

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Julio 1º a septiembre 30 de 2014

Bogotá D.C., octubre 22 de 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

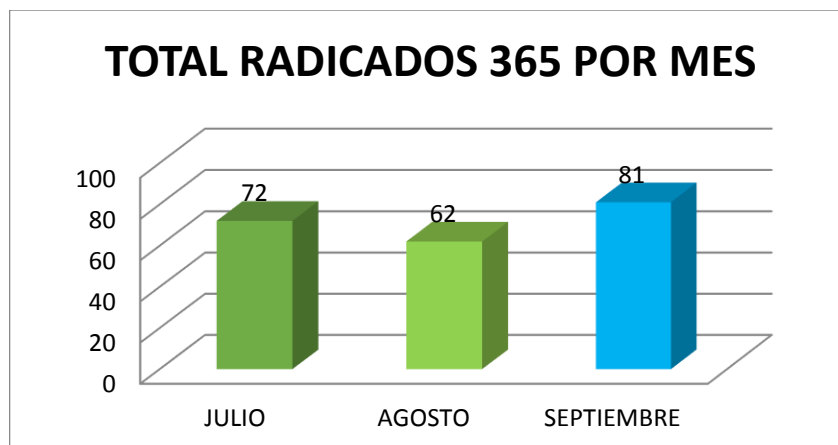
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	72
AGOSTO	62
SEPTIEMBRE	81
Total	215

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:

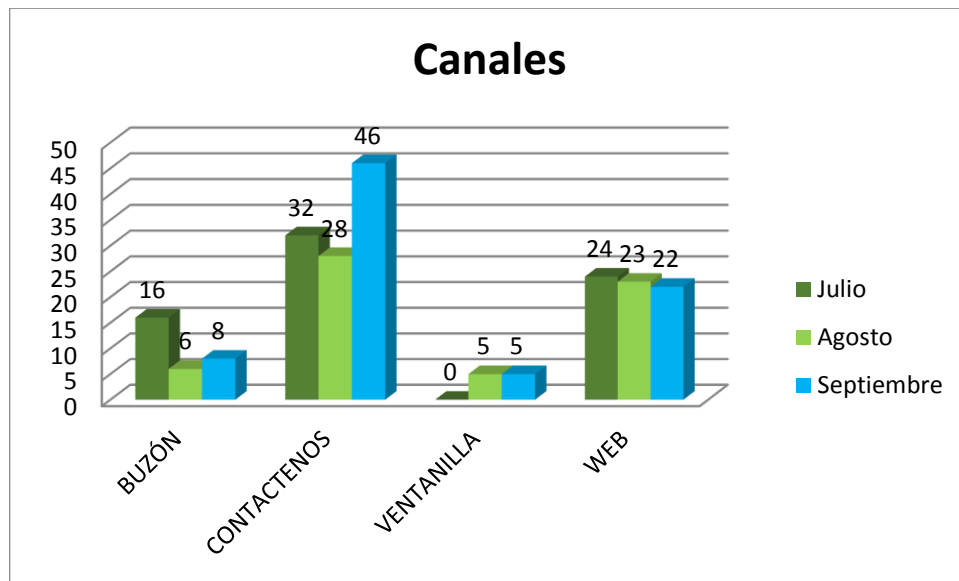


2. CANALES

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
BUZÓN	16	6	8
CONTACTENOS	32	28	46
VENTANILLA	0	5	5
WEB	24	23	22
Sub Totales	72	62	81
TOTAL	215		

