

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades – 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

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 Felicidades y que en adelante para el presente informe se mencionarán 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”.

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”.

2. ALCANCE

El presente informe de seguimiento corresponde al el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

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*”

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.

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 los trámites clasificados como PQRSF y radicados ante la entidad durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.
- ✓ Informes trimestrales de QRSF remitidos a través de los memorandos 19-244099 y 20-17599 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE.
- ✓ Informe consolidado anual 2019 de Peticiones de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, publicado en la página web de la entidad www.sic.gov.co²
- ✓ 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.
- ✓ 365 – Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- ✓ 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 versión 9 del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.

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:

² https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Atencion_Ciudadano/Informe%20Anual%202019%20PQRSF%20V2.pdf

3.1. Atención a los Derechos de Petición durante el segundo semestre del año 2019

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 realizó la solicitud a la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, del reporte del Sistema de Trámites la cual fue comparada con la información de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE y con la verificación directa por parte de la Oficina de Control Interno en el Sistema de Trámites publicado en la Intrasic.

Una vez recopilada la información se encontraron los siguientes datos:

- ✓ En el *reporte enviado el 11 de febrero de 2020 por la Oficina de Tecnología e Informática - OTI* a la Oficina de Control Interno, se evidencia un número total de **21.368** radicados bajo el trámite 317 (Derecho de Petición) en el Sistema de Trámites de la entidad y **2.023** solicitudes (IT) por el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI.
- ✓ Los *informes radicados de manera trimestral por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano a la Oficina de Control Interno* contienen cifras relacionadas con QRSF (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades), por lo anterior no se tuvo en cuenta para el seguimiento de este numeral que se relaciona de manera exclusiva con los Derechos de Petición.
- ✓ El *informe elaborado por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, publicado en la página web de la entidad* presentó el análisis de información consolidada de manera anual, lo que no permite hacer el análisis de la información semestralmente, por lo anterior no se pudo tener en cuenta en el análisis del presente informe.³
- ✓ La *consulta realizada directamente en el Sistema de Trámites* por la Oficina de Control Interno, en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 evidenció un número total de radicados de **21.528** Derechos de Petición (trámite 317), como se muestra en la siguiente imagen:

³ https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Atencion_Ciudadano/Informe%20Anual%202019%20QRSF%20V2.pdf

