

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Abril 01 a junio 31 de 2013

Bogotá D.C. Julio 2 de 2013

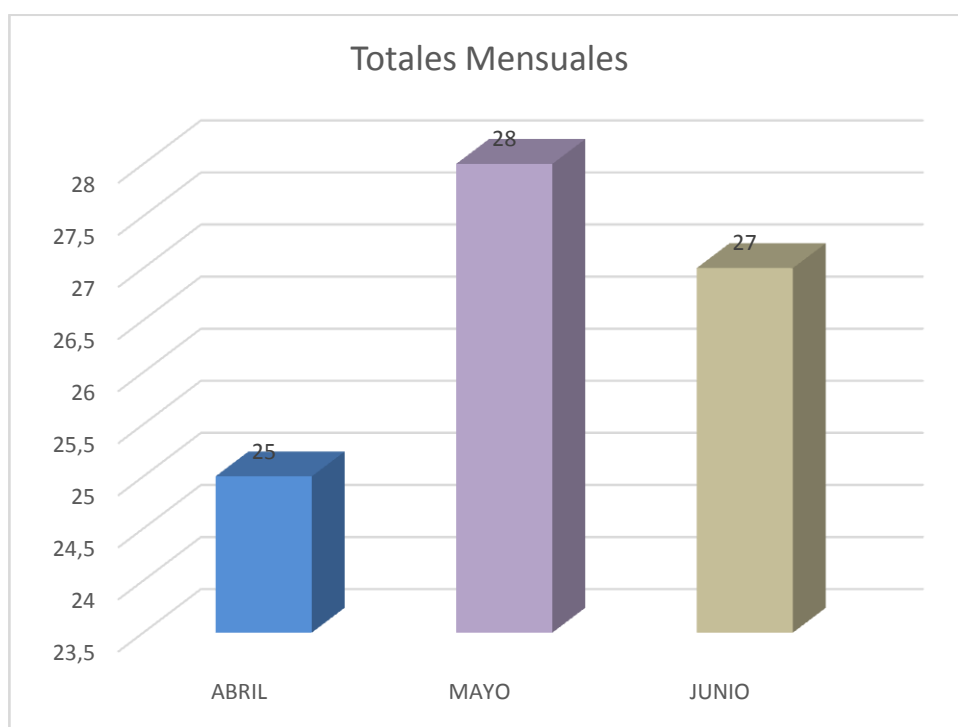
1. INFORMACIÓN GENERAL

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, establece, entre otras funciones 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 mediante la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2013. Del total de radicados realizados con este trámite a través de los diferentes canales, especialmente la página WEB, una vez analizados se clasifican como quejas, felicitaciones y sugerencias, un total de 80 registros distribuidos mensualmente así:

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	25
MAYO	28
JUNIO	27
Total	80

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

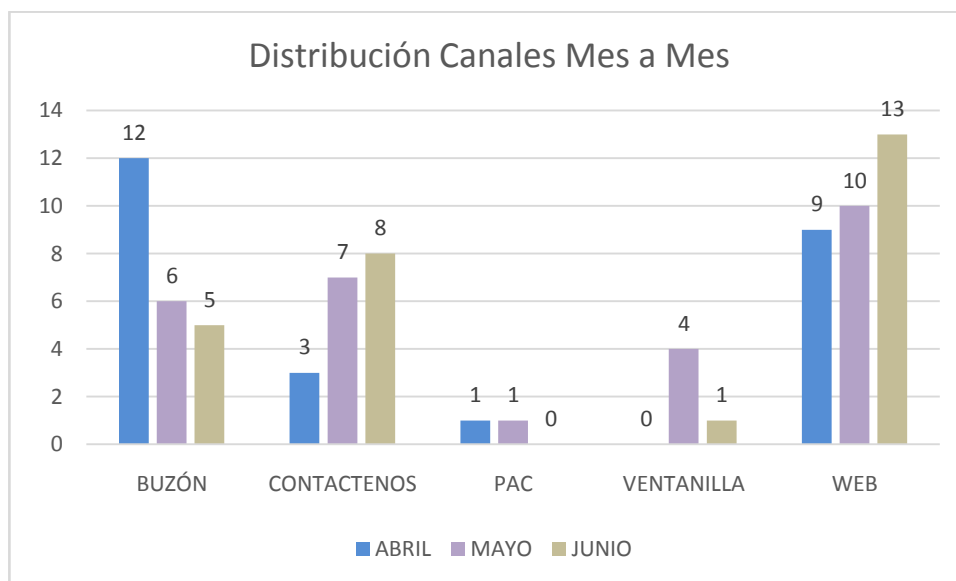


2. CANALES

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
BUZÓN	12	6	5
CONTACTENOS	3	7	8
PAC	1	1	0
VENTANILLA	0	4	1
WEB	9	10	13
SUB TOTALES	25	28	27
GRAN TOTAL	80		

