

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

**Abril 1º a junio 30 de 2015
Bogotá D.C., julio 16 de 2015**

1. INFORMACIÓN GENERAL

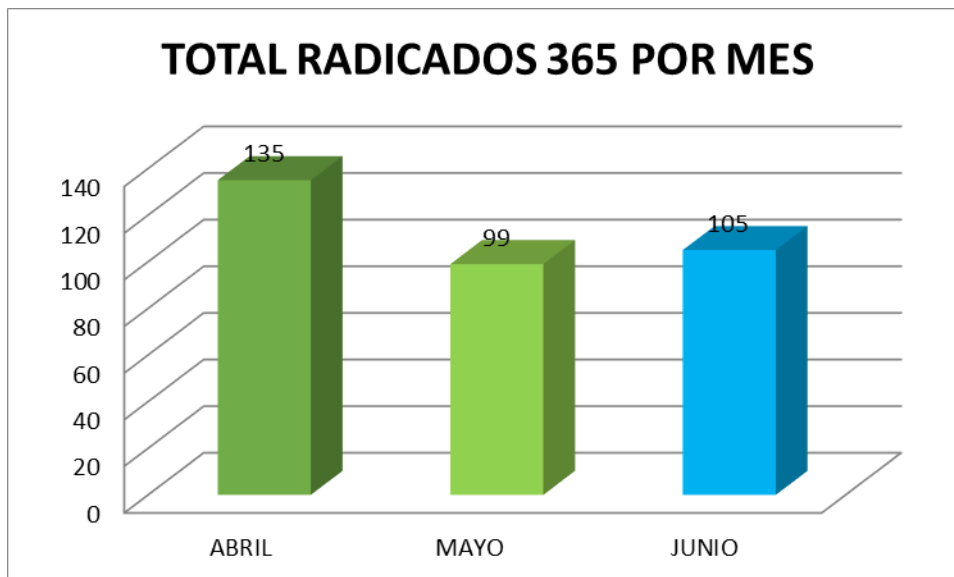
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 abril, mayo y junio de 2015.

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

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	135
MAYO	99
JUNIO	105
Total	339

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:

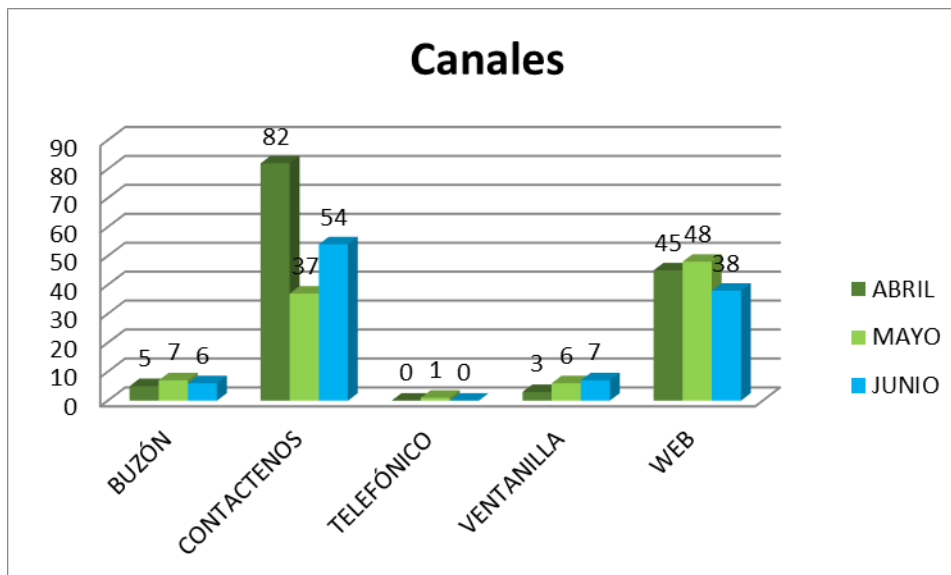


2. CANALES

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

Canal	ABRIL	MAYO	JUNIO
BUZÓN	5	7	6
CONTACTENOS	82	37	54
TELEFÓNICO	0	1	0
VENTANILLA	3	6	7
WEB	45	48	38
Sub Totales	135	99	105
TOTAL	339		

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



Durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2015, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, especialmente en los meses de abril y junio 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.

