

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS

1º al 31 DE mayo de 2013

Bogotá D.C., junio 11 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”.

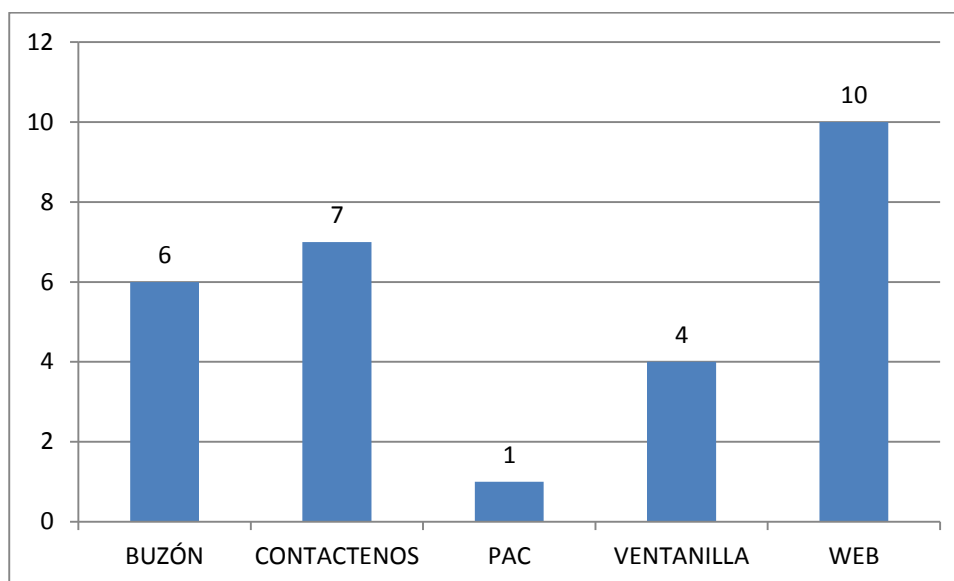
El informe se realiza mediante la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante el periodo comprendido entre el 1° y el 30 de abril de 2013. Del total de radicados realizados con este trámite a través de los diferentes canales, especialmente la página WEB, una vez analizados se clasifican como quejas, felicitaciones y sugerencias, un total de 28 registros.

2. CANALES

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

CANAL	
BUZÓN	6
CONTACTENOS	7
PAC	1
VENTANILLA	4
WEB	10
TOTAL	28

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



La gráfica nos muestra como el canal WEB fue, definitivamente el más utilizado por los ciudadanos, con un total de 10 radicados, seguido del correo institucional contactenos@sic.gov.co con 7, lo que demuestra la importancia de los canales virtuales por la facilidad que ofrece al ciudadano de comunicarse y manifestar su situación particular, sin tener que desplazarse a la entidad.

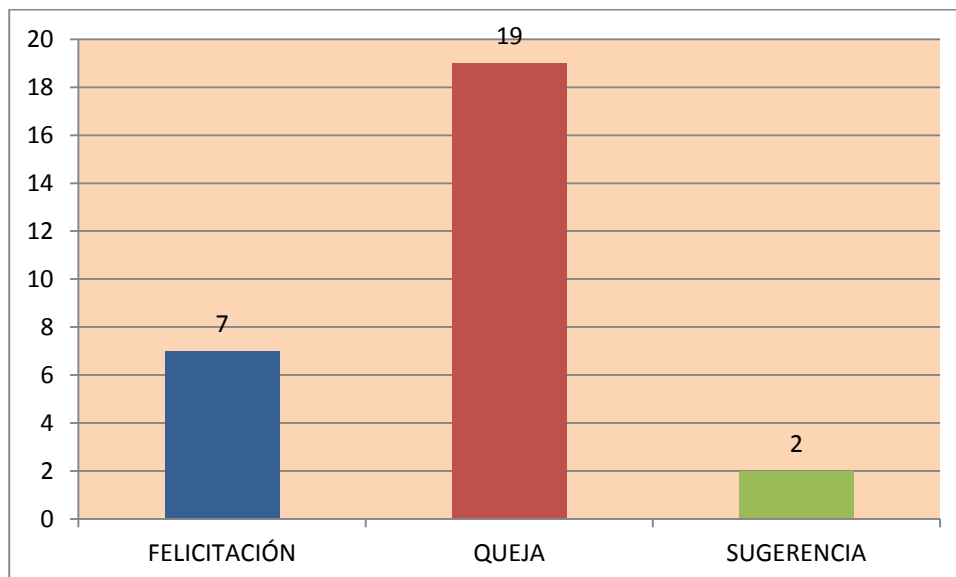
El BUZÓN, con 6, sigue teniendo importancia debido a que es el medio más inmediato que tiene el ciudadano, máxime cuando se trata de manifestar su inconformidad o agradecimiento con la atención personalizada, ya sea para recibir información o para radicar documentos.