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

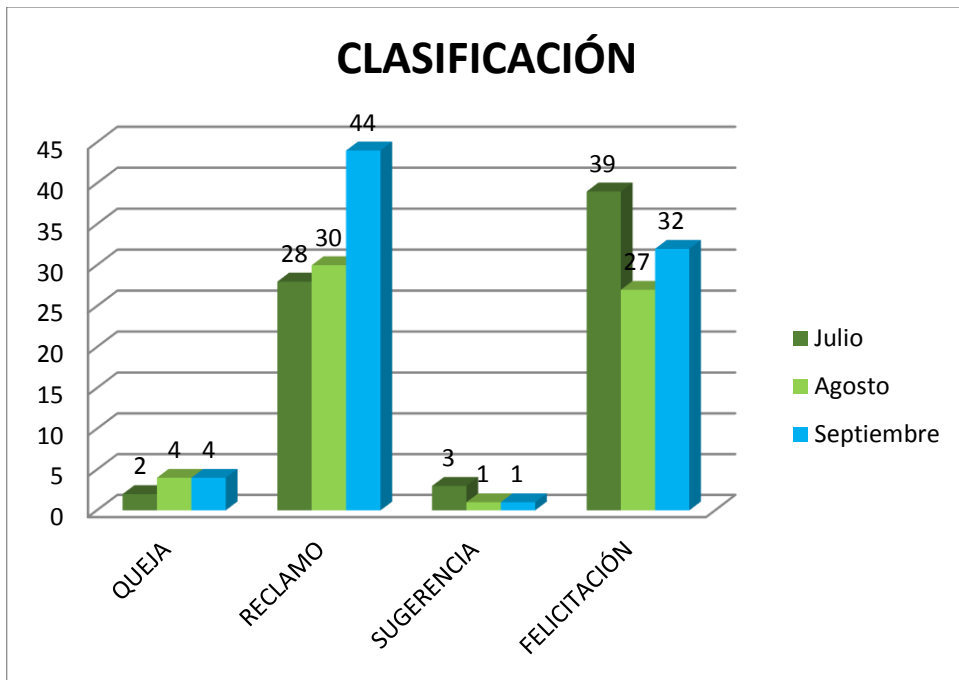
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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
QUEJA	2	4	4
RECLAMO	28	30	44
SUGERENCIA	3	1	1
FELICITACIÓN	39	27	32
Sub Total	72	62	81
TOTAL	215		

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



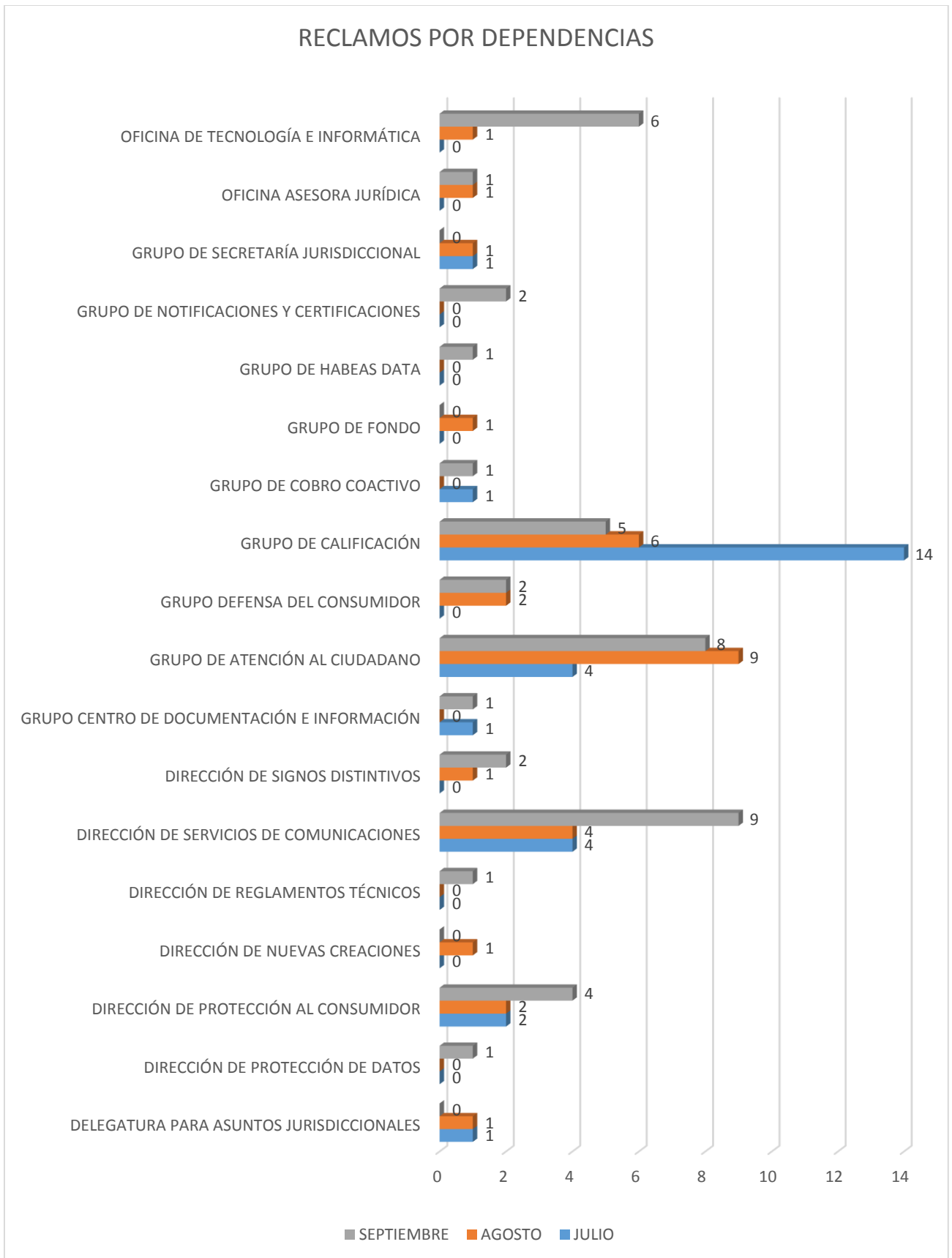
Los reclamos aumentaron mes a mes, mostrando un considerable aumento en el mes de septiembre. Por otra parte, las felicitaciones presentaron una leve disminución en el transcurso de este periodo.

