

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Abril 1º a Junio 30 de 2014

Bogotá D.C., Julio 17 de 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

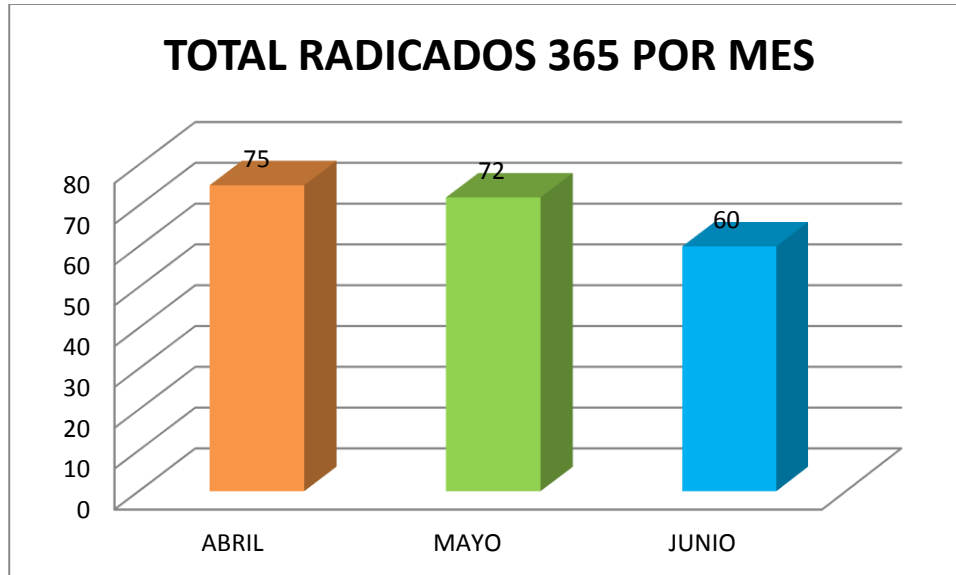
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	75
MAYO	72
JUNIO	60
Total	207

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:

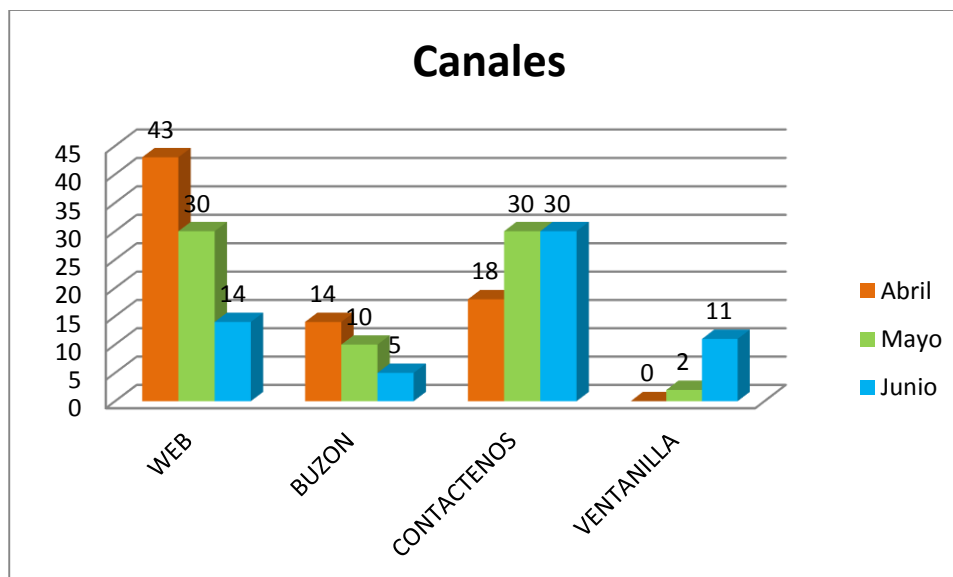


2. CANALES

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
WEB	43	30	14
BUZON	14	10	5
CONTACTENOS	18	30	30
VENTANILLA	0	2	11
Sub Totales	75	72	60
TOTAL	207		

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 2014, el canal más utilizado por los ciudadanos fue la página web; seguido por el correo electrónico, evidenciándose cómo hay 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.

