

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**Enero 1º a marzo 31 de 2015
Bogotá D.C., abril 27 de 2015**

1. INFORMACIÓN GENERAL

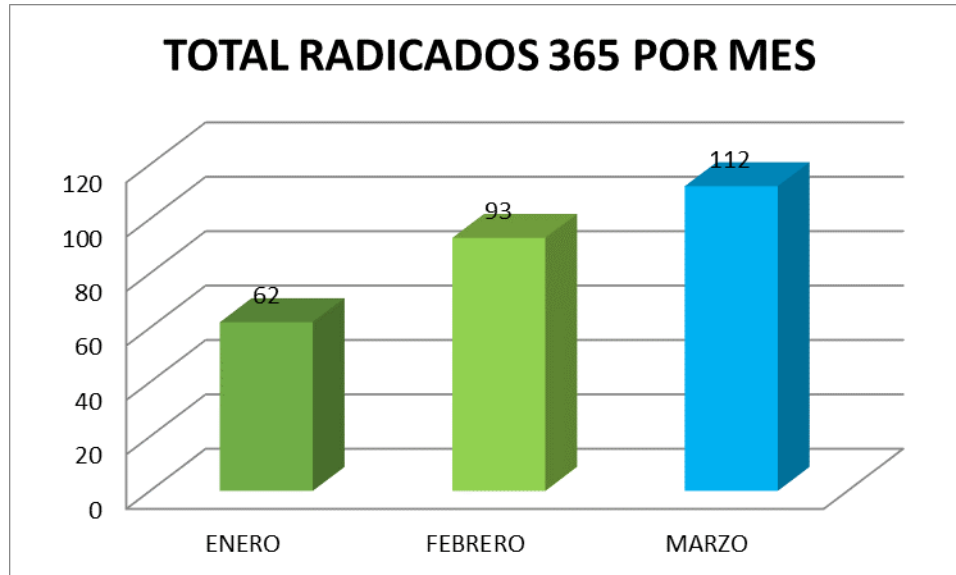
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

El informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2015.

La siguiente es la distribución de radicados de los 3 meses:

MES	TOTAL RADICADOS
ENERO	62
FEBRERO	93
MARZO	112
Total	267

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas con el trámite 365, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias, mes a mes:



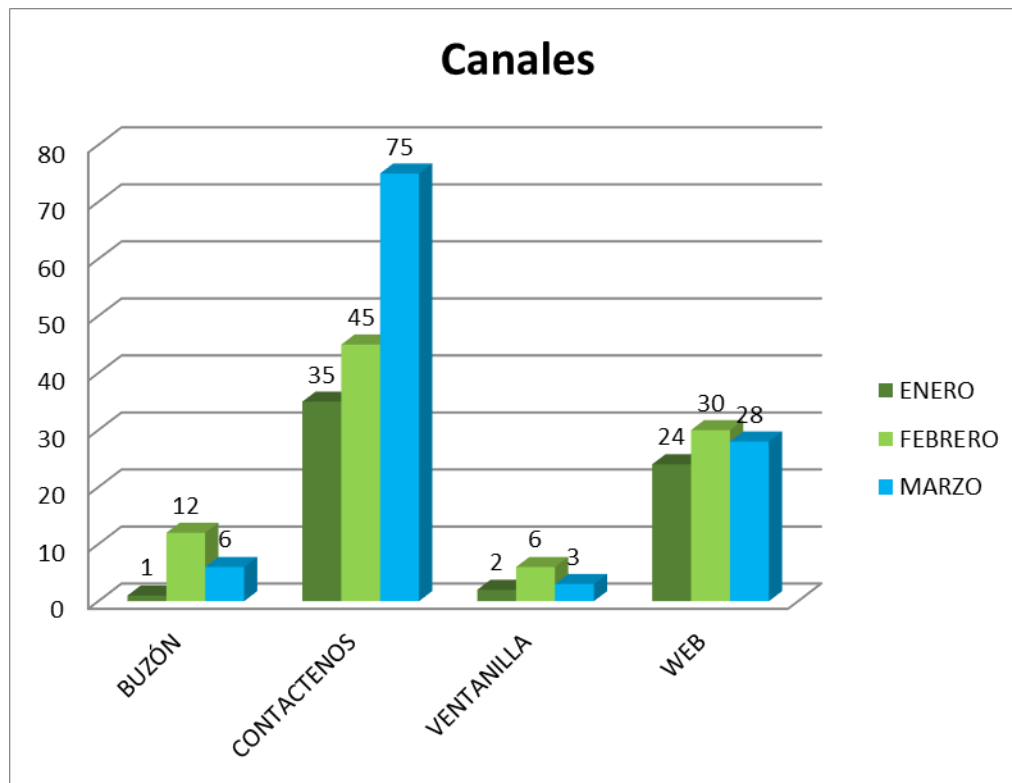
Se evidencia un aumento del 80% entre enero y marzo de 2015.

