

# INFORME SFPQR MAYO 2026

NÚMERO 05|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

## SFPQR RECIBIDAS

### HEMOS RECIBIDO 219 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (1)

Felicitaciones (0)

Peticiones (217)

Quejas (1)

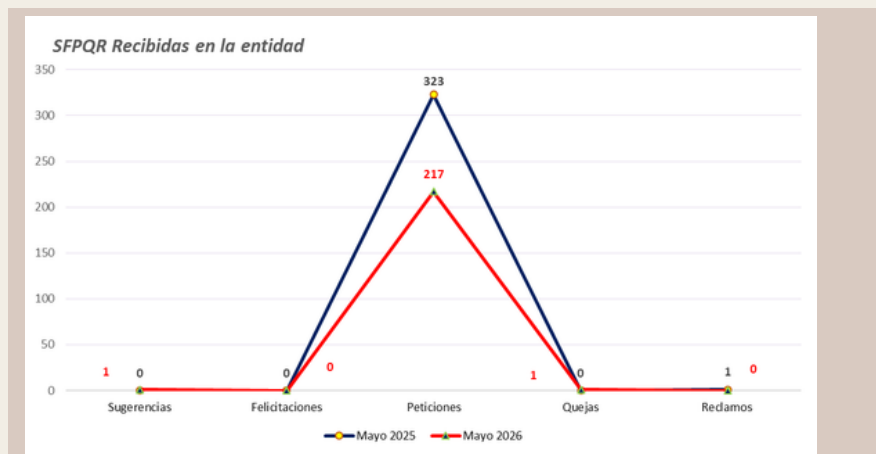
Reclamos (0)

Total (219)

☀ Durante el mes de MAYO de 2026, se recibieron 219 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (1), Felicitaciones (0), Peticiones (217), Quejas (1) y Reclamos (0). En comparación, durante el mes de MAYO de 2025 se recibieron 324 solicitudes SFPQR, distribuidas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (323), Quejas (0) y Reclamos (1), evidenciando una disminución del 32,41% en el número de solicitudes recibidas frente al mismo período del año anterior.

### Comparativo SFPQR

#### Mayo 2025 - Mayo 2026



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

## SISTEMA SFPQR

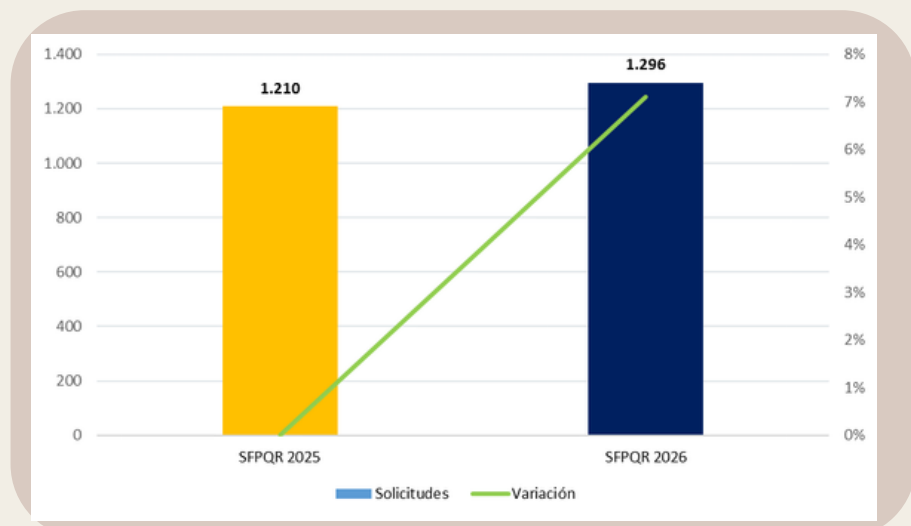
El Sistema de SFPQR, permite a la Cámara de Comercio de Tunja, conocer la percepción del cliente frente a los servicios prestados; como parte de su compromiso con la calidad institucional, busca que las SFPQR se consoliden como oportunidades de mejora y crecimiento institucional para un excelente servicio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

Sugerencias (3)

Felicitaciones (0)

Peticiones (1.280)

Quejas (10)

Reclamos (3)

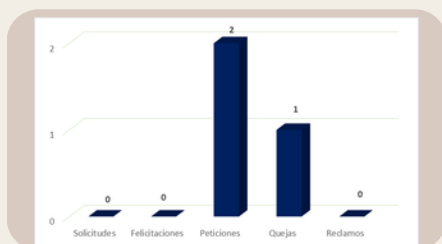
Total (1.296)

Durante el período enero-mayo 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 1.187 a 1.280 (+7,8%), reflejando un mayor uso de los canales de atención por parte de los usuarios. 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. En cuanto a las quejas, estas aumentan de 6 a 10 (+66,7%), mientras que los reclamos pasan de 2 a 3 (+50,0%), lo que evidencia la necesidad de continuar implementando acciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención y la calidad del servicio. Asimismo, las sugerencias pasan de 0 a 3, reflejando una mayor participación de los usuarios mediante aportes orientados al fortalecimiento institucional. En conjunto, el comportamiento observado muestra un mayor nivel de interacción de los ciudadanos con la entidad y la importancia de seguir consolidando estrategias que mejoren la experiencia del usuario, promuevan la satisfacción y fortalezcan la confianza en los servicios prestados.

## POR DEPARTAMENTOS

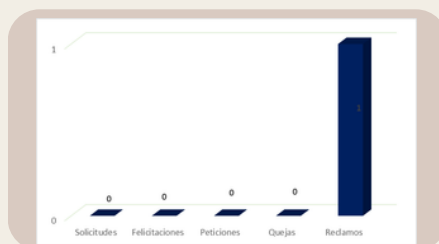
### Registros Públicos

Mayo 2026



### Servicios Empresariales

Mayo 2026



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

Registros Públicos concentra las peticiones (215 DE 217, equivalente al 99,07% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, DONDE EL SISTEMA SFPQR RECIBIERON 5 DE ESTAS PETICIONES DE FORMA DIRECTA.

Para el mes de MAYO, registros públicos recibió 1 queja a la cual se les dio respuesta dentro de los tiempos.

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

## PRONTITUD EN LAS RESPUESTAS SFPQR

| Tipo de Solicitud | Número de solicitudes respondidas en tiempo | Número total de solicitudes recibidas | Resultado   |
|-------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Sugerencias       | 3                                           | 3                                     | 100%        |
| Felicitaciones    |                                             |                                       | 100%        |
| Peticiones        | 1.280                                       | 1.280                                 | 100%        |
| Quejas            | 10                                          | 10                                    | 100%        |
| Reclamos          | 3                                           | 3                                     | 100%        |
| <b>Total</b>      | <b>1.296</b>                                | <b>1.296</b>                          | <b>100%</b> |

FUENTE: SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO 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 MAYO 2026, 4 solicitud directa de SFPQR, la cual fue respondida dentro de los tiempos establecidos en el proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{4} = 100\%$$

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

### NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE TRASLADOS DE SFPQR

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante MAYO 2026, 4 solicitud directa de SFPQR, a la cual se trasladó dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{4} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para mayo 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 TÉCNICO<sup>1</sup>

**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



     
[www.cctunja.org.co](http://www.cctunja.org.co)

---

<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)