

INFORME SFPQR ABRIL 2026

NÚMERO 04|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 335 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (331)

Quejas (3)

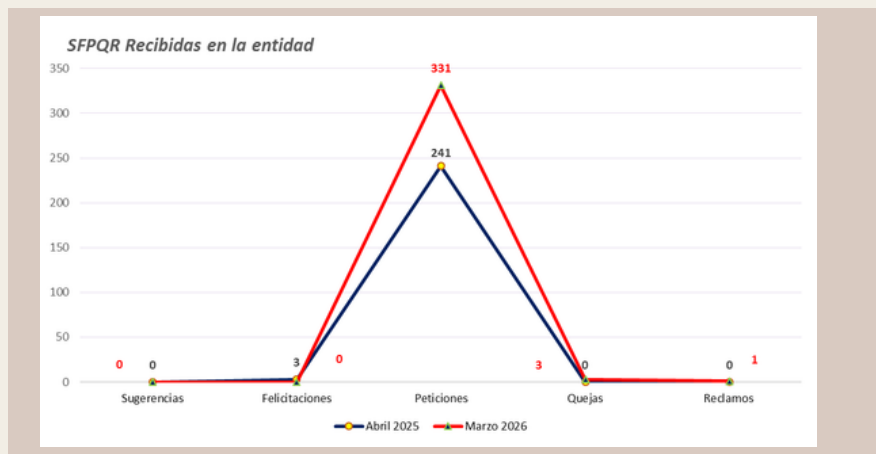
Reclamos (1)

Total (335)

☀ Durante el mes de ABRIL de 2026, se recibieron 335 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (331), Quejas (3) y Reclamos (1). En comparación, durante el mes de ABRIL de 2025 se recibieron 245 solicitudes SFPQR, distribuidas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (3), Peticiones (241), Quejas (0) y Reclamos (1), evidenciando un incremento del 36,73% en el número de solicitudes recibidas frente al mismo período del año anterior..

Comparativo SFPQR

Abril 2025 - Abril 2026



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

SISTEMA SFPQR

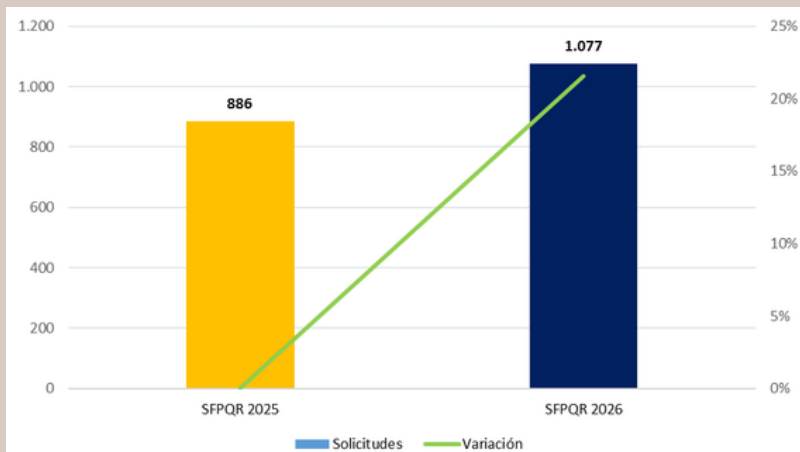
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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



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

Sugerencias (2)

Felicitaciones (0)

Peticiones (1.063)

Quejas (9)

Reclamos (3)

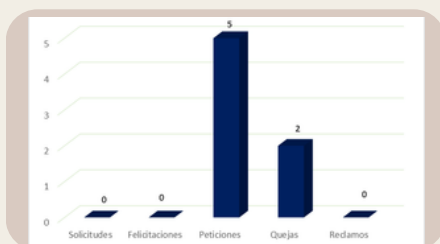
Total (1.077)

Durante el período enero-abril de 2026, en comparación con el mismo período de 2025, se evidencia un incremento en la demanda de PQRS, impulsado principalmente por el aumento en las peticiones, que pasan de 864 a 1.063 (+23,0%), reflejando una mayor interacción de los usuarios con la entidad. En contraste, las felicitaciones presentan una disminución del 100%, al pasar de 15 a 0, lo que representa una oportunidad para fortalecer la percepción positiva del servicio. Por su parte, las quejas aumentan de 6 a 9 (+50,0%) y los reclamos pasan de 1 a 3 (+200,0%), evidenciando la necesidad de continuar implementando acciones de mejora en la atención y la prestación de los servicios. Asimismo, las sugerencias pasan de 0 a 2, lo que refleja una mayor participación de los usuarios mediante aportes orientados al fortalecimiento institucional. En conjunto, el comportamiento observado evidencia un mayor uso de los canales de atención por parte de los ciudadanos, así como la importancia de continuar desarrollando estrategias que mejoren la experiencia del usuario y fortalezcan la satisfacción frente a los servicios ofrecidos.

POR DEPARTAMENTOS

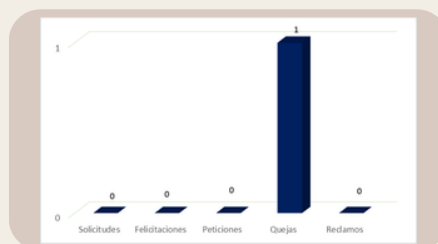
Registros Públicos

Abril 2026



Centro de Convenciones

Abril 2026



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

Registros Públicos concentra las peticiones (326 DE 331, equivalente al 98,48% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, DONDE EL SISTEMA SFPQ RECIBIERON 5 DE ESTAS PETICIONES DE FORMA DIRECTA.

Para el mes de Abril, registros públicos recibió 2 quejas y Centro de Convenciones recibió una queja, a las cuales se les dio respuesta dentro de los tiempos.

No se materializó producto no conforme durante el mes de abril 2026.

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	1.063	1.063	100%
Quejas	9	9	100%
Reclamos	3	3	100%
Total	1.077	1.077	100%

FUENTE: SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL 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 ABRIL 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 abril 2026, se obtiene como resultado un 100%.

NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE TRASLADOS DE SFPQR

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante ABRIL 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 abril 2026, se obtiene como resultado un 100%,

COMITÉ DIRECTIVO

**Sergio Armando Tolosa
Acevedo**

Presidente Ejecutivo

Franklyn Alexander Forero
Director del Departamento de
Planeación y Estudios Económicos

COMITÉ TÉCNICO¹

**Harold Mauricio Suárez
Calderón**
Auxiliar I 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



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