

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

Abril – Junio 2026

Gerencia de relacionamiento con el cliente

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

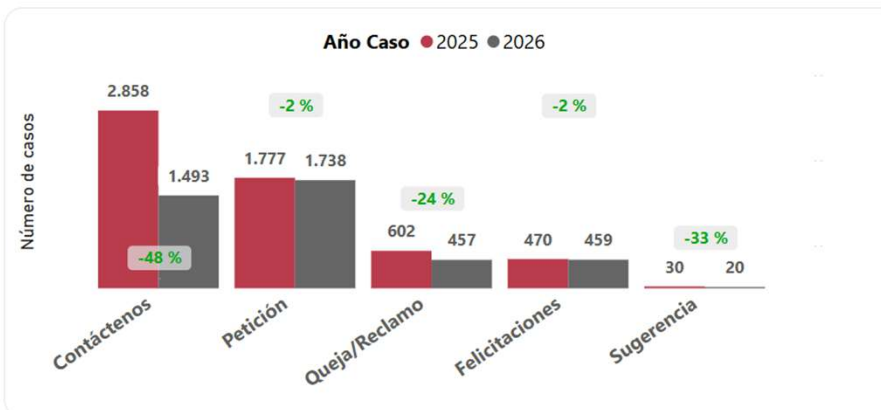
Propuesta dada por el cliente para mejorar el servicio que ofrecemos o los productos que entregamos.

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.

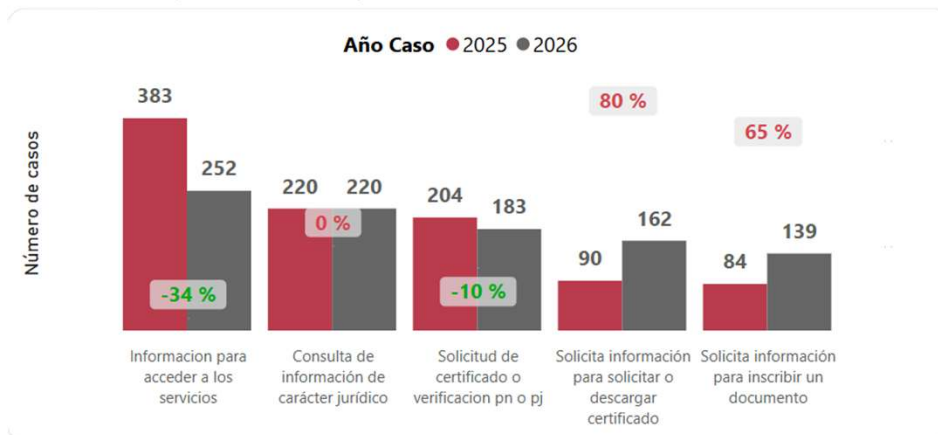


48 casos vencidos vs 22 en 2025

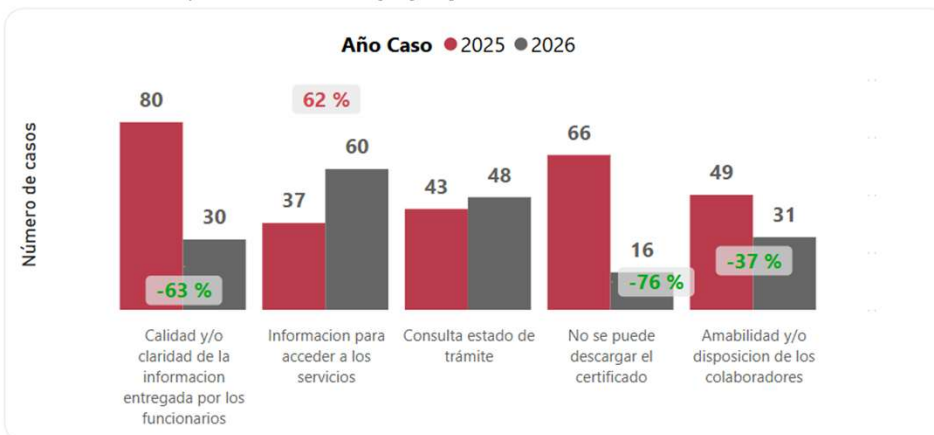
Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso 2025 vs 2026



