

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

**Julio 1º a Septiembre 30 de 2015
Bogotá D.C., Octubre 22 de 2015**

1. INFORMACIÓN GENERAL

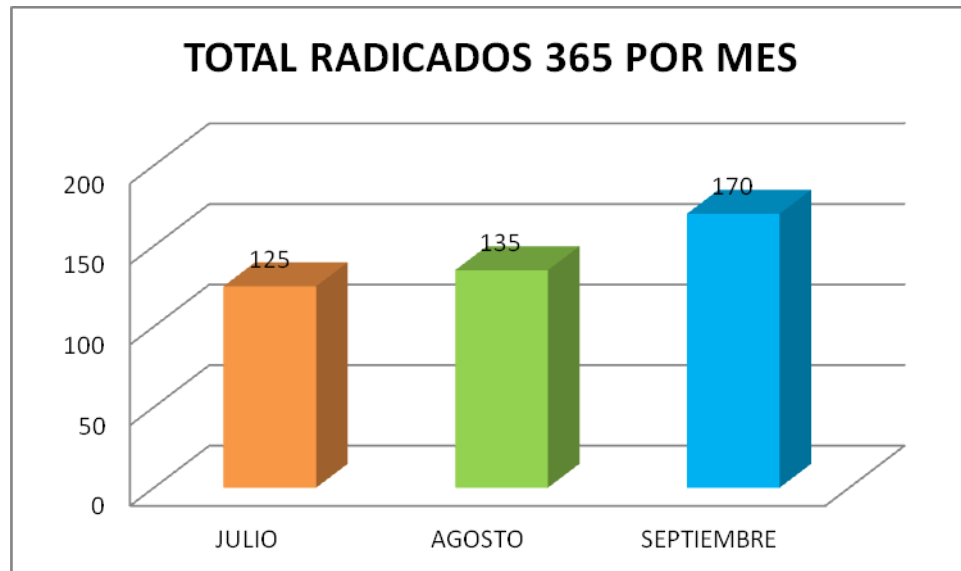
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 Julio, Agosto y Septiembre de 2015.

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

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	125
AGOSTO	135
SEPTIEMBRE	170
TOTAL	430

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:

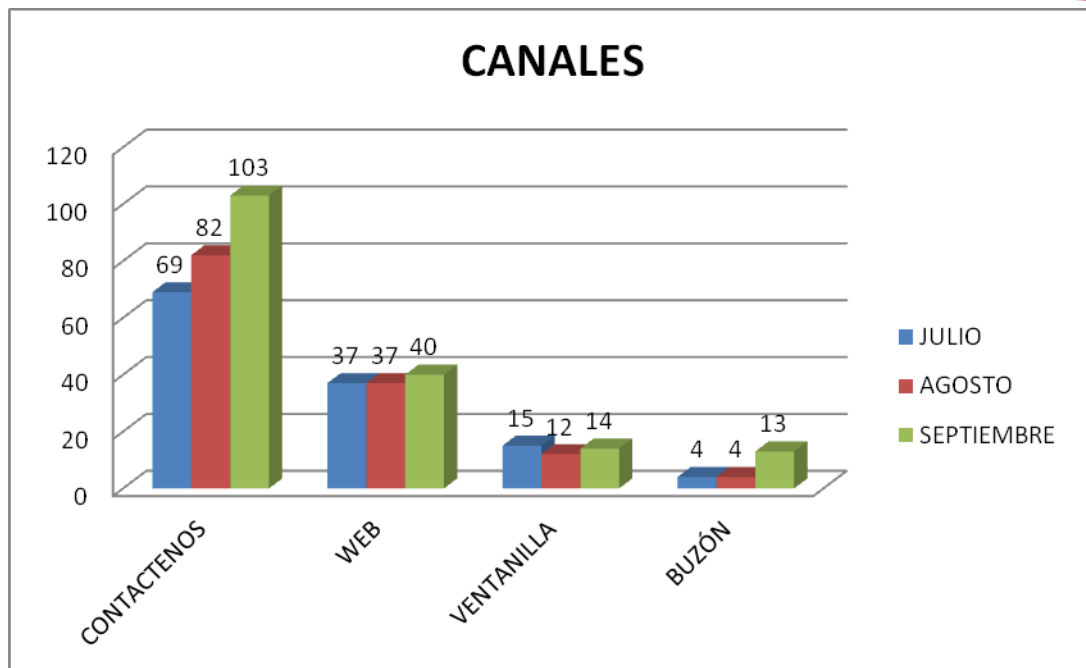


2. CANALES

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

Canal	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CONTACTENOS	69	82	103
WEB	37	37	40
VENTANILLA	15	12	14
BUZÓN	4	4	13
Sub Totales	125	135	170
TOTAL	430		

