Cámara de Comercio de Bogotá

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

Julio – Septiembre 2026

Gerencia de relacionamiento con el cliente

Octubre 2026

Sistema de Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones

Canales de recepción

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

Medios de respuesta

Correo electrónico, teléfono, carta.

Responsables de la respuesta

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

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.

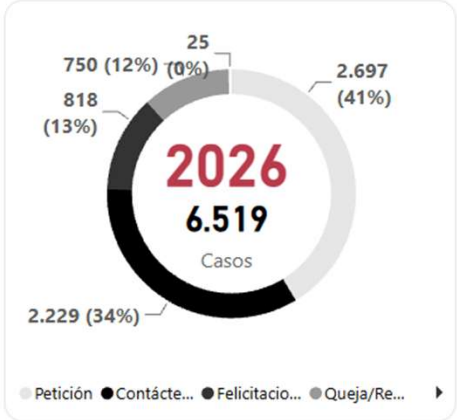
CONTÁCTENOS

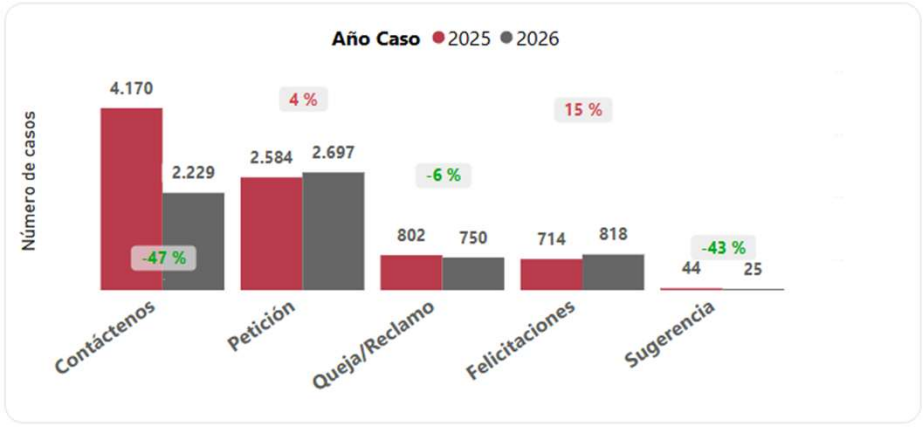
Solicitudes: requerimiento formal presentado por un cliente o usuario con el objetivo de obtener información, servicios o la intervención de la entidad en un asunto específico, que debe ser gestionado conforme a los procedimientos establecidos.

