



Cámara
de Comercio
de Bogotá

Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones 1er. Trimestre 2023 - 2024

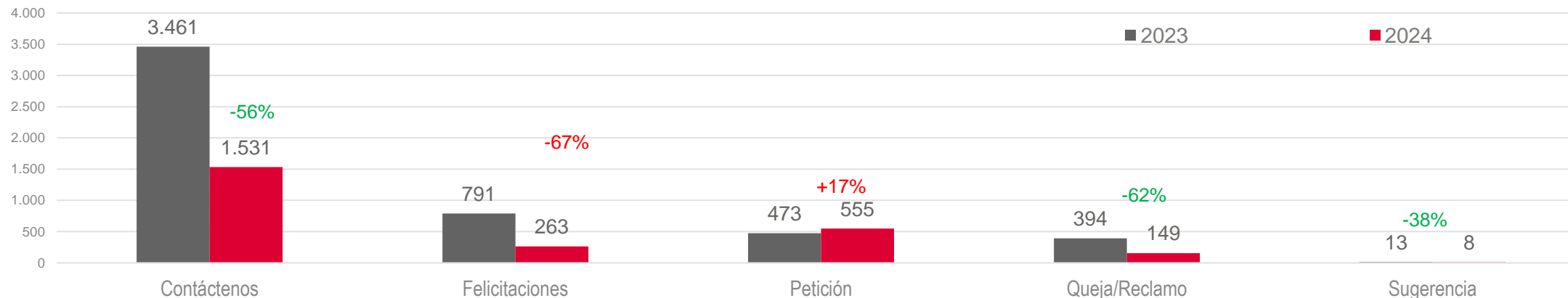
Gerencia de Relacionamiento con el Cliente

Abril 2024

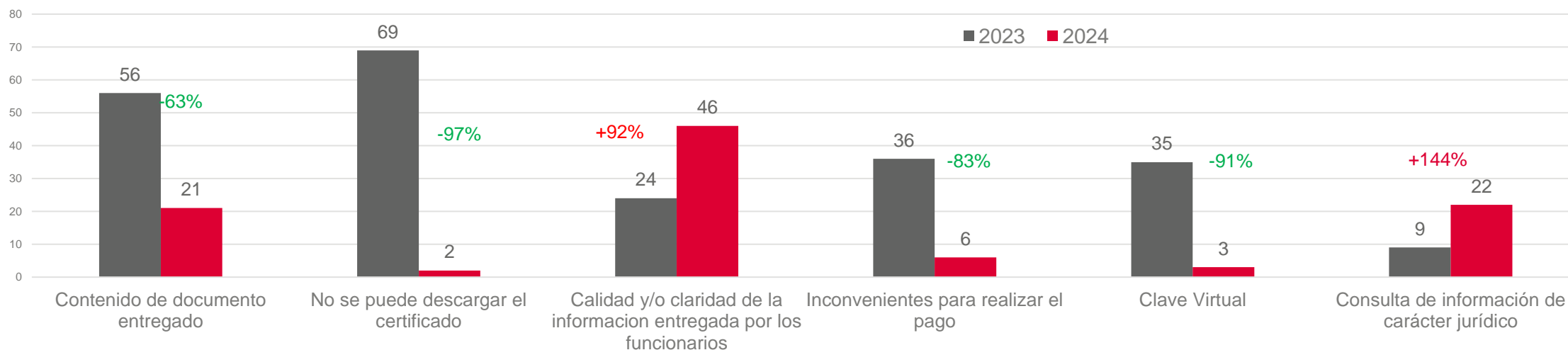
Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones primer trimestre 2023 - 2024



Durante primer trimestre de 2024, se recibieron **2.506** casos frente a **5.190** en el mismo periodo de 2023, con una disminución de 52%.



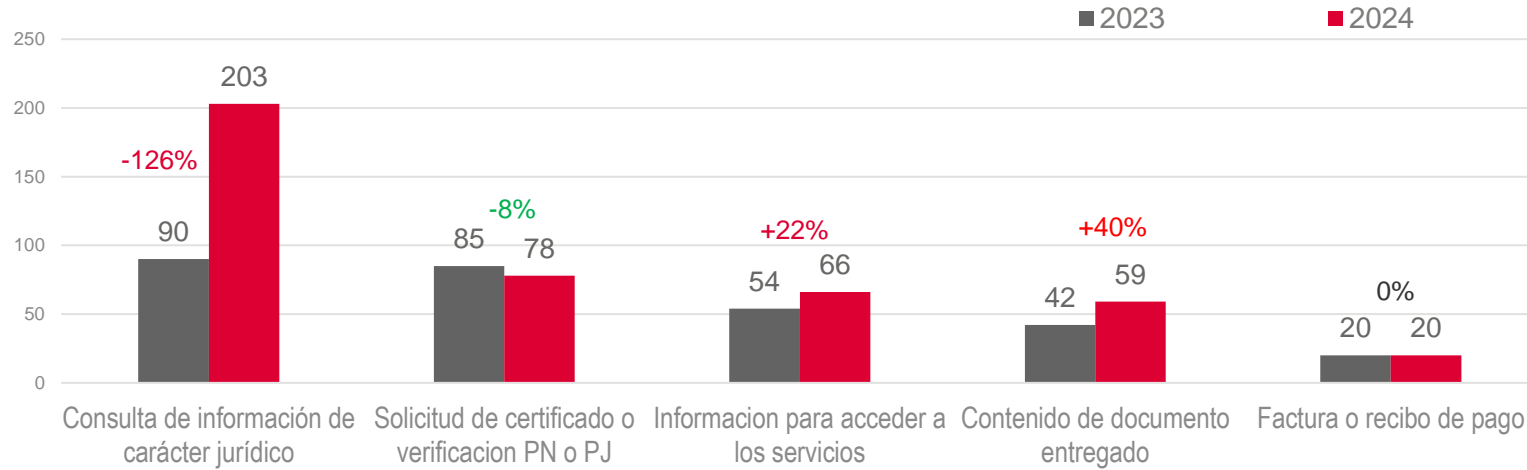
Atributos más representativos en quejas y reclamos



