

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Periodo del informe: 1 de enero al 31 de marzo de 2023

Bogotá D.C., 05 de abril de 2023

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos
con el medio ambiente

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”.

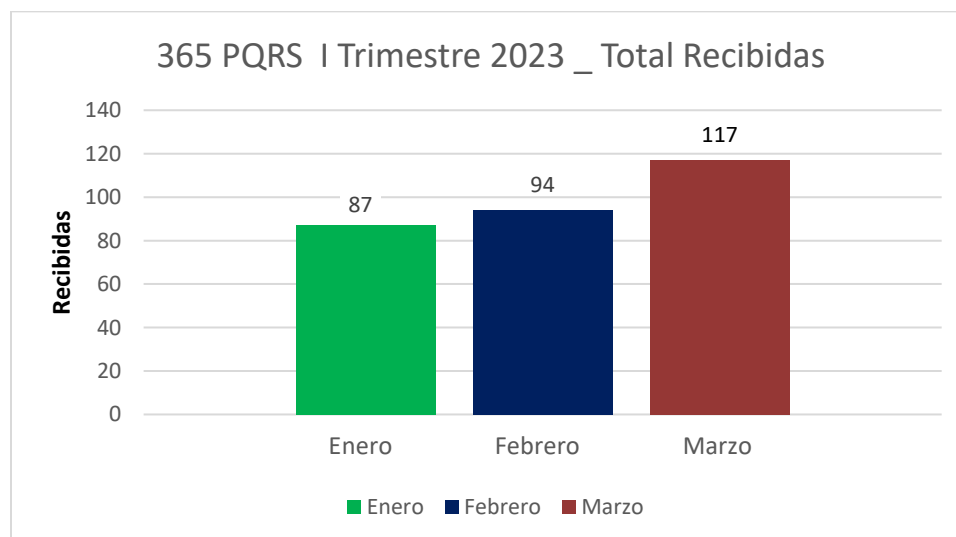
2

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 enero, febrero y marzo de 2023.

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

MES	TOTAL RADICADOS
enero	87
febrero	94
marzo	117
TOTAL	298

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:



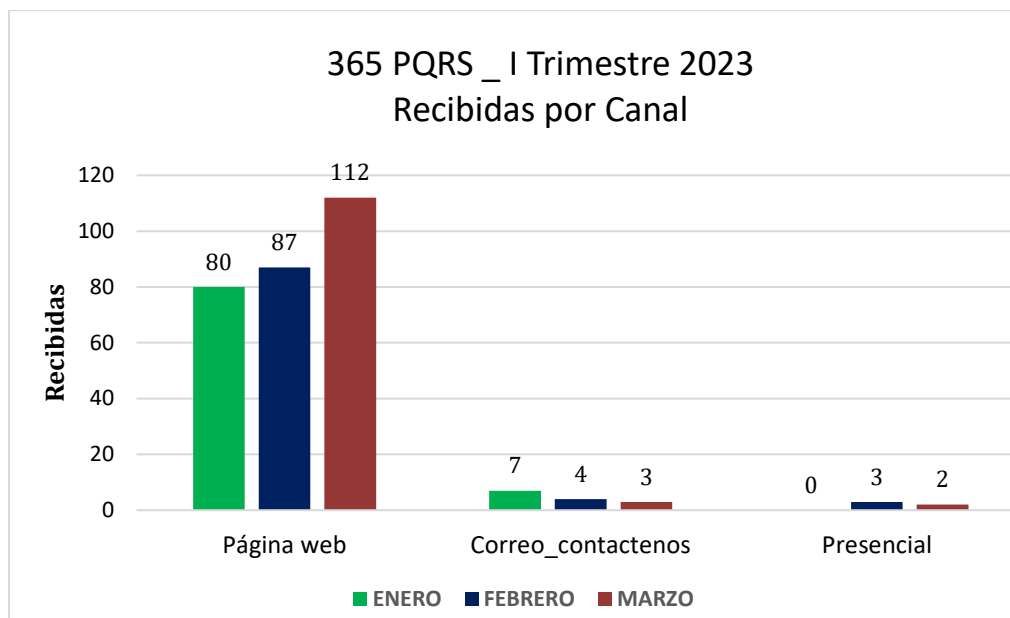
I. CANALES DE REPCIÓN

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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Página web	80	87	112
Correo Contáctenos	7	4	3
Presencial	0	3	2
Sub Totales	87	94	117
TOTAL	298		

3

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



Durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2023, el canal más utilizado es la página web.

