

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

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

**Julio 01 de 2012 A Diciembre 31 de 2012**

**Bogotá D.C. Enero 4 de 2013**

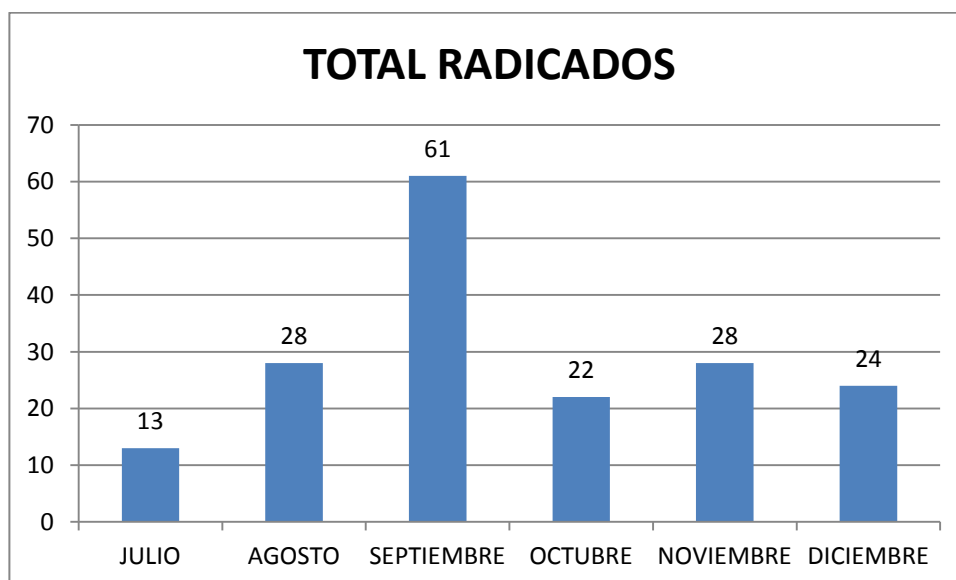
## 1. INFORMACIÓN GENERAL

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 y soluciones), durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2012 y el 31 de diciembre de 2012, la Entidad recibió un total de 176 quejas, felicitaciones y sugerencias, la distribución mensual es la siguiente:

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	13
AGOSTO	28
SEPTIEMBRE	61
OCTUBRE	22
NOVIEMBRE	28
DICIEMBRE	24
<b>Total</b>	<b>176</b>

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

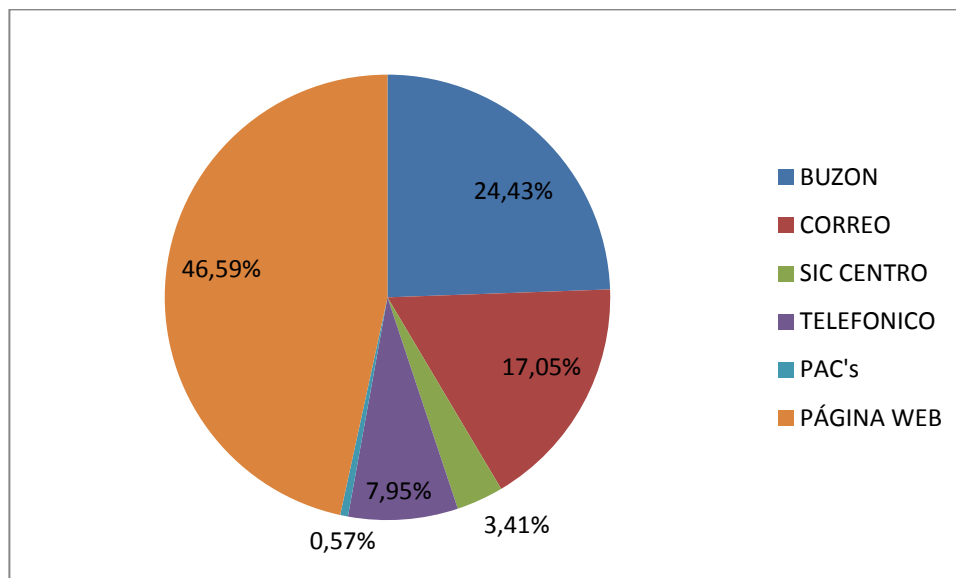


## 2. CANALES

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

MES	BUZON	CORREO	SIC CENTRO	TELEFONICO	PAC's	PÁGINA WEB	TOTAL MES
JULIO	6	3	1	3	0	0	13
AGOSTO	12	7	0	5	0	4	28
SEPTIEMBRE	6	3	1	0	1	50	61
OCTUBRE	7	4	2	0	0	9	22
NOVIEMBRE	5	6	2	5	0	10	28
DICIEMBRE	7	7	0	1	0	9	24
<b>TOTALES</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>176</b>
<b>%</b>	<b>24,43%</b>	<b>17,05%</b>	<b>3,41%</b>	<b>7,95%</b>	<b>0,57%</b>	<b>46,59%</b>	100,00%

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



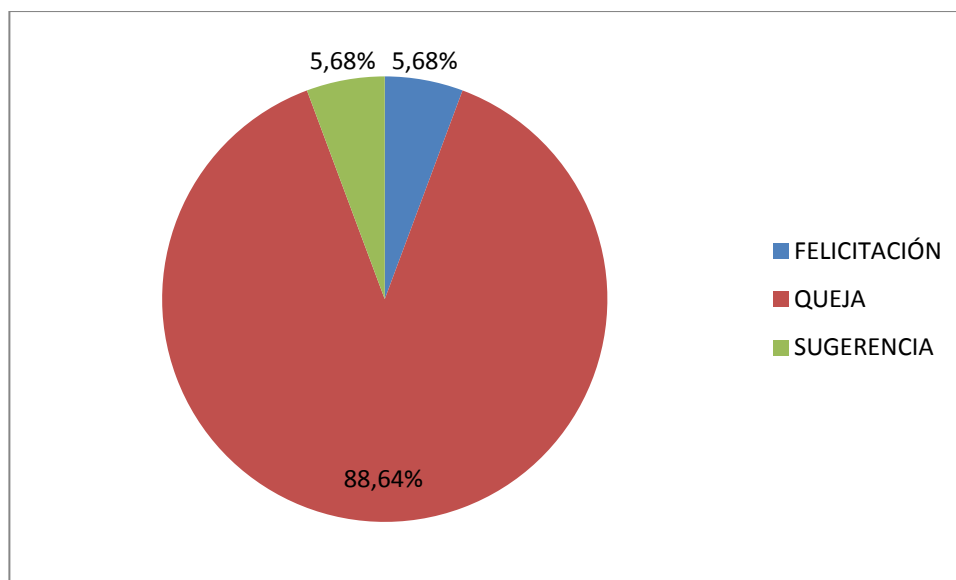
El canal más utilizado fue la página web, con el 46,59%, seguido del buzón y el correo electrónico, con 24,43% y 17,05%, respectivamente. Estos porcentajes muestran el acceso cada vez mayor de los ciudadanos a nuestros canales virtuales.

### 3. CLASIFICACIÓN

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

MES	FELICITACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	Totales
JULIO	1	12	0	13
AGOSTO	1	27	0	28
SEPTIEMBRE	5	54	2	61
OCTUBRE	3	16	3	22
NOVIEMBRE	0	26	2	28
DICIEMBRE	0	21	3	24
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>156</b>	<b>10</b>	<b>176</b>
<b>%</b>	<b>5,68%</b>	<b>88,64%</b>	<b>5,68%</b>	<b>100,00%</b>

El mayor porcentaje de los documentos radicados corresponden a quejas, con un 88,64%.

