



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones enero - diciembre 2022 - 2023

Gerencia de relacionamiento con el cliente

Enero 2023

## Conceptos usados en el sistema SQPyF



### 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.*

### 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, inconvenientes en la página.*

### PETICIÓN

Es un mecanismo mediante el cual las personas naturales y/o jurídicas pueden presentar solicitudes respetuosas ante la autoridad competente, con el fin de obtener respuesta a sus requerimientos y/o la prestación de un servicio.

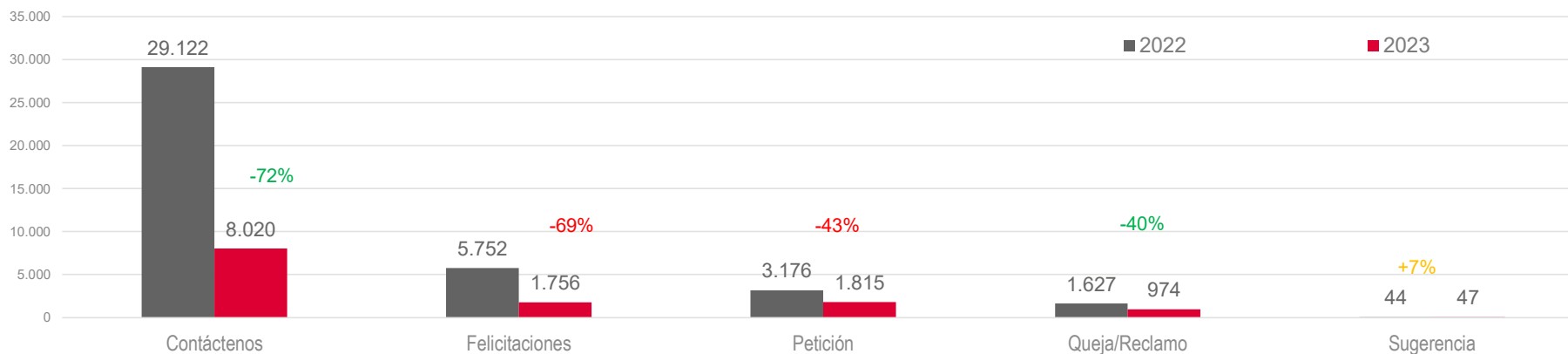
### CONTÁCTENOS

Solicitudes de información (preguntas o interés en servicios)

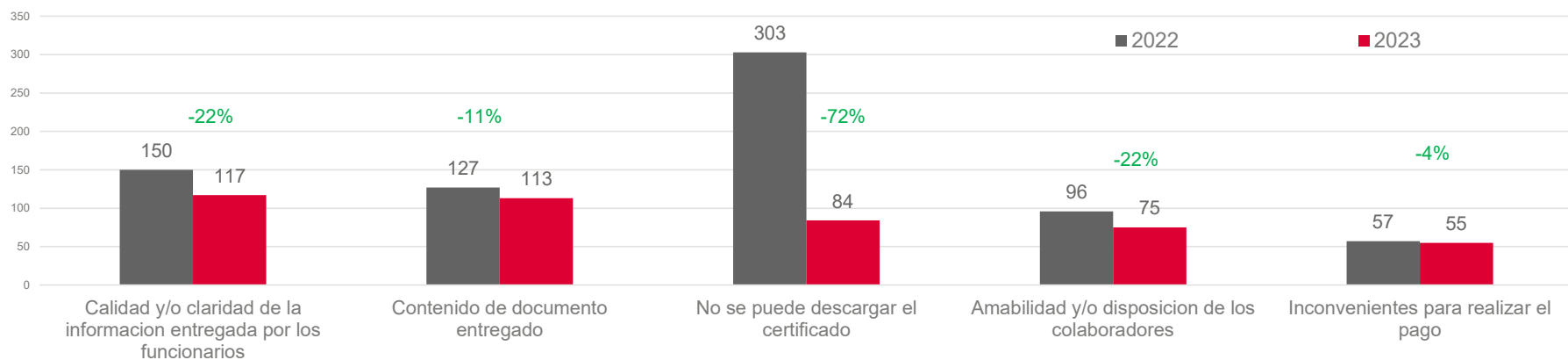
# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones enero diciembre 2022 - 2023



Durante 2023 se han recibido **12.612** casos frente a **39.721** en el mismo periodo de 2022, con una disminución de 68%.



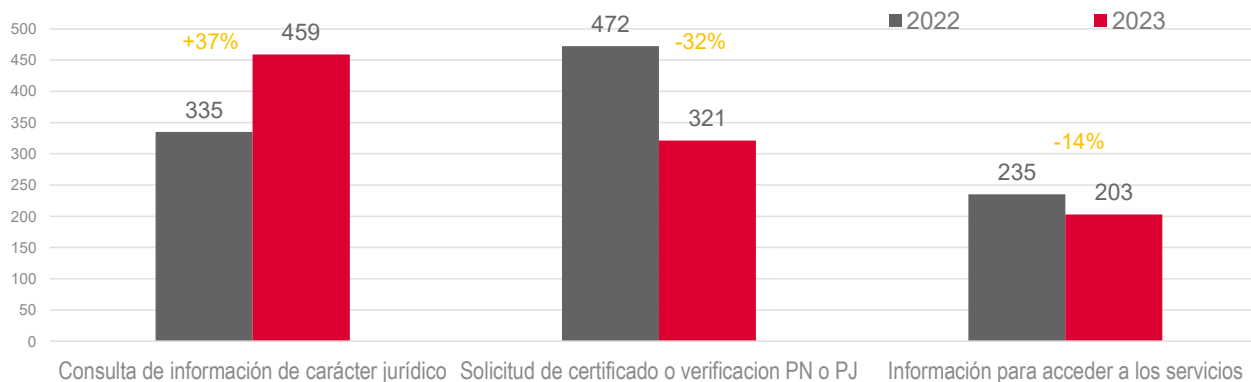
## Atributos más representativos en quejas y reclamos Q3 2023



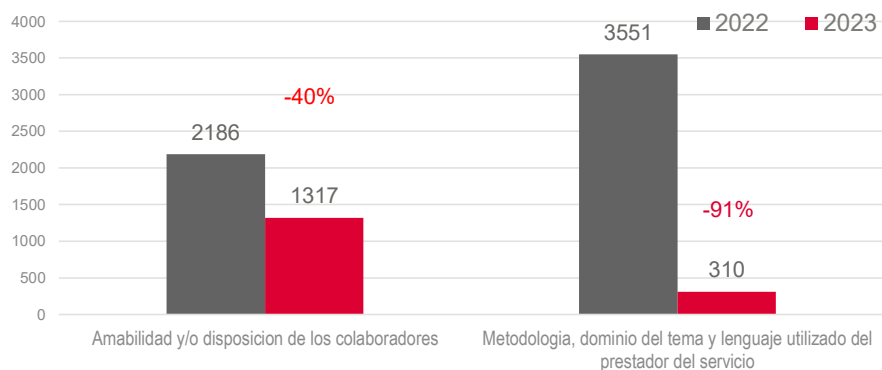
# Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones 2022 y 2023



## Servicios más representativos en Peticiones



## Atributos más representativos en Felicitaciones



## Atributos más representativos en Contáctenos