2. CANALES

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, mes a mes, así:

Canal	ENERO	FEBRERO	MARZO
BUZÓN	1	12	6
CONTACTENOS	35	45	75
VENTANILLA	2	6	3
WEB	24	30	28
Sub Totales	62	93	112
TOTAL	267		

La siguiente gráfica muestra la proporción de cada canal frente al número total de radicados recibidos por este trámite:



Durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2015, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, el cual presentó un aumento del 114% entre enero y marzo de 2015; seguido se encuentra la página web, cuyo uso fue más o menos estable durante el periodo. De esta manera, sigue evidenciándose la preferencia de los ciudadanos por los canales virtuales.

3. CLASIFICACIÓN

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Queja: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un Funcionario o un agente del contact center.

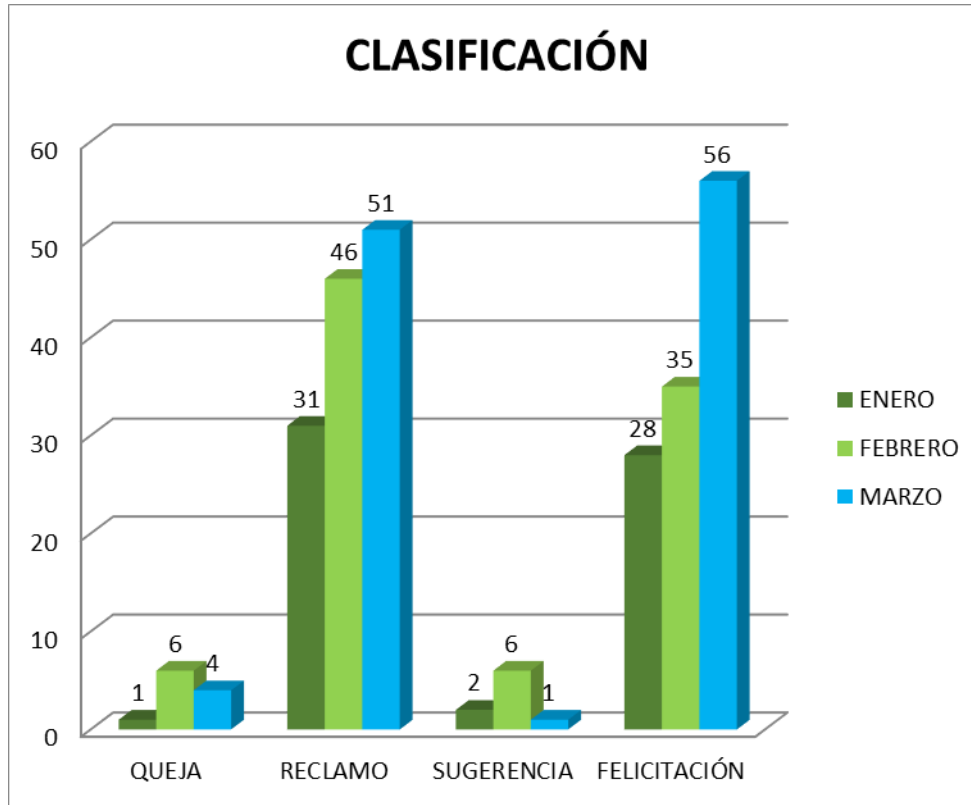
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Felicitación: Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de la misma y/o agente del contact center.