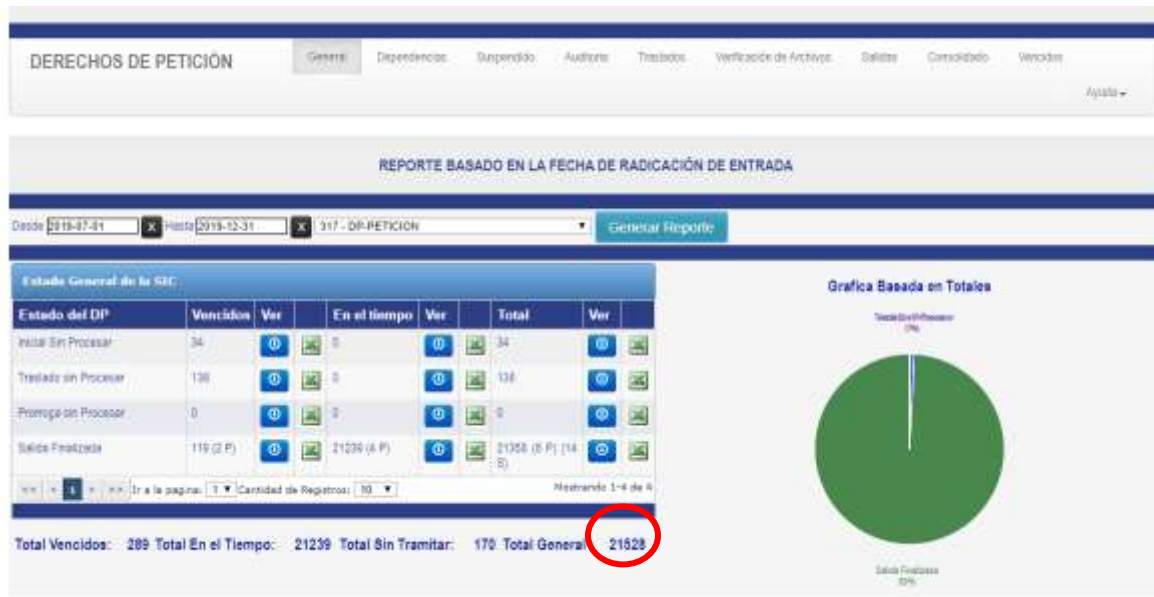


Imagen No 1. Resultado consulta Sistema Trámites

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 11 de febrero 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, que en los *informes radicados por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano* a la Oficina de Control Interno contienen información de QRSF y no incluye los Derechos de Petición.

A continuación se presenta el análisis de la información que realizó la Oficina de Control Interno en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019:

| Trámite | No | Fuente de información |
|-----------------------------------|---------------|-------------------------|
| 317 – Derecho Petición | 21.368 | Excel entregado por OTI |
| IT – Derechos de Petición SIPI | 2.023 | Excel entregado por OTI |
| Total Derechos de Petición | 23.391 | |

Tabla No 1. Información entrada DP

Los Derechos de Petición recibidos por la entidad en el periodo de seguimiento del presente informe fueron **23.391**, lo cuales fueron radicados por los siguientes canales de atención al usuario:

| Medio de Entrada | Números de DP | Porcentaje |
|-----------------------|---------------|------------|
| Email – Carga digital | 13.202 | 56.4% |
| Correo | 2.773 | 11.9% |
| Ventanilla | 2.738 | 11.7% |
| Servicios en línea | 2.597 | 11.1% |
| Módulo SIPI | 2.023 | 8.6% |
| Correo Electrónico | 47 | 0.2% |
| Centro Documental | 5 | 0.021% |
| Indeterminado | 4 | 0.017% |
| Verbal | 1 | 0.004% |
| A la mano | 1 | 0.004% |
| Total general | 23.391 | |

Tabla No 2. Información Medios de Entrada DP

En la siguiente tabla se analiza la oportunidad de las respuestas de los Derechos de Petición en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019:

| Días hábiles (respuesta salida) | Números de DP | Porcentaje |
|---------------------------------|---------------|------------|
| 0 días | 306 | 1.3% |
| 0 a 15 días | 22.577 | 96.5% |
| 16 a 80 días | 506 | 2.16% |
| Pendientes | 2 | 0.009% |
| Total general | 23.391 | |

Tabla No 3. Tiempos de respuesta (Días hábiles DP)

Con relación a los tiempos (días hábiles) en los que se generan las respuestas a los ciudadanos de los Derechos de Petición, conviene subrayar que en un porcentaje del 97.8% 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 2.2% 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 poder aumentar el porcentaje de cumplimiento en términos a los ciudadanos a un 100%.

En cuanto a los dos casos de peticiones pendientes por responder, se hizo la verificación pertinente con fecha de corte 31 enero 2020, encontrando que fueron radicadas por el Sistema de Información sobre Propiedad Industrial – SIPI, como se muestra a continuación:

| No de Radicado | Entrada | Días hábiles sin responder |
|----------------|-------------------|----------------------------|
| IT2019/0010533 | 9 septiembre 2019 | 99 |
| IT2019/0013180 | 28 noviembre 2019 | 44 |

Tabla No 4. Derechos de Petición sin responder

Es importante mencionar que los dos derechos de petición indicados en la tabla No 4, a la fecha de seguimiento del presente informe no habían sido resueltos.

Se reitera que en el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI reporta un total de 387 Derechos de Petición que han sido atendidos fuera del término de los 15 días hábiles, y tienen peticiones que aún no han sido resueltas como se evidencia en la tabla No 4.

