

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

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Periodo del informe: 1 de abril al 30 de junio de 2023

Bogotá D.C., 13 de julio de 2023



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 abril, mayo y junio de 2023.

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

MES	TOTAL RADICADOS
Abril	105
Mayo	129
Junio	120
TOTAL	354

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:

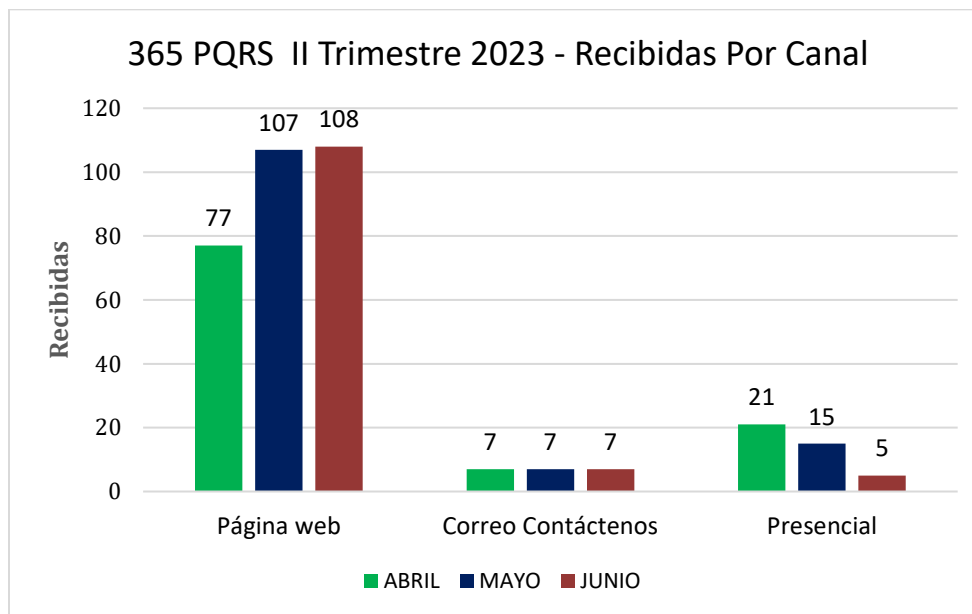


I. CANALES DE REPCIÓN

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Página web	77	107	108
Correo Contáctenos	7	7	7
Presencial	21	15	5
Sub Totales	105	129	120
TOTAL	354		

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



Durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2023, sigue siendo el canal web el más utilizado.

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.

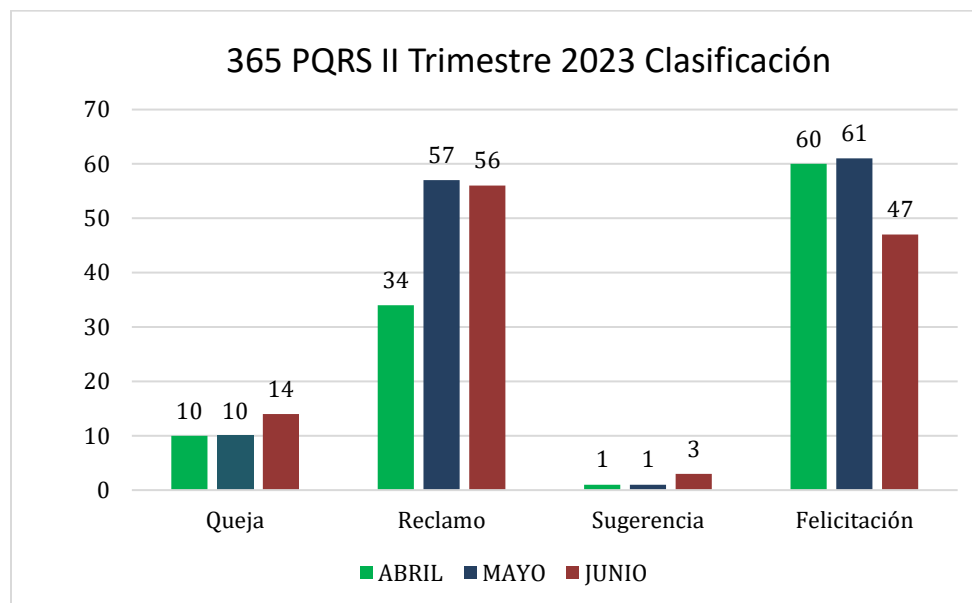
Reclamo: Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO
Queja	10	10	14
Reclamo	34	57	56
Sugerencia	1	1	3
Felicitación	60	61	47
Sub Total	105	129	120
TOTAL	354		

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



Las quejas continúan en un porcentaje mínimo; para el mes de mayo y junio los reclamos aumentaron; las felicitaciones para los meses de abril y mayo se encuentran en un porcentaje alto, y para el mes de junio bajaron; por último, en cuanto a las sugerencias se evidencian un aumento para el mes de junio.

III. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

a) Consolidado por dependencias:

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
10 Oficina Asesora Jurídica		1		1	0%
11 Grupo de Cobro Coactivo		1	1	2	1%
20 Oficina de Tecnología e Informática			1	1	0%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos.	1	2		3	1%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información		1		1	0%
30 Oficina Asesora de Planeación	1			1	0%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	68	77	63	208	59%
100 Secretaría General		1		1	0%
103 Grupo de Control Disciplinario Interno		2		2	1%
2010 Dirección de Signos Distintivos		1		1	0%
2013 Grupo de Trabajo de Oposiciones y Cancelaciones		1		1	0%
2015 Grupo de Trabajo de Inscripción al Registro	1			1	0%
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)	2	1		3	1%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	4		3	7	2%

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor		3		3	1%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	2	1	4	7	2%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	12	16	15	43	12%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	7	18	20	45	13%
4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	1		1	2	1%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	2		2	4	1%
6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal			2	2	1%
6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	1		1	2	1%
6102 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal			1	1	0%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	2	3	6	11	3%
TOTAL GENERAL	105	129	120	354	100%

b) Quejas:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
ABRIL	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja en contra de una asesora manifestando que se refirió a él de manera Calumniosa e Injuriosa.	1
		Inconformidad con la atención brindada en SIC Facilita.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	1
	2023 Grupo de Trabajo de CIGEPI (Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial)	Inconformidad por la no realización de una capacitación.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	Queja por el servicio recibido por parte de un contratista de la Entidad.	1
		Inconformidad con la atención recibida.	1
		Queja por la atención recibida en la casa del consumidor ubicada en Usaquén.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidades con el proceso de la denuncia.	2
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
MAYO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Quejas por la atención recibida.	3
		Queja por la atención brindada.	1
		Queja por el trámite en SIC Facilita.	1
		Queja por la atención recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	1
		Queja por la información recibida del trámite.	1
		Queja por la respuesta de su derecho de petición.	1
103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Quejas en contra de la Entidad por negligencia en los procesos que adelantan.	2	
JUNIO	11 Grupo de Cobro Coactivo	Queja por la falta de respuesta al correo que radicó para el desembargo de la cuenta.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por la atención brindada.	1
		Queja por el trámite que se le ha dado a su queja.	1
		Queja por el trámite que se le ha dado a su queja.	1
		Queja, pero no es claro a que hace referencia.	1
		Queja en contra de un asesor por no recibir una denuncia a través de la línea telefónica.	1
		Queja en contra del asesor Julián Felipe Martínez por la información brindada	1
		Queja por la respuesta brindada.	1
		Queja por la atención e información recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Queja por la atención e información recibida.	1
		Queja por la no radicación de su proceso.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja por la atención e información recibida.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Queja en contra de la funcionaria Nayla Consuelo Castillo Nieves por el auto emitido No. 68133 de fecha 28/06/2023.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Queja por el proceso de la demanda y la información recibida.	1
TOTAL GENERAL			34

