

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Octubre 1º a diciembre 31 de 2013

Bogotá D.C., enero 7 de 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

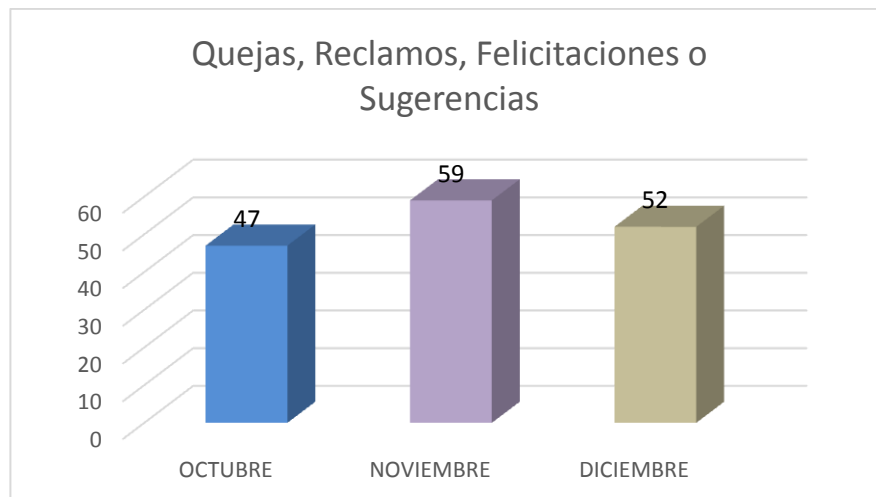
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 octubre, noviembre y diciembre de 2013.

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

MES	TOTAL RADICADOS
OCTUBRE	47
NOVIEMBRE	59
DICIEMBRE	52
Total	158

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:

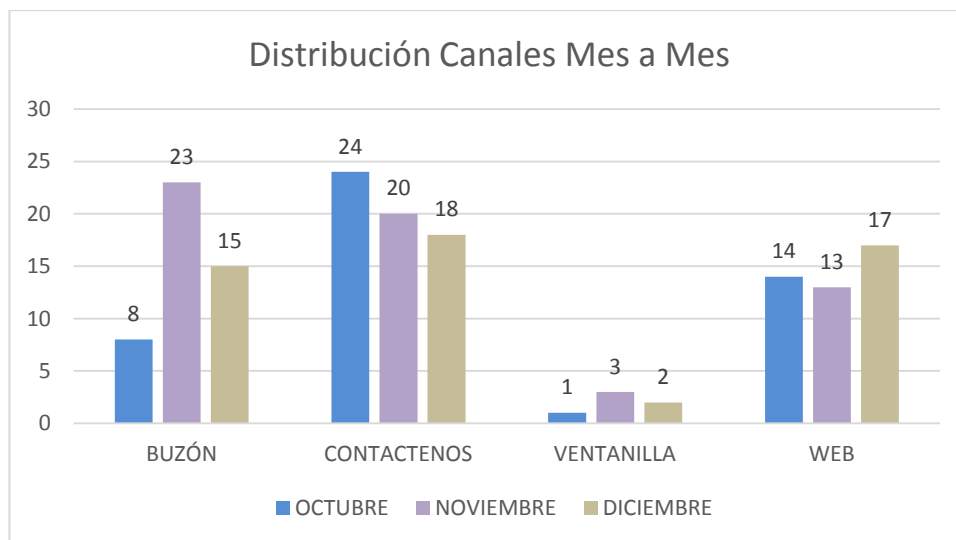


2. CANALES

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

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
BUZÓN	8	23	15
CONTACTENOS	24	20	18
VENTANILLA	1	3	2
WEB	14	13	17
SUB TOTALES	47	59	52
GRAN TOTAL	158		

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



El canal preferido por los ciudadanos es el correo electrónico institucional contactenos@sic.gov.co seguido por la página web, lo que reitera la preeminencia de los canales virtuales. Por otro lado, el buzón físico es una opción fácil y práctica que se ofrece a los ciudadanos cuando acuden al canal presencial.

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.

