



Cámara  
de Comercio  
de Bogotá

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

## enero – Marzo 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.

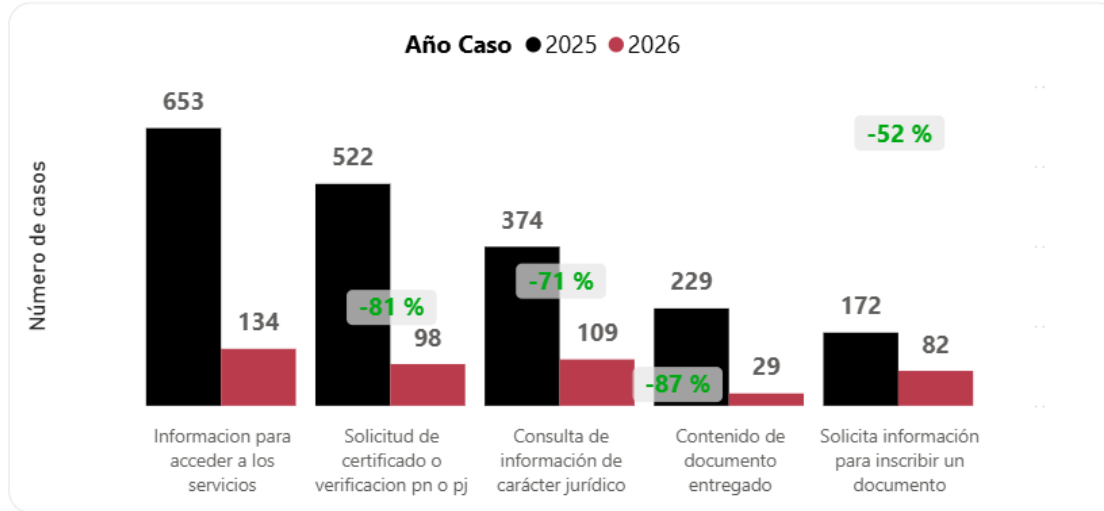
Ej. El cliente consulta sobre el horario de las Sedes.



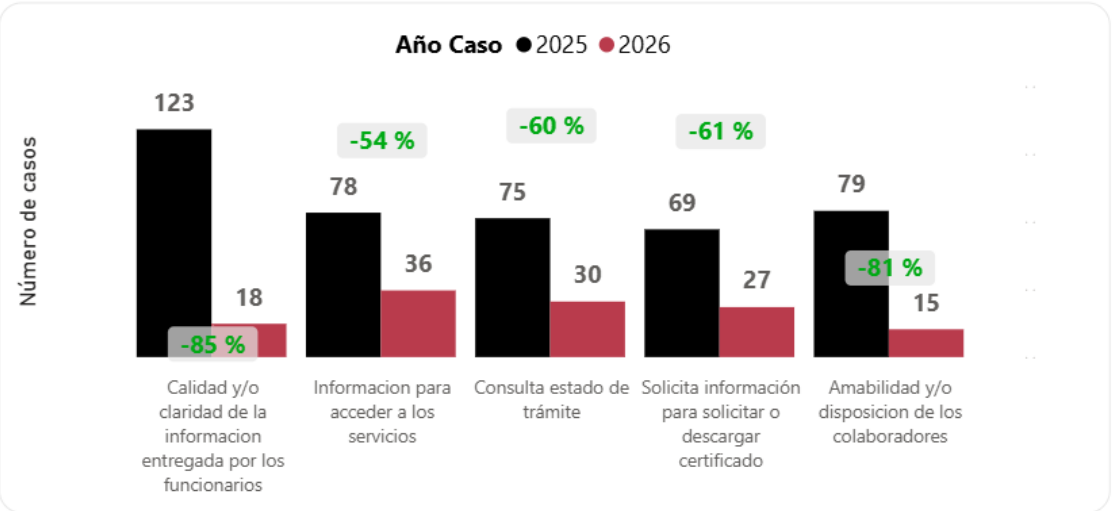
# Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso 2025 vs 2026



