

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Octubre 1º a diciembre 31 de 2014

Bogotá D.C., enero 2 de 2015

1. INFORMACIÓN GENERAL

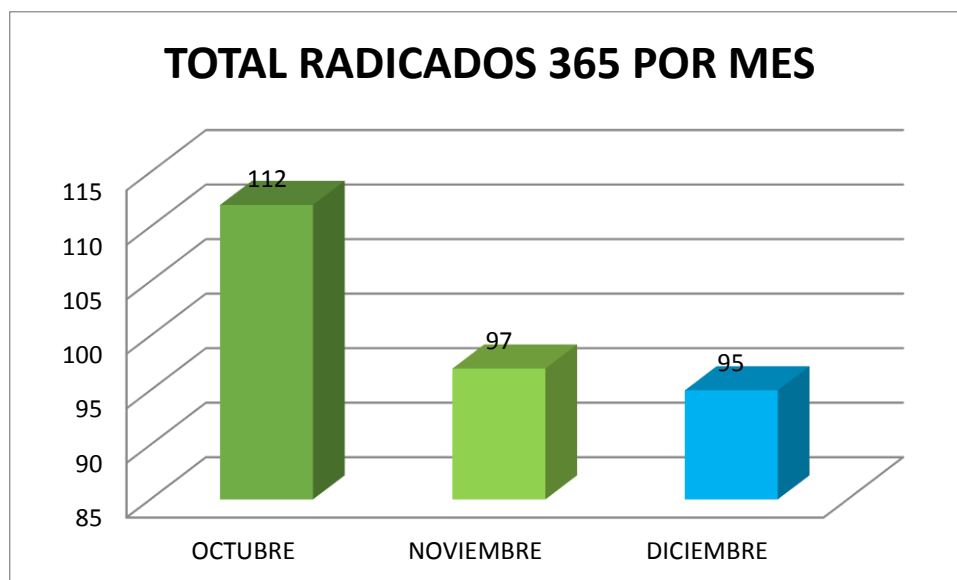
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 octubre, noviembre y diciembre de 2014.

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

MES	TOTAL RADICADOS
OCTUBRE	112
NOVIEMBRE	97
DICIEMBRE	95
Total	304

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:

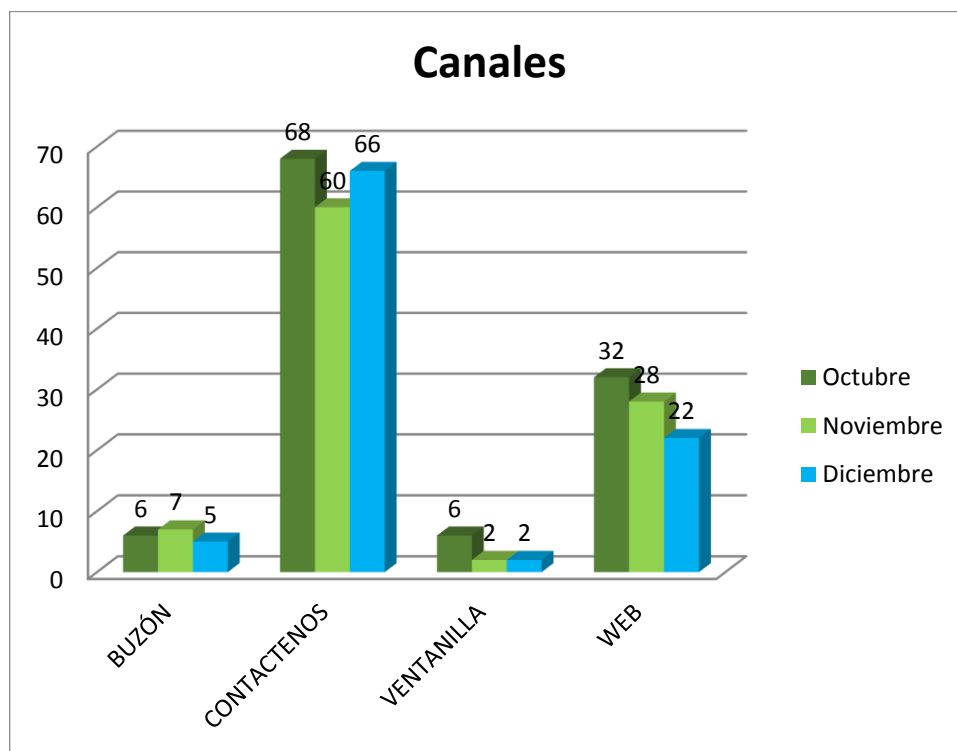


2. CANALES

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	6	7	5
CONTACTENOS	68	60	66
VENTANILLA	6	2	2
WEB	32	28	22
Sub Totales	112	97	95
TOTAL	304		

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



Durante el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, seguido por la página web, 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.

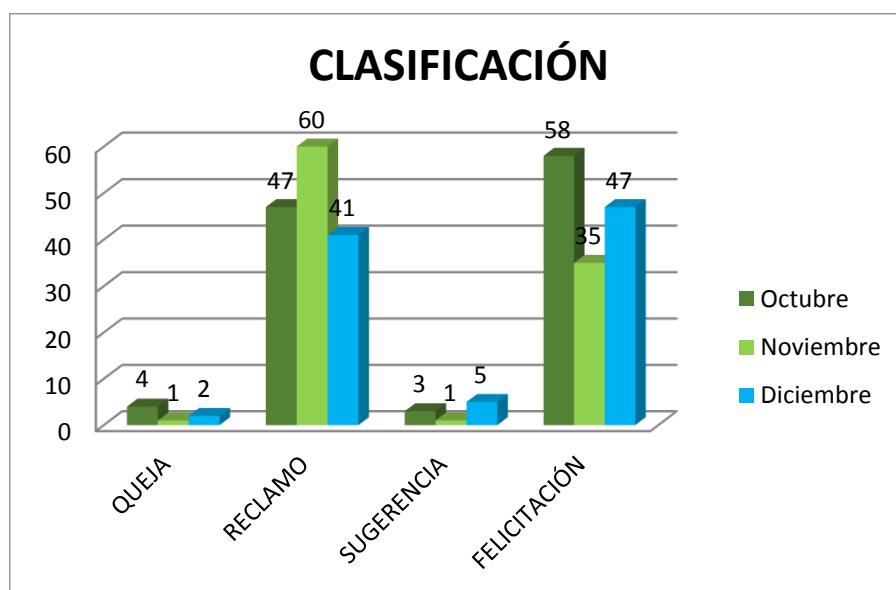
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	Octubre	Noviembre	Diciembre
QUEJA	4	1	2
RECLAMO	47	60	41
SUGERENCIA	3	1	5
FELICITACIÓN	58	35	47
Sub Total	112	97	95
TOTAL	304		

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



Los reclamos aumentaron presentaron un aumento en el mes de noviembre, nivelándose nuevamente en el mes de diciembre. Por otra parte, las felicitaciones mantuvieron cierta estabilidad en el transcurso de este periodo.