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 2015, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, especialmente en el mes de Septiembre de 2015; seguido se encuentra la página web, cuyo uso fue más o menos estable durante el periodo. Se sigue evidenciando la 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.

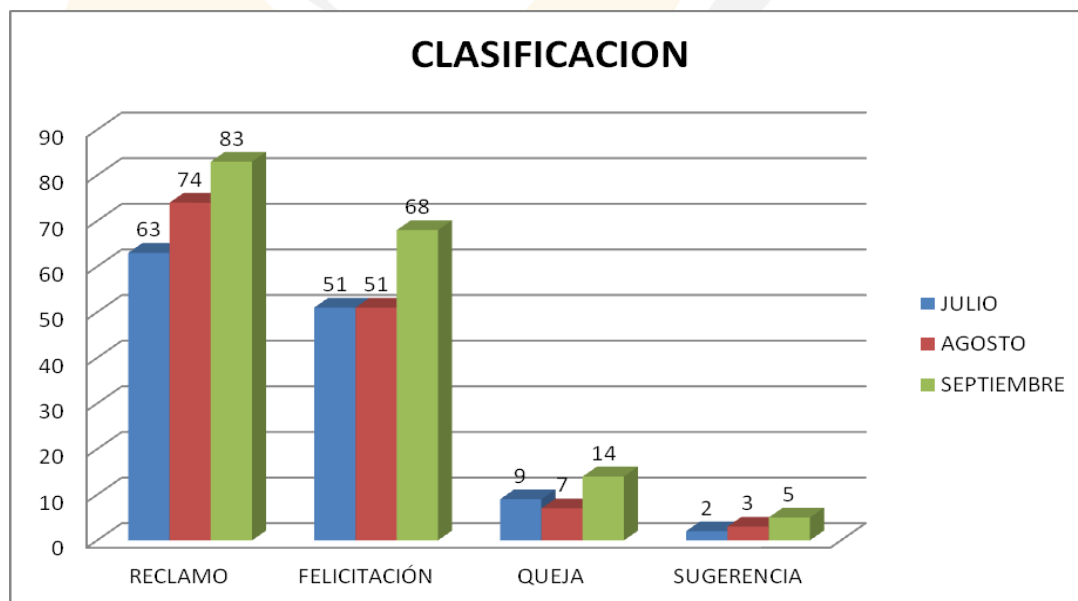
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
RECLAMO	63	74	83
FELICITACIÓN	51	51	68
QUEJA	9	7	14
SUGERENCIA	2	3	5
Sub Total	125	135	170
TOTAL	430		

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



Las sugerencias presentaron un leve aumento durante este periodo. Las quejas cerraron al mes de septiembre en aumento. La variación de reclamos, presentó un aumento mes a mes durante este trimestre, mientras que las felicitaciones mostraron estabilidad en Julio y Agosto, aumentando en el mes de septiembre.

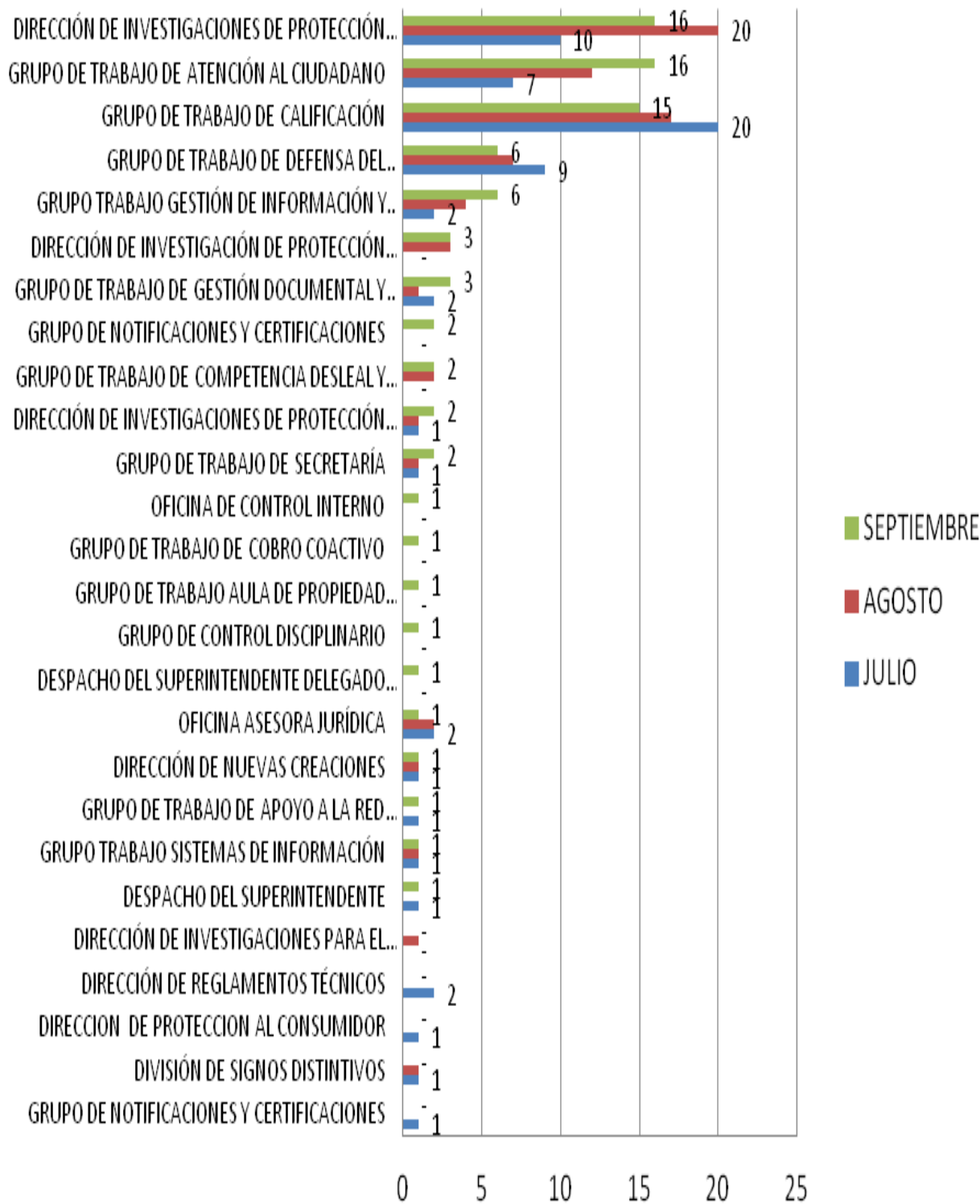
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	-	1
DIVISIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	1	-	2
DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	-	-	2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	1	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	-	1	2
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	1	1	3
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	-	1	2
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	1	1	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	1	5
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	-	1	1
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	-	-	1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	1	2	4
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	2	4
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	2	2	4
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	-	2	2
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1	3	6
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	3	3	6
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	4	6	12
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	7	6	22
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	20	17	15	52
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	12	16	35
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	10	20	16	46
TOTALES	63	74	83	220

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS



El siguiente es el detalle de los reclamos recibidos durante el trimestre:

RECLAMOS JULIO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBJETO
GRUPO DE CALIFICACIÓN	20	7 por repuesta a demanda, 1 por demora en respuesta, 12 por demora en trámite de demanda.
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	10	2, por demora en trámite, 2 por demora en trámite de denuncia, 2 por no respuesta a Derecho de Petición, 2 por repuesta a denuncia, 2 por trámite de denuncia
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	1 por demora en trámite, 3 por demora en trámite de demanda, 2 por repuesta a demanda, 3 por trámite de demanda.
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1 Por demora en trámite, 1 por error en radicación demanda, 1 por problemas en utilizar la plataforma, 1 por trámite de demanda, 1 porque no se visualizan los autos y 1 por trámite de demanda, 1 por respuesta a derecho de petición
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	1 por dificultad en radicar por plataforma, 1 por no poder radicar trámite por página web
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1 por demora en trámite de antecedentes marcarios, 1 por no préstamo del baño
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	2	1, Por visita de verificación del cumplimiento de reglamentos técnico y 1 por respuesta a consulta
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1 por datos personales, 1 aclaraciones sobre la resolución 723
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por demora en trámite
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por error en radicación denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por mala información
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	1	Por demora en trámite de demanda
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	1 por demora en trámite
DIVISIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	1 por trámite de registro de marca
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por trámite de patente.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por repuesta a denuncia
DIRECCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	1	Por repuesta a demanda
TOTALES	63	

RECLAMOS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OBJETO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	20	9 por demora en respuesta a denuncia, 10 por respuesta a denuncia, 1 por tramite solicitud listado
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	17	4 por demora en respuesta a demanda, 13 por respuesta a demanda
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	2 por demora en respuesta a demanda, 2 por demora en respuesta a denuncia, 1 por respuesta a demanda, 1 por respuesta a denuncia, 6 por respuesta a derecho de petición
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	7	2 por demora en respuesta a demanda, 4 por demora en respuesta a demandas y 1 por respuesta a demanda
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	4	3 por dificultad de radicar demanda por la página web, 1 por dificultad de radicar queja por la página web
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	3	1 por demora en trámite hábeas data, 1 por protección de datos personales, 1 por demora en respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	2	Por trámite competencia desleal
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1 por protección de datos personales y 1 por respuesta a consulta
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por respuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	Por mal servicio, no préstamo del baño
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por requisitos en patentes de invención
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por trámite licencias (Vuce)
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por error en registro de dirección
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por error en información
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por error en registro de nombre
TOTALES	74	

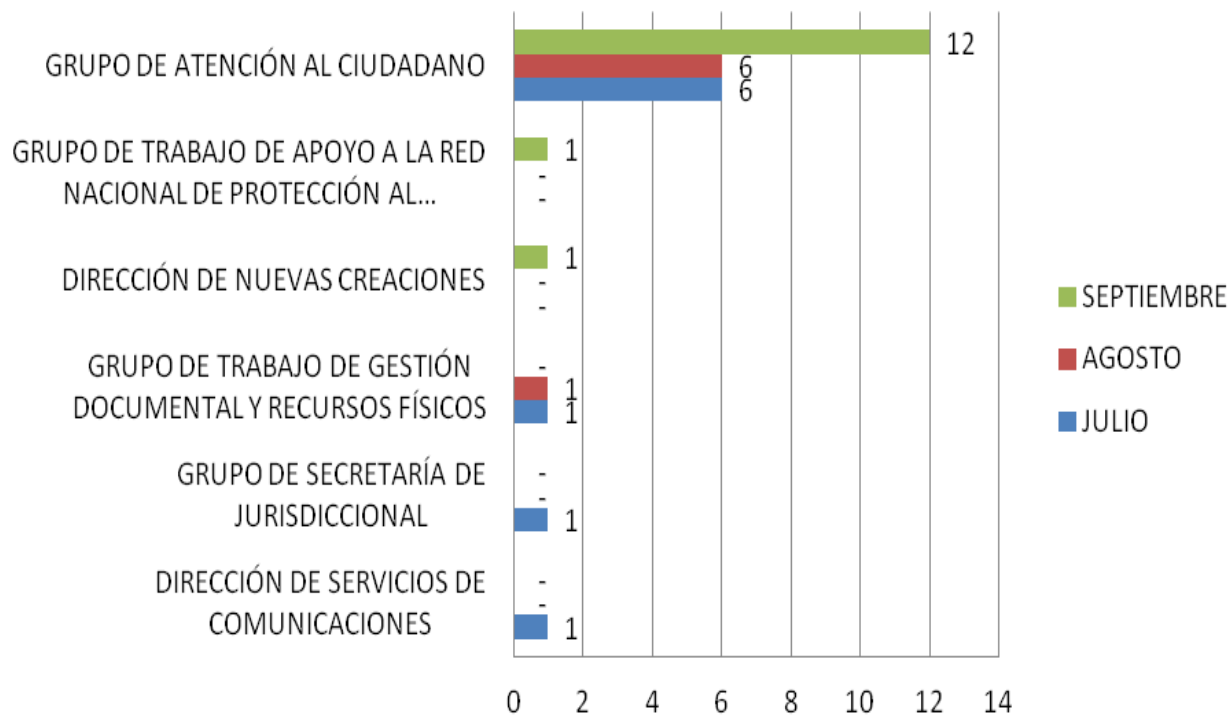
RECLAMOS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	16	1 por demora en respuesta a SAP de Servicios Postales, 3 por demora en respuesta a SAP, 1 por demora en respuesta a Recurso de apelación, 1 por demora en trámite de demanda, 4 por demora en trámite de denuncia y 6 por repuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	1 por peticiones, 10 por respuesta a derecho de petición, 2 por atención call center, 1 por demora en trámites, 1 por emails devueltos y 1 por falla en plataforma Sic Facilita
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	15	3 por demora en trámite de demanda, 12 por repuesta a demanda
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	6	2 por audiencias virtuales, 3 por demora en trámite de demanda y 1 por repuesta a demanda
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	6	Por falla en plataforma
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	3	1 por respuesta en denuncia hábeas data, 1 por RNBD, 1 por trámite de denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	3	1 por demora en radicación, 1 por falta de servicio de baño y 1 por demora en atención radicación primer piso
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 por demora en trámite de denuncia y 1 por respuesta a denuncia
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	1, por demora en trámite de solicitud y 1 por respuesta DP- notificaciones
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	2	1 por demora en respuesta a derecho de petición y 1 por trámite de competencia desleal
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	2	1 por archivos enviados por correo electrónico. No recibidos y 1 por error en dirección de notificación
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por respuesta a propuesta por tema Patentes
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por demora en trámite de demanda
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por trámite nuevas creaciones
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	Por demora en trámite de demanda
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	1 por demora en emisión de certificado
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por falta de internet en ruta Tunja
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por trámite cobro coactivo
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por demora en respuesta a solicitud antecedentes marcarios
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por demora en trámite de consulta
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	Reclamo por demora en trámite de demanda
TOTALES	83	

QUEJAS

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	6	12	24
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	-	-	1
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	1	-	2
TOTALES	9	7	14	30

QUEJAS POR DEPENDENCIA



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

QUEJAS JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	2 por asesoría en Call center, 2 por atención en el Call Center, 1 por atención presencial-Bogotá, 1 por mala atención, PAC Medellín
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por demora en trámite
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	1	Por atención a usuaria
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por atención radicación
TOTALES	9	

QUEJAS AGOSTO

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	4, por asesoría en Call Center, 1 por mala información en chat y 1 por no impresión de copias,
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	Por mala atención por parte de un funcionario de vigilancia
TOTALES	7	

QUEJAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	1 por asesoría en call center, 7 por asesoría en chat, 3 por atención sede Medellín y 1 por imposibilidad de comunicación para audiencia demanda
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por falta de información
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por atención en casa del consumidor-Neiva.
TOTALES	14	

SUGERENCIAS

JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Para nombramiento en casa del consumidor
GRUPO DE SECRETARÍA DE JURISDICCIONAL	1	Para trámite de Certificados de existencia y representación legal
TOTALES	2	

AGOSTO

DEPENDENCIA	RADICADOS	MOTIVO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1 por el servicio de la plataforma Sic Facilita, 1 aviso al celular sobre los casos, 1 hacer la página web más sencilla para consultar,
TOTALES	3	

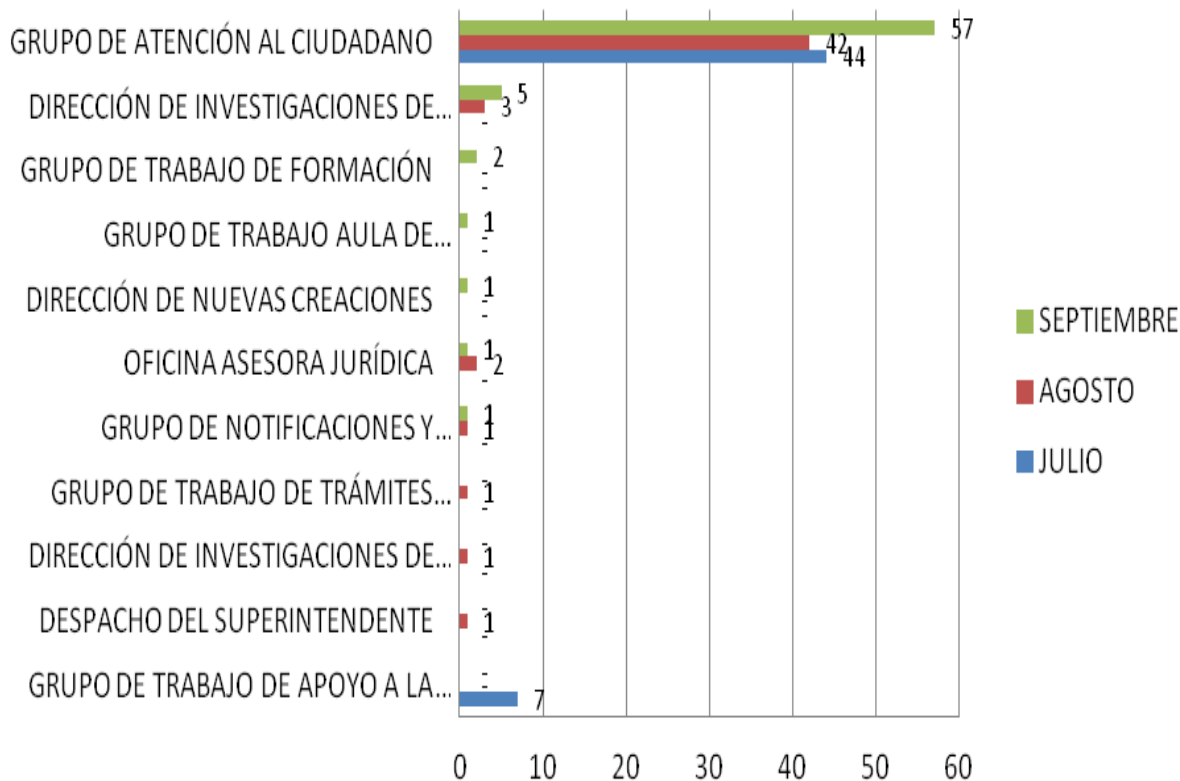
SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1 por petición de información, 1 por kiosco en C.C. Calima y 1 por Kiosco en Almacenes la 14
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por trámite nuevas creaciones
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Por trámite en página web
TOTALES	5	

FELICITACIONES

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	44	42	57	143
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	-	3	5	8
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	-	-	2	2
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	2	1	3
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	-	-	7
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CAMARAS DE COMERCIO	-	1	-	1
TOTALES	51	51	68	170
		170		170

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	44	3 por asesoría en call center, 13 por asesoría en chat, 28 por respuesta
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	1 por gestión en Popayán, 5 por gestión en Villavicencio, 1 por trámite
TOTALES	51	

FELICITACIONES AGOSTO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTOS
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	42	1 por información, 8 por asesoría en Call Center, 15 por asesoría en chat, 1 por asesoría presencial, 1 por atención PAC San Andrés, 16 por respuesta a derecho de petición.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	Por respuesta a denuncia
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	Por respuesta a consulta
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por participación en evento
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por respuesta a denuncia
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por respuesta a solicitud
GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CAMARAS DE COMERCIO	1	Por respuesta
TOTALES	51	

FELICITACIONES SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	57	1 por gestión Sic Facilita, 1 por resolver inquietud, 22 por respuesta a DP, 4 por gestión en trámite, 17 por asesoría en chat, 5 por asesoría en call center, 3 por asesoría presencial, 4 por atención sede Medellín,
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	1 por respuesta a SAP, 3 por respuesta a denuncia, 1 por respuesta a recurso de apelación
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	2	1 por capacitación y 1 por aceptación capacitación en evento
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por respuesta a solicitud de patente.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por respuesta
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por aceptación capacitación en evento
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por respuesta a consulta
TOTAL	68	

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.

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Ceira Morales Quiceno