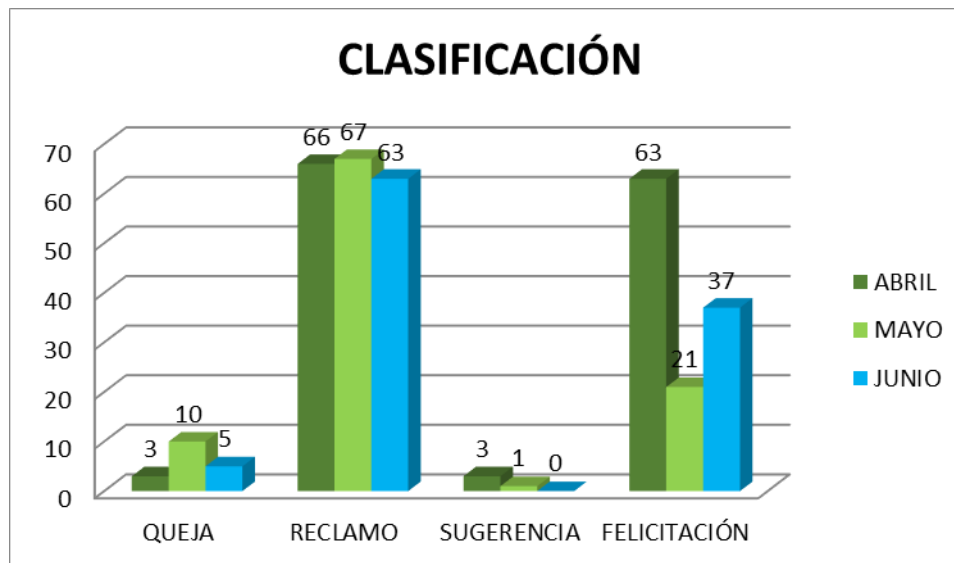
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO
QUEJA	3	10	5
RECLAMO	66	67	63
SUGERENCIA	3	1	0
FELICITACIÓN	63	21	37
Sub Total	135	99	105
TOTAL	339		

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



Las sugerencias presentaron un comportamiento estable durante este periodo. Las quejas tuvieron un leve aumento. La presentación de reclamos, presentó un comportamiento estable durante este trimestre, mientras que las felicitaciones mostraron una tendencia a la baja.

