

INFORME SFPQR MARZO 2026

NÚMERO 03|CÁMARA DE COMERCIO TUNJA

SFPQR RECIBIDAS

HEMOS RECIBIDO 268 SFPQR EN ESTE MES

Sugerencias (0)

Felicitaciones (0)

Peticiones (266)

Quejas (2)

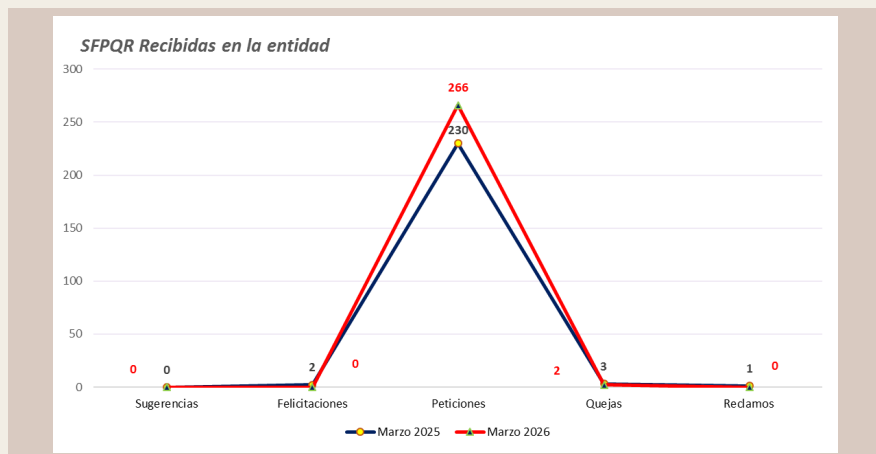
Reclamos (0)

Total (268)

☀ Durante el mes de MARZO de 2026, se recibieron 268 solicitudes SFPQR, discriminadas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (0), Peticiones (266), Quejas (2) y Reclamos (0). En comparación, durante el mes de MARZO de 2025 se recibieron 236 solicitudes SFPQR, distribuidas así: Sugerencias (0), Felicitaciones (2), Peticiones (230), Quejas (3) y Reclamos (1), evidenciando un incremento del 13,56% en el número de solicitudes recibidas frente al mismo periodo del año anterior.

Comparativo SFPQR

Marzo 2025 - Marzo 2026



FUENTE: SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO 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 - marzo 2025 vs 2026

Sugerencias (2)

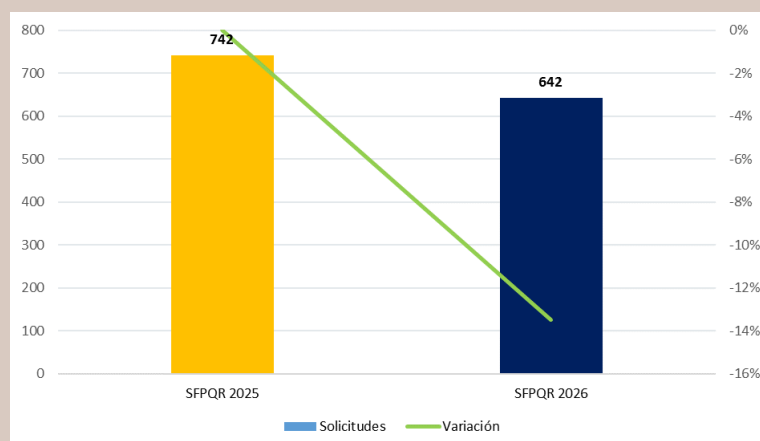
Felicitaciones (0)

Peticiones (732)

Quejas (6)

Reclamos (2)

Total (742)



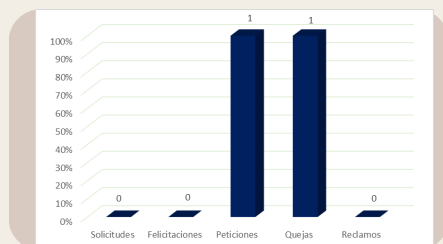
FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2025 VS 2026

Durante el período enero-marzo de 2026, en comparación con el mismo periodo de 2025, se evidencia un incremento en la demanda de PQRS, impulsado principalmente por el aumento en las peticiones, que pasan de 623 a 732 (+17,5%), reflejando una mayor interacción de los usuarios con la entidad. No obstante, se presenta una disminución total en las felicitaciones, al pasar de 12 a 0 (-100%). En cuanto a las quejas, estas se mantienen estables con 6 registros en ambos periodos, mientras que los reclamos aumentan de 1 a 2 (+100%). Asimismo, las sugerencias pasan de 0 a 2, lo que evidencia un mayor interés de los usuarios por aportar recomendaciones para el mejoramiento del servicio. En conjunto, el comportamiento observado refleja un incremento en el uso de los canales de atención, acompañado de oportunidades para fortalecer la experiencia del usuario y promover una mayor percepción positiva del servicio mediante estrategias que incentiven la satisfacción y la retroalimentación.

POR DEPARTAMENTOS

Registros Públicos

Marzo 2026



Tecnología e Información

Marzo 2026



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

Registros Públicos concentra las peticiones (266 DE 265, equivalente al 99,62% de las peticiones registradas), dando respuesta al 100% de las peticiones dentro del tiempo estipulado, DONDE EL SISTEMA SFPQ RECIBIERON 1 DE ESTAS PETICIONES DE FORMA DIRECTA.

Para el mes de Marzo, registros públicos y tecnología e Información recibieron una queja cada uno, y dando respuesta dentro de los tiempos.

No se materializó producto no conforme durante el mes de marzo 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	732	732	100%
Quejas	6	6	100%
Reclamos	2	2	100%
Total	742	742	100%

FUENTE. SCL – FO – 001 FORMATO ATENCIÓN SFPQR RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO 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 MARZO 2026, 2 solicitud directa de SFPQR, la cual fue respondida dentro de los tiempos establecidos en el proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de respuesta de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{2} = 100\%$$

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

NÚMERO DE NO ENVÍOS OPORTUNOS DE TRASLADOS DE SFPQR

El proceso de Servicio al Cliente recibió durante MARZO 2026, 2 solicitud directa de SFPQR, a la cual se trasladó dentro de los tiempos establecidos dentro del proceso.

$$\frac{\text{Número de no envíos oportunos de traslados de SFPQR}}{\text{Total de solicitudes de SFPQR recibidas}} = \frac{0}{2} = 100\%$$

La meta de este indicador es del 95 %, para marzo 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 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

PBX: (8) 747 46 60, ext. 151

Dirección: calle 35 # 10-09, Tunja, Boyacá, Colombia

Sitio web: <https://cctunja.org.co/>