

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS

Enero 1º a Marzo 31 de 2013

Bogotá D.C., abril 24 de 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

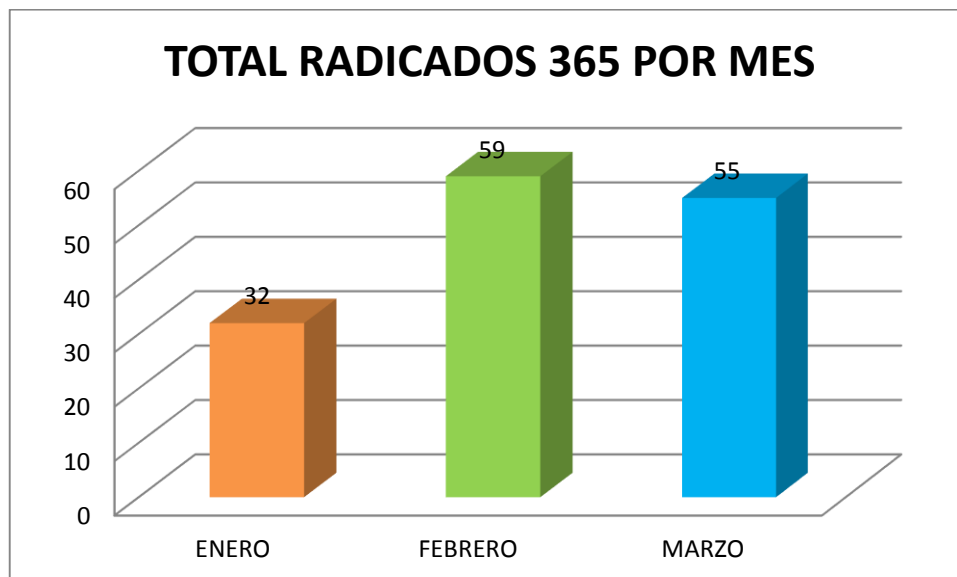
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
ENERO	32
FEBRERO	59
MARZO	55
Total	146

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:

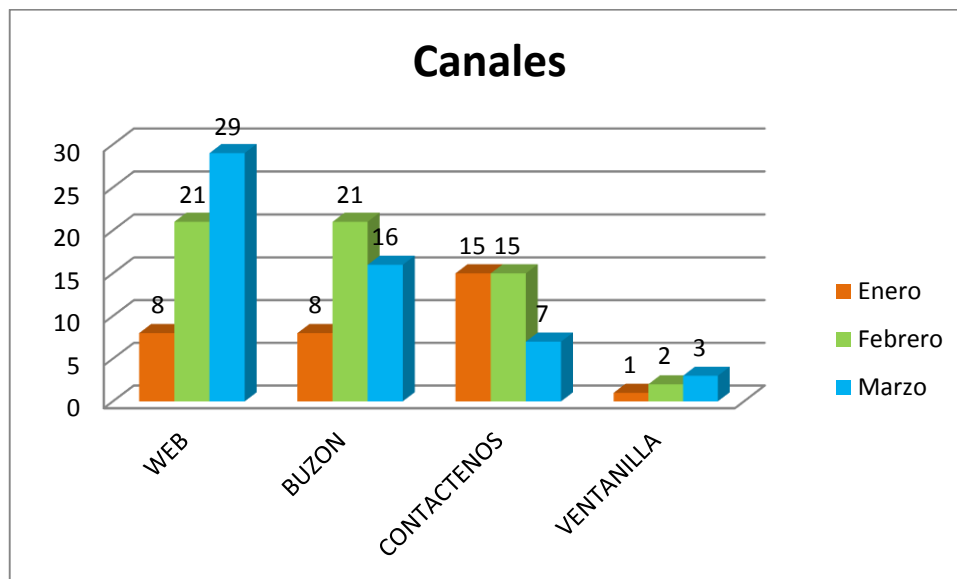


2. CANALES

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

Canal	Enero	Febrero	Marzo
WEB	8	21	29
BUZON	8	21	16
CONTACTENOS	15	15	7
VENTANILLA	1	2	3
Sub Totales	32	59	55
TOTAL	146		

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 y marzo de 2014, el canal más utilizado por los ciudadanos fue la página web; seguido por el buzón, consolidándose como la opción de primera mano que tienen los ciudadanos cuando acuden a los canales presenciales de Atención al Ciudadano.