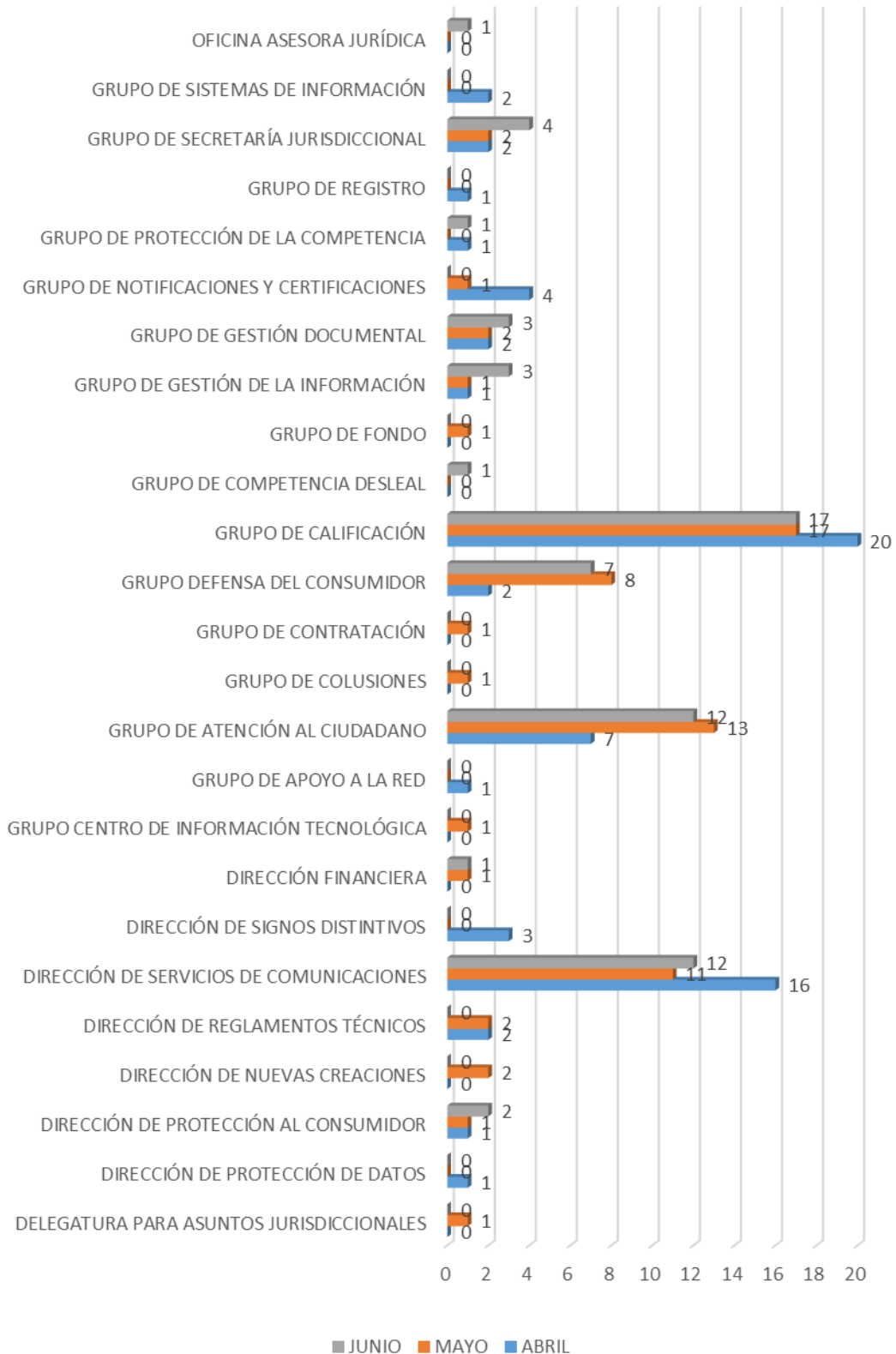
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	0	1	0	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	2	4
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	2	0	2
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	2	0	4
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	16	11	12	39
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	3	0	0	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	1	2
GRUPO CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA	0	1	0	1
GRUPO DE APOYO A LA RED	1	0	0	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	13	12	32
GRUPO DE COLUSIONES	0	1	0	1
GRUPO DE CONTRATACIÓN	0	1	0	1
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	8	7	17
GRUPO DE CALIFICACIÓN	20	17	17	54
GRUPO DE COMPETENCIA DESLEAL	0	0	1	1
GRUPO DE FONDO	0	1	0	1
GRUPO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	1	3	5
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	2	3	7
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	4	1	0	5
GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	0	1	2
GRUPO DE REGISTRO	1	0	0	1
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	2	2	4	8
GRUPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	0	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	1	1
TOTALES	66	66	64	196
	196			

