

Sistema de Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones (PQRS)

Julio – Septiembre 2025

Gerencia de relacionamiento con el cliente

Octubre 2025

Sistema de Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones



Canales de recepción

Página web, buzones, mail, carta, teléfono, presencial, verbal

Responsables de la respuesta

Contact Center (agentes especializados) o se escalan al responsable de la línea de la CCB.

Medios de respuesta

Correo electrónico, teléfono, carta.

Tiempos de respuesta

Promesa de respuesta de 5 días hábiles y peticiones de acuerdo con lo establecido por la ley.

Mecanismo de control

CRM - Microsoft Dynamics 365

Construcción de informes dinámicos para facilitar análisis y búsquedas de información por parte de cada línea.

Se actualizan y publican los informes en Icámara para consulta de cualquier colaborador.

Se realizan revisiones periódicas y aleatorias a las respuestas dadas para fortalecer la gestión.



CONCEPTOS USADOS EN EL SISTEMA PQRS



PETICIÓN

Acto formal por medio del cual un usuario o cliente expresa la necesidad de que se realice una acción específica, se proporcione información o se resuelva una duda en relación con sus derechos o necesidades.

Ej. Solicitar productos, servicios, consultas de carácter jurídico o información adicional.

RECLAMO

Inconformidad manifestada por algún producto o servicio que hemos entregado.

Ej. El cliente recibió el certificado con la información errónea del representante legal, inconformidad con el tiempo de estudio de los trámites o con el procedimiento de los productos o servicios.

FELICITACIÓN

Exaltación que hace un cliente por el servicio o un producto que ha recibido.

QUEJA

Inconformidad expresada sobre la prestación del servicio que ofrecemos en cualquiera de nuestros canales.

Ej. Una persona fue a la sede y el colaborador lo atendió mal, un cliente no puede descargar el certificado o inconvenientes en la página.

SUGERENCIA

Propuesta dada por el cliente para mejorar el servicio que ofrecemos o los productos que entregamos.

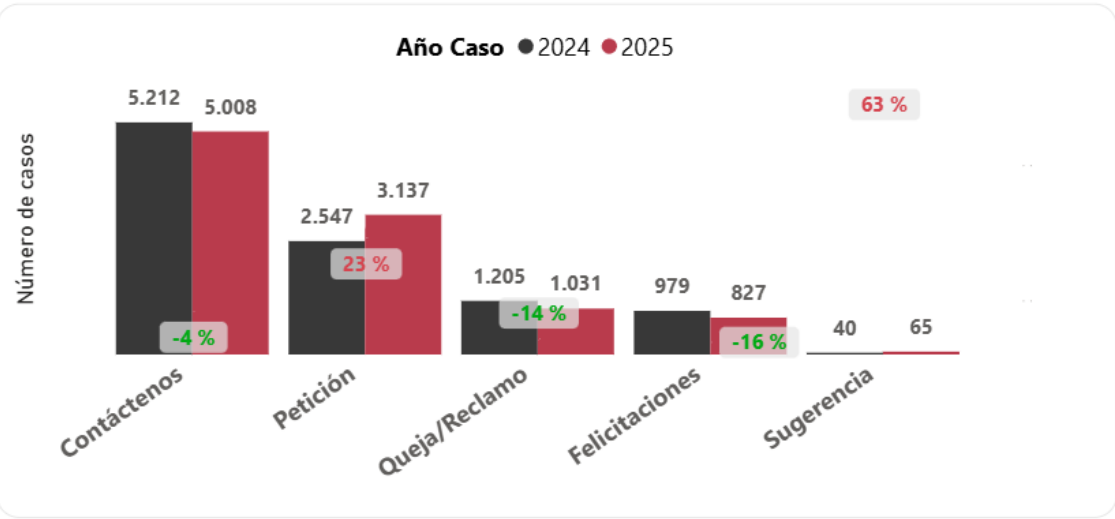
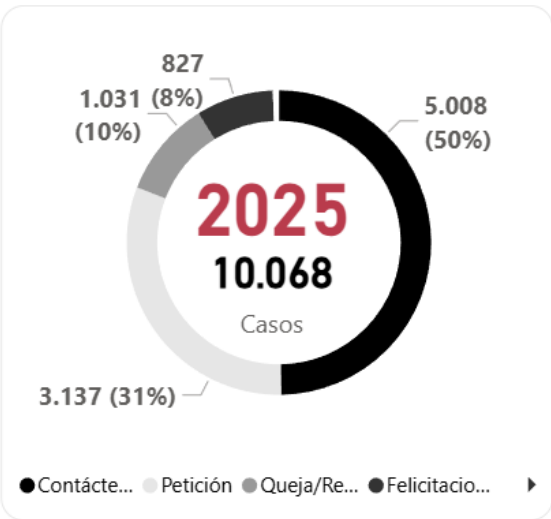
Ej. La sede debería tener rampa para sillas de ruedas.