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.

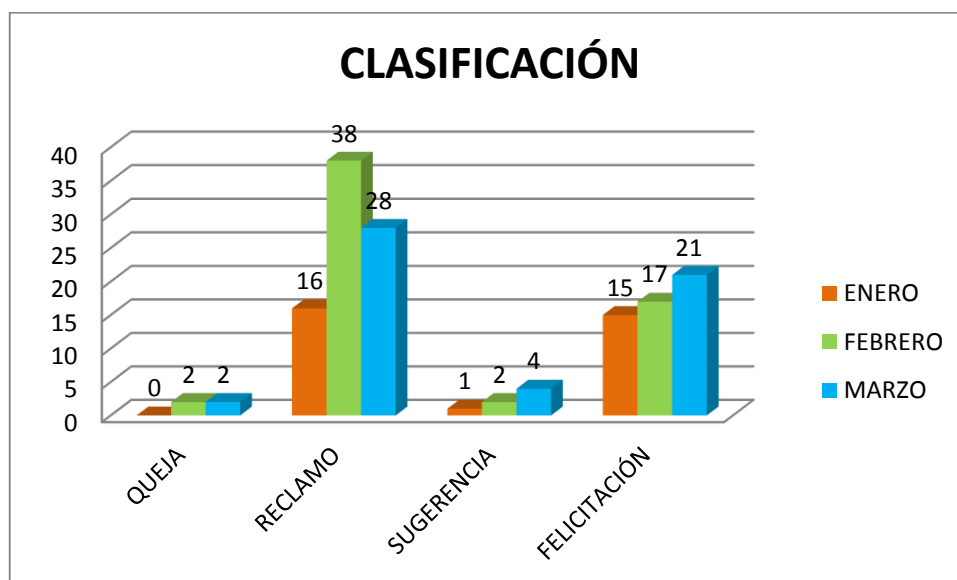
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	0	2	2
RECLAMO	16	38	28
SUGERENCIA	1	2	4
FELICITACIÓN	15	17	21
Sub Total	32	59	55
TOTAL	146		

