

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Periodo del informe

Julio 1 a septiembre 30 de 2018

Bogotá D.C., octubre 10 de 2018

1. INFORMACIÓN GENERAL

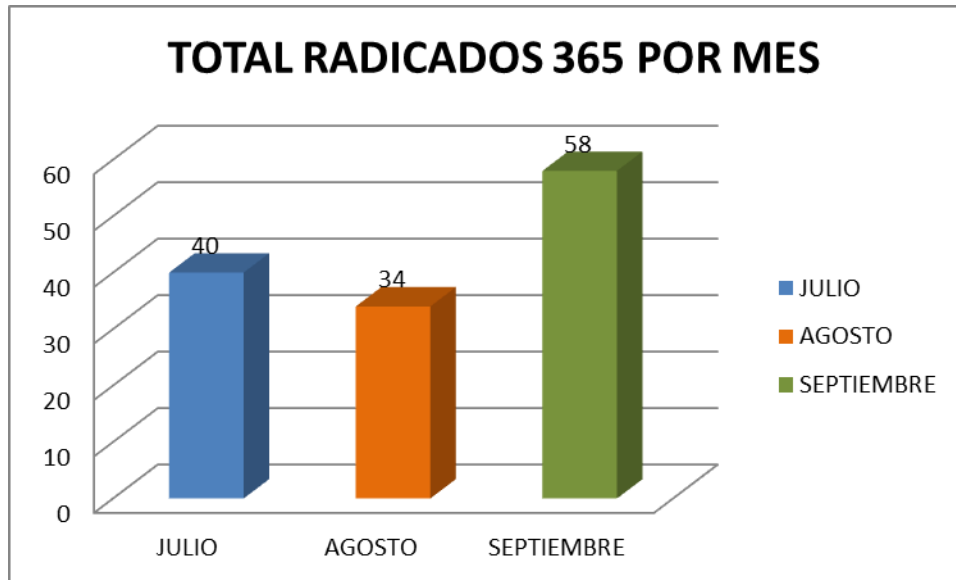
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

El presente 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 2018.

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

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	40
AGOSTO	34
SEPTIEMBRE	58
TOTAL	132

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

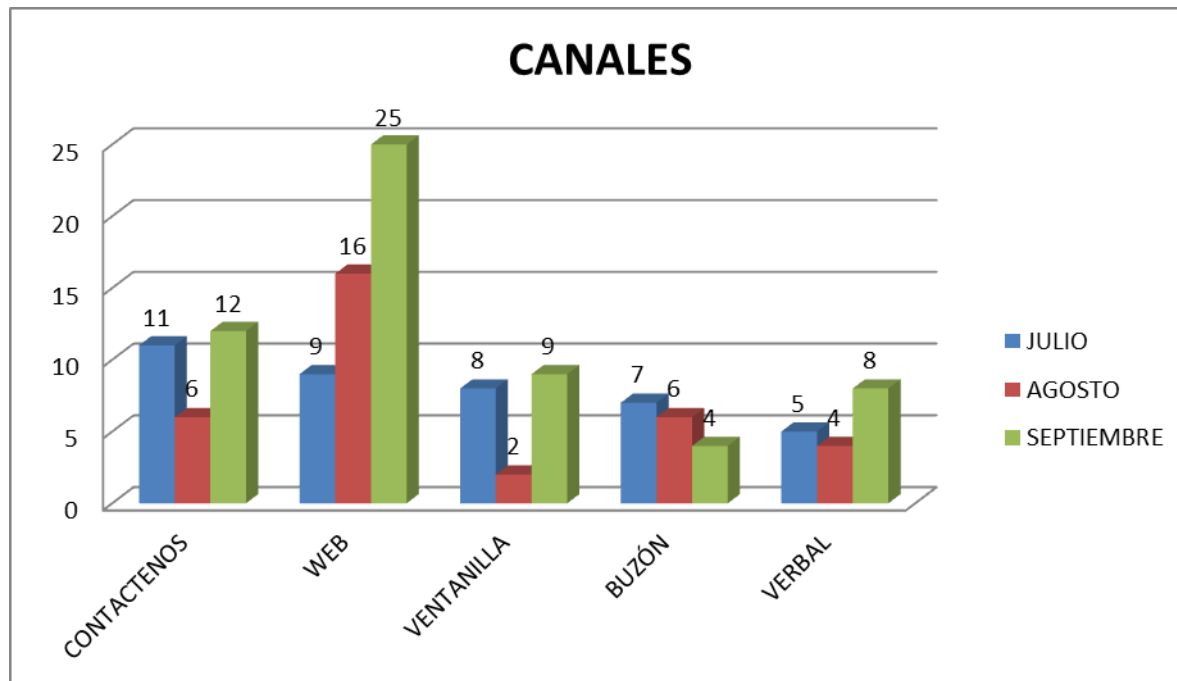


2. CANALES

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
CONTACTENOS	11	6	12
WEB	9	16	25
VENTANILLA	8	2	9
BUZÓN	7	6	4
VERBAL	5	4	8
Sub Totales	40	34	58
TOTAL	132		

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



Durante el periodo comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2018, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron los electrónicos.