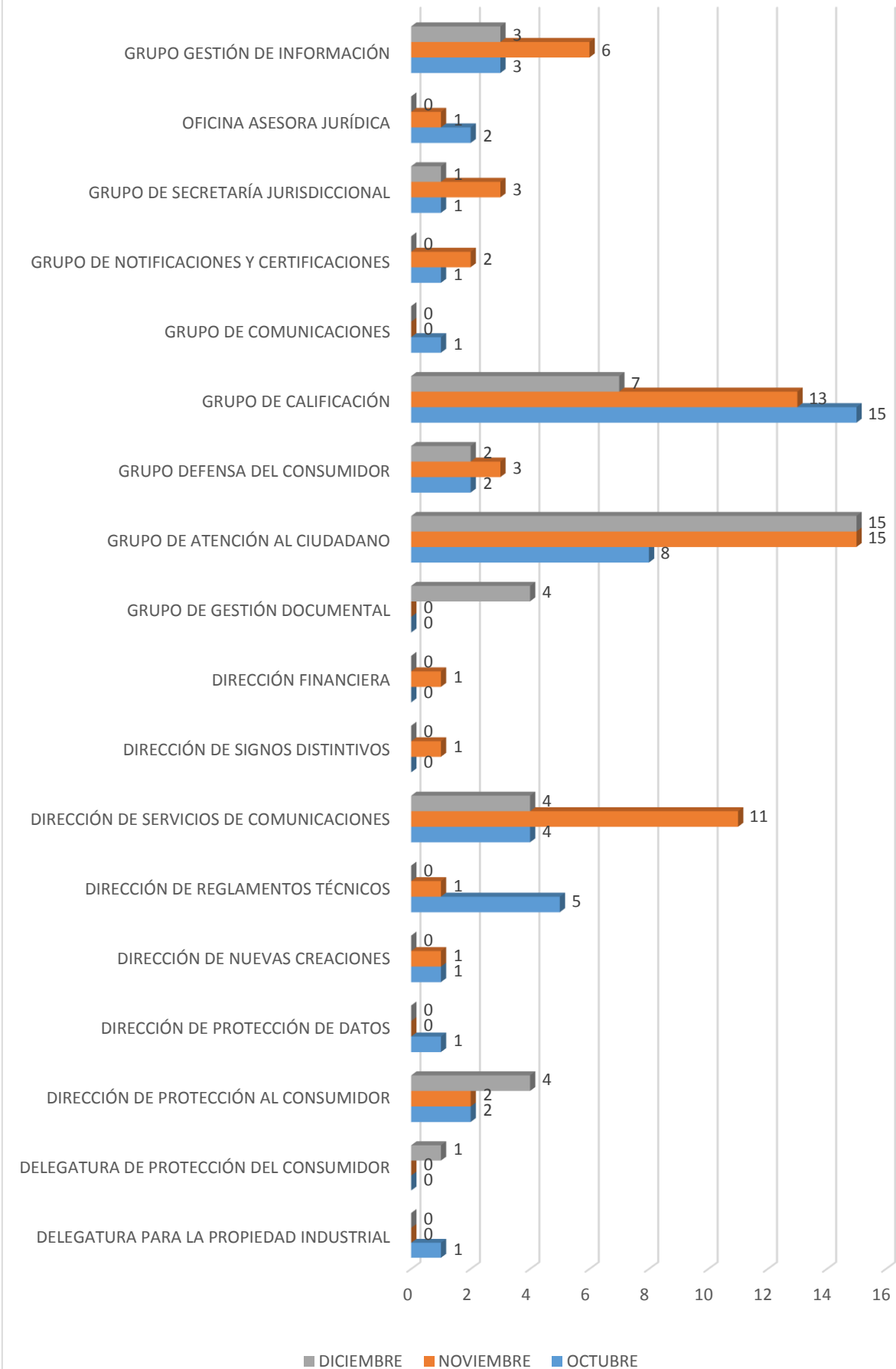
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

- RECLAMOS

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	0	0	1
DELEGATURA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	2	4	8
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	1	0	2
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	5	1	0	6
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	11	4	19
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	1	0	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	0	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	4	10
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	15	15	38
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	3	2	7
GRUPO DE CALIFICACIÓN	15	13	7	35
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0	0	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	2	0	3
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	1	3	1	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1	0	3
GRUPO GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3	6	3	6
TOTALES	47	60	41	148
		148		

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



TEMAS DE RECLAMOS

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DELEGATURA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	Trámite de recurso de apelación	0	0
DELEGATURA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	0	0	Reclamo por respuesta
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Respuesta a denuncias	1 decisión de investigación; 1 respuesta a denuncia.	2 por respuestas; 2 por trámite de denuncias.
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	Tiempo de trámite de denuncia	0	0
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	Respuesta a solicitud anterior	Tarifas de mantenimiento de patentes.	0
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	4 por Vo. Bo. Licencia de importación. 1 Por registro de productores e importadores	Registro de Productores e importadores	0
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3 por trámites de denuncia. 1 por notificación de resolución.	9 Trámites de denuncias de servicios de comunicaciones; 2 trámite de recursos de apelación	1 por trámite de recurso de apelación; 1 por respuesta; 2 por trámite de denuncias.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	Tarifas de registro de marca	0
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	información errada sobre trámite	0
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	Radicación de documentos.
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2 por atención telefónica. 4 por respuesta a DP. 1 por la no atención de funcionario. 1 por gestión.	1 información suministrada por el call center; 1 Información personal publicada en la consulta de trámites; 1 Atención de peticiones enviadas por e-mail; 8 respuestas a peticiones; 2 repuestas indicando requisitos de demanda; 2 trámites de denuncias.	12 por respuestas; 1 por aparente no atención a denuncia; 2 por atención del call center.
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Trámite de demanda	2 Trámite de demanda; 1 por atención en consulta de expedientes.	Trámite de demanda.
GRUPO DE CALIFICACIÓN	Trámite de demandas en la etapa de calificación.	2 Inadmisión de demanda; 11 trámite de demandas en calificación.	Trámite de demanda en calificación.
GRUPO DE COMUNICACIONES	Funcionamiento de consulta de patentes en la web.	0	0
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	Respuesta a solicitud anterior	1 Procedimiento de notificación electrónica; 1 trámite de expedición de documento solicitado.	0
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	Trámite de demanda	2 Trámite de demanda; 1 envío de documentos.	Envío de documentos
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Respuestas a consultas	Tiempo de respuesta de consulta	0
GRUPO GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Trámites en línea	Trámites en línea	Trámites en línea

- **QUEJAS**

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		0	1
GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	0	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	1
GRUPO DE CALIFICACIÓN	0	1	0
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	0	0
TOTALES	4	1	2
	7		