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



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

ABRIL

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBJETO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	Trámite de denuncia
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Trámite de denuncia
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	1 por sanción; 1 por no respuesta a petición
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	16	1 por respuesta a denuncia; 15 por trámite de denuncias.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	3	2 por trámite de registro de marca; 1 por trámite de antecedentes marcarios.
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	No difusión e visita de Unidad Móvil
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1 por canal virtual de QRSF; 6 por respuestas.
GRUPO DE CALIFICACIÓN	20	18 por trámite de demanda; 1 por respuesta; 1 por trámite de subsanación.
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	Por trámite de demandas.
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	Por trámites en línea
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	Error en radicación de entrada.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	4	2 por trámite de notificación de actos administrativos; 2 reclamos por trámite de certificación.
GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	Por información publicada en la web.
GRUPO DE REGISTRO	1	Por no respuesta a petición.
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	2	2 por trámite de demanda.
GRUPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	1 por no respuesta; 1 por trámite de marca en línea.
TOTALES	66	

MAYO

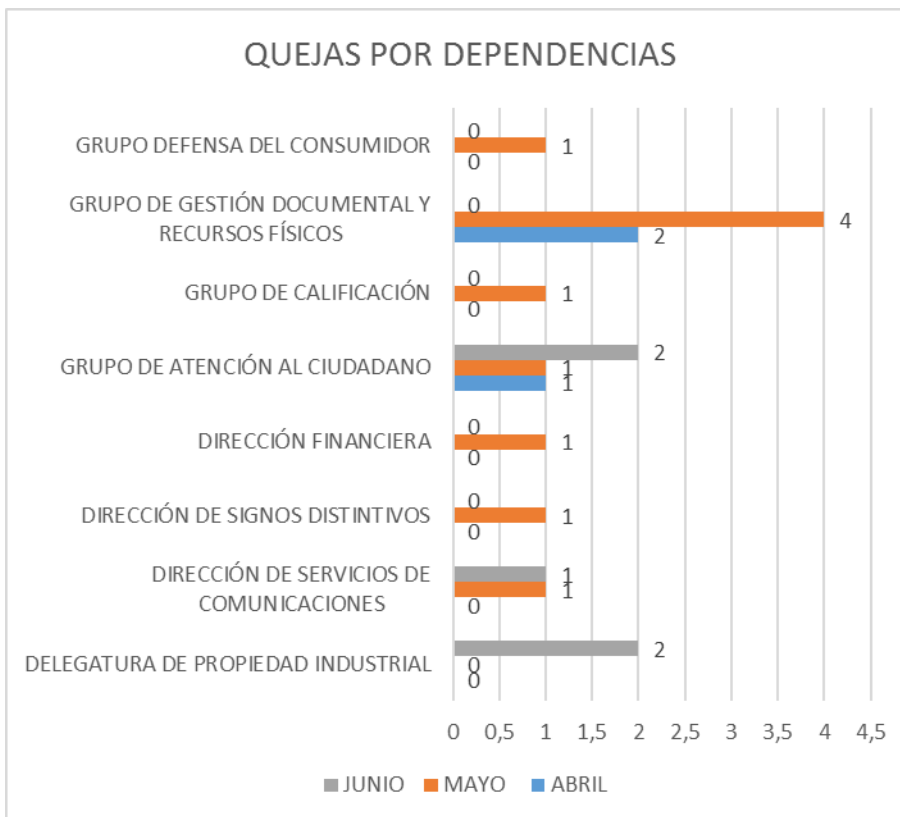
DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBJETO
DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Trámite de procesos jurisdiccionales.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	2	Trámite de solicitudes de patentes
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	Trámite de denuncia
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	No respuesta a solicitudes
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	1 por inscripción en el RFP; 1 por trámite de licencias de importación
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	11	3 por respuesta a denuncia; 8 por trámite de denuncias.
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Procedimiento para entrega de títulos
GRUPO CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA	1	Refrigerio ofrecido en capacitación
GRUPO DE COLUSIONES	1	Reclamo por respuesta
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	2 por gestión de la Entidad; 3 por información del call center; 2 por no respuesta; 5 por respuestas; 1 trámite de petición.
GRUPO DE CALIFICACIÓN	17	16 por trámite de demanda; 1 por trámite de subsanación.
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1	No respuesta derecho de petición
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	Por trámite de demandas.
GRUPO DE FONDO	1	Reclamo por trámite de solicitud de marca
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	Por trámites en línea
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	Error en radicación de entrada.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por trámite de notificación de acto administrativo
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	2	1 por trámite de demanda; 1 por devolución de título judicial.
TOTALES	67	

JUNIO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBJETO
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	2	1 por tramite de denuncia; 1 por respuesta
DIRECCION DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	12	2 por respuesta; 8 por reclamo por tramite de denuncia y 2 por tramite de recurso de apelación
DIRECCION FINANCIERA	1	Por atención en ventanilla de recaudos
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	4 por respuesta; 2 por consultas a través de la web ;1 por manejo de datos personales; 3 por información del call center; 1 reclamo por sistema tomaturno;1 por tramite de denuncia;
GRUPO DE CALIFICACIÓN	17	Por trámite de demanda
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	Por proceso coactivo
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	7	Por trámite de demanda
GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3	Por error en radicación en línea
GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	Por trámite de investigación
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	4	Por trámite de demanda
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por pérdida de folios de expediente
DIRECCION DE REGLAMENTOS TECNICOS	1	Pot trámite RFI en línea
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por término de respuesta
TOTALES	63	

QUEJAS

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DELEGATURA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	0	0	2	2
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	1	1	2
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	1	0	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	0	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	2	4
GRUPO DE CALIFICACIÓN	0	1	0	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	4	0	6
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	1	0	1
TOTALES	3	10	5	18
		18		



El detalle de las quejas presentadas durante el segundo trimestre es el siguiente:

QUEJAS ABRIL

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Información del call center
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1 por atención de guarda de seguridad; 1 comportamiento de funcionarios.
TOTALES	3	

QUEJAS MAYO

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por trámite de denuncia
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por atención en la ventanilla de recaudos
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Actuación de funcionario
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Información del call center
GRUPO DE CALIFICACIÓN	1	Por trámite de demanda
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por parcialidad de abogado en procesos
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	4	1 por atención de guarda de seguridad; 3 por radicación de contactenos.
TOTALES	10	

QUEJAS JUNIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por respuesta a registro de marca
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por respuesta a denuncia
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1 Por atención en el chat; 1 por información del Call center
DIRECCION DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por tramite de denuncia