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



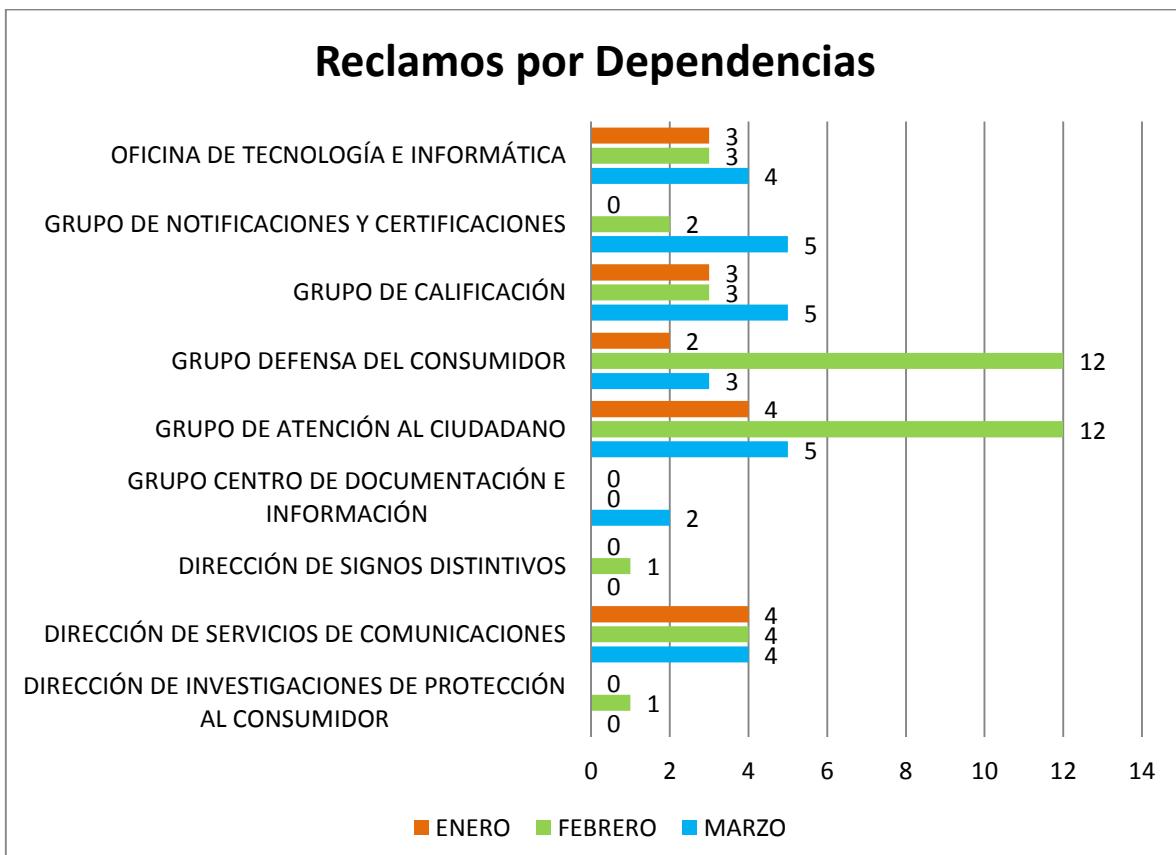
Es importante resaltar el comportamiento de las felicitaciones, que mes a mes han ido consolidándose con el mayor número de radicados. También se resalta el comportamiento de los reclamos y las quejas cuya variación de un mes a otro se mantiene en rangos estables.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

- RECLAMOS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	0	1	0
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	4	4
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	1	0
GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	12	5
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	12	3
GRUPO DE CALIFICACIÓN	3	3	5
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	0	2	5
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	3	4
Sub totales	16	38	28
TOTAL	82		



- **Enero**

Los cuatro reclamos, correspondientes a la Dirección de Investigaciones de Servicios de Comunicaciones, hacen referencia al trámite de denuncias y de recursos de apelación, llevado a cabo en esta dependencia. De estos, dos fueron respondidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicando a los ciudadanos los pormenores del trámite; los restantes fueron trasladados, encontrándose aún pendientes de respuesta, por lo que se procede a enviar memorando solicitando la atención correspondiente.

El Grupo de Calificación recibió tres reclamos relacionados con el trámite de admisión de las demandas, uno de los cuales fue trasladado y respondido por esa dependencia dentro del término. Los dos restantes fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicándole al ciudadano el objeto de la etapa de calificación.

De los dos reclamos referentes a trámite y decisión de procesos jurisdiccionales, uno fue respondido directamente por el Grupo de Atención al Ciudadano y el otro fue trasladado al Grupo de Defensa del Consumidor para su atención directa. Se envió memorando recordando su atención, dado que, a la fecha, no ha sido respondido.

De los tres reclamos recibidos por la Oficina de Tecnología e Informática, se trasladaron dos. Se envió memorando recordando la atención del que queda pendiente de respuesta a la fecha.

El Grupo de Atención al Ciudadano recibió cuatro reclamos, uno relacionado con la aclaración de una respuesta emitida anteriormente, dos con la atención personalizada, concretamente con el sistema de turnos, y uno relacionado con la atención telefónica. Se verificó la información, evidenciando que se trata de casos aislados, realizando, sin embargo, la retroalimentación al operador del Contact Center.

- **Febrero**

El Grupo de Defensa del Consumidor recibió doce reclamos relacionados con trámite de demandas. De estos, cuatro fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, los demás, por su nivel de complejidad, fueron remitidos a esa Dependencia para su debido trámite.