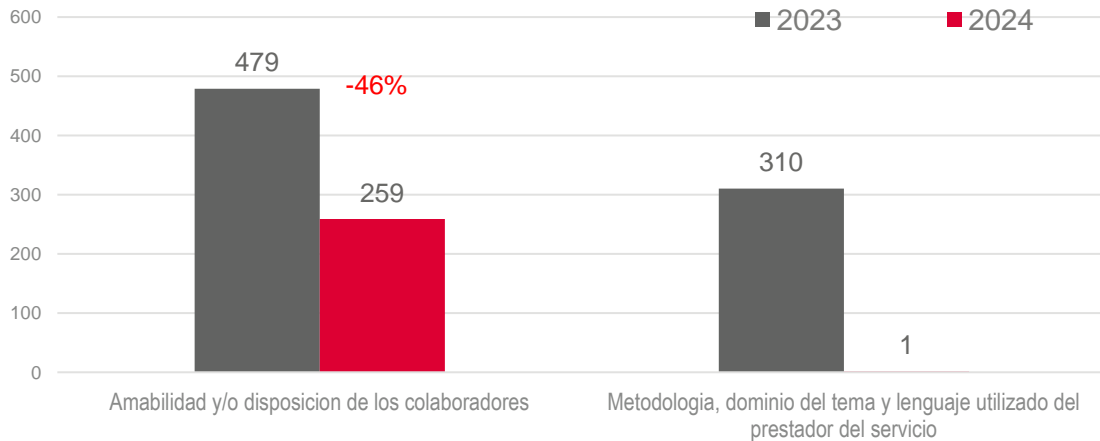
Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones primer trimestre 2023 y 2024



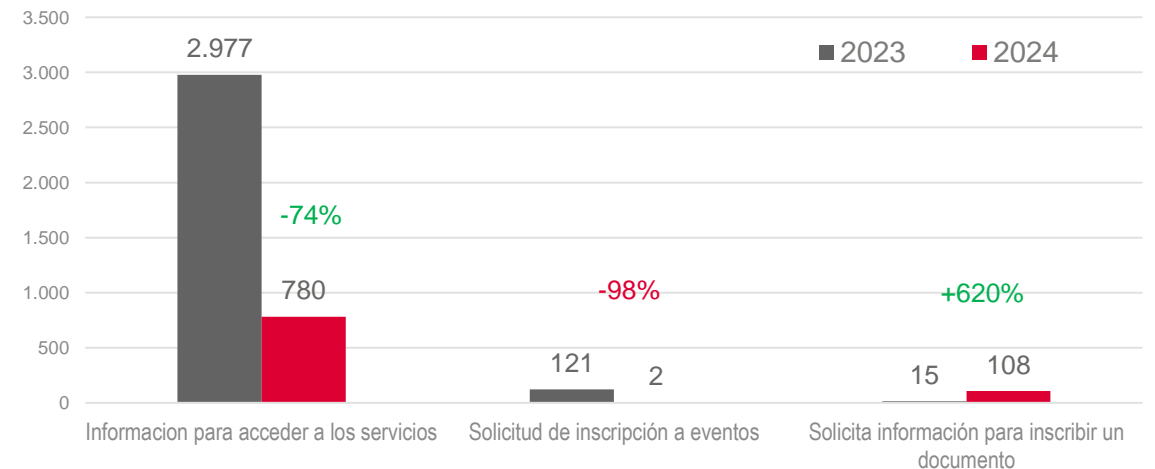
Servicios más representativos en **Peticiones**



Atributos más representativos en **Felicitaciones**



Atributos más representativos en **Contáctenos**



Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones 2024 vs 2023

primer trimestre



Durante 2024 se recibieron **2.506** casos frente a **5.190** en el mismo periodo de 2023, con una disminución de **52%**. El indicador de oportunidad fue de **99,36%** en 2024.

En ***peticiones*** se presenta un crecimiento en las consultas de carácter jurídico que son atendidas por Vicepresidencia de Servicios Registrales, relacionadas con solicitudes para realizar mutaciones, actualizaciones y orientación sobre cómo realizar determinados procesos relacionados con registro mercantil.

En ***quejas/reclamos*** se evidencia un decrecimiento en los motivos más sobresalientes durante el 2023, lo que refleja las acciones tomadas por las líneas frente a los motivos más recurrentes, como el mejoramiento del aplicativo de certificados.

En ***contáctenos***, la reducción se debe principalmente a la implementación de un portal independiente para el registro de oportunidades a partir de abril de 2023. Durante el 2024, aumento un 500% las solicitudes de información para realizar renovaciones e inscribir documentos, estas fueron atendidas principalmente por el Contact Center.

En ***felicitaciones*** la reducción se explica principalmente porque en 2023 se deja de registrar desde el Campus Virtual comentarios positivos generados como resultado de una encuesta automática por módulo de cada curso.