SUGERENCIAS

ABRIL

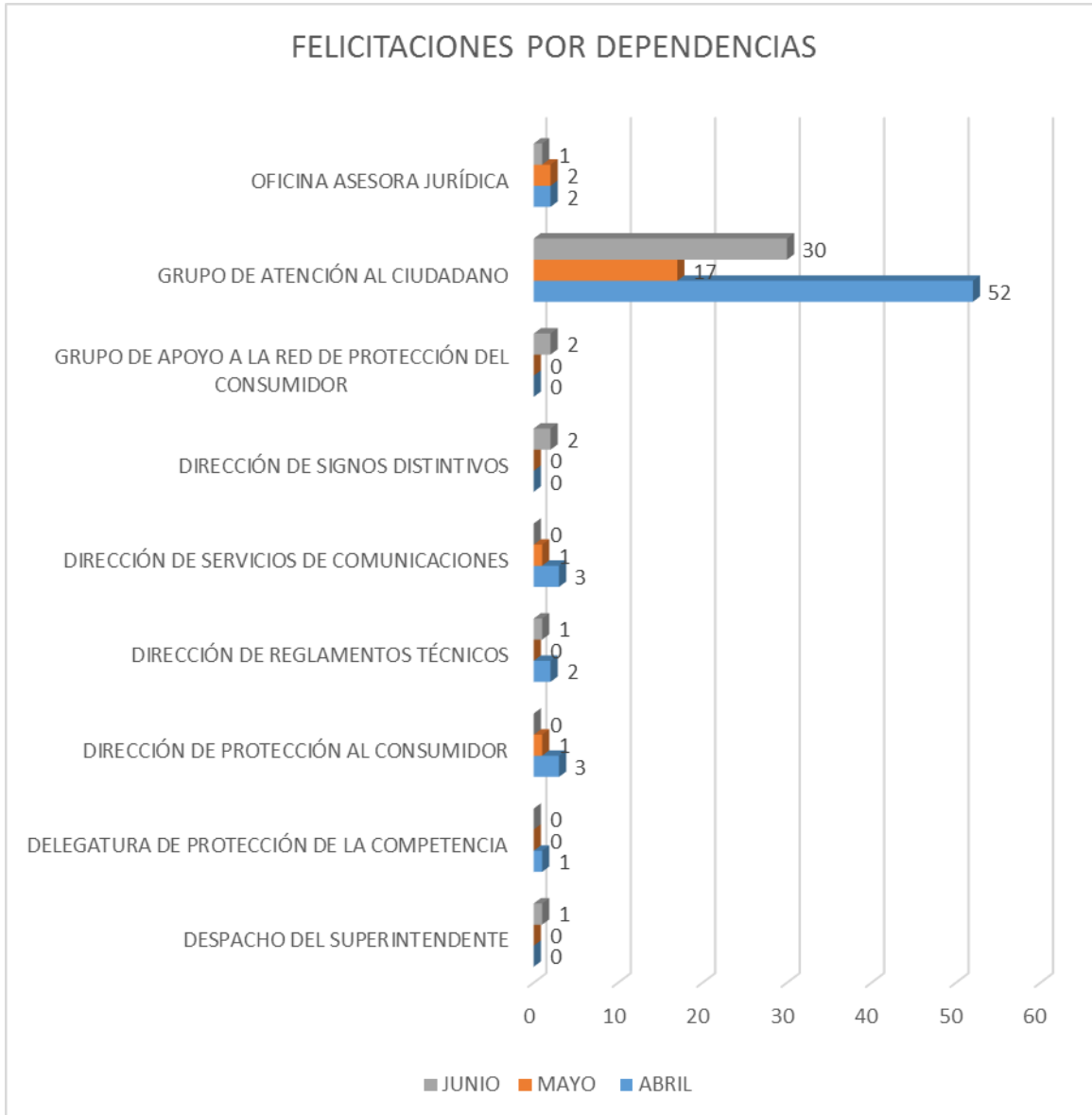
DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Ubicación pantalla del sistema tomaturno
GRUPO CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA	1	Requerimiento de patente
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	Información página web
TOTALES	3	

MAYO

Se presenta una sugerencia relacionada con las consultas en la página web, la cual es trasladada al Grupo de Comunicaciones.

FELICITACIONES

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	0	0	1	1
DELEGATURA DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1	0	4
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	0	1	3
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	1	0	4
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	0	2	2
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	0	0	2	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	52	17	30	99
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	1	5
TOTALES	63	21	37	121
	121			



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

ABRIL

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
DELEGATURA DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	Gestión de la Delegatura.
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	Por respuesta
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	Por respuesta
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	1 por trámite de denuncia; 2 por respuestas.
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	52	11 por atención del chat; 1 por atención del call center; 1 por atención al ciudadano; 1 por gestión de la entidad; 37 por respuesta; 1 por atención presencial.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	Por respuesta
TOTALES	63	

MAYO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por respuesta
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por respuestas.
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	3 por atención del chat; 1 por atención del call center; 5 por atención al ciudadano; 8 por respuesta;
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	Por respuesta
	21	

JUNIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por gestión del superintendente
DIRECCION DE REGLAMENTOS TECNICOS	1	Por respuesta
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	2	1 por respuesta; 1 por la labor realizada
GRUPO DE APOYO A LA RED	2	Por atención en la Casa del Consumidor Villavicencio
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	30	1 por atención en el conmutador, 5 por atención en el call center; 7 por atención en el chat; 13 por respuesta; 2 por atención en PAC Cali y Cúcuta; 2 por gestión de la entidad
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por respuesta
TOTALES	37	

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: Deisy J. Maldonado Pinzón / Néstor Javier Córdoba Avellaneda

Aprobó: Ceira Morales Quiceno