Así mismo, el grupo de Atención al Ciudadano recibió doce reclamos, de los cuales, 6 estuvieron relacionados con respuestas que fue necesario aclarar a los ciudadanos, especialmente en el tema de requisitos de demanda; dos estuvieron relacionados con atención telefónica, una por Atención Personalizada, dos por la información suministrada y una por la gestión de la Entidad.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones recibió cuatro reclamos, tres por trámite de denuncias y uno por error de información en una Resolución.

Para el Grupo de Calificación se radicaron tres reclamos, concernientes al tiempo del proceso en la etapa de Calificación.

La Oficina de Tecnología e Informática atendió tres reclamos a cerca del funcionamiento de la página web y de los servicios en línea.

Para el Grupo de Notificaciones y Certificaciones se presentaron dos reclamos relacionados con los procesos de notificación de los actos administrativos.

La Dirección de Protección al Consumidor, recibió un reclamo por el trámite de una denuncia. Y la Dirección de Signos Distintivos recibió un reclamo por la información contenida en los listados de antecedentes marcarios.

- **Marzo**

La Oficina de Tecnología e Informática recibió cuatro reclamos relacionados con las consultas y radicaciones en línea; estos son respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, después de verificar el correcto funcionamiento de la página web, indicando a los ciudadanos los demás canales a través de los cuales puede contactarse con la Entidad.

El Grupo de Notificaciones y Certificaciones recibió cinco reclamos relacionados todos con los procesos de notificación de resoluciones, los cuales fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, después de haber verificado el estado de cada uno de los trámites.

El Grupo de Calificación recibió cinco reclamos, dos relacionados con el tiempo transcurrido desde la presentación de la demanda y tres por el rechazo de la demanda después de haber sido inadmitida y no subsanada. Estas fueron respondidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicando, en el primer caso, la importancia de hacer el seguimiento a través de la consulta del estado diario a fin de enterarse de la emisión del Auto admisorio o inadmisorio y, en el segundo caso, aclarando el proceso para el rechazo de la demanda y sugiriendo la nueva presentación de la misma, observando los requisitos del Artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.

El Grupo de Defensa del Consumidor, recibió tres reclamos, dos relacionados con el tiempo del proceso y uno con la anulación de la demanda. Estos fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicando el estado del trámite y las causales de anulación de la demanda, sugiriendo la nueva presentación, llenando los requisitos legales.

El Grupo Centro de Documentación e Información recibió dos reclamos relacionados con el trámite que se da a las comunicaciones enviadas a través del correo institucional contactenos@sic.gov.co. Esta dependencia atendió una, informado sobre la retroalimentación realizada a los encargados del mencionado procedimiento; frente al otro reclamo, se solicitó al ciudadano más información con respecto al caso concreto, a fin de hacer la verificación pertinente.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones recibió 4 reclamos, los cuales fueron atendidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, en la medida en que se trataba de aclarar el proceso de la vía gubernativa.

Así mismo, el grupo de Atención al Ciudadano recibió cinco reclamos, de los cuales 2 estuvieron relacionados con supuesta omisión de información relacionada con la emisión de Autos dentro de procesos jurisdiccionales, frente a los cuales, una vez se verificaron las fechas de consultas en nuestro contact center, se indica que no hubo omisión, pues para estas fechas, los Autos aún no se habían proferido.

Frente a uno relacionado con información incorrecta suministrada en 2011, se le contestó que la empresa operadora del Contact Center actualmente, no es la misma que se encontraba en 2011, por lo que se hace retroalimentación a los agentes sobre el tema. Por otra parte, se aclara respuesta enviada anteriormente sobre presentación de demanda y frente a la cual el ciudadano presenta inconformidad. Finalmente, se realiza retroalimentación a todos los agentes sobre información inexacta brindada a una ciudadana quien presenta reclamo al respecto.

- **QUEJAS**

QUEJAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	1	0
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO (TRASLADO)	0	1	0
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	0	2
Sub totales	0	2	2
TOTAL	4		

- **Enero**

No hubo quejas contra funcionarios o contratistas de la Entidad.

- **Febrero**

La Dirección de Nuevas Creaciones atendió una queja presentada por un ciudadano al no ser atendido por un funcionario de esa dependencia.