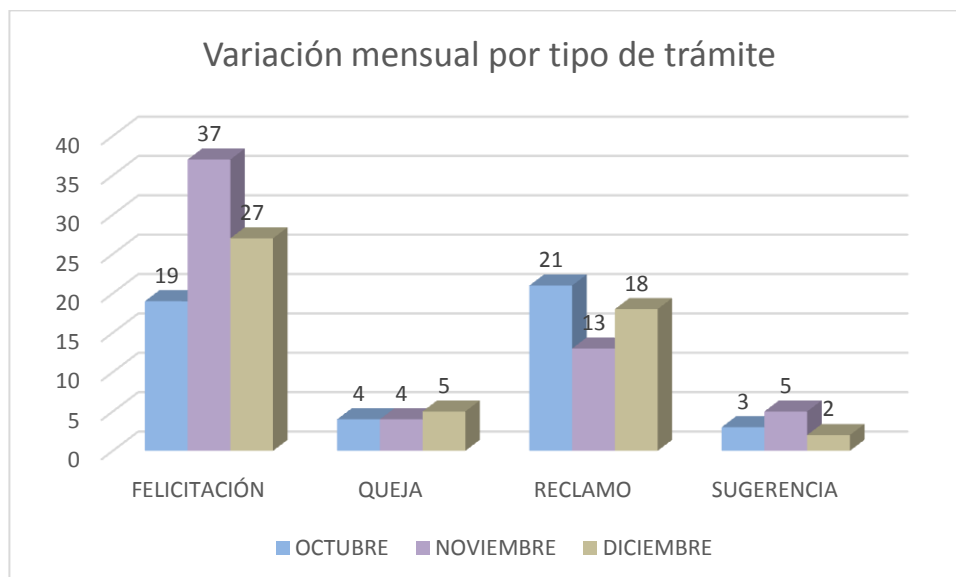
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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.

CLASIFICACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FELICITACIÓN	19	37	27
QUEJA	4	4	5
RECLAMO	21	13	18
SUGERENCIA	3	5	2
SUB TOTALES	47	59	52
GRAN TOTAL	158		

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



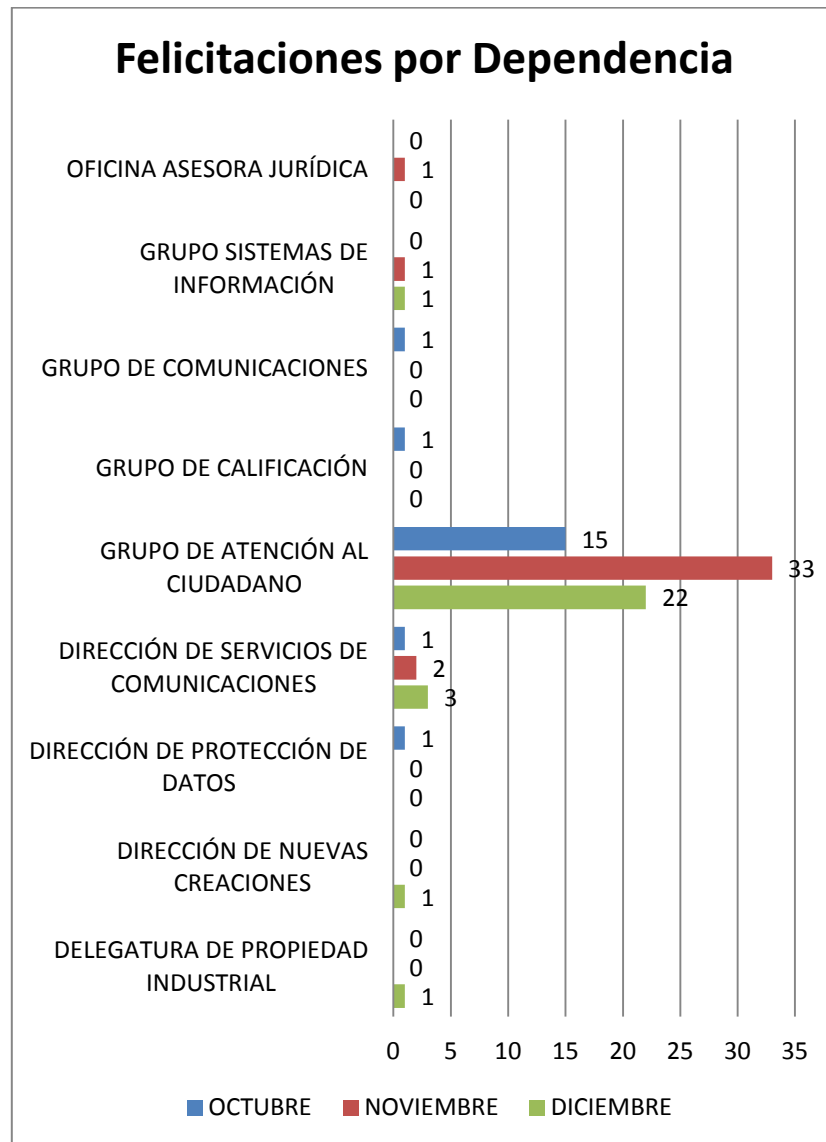
Es importante resaltar el comportamiento de las felicitaciones, que mes a mes han ido consolidándose con el mayor número de radicados. También se resalta el comportamiento de los reclamos y las quejas cuya variación de un mes a otro se mantiene en rangos estables.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