Así mismo, esta oficina determinó una vez analizada la información del Sistema de Trámites y el Sistema de Información de Propiedad Industrial - SIPI que las cinco primeras dependencias que más han recibido Derechos de Petición, son las siguientes:

| | Dependencias | DP Recibidos |
|---|---|--------------|
| 1 | Grupo de Trabajo de Sistemas de Información | 180 |
| 2 | Dirección Financiera | 214 |
| 3 | Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos | 281 |
| 4 | Delegatura para la Propiedad Industrial | 2.023 |
| 5 | Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano | 19.387 |

Tabla No 5. Dependencias con mayor número de DP

De otra parte, se observó que la Delegatura para la Propiedad Industrial reporta un número significativo de Derechos de Petición recibidos en el segundo semestre del año 2019 a través del Sistema de Información de PI – SIPI, el cual no permite analizar de manera eficiente la información, ya que no arroja estadísticas, causas, entre otras para realizar el seguimiento y análisis de los PQRSF, es un sistema de información que consolida los datos y la clasifica en su totalidad como Derecho de Petición. Por lo cual, es importante hacer el ajuste correspondiente al módulo SIPI, lo que permitirá contar con la información exacta, para efectos de establecer estadísticas y causas de los PQRSF, esta observación ya había sido mencionada en informes de seguimiento anteriores.

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 realizado los traslados a tiempo, contribuyendo a que no se afecten los tiempos de respuesta por la dependencia.

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 todas las Dependencias) encontrando la siguiente información:

| No de Radicado | Dependencia | Entrada | Salida | Observaciones OCI |
|----------------|--|----------|----------|---|
| 19-251173 | Delegatura Asuntos Jurisdiccionales | 29/10/19 | 28/11/19 | Se evidencia traslados en los grupos de la misma Delegatura, lo cual puede ser consecuencia de responder fuera del tiempo establecido por Ley |
| 19-266367 | Atención al Ciudadano | 14/11/19 | 13/12/19 | Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, el Grupo de Atención al ciudadano tarda 9 días hábiles en remitir respuesta, lo cual puede influir en los tiempos finales de salida por parte de la Delegatura responsable. |
| 19-289924 | Grupo de Control Interno Disciplinario | 12/12/19 | 10/01/19 | Se radica en el sistema de trámites como un DP y el documento evidencia ser una posible denuncia por corrupción, este es un hecho que no fue conocido por la Oficina de Control Interno |
| 19-222187 | Dirección Financiera | 26/09/19 | 23/10/19 | Se responde fuera de los términos establecidos por Ley. |
| 19-300116 | Atención al Ciudadano | 25/12/19 | 20/01/20 | Sin observaciones |
| 19-153113 | Atención al Ciudadano | 10/07/19 | 12/07/19 | Sin observaciones |
| 19-218415 | Atención al Ciudadano | 23/09/19 | 25/09/19 | Sin observaciones |
| 19-199153 | Atención al Ciudadano | 3/09/19 | 5/09/19 | Sin observaciones |
| 19-242040 | Desarrollo del Talento Humano | 19/10/19 | 23/10/19 | Sin observaciones |
| 19-156736 | Delegatura de Protección de Datos Personales | 15/07/19 | 17/07/19 | Sin Observaciones |
| 19-249374 | Grupo Trabajo Comunicaciones | 28/10/19 | 30/10/19 | El documento se radica a una dependencia que no corresponde. Se responde en los tiempos establecidos por Ley |
| 19-286505 | Grupo Trabajo RED | 9/12/19 | 8/01/20 | Se recibe una Petición dirigida a otra entidad y se da traslado fuera del tiempo |
| 19-295070 | Grupo Atención al Ciudadano | 18/12/19 | 20/01/20 | Se recibe y se da traslado a una dependencia que no es la responsable de atender el DP, se responde fuera de |

| | | | | termino |
|-------------|------------------------------------|---------|----------|---|
| 19-230310 | Vigilancia Cámaras de Comercio | 7/10/19 | 28/10/19 | El documento es radicado al área equivocada, debe dar traslado del DP y se responde fuera del termino |
| 19 - 174689 | Grupo de Trabajo de Notificaciones | 5/08/19 | 16/10/19 | El documento es radicado al área equivocada, debe dar traslado del DP y se responde fuera del termino |

Tabla No 6. Análisis aleatorio Derechos de Petición.