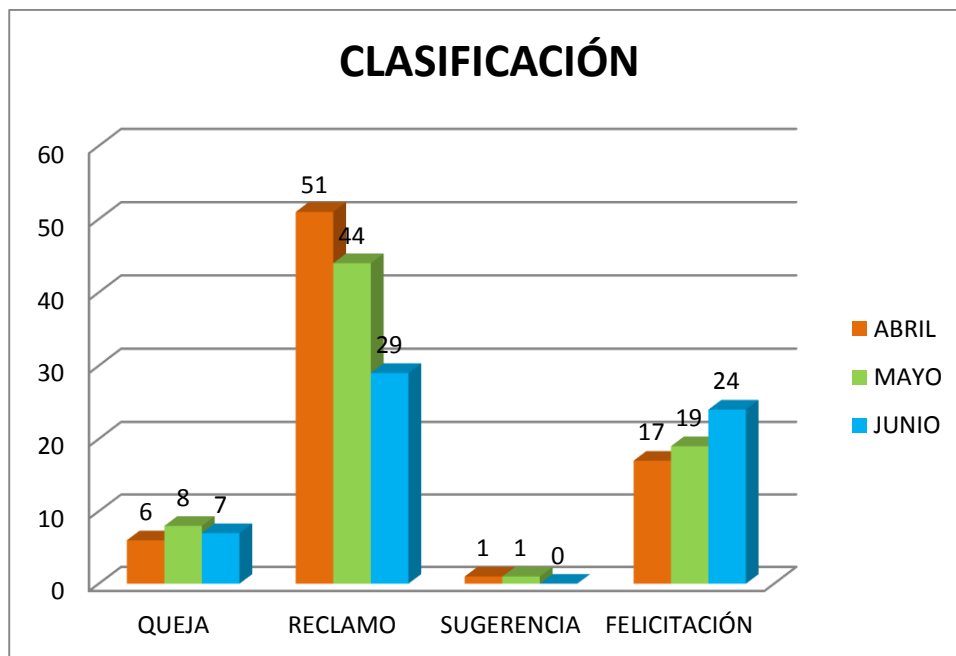
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	6	8	7
RECLAMO	51	44	29
SUGERENCIA	1	1	0
FELICITACIÓN	17	19	24
Sub Total	75	72	60
TOTAL	207		

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



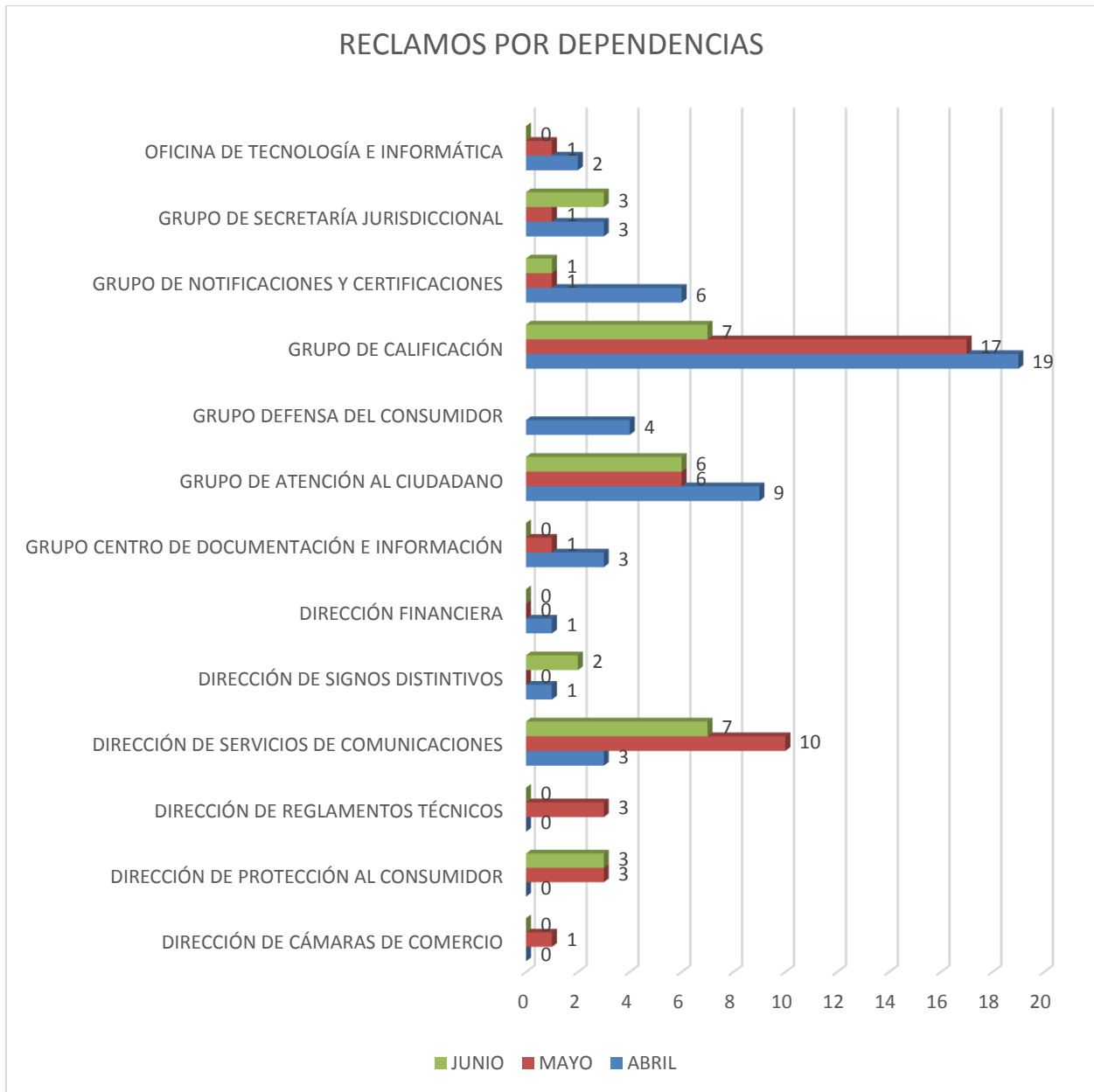
Es importante resaltar el comportamiento de las felicitaciones, que durante el segundo trimestre aumentaron, frente al número total de radicados. También se resalta el comportamiento de los reclamos, que disminuyeron mes a mes y las quejas cuya variación de un mes a otro se mantiene en rangos estables.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

- **RECLAMOS**

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	0	1	0
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	0	3	3
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	0	3	0
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	10	7
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	0	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	0
GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN	3	1	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	6	6
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4		
GRUPO DE CALIFICACIÓN	19	17	7
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	6	1	1
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	3	1	3
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	1	0
TOTALES	51	44	29
	124		



- **Abril**

La Oficina de Tecnología e Informática recibe dos reclamos relacionados con las consultas y radicaciones en línea, uno es trasladado a esa dependencia y el otro es respondido 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 Secretaría de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, recibió tres reclamos, dos relacionados con el trámite de demandas de los cuales se traslada uno para su atención; el otro reclamo a nombre de esta dependencia es por la no atención de una petición de información de un ciudadano sobre un proceso en trámite, estos dos últimos fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, después de haber verificado el estado del trámite y de confirmar el envío de la respuesta de la petición.

Seis reclamos fueron radicados para el Grupo de Notificaciones y Certificaciones, cinco relacionadas con el procedimiento de notificación de actos administrativos y uno con el trámite de autenticación de firma de certificados de existencia de representación legal. De estos, cuatro fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano.

El Grupo de Calificación, recibió diecinueve reclamos, relacionados con el tiempo transcurrido desde la presentación de la demanda, por la inadmisión y rechazo de las demandas y uno por el procedimiento de notificación. Estas fueron respondidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicando, 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; 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 cuatro reclamos, relacionados con el tiempo del proceso. Dos fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, indicando el estado del trámite, en el primer caso y las causales de anulación de la demanda, sugiriendo la nueva presentación, llenando los requisitos legales.

El Grupo Centro de Documentación e Información recibió tres reclamos relacionados con la atención en el área de radicación, las cuales fueron trasladadas a esa dependencia.

La Dirección Financiera recibió un reclamo, relacionado con la atención en el área de recaudos.

Se presentó un reclamo relacionado con el trámite de una marca, el cual fue respondido por el Grupo de Atención al Ciudadano aclarando el procedimiento de notificación.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, recibió 3 reclamos, dos los cuales fueron atendidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, en la medida en que se trataba de indicar el estado del trámite.

Así mismo, el grupo de Atención al Ciudadano recibió nueve reclamos, de los cuales, 1 hace referencia información suministrada a través del chat sobre el procedimiento de radicación de las comunicaciones que ingresan a través del correo institucional contactenos@sic.gov.co. Frente a uno

relacionado con una mala información suministrada en 2011, se le informa 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.

- **Mayo**

El Grupo Calificación, recibió 17 reclamos relacionados, especialmente con el tiempo en el trámite de la demanda, casos en los cuales el GAC informa a los ciudadanos sobre la etapa de Calificación. Otros reclamos tiene que ver con la inadmisión y rechazo por no subsanación de las demandas, a los cuales se responde con el procedimiento de inadmisión y rechazo, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones tuvo durante el mes de mayo 10 reclamos, de los cuales 2 tiene que ver con respuesta emitidas a denuncias presentadas, una fue respondida por el GAC y otra fue trasladada a la Dirección para una respuesta pertinente. Así mismo, las 8 restantes fueron presentadas por inconformismo con trámites gestionados en esa dependencia, de los cuales 4 fueron trasladados a la dirección y 4 respondidos por el GAC.

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió 6 reclamos, de los cuales uno tiene que ver con una confusión en el tema de obligatoriedad de presentar las solicitudes de registro marcario con la carátula amarilla, tema que se aclaró con el Centro de Documentación. Otros reclamos tiene que ver con el trámite de procesos en general por parte de las dependencias de la entidad, con inconformidad frente a repuesta brindada, con falta de claridad en la presentación de denuncias o demandas en línea y, otra, con aparente falta de claridad en la información, caso en el que el ciudadano no presenta la situación concreta

Las Direcciones de Protección al Consumidor y de Reglamentos Técnicos, recibieron cada una 3 reclamos, relacionados con trámites gestionados en esas dependencias.

El Grupo Centro de Documentación e Información, recibe un reclamo por la atención ofrecida en el área de radicación.

El Grupo de Notificaciones y Certificaciones atiende un reclamo por el deterioro de documentos dejados para trámite. Se traslada para su atención.

La Dirección de Cámaras de Comercio, recibió un reclamo relacionado con el Registro de Avaluadores, el GAC responde indicándole al ciudadano una respuesta anterior, brindada por esa Dirección.

La Secretaría de la Delegatura Jurisdiccional recibe uno por el procedimiento de notificación de los autos jurisdiccionales. El GAC responde aclarando la notificación del auto mencionado.

Para la Oficina de Tecnología e Informática, se radica un reclamo por trámites en línea pero sin información suficiente. El GAC responde solicitando más información para hacer el seguimiento.

- **Junio**

Al Grupo de Secretaría de Jurisdiccional fueron trasladados 3 reclamos relacionados a inconformidades con el tiempo en el proceso de las demandas.

Un reclamo fue radicado para el Grupo de Notificaciones y Certificaciones, relacionado con la notificación de un acto administrativo.

El Grupo Calificación, recibió 7 reclamos, 3 de ellos relacionados con el tiempo en la etapa de calificación, los demás tienen que ver con las inadmisiones y rechazos de las demandas. El GAC responde a los ciudadanos, cuando el reclamo está ocasionado por el desconocimiento por parte de los ciudadanos, del procedimiento jurisdiccional, en lo que tiene que ver con la inadmisión y rechazo por no subsanación de las demandas.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones tuvo durante el mes de junio 10 reclamos, de los cuales 2 tienen que ver con respuestas emitidas a denuncias presentadas, una fue respondida por el GAC y otra fue trasladada a la Dirección para una respuesta pertinente. Así mismo, las 8 restantes fueron presentadas por inconformismo con trámites gestionados en esa dependencia, de los cuales 4 fueron trasladados a la dirección y 4 respondidos por el GAC.

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió 6 reclamos, de los cuales, sólo uno tiene que ver con el servicio, sin embargo, el ciudadano ofrece información que permita establecer cuál fue la falla presentada; los restantes corresponden a inconformidad con respuestas recibidas a peticiones anteriores, por lo que se procede a aclarar las mismas.

La dirección de Signos Distintivos recibe un reclamo por el proceso de una solicitud de registro marcario y uno por el tema de protección de datos dentro de este trámite.

Los 7 reclamos recibidos por la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones tienen que ver con inconformidades con los trámites de esa área.

Lo mismo sucede con los 3 reclamos dirigidos a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.

- **QUEJAS**

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	0	1	0
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0	0
GRUPO ADMINISTRATIVO	0	0	1
GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN	2	1	0
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	5	6
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	1	0
GRUPO DE COMPETENCIA DESLEAL	1	0	0
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	0	1	0
TOTALES	5	8	7
	20		

- **Abril**

Todas las quejas recibidas, estuvieron relacionadas con la mala atención o mala información por parte de algún funcionario de las dependencias, por lo que fueron trasladadas para la evaluación y respuesta pertinentes

- **Mayo**

Se recibieron 9 quejas, 5 de las cuales corresponden a la atención en los canales de Atención al Ciudadano, las cuales se remiten al Operador del Contact Center para los seguimientos y las acciones de mejora correspondientes. Una queja relacionada con la no radicación supuesto envío de demanda a través del correo electrónico, se responde lo solicitado y se traslada a Grupo de Control Disciplinario, por solicitud del ciudadano.

Por otra parte, dos quejas relacionadas con la atención por parte de funcionarios de la Dirección de Cámaras de Comercio y del Grupo de Trabajo de Secretaría, las cuales fueron trasladadas a esas dependencias para la atención correspondiente.

- **Junio**

De las 7 quejas que se radicaron, una fue dirigida al Grupo de Trabajo Administrativo, correspondiente a la actuación de un vigilante. Las 6 restantes corresponden al Grupo de Atención al Ciudadano, 2 por el servicio del chat, 3 por atención telefónica y 1 por información suministrada, frente a la cual se responde reiterando la misma.

- **SUGERENCIAS**

- **Abril**

Sólo se presentó una sugerencia relacionada con la atención en el conmutador, esta fue atendida por el Grupo de Atención al Ciudadano.

- **Mayo**

Sólo se presentó una sugerencia relacionada con la información a la que tiene acceso el usuario que consulta el sistema de trámites.

- **Junio**

No se presentó ninguna sugerencia.

- FELICITACIONES

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO
DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS	0	0	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	2	2
GRUPO BANCO DE PATENTES	0	1	
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN	0	4	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	11	14
GRUPO DE COMUNICACIONES	0	0	2
GRUPO DE FORMACIÓN	0	0	1
GRUPO DE HÁBEAS DATA	0	0	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	0	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	1	0
TOTALES	17	19	24
	60		

- **Abril**

Se presentaron 17 felicitaciones, de los cuales, tres fueron para la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, relacionadas con su gestión. El Grupo de Atención al Ciudadano recibió catorce felicitaciones, siete por respuestas emitidas a derechos de petición; dos por la atención a través del chat; una por atención personalizada; cuatro por gestión de la entidad;

- **Mayo**

Se presentaron 19 felicitaciones, de los cuales, 2 fueron para la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, relacionadas con su gestión. El Grupo Banco de Patentes, recibió una felicitación por la atención brindada a un ciudadano. El Grupo de Atención al Ciudadano recibió 11 felicitaciones, siete por respuestas emitidas a derechos de petición; dos por la

atención a través del chat; una por atención personalizada; cuatro por gestión de la entidad; una felicitación fue radicada para la Oficina Asesora Jurídica y cuatro para la Red de Protección al Consumidor.

- **Junio**

Se presentaron 24 felicitaciones, de las cuales, 1 fue para el Grupo de Notificaciones y Certificaciones por respuesta a un derecho de petición; 1 para el grupo de Hábeas Data por el trámite de un caso; 1 para el grupo de Formación por el apoyo a un evento de la Casa del Vocal de Popayán; el Grupo de Comunicaciones recibió 1 por publicación del día de la Metrología y 1 por el chat con el Súper. De las 14 recibidas por el grupo de Atención al Ciudadano, 11 hacen referencia a respuestas a derechos de petición, 1 por atención personalizada y 2 por la gestión de la entidad. Para el Grupo de Apoyo a la Red de Protección al Consumidor hubo dos, correspondientes al servicio de la Unidad Móvil. 2 Felicitaciones se presentaron a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones por el trámite de procesos y la Delegatura para la Protección de datos Personales, recibió una felicitación por la organización del evento sobre el tema.

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, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, adjunto, se ha incluido una columna con las acciones de mejora reportadas por algunas dependencias. 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 su reporte. 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.

Elaboró: Néstor Javier Córdoba Avellaneda

Aprobó: Ceira Morales Quiceno