

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, recibidas en la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo en cuenta la información registrada en la entidad a través del Sistema de Trámites y reportada por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, quienes son responsables de la herramienta, por medio de la cual los ciudadanos pueden radicar sus peticiones de información. Así mismo, se tuvo en cuenta los informes publicados y remitidos a la Oficina de Control Interno por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE – Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.¹

Ahora bien, teniendo en cuenta que el presente informe de seguimiento corresponde al primer semestre de la vigencia 2020, y que el Gobierno Nacional dadas las condiciones de salubridad pública, declaró mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, la Emergencia Sanitaria por el Coronavirus Covid-19 y se expidió el Decreto Legislativo 491 de marzo 28 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ” y que en este decreto legislativo se previó la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los términos establecidos en su artículo 5, que prevé:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Peticiones mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dar

Lo anterior, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de información, en particular las clasificadas como Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y que en adelante para el presente informe se mencionarán

¹ 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”.

como PQRSF. Así como efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, en pro de la mejora continua de la entidad.

El presente informe se articula con la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG “Control Interno”, el cual busca verificar los componentes de “actividades de Control” y “evaluación del riesgo”.

Se tiene en cuenta lo establecido por la Circular Externa No 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparten las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición. formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

2. ALCANCE

El presente informe de seguimiento corresponde al periodo comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2020.

3. CRITERIOS

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Los demás criterios normativos establecidos para las PQRSF son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, artículo 12.
- Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho,

relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30 y 31.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 5, 7, 8 y 69.
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 12, 13, 14 y 171.
- Ley 962 del 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, artículos 15 y 59.
- Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, artículos 38 y 39.
- Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 32.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 54.
- Resolución 62822 de 2013 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título I “*Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio*”
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por el cual se declara la emergencia sanitaria por el Coronavirus Covid-19.
- Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 Art. 5º estableció ampliación de los términos para la PQRSF.

Adicional a lo anterior, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta, para la realización del presente informe el procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la entidad – CS04-P01 versión 9, publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.

4. DESARROLLO

Para dar cumplimiento de seguimiento al trámite de PQRSF, la Oficina de Control Interno, utilizó como fuente de información, los siguientes insumos:

- ✓ Reporte entregado por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, en lo que se relaciona con el trámite clasificado como Derechos de Petición (317) y radicados ante la entidad durante el periodo del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020.

- ✓ Informe de Peticiones remitido a través de memorando 20-317686 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE.
- ✓ Informes trimestrales de QRSF remitidos a través de los memorandos 20-104231 y 20-315998 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE.
- ✓ Sistema de Tramites de la entidad, modulo reporte Derechos de Petición y sección auditoría. Consulta directa realizada por el profesional asignado de la Oficina de Control Interno.

Los trámites que se relacionan con el presente informe están clasificados internamente en el Sistema de Tramites con los siguientes códigos:

- ✓ 317 – Derechos de Petición.
- ✓ IT - Sistema de Información sobre Propiedad Industrial SIPI, modulo habilitado para radicar peticiones relacionadas con Propiedad Industrial como se menciona en el procedimiento CS04-P01 numeral 7.1.4.4 versión 9 del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.
- ✓ Otras Peticiones con trámite (113, 103, 363, 362, 309,422, 397) como se menciona en el procedimiento CS04-P01 versión 9 donde se especifica el Tipo de Solicitud, del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.
- ✓ 365 – Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento la Oficina de Control Interno tomó los insumos mencionados y realizó de manera aleatoria el seguimiento a la documentación clasificada así:

4.1. Atención a los Derechos de Petición - 317 durante el primer semestre del año 2020

Los Derechos de Petición ingresan a la Superintendencia de Industria y Comercio radicados por los canales de atención habilitados para este fin y se radican bajo el trámite 317 y el código IT en el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI, se toma como referencia la información dada por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, el informe de Derechos de Petición aportados por Atención al Ciudadano – OSCAE y la consulta realizada directamente en el Sistema de Trámites por la Oficina de Control Interno.

Una vez recopilada la información se encontraron los siguientes datos:

- ✓ En el *reporte enviado el 16 de septiembre de 2020 por la Oficina de Tecnología e Informática* - OTI a la Oficina de Control Interno, se evidenció un número total de **46.754** radicados bajo el trámite 317 (Derecho de Petición) en el Sistema de Trámites de la entidad.

✓ La Oficina de Control Interno realiza un análisis con la Información enviada donde se tuvo en cuenta:

- Cantidad de Derechos de Petición (317) ingresados a las Dependencias.
- Cuantos se contestaron en términos de Ley y los no contestados en el término, se identifica el número de radicado y los días hábiles transcurridos.

Se evidencia que la demora en la respuesta es porque el Derecho de Petición ingresa a una dependencia no competente con el tema y se tardan más de los tres días hábiles en trasladarlo a la Dependencia de Destino. A continuación, se relaciona en la siguiente tabla:

CÓDIGO	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DERECHOS DE PETICIÓN INGRESADOS	OBSERVACIONES DE LA OCI	RADICADOS NO CONTESTADOS EN TÉRMINOS LEGAL	DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS
0	Despacho del Superintendente	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
10	Oficina Asesora Jurídica	47	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-153553 20-160920	46 44
100	Secretaria General	15	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-139822 20-172669	48 36
1000	Despacho del Superintendente Delegado para Protección de la Competencia	14	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
1003	Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial	61	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-194072 20-182580	44 39
1005	Grupo de Trabajo de Integraciones Empresariales	13	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
1006	Grupo de Trabajo Elite contra Colusiones	9	1 Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-200894	35
1007	Grupo de Trabajo Abogacía de la Competencia	15	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
1008	Grupo de Trabajo de Protección y	1	Se contestó en el término legal	N/A	N/A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

