

# 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)

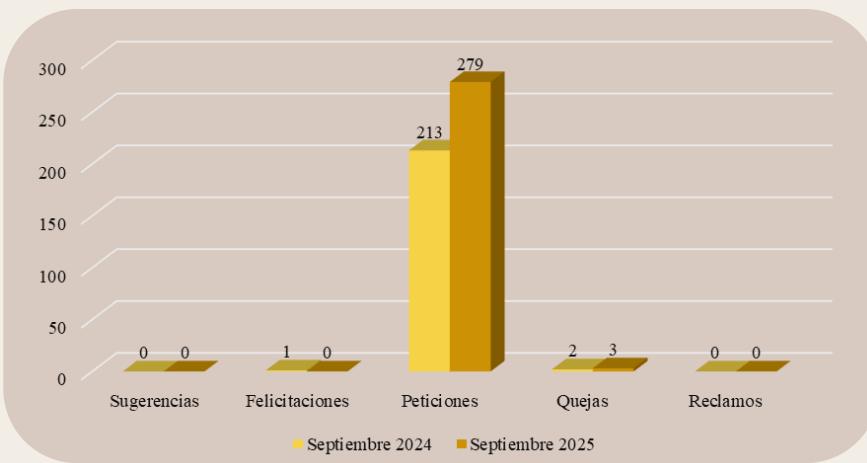
Reclamos (0)

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.

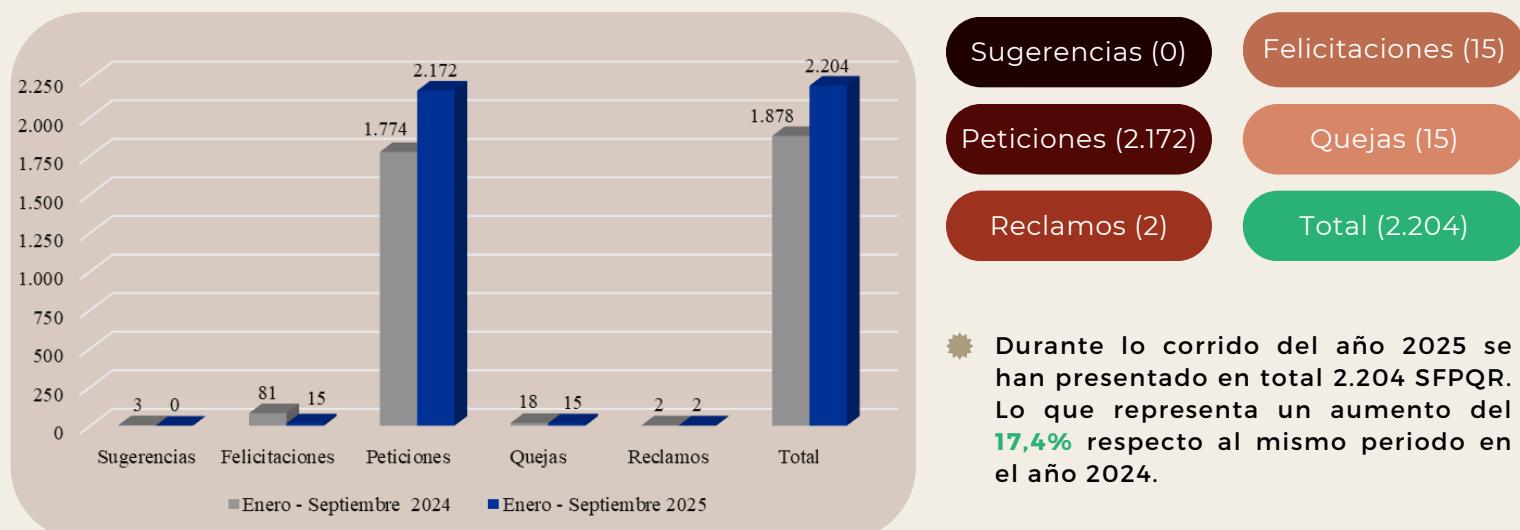
La Cámara de Comercio de Tunja, ha mejorado en la prestación del servicio, atención al usuario, agilidad en los servicios y actitud de los funcionarios, gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio, con acciones como diferentes capacitaciones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

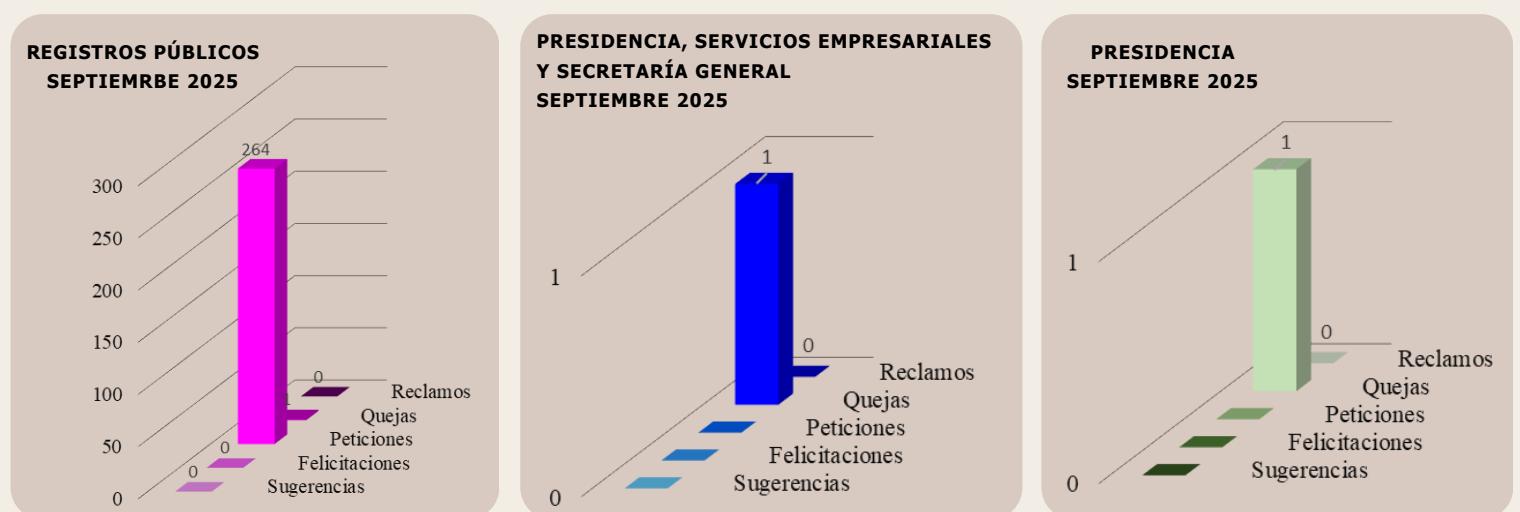
## Comparativo SFPQR

## Enero - Septiembre 2024 vs Enero - Septiembre 2025



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

## POR DEPARTAMENTOS



● 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.

*Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR*

*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.

*Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR*

*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 TunjaCorreo 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/>