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
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	1	0	2
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	2	4	8
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	0	1	0	1
DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	0	0	1	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	4	9	17
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	0	1	2	3
GRUPO CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN	1	0	1	2
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	9	8	21
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	2	2	4
GRUPO DE CALIFICACIÓN	14	6	5	25
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	0	1	2
GRUPO DE FONDO	0	1	0	1
GRUPO DE HABEAS DATA	0	0	1	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	0	0	2	2
GRUPO DE SECRETARÍA JURISDICCIONAL	1	1	0	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	1	1	2
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	0	1	6	7
TOTALES	28	30	44	102
	102			



En la gráfica se evidencia cómo se ha presentado un aumento de los reclamos en dependencias como la Oficina de Tecnología e Informática por el tema de la radicación en línea, así como la Dirección de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y al Dirección de Investigaciones de Protección del Consumidor .

JULIO

Se dirigió a la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, un radicado que hace referencia al trámite general de la demandas de protección al consumidor.

La Dirección de Investigaciones de Protección del Consumidor, recibió un reclamo por el trámite general de las denuncias por este tema y otro por un caso radicado en 2005 y que fue resuelto favorablemente para el ciudadano. Los 2 fueron respondidos por el GAC, aclarando el procedimiento de la denuncia, en el primer caso, e indicando el proceso que se surtió a la denuncia de 2005.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones tuvo durante el mes de julio 4 reclamos, de los cuales 2 tienen que ver con el trámite de los recursos de apelación y los otros 2, con tiempos de respuestas a peticiones. Los dos primeros fueron respondidos por el GAC, indicando, en uno, la vía gubernativa y, en el otro, se indica al ciudadano cómo hacer la consulta de su trámite.

El Grupo Centro de Documentación e Información, recibió un reclamo por un error en la radicación de un documento, error que se subsanó con la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, radicando correctamente el documento. Se da respuesta al ciudadano por parte del GAC.

El Grupo Calificación, recibió 14 reclamos relacionados con el tiempo en la etapa de calificación y con los 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. Además, el GAC incluye en las respuestas, las recomendaciones para el seguimiento del trámite jurisdiccional para evitar rechazos por vencimiento de términos de subsanación.

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano atendió 4 reclamos, de los cuales, uno tiene que ver con el cierre de términos del 4 de julio, frente al cual se aclaró que se trató de una directiva presidencial; otro reclamo fue por respuesta a una petición, él ciudadano dice que se remita a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, petición que es atendida; un reclamo habla de la mala atención al ciudadano, se solicita indicar el caso concreto para tomar las medidas pertinentes. Finalmente, se atiende reclamo por la restricción en el número de consultas de expedientes en el área de atención personalizada, este reclamo es atendido directamente con el ciudadano, encontrando una alternativa para subsanar esta situación.

Se presentó un reclamo por no atención en horario de almuerzo en el Grupo de Cobro Coactivo. Se traslada para su atención.

Al Grupo de Secretaría de Jurisdiccional se traslada un reclamo relacionado con la atención de petición de información sobre un proceso.

AGOSTO:

Se radicó un reclamo relacionado con el tiempo de respuesta de una petición que se está atendiendo en la Oficina Asesora Jurídica como Consulta, por lo que se indica al ciudadano el término legal. Responde Grupo de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Tecnología e Informática recibe un reclamo por el tema de radicación de denuncias en línea, el cual es respondido por el grupo de Atención al Ciudadano indicando la ruta para la radicación y aclarando los requisitos para el trámite.

El Grupo de Defensa recibió dos reclamos, uno relacionado con el término del proceso, que es atendido por el grupo de Atención al Ciudadano, indicando a la ciudadana el procedimiento jurisdiccional; otro hace referencia a aparentes irregularidades en la decisión de un proceso, por lo que se traslada a esa Dependencia.

A la Secretaría de Jurisdiccional se trasladó un reclamo por el trámite que se da a las demandas jurisdiccionales.

Un reclamo relacionado con el tiempo que se ha tardado el trámite de solicitud de registro de marca, la cual aparece en el Grupo de Fondo, es respondido por el Grupo de Atención al Ciudadano, informado sobre el estado del trámite.

Para el grupo de Calificación fueron radicados seis reclamos, cuatro de los cuales tuvieron que ver con el tiempo desde la radicación, estos son respondidos por el grupo de Atención al Ciudadano, aclarando la etapa de calificación y recomendando el seguimiento permanente. Los dos restantes relacionados con rechazos de demandas, uno de los cuales fue respondido por el grupo de atención al Ciudadano, informando el procedimiento de rechazo de la demanda, el otro, por su complejidad, fue trasladado a la dependencia.

El Grupo de Atención al Ciudadano recibió nueve reclamos, de los cuales cinco, estuvieron relacionados con respuestas o trámite de comunicaciones en general, frente a los cuales se procedió a reenviar o a aclarar las respuestas brindadas. De los cuatro restantes, dos tuvieron que ver con la atención en el PAC de Medellín y dos con información del call center.

Un reclamo se presentó por no respuesta de una petición a cargo de la Dirección de Signos Distintivos ante el cual, el Grupo de Atención al Ciudadano procede al reenvío de la respuesta emitida por esa dependencia.

De los cuatro reclamos radicados para la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dos tuvieron que ver con la gestión de procesos, una con la solicitud de una ciudadana con respecto a un incentivo por presentar denuncias y uno con la atención en la consulta de expedientes.

La Dirección de Nuevas creaciones respondió un reclamo relacionado con la negación de una patente.

Dos reclamos se presentaron por respuestas a denuncias a cargo de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.

Un reclamo relacionado con los requisitos para la presentación de demandas jurisdiccionales, es respondido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

SEPTIEMBRE:

La Oficina de Tecnología e Informática recibe seis reclamos por el tema de radicación de denuncias y demandas en línea, los cuales fueron atendidos por la Oficina de Tecnología e Informática a través del Grupo de Gestión de la Información, verificando la solicitud del problema e informando al respecto al ciudadano.

Un reclamo por respuesta emitida por la Oficina Asesora Jurídica fue atendido por esta Dependencia aclarando y reiterando la misma.

El Grupo de Notificaciones y Certificaciones respondió dos reclamos relacionados con la notificación de resoluciones.

Un reclamo relacionado con el trámite de una denuncia fue trasladado al Grupo de Habeas Data.