Motivos más representativos en **peticiones**



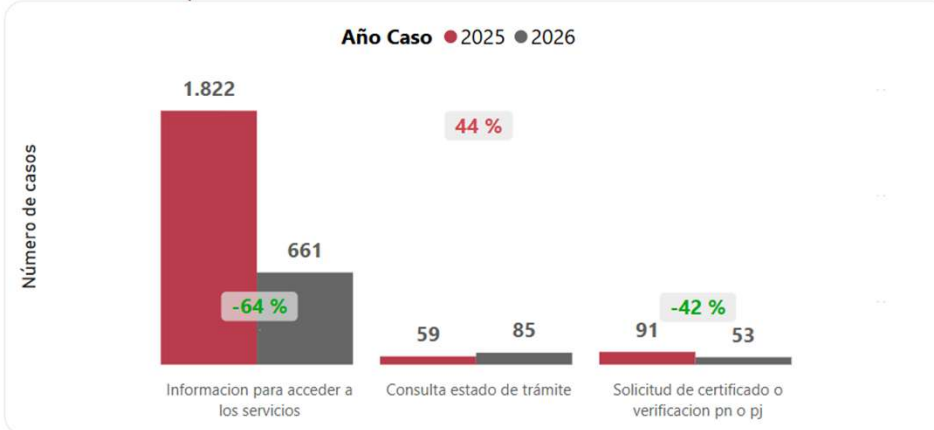
Motivos más representativos en **quejas y reclamos**



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



Conclusiones 2026



En el periodo analizado de **2026** se recibieron **4.167 casos**, frente a **5.737** registrados en **2025**, lo que representa una **disminución del 27%** (1.570 casos menos). La distribución de los casos en 2026 corresponde a **42% peticiones, 36% contáctenos, 11% felicitaciones, 11% quejas y reclamos y 0,5% sugerencias**. En cuanto a la oportunidad de respuesta, el indicador se ubicó en **99,62%**, con **48 casos vencidos**, frente a **22** registrados en 2025.

En **Contáctenos** se presenta la mayor reducción, con una disminución del **48%**, pasando de **2.858 a 1.493 casos**. Este comportamiento está asociado principalmente a la disminución de solicitudes de **información para acceder a los servicios (-64%)** y de **solicitudes de certificados o verificaciones (-42%)**, aunque aumentan las **consultas sobre estado de trámite (+44%)**, evidenciando un mayor seguimiento por parte de los usuarios a sus solicitudes en curso.

En **Peticiones** se observa una **leve disminución del 2%**, manteniéndose como la tipología con mayor participación en 2026. La reducción se explica por la disminución en las solicitudes de **información para acceder a los servicios (-34%)** y de **solicitudes de certificados o verificaciones (-10%)**. En contraste, aumentan las solicitudes relacionadas con **descarga de certificados (+80%)** e **inscripción de documentos (+65%)**, mientras que las consultas de información jurídica permanecen estables.

En **Quejas y reclamos** se registra una disminución del **24%**, reflejando una reducción importante en las inconformidades relacionadas con la **calidad y claridad de la información entregada por los funcionarios (-63%)**, la **descarga de certificados (-76%)** y la **amabilidad y disposición de los colaboradores (-37%)**. No obstante, se incrementan las quejas por **información para acceder a los servicios (+62%)** y las **consultas sobre estado de trámite**, aspectos que continúan concentrando una parte importante de las inconformidades.

Las **Felicitaciones** presentan una **leve reducción del 2%**, conservando una participación similar frente al año anterior. Aunque disminuyen los reconocimientos asociados con la **amabilidad y disposición de los colaboradores (-21%)**, aumentan significativamente aquellos relacionados con la **calidad y claridad de la información entregada (+232%)** y con la **información para acceder a los servicios (+164%)**, evidenciando un mayor reconocimiento a la calidad de la orientación brindada.

Finalmente, las **Sugerencias** disminuyen un **33%**, pasando de **30 a 20 casos**, manteniéndose como la tipología de menor participación dentro del total de casos gestionados.