II. CLASIFICACIÓN

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

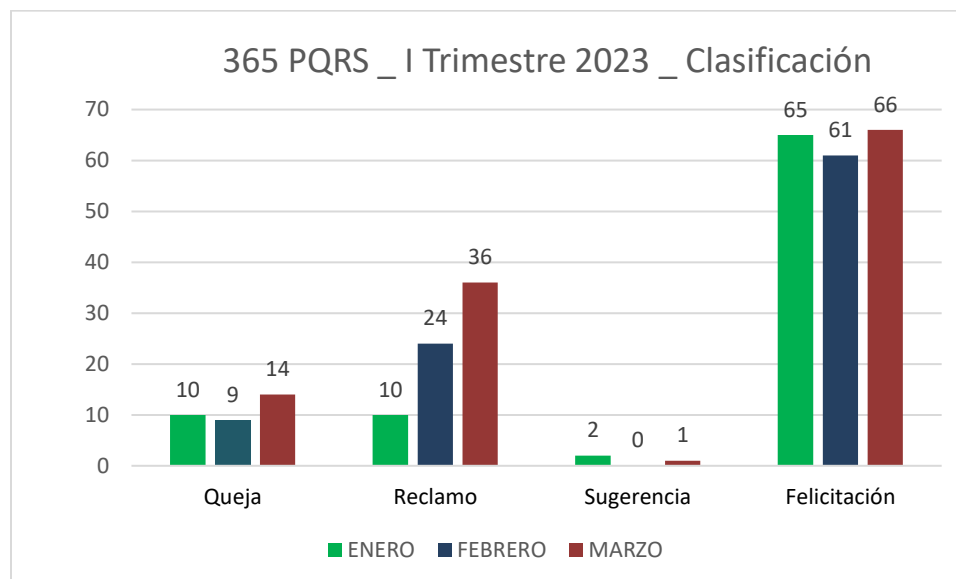
4

Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Felicitación: Es el reconocimiento que realiza una persona frente a una labor, trámite o servicio adelantado en la Entidad y que fue realizado por un servidor público o contratista.

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO
Queja	10	9	14
Reclamo	10	24	36
Sugerencia	2	0	1
Felicitación	65	61	66
Sub Total	87	94	117
TOTAL	298		

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



Para el mes de marzo aumentan las quejas en un porcentaje mínimo comparado con los meses anteriores; los reclamos aumentaron en un el mes marzo en comparación con el mes de enero

y febrero; las felicitaciones para el trimestre continúan en un porcentaje alto; y en cuanto a las sugerencias se evidencian tres (3) radicaciones en el trimestre.

III. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

5

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

a) Consolidado por dependencias:

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
20 Oficina de Tecnología e Informática	1			1	0%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información.		1		1	0%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	65	68	74	207	69%
104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones			1	1	0%
2010 Dirección de Signos Distintivos	2		1	3	1%
2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales			1	1	0%
2023 Grupo de Trabajo de CIGEPI (Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial)			1	1	0%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	6	3	5	14	5%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1	2		3	1%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	2	2	6	10	3%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	6	6	14	26	9%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación		2	8	10	3%
4006 Grupo de Trabajo de Secretaría			1	1	0%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	2	4	3	9	3%
6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal		2		2	1%
7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales		1		1	0%

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	2	3	2	7	2%
TOTAL GENERAL	87	94	117	298	100%

b) Quejas:

A continuación, se describen en detalle las quejas recibidas durante el primer trimestre:

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
ENERO	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja por la atención recibida en la Casa del Consumidor de Fontibón.	1
		Queja por los horarios de la Casa del Consumidor de Pereira.	1
		Queja en contra del funcionario Felipe, toda vez que manifiesta que fue quien lo asesoró para el registro de una marca y al parecer no le brindó la información correcta.	1
		Queja con la no atención en la Casa del Consumidor de San Andres.	1
		Queja por la no atención en la Casa del Consumidor de San Andres.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Quejas por la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	2
		Queja por la información y atención recibida a través del canal de chat.	1
		Queja por el pago que se les está realizando a las personas contratadas como técnicas.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
	FEBRERO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con la atención recibida en el punto de Atención Presencial.
Inconformidad por la dificultad para acceder al canal de atención chat.			1
Inconformidad por la información recibida.			1
Inconformidad con la atención recibida en el punto de Atención Presencial en Bucaramanga.			1
Inconformidad con la plataforma SIC Facilita.			1
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor		Queja por mala conducta y atención del funcionario Edgar Martínez de Casa del Consumidor san Cristóbal Sur.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
		Ciudadana manifiesta inconformidad por la atención recibida en el punto de Atención Presencial en la ciudad de Pereira.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad con la respuesta brindada por la Entidad.	1
	6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Inconformidad con la información recibida.	1
MARZO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con la asesoría brindada.	2
		Inconformidad con el proceso realizado a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Persona Anónima manifiesta inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Inconformidad con el canal de PQRS para colocar una reclamación.	1
		Inconformidad con el asesor de la plataforma SIC Facilita.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención chat.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Persona Anónima manifiesta inconformidad con la atención recibida en el punto de atención presencial de la ciudad de Ibagué.	1
		Persona Anónima manifiesta inconformidad con la atención recibida.	1
		Queja por la atención recibida.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Por inconformidad con el proceso de la demanda.	2
		Inconformidad con el auto 20505 de 2023 por el cual se prorroga el término para resolver la instancia.	1
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1	
TOTAL GENERAL			33

7

c) Reclamos:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
ENERO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidades con el proceso de la demanda.	2
		Inconformidades por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Inconformidad con el cumplimiento por parte del operador.	1
		Inconformidad con el incumplimiento de lo indicado en la sentencia.	1
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Inconformidades por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	2
	20 Oficina de Tecnología e Informática	Inconformidad por la dificultad para acceder a la plataforma SIC Facilita.	1
2010 Dirección de Signos Distintivos	Solicitud de devolución del dinero de la marca registrada toda vez que la declararon en abandono.	1	
FEBRERO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Por inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Ciudadana manifiesta inconformidad con el proceso de la demanda.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la demora en la resolución de su demanda.	1
		1 Ciudadano está inconforme con la Sentencia de su demanda.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Por inconformidad por el incumplimiento de lo indicado en la demanda.	3
		Por inconformidad por la falta de pronunciamiento en un depósito judicial.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Por inconformidad con la respuesta brindada por la Entidad.	3
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	Inconformidad con la demora en su denuncia de Habeas Data.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la respuesta a la denuncia presentada, de igual manera solicita que se investigue las actuaciones realizadas internamente por el funcionario.	1
		Inconformidad por no poder ver una Resolución en la página de la SIC	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Inconformidad con la demora en la resolución de su denuncia.	1
		Inconformidad con la demora en su denuncia de Protección al Consumidor.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad por el rechazo de las demandas presentadas, toda vez que no está de acuerdo con las inadmisiones.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Inconformidad con la demora en la aceptación de su demanda.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Ciudadana manifiesta inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
	25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información	Inconformidad por la dificultad para acceder a la plataforma de Sipi.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Inconformidad con el horario de atención en el punto de atención presencial en la ciudad de Pereira.	1
	6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Ciudadano manifiesta dificultad para obtener el Código SIC.	1
	7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales	Ciudadana presenta queja por la no asistencia de los servidores públicos a la Entidad.	1
MARZO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad por la demora de la demanda.	3
		Inconformidad por la no respuesta de su proceso.	2
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Inconformidad con la realización de la audiencia.	1
		Inconformidad por falta de respuesta a la petición radicada.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad por la no respuesta del proceso.	5
		Inconformidad por incompetencia de la SIC y el Juez.	1
		Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
		Inconformidad por el rechazo de la demanda presentada.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad por mensajes ofreciendo servicios jurídicos.	1
		Inconformidad por los inconvenientes presentados para radicar un reclamo en la página de la SIC.	1
		Inconformidad por falta de información para presentar una demanda en contra de una aerolínea.	1
		Empresa radica reclamo por la respuesta dada en un Derecho de Petición.	1
		Ciudadano radica reclamo por la decisión tomada en SIC Facilita.	1
		Ciudadano se queja por la actuación de la SIC por las aerolíneas quebradas.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad por la no respuesta del proceso.	2
		Inconformidad por no poder ver el proceso.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Inconformidad por la demora de la demanda.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad por el incumplimiento del demandado de lo ordenado en la sentencia de su demanda.	1
		Ciudadana manifiesta insatisfacción sobre la última actualización del acto administrativo.	1
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Inconformidad por no poder ver su proceso.	1
		Inconformidad por la demora de su proceso de habeas data.	1
	104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Inconformidad por error en la notificación.	1
		Inconformidad por los antecedentes marcarios.	1
	2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales	Inconformidad por las fechas de pago del registro de marca.	1
2023 Grupo de Trabajo de CIGEPI (Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial)	Inconformidad por la calificación de la patente.	1	
4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	Inconformidad con el proceso de notificación.	1	
TOTAL GENERAL			70