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

Comparativa de la distribución y variación de casos por tipo 2025 vs 2026







2025



2026

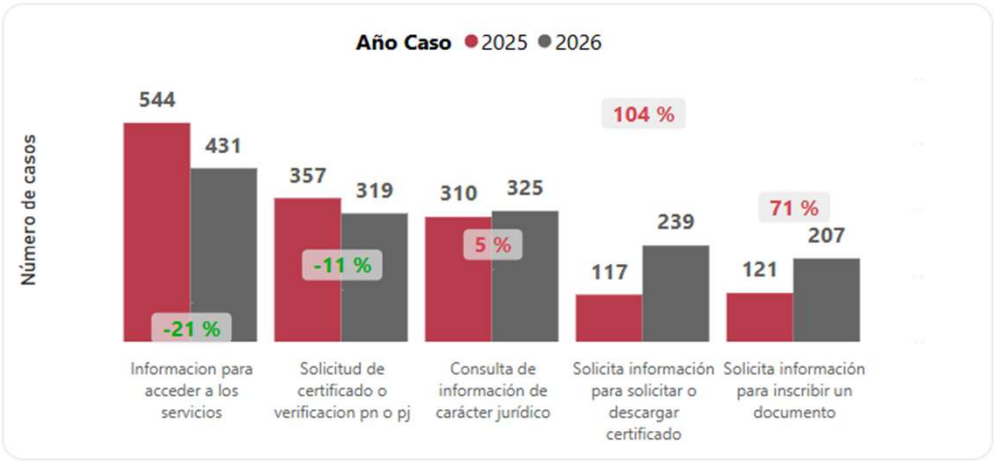


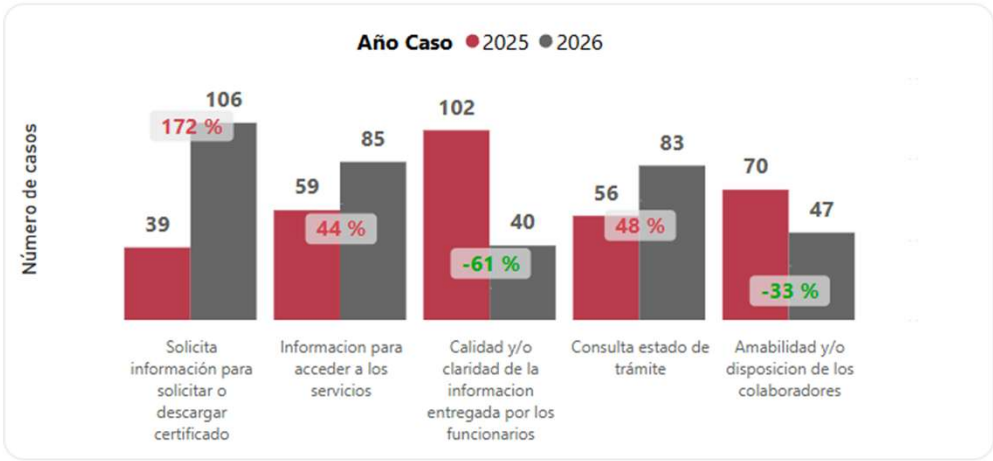
99.08%

Oportunidad de Respuesta CCB 2026

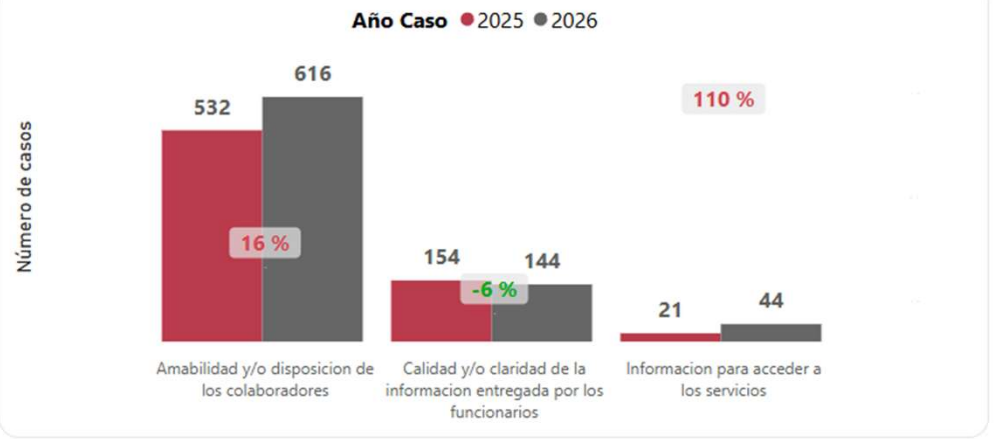
60 casos vencidos vs 44 en 2025

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





Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



Conclusiones 2026

En el periodo analizado de **2026** se recibieron **6.519 casos**, frente a **8.314 registrados en 2025**, lo que representa una **disminución del 22% (1.795 casos menos)**. La distribución de los casos en 2026 corresponde a **41% peticiones, 34% contáctenos, 13% felicitaciones, 11% quejas y reclamos y 0,4% sugerencias**. En cuanto a la oportunidad de respuesta, el indicador se ubicó en **99,08%**, con **60 casos vencidos**, frente a 44 registrados en 2025.