En la muestra aleatoria en precedencia, se evidenció que las respuestas que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano elabora, deja de ser un formato predeterminado para hablar al ciudadano y atender el caso de manera específica lo que permite que el ciudadano perciba un mejor servicio de parte de la entidad y pueda solucionar su petición de manera más acertada. En la misma muestra señalada también se evidencian casos de respuestas extemporáneas, 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.

Para finalizar, la Oficina de Control Interno revisó el módulo del Sistema de Trámites en la sección de auditoría, y evidenció que durante el periodo del seguimiento del presente informe, la Entidad recibió **2.674** Derechos de Petición (317) que después de su radicación inicial fueron ajustados en su trámite, en la siguiente tabla se clasifica el nombre del nuevo trámite asignado y la sumatoria de documentos que fueron modificados:

| Trámite actual | No Documentos Trámite |
|---|------------------------------|
| | 317 |
| 103 - DP-Certificaciones | 10 |
| 105 - Reglamentos Técnicos | 34 |
| 113 - DP-Consultas | 869 |
| 114 - Prácticas Comerciales Restrictivas | 57 |
| 160 - Investigaciones Comerciantes | 184 |
| 164 - Procesos Disciplinarios | 26 |
| 187 - Protección del Consumidor | 363 |
| 228 - Telefonía móvil celular | 4 |
| 318 - Gestión Pública - seguimiento – GPS | 3 |
| 321 - Recurso Humano | 21 |
| 324 - Petición Interna | 10 |
| 328 - Otros servicios telecomunicaciones | 106 |
| 334 - Remisión de Información | 480 |
| 340 - Registro Obligatorio de Fabricantes e Importad. | 11 |
| 355 - Administrativa Competencia Desleal | 9 |
| 362 - DP-Solicitud Copias | 60 |

| | |
|--|-------------|
| 363 - DP-Solicitud Listados | 9 |
| 365 - DP-Quejas, Reclamos y Sugerencias | 13 |
| 384 - Protección de Datos Personales | 63 |
| 396 - Abogacía Competencia | 5 |
| 397 - Solicitud de Información | 8 |
| 400 - Demanda Protección Consumidor Jurisdiccional | 253 |
| 414 - Metrología Legal | 8 |
| 417 - Incumplimiento Transacción | 25 |
| 429 - Televisión | 3 |
| 90 - Denuncias Contra Cámaras de Comercio | 38 |
| 91 - Recursos actos otras entidades | 2 |
| Total general | 2674 |

Tabla No 7. Radicados con ajustes en el Trámite

La Oficina de Control Interno realizó el análisis de la información recopilada del Sistema de Trámites encontrando que los usuarios que más realizan las modificaciones, están adscritos a las siguientes dependencias:

| Dependencia que realiza la modificación | No Trámites modificados |
|--|-------------------------|
| Delegatura Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal | 104 |
| Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor | 150 |
| Delegatura Asuntos Jurisdiccionales- Grupo de Calificación | 165 |
| Dirección de Cámaras de Comercio | 299 |
| Delegatura de Protección al Consumidor | 413 |
| Oficina Jurídica | 674 |

Tabla No 8. Dependencias y número de modificaciones realizadas

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

- ✓ Documentos modificados después de 15 días hábiles (vencidos).
- ✓ Documentos modificados más de una vez.
- ✓ Documentos modificados sin justificación.

A continuación algunos ejemplos de los documentos encontrados con las características mencionadas:

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

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019

No 9

Bogotá, marzo de 2020

| No Radicado | Fecha recibido | Fecha Modificación | Dependencia que modifica | Observación OCI |
|-------------|----------------|--------------------|---|---|
| 19-159681 | 17/07/19 | 26/07/19 | Oficina Asesora Jurídica | Se recibe trasladado de otra Entidad como DP. Se modifica nueve (9) días después al trámite de Consulta y se da respuesta al usuario en el mes de septiembre. |
| 19-142278 | 2/07/19 | 21/08/19 | Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto | Se recibe por Atención al ciudadano, se traslada en los tiempos establecidos por Ley al Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto y este modifica el trámite 27 días después al trámite Denuncia, fecha en la que se comunica con el ciudadano. |
| 19-179341 | 12/08/19 | 9/10/19 | Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto | Se recibe por Atención al ciudadano, se traslada en los tiempos establecidos por Ley al Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto y este modifica el trámite 40 días después al trámite Denuncia, fecha en la que se comunica con el ciudadano |
| 19-177249 | 8/8/19 | 15/10/19 | Grupo de Trabajo de Regulación | Se recibe por el Despacho del Superintendente, se evidencia en el sistema el documento de entrada y dos trámites adicionales sin vista previa, en el módulo de auditoría del Sistema de Trámites se reporta una modificación (que no puede verse por la OCI) después de 46 días al trámite Remisión de Información, no se evidencia que el trámite este cerrado a la fecha. |
| 19-182857 | 15/08/19 | 18/11/19 | Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor | Se recibe por Atención al Ciudadano, se traslada en los tiempos de Ley a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, esta dependencia responde el DP el 6 de septiembre, sin embargo hace la modificación 63 días después al trámite por Denuncia y responde al ciudadano nuevamente en diciembre "archivando el documento" |
| 19-174461 | 5/8/19 | 23/12/19 | Delegatura Protección de Datos Personales | La OCI no pudo revisar el documento en el Sistema de Trámites pero se evidenció |

| | | | | |
|-------------|----------|----------|---|---|
| | | | | un cambio de trámite a Denuncia después de 95 días. En la Sección de observaciones se incluye un texto que solo menciona la persona que hace la modificación y por quien fue autorizado. |
| 19-202626 | 5/9/19 | 17/01/20 | Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones | La OCI no puedo revisar los acumulados del documento, pero en el módulo de auditoría se evidencia que el trámite fue corregido después de 90 días de radicado, en las observaciones el módulo no se justifica la modificación realizada. |
| 19 - 235166 | 11/10/19 | 3/3/20 | Grupo de Trabajo de Vigilancia de las Cámaras de Comercio | Ingresa a como denuncia por Corrupción al Grupo de Control Disciplinario Interno, quien hace el traslado a la Dependencia 7 días después de radicado por el usuario, el Grupo mencionado hace la modificación del trámite 96 días después Presentación de Denuncia. |

Tabla No 9. Análisis Información radicados modificados en su trámite

Para terminar con el seguimiento a los Derechos de Petición recibidos por la Entidad en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, 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.⁴

⁴ 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.

3.2. 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(...)”.

La Superintendencia de Industria y Comercio 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 19-244099 y 20-17599 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE.
- ✓ Reporte entregado por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, en lo que se relaciona con los trámites clasificados como PQRSF y radicados ante la entidad durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

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 entregado por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, contiene **408 radicados como QRSF** recibidos en el periodo de 1 de julio a 31 de diciembre de 2019 y los informes elaborados por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano reportan un total de **422 QRSF radicados en el segundo semestre del año 2019⁵**, con una diferencia entre las dos fuentes de información de 14 documentos.

⁵ Informe QRSF del 22 de Octubre de 2019, radicado No 19-244099 reporte trimestre julio, agosto y septiembre de 2019 con un total de 195 radicados. Informe QRSF del 24 de enero de 2020, radicado no 20-17599 reporte trimestre octubre, noviembre y diciembre de 2019, con un total de 227 radicado.

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 segundo semestre del año se distribuyó así:

| Clasificación | Numero de radicados |
|----------------|---------------------|
| Quejas | 75 |
| Reclamos | 235 |
| Sugerencias | 10 |
| Felicitaciones | 102 |
| Total | 422 |

Tabla No 10. QRSF radicados del 1 de julio al 31 de diciembre 2019

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

| Dependencia | Reclamos |
|---|----------|
| Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano | 47 |
| Dirección de Investigaciones de Protección de usuarios de servicios de comunicaciones | 44 |
| Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor | 24 |
| Dirección Financiera | 12 |

Tabla No 11. 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 PQRSF interpuestos, inconvenientes en el chat (canal de atención) y a la plataforma de SIC Facilita.

