

Planeación, 091

Tunja, 06 de octubre de 2016

Señores (as)
EQUIPOS DE PROCESOS
Cámara de Comercio de Tunja

Asunto: Presentación del informe del Tercer Trimestre del 2016, del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas (**SFQ**) de la Cámara de Comercio de Tunja.

Reciban un cordial saludo,

De manera atenta me permito presentarles para su conocimiento, el Informe de las solicitudes de SFQ, identificado a través del Sistema de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas durante el tercer (3) Trimestre del año 2016.

En este se presenta las solicitudes SFQ realizadas durante el tercer trimestre de 2016, aspectos por mejorar relacionados con la entrega de información acertada y oportuna, la agilidad en los trámites y la mejora en la atención.

Lo anterior con el fin de garantizar que cada proceso la atención a los usuarios de la Entidad sea excelente y así se garantice la mejora continua de los servicios.

Agradezco su valiosa atención.

ING. OMAR FERNANDO VARGAS MARTÍNEZ
Director de Planeación y Estudios Económicos
Cámara de Comercio de Tunja

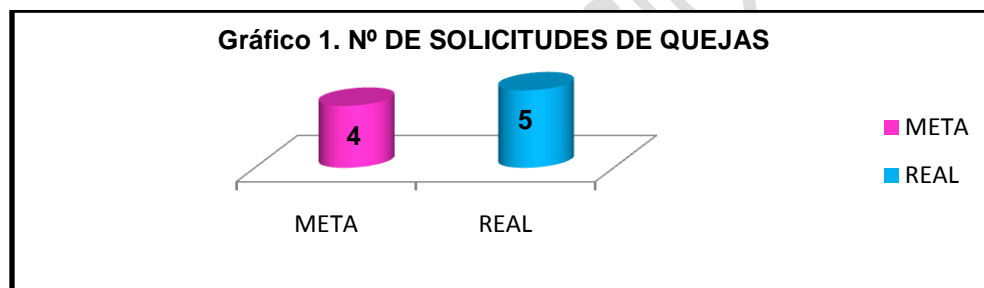
Elaboro: Liliana Martínez

BOLETÍN Nº 3 DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS - SFQ DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA PERIODO: TERCER TRIMESTRE DE 2016

1. **Presentación:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Cámara de Comercio de Tunja, para garantizar la mejora del servicio, resultado de las mediciones a través de las solicitudes de sugerencias, felicitaciones y quejas por parte de estos.
2. **Objeto:** Satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo información actualizada y oportuna, disminuyendo tiempos de respuesta. Meta: Máximo cuatro (4) quejas para el tercer trimestre.
3. **Resultados de las solicitudes recibidas de SFQ en la Cámara de Comercio de Tunja**

El número de solicitudes SFQ recibidas en el periodo comprendido entre Julio y Septiembre del 2016 fueron: una (1) felicitación, dos (2) sugerencia y cinco (5) quejas.

Con respecto a las solicitudes de quejas, se recibieron cinco (5), la meta establecida es cuatro (4) solicitudes de quejas, superando la meta establecida para el trimestre.



Fuente. Código SCL-FO-003 Formatos atención S.F.Q. Recibidas en el mes de julio a septiembre del 2016.

4. **Análisis de las solicitudes recibidas de SFQ de la Cámara de Comercio de Tunja:**

A continuación se presentan las solicitudes recibidas en cada proceso de la Cámara de Comercio de Tunja:

TABLA 1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO			
Proceso	Sugerencia	Felicitación	Queja
Registros Públicos	2	1	5
Total	2	1	5

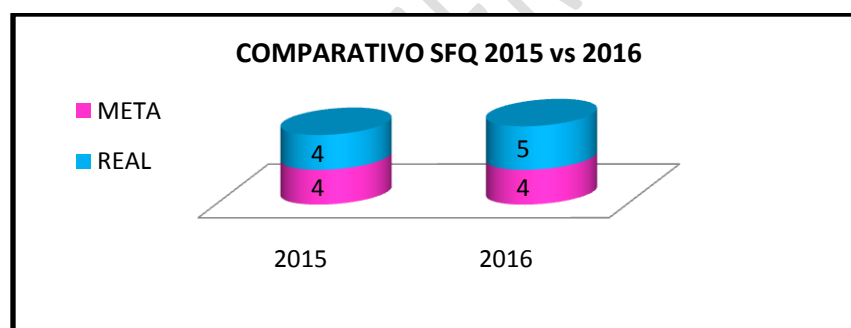
Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

TABLA 2. Registro de solicitudes S.F.Q (Descripción y Cantidad)					
Felicitaciones	Cantidad	Sugerencias	Cantidad	Quejas	Cantidad
Excelente servicio de los guardas de seguridad	1	Les solicito en orden de fecha las conferencias que se van a dictar sobre el RUP en Tunja o en cualquier ciudad de Colombia. Por este motivo estoy solicitando la capacitación personal.	1	Mal servicio en la oficina de Miraflores	1
				Mal servicio en el centro de conciliación	1
				Falta de información para realizar tramites	1
				Demora en el servicio por la copia de seguridad al medio día.	1
		conocer las practicas eco sostenibles	1	Demora en los resultados para el traslado de una empresa.	1
Felicitaciones	1	Sugerencias	2	Quejas	5

Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

5. VARIACIÓN TRIMESTRAL 2015 vs 2016

Se presenta la variación en el número de solicitudes quejas, recibidas en el tercer trimestre durante el periodo de julio a septiembre en los años 2015 y 2016.



Fuente. Departamento de Planeación y Estudios Económicos

Las Quejas recibidas en el tercer trimestre del año 2015 fueron cuatro (4) quejas, en el año 2016 se presentaron cinco (5) quejas, siendo la meta establecida para el 2015 y 2016 de cuatro (4) quejas. Superando la meta establecida en una queja más.

La Cámara de Comercio de Tunja ha mejorado en la prestación del servicio, la atención al usuario, la agilidad en los servicios y la actitud de los funcionarios gracias a los planes de acción que se han implementado para seguir mejorando la prestación del servicio como son: las diferentes capacitaciones a los funcionarios, mejora en los sistemas y la implementación del **FILAPP** que es un sistema para la toma de turnos desde los diferentes dispositivos móviles o en la recepción de la entidad.