	Promoción de la Competencia				
1009	Grupo de Trabajo Prácticas Restrictivas de la Competencia	2	1 Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-193475	35
1020	Dirección de Cámaras de Comercio	14	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
1021	Grupo de Trabajo de Trámites Administrativos Adscrito a la Dirección de Cámaras de Comercio	29	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
1022	Grupo de Trabajo de Vigilancia de Cámaras de Comercio	37	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
104	Grupo de Notificaciones y Certificaciones	18	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
105	Grupo Trabajo de Contratación	53	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
11	Grupo Trabajo de Cobro Coactivo	61	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-11192 20-16880	98 65
111	Grupo de Trabajo de Administración de Personal	33	1 Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-65600	56
117	Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano	5	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
12	Grupo de Trabajo de Regulación	4	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

130	Dirección Financiera	154	17 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-56194 20-7784 20-71667 20-72252 20-11615 20-12510 20-75746 20-18678 20-96317 20-44160 20-100655 20-46572 20-128225 20- 51637 20-51344 20-59548 20-58990 20-189499 20-50150	78 67 59 59 64 65 59 58 47 45 42 43 40 39 39 33 33 32 32
140	Dirección Administrativa	1	Se contestó en el término legal	N/A	N/A
141	Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo	5	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
142	Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos	1	El Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-95119	89
20	Oficina de Tecnología e Informática	5	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
2000	Despacho del Superintendente Delegado para Propiedad Industrial	7	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
2003	Grupo de Trabajo de Vía Gubernativa	6	1 Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-162510	45
2010	Dirección de Signos Distintivos	17	4 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-83862 20-186916 20-182689 20-10756	37 36 31 31
2013	Grupo de Oposiciones y Cancelaciones	1	El Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-60747	95

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

2014	Grupo de Trabajo de Registro	5	1 Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-109224	52
2020	Dirección de Nuevas Creaciones	13	5 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-151307 20-150575 20-181087 20-200153 20-179206	65 56 53 49 37
2023	Grupo de Trabajo de Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de P.I.	44	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
23	Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	5	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-130007 20-167923	62 49
24	Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	78	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
25	Grupo de Trabajo de Sistema de Información	178	1 Derecho de Petición no se contestó en el término legal	20-88090	100
26	Grupo de Trabajo Informática Forense y Seguridad Digital	5	4 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-158381 20-169169 20-169916 20-174399	51 46 46 44
30	Oficina Asesora de Planeación	1	Se contestó en el término legal	N/A	N/A
3000	Despacho del Superintendente Delegado para Protección al Consumidor	5	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
3003	Grupo de Trabajo Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	14	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

3100	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	210	11 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-46613 20-70373 20-97277 20-107941 20-47576 20-47359 20-93723 20-145477 20-138835 20-144185 20-104850	139 110 94 50 45 45 42 49 38 36 33
3110	Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
3200	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	120	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-51141 20-2620	27 17
3211	Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	21	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
4000	Despacho del Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales	10	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
4002	Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	38	3 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-54664 20-60651 20-60647	26 23 22
4005	Grupo de Trabajo de Calificación	63	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-44661 20-58687	46 33

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

4006	Grupo de Trabajo de Secretaria	83	7 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-54782 20-197467 20-174380 20-56681 20-51318 20-2392 20-4418	37 34 32 29 27 28 18
4007	Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	25	5 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-137576 20-7773 20-54445 20-19188 20-13044	53 35 30 33 31
50	Oficina de Control Interno	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
60	Grupo de Trabajo de Gestión Judicial	1	Se contestó en el término legal	N/A	N/A
6100	Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	36	3 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-107071 20-175828 20-189097	46 34 32
6000	Despacho del Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	11	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
6101	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	184	8 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-60355 20-63177 20-140032 20-54481 20-56048 20-52935 20-56343 20-59330	81 55 35 34 30 25 28 24
6102	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal	87	6 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-128662 20-100977 20-8565 20-32870 20-53936 20-54303	47 39 26 21 16 16

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

6103	Grupo de Investigaciones Administrativas y Apoyo Jurídico	11	9 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-54753 20-23026 20-145229 20-60654 20-61664 20-68267 20-21765 20-61063 20-29336	109 77 60 49 48 42 35 31 23
70	Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
7000	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
71	Grupo de Trabajo de Formación	18	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A
7100	Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales	39	13 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-160652 20-149503 20-159336 20-163209 20-128803 20-43972 20-125079 20-97652 20-133430 20-107989 20-59847 20-13729 20-47368	62 54 49 48 49 44 41 39 38 33 32 29 26
7110	Grupo de Trabajo de Habeas Data	16	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-134364 20-52530	42 39
7111	Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales	12	4 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-80367 20-142024 20-142854 20-22734	52 36 31 23
73	Grupo de Trabajo de Comunicación	13	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

72	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	44.765	3 Derechos de petición no se contestaron en los términos legales	20-149802 20-188349 20-30650	51 49 25
TOTAL		46.754	SOLICITUDES		

Tabla No. 1 Información entrada DP

✓ Reporte enviado por la OTI el 18 de Septiembre de 2020, referente a los Derechos de Petición ingresados por el (IT) Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI para un total de **1.963** solicitudes. Del análisis se pudo identificar que todas se encuentran en estado finalizado con su respuesta, pero hubo un total de **33** Derechos de Petición se encuentran contestados fuera de términos de Ley.

A continuación, se relaciona la siguiente tabla:

RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_SALIDA	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANCURRIDOS
IT2020/0000272	13/01/2020 10:11	04/02/2020 17:21	Finalizado	16
IT2020/0000027	03/01/2020 10:29	27/01/2020 13:16	Finalizado	16
IT2020/0000455	20/01/2020 10:30	11/02/2020 8:43	Finalizado	16
IT2020/0000403	16/01/2020 10:55	07/02/2020 13:33	Finalizado	16
IT2020/0000665	24/01/2020 17:28	17/02/2020 17:25	Finalizado	16
IT2020/0000327	14/01/2020 12:22	05/02/2020 17:07	Finalizado	16
IT2020/0001842	19/02/2020 15:52	12/03/2020 17:52	Finalizado	16
IT2020/0001603	18/02/2020 10:18	11/03/2020 9:39	Finalizado	16
IT2020/0001491	17/02/2020 10:35	10/03/2020 15:51	Finalizado	16
IT2020/0002071	26/02/2020 11:20	19/03/2020 22:03	Finalizado	16
IT2020/0002076	26/02/2020 11:55	19/03/2020 22:03	Finalizado	16
IT2020/0002087	26/02/2020 12:51	19/03/2020 22:04	Finalizado	16
IT2020/0002090	26/02/2020 14:14	19/03/2020 22:05	Finalizado	16
IT2020/0002165	27/02/2020 11:46	20/03/2020 17:51	Finalizado	16
IT2020/0002172	27/02/2020 12:59	20/03/2020 17:55	Finalizado	16
IT2020/0002594	11/03/2020 14:03	03/04/2020 17:32	Finalizado	16
IT2020/0002476	10/03/2020 10:20	02/04/2020 17:17	Finalizado	16
IT2020/0002564	11/03/2020 9:03	03/04/2020 17:22	Finalizado	16
RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_SALIDA	ESTADO	DÍAS HÁBILES
IT2020/0001463	16/02/2020 17:20	10/03/2020 15:50	Finalizado	17
IT2020/0000795	28/01/2020 17:26	20/02/2020 8:23	Finalizado	17
IT2020/0000587	23/01/2020 10:13	17/02/2020 14:42	Finalizado	17

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

IT2020/0000599	23/01/2020 13:26	17/02/2020 16:47	Finalizado	17
IT2020/0000603	23/01/2020 15:12	17/02/2020 14:43	Finalizado	17
IT2020/0000616	23/01/2020 16:37	17/02/2020 14:45	Finalizado	17
IT2020/0000370	15/01/2020 11:53	07/02/2020 17:09	Finalizado	17
IT2020/0001138	07/02/2020 9:27	03/03/2020 10:56	Finalizado	17
RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_SALIDA	ESTADO	DÍAS HÁBILES
IT2020/0002253	02/03/2020 11:32	01/04/2020 17:45	Finalizado	21
IT2020/0002234	28/02/2020 16:17	03/04/2020 18:02	Finalizado	24
IT2020/0003297	02/04/2020 9:44	18/05/2020 15:28	Finalizado	29
IT2020/0002599	11/03/2020 14:23	27/04/2020 17:26	Finalizado	30
IT2020/0000803	29/01/2020 0:00	27/03/2020 8:44	Finalizado	41
IT2020/0001867	20/02/2020 9:33	21/05/2020 17:50	Finalizado	61
IT2020/0000585	23/01/2020 10:03	27/04/2020 17:21	Finalizado	64

Tabla No. 2 Información entrada DP

✓ En el informe de Derechos de Petición (317) remitido a través de memorando 20-317686 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE, se evidencia un número total de **46.941** solicitudes.

Trámite	Cantidad	Fuente de información
317 – Derecho Petición Primer trimestre 2020	12.686	Información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano
317 – Derecho Petición Segundo trimestre 2020	34.255	Información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano
Total Derechos de Petición	46.941	

Tabla No. 3 Información entrada DP

✓ La consulta realizada directamente en el Sistema de Trámites por la Oficina de Control Interno, en el periodo comprendido del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020 evidenció un número total de radicados de **46.890** Derechos de Petición (trámite 317), como se muestra en la siguiente Imagen.



Imagen No 1. Resultado consulta Sistema Trámites

Con respecto a los insumos relacionados, conviene mencionar que la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta para el seguimiento de Derechos de Petición, como única fuente de información el *reporte remitido por la OTI el 16 y 18 de Septiembre de 2020*, dado que los demás insumos difieren en el número, esto en el caso de la *consulta relacionada* directamente en el módulo del Sistema de Trámites, y en el *informe radicado bajo No. 20-317686 por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano* a la Oficina de Control Interno sobre los Derechos de Petición trámite (317).

Cifras de Insumos

Trámite	No	Fuente de información
317 – Derecho Petición	46.754	Excel entregado por OTI
IT – Derechos de Petición SIPI	1.963	Excel entregado por OTI
317- Derecho de Petición Sistema de tramites	46.890	Módulo Sistema de Trámites Entidad
317- Derecho de Petición Grupo de Atención al Ciudadano	46.941	Informe remitido bajo rad. 20-317686 por el Grupo de Atención al Ciudadano

Tabla No 4. Información entrada DP

- ✓ A continuación, se presenta el análisis de la información que realizó la Oficina de Control Interno con las cifras presentadas por la OTI, en el periodo del 1de Enero al 30 de Junio de 2020:

Trámite	No	Fuente de información
317 – Derecho Petición	46.754	Excel entregado por OTI
IT – Derechos de Petición SIPI	1.963	Excel entregado por OTI
Total Derechos de Petición	48.717	

Tabla No 5. Información entrada DP

- ✓ Los Derechos de Petición recibidos por la entidad en el periodo de seguimiento del presente informe fueron **48.717**, lo cuales fueron radicados por los siguientes canales de recepción de peticiones.

Medio de Entrada	Números de DP	Porcentaje
Aplicativo Móvil PQRSF	198	0.4%
Correo	1.601	3.2%
Correo Electrónico	23	0.04%
Correo Electrónico – Carga Digital	25.791	53%
Ventanilla	1.169	2.3%
Servicios en línea	17.971	37%
Módulo SIPI	1.963	4%
Verbal	1	0.002%
Total general	48.717	

Tabla No 6. Información Medios de Entrada DP

- ✓ En la siguiente tabla se analiza la oportunidad de las respuestas en términos de ley a los Derechos de Petición en el periodo del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020:

Trámite - 317	Números de DP	Porcentaje
Derechos de Petición contestados en Término de Ley.	48.558	99.7%
Derechos de Petición no contestados en Término de Ley.	159	0.33%
Total general	48.717	

Tabla No 7. Información de Entrada DP

- ✓ Con relación a los tiempos en los que se generan las respuestas a los ciudadanos de los Derechos de Petición, conviene subrayar que en un porcentaje del 99.7% de la entidad ha dado respuesta a los Derechos de Petición en los tiempos establecidos por Ley, cumpliendo en eficiencia a los ciudadanos, sin embargo se evidencia un 0.33% de los Derechos de Petición radicados a la entidad que se responden fuera de los tiempos establecidos por Ley, lo cual es una invitación reiterativa a que las dependencias revisen los términos y las

solicitudes de DP que ingresan a la entidad para seguir en la mejora continua y alcanzar un porcentaje de cumplimiento a los ciudadanos del 100%.

- ✓ Analizada la información del Sistema de Trámites y el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI, se encontró que las cinco primeras dependencias que más han recibido Derechos de Petición tramite, son las siguientes:

	Dependencias	DP Recibidos
1	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	44.765
2	Delegatura de Propiedad Industrial	1.963
3	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	210
4	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia Técnicos de Reglamentos Técnicos	184
5	Grupo de Trabajo de Sistema de Información	178
6	Dirección Financiera	154

Tabla No 8. Dependencias con mayor número de DP

Gráfica No.1 DP



El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, es el que más recibe Derechos de Petición, sin embargo, muchos de ellos son trasladados a otras dependencias, según la necesidad del ciudadano, es importante decir, que el Grupo ha dado repuesta de manera oportuna y en los tiempos establecidos de ley a los ciudadanos en un 99%.

También se procedió a validar las solicitudes de los ciudadanos y las respuestas de la entidad, de manera aleatoria se hizo una revisión de algunos Derechos de Petición (incluye algunas de las Dependencias) encontrando la siguiente información:

No de Radicado	Dependencia	Entrada	Salida	Observaciones OCI
20-11192	Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	17-01-2020	10-06-2020	Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, con 98 días hábiles de retraso.
20-11615	Dirección Financiera	17-01-2020	21-04-2020	Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, con 64 días hábiles de retraso.
20-95119	Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos	21-04-2020	3-09-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano quien realiza traslado a la Dependencia 12 días hábiles después, la dependencia se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 89 días hábiles de retraso.
20-162510	Grupo de Trabajo Vía Gubernativa	5-06-2020	14-08-2020	Se recibe por Oficina Asesora Jurídica quien realiza traslado a la Delegatura de Signos Distintivos 29 días hábiles después, quien a su vez lo traslada al Grupo de Vía Gubernativa , quedando fuera de los términos de Ley, con 45 días hábiles de retraso.
20-151307	Dirección de Nuevas Creaciones	1-06-2020	7-09-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano quien realiza traslado 3 días hábiles después a la Dirección, quien se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 65 días hábiles de retraso.
20-158381	Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital	4-06-2020	24-08-2020	Se recibe por Oficina de Tecnología e Informática realiza un traslado interno el mismo día de ingreso, al Grupo en cuestión, quien se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 51 días hábiles de retraso.
20-97277	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	22-04-2020	14-09-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano quien realiza traslado 3 días hábiles después a la Dirección, quien se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 94 días hábiles de retraso.
20-51141	Dirección de Investigaciones de Protección de	2-03-2020	13-04-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano quien realiza traslado 3 días hábiles después a la Dirección, quien se demora

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

	Usuarios de Servicios de Comunicaciones			en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 27 días hábiles de retraso.
20-60355	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	11-03-2020	14-07-2020	Se evidencia un traslado por competencia interna en el área el mismo día de ingreso, quien se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 81 días hábiles de retraso.
20-149802	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	30-05-2020	18-08-2020	Se recibe por la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, quien realiza traslado 49 días hábiles después al Grupo en cuestión, quien emite respuesta fuera de los términos de Ley, con 51 días hábiles de retraso.

Tabla No 9. Análisis aleatorio Derechos de Petición.

En la muestra aleatoria en precedencia se evidenció:

- ✓ Algunas dependencias se demoran en la realización de los traslados y por consecuencia se produce el retraso en la respuesta al ciudadano.
- ✓ Otras dependencias trasladan a tiempo y el encargado de emitir respuesta se demora, incumpliendo los términos de Ley.
- ✓ Otras reciben el Derecho de Petición directamente y sin justificación alguna no cumplen con los términos de Ley.

Por lo cual, la Oficina de Control Interno reitera que la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial deberá liderar una estrategia que permita cerrar la brecha de los tiempos de respuesta.

Se procedió a la revisión del módulo del Sistema de Trámites en la sección de auditoría, y se evidenció que, durante el periodo del seguimiento del presente informe, la Entidad recibió **7.566** Derechos de Petición que después de su radicación inicial fueron ajustados en su trámite.

En la siguiente tabla se muestra el nombre del nuevo trámite asignado y la sumatoria de documentos que fueron modificados:

Trámite actual	Cantidad de Modificaciones
103 - DP-Certificaciones	72
105 - Reglamentos Técnicos	74
113 - DP-Consultas	1.210
114 - Prácticas Comerciales Restrictivas	142

160 - Investigaciones Comerciantes	13
164 - Procesos Disciplinarios	18
186 – Reclamos/Quejas Consumidor	10
187 - Protección del Consumidor	3.559
228 - Telefonía móvil celular	8
23 – Servicios Calibración	4
321 - Recurso Humano	10
324 - Petición Interna	13
328 - Otros servicios telecomunicaciones	952
334 - Remisión de Información	385
340 - Registro Obligatorio de Fabricantes e Importadores	3
351 - Automotores	12
355 - Administrativa Competencia Desleal	11
362 - DP-Solicitud Copias	51
363 - DP-Solicitud Listados	6
365 - DP-Quejas, Reclamos y Sugerencias	25
384 - Protección de Datos Personales	450
391 – Servicios Postales	16
393 – CDJ Medida Cautelar	1
394 – CDJ Demanda	1
397 - Solicitud de Información	9
400 - Demanda Protección Consumidor Jurisdiccional	299
409 – Autorización Uso Medio Electrónico	4
414 - Metrología Legal	37
417 - Incumplimiento Transacción	50
427 – Devoluciones	29
90 - Denuncias Contra Cámaras de Comercio	89
91 – Recursos actos otras entidades	3
Total general	7.566

Tabla No. 10 Radicados con ajustes en el Trámite

- ✓ La Oficina de Control Interno pudo analizar que el gran incremento en las modificaciones por parte de las Dependencias en este primer semestre de 2020, se debe a la cantidad de peticiones ingresadas a la Entidad por diferentes medios de radicación como trámite DP – 317, siendo este otro tipo de trámite como denuncias, consultas, certificaciones, listados, etc. Se produce este aumento a raíz de la emergencia sanitaria por el Covid 19, donde los ciudadanos han venido denunciado con el fin de hacer valer sus derechos.
- ✓ Se pudo verificar con la información recopilada del Sistema de Trámites que los usuarios que más realizan las modificaciones, están adscritos a las siguientes dependencias:

Dependencia que realiza la modificación	No Trámites modificados
Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1.955
Oficina Asesora Jurídica	858
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	772
Grupo de Atención al Ciudadano	501
Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales	243
Delegatura Asuntos Jurisdiccionales – Grupo de Trabajo de Calificación	184

Tabla No. 11 Dependencias y número de modificaciones realizadas

En los datos tomados de manera aleatoria que analizó la Oficina de Control Interno, se evidenció lo siguiente:

- ✓ Documentos modificados más de una vez.
- ✓ Documentos modificados y hasta la fecha (septiembre) sin respuesta al ciudadano.
- ✓ Documentos modificados y sin respuesta registrada en el sistema de trámites solo dejan el registro de respuesta en Observaciones.
- ✓ Documentos modificados que por su naturaleza de contenido deben cambiar el trámite y emitirle respuesta al ciudadano.

A continuación, algunos casos encontrados:

No Radicado	Fecha recibido	Fecha Modificación	Dependencia que modifica	Observación OCI
20-140893	26-05-2020	2-07-2020	Oficina Asesora Jurídica	Se recibe el Grupo de Atención al Ciudadano, quien lo traslada a los 4 días hábiles al Despacho del Superintendente, quien a su vez lo traslada a la Oficina Asesora Jurídica, donde se modifica el trámite de 317 -113 a los 7 días después de su radicación y se da respuesta al usuario en el mes de Julio. Con este cambio se cumple con el tiempo establecido por Ley en la respuesta.
20-99021	23-04-2020	14-05-2020 (Fecha saca de las observaciones)	Despacho del Superintendente	Se recibe por Atención al ciudadano, se traslada a los 13 días hábiles, al Despacho del Superintendente. El Despacho realiza modificaciones varias veces de 317 a 334. No se puede visualizar con quede número de radicado

				quedó la respuesta al ciudadano y en las Observaciones informan que la respuesta se emite directamente al correo del ciudadano por parte del Superintendente.
20-194072	25-06-2020	1-09-2020	Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial	Se recibe por el Grupo de Notificaciones y Certificaciones como DP-Solicitud de copias, quien lo traslada a los 2 días hábiles al Grupo de Secretaria de Jurisdiccional, donde modifican el trámite a los 22 días hábiles de 362 - 317, lo trasladan por competencia dentro del área a la Dependencia en análisis y se da respuesta a los 44 días hábiles no cumpliendo con los términos de Ley.
20-65498	17-03-2020		Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Se recibe por Atención al ciudadano, quien traslada a la dependencia de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos, quien vuelve trasladar la petición a la Delegatura de Protección al Consumidor y por último esta traslada al área competente en cuestión, quien modifica el trámite de 317- 187, a los 13 días hábiles después de la radicación, hasta el mes de septiembre no se ha emitido respuesta.

Tabla No 12. Análisis Información radicados modificados en su trámite

4.2 Análisis de otras Peticiones diferentes al trámite – 317

- ✓ Para finalizar la Oficina de Control Interno pudo verificar por medio de informe remitido a través de memorando 20-317686 por parte del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE, el registro de otras peticiones diferentes al trámite 317, las cuales se clasifican, de acuerdo con su contenido y su código, realizando reporte de cifras bajo los siguientes trámites, (113, 103, 362, 309, 363, 397, 422) como se menciona en el procedimiento CS04-P01 versión 9 donde se especifica el Tipo de Solicitud, del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.

La Oficina de Control Interno realizó un Consolidado con el reporte de estas cifras de peticiones del primer semestre de 2020 emitido por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, con el fin de saber cuántas de estas peticiones ingresan, obteniendo un total de **3.594**, las cuales se clasificaron como se muestra en el siguiente Tabla.

Tipo de Solicitud	Tipo de Trámite	Cantidad DP Primer semestre 2020	Total en tiempo	Total Vencidos
Consultas	113	2.541	2.515	26
Certificaciones	103	497	494	3
Solicitud de Copias	362	254	246	8
Órganos Legislativos	309	198	149	49
Listados	363	11	11	0
Solicitud de Información	397	66	62	4
Base de Datos SIC	422	27	27	0
Total		3.594	3.504	90

Tabla No 13. Información DP

El día 26 de septiembre de 2020 la Oficina de Control Interno realiza la verificación de estos trámites a través del Módulo del Sistema de trámites Reporte Derechos de Petición donde arroja la siguiente información:

DP - Consultas



Imagen No 2. Resultado consulta Sistema Trámites

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

DP Certificaciones



Imagen No 3. Resultado consulta Sistema Trámites

DP Solicitud de Copias



Imagen No 4. Resultado consulta Sistema Trámites

Organos Legislativos



Imagen No 5. Resultado consulta Sistema Trámites

Solicitud de Listados



Imagen No 6. Resultado consulta Sistema Trámites

Solicitud de Información



Imagen No 7. Resultado consulta Sistema Trámites

Base de Datos SIC



Imagen No 8. Resultado consulta Sistema Trámites

De las anteriores imágenes nos arroja el siguiente consolidado:

Tipo de Solicitud	Tipo de Trámite	Cantidad DP	Total en tiempo	Total Vencidos
Consultas	113	2.508	2.465	43
Certificaciones	103	497	491	6
Solicitud de Copias	362	244	217	27
Órganos Legislativos	309	192	160	32
Listados	363	11	11	0
Solicitud de Información	397	136	127	9
Base de Datos SIC	422	5	5	0
Total		3.593	3.476	117

Tabla No 14. Información DP

Se puede evidenciar con la realización de los dos consolidados que las cifras reportadas por el Grupo de Atención al Ciudadano a través de su informe semestral de peticiones en estos trámites varían con las reportadas en el sistema de trámites de la Entidad.

Como se muestra a continuación:

Fuente de Información	Cantidad DP	Total contestadas en tiempo	Total vencidas
Reporte Atención al Ciudadano	3.594	3.504	90
Reporte Sistema de trámites	3.593	3.476	117

Tabla No 15. Información DP

A continuación, se toma como muestra las cifras arrojadas por el Sistema de trámites de la Entidad.

Trámite	Números de DP	Porcentaje
Peticiones contestadas en tiempo	3.476	96.7%
Peticiones vencidas	117	3.3%
Total general	3.593	

Tabla No 16. Información DP

Con relación a estas Peticiones se pudo evidenciar que en un 96.7% le emite respuesta en forma oportuna a los ciudadanos, quedando un porcentaje del 3.3% que no se responden en los términos de Ley. La invitación a las Dependencias encargadas de estos trámites a mejorar en los tiempos de respuesta para alcanzar el 100% de cumplimiento a nuestros ciudadanos.

La Oficina de Control Interno consideró importante aclarar que cada dependencia de la Entidad es responsable por la gestión eficiente de las solicitudes asignadas como Derechos de Petición, según lo establecido en las normas legales vigentes y en las directrices fijadas.

Sin embargo, la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, es la Dependencia asignada para realizar la consolidación de la información en un reporte para la entidad y para el ciudadano, con el objetivo de generar estrategias que busquen mejorar la atención al ciudadano y entender la gestión del servicio no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.²

4.3 Seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el Estatuto Anticorrupción, cuenta con el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, el cual de conformidad a lo establecido en el Decreto 4886 de 2011, artículo 6, numeral 6 y en la Resolución 30911 de 2012 tiene como función:

“(...) 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 y seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se le solicite (...)”.

Cuenta con diversos canales a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, tales como, el buzón, el punto de contáctenos, la ventanilla y la página web, canales donde los ciudadanos pueden realizar comentarios, presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción en que puedan estar involucrados los servidores públicos y contratistas de la entidad y de los cuales se tengan conocimiento, así como de sugerencias que permitan realizar modificaciones o mejoras a la manera como se presta el servicio.

Para este seguimiento, la Oficina de Control Interno toma como fuente los siguientes datos:

- ✓ Informes trimestrales de QRSF remitidos a través de los memorandos 20-104231 y 20-315998 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE.

² Manual Operativo del Modelo Integrado del Planeación y Gestión, Consejo para la Gestión y desempeño Institucional Versión 3 – Diciembre 2019. Página 64 – Política de Servicio al ciudadano.

- ✓ Reporte de la consulta realizada *directamente en el Sistema de Trámites* por la Oficina de Control Interno, referente a las QRSF del periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2020.

En los informes que presenta la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial a través de su Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano sobre los QRSF, se encuentra información sobre los canales más utilizados por los ciudadanos, la distribución de QRSF por dependencias y la descripción de los mismos.

El reporte de la consulta del Sistema de Trámites realizada el 23 de septiembre de 2020, contiene **747 radicados como QRSF** recibidos en el periodo 1 de Enero al 30 de Junio de 2020 y los informes elaborados por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano reportan un total de **751 QRSF radicados en el primer semestre del año 2020**, con una diferencia entre las dos fuentes de información de 4 documentos.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento se tuvo en cuenta los reportes suministrados por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, debido a que es información que reporta un mayor número de radicados bajo el Trámite 365 – QRSF.

En su totalidad los QRSF radicados por los ciudadanos durante el primer semestre del año se distribuyó así:

Clasificación	Numero de radicados
Quejas	88
Reclamos	271
Sugerencias	21
Felicitaciones	371
Total	751

Tabla No.17 QRSF radicados del 1 de Enero al 30 de Junio 2020

Teniendo en cuenta la información analizada por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano las siguientes son las dependencias que en el primer semestre de 2020 recibieron más Reclamos:

Dependencia	Reclamos
Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	118
Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	20
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	19
Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	18
Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	12
Grupo de Trabajo de Calificación	11

Tabla No. 18 Reclamos por Dependencias

Frente a los Reclamos recibidos por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, se observó que en su mayoría los ciudadanos manifiestan inconformidad con las respuestas que reciben de los PQR interpuestos, inconvenientes en el chat (canal de atención), con la plataforma de SIC Facilita (cierre de reclamación, proveedor no está activo, por el desarrollo en el chat de mediación, trámites gestionados a través de SIC Facilita).

Con respecto a los Reclamos recibidos por el Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos se refiere a inconvenientes con la página Web, la Dirección de Investigaciones de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en general manifiestan inconformidad en los tiempos para atender una Denuncia y Recursos de Apelación, los Reclamos que se radicaron al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor por la demora en la respuesta a la demanda, inconformidad las audiencias y con las sentencias, los Reclamos al Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento, hace referencia a la demora en el cumplimiento de la sentencia, y finalmente en el Grupo de Trabajo de Calificación se radican Reclamos por rechazar la demanda.

✓ Teniendo en cuenta la información analizada por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano las siguientes son las dependencias que en el primer semestre de 2020 recibieron más Quejas:

Dependencia	Quejas
Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	55
Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	6
Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	3
Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	3
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	3
Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	3

Tabla No. 19 Quejas por Dependencias

Por otra parte, la dependencia que recibió más Quejas de parte de los ciudadanos fue el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano con un total de 55 radicados, en su mayoría las Quejas son por la atención y la asesoría brindada por este Grupo.

Con respecto a las Quejas del Grupo de Defensa al Consumidor, Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor y Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, hacen referencia con los procedimientos y estados de los trámites, las Quejas para el Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos se refiere a inconvenientes para el acceso de los servicios en línea, las Quejas al Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional al Consumidor es por la atención y la asesoría brindada.

En cuanto a las Sugerencias en general durante el primer semestre de 2020, se pudo analizar que el ciudadano propuso mejorar los servicios que ofrece la entidad.

Por lo que se refiere a Felicidades, el Grupo de Atención al Ciudadano fue la dependencia que más recibió este tipo de radicados con un total de **367** para el primer semestre de 2020, en general felicitan la atención brindada, la gestión realizada por el Grupo y por la herramienta APP.

Con lo relacionado a las denuncias por presuntos Actos de Corrupción para el primer semestre de 2020, El Grupo de Atención al Ciudadano informa que por el trámite – 365 no ingreso ninguna.

Se realiza seguimiento a los memorandos de alertas presentadas a las dependencias por no haber dado respuesta oportuna a la queja, reclamo traslado, dentro del término legal, para el primer semestre de 2020 se relaciona el siguiente cuadro, con las Observaciones encontradas por la Oficina de Control Interno.

No de Radicado	Dependencia	Entrada	Traslado por competencia interna	Salida	Observaciones OCI
20-5964	Grupo de Competencia Desleal y PI	12-01-2020	17-01-2020	28-01-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 5 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 35 días hábiles de retraso. No se puede visualizar por el sistema de trámites de la Entidad la respuesta.
20-8329	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	14-01-2020	17-01-2020	22-04-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 3 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 68 días hábiles de retraso.
20-43335	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	21-02-2020	25-02-2020	12-03-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano traslada a los 2 días hábiles, se emite respuesta a los 14 días hábiles cumple con los términos de Ley.
20-28924	Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	7-02-2020	12-02-2020	30-04-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 3 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

					en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 56 días hábiles de retraso. No se puede visualizar por el sistema de trámites de la Entidad la respuesta.
20-61958	Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	12-03-2020	16-03-2020	19-03-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano traslada a los 2 días hábiles, se emite respuesta a los 5 días hábiles cumple con los términos de Ley.
20-132323	Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos	20-05-2020	26-05-2020	1-06-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano traslada a los 3 días hábiles, se emite respuesta a los 7 días hábiles cumple con los términos de Ley.
20-45475	Grupo para la Verificación del Cumplimiento	24-02-2020	28-02-2020	22-04-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 4 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 39 días hábiles de retraso.
20-47114	Grupo para la Verificación del Cumplimiento	25-02-2020	27-02-2020	22-04-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 2 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 38 días hábiles de retraso.
20-24987	Grupo de Habeas Data	3-02-2020	7-02-2020	27-04-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 4 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 57 días hábiles de retraso.
20-103569	Grupo de Habeas Data	28-04-2020	29-04-2020	16-07-2020	Se recibe por Atención al ciudadano lo traslada al siguiente día hábil, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 52 días hábiles de retraso.
20-40144	Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	18-02-2020	18-02-2020	31-07-2020	Este trámite aparece solicitud traslado por Atención al ciudadano se realiza traslado a Grupo de Gestión y Información de Proyectos Informáticos, quien emite respuesta a requerimiento Interno traslado a los

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

No 28

Bogotá, Octubre de 2020

					114 días hábiles.
20-54735	Dirección de Investigación de Datos Personales	4-03-2020	11-03-2020	31-07-2020	Se recibe por Atención al ciudadano trasladada a los 5 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 108 días hábiles de retraso.
20-119366	Dirección de Investigación de Datos Personales	11-05-2020	13-05-2020	3-09-2020	Se recibe por Atención al ciudadano trasladada a los 2 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 80 días hábiles de retraso.
20-121061	Dirección de Investigación de Datos Personales	12-05-2020	15-05-2020	5-08-2020	Se recibe por Atención al ciudadano trasladada a los 2 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 80 días hábiles de retraso.
20-87460	Oficina Asesora Jurídica	14-04-2020	16-04-2020	Sin respuesta	Se recibe por Atención al ciudadano trasladada a los 2 días hábiles, al Despacho del Superintendente, quien trasladada a la Oficina Asesora Jurídica hasta el mes de Septiembre no se ha dado repuesta.
20-105458	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	29-04-2020	30-04-2020	8-07-2020	Se recibe por Atención al ciudadano trasladada al siguiente día hábil, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 45 días hábiles de retraso.
20-123951	Grupo CIGEPI	14-05-2020	19-05-2020	27-05-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano trasladada a los 3 días hábiles, se emite respuesta a los 8 días hábiles cumple con los términos de Ley.
20-136684	Grupo CIGEPI	22-05-2020	26-05-2020	2-06-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano trasladada al siguiente día hábil, se emite respuesta a los 6 días hábiles cumple con los términos de Ley.

5. CONCLUSIONES

La Política de Servicio al Ciudadano dentro del contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, modelo orientado a resultados, precisa que las entidades deben conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, por lo que deben trabajar en torno a los resultados que los satisfacen y evaluar su satisfacción de manera permanente. Esta política tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; enmarcando los principios de servicio al ciudadano.

Se puede evidenciar que se ha ido mejorando e implementando la política del MIPG, teniendo en cuenta la tercera dimensión “Gestión con Valores para resultados” y la política de servicio al ciudadano.

La Oficina de Control Interno ha podido evidenciar que se ha tenido en cuenta algunas de las recomendaciones y observaciones dadas en los informes anteriores.

A continuación, mencionaremos algunas que ha venido realizando el Grupo de Atención al Ciudadano, lo cual contribuye a la mejora continua de la entidad:

- ✓ Realización de las mesas de trabajo con algunas dependencias encargadas de gestionar PQRSF.
- ✓ Divulgación a través de la Intrasic mediante tips como: tiempos de respuesta que se deben tener en cuenta en el momento de responder las PQRSF; Consultar primero con las dependencias para la realización de traslados etc.
- ✓ Visualización del botón de PQRSF en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ Informes de PQRSF subidos a la página de la entidad.
- ✓ Informes de QRSF subidos a la página de la entidad.

Para finalizar es importante recordar que la gestión del servicio al ciudadano no es una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la Alta Dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

6. RECOMENDACIONES

6.1. La Oficina de Control Interno recomienda al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano continuar trabajando con las campañas informativas mediante tips, videos recreativos y cartillas, con el fin de dar cumplimiento en los términos de Ley a las PQRSF.

- 6.2.** Se sugiere que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano coordine con la Delegatura de Propiedad Industrial la información relacionada con las peticiones que llegan a través del Módulo SIPI, con el fin de tener una información más clara, unificada y precisa.
- 6.3.** Es importante que la Oficina de Tecnología e Informática y el Grupo de Atención al Ciudadano puedan coordinar una estrategia para que la información sea la misma. Esto con el fin de evitar imprecisiones en la información de PQRSF.
- 6.4.** Continuar con el plan de capacitación dirigido a los funcionarios que sean responsables de dar respuestas a los PQRSF y a los funcionarios vinculados en el Grupo de Trabajo del Centro de Documentación e Información de la entidad, dado que en la información revisada se sigue evidenciando que el funcionario tanto al responder a las solicitudes, como al asignar el trámite en la radicación comete impresiones que afectan en análisis de la información y en el tiempo de respuesta.
- 6.5.** Para este Informe de Seguimiento se analizó el módulo de Auditorías habilitado en el Sistema de Trámites creado por la OTI, se evidenciaron **7.566** documentos que fueron modificados de su trámite original 317 a otro trámite más de una vez, sin justificación del cambio realizado y sin emisión de respuesta al ciudadano, por esta razón la Oficina de Control Interno recomienda nuevamente revisar el control que actualmente se aplica al módulo de correcciones del Sistema de Trámites y se deje consignado en Observaciones el motivo del cambio y su justificación.
- 6.6.** Continuar con las mesas de trabajo, enseñando a las Dependencias el resultado de los informes de PQRSF, los trámites a los cuales no se les ha dado respuesta y a los que se dieron respuesta fuera de los términos establecidos en la Ley.
- 6.7.** Se recomienda nuevamente que el acceso para radicar denuncias por posibles hechos de corrupción sea más visible y de fácil acceso al ciudadano.³

³ El Decreto 1166 de 2016 de la Presidencia de la República por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, menciona que (...) *las autoridades deberán divulgar en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros (...)*