c) Reclamos:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
ABRIL	24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	Inconformidad con la plataforma SICERCO.	1
	30 Oficina Asesora de Planeación	Inconformidad por envío de una denuncia anónima a un expediente.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Reclamos por la no respuesta de su Derecho de Petición.	2
		Inconformidad con la demora y decisión de la demanda.	1
		Inconformidad por la no respuesta de su proceso.	1
		Inconformidad por la no respuesta de su demanda.	1
	2015 Grupo de Trabajo de Inscripción al Registro	Inconformidad con el proceso de certificación de su marca.	1
	2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales	Inconformidad con la demora de su registro de marca.	1
	2023 Grupo de Trabajo de CIGEPI (Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial)	Inconformidad con las citas Online que ha solicitado en CIGEPI.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	Inconformidad por falta de servicio en la Casa del Consumidor de San Andrés.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad por la demora de la demanda.	5
		Inconformidad con la decisión de la demanda	3
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
		Inconformidad por la no respuesta de su proceso.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad por la demora del proceso.	2
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
		Inconformidad con el rechazo de la demanda.	1
		Inconformidad por la no respuesta de sus procesos.	1
		Inconformidad por la respuesta de su proceso.	1
		Inconformidad por el rechazo de las demandas presentadas.	1
	4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	Inconformidad con la notificación de su proceso.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Inconformidad por la no respuesta de su proceso.	1
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la Sentencia emitida.	1
6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	Ciudadano está inconforme por no poder realizar el registro SIC.	1	
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1	
	Inconformidad por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1	
MAYO	10 Oficina Asesora Jurídica	Reclamo por la demora de la respuesta al derecho de petición.	1
	11 Grupo de Cobro Coactivo	Reclamo por el embargo de sus cuentas.	1
	24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	Reclamo por inconvenientes con el usuario y contraseña de Servicios en Línea	1
		Reclamo por inconvenientes con la plataforma SIC Facilita.	1
	25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información	Reclamo por el servicio de la página web a la hora de radicar una demanda.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Reclamos por la no respuesta al derecho de petición.	4

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL	
		Reclamos por el trámite en SIC Facilita 2	3	
		Reclamos por la respuesta al derecho de petición.		
		Reclamos por la respuesta al derecho de petición		2
		Reclamo por la respuesta brindada.		1
	2010 Dirección de Signos Distintivos	Reclamo por la demora y decisión de la demanda.	1	
		Reclamo por la demora del proceso.	1	
	2013 Grupo de Trabajo de Oposiciones y Cancelaciones	Reclamos por la cancelación de la marca registrada.	1	
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Reclamo por omisión en la denuncia presentada.	1	
		Reclamo por la respuesta de su denuncia.	1	
		Reclamo por el proceso de la denuncia.	1	
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Reclamo por la demora del proceso.	1	
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Reclamos por la demora de la demanda.	8	
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	5	
		Reclamos por el proceso de la demanda.	2	
		Reclamo con la decisión de la demanda.	1	
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Reclamos por la demora del proceso.	10		
	Reclamos por la demora del proceso.	6		
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Reclamo por omisión en la denuncia presentada.	1		
	Reclamo por la respuesta de su denuncia.	1		
	Reclamo por el proceso de la denuncia.	1		
JUNIO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Reclamos por la respuesta al derecho de petición.	3	
		Reclamo por el funcionamiento de la videollamada.	1	
		Reclamo por el trámite en SIC Facilita.	1	
		Reclamo por la respuesta brindada.	1	
		Reclamo por la no respuesta de su derecho de petición.	1	

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Reclamos por la demora de su proceso.	4
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	4
		Reclamos por la decisión de la demanda.	4
		Reclamos por la demora de su proceso	3
		Reclamos por el proceso de la demanda.	2
		Reclamo por fallo del proceso en contra de otra persona que no pertenece al proceso.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Reclamos por la demora de su proceso.	9
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	3
		Reclamos con la decisión de su demanda.	3
		Reclamos por la inadmisión de la demanda presentada.	2
		Reclamo por falta de pronunciamiento en el recurso de apelación presentado	1
		Reclamo por el proceso de la demanda.	1
	4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	Reclamo por los medios de notificación.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Reclamo por el archivo de la demanda.	1
		Reclamo por la demora del proceso.	1
	6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Reclamo por el proceso realizado a través de metrología legal.	1
		Reclamo por la multa interpuesta en un proceso.	1
	6102 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal	Reclamo por inconformidad con el proceso de la denuncia.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Reclamos por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	3
		Reclamos por la demora de la denuncia.	2
		Reclamo por la respuesta de la denuncia de protección de datos personales.	1
TOTAL GENERAL			147

d) Sugerencias:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE SUGERENCIA	TOTAL
ABRIL	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano radica sugerencia por su trámite de demanda.	1
MAYO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano hace sugerencia por el tiempo de atención en el chat.	1
JUNIO	20 Oficina de Tecnología e Informática	Persona Anónima manifiesta inconformidad con la plataforma por medio de la cual se realizan los pagos en Propiedad industrial.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con las solicitudes realizadas.	1
	6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	Ciudadano presenta sugerencia sobre reglamento técnico.	1
TOTAL GENERAL			5

e) Felicidades:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
ABRIL	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicidades por la atención recibida.	34
		7 Felicidades por la atención e información recibida.	7

