

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Periodo comprendido desde Julio1º a septiembre 30 de 2013

Bogotá D.C. Octubre 9 de 2013

1. INFORMACIÓN GENERAL

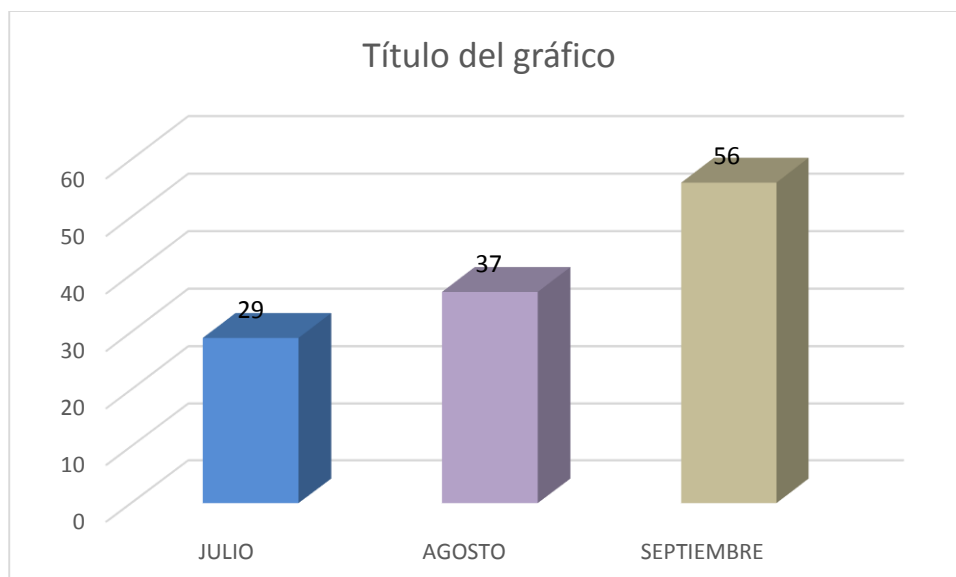
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011 y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas 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 julio, agosto y septiembre de 2013.

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

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	29
AGOSTO	37
SEPTIEMBRE	56
Total	122

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

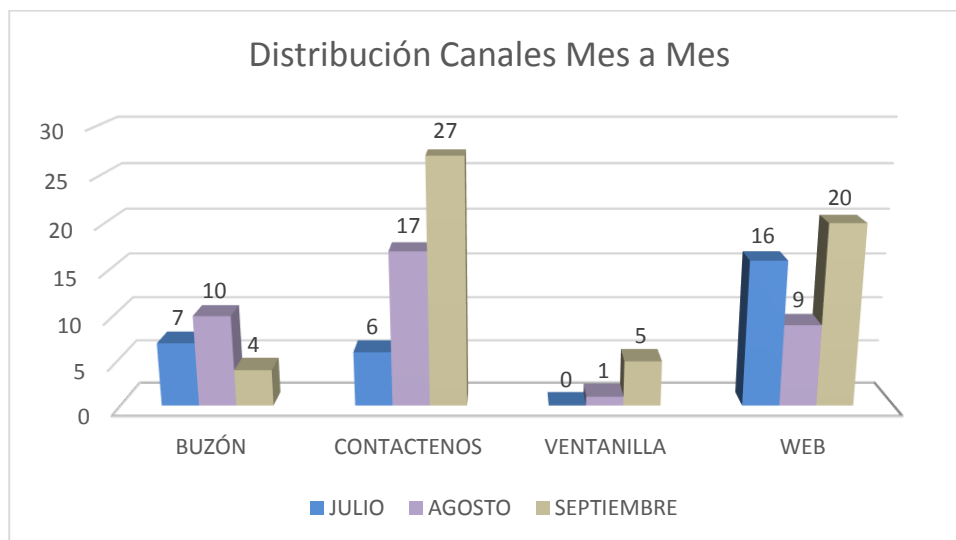


2. CANALES

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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
BUZÓN	7	10	4
CONTACTENOS	6	17	27
VENTANILLA	0	1	5
WEB	16	9	20
SUB TOTALES	29	37	56
GRAN TOTAL	122		

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



La mayoría de los ciudadanos acuden a los canales virtuales, como se evidencia en la gráfica, canal CONTACTENOS 50 radicados y canal WEB 45 radicados, por la facilidad de acceso. Sin embargo, el buzón es una buena opción de primera mano para que el ciudadano manifieste su opinión frente al servicio o atención recibidos.