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.

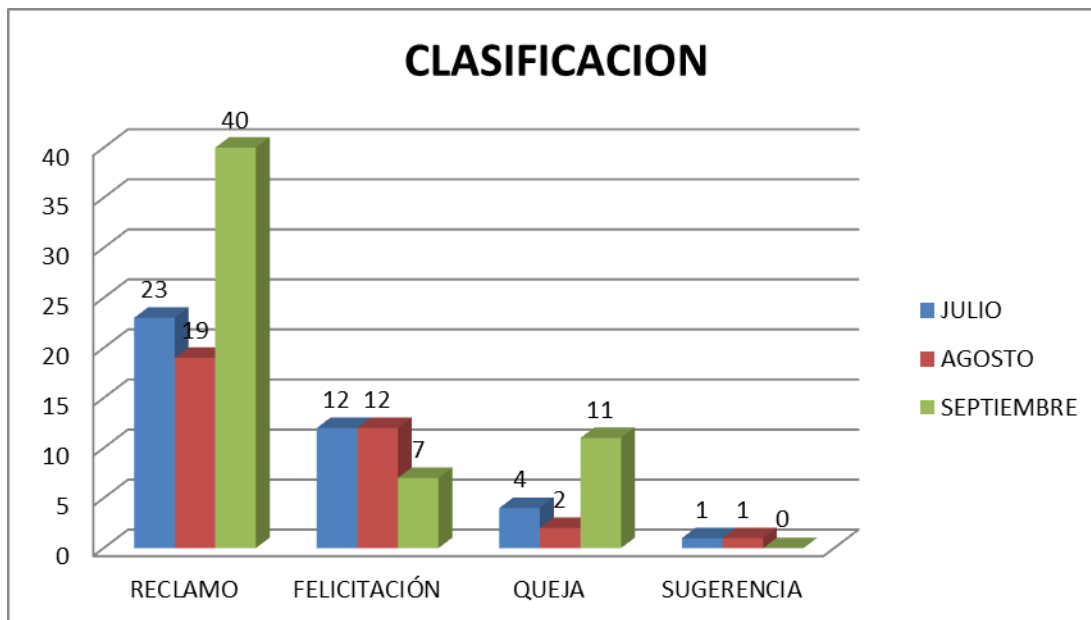
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
RECLAMO	23	19	40
FELICITACIÓN	12	12	7
QUEJA	4	2	11
SUGERENCIA	1	1	0
Sub Total	40	34	58
TOTAL	132		