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitaciones anónimas por la atención e información recibida.	6
		Felicitaciones por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	4
		Felicitaciones por la atención recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	3
		Felicitación a la asesora Karen Elizabeth Cantillo Condia por la atención recibida y calidad de servicio.	1
		Felicitación por la atención e información recibida a través del canal de atención chat.	1
		Felicitación a la asesora Geraldine Mahecha por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Cúcuta.	1
		Felicitación anónima por la atención e información recibida a través del canal de atención chat.	1
		4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Ciudadana radica felicitación por la atención recibida en el proceso de su demanda.
MAYO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones por la atención recibida.	27
		Felicitaciones por la atención e información recibida.	9
		Felicitaciones por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	3
		Felicitaciones al asesor José Antonio Garzón Pineda por la atención recibida.	2
		Felicitaciones a la mediadora Diana Carolina Arguello por la atención recibida.	2
		Felicitaciones por la atención e información recibida.	2
		Felicitación a la asesora Jackeline Carvajalino Devia por la atención recibida.	2
		Felicitación al asesor Carlos Andrés Gil por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Blanca Nidia Contreras por la atención recibida.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
JUNIO		Felicitación y agradecimiento a la orientadora de diálogo social Andrea Guzmán Quintero, por su acompañamiento y excelente prestación de servicio.	1
		Felicitación y agradecimiento al asesor Brayan Ortiz por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento al mediador Juan Camilo Gómez Vargas por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento por el servicio que brinda nuestra Entidad.	1
		Felicitación al asesor Luis Eduardo Acosta por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención e información brindada en el punto de atención presencial en la ciudad de Neiva.	1
		Felicitación por la atención e información brindada en el punto de atención presencial.	1
		Felicitación por la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	1
	100 Secretaria General	Agradecimiento por el tiempo que la Administración ha dedicado a la negociación del pliego de solicitudes ASEMEX-SIC.	1
	2023 Grupo de Trabajo de CIGEPI (Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial)	Felicitación al Ingeniero Felipe y a los colaboradores de CATI de Villavicencio.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Felicitación por el apoyo que ha recibido en el proceso de su demanda.	1
		Felicitación al Grupo de Trabajo de Calificación por su cumplimiento en las etapas procesales.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones por la atención e información recibida.	11
		Felicitaciones Anónimas por la atención e información recibida.	8
		Felicitaciones por la atención recibida.	8
felicitaciones anónimas por la atención e información recibida a través del canal de atención chat.		3	

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitaciones por la atención e información recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	3
		Felicitaciones por la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	2
		Felicitaciones por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	2
		Felicitación a la asesora Jackeline Carvajalino por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Johanna Moncada por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora María Alejandra Giraldo por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Jhony Fernando por la atención recibida. 1 Felicitación a la asesora María del Mar Reyes por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Carlos Andrés Gil Moreno por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento al asesor John Jairo Pérez Jiménez por la atención recibida.	1
		Felicitación a la SIC, al canal de Diálogo Social y a la asesora Mayra Salazar por la atención recibida.	1
		Felicitación por nuestra excelente labor.	1
		Felicitación por la atención e información recibida a través del canal de atención chat.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Felicitación al personal de la Entidad por la atención recibida.	1
TOTAL GENERAL			168

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.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	3	8	9	20	59%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	3		2	5	15%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	2			2	6%

b) Reclamos:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	7	16	19	42	29%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	10	16	14	40	27%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	5	11	7	23	16%

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.

c) Sugerencias:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	1	1	1	3	60%
20 Oficina de Tecnología e Informática			1	1	20%
6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos			1	1	20%

d) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	59	57	46	162	96%

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

e) Rango de tiempos de respuesta:

Cantidad de peticiones contestadas	Rango de respuesta al ciudadano
2	0 días
201	1 a 3 días
47	4 a 7 días
42	8 a 11 días
39	12 a 15 días
23	Superior a 15 días
354	Total de peticiones

- f) Se recibieron sugerencias y/o recomendaciones que tienen alcance: i) recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (5); 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).

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 reportes diarios de peticiones a las dependencias con 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