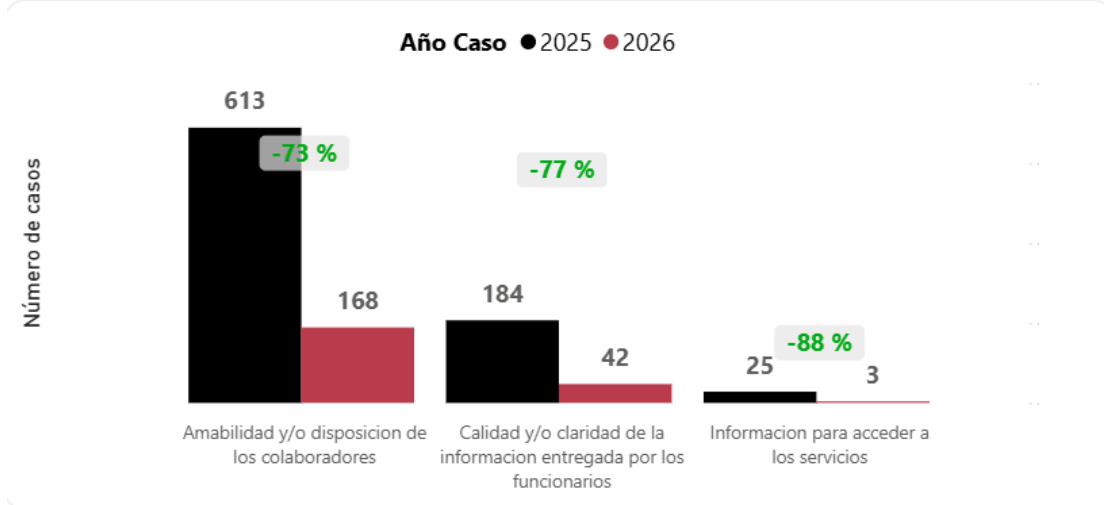
Motivos más representativos en **peticiones**



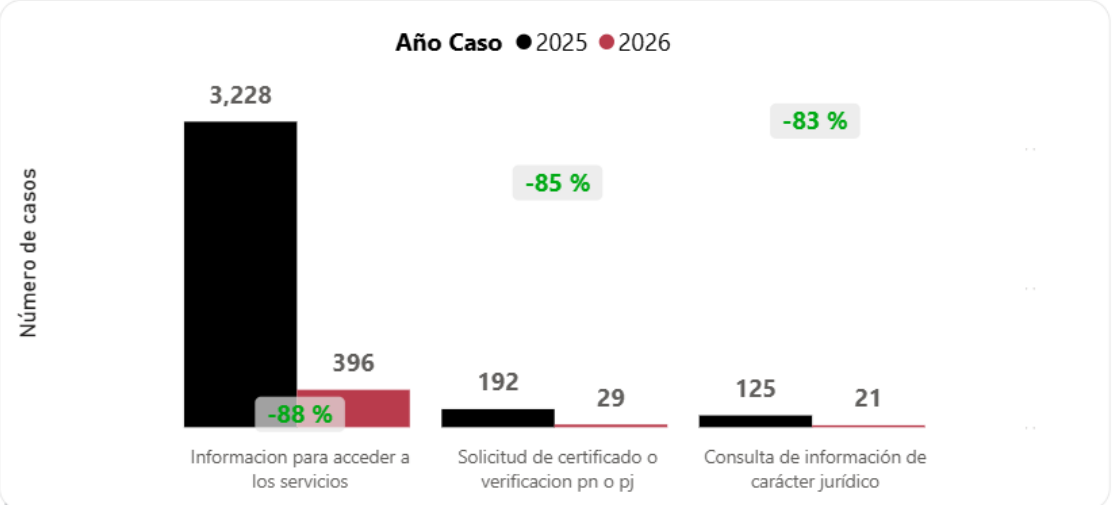
Motivos más representativos en **quejas y reclamos**



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



# Conclusiones 2026



En el primer trimestre de 2026 se recibieron **2.002** casos frente a 2.776 en el mismo periodo de 2024, con una disminución del **28%**. Los casos 2026 corresponden 51% a contáctenos, 31% a peticiones, 9 % a quejas/reclamos, 8% a felicitaciones y 0,43% a sugerencias.

En **Contáctenos**, se presenta una disminución significativa del **46%** en el volumen de casos, pasando de 1.416 en 2025 a 758 en 2026. Este comportamiento puede atribuirse a una **reducción en las solicitudes operativas o a la migración de interacciones hacia otros canales**, especialmente aquellos orientados al autoservicio. Esta caída sugiere una posible mejora en la disponibilidad de información o en la eficiencia de los canales digitales, aunque también requiere validar que no exista una **subcaptura de interacciones o cambios en la tipificación**.

En **peticiones**, se observa una leve disminución del **4%**, manteniéndose como una de las principales tipologías en volumen. Este comportamiento refleja una **estabilidad en la demanda de solicitudes formales**, aunque con una ligera contracción que podría estar asociada a mejoras en los procesos de autogestión o en la disponibilidad de información. A pesar de la reducción, sigue siendo un componente clave de la operación, por lo que es fundamental continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta y la calidad en la atención.