10

d) Sugerencias:

A continuación, se describen en detalle las sugerencias recibidas durante el primer trimestre:

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	2010 Dirección de Signos Distintivos	Ciudadano presenta sugerencia toda vez que realizó la consulta de una marca y la misma no se encuentra actualizada en SIPI.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
FEBRERO	N/A	N/A	0
MARZO	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Aclara la respuesta dada anteriormente en un radicado de Telecomunicaciones.	1
TOTAL GENERAL			3

e) Felicitaciones:

A continuación, se describen en detalle las felicitaciones recibidas durante el primer trimestre:

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones por la atención recibida.	33
		Personas Anónimas radican felicitación por la atención recibida.	3
		Felicitación a la asesora Diana Muñoz por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Edna Vanessa Esquivel Fajardo por su actitud de servicio, paciencia y amabilidad.	1
		Felicitación a nuestra Entidad por promover la conciliación, y a la mediadora Liria Alejandra Bonilla Sandoval por la atención brindada.	1
		Felicitación a nuestra Entidad y a la asesora Andrea Guzmán por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Juan Alberto Vargas por su actitud de servicio y atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Juan Vargas por la atención recibida.	1
		Felicitación por la respuesta recibida a su petición radicada.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra asesora Mayra Salazar por el acompañamiento y la atención brindada.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra asesora Olga Niño por la atención recibida	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra Entidad y a la asesora Jenifer Carvajal por la prestación del servicio y la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestras asesoras Andrea Guzmán y Julieth Reyes por su actitud de servicio y atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento a Yescerinna Lellie De La Hoz y a nuestra Entidad por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento al asesor Diego Guarín y a nuestra Entidad por la atención recibida.	1
Felicitación y agradecimiento por el acompañamiento recibido.	1		
Agradecimiento por la guía y colaboración para su caso.	1		

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación a la asesora Karen Elizabeth por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Diego por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención recibida.	1
		Agradecimiento a nuestra asesora Johanna Rocío Moncada Corredor por la atención recibida.	1
		Agradecimiento a nuestra Entidad y al asesor Juan Alberto Vargas por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación a la asesora Ana Carolina Bravo Lozano por la atención brindada.	1
		Felicitación a la asesora Liliana Gualteros por su excelente prestación de servicio.	1
		Felicitación por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención recibida a través de la plataforma.	1
		Felicitación por la atención recibida, a través del canal de atención chat.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.	Felicitación por la atención recibida en el proceso de su denuncia.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Agradecimiento con el proceso de la denuncia.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Felicitación por la atención recibida.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Felicitación y agradecimiento por el servicio prestado en relación con la demanda 22-465799.	1
FEBRERO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones por la atención brindada.	37
		Persona anónima radica felicitación por la atención recibida.	3
		Ciudadano radica felicitación por la atención recibida a través del canal de atención chat.	1
		Ciudadano expresa una felicitación a nuestra asesora Sandra Lorena Sánchez Abella por la atención recibida.	1
		Ciudadana expresa un agradecimiento por la gestión realizada a su petición.	1
		Ciudadano expresa una felicitación a la asesora Yescerinna Lellie De La Hoz por su excelente gestión y atención recibida.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Ciudadano expresa una felicitación a la asesora Mónica Alejandra Olaya Álvarez por la atención recibida.	1
		Ciudadano expresa una felicitación a nuestra asesora Paola Andrea Riaño Zamora por la atención recibida.	1
		Ciudadana expresa un agradecimiento por la atención recibida.	1
		Ciudadano anónimo expresa una felicitación a nuestra asesora Vanessa por la atención recibida.	1
		Ciudadana expresa una felicitación y agradecimiento a nuestra Mayra Salazar por la atención recibida.	1
		Ciudadano expresa una felicitación y agradecimiento a la asesora Mayra Salazar por su excelente labor y atención recibida.	1
		Ciudadana expresa una felicitación al asesor Sergio René Rojas por la atención recibida.	1
		Ciudadana expresa una felicitación a nuestro asesor Jhon Alexander por la atención recibida.	1
		Ciudadana expresa una felicitación y agradecimiento a nuestra asesora Andrea Guzmán por la atención recibida, y de esta manera resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Ciudadano anónimo expresa una felicitación por la excelente prestación de servicio.	1
		Ciudadano expresa una felicitación a nuestra asesora Natalia Valenzuela García por la atención recibida.	1
		Ciudadano anónimo expresa una felicitación y agradecimiento a nuestra Entidad y a la orientadora Liceth González por la atención recibida.	1
		Ciudadano expresa una felicitación a nuestra asesora Daineth Romero por la atención recibida.	1
		Ciudadano eleva una felicitación a nuestra asesora Yeraldin Maecha por su excelente prestación de servicio.	1
		Ciudadana expresa un agradecimiento a la plataforma SIC FACILITA por su gestión y atención recibida.	1
		Ciudadana eleva una felicitación a nuestra asesora Carolina Fernández y a la SIC por la atención recibida.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumido	Ciudadano eleva felicitación al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor.	1
MARZO		Felicitaciones por la atención recibida.	30