Se respondieron dos reclamos relacionados con el trámite de procesos jurisdiccionales a cargo del Grupo de Defensa del Consumidor, uno de ellos informando el estado de los trámites indicados por el ciudadano. Otro reclamo se responde indicando el procedimiento jurisdiccional y adjuntando sentencia. Cabe mencionar que estos reclamos fueron respondidos por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Una ciudadana presenta reclamo por la atención recibida por parte del Grupo de Cobro Coactivo, el cual fue respondido por esa Dependencia aclarando la situación y ofreciendo disculpas. La dependencia informa acciones de mejora al respecto.

Se responden, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, cinco reclamos relacionados con demandas en trámite o rechazadas en el Grupo de Calificación de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, indicando estado del trámite e informando la importancia y los medios para el seguimiento permanente del trámite.

De los ocho reclamos recibidos por el Grupo de Atención al Ciudadano, siete tienen que ver con respuestas emitidas, estos fueron respondidos aclarándolas y reiterándolas. Uno está relacionado con un mal entendido generado durante las pruebas del aplicativo de asignación de citas con el asesor jurídico, el cual fue aclarado a la ciudadana.

Se traslada al Grupo centro de Documentación e Información, un reclamo relacionado con la atención recibida en esa Dependencia.

La Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones recibió nueve reclamos, relacionados con trámites llevados en esa dependencia, de los cuales fueron trasladados ocho y uno respondido por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Un Ciudadano manifiesta su reclamo por el tiempo del trámite de los vistos buenos para las licencias de importación en la Dirección de Investigaciones de Reglamentos Técnicos. Esta Dependencia responde explicando la situación e indicando acciones de mejora.

Se trasladan cuatro reclamos relacionados con la atención de denuncias, a la Dirección de Investigaciones de Protección del Consumidor y un reclamo relacionado con manejo de datos en la Entidad a la Dirección de Protección de Datos Personales.

- **QUEJAS**

JULIO

Se presentan dos quejas por la atención en el área de radicación y en la recepción del piso tercero.

AGOSTO

Se presentan cuatro quejas, dos de las cuales se relacionan con la atención por parte de agente del call center y con la información del call center; dos con la información ofrecida en el área de Atención Personalizada. De estas últimas, en una se evidencia que la información suministrada fue la correcta.

SEPTIEMBRE

Se presentan cuatro quejas, dos de las cuales se relacionan con la atención por parte de agentes de Atención al Ciudadano, las cuales fueron atendidas luego de la correspondiente verificación por parte del operador del Contact Center. Una queja por gestión de un funcionario del grupo de Defensa del Consumidor, la cual fue trasladada para su gestión. Una queja presentada por un trámite gestionado en la Dirección de Investigaciones de Protección del Consumidor, la cual fue trasladada al Grupo de Control Disciplinario para una eventual investigación disciplinaria.

- **SUGERENCIAS**

JULIO

Se presentaron sugerencias relacionadas con los servidores de la plataforma tecnológica, con el registro nacional de evaluadores y con la consulta de la gaceta de Propiedad Industrial.

AGOSTO

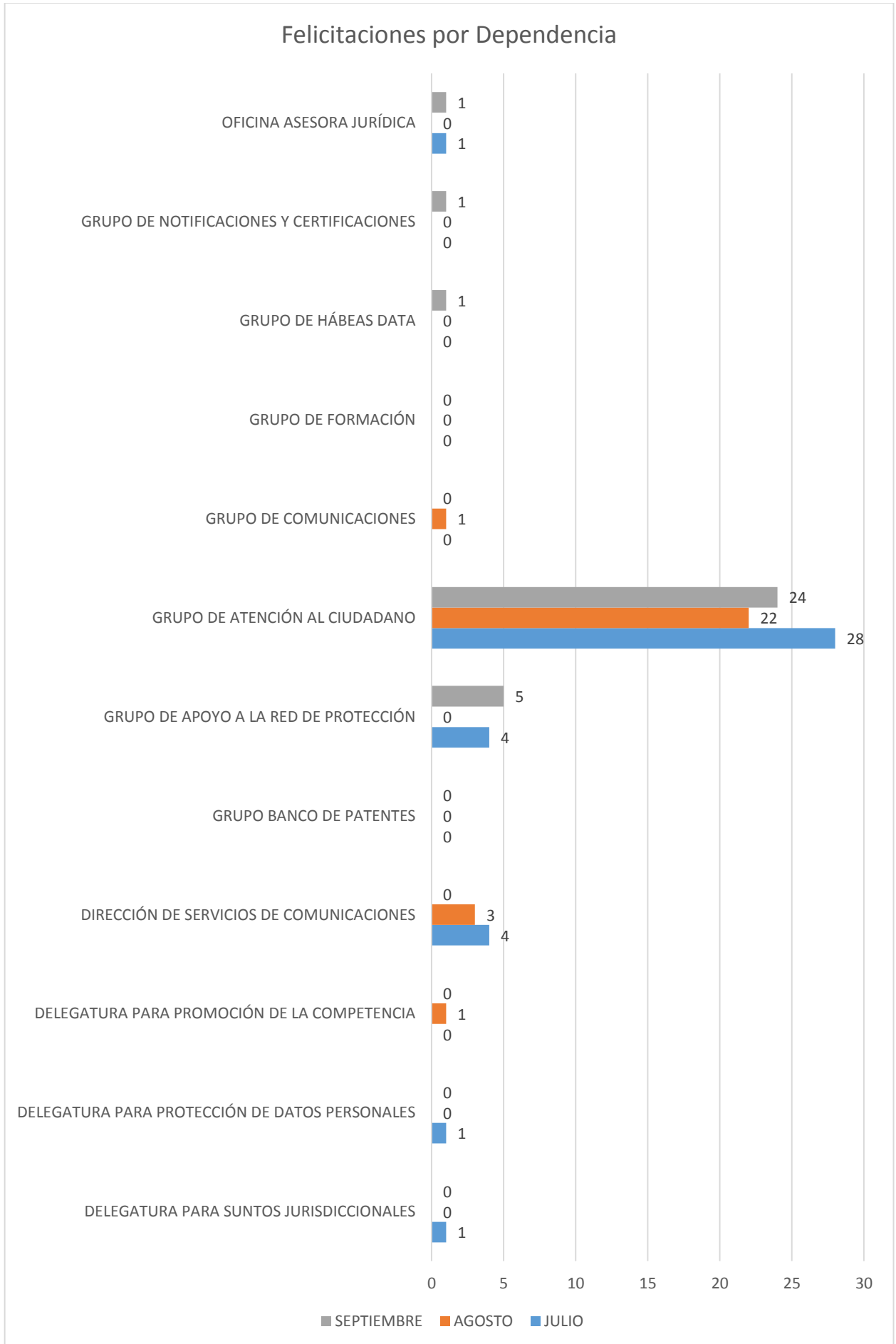
Sólo se presentó una sugerencia para Atención al Ciudadano relacionada con el servicio de asesoría en las demandas jurisdiccionales.

SEPTIEMBRE

Sólo se presentó una sugerencia relacionada con la posibilidad de crear una base de datos de empresas sancionadas. Se traslada a las áreas relacionadas con el tema.

- FELICITACIONES

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES
DELEGATURA PARA SUNTOS JURISDICCIONALES	1	0	0	1
DELEGATURA PARA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0	0	1
DELEGATURA PARA PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA	0	1	0	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	3	0	7
GRUPO BANCO DE PATENTES	0	0	0	0
GRUPO DE APOYO A LA RED DE PROTECCIÓN	4	0	5	9
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	22	24	74
GRUPO DE COMUNICACIONES	0	1	0	1
GRUPO DE FORMACIÓN	0	0	0	0
GRUPO DE HÁBEAS DATA	0	0	1	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	0	0	1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0	1	2
TOTALES	39	27	32	98
	98			



JULIO

Se presentaron 39 felicitaciones, de las cuales, 28 fueron presentados por la atención del Grupo de Atención al Ciudadano.

AGOSTO

Se presentaron 27 felicitaciones, de las cuales, 22 fueron presentados por la atención del Grupo de Atención al Ciudadano.

SEPTIEMBRE

Se presentaron 32 felicitaciones, de las cuales, 24 fueron presentados por la atención del Grupo de Atención al Ciudadano y 5 por la atención en la Unidad Móvil de la Red de Protección del Consumidor.

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