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.

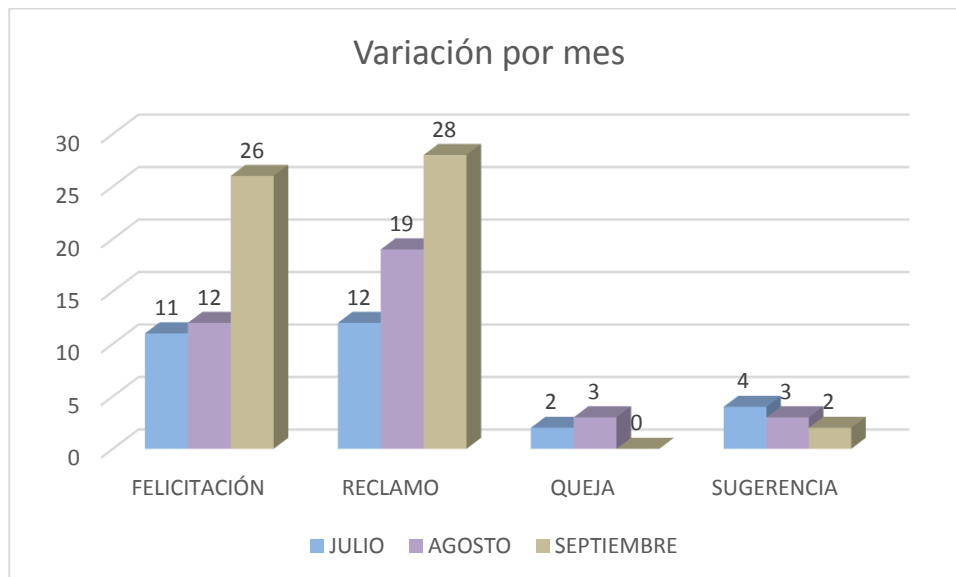
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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

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

CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FELICITACIÓN	11	12	26
RECLAMO	12	19	28
QUEJA	2	3	0
SUGERENCIA	4	3	2
SUB TOTALES	29	37	56
GRAN TOTAL	122		

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



En el presente informe se observa el aumento de radicados mes a mes, pasando de 29 en julio a 56 en el mes de septiembre; sin embargo, es importante tener en cuenta el aumento en el número de felicitaciones, que pasó de 12 en agosto a 26 en septiembre, es decir, que de la diferencia de 19 radicados entre agosto y septiembre, 14 corresponden a felicitaciones y 9 a reclamos, aclarando que las quejas disminuyeron en 3 y las sugerencias en 1.