En **Contáctenos** se presenta una disminución del **47%**, pasando de **4.170 a 2.229 casos**. Esta reducción se relaciona principalmente con la caída del **61% en las solicitudes de información para acceder a los servicios** y del **42% en las solicitudes de certificados o verificaciones**.

En **Peticiones** se registra un **incremento del 4%**, pasando de **2.584 a 2.697 casos**. Disminuyen las solicitudes de información para acceder a los servicios (-21%) y las solicitudes de certificados o verificaciones (-11%). En contraste, aumentan las consultas de información de carácter jurídico (+5%), las solicitudes de información para descargar certificados (+104%) y las relacionadas con la inscripción de documentos (+71%).

En **Quejas y reclamos** se presenta una disminución del **6%**, pasando de **802 a 750 casos**. Se destaca la reducción del **61% en las inconformidades relacionadas con la calidad y claridad de la información entregada por los funcionarios** y del **33% en las relacionadas con la amabilidad y disposición de los colaboradores**. No obstante, aumentan las quejas por información para acceder a los servicios (+44%), consultas sobre estado de trámite (+48%) y solicitudes de información para descargar certificados.

Las **Felicitaciones** aumentan un **15%**, pasando de **714 a 818 casos**. Los reconocimientos por amabilidad y disposición de los colaboradores crecen un **16%**, mientras que aquellos relacionados con la información para acceder a los servicios pasan de 21 a 44 casos. Por su parte, las felicitaciones asociadas con la calidad y claridad de la información disminuyen un **6%**.

Finalmente, las **Sugerencias** disminuyen un **43%**, pasando de **44 a 25 casos**, manteniéndose como la tipología de menor participación dentro del total de casos gestionados.

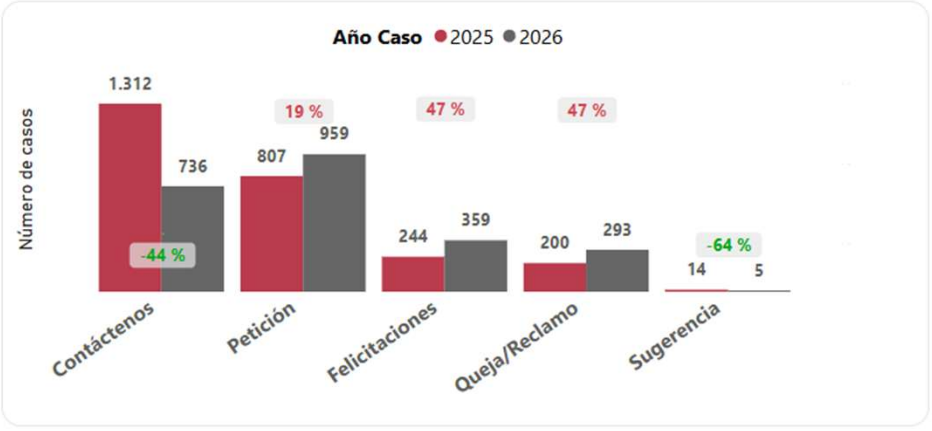
Comparativa de la distribución y variación de casos por tipo Q3 de 2025 y el Q3 de 2026

2025	**2.577** Casos recibidos	**22** Casos Vencidos
2026	**2.352** Casos recibidos	**12** Casos Vencidos
	-9 % Variación	



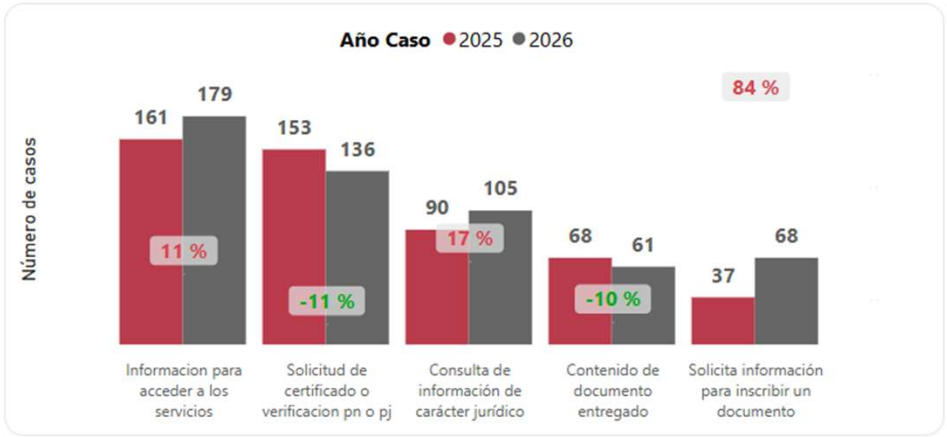






Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso Q3 de 2025 y Q3 de 2026

Motivos más representativos en **peticiones**



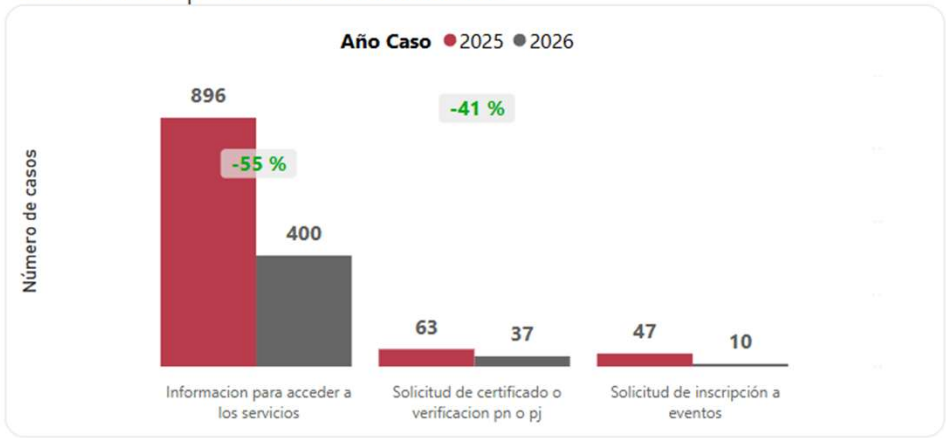
Motivos más representativos en **quejas y reclamos**



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



Conclusiones
Q3 2025 vs Q3 2026

En el **tercer trimestre de 2026** se recibieron **2.352 casos**, frente a **2.577 en 2025**, lo que representa una **disminución de 225 casos (-9%)**. Los casos vencidos disminuyeron de **22 a 12**, evidenciando una mejora en la oportunidad de respuesta.

Las **quejas y reclamos** aumentaron un **47%**, destacándose el incremento en las solicitudes de información para descargar certificados (+129%), las consultas sobre estado de trámite (+169%) y los casos relacionados con información para acceder a los servicios (+14%). En contraste, disminuyeron las inconformidades por amabilidad y disposición de los colaboradores (-24%).

Las **peticiones** aumentaron un **19%**, impulsadas principalmente por las solicitudes de información para acceder a los servicios (+11%), las consultas de carácter jurídico (+17%) y las solicitudes para inscribir documentos, que pasaron de 37 a 68 casos. Por su parte, disminuyeron las solicitudes de certificados o verificaciones (-11%) y las relacionadas con el contenido de documentos entregados (-10%).

Las felicitaciones aumentaron un 47%, pasando de 244 a 359 casos. Este comportamiento se relaciona principalmente con el incremento de los reconocimientos a la amabilidad y disposición de los colaboradores, que pasaron de 102 a 278 casos (+173%). En contraste, las felicitaciones asociadas con la calidad y claridad de la información disminuyeron un 46%.

Los contáctenos disminuyeron un 44%, pasando de 1.312 a 736 casos. Esta reducción se relaciona principalmente con la caída en las solicitudes de información para acceder a los servicios, que continúan siendo el motivo más representativo de esta tipología.

Finalmente, las sugerencias disminuyeron un 64%, pasando de 14 a 5 casos, manteniéndose como la tipología de menor participación dentro del total de casos gestionados.