3. CLASIFICACIÓN

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

CLASIFICACIÓN	
FELICITACIÓN	7
QUEJA	19
SUGERENCIA	2
TOTAL	28

Es de resaltar el número de felicitaciones recibidas en el periodo, que igualó el número de quejas, como lo muestra la siguiente gráfica:

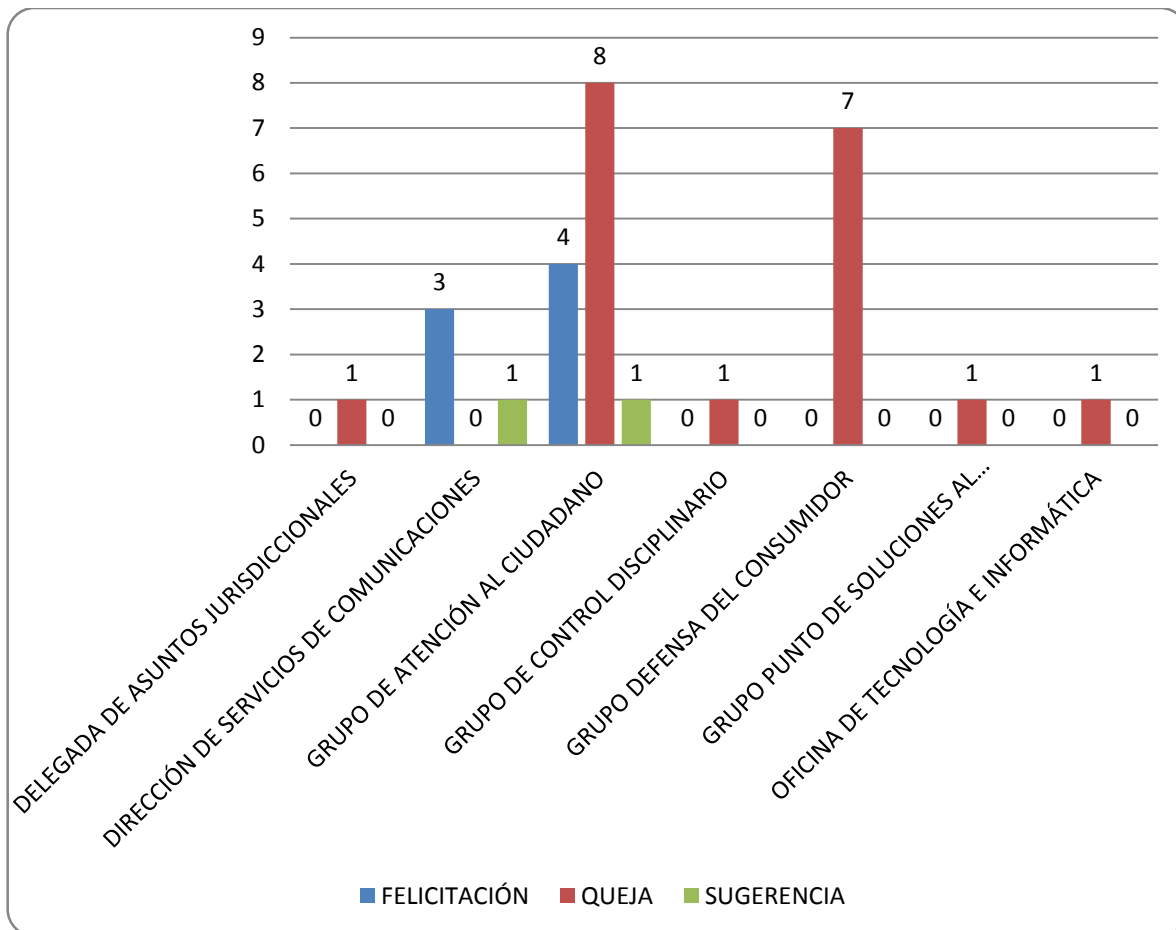


4. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR DEPENDENCIAS

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:

DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS				
DEPENDENCIA	FELICITACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL
DELEGADA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES	0	1	0	1
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	0	1	4
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	8	1	13
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	0	1
GRUPO DEFENSA DEL CONSUMIDOR	0	7	0	7
GRUPO PUNTO DE SOLUCIONES AL CONSUMIDOR	0	1	0	1
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	0	1	0	1
TOTALES	7	19	2	28

En esta distribución se resalta el número de felicitaciones recibidas por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Por otra parte, las 7 quejas recibidas por el Grupo Defensa del Consumidor están relacionadas con el proceso de control de legalidad de los procesos jurisdiccionales, que ha traído como consecuencia la anulación de los procesos. Una queja contra un funcionario, fue trasladada al Grupo de Control Disciplinario Interno.



5. ATENCIÓN AL CIUDADANO

DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS				
DEPENDENCIA	FELICITACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	8	1	13

De las 4 felicitaciones recibidas por Atención al Ciudadano, 3 tienen que ver con la gestión de la entidad y una con la atención del Contact Center. Se recibió una sugerencia con respecto a la Atención Personalizada. Por otra parte, de las 8 quejas recibidas, fueron atendidas, una relacionada con la Gestión de la Entidad y 7 relacionadas con el servicio:

- Tres por Atención en el chat.
- Tres por Atención en el Call Center
- Dos por Atención Personalizada

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