 199 peticiones de manera directa y 7 por medio del sistema SFPQR.

**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>	0	0	100%
<i>Peticiones</i>	206	206	100%
<i>Quejas</i>	3	3	100%
<i>Reclamos</i>	0	0	100%
Total	209	209	100%

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES 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 agosto de 2025, 10 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

$$= \frac{0}{10} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para agosto 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 agosto de 2025, 10 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

$$= \frac{0}{10} = 100\%$$

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

COMITÉ DIRECTIVO**John Jairo Martínez Álvarez**

Presidente Ejecutivo

Claudia Patricia Ochoa ArenasDirectora 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 Económicoswww.cctunja.org.co¹ Departamento de Planeación y Estudios Económicos | Cámara de Comercio de TunjaCorreo electrónico: planeacion@cctunja.org.coauxplaneacion@cctunja.org.coapoplaneacion@cctunja.org.coapoplaneacion2@cctunja.org.co

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

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

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