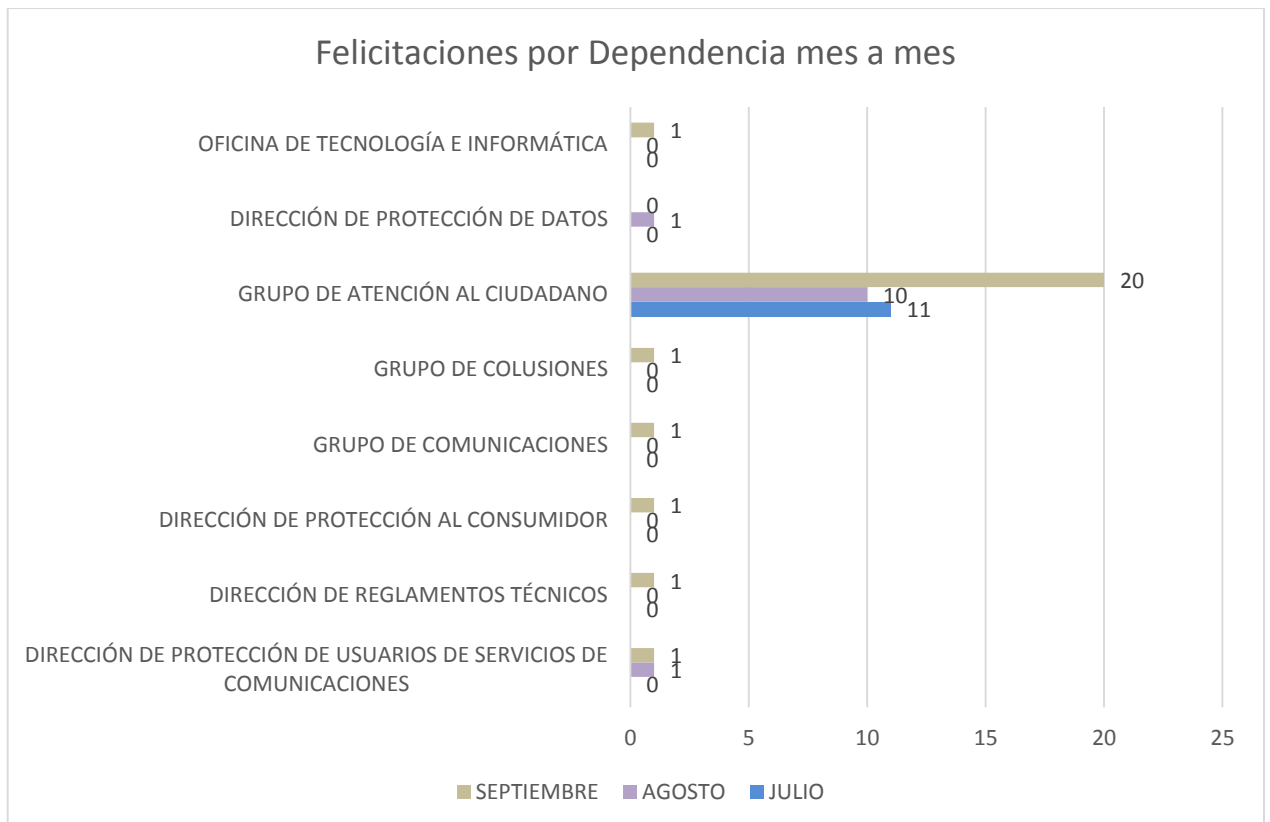
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

- FELICITACIONES

DEPENDENCIA	FELICITACIÓN		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	1	1
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	0	0	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	0	0	1
GRUPO DE COMUNICACIONES	0	0	1
GRUPO DE COLUSIONES	0	0	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	10	20
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	0	1	0
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	0	0	1
SUB TOTALES MENSUALES	11	12	26
GRAN TOTAL	49		

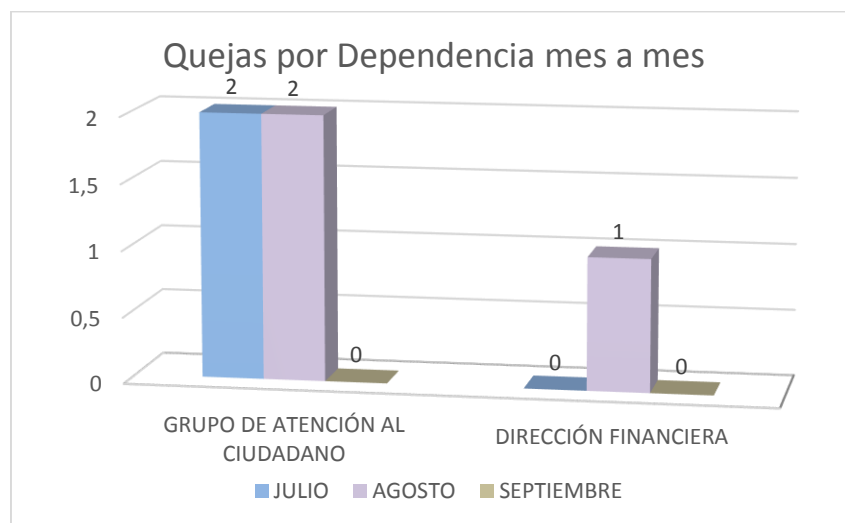
La tabla muestra la tendencia creciente de las felicitaciones en este periodo, resaltando el hecho de que los ciudadanos están manifestando su agradecimiento por las respuestas que se brindan a sus peticiones, emitidas principalmente por el Grupo de Atención al ciudadano. Esta tendencia se evidencia en la siguiente gráfica:



- QUEJAS

DEPENDENCIA	QUEJAS		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2	0
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	0
SUB TOTALES MENSUALES	2	3	0
GRAN TOTAL	5		

Se presentó una queja por presunta mala atención de un funcionario de la División Financiera, la cual fue trasladada y oportunamente respondida por esa dependencia. Las quejas recibidas para el Grupo de Atención al Ciudadano fueron motivadas por presunta mala información por parte de algún agente del Contact Center, estas fueron remitidas al operador del Contact Center para realizar el seguimiento y la respectiva retroalimentación a todos los agentes.



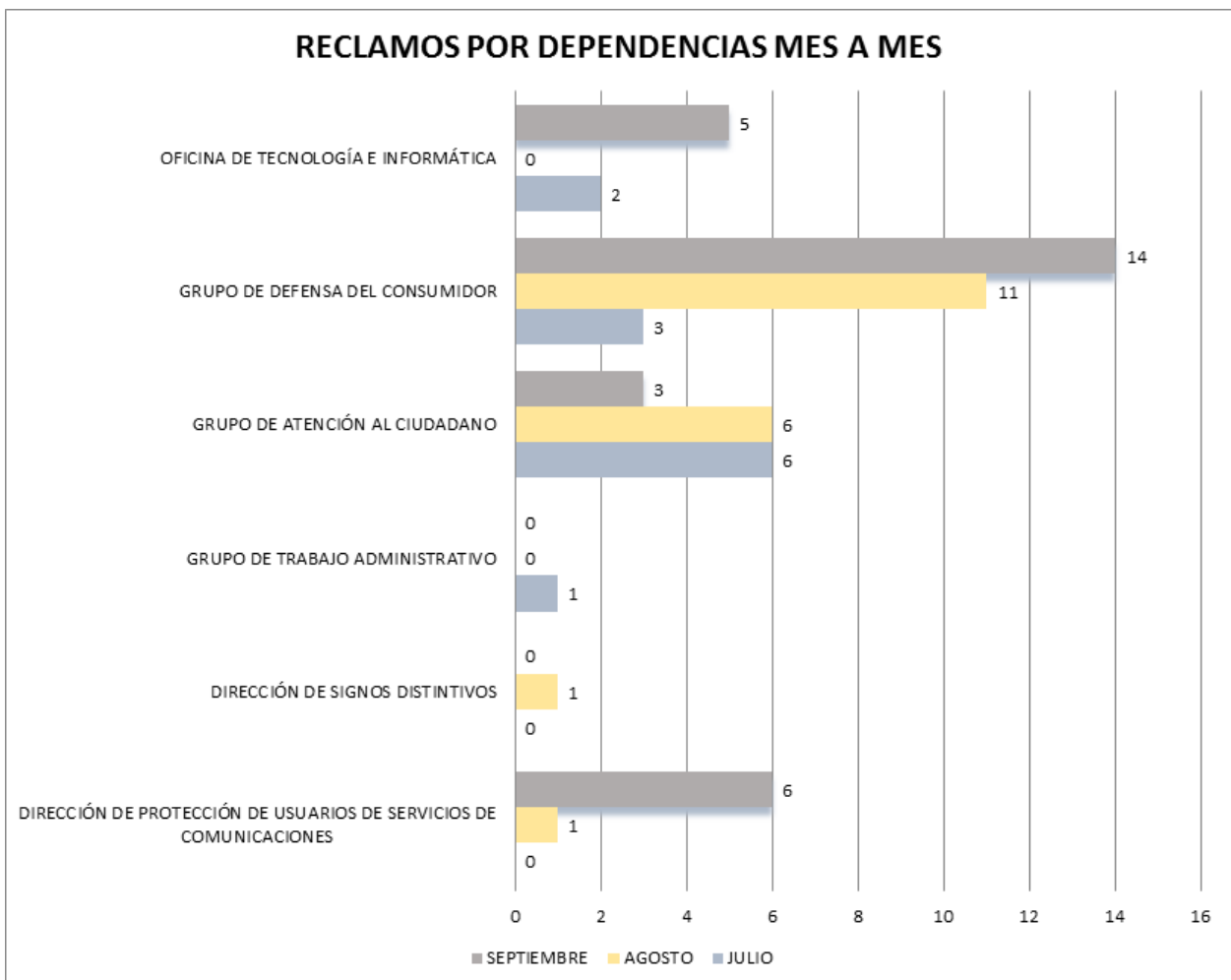
- RECLAMOS

DEPENDENCIA	RECLAMOS		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	1	6
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	1	0
GRUPO DE TRABAJO ADMINISTRATIVO	1	0	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	6	3
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	11	14
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	0	5