- **FELICITACIONES**

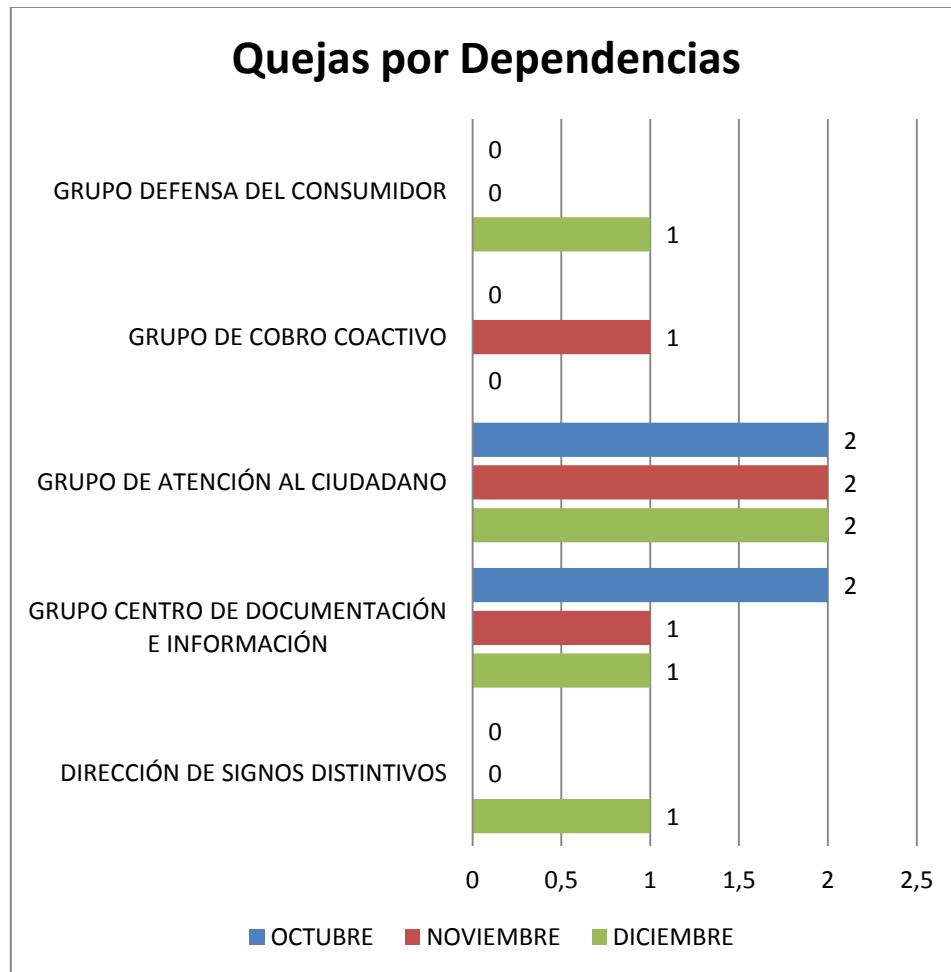
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DELEGATURA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	0	0	1
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	0	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	1	0	0
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	2	3
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	33	22
GRUPO DE CALIFICACIÓN	1	0	0
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0	0
GRUPO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	1	0
TOTALES	19	37	28



Podemos observar que el Grupo de Atención al Ciudadano recibe el mayor número de felicitaciones, lo cual demuestra que la calidad del servicio ha alcanzado mayores niveles de satisfacción en el ciudadano.

- QUEJAS

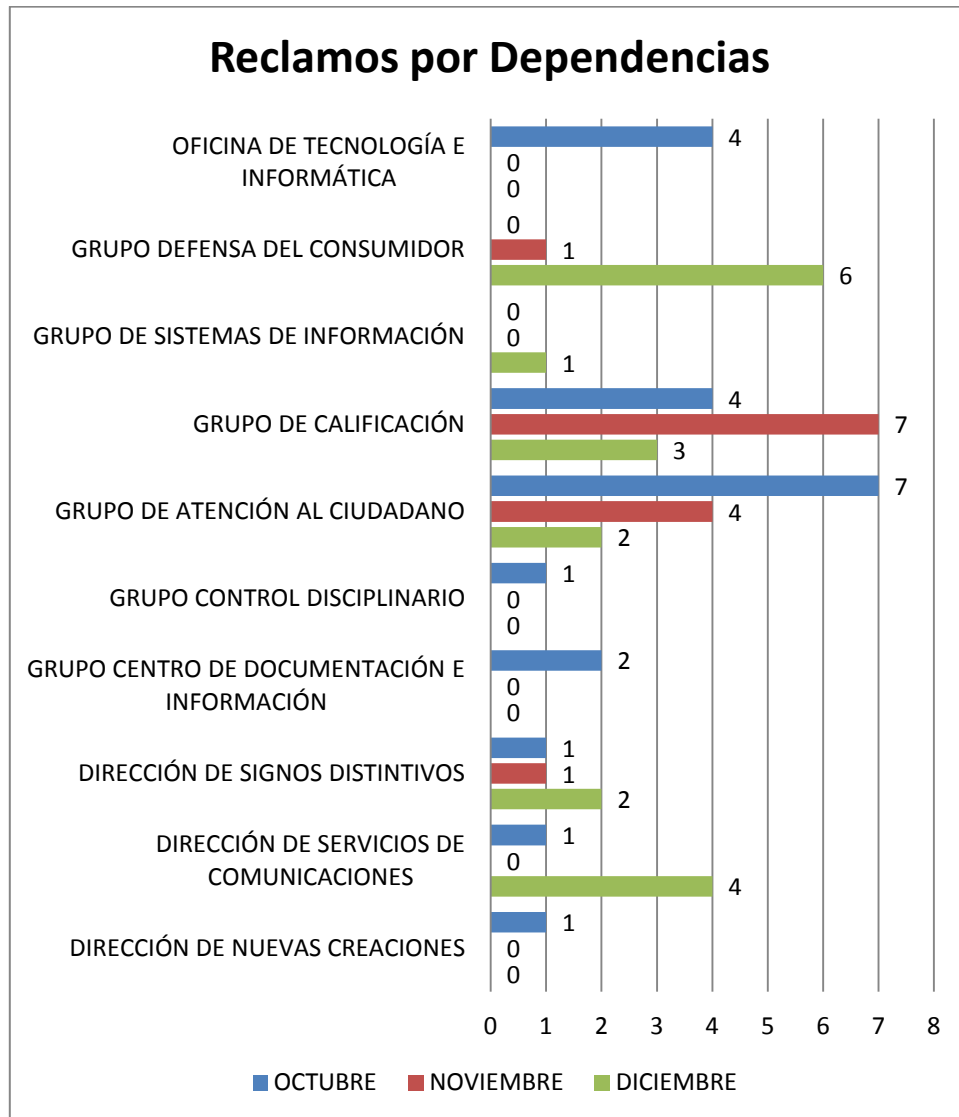
DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	0	1
GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN	2	1	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	2
GRUPO DE COBRO COACTIVO	0	1	0
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	0	1
TOTALES	4	4	5



Las quejas presentadas por fallas en la atención por parte de agentes del contact center o funcionarios del Centro de Documentación e Información, son atendidas oportunamente y son tomadas en cuenta para realizar las retroalimentaciones respectivas que generan las acciones de mejora permanente.

- RECLAMOS

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	0	0
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	0	4
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	1	2
GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN	2	0	0
GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	4	2
GRUPO DE CALIFICACIÓN	4	7	3
GRUPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0	1
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	1	6
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	4	0	0
TOTALES	21	13	18



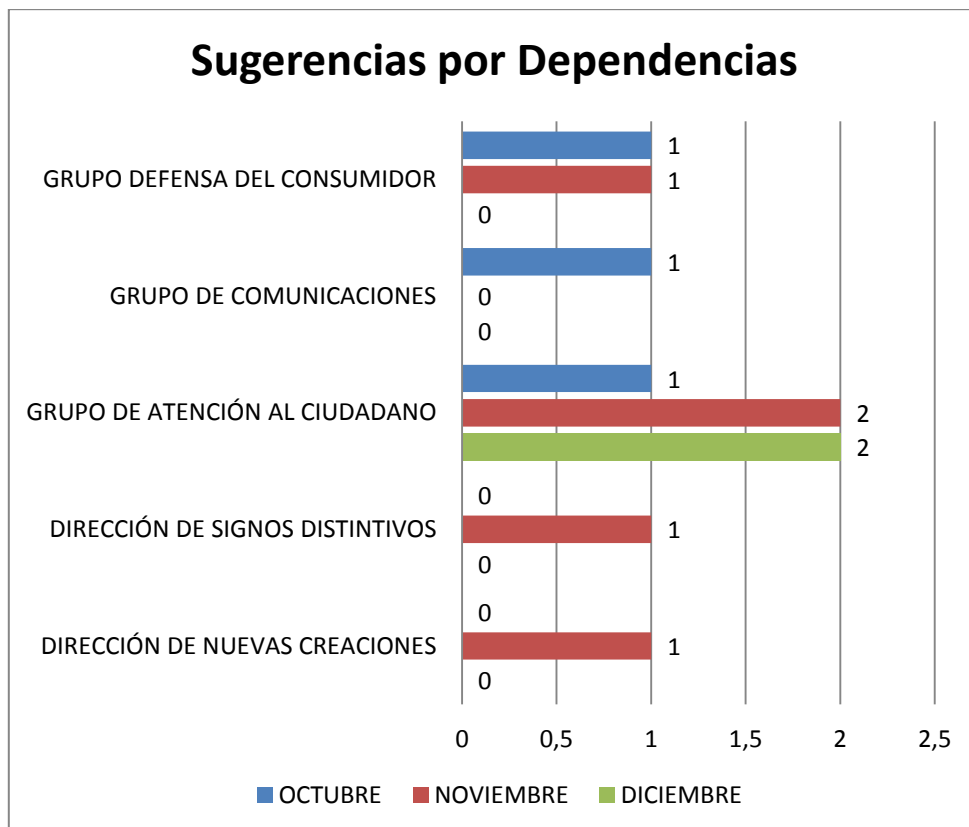
Se puede observar que el área jurisdiccional asume el mayor número de los reclamos, debido a dos situaciones; la primera, la congestión de casos en proceso que hace que el trámite de las demandas tarde más de lo que el ciudadano espera y, la segunda, la anulación de procesos originada en el control de legalidad efectuado por la delegatura.

En el Grupo de Atención al Ciudadano, se reciben reclamos relacionados con presunta mala atención o mala información por parte de agentes del Contact Center, a los cuales se hace el correspondiente seguimiento y verificación, para tomar las medidas tendientes a mejorar la calidad del servicio.

Cabe mencionar que en aras de dar una respuesta oportuna al ciudadano, y teniendo en cuenta el carácter, por ahora permanente, del problema que origina los reclamos, el Grupo de Atención al Ciudadano asume las respuestas de los reclamos presentados por los trámites de demandas o de procesos de servicios de comunicaciones, salvo los que, por su complejidad, ameriten el traslado a las dependencias respectivas.

- **SUGERENCIAS**

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	1	0
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	1	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	2	2
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0	0
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	1	0
TOTALES	3	5	2



Las sugerencias presentadas por los ciudadanos, relacionadas con las diferentes funciones de la Entidad, son respondidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, ofreciendo un agradecimiento, y remitidas a la dependencia correspondiente, para que sean tenidas en cuenta; esto para garantizar la respuesta oportuna.

5. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, POR DEPENDENCIAS

Independientemente de los temas objeto de los radicados, dependiendo del nivel de complejidad de los mismos y con el fin de garantizar las repuestas oportunas a los ciudadanos, el Grupo de Atención al Ciudadano asume las repuestas de los radicados correspondientes a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Sin embargo, cuando el nivel de complejidad lo amerita, o cuando se trata de casos concretos, se da traslado a las diferentes dependencias, en las que, en algunos casos, es atendida oportunamente.

En el mes de diciembre, se enviaron memorandos a las dependencias que no atendieron oportunamente los QRSF trasladados, siendo atendidas por algunas. Por otra parte, a partir del mes de noviembre de 2013, se incluyó en el texto del memorando de traslado, la solicitud de indicar la acción de mejora que se genere a partir de la queja, del reclamo o de la sugerencia, así como la de remitir la copia de la respuesta.

De esta manera, el estado de los traslados realizados durante el trimestre es el siguiente:

OCTUBRE

Radicación	Fecha Radicación	Dependencia responsable	Fecha respuesta dependencia	Observaciones
13 232703	01/10/2013	Servicios de Comunicaciones	04/10/2013	Respuesta 3 días hábiles
13 232836	01/10/2013	Tecnología e Informática	22/10/2013	Respuesta 14 días hábiles
13 234663	03/10/2013	Nuevas Creaciones	16/10/2013	Respuesta 8 días hábiles
13 235908	04/10/2013	Centro de Documentación e Información	10/10/2013	Respuesta 4 días hábiles
13 235909	04/10/2013	Datos Personales	07/10/2013	Respuesta 1 día hábil
13 236266	04/10/2013	Signos Distintivos	07/11/2013	Respuesta 22 días hábiles por Grupo de Registro
13 243524	15/10/2013	Tecnología e Informática	07/11/2013	Respuesta 16 días hábiles por el Grupo de Proyectos Informáticos
13 243556	15/10/2013	Tecnología e Informática	30/10/2013	Respuesta 11 días hábiles
13 243817	15/10/2013	Centro de Documentación e Información	31/10/2013	Respuesta 12 días hábiles
13 243821	15/10/2013	Centro de Documentación e Información	31/10/2013	Respuesta 12 días hábiles
13 243959	15/10/2013	Defensa del Consumidor		Sin respuesta
13 252690	24/10/2013	Centro de Documentación e Información	05/11/2013	Respuesta 7 días hábiles
13 254352	26/10/2013	Comunicaciones	18/11/2013	Respuesta 14 días hábiles
13 254910	28/10/2013	Control Disciplinario	08/11/2013	Respuesta 8 días hábiles
13 254983	28/10/2013	Calificación	31/10/2013	Respuesta 3 días hábiles
13 256451	29/10/2013	Servicios de Comunicaciones	25/11/2013	Respuesta 15 días hábiles
13 257302	30/10/2013	Comunicaciones	19/11/2013	Respuesta 12 días hábiles

NOVIEMBRE

Radicación	Fecha Radicación	Dependencia responsable	Fecha respuesta dependencia	Observaciones
13-268585	15/11/2013	Centro de Documentación e Información	22/11/2013	5 días hábiles
13-275835	24/11/2013	Dirección de Signos Distintivos	16/12/2013	10 días hábiles
13-276285	25/11/2013	Grupo Defensa del Consumidor		Sin respuesta
13-276906	25/11/2013	Grupo de Cobro Coactivo	18/12/2013	16 días hábiles
13-278173	27/11/2013	Centro de Documentación e Información	16/12/2013	13 días hábiles

DICIEMBRE

Radicación	Fecha Radicación	Dependencia responsable	Fecha respuesta dependencia	Observaciones
13 282217	2013-12-02	Dirección de signos distintivos	24/12/2013	15 días hábiles. Se verifica el correcto trámite de las decisiones
13 286918	2013-12-06	Grupo de defensa del consumidor		Se da traslado al Grupo de Control Disciplinario para evaluar investigación solicitada
13 288903	2013-12-10	Dirección de signos distintivos	02/01/2014	15 días hábiles. Responde la OTI indicando al ciudadano el procedimiento
13 291637	2013-12-13	Oficina de tecnología e informática		En trámite
13 292336	2013-12-13	Grupo de defensa del consumidor		En trámite
13 293610	2013-12-16	Dirección de servicios de comunicaciones		En trámite
13 293723	2013-12-17	Grupo centro de documentación e información	30/12/2013	8 días hábiles. Responde CDI. Se realiza retroalimentación al funcionario
13 299756	2013-12-24	Grupo de defensa del consumidor		En trámite
13 300426	2013-12-26	Dirección de servicios de comunicaciones		En trámite
13 301046	2013-12-27	Grupo de defensa del consumidor		En trámite