CONTÁCTENOS

Solicitudes: requerimiento formal presentado por un cliente o usuario con el objetivo de obtener información, servicios o la intervención de la entidad en un asunto específico, que debe ser gestionado conforme a los procedimientos establecidos.

Ej. El cliente consulta sobre el horario de las Sedes.

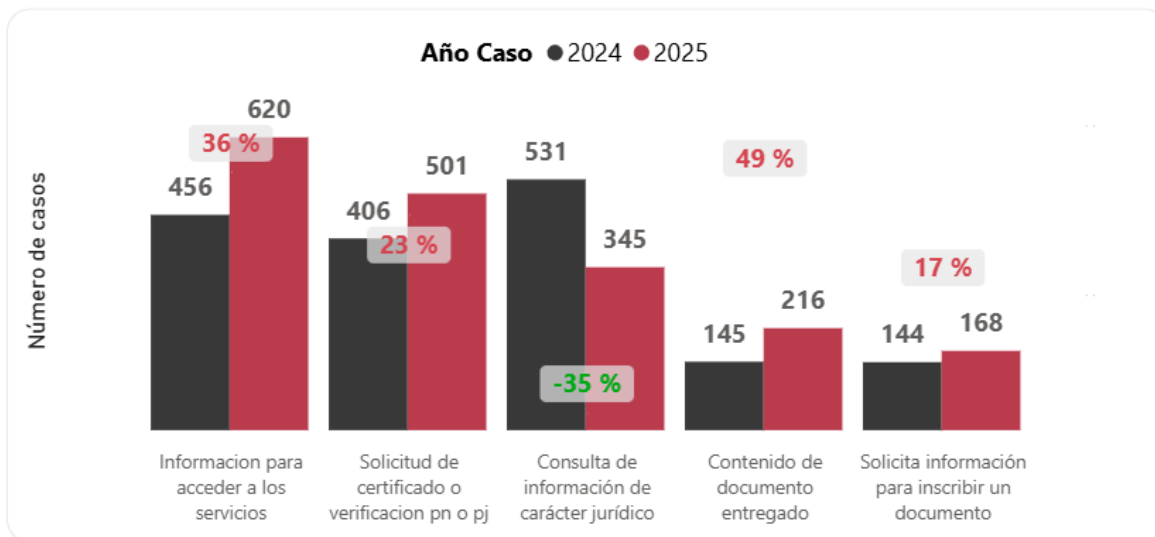
Comparativa de la distribución y variación de casos por tipo 2024 vs 2025