En cuanto a **quejas y reclamos**, se registra una disminución del **13%**, lo cual constituye un resultado positivo y sugiere **avances en la calidad del servicio y en la resolución de solicitudes**. Sin embargo, este resultado debe analizarse en conjunto con los cambios en los motivos específicos para identificar si responde a mejoras reales o a variaciones en la clasificación de los casos.

Las **felicitaciones** presentan una reducción del **21%**, lo que podría indicar una **disminución en la percepción positiva del servicio por parte de los usuarios** o cambios en los mecanismos de captura de este tipo de retroalimentación. Este resultado resalta la importancia de fortalecer la experiencia del cliente y promover espacios que incentiven la expresión espontánea de reconocimiento.

En el caso de **sugerencias**, se observa una disminución del **17%**, manteniéndose en niveles bajos de participación. Esto puede reflejar una menor interacción del usuario en procesos de mejora o una baja visibilidad de los canales destinados a la recepción de propuestas, lo que representa una oportunidad para fomentar la participación activa del usuario.

# Comparativa de la distribución y variación de casos por tipo Q1 de 2025 y el Q1 de 2026



**2025**

**2.776**  
Casos recibidos

**7**  
Casos Vencidos

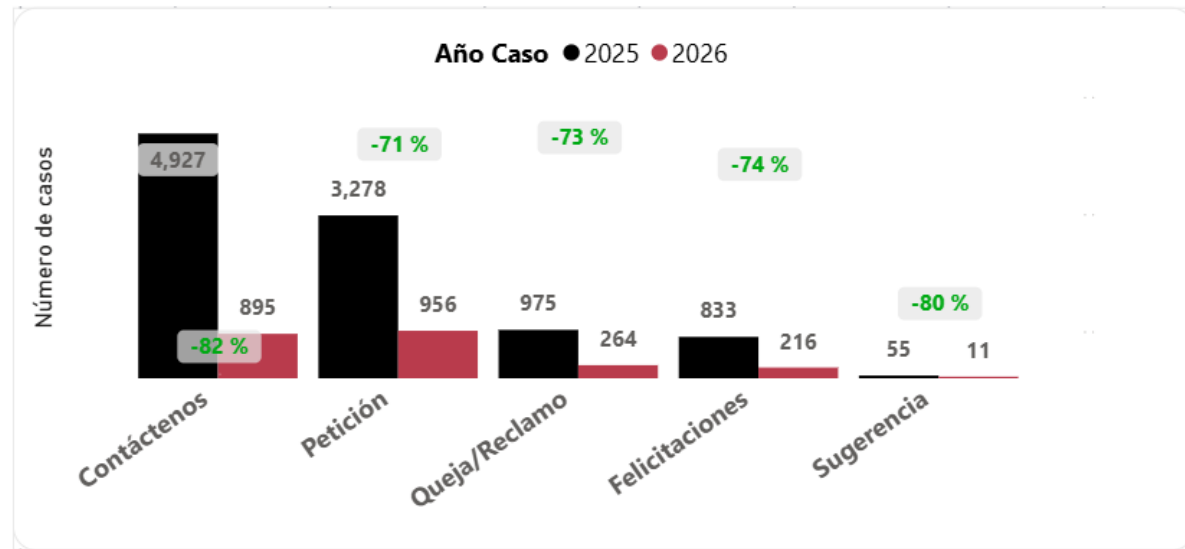
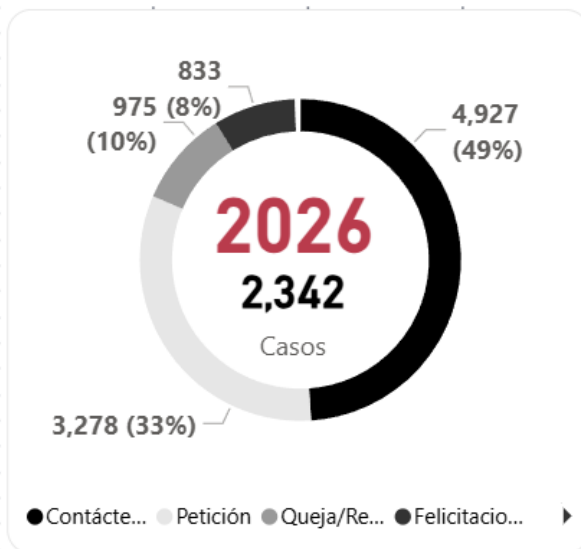
**2026**