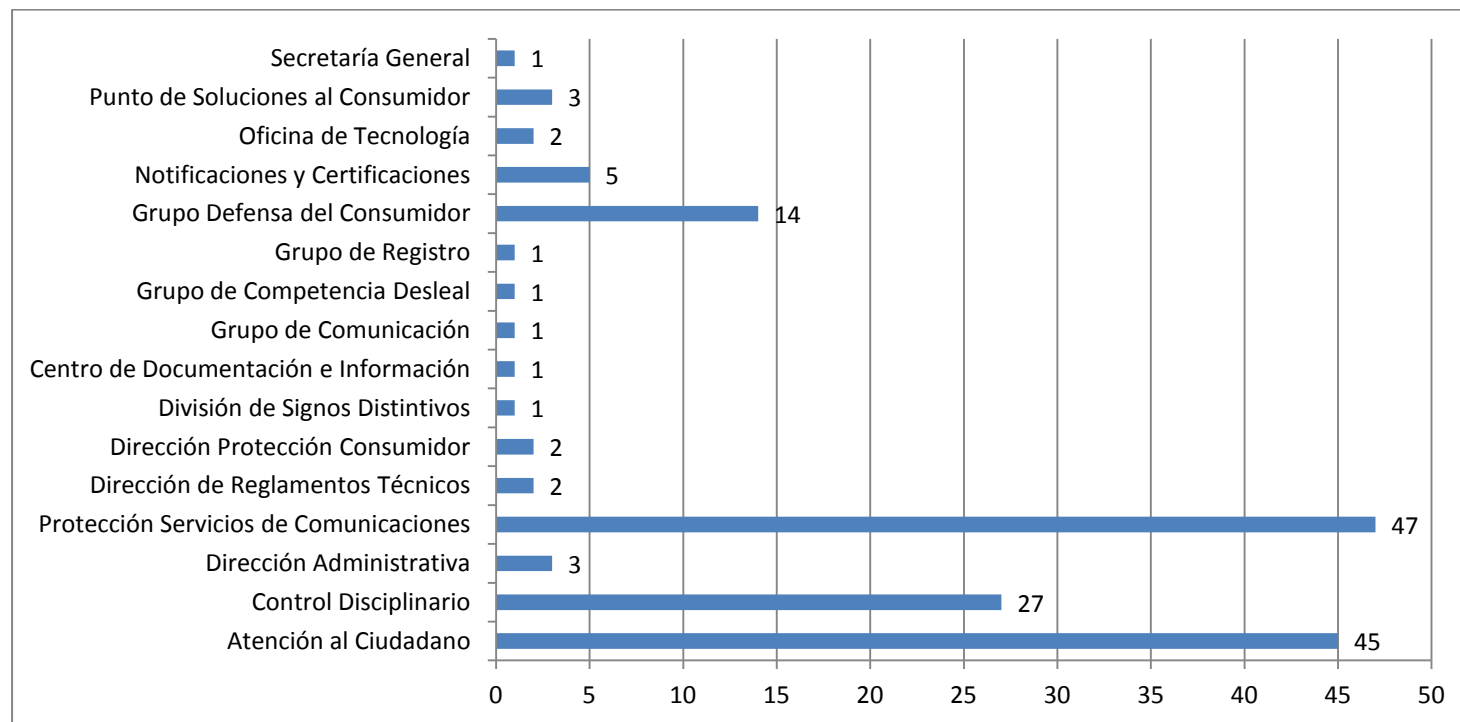


## 4. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR DEPENDENCIAS

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

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Atención al Ciudadano	6	12	6	8	7	6	45
Control Disciplinario	1	1	12	1	7	5	27
Dirección Administrativa	0	3	0	0	0	0	3
Protección Servicios de Comunicaciones	1	1	33	3	6	3	47
Dirección de Reglamentos Técnicos	0	2	0	0	0	0	2
Dirección Protección Consumidor	0	0	1			1	2
División de Signos Distintivos	0	0	0	0	0	1	1
Centro de Documentación e Información	0	0	1	0	0	0	1
Grupo de Comunicación	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Competencia Desleal	0	0	0	1	0	0	1
Grupo de Registro	0	1	0	0	0	0	1
Grupo Defensa del Consumidor	0	3	1	1	6	3	14
Notificaciones y Certificaciones	3	0	0	1	0	1	5
Oficina de Tecnología	0	1	0	0	0	1	2
Punto de Soluciones al Consumidor	1	1	0	1	0	0	3
Secretaría General	0	1	0		0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>156</b>

Gráficamente, las quejas se distribuyeron como muestra la siguiente gráfica:



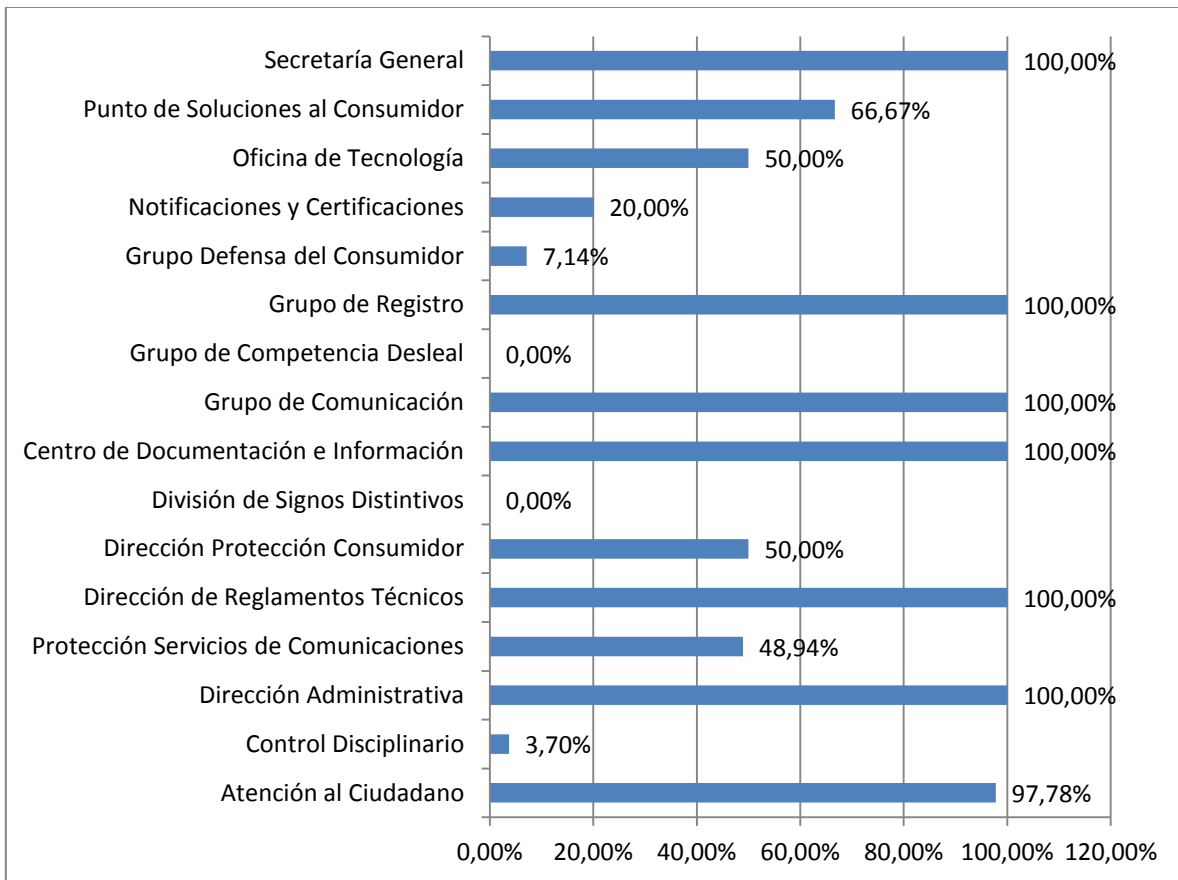
Cabe mencionar que el Grupo de Control Disciplinario Interno, tiene a su cargo tralados de quejas de ciudadanos que solicitan investigaciones administrativas contra funcionarios de diferentes dependencias, especialmente de la Dirección de Investigaciones de Protección de usuarios de Servicios de Comunicaciones.

## 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:

DEPENDENCIA	TOTAL	RESPONDIDAS	PENDIENTES	%
Atención al Ciudadano	45	44	1	97,78%
Control Disciplinario	27	1	26	3,70%
Dirección Administrativa	3	3	0	100,00%
Protección Servicios de Comunicaciones	47	23	24	48,94%
Dirección de Reglamentos Técnicos	2	2	0	100,00%
Dirección Protección Consumidor	2	1	1	50,00%
División de Signos Distintivos	1	0	1	0,00%
Centro de Documentación e Información	1	1	0	100,00%
Grupo de Comunicación	1	1	0	100,00%
Grupo de Competencia Desleal	1	0	1	0,00%
Grupo de Registro	1	1	0	100,00%
Grupo Defensa del Consumidor	14	1	13	7,14%
Notificaciones y Certificaciones	5	1	4	20,00%
Oficina de Tecnología	2	1	1	50,00%
Punto de Soluciones al Consumidor	3	2	1	66,67%
Secretaría General	1	1	0	100,00%
<b>TOTALES</b>	<b>156</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>53,21%</b>

El nivel de respuesta se evidencia en la siguiente gráfica:



Cordialmente,

**CEIRA MORALES QUICENO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

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