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



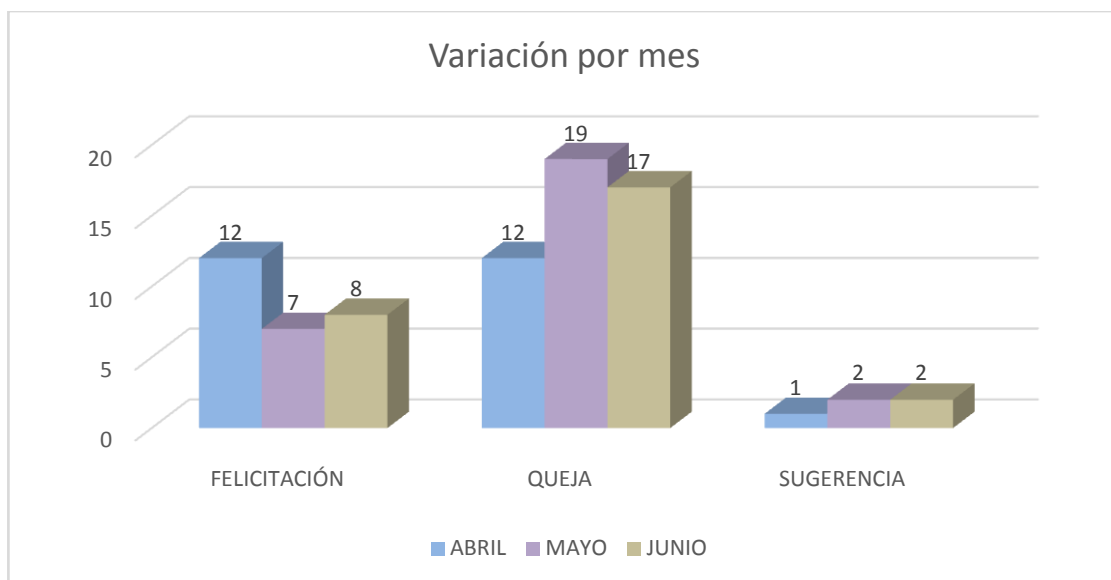
La gráfica nos muestra la tendencia creciente mes a mes de los canales virtuales (correo institucional y página web) debido a la facilidad que ofrecen al ciudadano, de comunicarse y manifestar su situación particular, sin tener que desplazarse a la entidad.

3. CLASIFICACIÓN

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado:

CLASIFICACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO
FELICITACIÓN	12	7	8
QUEJA	12	19	17
SUGERENCIA	1	2	2
SUB TOTALES	25	28	27
GRAN TOTAL	80		

Del total de radicados, el mayor número es de quejas, con 48 en total, como lo muestra la siguiente gráfica:



Si bien el número de quejas presenta una tendencia creciente, se puede resaltar la presencia también notoria de las felicitaciones.