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO
QUEJA	1	6	4
RECLAMO	31	46	51
SUGERENCIA	2	6	1
FELICITACIÓN	28	35	56
Sub Total	62	93	112
TOTAL	267		

La variación mes a mes de cada una de las clases, se evidencia en la siguiente gráfica:



Las quejas y las sugerencias presentaron un comportamiento estable durante este periodo. La presentación de reclamos, tuvo un incremento del 64% entre enero y marzo de 2015, mientras que las felicitaciones mostraron un aumento del 100%.

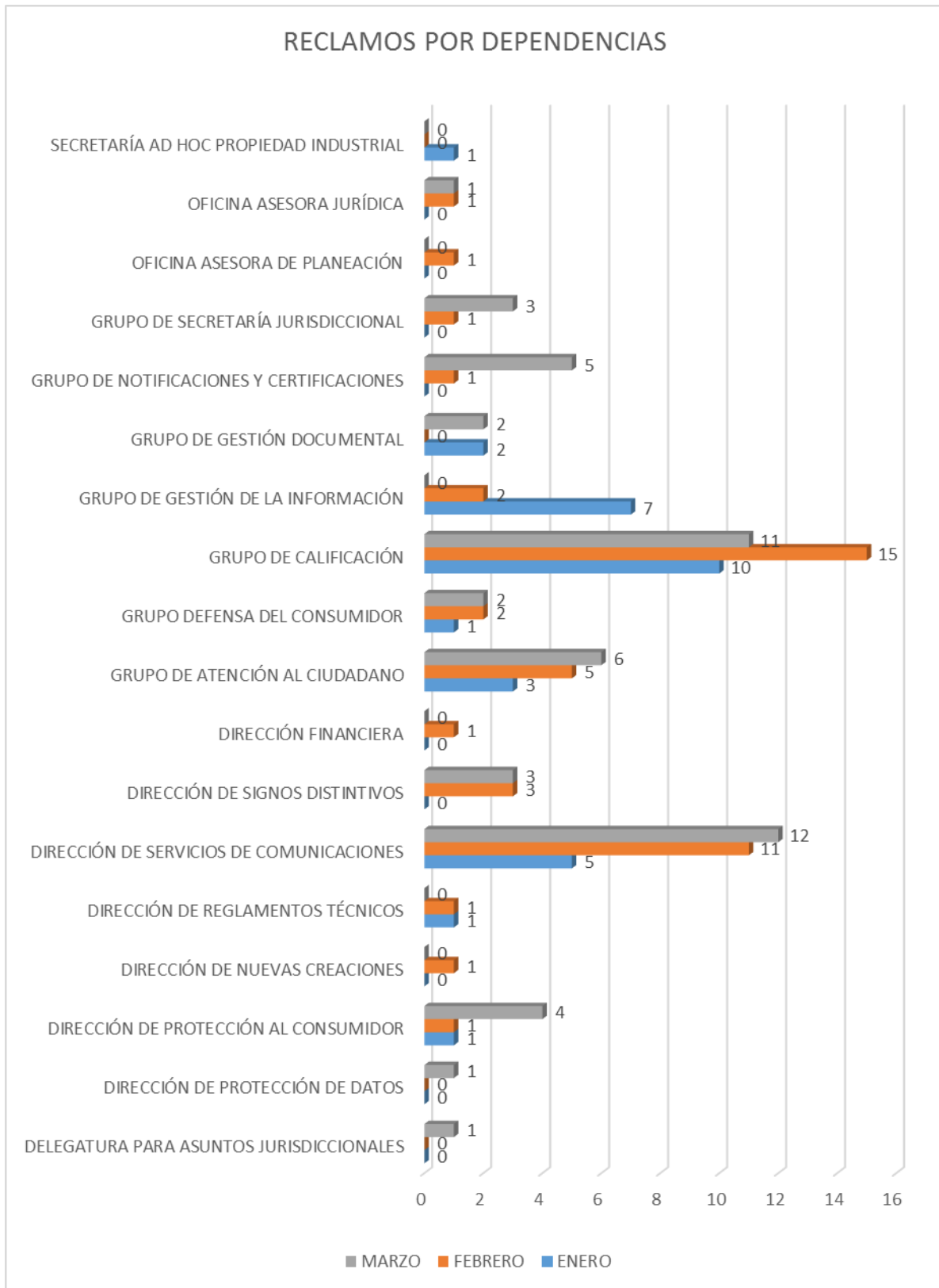
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los documentos radicados e indentificados los temas, se distribuyeron por dependencias así:

RECLAMOS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	4	6
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	1	0	1
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	1	0	2
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	11	12	28
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	3	3	6
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	0	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	5	6	14
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	2	2	5
GRUPO DE CALIFICACIÓN	10	15	11	36
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	7	2	0	9
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	2	4
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	0	1	5	6
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	0	1	3	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	1	1	2
SECRETARÍA AD HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	0	0	1
TOTALES	31	46	51	128
		128		

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



El siguiente es el detalle de los reclamos recibidos durante el semestre:

ENERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MOTIVO DEL RECLAMO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	Reclamos por respuestas a DP
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	4 Reclamos por trámite de denuncias y uno por decisión en un caso.
GRUPO DE CALIFICACIÓN	10	8 reclamos por tiempo en la etapa de calificación y 2 por rechazo de demandas.
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	7	Reclamos por servicio de trámites en línea a través de la web.
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	Reclamo por respuesta a denuncia.
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Reclamo por trámite de demanda.
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	Reclamo por trámite de antecedentes marcarios.
SECRETARÍA AD HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Reclamo por respuesta.
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	Reclamo por trámite de Vo. Bo. De licencia de importación.
TOTALES	31	

FEBRERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MOTIVO
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Trámite de reembolso
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Trámite de denuncia
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Trámite de patentes
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	Trámite de denuncia
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	11	1 por error de notificación; 3 por respuestas a denuncias; 3 por tiempo en trámite de procesos; 4 por trámite de denuncias.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	3	Trámite de solicitud de registro de marca.
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	2 por respuestas a peticiones; 2 por no respuestas a peticiones; 1 por información del call center.
GRUPO DE CALIFICACIÓN	15	1 por notificación de rechazo de demanda; 3 por rechazo de demanda; 1 por no respuesta a derecho de petición; 10 por tiempo de calificación de demandas.
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	1 por no respuesta a derecho de petición; 1 por tiempo en trámite de demanda.
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	2	Trámites en línea.
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	1	Trámite de demanda
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Notificación de resolución
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	Respuesta a petición
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Respuesta a consulta
TOTALES	46	

MARZO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBJETO
DELEGATURA JURISDICCIONAL	1	Trámite de demandas
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	4	Trámite de denuncias
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Trámite de denuncias
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	12	1 por información enviada; 3 por respuesta a denuncia; 1 por tiempo de trámite; 6 por trámite de denuncias; 1 por trámite de recurso de apelación.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	3	1 por información de trámite de registro de marca en manos de un tercero; 1 por trámite de registro de marca.
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	1 por no atención del chat; 4 por respuestas; 1 por respuesta a denuncia sin información.
GRUPO DE CALIFICACIÓN	11	1 por rechazo de demanda; 1 por respuesta a denuncia; 7 por tiempo en trámite de demanda; 2 por trámite de demanda.
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	1 por trámite de solicitud; 1 por dificultad en seguimiento de trámite de demandas.
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	Error en radicación de entrada.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	5	2 por trámite de notificación electrónico; 1 por procedimiento de notificación; 1 reclamo por trámite de certificación; 1 por respuesta a petición.
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	3	2 por publicidad de información de trámite de demanda; 1 por trámite de demanda.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por respuesta a consulta
TOTALES	51	

QUEJAS

ENERO

Se presenta una queja por información suministrada por el Canal Telefónico de Atención al Ciudadano, relacionada con la atención de día 2 de enero en el PAC de Medellín.

FEBRERO

Se presentó una queja por la atención de un funcionario en la Unidad Móvil de la Red de Protección al Consumidor, la cual fue dirigida al Grupo de Apoyo a la Red de Protección del Consumidor; de las 4 quejas presentadas al Grupo de Atención al Ciudadano, 2 se originaron en la información ofrecida a través del Contact Center y 2 por la atención a través del chat; finalmente, se presentó una queja por la atención de un funcionario del grupo de Notificaciones y Certificaciones.

MARZO

En el mes de marzo, se presentó 1 queja por información suministrada en el call center, relacionada con el trámite de solicitud de certificación de marca; 2 por la atención de funcionarios, las cuales fueron dirigidos a Secretaría General y al Grupo de Competencia Desleal para su atención. También se presentó una queja por la atención del personal de vigilancia, la cual fue atendida por el Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos.

SUGERENCIAS

ENERO

Una Sugerencia presentada estaba relacionada con el servicio de información telefónica en el PAC de Cartagena.

FEBRERO

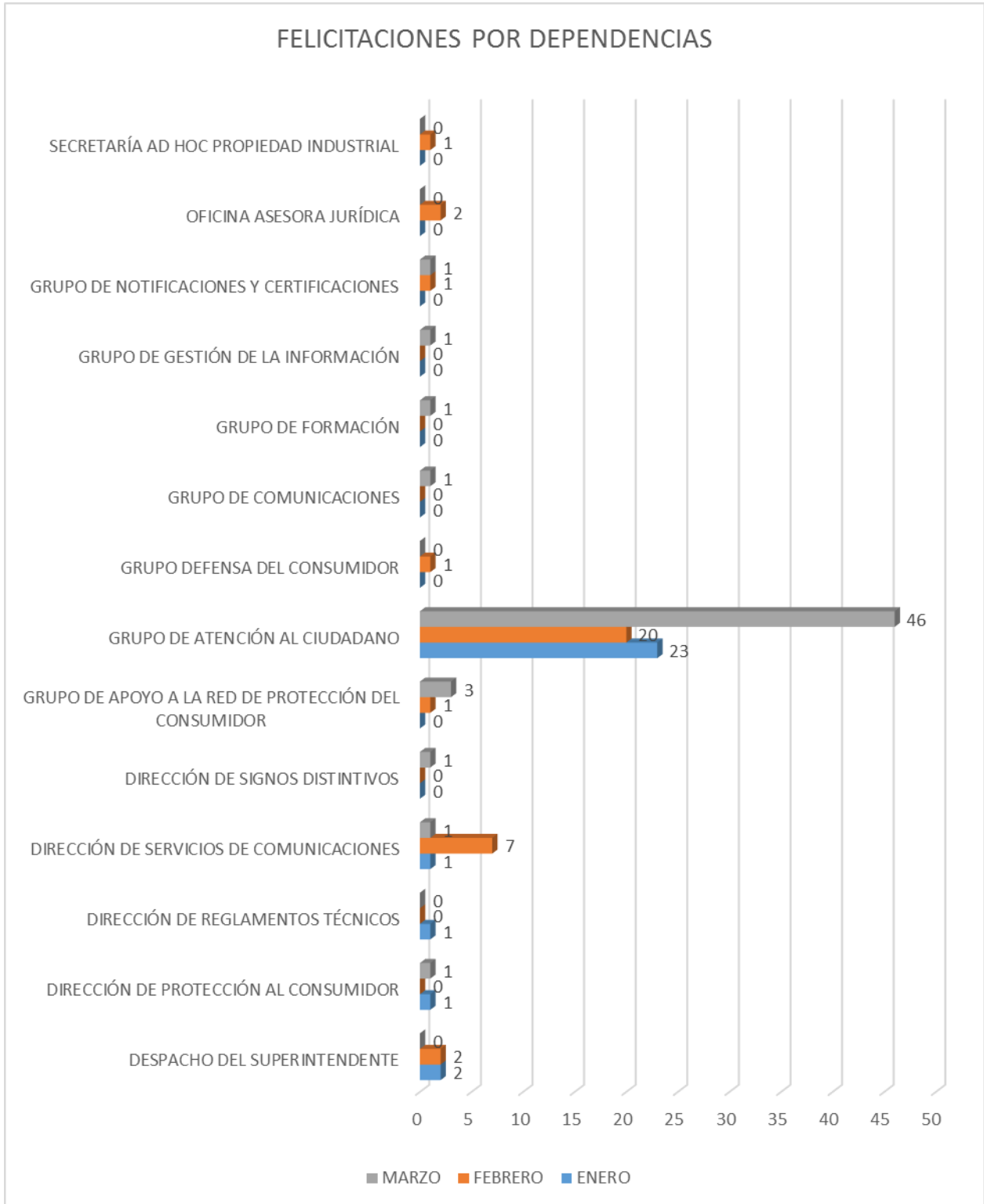
De las 6 sugerencias radicadas, 2 tienen que ver con la ubicación de la pantalla del sistema tomaturno en el área de Atención al Ciudadano, las cuales fueron direccionadas al grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos; el Grupo de Atención al Ciudadano recibió 1 sugerencia relacionada con la asignación de turnos preferenciales en el área de atención personalizada y 1 por la ubicación del buzón virtual de QRSF en la página web; se presentó una sugerencia relacionada con el trámite de los procesos administrativos de Protección al Consumidor. Finalmente, se presentó una sugerencia relacionada con la atención telefónica en la Dirección de Investigaciones para la verificación y el control de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.

MARZO

En el mes de marzo se recibió una sugerencia relacionada con el procedimiento de notificación de las decisiones de los procesos jurisdiccionales, esta se direcciona al Grupo de Secretaría de Jurisdiccional.

FELICITACIONES

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	2	0	4
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	0	1	2
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	7	1	9
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	0	1	1
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	0	1	3	4
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	20	46	89
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	1	0	1
GRUPO DE COMUNICACIONES	0	0	1	1
GRUPO DE FORMACIÓN	0	0	1	1
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	0	1	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	0	1	1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	2	0	2
SECRETARÍA AD HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	0	1	0	1
TOTALES	28	35	56	119
	119			



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

ENERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MOTIVO DEL FELICITACIÓN
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	Tres por atención telefónica; cinco por atención del chat; 1 por los canales de atención; 14 por respuestas a DP.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por gestión de la entidad.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por trámite de denuncia.
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	Por respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	Por respuesta a DP.
TOTALES	28	

FEBRERO

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Gestión del Sr. Superintendente
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	Respuestas a denuncias
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN	1	Atención en unidad móvil
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	4 por atención del chat; 3 por atención personalizada; 10 por respuesta a peticiones; 3 por gestión de la entidad.
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Trámite de demanda
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Respuesta a petición
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	Respuestas a consultas
SECRETARÍA AD HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Atención de solicitud
TOTALES	35	

MARZO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por respuesta
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por trámite de denuncia
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por trámite de registro de marca
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	Por atención en Unidad Móvil de la Red de Protección al Consumidor
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	46	3 por atención del chat; 3 por atención al ciudadano; 1 por gestión de la entidad; 39 por respuesta;
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	Por trámite de denuncia.
GRUPO DE FORMACIÓN	1	Por atención de funcionaria
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	Por trámites en línea
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por respuesta

RESPUESTAS OPORTUNAS: Cabe mencionar que en aras de procurar una respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de las dependencias de la entidad, esta Coordinación envía memorandos periódicos, recordando los números de radicado que están pendientes de respuesta. En el formato de registro se mencionan las dependencias cuyas respuestas están pendientes y las acciones por parte del GAC al respecto.

Elaboró: Néstor Javier Córdoba Avellaneda

Aprobó: Ceira Morales Quiceno