SUB TOTALES MENSUALES	12	19	28
GRAN TOTAL	59		

Esta tabla refleja las inconformidades de los ciudadanos frente a la gestión de la entidad. Así, se puede observar cómo 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.

Una situación parecida se presenta en la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en la que la congestión de procesos origina reclamos por parte de algunos ciudadanos.

En el Grupo de Atención al Ciudadano, se reciben reclamos relacionados con presunta mala información por parte de agentes del Contact Center, a los cuales se hace el correspondiente seguimiento y verificación.



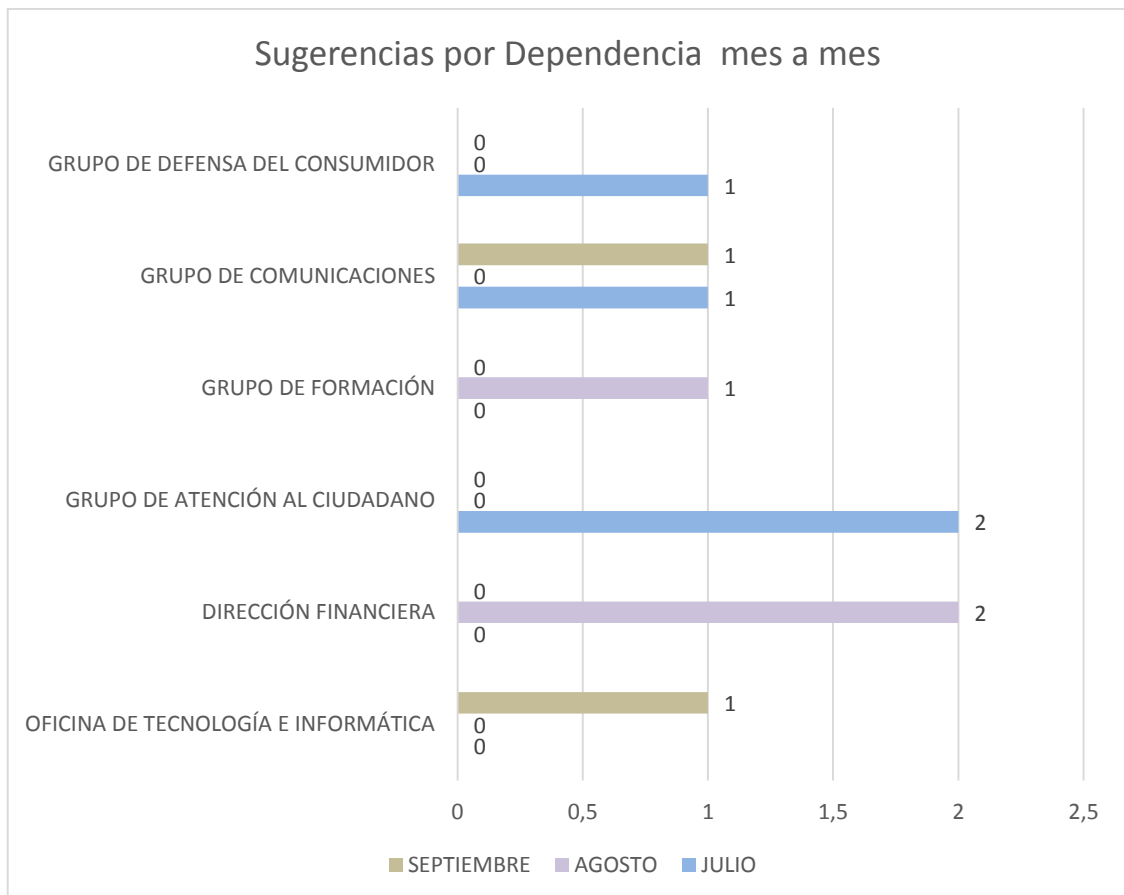
Cabe mencionar que en aras de dar una respuesta oportuna al ciudadano y teniendo en cuenta el carácter permanente del problema que origina los reclamos, el Grupo de Atención al Ciudadano esta asumiendo las respuestas de los reclamos presentados por los trámites de demandas o de procesos de servicios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