Por otra parte, se traslada al grupo de Control Disciplinario Interno una solicitud de investigación, presentada por la Procuraduría General de la Nación.

- **Marzo**

Se reciben dos quejas para el Grupo de Atención al Ciudadano, una relacionada con la no radicación oportuna de una solicitud de registro de marca, frente a la cual se informó al ciudadano sobre la verificación y retroalimentación al agente responsable; y la otra relacionada con la calidad de la atención a través del call center, informando al ciudadano la correspondiente retroalimentación a los agentes, pero recordándole el carácter respetuoso que deben tener las peticiones de los ciudadanos.

- **SUGERENCIAS**

SUGERENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	2
GRUPO DE COMUNICACIONES	0	1	0
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	0	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	0	0	1
Sub totales	1	2	4
TOTAL	7		

- **Enero**

Solamente se presentó una sugerencia para el Grupo de Atención al Ciudadano, relacionada con la ubicación de los puntos de atención en las ciudades diferentes a Bogotá.

- **Febrero**

Se recibieron dos sugerencias, una relacionada con el posible uso de sellos para las planillas de mensajería en el área de Atención Personalizada de Atención al Ciudadano y otra con la suscripción a los boletines de prensa de la Entidad.

- **Marzo**

Se presentaron dos sugerencias al Grupo de Atención al Ciudadano, una relacionada con la información que se solicita dos veces para consultas en el chat institucional, frente a lo cual se informa al ciudadano que se está trabajando para que esta situación no se presente; otra sugerencia tiene que ver con brindar más información del procedimiento de radicación de las solicitudes de Propiedad Industrial; frente a detalles como la foliada del expediente, se realiza la correspondiente retroalimentación.

Otra sugerencia es presentada sobre el tema de notificación de las providencias jurisdiccionales, dentro del proceso de las demandas, se informa al ciudadano, que el procedimiento es el establecido legalmente.

Finalmente, hay una sugerencia sobre incluir el tema de servicios funerarios dentro de las competencias de la Superintendencia en el ámbito de Protección al Consumidor, frente a lo cual se le informa que este tema ya es asumido por la Entidad, a la luz de la Ley 1480 de 2011.

- **FELICITACIONES**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	0	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	17	19
GRUPO DE FORMACIÓN	0	0	1
Sub totales	15	17	21
TOTAL	53		

- **Enero**

El Grupo de Atención al Ciudadano recibió 15 felicitaciones, de las cuales una es por la atención telefónica, nueve por respuestas a derechos de petición, tres por la atención personalizada y dos por la gestión de la Entidad.

- **Febrero**

El Grupo de Atención al Ciudadano recibió diecisiete felicitaciones, de las cuales cinco son por la atención personalizada, nueve por respuestas a derechos de petición, y tres por la gestión de la Entidad. Se resalta el número de felicitaciones recibidas por esta dependencia, frente al número de reclamos.

- **Marzo**

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el Grupo de Formación, recibieron una felicitación, cada una, por la gestión realizada. Por otra parte, el Grupo de Atención al Ciudadano recibió 19 felicitaciones relacionadas con la calidad de la atención ofrecida a través de los diferentes canales, con las respuestas emitidas a los derechos de petición y con la gestión de la Entidad.

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. Sin embargo, existen dependencias que no tramitan las comunicaciones trasladadas, por lo que se solicita la colaboración de la Oficina de Control Interno a fin de lograr que, dentro del desarrollo de las funciones jurisdiccionales, las inconformidades de los ciudadanos frente al tema particular, sean atendidas. Se anexan los memorandos recordatorios enviados durante el periodo y que no han sido atendidos.

Por otra parte, es necesaria la concientización de todas las dependencias de la Superintendencia frente al tema de las acciones de mejora que se deben emprender con base en la quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos y la necesidad de informarlas a esta dependencia para el correspondiente registro y reporte a Control Interno. En este sentido, esta Coordinación solicita en los memorandos de traslado, se informen estas acciones de mejora, sin que hasta el momento sean atendidas dichas solicitudes.