**2.002**  
Casos recibidos

**36**  
Casos Vencidos

**-28 %**  
Variación

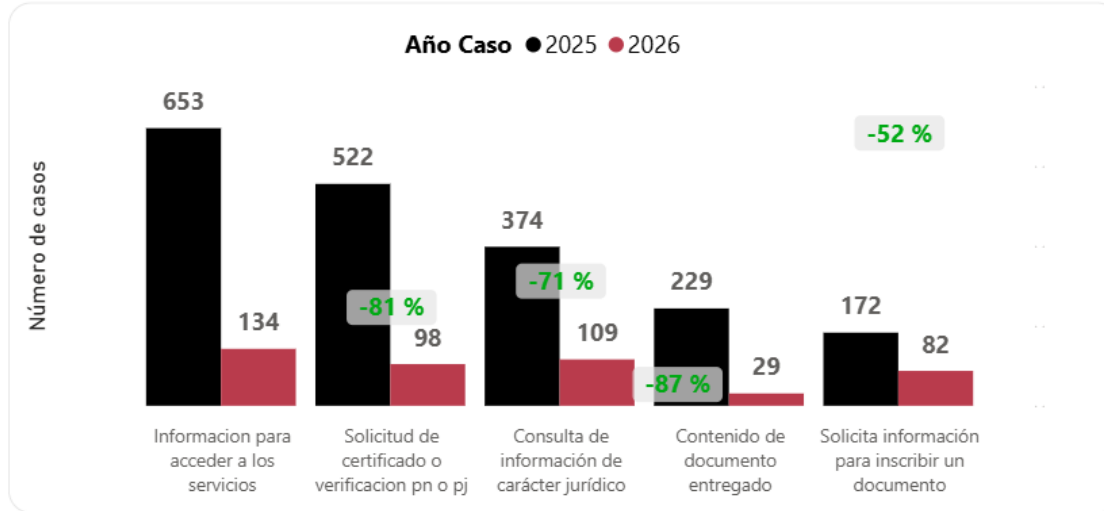
Número de casos por Línea Trabajo y Año



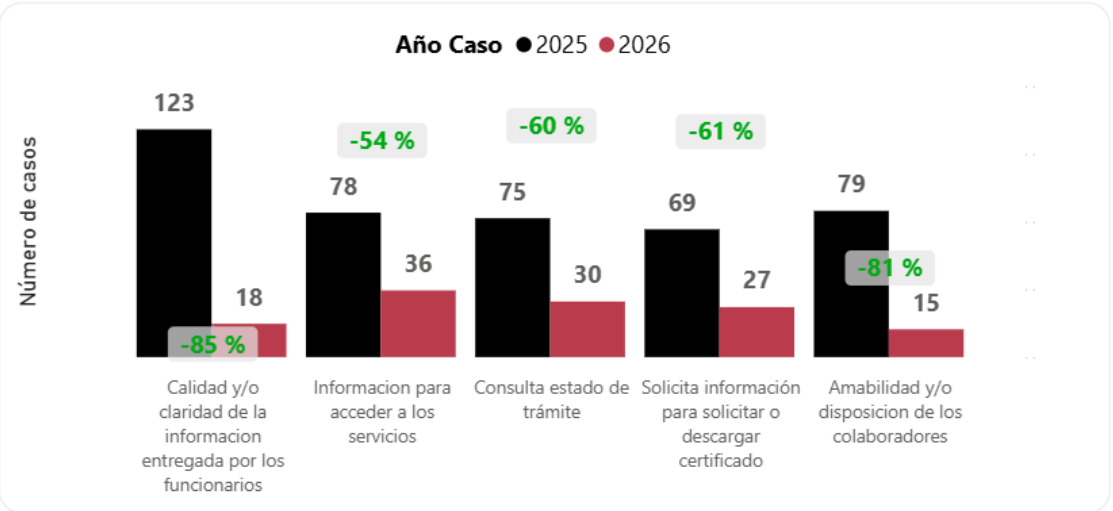
# Comparativa entre los principales motivos por tipo de caso Q1 de 2024 y Q1 de 2025



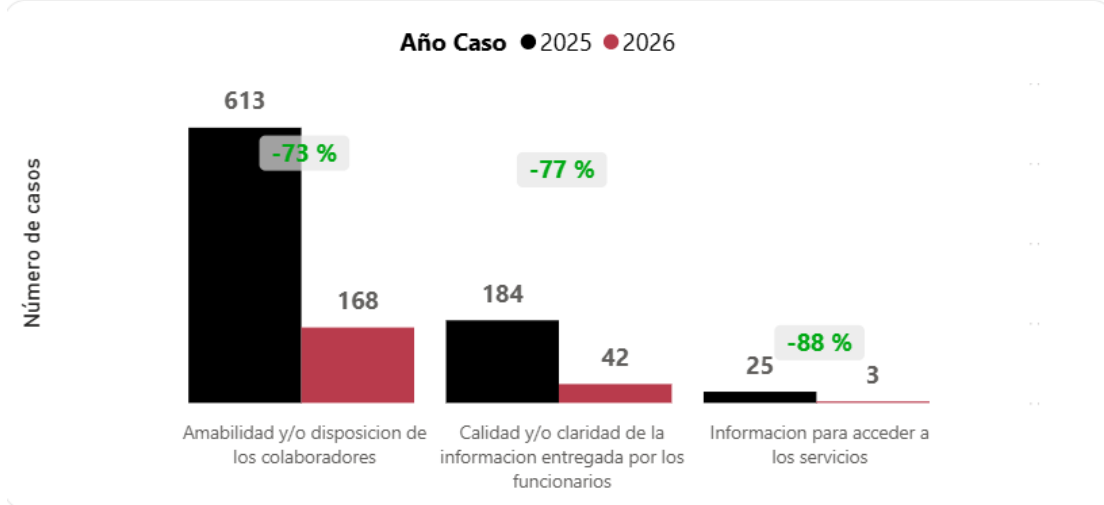
Motivos más representativos en **peticiones**



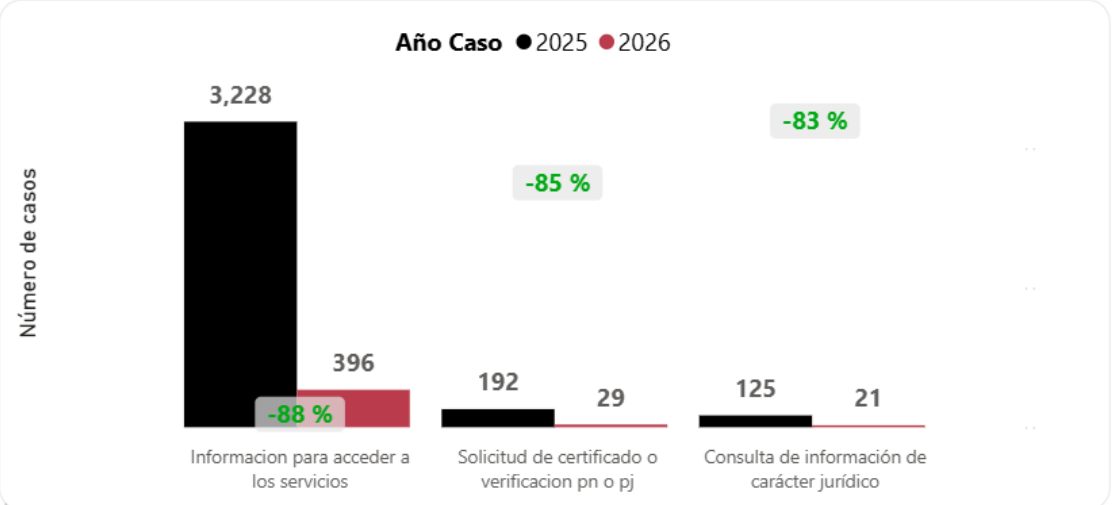
Motivos más representativos en **quejas y reclamos**



Motivos más representativos en **felicitaciones**



Motivos más representativos en **contáctenos**



## Conclusiones Q1 2025 vs Q1 2026



En el primer trimestre de 2026, se recibieron **2.002 casos**, lo que representa una **disminución de 774 casos frente al mismo periodo de 2025 (2.776)**, equivalente a una variación del **-28%**. Sin embargo, los **casos vencidos aumentaron de 7 a 36**.

Las **quejas y reclamos** disminuyeron un **74%**, destacándose la reducción en temas de **calidad de la información, certificados y atención, así como los con información para acceder a los servicios**

Las **peticiones** disminuyeron un **71%**, explicadas por la caída en solicitudes de **acceso a servicios y certificados**, así como en consultas de carácter jurídico.

Las **felicitaciones** disminuyeron un **74%**, principalmente en aspectos relacionados con la **amabilidad y disposición de los colaboradores**,

Los **contáctenos** disminuyeron un **82%**, principalmente por la reducción en solicitudes de **información para acceder a los servicios**.

Las **sugerencias** pasaron de 55 a 11 casos (**-80%**)