- **SUGERENCIAS**

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.

DEPENDENCIA	SUGERENCIAS		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	0	0	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	2	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	0
GRUPO DE FORMACIÓN	0	1	0
GRUPO DE COMUNICACIONES	1	0	1
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	0	0
SUB TOTALES MENSUALES	4	3	2
GRAN TOTAL	9		

La gráfica muestra la tendencia estable de las sugerencias, mes a mes.



5. NIVEL DE RESPUESTA DE QUEJAS 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 respuestas de los radicados correspondientes a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Sin embargo, teniendo en cuenta lo mencionado, se realizaron los siguientes traslados, durante el periodo objeto de este informe:

Radicación	Fecha Radicación	Dependencia responsable	Fecha remisión a dependencia	Fecha respuesta dependencia	Observaciones
13 160267	07/07/2013	GRUPO DE COMUNICACIONES	07/07/2013	23/07/2013	12 DÍAS HÁBILES
13 171066	19/07/2013	GRUPO ADMINISTRATIVO	30/07/2013	09/08/2013	14 DÍAS HÁBILES
13 179871	30/07/2013	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	09/08/2013	22/08/2013	
13-187306	06/08/2013	DIRECCIÓN FINANCIERA	15/08/2013	23/08/2013	11 DÍAS HÁBILES
13-191062	12/08/2013	DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	28/08/2013	10/09/2013	
13-196479	20/08/2013	DIRECCIÓN FINANCIERA	27/08/2013	02/09/2013	9 DÍAS HÁBILES
13-199476	22/08/2013	GRUPO DE FORMACIÓN	27/08/2013	17/09/2013	
13 208837	03/09/2013	GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	12/09/2013		No respuesta
13 217948	13/09/2013	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	17/09/2013		Se informa al ciudadano del traslado con el número 13-220288. No respuesta
13 222136	18/09/2013	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	19/09/2013		No respuesta
13 225073	23/09/2013	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	24/09/2013		No respuesta
13 225365	23/09/2013	GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	25/09/2013		No respuesta
13 225472	23/09/2013	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	26/09/2013	01/10/2013	6 DÍAS HÁBILES
13 228320	25/09/2013	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	30/09/2013		No respuesta
13 230262	27/09/2013	OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	30/09/2013		No respuesta

Elaboró : Néstor Javier Córdoba Avellaneda
Revisó : Ceira Morales Quiceno
Aprobó : Ceira Morales Quiceno