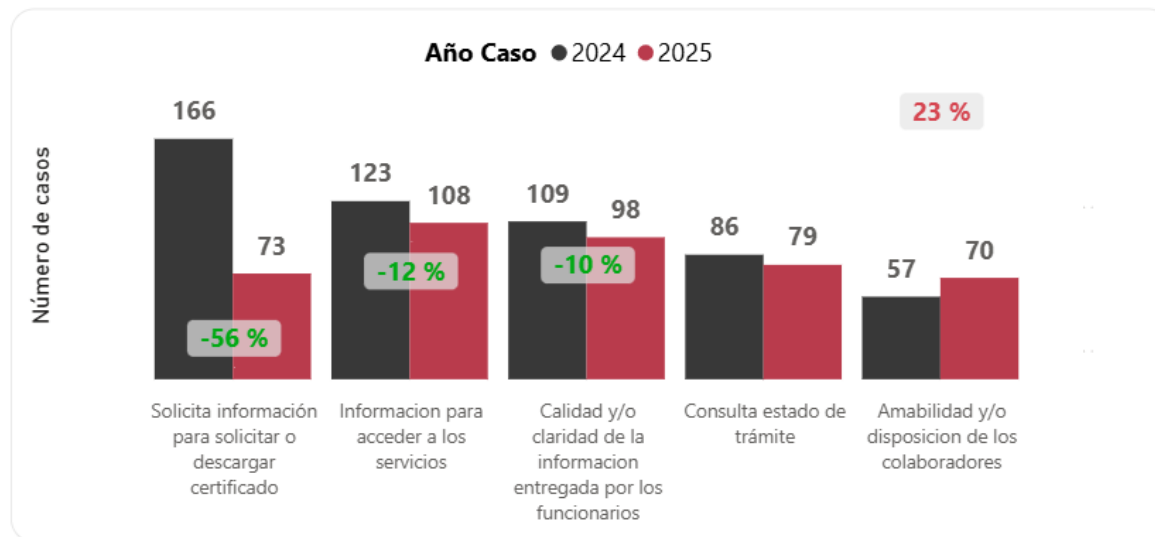
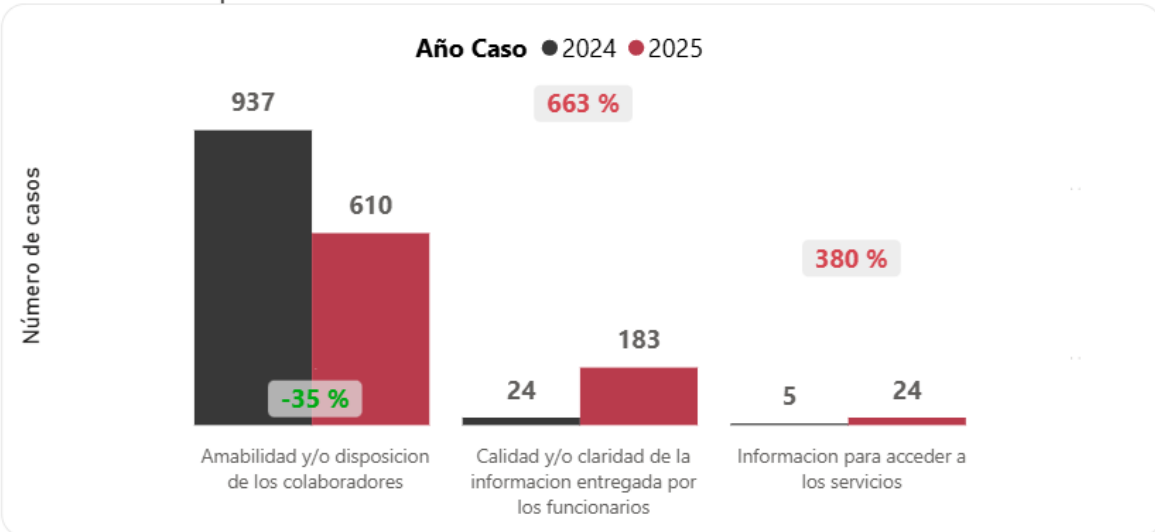
99.30%

Oportunidad de Respuesta CCB 2025
casos vencidos: 30 en 2024 vs 70 en 2025

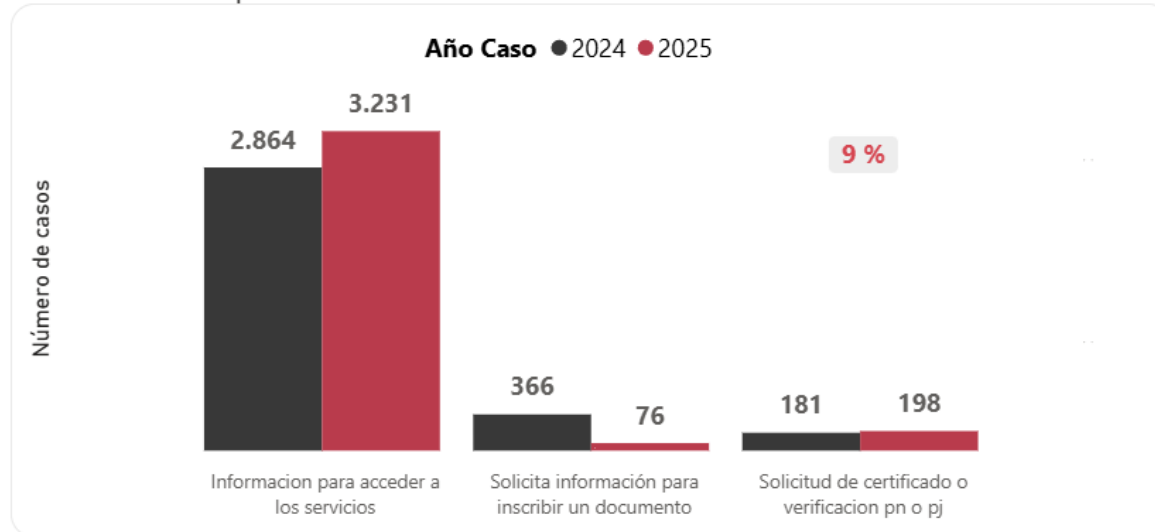
Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso 2024 vs 2025



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



Conclusiones 2025



- En corrido 2025, se recibieron **10.068** casos, lo que representa un aumento del 1 % en comparación con los **9.983** casos registrados en 2024. La distribución de los casos en 2025 fue la siguiente: 49,74% en Contáctenos, 31,16% en peticiones, 10,24% en quejas/reclamos, 8,21% en felicitaciones y 0,65% en sugerencias.
- En quejas/reclamos, se ha observado una disminución para el motivo solicita información para solicitar o descargar el certificado durante el 2025, si embargo para el motivo Amabilidad y/o disposición de los colaboradores se evidencia un incremento para el mismo periodo en 2024.
- En cuanto a las peticiones, se ha observado un aumento en las consultas para acceder a los servicios, gestionadas en su gran mayoría por la Gerencia de Relacionamento con el Cliente por parte del Contact Center. Estas consultas están relacionadas con solicitudes de mutaciones, actualizaciones y orientación sobre procesos del registro mercantil.
- Durante 2025 hemos notado un incremento de (367 casos) en los contáctenos, principalmente en las solicitudes de información para acceder a los servicios, las cuales fueron manejadas en su gran mayoría por el Contact Center. La disminución en felicitaciones se debe a que, a partir del segundo trimestre de 2023, se decidió no incluir en el sistema SQPYF los comentarios positivos registrados en las encuestas de satisfacción de los módulos del campus virtual, ya que no se proporcionan de manera espontánea, conforme al estándar del sistema SQPYF, para 2025 continuamos con una disminución de (327 casos) en las felicitaciones.
- En el indicador de oportunidad, que registra un 99.30%, se observó una disminución del 0,15% en casos resueltos fuera del plazo establecido esto teniendo en cuenta que para el 2024 se recibieron 85 casos menos que para el 2025.

Comparativa de la distribución y variación de casos por tipo

Q4 de 2024 y el Q4 de 2025



2024

1.987

Casos recibidos

7

Casos Vencidos

2025

1.754

Casos recibidos

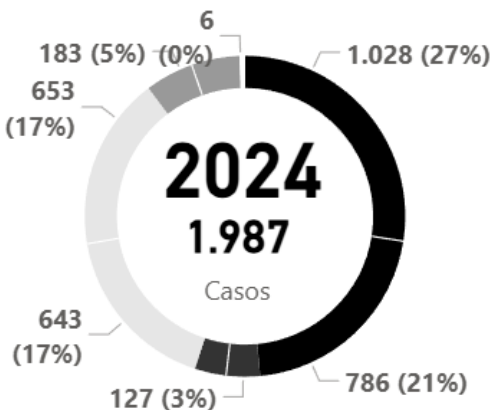
26

Casos Vencidos

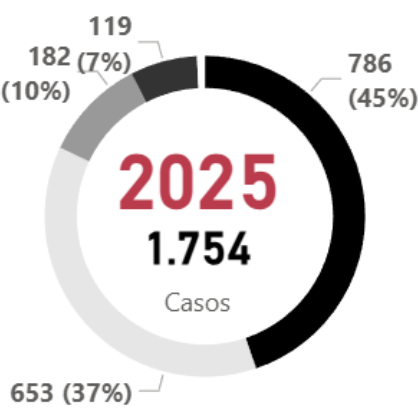
-12 %

Variación

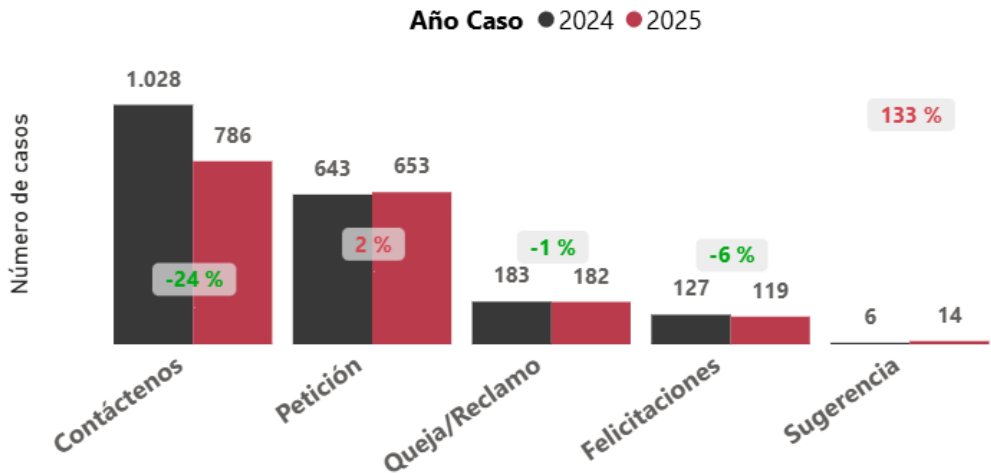
Número de casos por Línea Trabajo y Año



● Contáctenos ● Felicitaciones ● Petición ● Queja/Reclamación



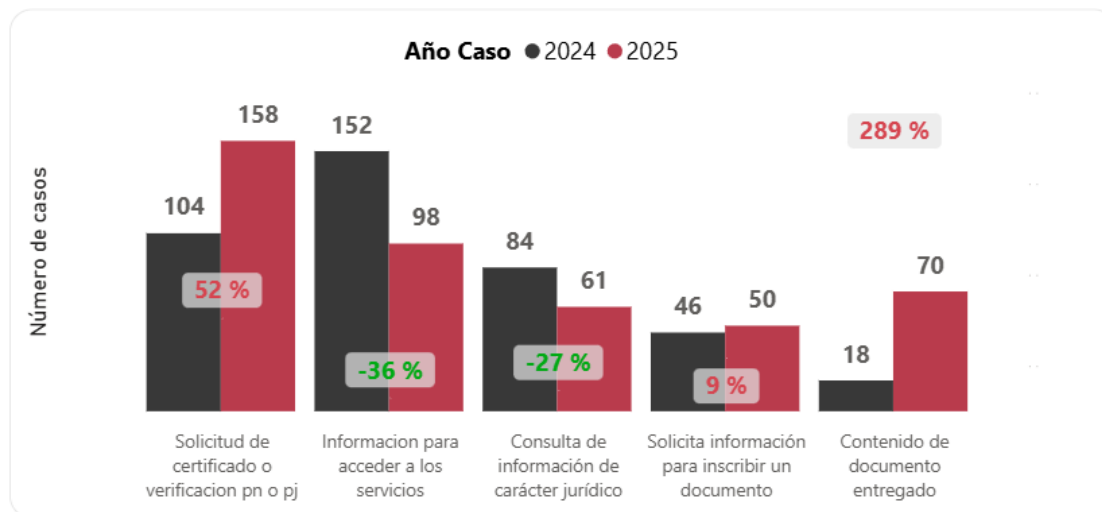
● Contáctenos ● Felicitaciones ● Petición ● Queja/Reclamación



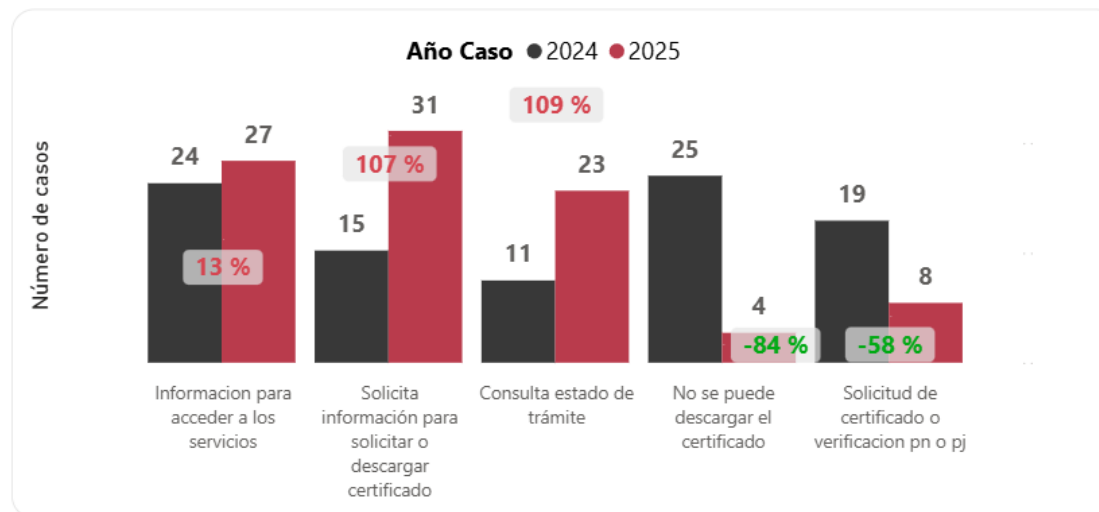
Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso Q4 de 2024 y Q4 de 2025



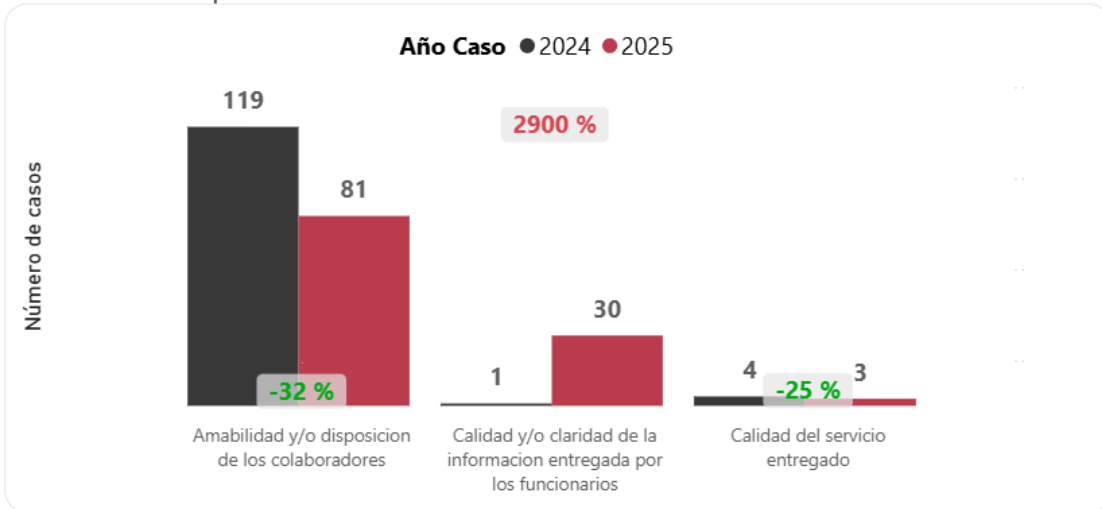
Motivos más representativos en **peticiones**



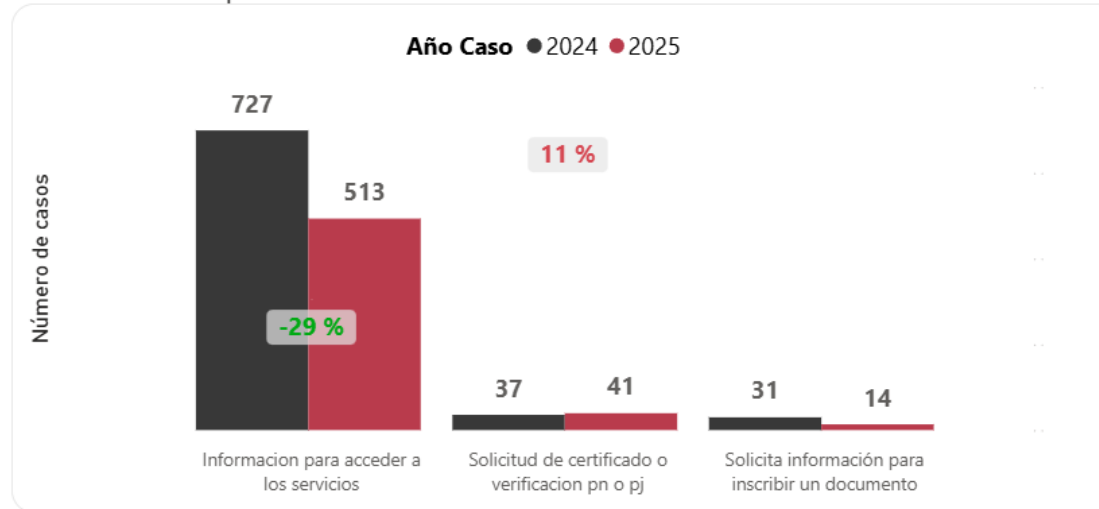
Motivos más representativos en **quejas y reclamos**



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



Conclusiones Q4 2024 vs Q4 2025



- En el cuarto trimestre de 2025, se recibieron **1.754** casos, lo que representa una disminución de 233 casos en comparación con el mismo período de 2024, equivalente a una disminución del 12%
- Las quejas/reclamos disminuyeron en un **1%**. Los motivos que más contribuyeron a esta disminución fueron aquellos asociados a la solicitud información para descargar el certificado y consulta en el estado de un trámite.
- Las peticiones aumentaron un **2%**, reflejadas en Información para acceder a los servicios. Por otro lado, aumentaron la solicitud de certificado verificación PN o PJ.
- Las felicitaciones disminuyeron un **6%**, generadas principalmente por las sedes, amabilidad y/o disposición de los colaboradores.
- Las sugerencias pasaron de 6 en 2024 a 14 en 2025