

INFORME SFPQR ENERO 2026

NÚMERO 01|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 199 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (2)

Felicitaciones (0)

Peticiones (191)

Quejas (4)

Reclamos (2)

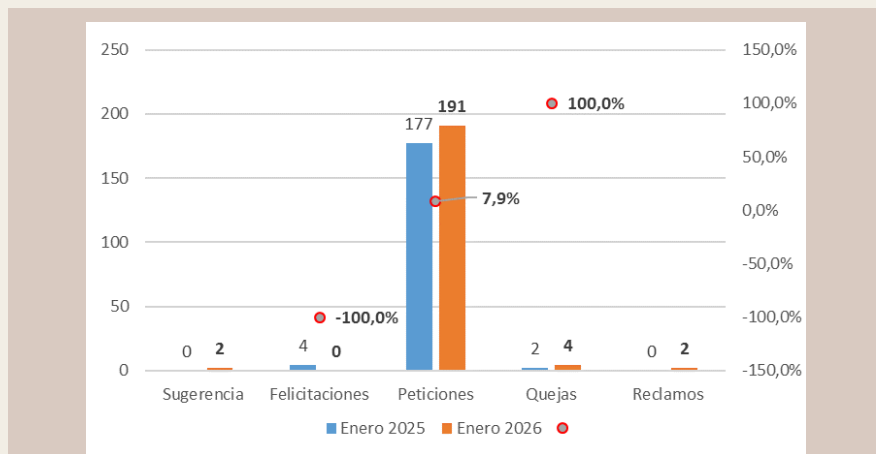
Total (199)

⚙ Durante el mes de **ENERO de 2026**, se recibieron 199 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (2), Felicitaciones (0), Peticiones (191), Quejas (4), Reclamos (2); y durante el mes de **ENERO de 2025** se recibieron 183 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (4), Peticiones (177), Quejas (2) y Reclamos (1), teniendo como resultado una disminución del **8,74%** de solicitudes del mes de enero de 2026 frente al 2025

Es importante aclarar que, la plataforma de SFPQR recibió 1 petición directa y registros públicos 190.

Comparativo SFPQR

Enero 2025 - Enero 2026



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2025 VS 2026

SISTEMA SFPQR

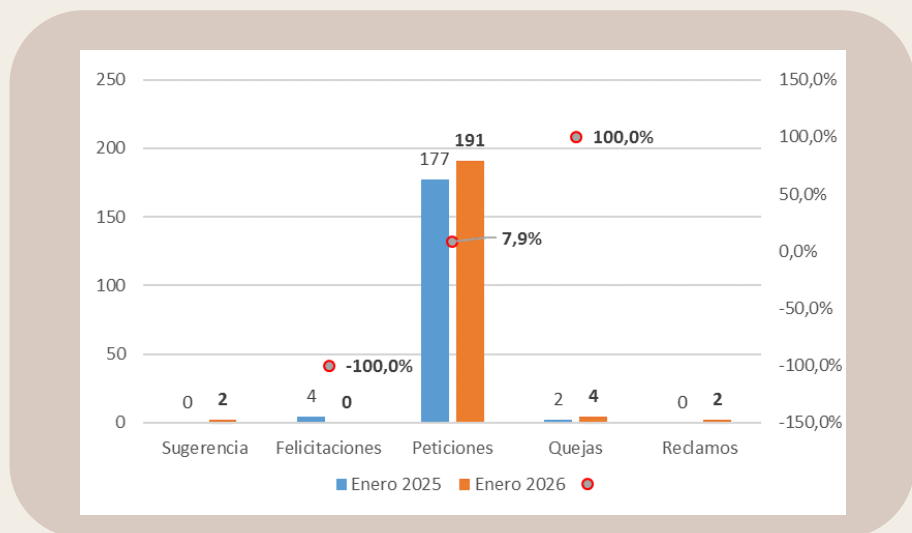
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio 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
2025 vs 2026**



- Sugerencias (2)
- Felicitaciones (0)
- Peticiones (191)
- Quejas (4)
- Reclamos (2)
- Total (199)**

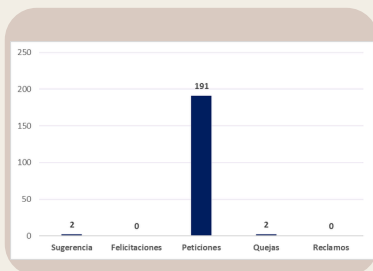
☀ Al ser el mes de enero el año corrido es exactamente igual al mes de enero.

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2025 VS 2026

POR DEPARTAMENTOS

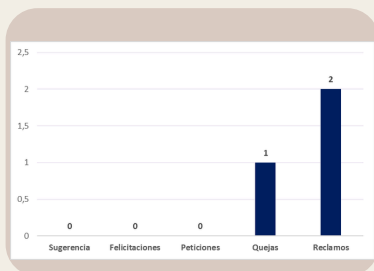
Registros Públicos

Enero 2026



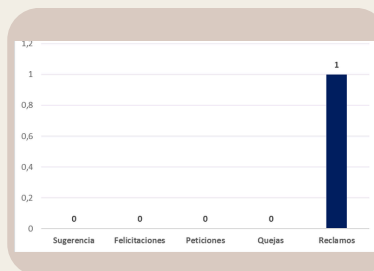
Servicio Empresariales

Enero 2026



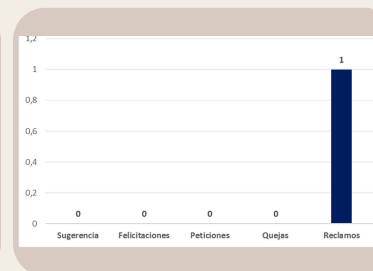
Prensa y Comunicaciones

Enero 2025



Presidencia Ejecutiva

Enero 2026



FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO 2026

☀ Registros Públicos concentra las peticiones (191 de 191, equivalente al 100% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, por su parte se recibieron 2 reclamos, dando respuesta en los tiempos establecidos y 2 quejas directas y una queja compartida con presidencia ejecutiva y servicios empresariales.

☀ Servicios Empresariales recibieron 1 queja compartida con Presidencia Ejecutiva y Servicios Empresariales, por su parte, recibió 2 reclamos.

☀ Prensa y Comunicaciones recibió una queja en el mes de enero, dando respuesta en los tiempos establecidos.

**PRONTITUD EN LAS
RESPUESTAS SFPQR**

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes respondidas en tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	2	2	100%
Felicitaciones			100%
Peticiones	191	191	100%
Quejas	4	4	100%
Reclamos	2	2	100%
Total	199	199	100%

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO 2026

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 enero 2026, 9 solicitud directa de SFPQR, la cual fue respondida dentro de los tiempos establecidos en el proceso.

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

La meta de este indicador es del 95 %, para enero 2026, se obtiene como resultado un 100%.

**NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE
TRASLADOS DE SFPQR**

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante enero 2026, 9 solicitud directa de SFPQR, a la cual se trasladó dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

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

La meta de este indicador es del 95 %, para enero 2026, se obtiene como resultado un 100%.

COMITÉ DIRECTIVO

John Jairo Martínez Álvarez
Presidente Ejecutivo

**Harold Mauricio Suárez
Calderón**

Director (e) del Departamento de
Planeación y Estudios Económicos

COMITÉ TÉCNICO¹

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