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones por la asesoría brindada.	14
		Felicitaciones por la atención e información recibida.	4
		Felicitación a nuestro mediador Carlos Ramírez por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación por a atención recibida a través del canal de atención presencial.	1
		Felicitación por el acompañamiento que recibió a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Felicitación a la herramienta SIC Facilita y a la mediadora Juliana Yulitza Forero Rodríguez por la atención recibida.	1
		Felicitación a nuestra Asesora Karen Elizabeth Cantillo Condia por la atención recibida.	1
		Felicitación por el excelente medio conciliatorio y defensor de los derechos de los consumidores.	1
		Felicitación a la asesora Edna Vanesa Esquivel Fajardo por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra asesora Mayra Salazar por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención e información que recibió a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Felicitación por la atención e información recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Felicitación por la atención e información recibida a través del punto de atención presencial.	1
		Felicitación a nuestra asesora Yeni Paola Chacón Barreto por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención e información que recibió a través del canal de atención chat.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Felicitaciones por la atención recibida.	2
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Ciudadano radica felicitación por el proceso de la demanda.	1
		Ciudadano radica felicitación por la atención recibida.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Felicitación por el acompañamiento que recibió en la resolución de su caso.	1
TOTAL GENERAL			192

IV. ACTOS DE CORRUPCIÓN

La entidad tiene disponible el trámite 164 Denuncias por Actos de Corrupción, a cargo del Grupo de Control Disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar denuncias por actos de corrupción, bajo el trámite 365 Quejas Reclamos y Sugerencias a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano; este Grupo al momento de identificarlas procede a realizar el traslado a la dependencia de Control Disciplinario bajo el trámite 334 o 164, para que realicen su gestión por competencia.

15

V. CONCLUSIONES

En el presente trimestre se observa que las Dependencias que presentan el mayor número de reclamos, quejas y felicitaciones son:

a) Quejas:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	4	5	7	16	48%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	5	2	3	10	30%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	1	1	1	3	9%

b) Reclamos:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	4	5	9	18	26%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	0	2	8	10	14%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	2	4	3	9	13%

c) Sugerencias:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
2010 Dirección de Signos Distintivos	1	0	0	1	33%

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	1	0	0	1	33%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	0	0	1	1	33%

16

d) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	61	60	61	182	95%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	1	1	2	4	2%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	1	0	2	3	2%

Las inconformidades se presentan en su mayoría por los procedimientos de los diferentes trámites a cargo de la Entidad y los términos para emitir una respuesta de fondo.

Se recibieron sugerencias y/o recomendaciones que tienen alcance: i) recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (2); ii) recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública (0) y iii) recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles (0).

Las felicitaciones que radican en su mayoría están dirigidas al Grupo de Atención al Ciudadano por la atención recibida en los diferentes canales dispuestos.

RESPUESTAS OPORTUNAS: Cabe mencionar que, en aras de procurar una respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de las Dependencias de la Entidad, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano envía memorandos periódicos, recordando los números de radicado que se encuentran pendientes de respuesta.

MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: Liseth Johana Velandia Sarmiento
 Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz