

# INFORME SFPQR FEBRERO 2026

NÚMERO 02 | CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

## SFPQR RECIBIDAS

### HEMOS RECIBIDO 275 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (275)

Quejas (0)

Reclamos (0)

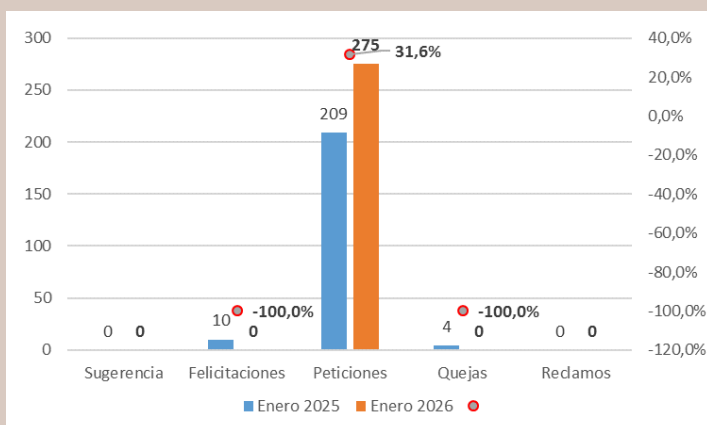
Total (275)

☀ Durante el mes de **FEBRERO de 2026**, se recibieron 275 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (275), Quejas (0), Reclamos (0); y durante el mes de **FEBRERO de 2025** se recibieron 223 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (10), Peticiones (209), Quejas (4) y Reclamos (0), teniendo como resultado un aumento del **23,31%** de solicitudes del mes de febrero de 2026 frente al 2025

Es importante aclarar que, la plataforma de SFPQR recibió 3 petición directa y registros públicos 272.

### Comparativo SFPQR

#### Febrero 2025 - Febrero 2026



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

## SISTEMA SFPQR

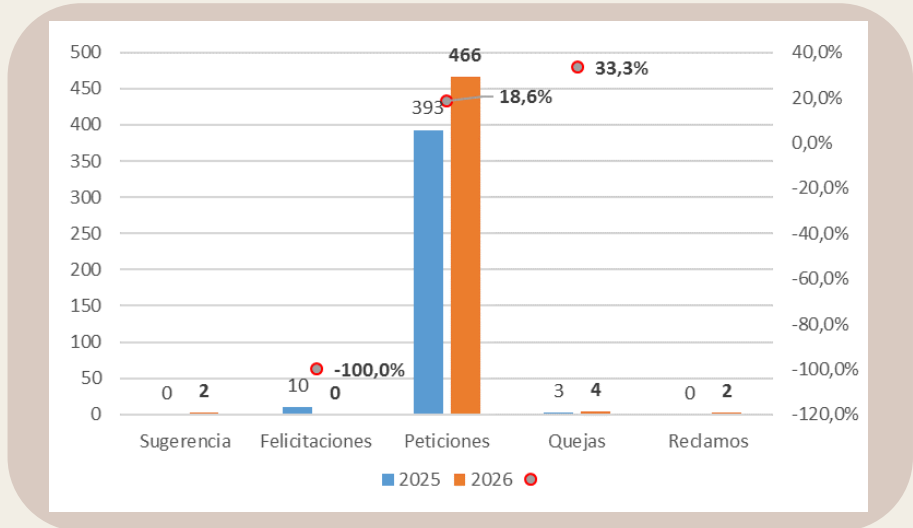
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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



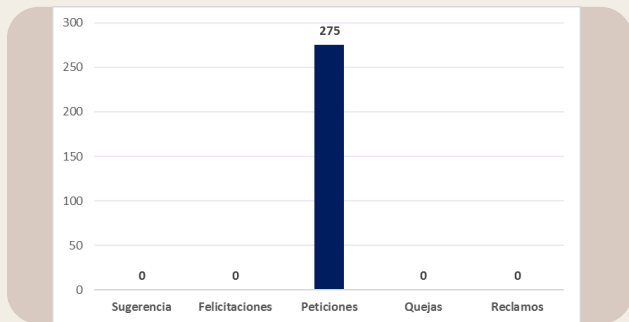
FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2025 VS 2026

- Sugerencias (2)
- Felicitaciones (0)
- Peticiones (466)
- Quejas (4)
- Reclamos (2)
- Total (474)**

⚙️ Durante el periodo enero-febrero de 2026, en comparación con 2025, se evidencia un incremento en la demanda de PQRS, impulsado principalmente por el aumento en las peticiones, que pasan de 393 a 466 (+18,6%), reflejando una mayor interacción de los usuarios con la entidad; sin embargo, este crecimiento viene acompañado de una disminución total en las felicitaciones (de 10 a 0, -100%) y un leve aumento en las manifestaciones de inconformidad, con las quejas pasando de 3 a 4 (+33,3%) y la aparición de reclamos (de 0 a 2), lo que sugiere posibles oportunidades de mejora en la calidad del servicio, mientras que las sugerencias aumentan ligeramente (de 0 a 2), indicando una participación aún limitada de los usuarios en la retroalimentación; en conjunto, el comportamiento muestra un mayor uso de los canales de atención, pero también la necesidad de fortalecer la experiencia del usuario para equilibrar la percepción del servicio.

**POR DEPARTAMENTOS**

**Registros Públicos**  
Enero 2026



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

⚙️ Registros Públicos concentra las peticiones (275 DE 275, equivalente al 100% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, DONDE EL SISTEMA SFPQ RECIBIERON 3 DE ESTAS PETICIONES DE FORMA DIRECTA.

Para el mes de febrero, no se recibieron quejas.

**PRONTITUD EN LAS  
RESPUESTAS SFPQR**

Tipo de Solicitud	Número de solicitudes respondidas en tiempo	Número total de solicitudes recibidas	Resultado
Sugerencias	0	0	100%
Felicitaciones			100%
Peticiones	275	275	100%
Quejas	0	0	100%
Reclamos	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO 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 FEBRERO 2026, 3 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 febrero 2026, se obtiene como resultado un 100%.

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

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante FEBRERO 2026, 3 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 febrero 2026, se obtiene como resultado un 100%.

## COMITÉ DIRECTIVO

**Sergio Armando Tolosa  
Acevedo**

Presidente Ejecutivo

**Harold Mauricio Suárez  
Calderón**

Director (e) del Departamento de  
Planeación y Estudios Económicos

## COMITÉ TÉCNICO<sup>1</sup>

**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/>