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



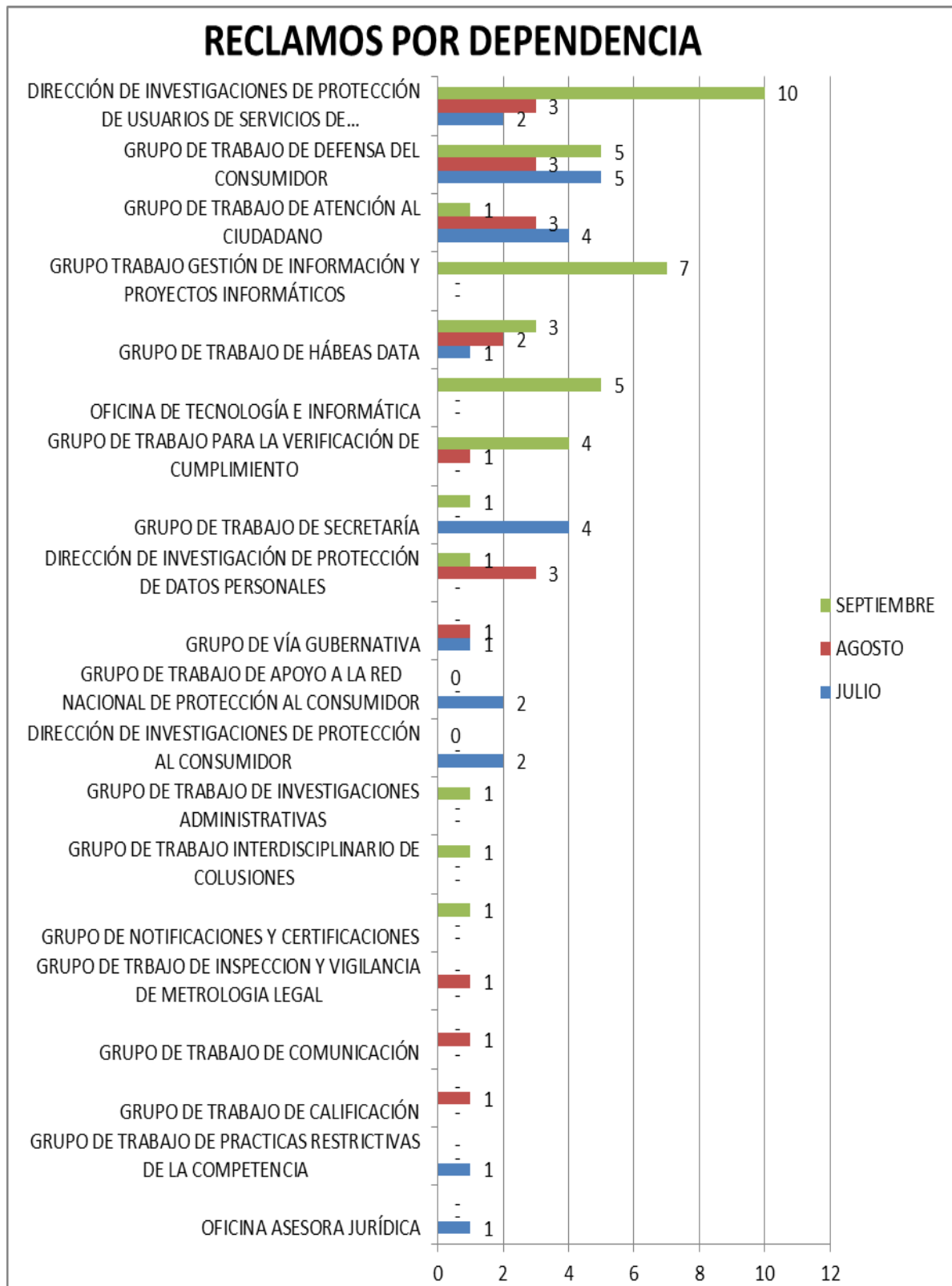
Durante el tercer trimestre de 2018, los reclamos en cada mes continúan en un nivel alto. En mes de septiembre inciden los casos relacionados con RNBD. En general la radicación a las dependencias no presenta cambios significativos durante el tercer trimestre.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los radicados e identificados los temas, se distribuyen por Dependencias, así:

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	3	10	15	18,3%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	3	5	13	16%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	3	1	8	9,8%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	-	7	7	8,5%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	2	3	6	7,3%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	4	-	1	5	6,1%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	-	1	4	5	6,1%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	-	-	5	5	6,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	3	1	4	4,9%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	-	0	2	2,4%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	-	0	2	2,4%
GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA	1	1	-	2	2,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	-	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	-	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	-	1	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	-	1	-	1	1,2%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	-	1	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES	-	-	1	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	-	-	1	1	1,2%
TOTALES	23	19	40	82	100,0%



A continuación, se describe en detalle los reclamos recibidos durante el trimestre:

RECLAMOS JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	4 Por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y 1 por la demora en la corrección de una sentencia.	22%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por demora en la atención en el Call center, 1 por inconformidad con la asesoría brindada de forma presencial y 2 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición.	17%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	4	1 Por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda. Remitido de la Procuraduría General de la Nación, 1 por inconformidad con una notificación, 1 por la demora en la respuesta a una solicitud de copias auténticas y 1 por reporte a cobro coactivo de sentencia cumplida.	17%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por inconformidad con el archivo de una denuncia y 1 por la respuesta emitida a una denuncia.	9%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	Por inconformidad con la respuesta emitida a un recurso de apelación.	9%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 por inconformidad con la asesoría brindada en la Casa del Consumidor de Barranquilla y 1 por la demora en la respuesta a un reclamo.	9%
GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA	1	Por la demora en la respuesta a un recurso de apelación.	4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	Por la demora en la respuesta a una denuncia.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por la demora en la respuesta a una denuncia.	4%
TOTAL	23		100%

RECLAMOS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	1 Por demora en el trámite de un desistimiento, 1 por error en el escrito de una sentencia y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda.	16%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1 Por demora en la entrega de unas copias auténticas, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición.	16%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	1 Por demora en respuesta a un Silencio Administrativo Positivo, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia y 1 por la demora en la respuesta de un silencio administrativo positivo.	16%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	3	1 Por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por la atención brindada y 1 por la demora en la respuesta a una denuncia.	16%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	Por la demora en la respuesta a una denuncia.	11%
GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA	1	Por la demora en la respuesta a un recurso de apelación	5%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	1	Por inconformidad con una "respuesta" (no se evidencia).	5%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por reporte a cobro coactivo de sentencia cumplida.	5%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Por demora en respuesta a una solicitud realizada de forma verbal.	5%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por error en la fecha de un auto de inadmisión de una demanda.	5%
TOTAL	19		100%

RECLAMOS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	10	2 Por demora en la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad con el trámite de unos casos, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un recurso de apelación, 3 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por la demora en la respuesta a un memorial de incumplimiento de un recurso de apelación y 2 por demora en la respuesta a un recurso de apelación.	25%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	7	6 Por dificultad con la plataforma del RNBD y 1 por inconformidad con la información solicitada en los formatos de denuncia.	18%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	1 Por inconformidad con una sentencia anticipada, 1 por la demora en la aceptación de la renuncia de un poder, 1 por problemas en el ingreso a una audiencia virtual, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y no respuesta a los memoriales.	13%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	5	Por dificultad con la plataforma del RNBD	13%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	4	3 Por demora en la respuesta a un memorial de incumplimiento y 1 por la demora en el proceso para el cumplimiento de una sentencia	10%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	3	1 Por la demora en la respuesta a un derecho de petición y 2 por la demora en la respuesta a una denuncia.	8%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por dificultad en radicar una respuesta en la solicitud de un registro de marca	3%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por demora en la entrega de unas copias digitales.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por inconformidad con la atención brindada.	3%
GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES	1	Por artículos citados en una resolución	3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por demora en la respuesta a una denuncia	3%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	1	Por demora en la respuesta a una denuncia	3%
TOTAL	40		100%

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1	7	11	64,7%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	4	4	23,5%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	-	-	1	5,9%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	1	-	1	5,9%
TOTALES	4	2	11	17	100,0%

El detalle de las quejas presentadas durante el segundo trimestre es el siguiente:

QUEJAS JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2 Por inconformidad con la atención brindada y 1 por la asesoría brindada.	75%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por la atención brindada para la entrega de unos documentos	25%
TOTAL	4		100%

QUEJAS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por la atención brindada de forma presencial	50%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por la actitud de un funcionario de radicaciones	50%
TOTAL	2		100%

QUEJAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1 Por inconformidad con la información brindada, 3 por la asesoría brindada y 3 por la atención brindada.	64%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	1 Por la asesoría brindada y 3 por la atención brindada.	36%
TOTAL	11		100%

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1	50%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	-	1	50%
TOTALES	1	1	0	2	100,0%