Comparativa de la distribución y variación de casos por tipo Q2 de 2025 y el Q2 de 2026



2025

2.961

Casos recibidos

15

Casos Vencidos

2026

2.165

Casos recibidos

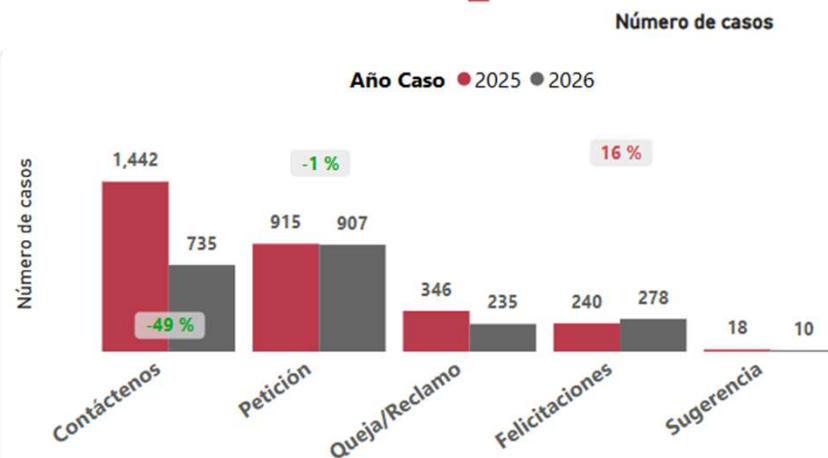
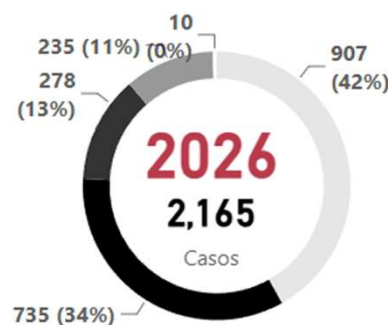
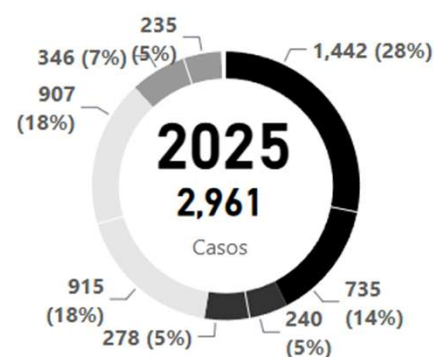
12

Casos Vencidos

-27 %

Variación

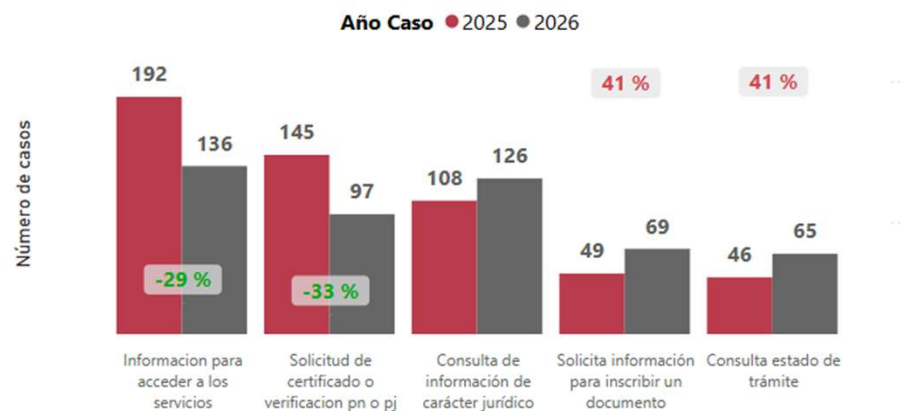
Número de casos por Línea Trabajo y Año



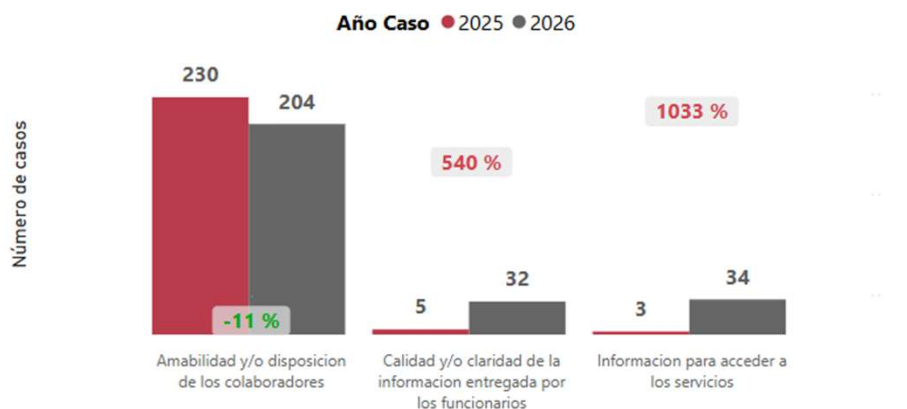
● Contáctenos ● Felicitaciones ● Petición ● Queja/Reclamación

● Petición ● Contáctenos ● Felicitaciones ● Queja/Reclamación

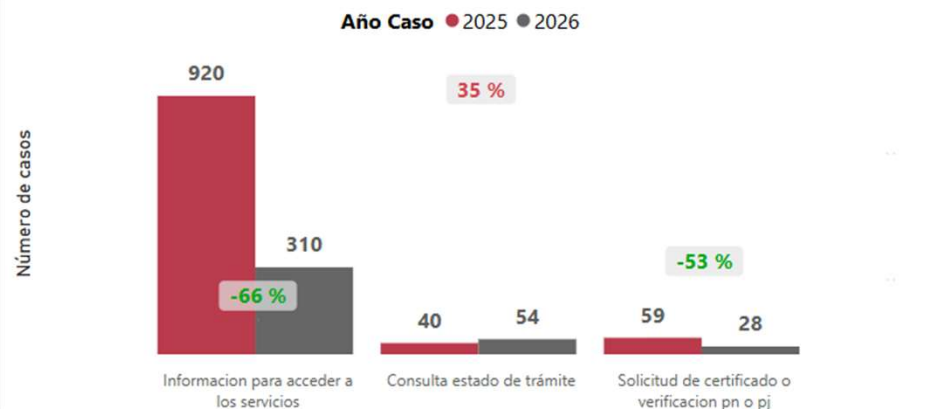
Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso Q2 de 2024 y Q2 de 2025



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



Conclusiones Q2 2025 vs Q2 2026



En el **segundo trimestre de 2026** se recibieron **2.165 casos**, lo que representa una **disminución de 796 casos** frente al mismo periodo de **2025 (2.961)**, equivalente a una **variación del -27%**. A diferencia del comportamiento del volumen, los **casos vencidos disminuyeron de 15 a 12**

Las **quejas y reclamos** disminuyeron un **32%**, destacándose la reducción en los casos relacionados con la **calidad y claridad de la información entregada por los funcionarios (-55%)**, la **descarga de certificados (-85%)** y la **amabilidad y disposición de los colaboradores (-25%)**. En contraste, aumentaron los casos asociados con **información para acceder a los servicios (+56%)** y **consultas sobre estado de trámite (+11%)**.

Las **peticiones** presentaron una **leve disminución del 1%**, manteniendo un comportamiento estable. La reducción se explica principalmente por la caída en las solicitudes de **información para acceder a los servicios (-29%)** y de **certificados o verificaciones (-33%)**, mientras que aumentaron las **consultas de carácter jurídico (+17%)**, las solicitudes para **inscribir documentos (+41%)** y las **consultas sobre estado de trámite (+41%)**.

Las **felicitaciones** registraron un **incremento del 16%**, impulsado principalmente por el aumento en los reconocimientos relacionados con la **calidad y claridad de la información entregada por los funcionarios** y la **información para acceder a los servicios**, aunque los asociados con la **amabilidad y disposición de los colaboradores** presentaron una disminución del **11%**.

Los **contáctenos** disminuyeron un **49%**, principalmente por la reducción en las solicitudes de **información para acceder a los servicios (-66%)** y de **certificados o verificaciones (-53%)**. No obstante, aumentaron las **consultas sobre estado de trámite (+35%)**.

Finalmente, las **sugerencias** pasaron de **18 a 10 casos**, lo que representa una **disminución del 44%**.