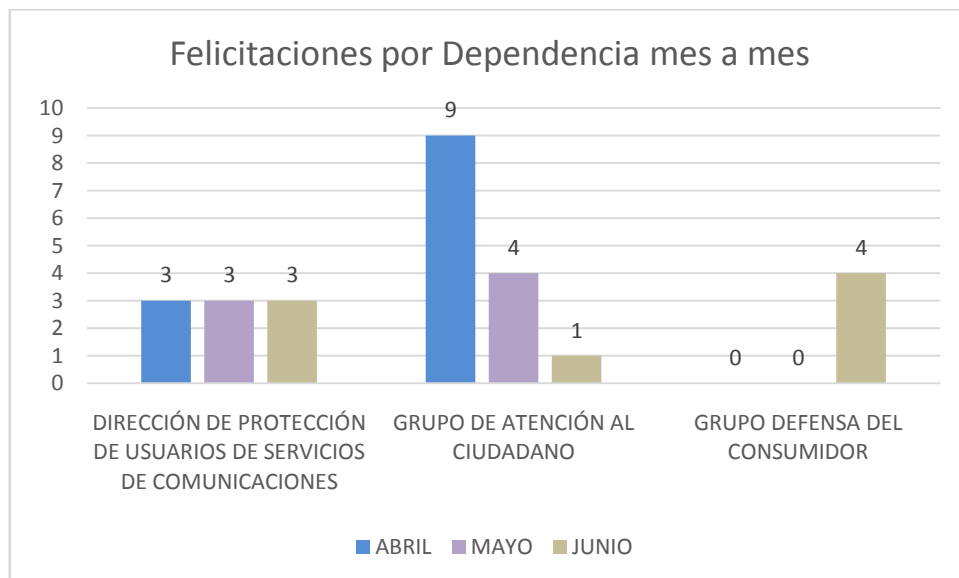
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Al realizar el análisis de cada uno de los documentos radicados por los ciudadanos, se procedió a dar traslado interno de acuerdo con las competencias de las diferentes dependencias, resultando la siguiente distribución:

- FELICITACIONES

DEPENDENCIA	FELICITACIÓN		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	3	3
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	4	1
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	0	4
SUB TOTALES MENSUALES	12	7	8
GRAN TOTAL	27		

La tabla muestra la tendencia en cuanto a las felicitaciones, en las diferentes dependencias que las recibieron durante el periodo:



Es importante notar que el ciudadano reconoce, cada vez más, la gestión de la entidad.

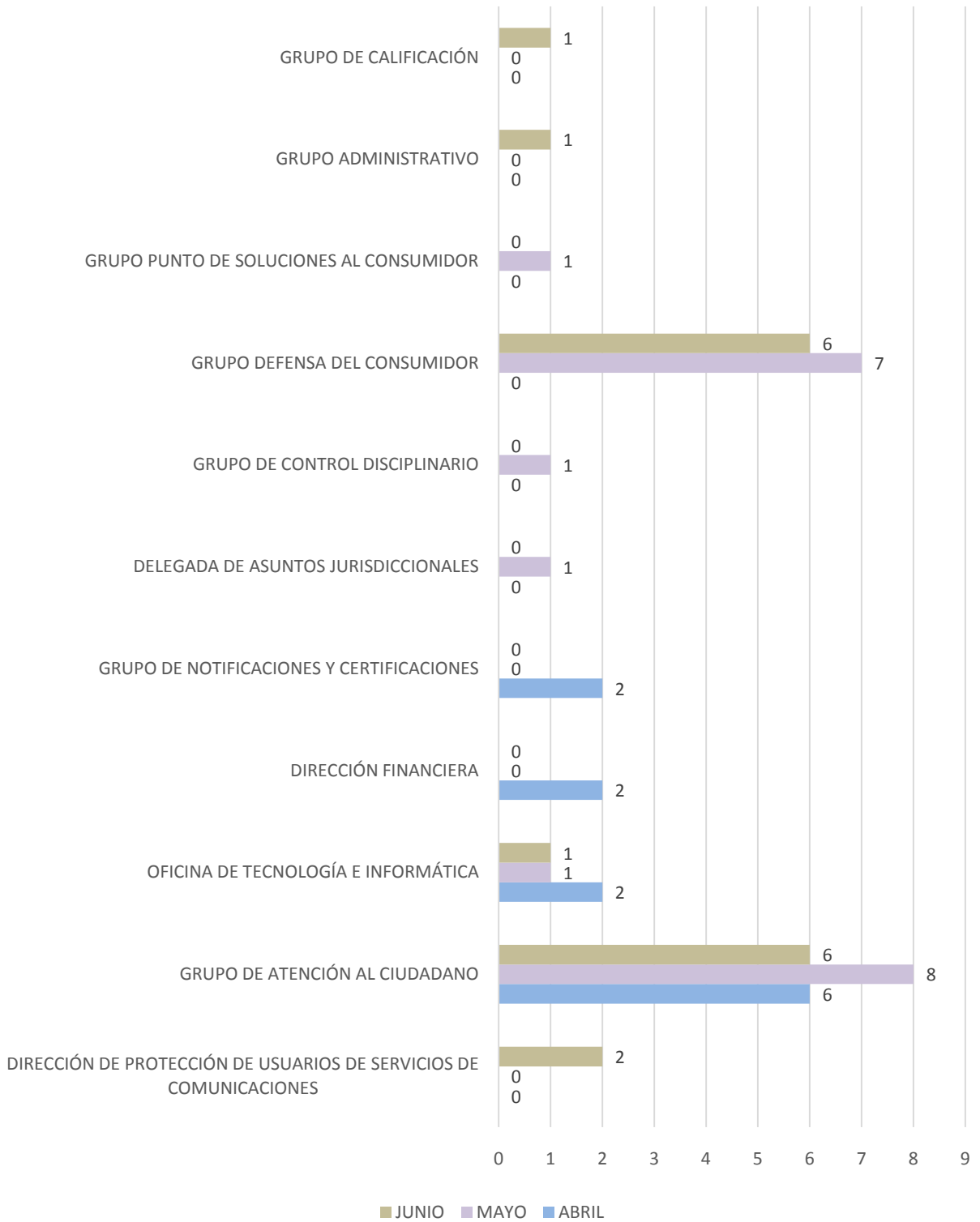
- QUEJAS

DEPENDENCIA	QUEJAS		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	0	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	8	6
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	1	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	0	0
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	0	0
DELEGADA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES	0	1	0
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	0
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	7	6
GRUPO PUNTO DE SOLUCIONES AL CONSUMIDOR	0	1	0
GRUPO ADMINISTRATIVO	0	0	1
GRUPO DE CALIFICACIÓN	0	0	1
SUB TOTALES MENSUALES	12	19	17
GRAN TOTAL	48		

En la tabla y en la gráfica se evidencia el peso que tiene el número de quejas recibidas por el Grupo defensa del Consumidor, situación a hora motivada por los resultados del control de Legalidad realizado por la Delegada para Asuntos Jurisdiccionales sobre los procesos que se encuentran en trámite.

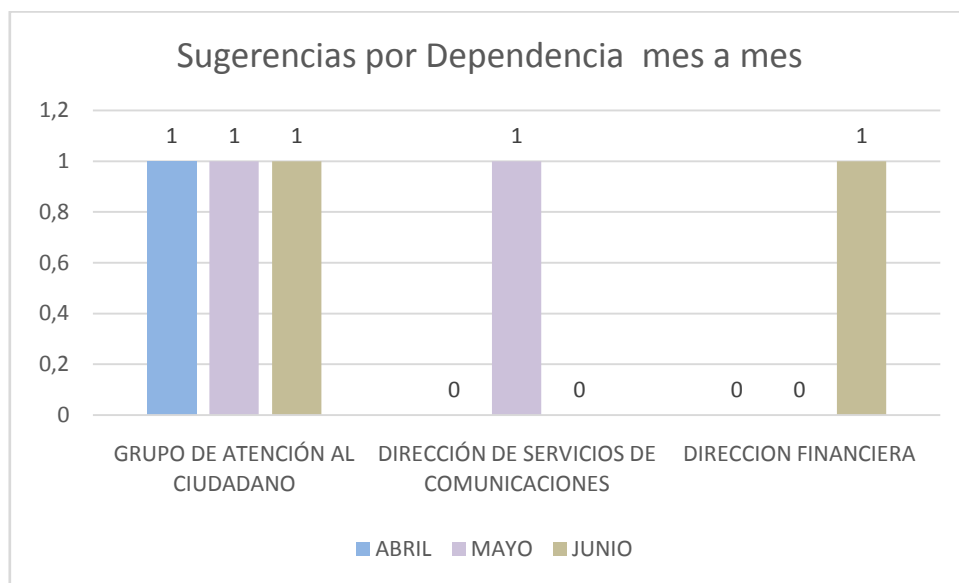
Por otra parte, el Grupo de Atención al Ciudadano recibe quejas en la medida en que es la dependencia que tiene contacto directo con el Ciudadano.

Quejas por Dependencia mes a mes



- SUGERENCIAS

DEPENDENCIA	SUGERENCIAS		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	1	0
DIRECCION FINANCIERA	0	0	1
SUB TOTALES MENSUALES	1	2	2
GRAN TOTAL	5		



5. NIVEL DE RESPUESTA DE QUEJAS POR DEPENDENCIAS

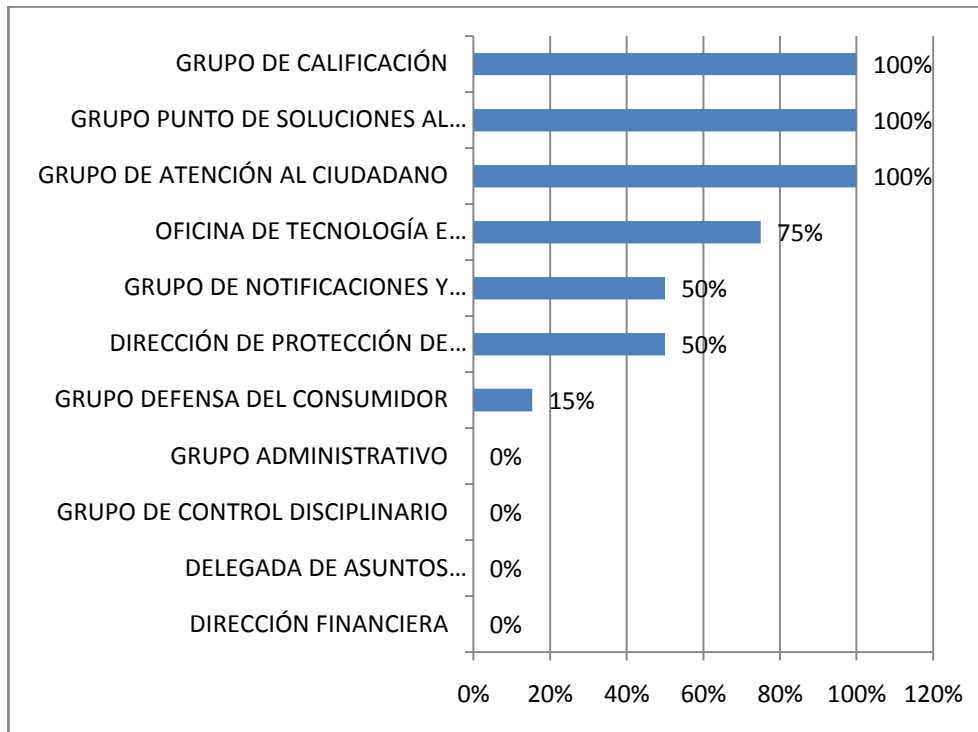
Una vez consolidada la información sobre la cantidad de quejas recibidas por cada dependencia, el siguiente es el nivel de respuesta, mes a mes:

DEPENDENCIA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTALES	
	RECIBIDAS	RESP	RECIBIDAS	RESP	RECIBIDAS	RESP	RECIBIDAS	RESP
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	2	1	2	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	6	8	8	6	6	20	20
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	1	1	1	0	4	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	0	0	0	0	0	2	0
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	1	0	0	0	0	2	1
DELEGADA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES	0	0	1	0	0	0	1	0
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	0	1	0
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	0	7	0	6	2	13	2
GRUPO PUNTO DE SOLUCIONES AL CONSUMIDOR	0	0	1	1	0	0	1	1
GRUPO ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	1	0	1	0
GRUPO DE CALIFICACIÓN	0	0	0	0	1	1	1	1
SUB TOTALES MENSUALES	12	9	19	10	17	10	48	29

La siguiente tabla muestra el nivel de respuesta del periodo comprendido entre el 1 de abril de 2013 al 30 de junio de 2013:

DEPENDENCIA	NIVEL DE RESPUESTA
DIRECCIÓN FINANCIERA	0%
DELEGADA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES	0%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	0%
GRUPO ADMINISTRATIVO	0%
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	15%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	50%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	50%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	75%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%
GRUPO PUNTO DE SOLUCIONES AL CONSUMIDOR	100%
GRUPO DE CALIFICACIÓN	100%

Cabe mencionar que el corte se hace a 2 de julio de 2013, por lo que muchas respuestas estarían pendientes pero dentro de los términos legales:



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