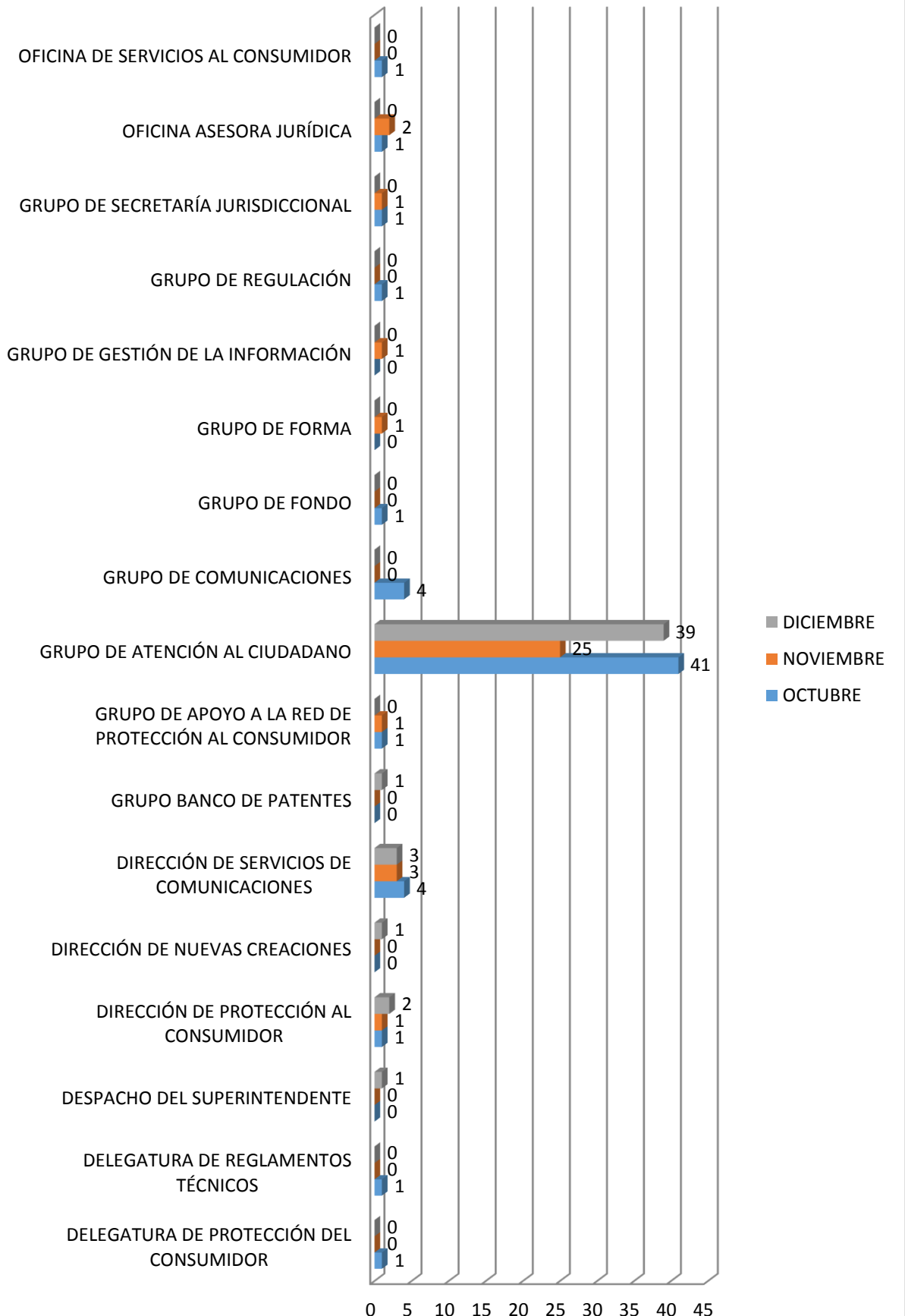
- **SUGERENCIAS**

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	0	0	1
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	0	0	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	1
GRUPO DE CALIFICACIÓN	0	1	1
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	0	0	1
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	0
TOTALES	2	1	5
	8		

- FELICITACIONES

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DELEGATURA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	0	0	1
DELEGATURA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	0	0	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	2	4
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	3	3	10
GRUPO BANCO DE PATENTES	0	0	1	1
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	0	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	25	39	105
GRUPO DE COMUNICACIONES	4	0	0	4
GRUPO DE FONDO	1	0	0	1
GRUPO DE FORMA	0	1	0	1
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	1	0	1
GRUPO DE REGULACIÓN	1	0	0	1
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	1	1	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	2	0	3
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR	1	0	0	1
TOTALES	58	35	47	140
	140			

Felicitaciones por Dependencia



DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DELEGATURA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	Asistencia a evento.	0	0
DELEGATURA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	Agradecimiento por gestión	0	0
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	0	0	Gestión del Sr. Superintendente.
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Agradecimiento por respuesta	Agradecimiento por trámite de denuncia.	1 por respuesta; 1 por trámite de denuncia.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	0	Gestión de la Dirección.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3 Por trámite de denuncias. Una por repuesta a Derecho de Petición.	Agradecimiento por trámite de denuncia.	1 por trámite de denuncia; 2 por respuestas.
GRUPO BANCO DE PATENTES	0	0	Respuesta.
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Atención en la Unidad Móvil.	Atención en la Unidad Móvil.	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28 Por respuestas a Derechos de Petición. 4 Por atención del Chat. 1 Por atención personalizada. 2 Por atención telefónica. 6 Por gestión de la entidad.	4 Atención call center; 1 atención chat; 1 atención personalizada; 2 gestión institucional; 17 respuestas a derechos de petición.	4 Atención call center; 1 por atención personalizada; 3 por gestión institucional; 31 por respuestas a derechos de Petición.
GRUPO DE COMUNICACIONES	Página web	0	0
GRUPO DE FONDO	Respuesta a Derecho de Petición	0	0
GRUPO DE FORMA	0	Respuesta a Derecho de Petición	0
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	0	Respuesta a Derecho de Petición	0
GRUPO DE REGULACIÓN	Gestión de funcionaria	0	0
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	Respuesta	Atención de funcionario	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Respuesta a Consulta	Respuesta a Consulta	0
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR	Gestión de información y divulgación.	0	0

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.

ACCIONES DE MEJORA: En el formato de registro de Quejas, Raclamos Sugerencias y Felicitaciones, adjunto, se ha incluido una columna con las acciones de mejora reportadas por algunas dependencias. Algunas dependencias atienden la solicitud de esta Coordinación de indicar la acción de mejora que se suscite a partir de la comunicación del Ciudadano, la cual es consignada en el formato de registro de QRSF mediante el cual se rinde el informe periódico.

Elaboró: Néstor Javier Córdoba Avellaneda

Aprobó: Ceira Morales Quiceno