

# INFORME SFPQR SEPTIEMBRE 2025

NÚMERO 09|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

## SFPQR RECIBIDAS

### HEMOS RECIBIDO 282 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (279)

Quejas (3)

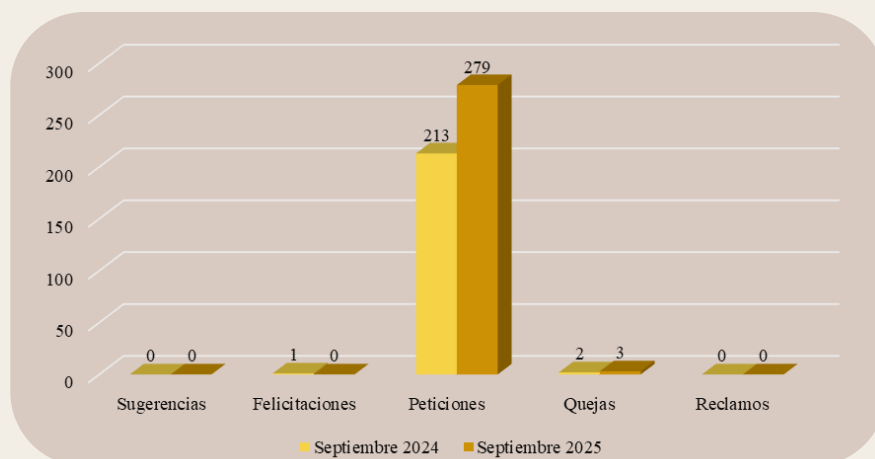
Reclamos (0)

Total (282)

☀ Durante el mes de **septiembre de 2024**, se recibieron 213 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (1), Peticiones (213), Quejas (2), Reclamos (0); y durante el mes de **septiembre de 2025** se recibieron 282 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (279), Quejas (3) y Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **30,6%** de solicitudes del mes de septiembre de 2025 frente al 2024.

### Comparativo SFPQR

### Septiembre 2024 - Septiembre 2025



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

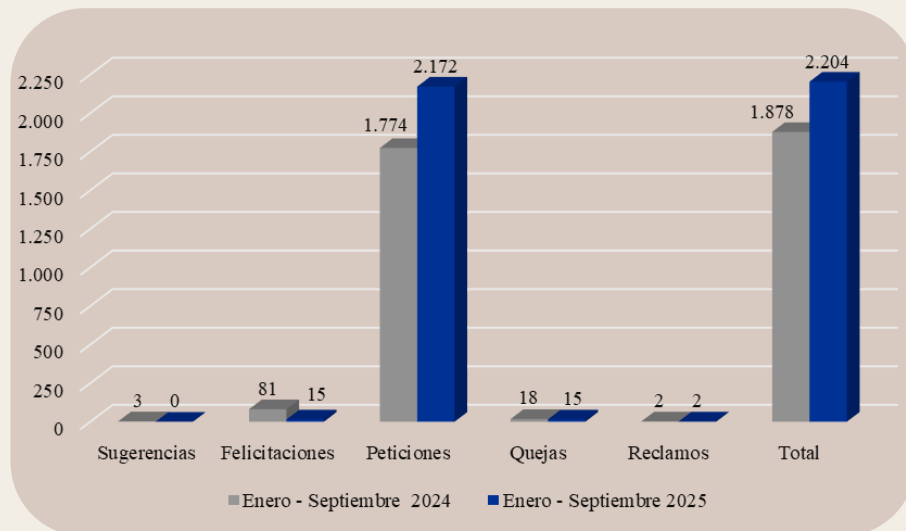
La Cámara de Comercio de Tunja, ha mejorado en la prestación del servicio, atención al usuario, agilidad en los servicios y actitud de los funcionarios, gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio, con acciones como diferentes capacitaciones 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 - Septiembre 2024 vs Enero - Septiembre 2025



Sugerencias (0)

Felicitaciones (15)

Peticiones (2.172)

Quejas (15)

Reclamos (2)

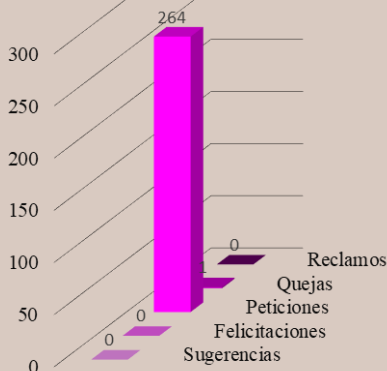
Total (2.204)

☀ Durante lo corrido del año 2025 se han presentado en total 2.204 SFPQR. Lo que representa un aumento del **17,4%** respecto al mismo periodo en el año 2024.

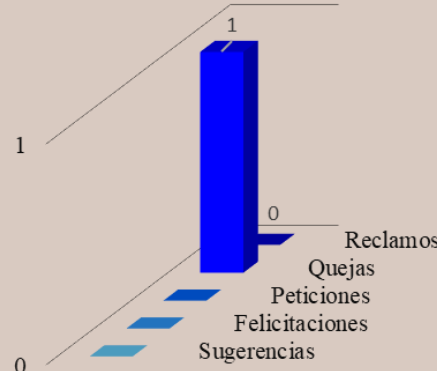
FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2024 VS SEPTIEMBRE 2025

POR DEPARTAMENTOS

REGISTROS PÚBLICOS  
SEPTIEMBRE 2025



PRESIDENCIA, SERVICIOS EMPRESARIALES  
Y SECRETARÍA GENERAL  
SEPTIEMBRE 2025



PRESIDENCIA  
SEPTIEMBRE 2025



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

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

☀ Registros Públicos centraliza la mayoría de peticiones (264 de 279, equivalente al 95% 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, Servicios Empresariales y Secretaría General; y Presidencia para completar 3 quejas en septiembre.

☀ La Secretaría General - Jurídico y de Registros Públicos, recibió 264 peticiones de manera directa y 15 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>	279	279	100%
<i>Quejas</i>	3	3	100%
<i>Reclamos</i>	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

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 septiembre de 2025, 18 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}}$$

$$= \frac{0}{18} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para septiembre 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 septiembre de 2025, 18 solicitudes directas de SFPQR, de las cuales el 100% fueron trasladadas dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}}$$

$$= \frac{0}{18} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para septiembre 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 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/>