SUGERENCIAS JULIO

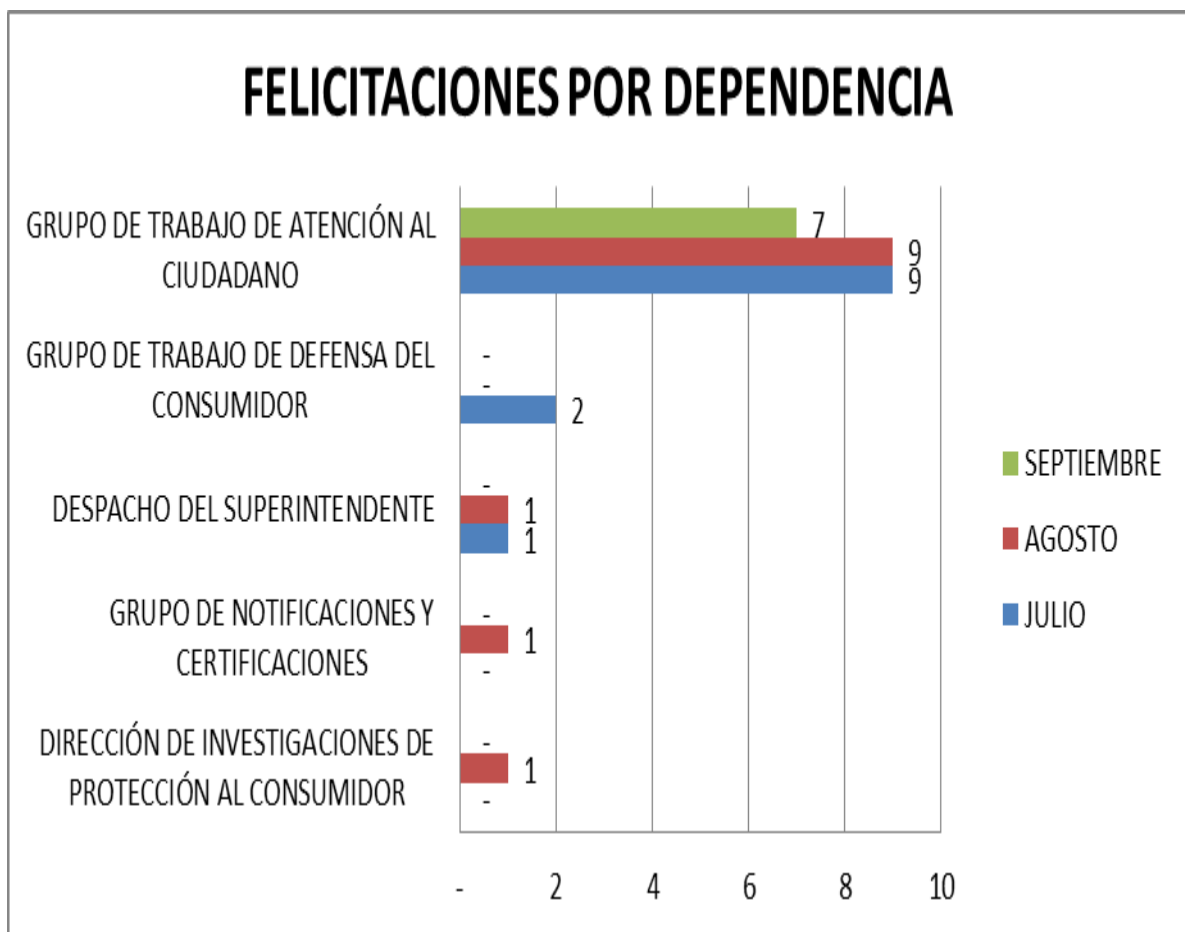
DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Para formulario de denuncias, incumplimiento de garantía	100%
TOTAL	1		100%

SUGERENCIAS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Dejar tomar fotos a los expedientes	100%
TOTAL	1		100%

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	9	7	25	81%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	1	-	2	6,5%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	-	-	2	6,5%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1	3,2%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	-	1	3,2%
TOTALES	12	12	7	31	100,0%



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	1 Por la asesoría brindada de forma presencial, 3 por la asesoría brindada en el Call center, 1 por la asesoría brindada en el chat y 4 por la gestión realizada.	75%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada	17%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada	8%
TOTAL	12		100%

FELICITACIONES AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	3 Por la asesoría brindada de forma presencial, 4 por la asesoría brindada en el Call Center, 1 por la gestión realizada y 1 por la respuesta emitida a un derecho de petición.	75%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada	8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada	8%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por la atención brindada	8%
TOTAL	12		100%

FELICITACIONES SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	2 Por la asesoría brindada y 5 por la gestión realizada.	100%
TOTAL	7		100%

ALERTAS A DEPENDENCIAS:

Se envían los siguientes memorandos de alerta a las Dependencias que, a la fecha de corte del presente informe, no han dado respuesta a la queja o reclamo trasladado, dentro del término legal:

3003 GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de septiembre de 2018, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
18 176344	03/07/2018	Sin respuesta (el radicado trasladado es el 18-173666) Alerta 18-202906 y 18-231961
18 224909	13/09/2018	Sin respuesta

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar sí es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones a utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil del mismo son las siguientes:

- Respuesta al ciudadano con actuación 440
- Respuesta al traslado con actuación 451

Se recuerda a las Dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

1006 GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de septiembre de 2018, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
18 226441	13/09/2018	Sin respuesta

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar sí es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones a utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil del mismo son las siguientes:

- Respuesta al ciudadano con actuación 440
- Respuesta al traslado con actuación 451

Se recuerda a las Dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

4007 GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de septiembre de 2018, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
18 224149	10/09/2018	Sin respuesta

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar sí es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones a utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil del mismo son las siguientes:

- Respuesta al ciudadano con actuación 440
- Respuesta al traslado con actuación 451

Se recuerda a las Dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Ceira Morales Quiceno