Con respecto a los Reclamos recibidos por la Dirección de Investigaciones de usuarios de servicios de comunicaciones, en general manifiestan inconformidad en los tiempos para atender una Denuncia, al igual que los Reclamos que se radicaron al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, en este último caso, los ciudadanos presentan inconformidades en las audiencias. Finalmente los Reclamos que se identifican radicados a la Dirección Financiera tienen que ver con el trámite de reembolsos y pagos de las cuentas de cobros de los contratistas.

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 **63** radicados, en su mayoría las Quejas son por inconformidad en la asesoría, atención o información brindada por el Grupo.

En cuanto a las Sugerencias en general durante el segundo semestre, 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 85, en general felicitan la atención en asesoría y la gestión realizada por el Grupo.

4. CONCLUSIONES

En conclusión la Política de Servicio al Ciudadano que menciona el 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.

Para resumir, es de suma importancia que se evidencie la implementación del MIPG a corto plazo, teniendo en cuenta la tercera dimensión “Gestión con Valores para resultados” y la política de servicio al ciudadano. Los avances de la implementación deben ser reportados a la Oficina de Control Interno en el próximo informe, al igual que el plan de mejoramiento con las actividades que incluyan las observaciones y recomendaciones realizadas en el presente informe de seguimiento.

Asimismo, la Oficina de Control Interno no ha podido evidenciar que las observaciones y recomendaciones realizadas en los informes anteriores a este hayan sido tenidas en cuenta, por lo que se reitera la importancia de reportar esta información para próximos informes.

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.

5. RECOMENDACIONES

5.1. El procedimiento para la atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades CS04-P01 publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI versión 9, menciona la recepción de PQRSF a través del Sistema de Trámites de la Entidad y el módulo SIPI para peticiones relacionadas con Propiedad Industrial. En los informes publicados y presentados por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – Grupo de Trabajo Atención al

Ciudadano, no se evidencia cifras e información específica del módulo SIPI. De igual manera no se puede realizar un seguimiento eficaz a los PQRSF radicados por el módulo SIPI, ya que estos no se encuentran clasificados como (PQRSF) como en el Sistema de Trámites de la Entidad.

5.2. En los informes de seguimiento a los PQRS remitidos por la Oficina de Control Interno en el año 2019, se recomienda *“realizar una revisión periódica o un ejercicio de autoevaluación de conformidad con los lineamientos establecidos por el DNP”* en los informes no se evidencia aspectos de mejora ni actividades relacionadas con esta recomendación.

5.3. La Oficina de Control Interno evidenció que el radicado No 19-289924 como Derecho de Petición, es una denuncia de un posible acto de corrupción que no fue tratado bajo esas condiciones y no fue dado a conocer a la Oficina de Control Interno, lo anterior se sugiere sea revisado ya que en los informes de PQRSF que reporta el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano manifiesta que en el segundo semestre del año 2019 no se recibieron denuncias de actos de corrupción, la sugerencia va orientada a articular el trabajo que realiza el grupo mencionado, el Agente de Transparencia de la Entidad en el marco del Programa RITA y la Oficina de Control Interno.

5.4. Se debe 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.

5.5. Al momento de recopilar la información por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que las cifras difieren, dependiendo de la fuente de consulta, por lo anterior 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 o en caso de tener una explicación a la situación detectada, se solicita se haga llegar a la Oficina de Control Interno la información, para tener en cuenta en los próximos informes de seguimiento PQRSF.

5.6. Para este Informe de Seguimiento se analizó el módulo de Auditorías habilitado en el Sistema de Trámites creado por la OTI, donde se evidenciaron más de 380 Derechos de Petición que han sido modificados después 15 días hábiles de haber sido radicados en la Entidad, así mismo los 29.674 documentos fueron modificados sin evidenciar la justificación del cambio realizado, por esta razón la Oficina de Control Interno, recomienda se revise el control que actualmente se aplica al módulo de correcciones del Sistema de Trámites con el objetivo de evitar la materialización de un riesgo en la gestión de los Derechos de Petición de la Entidad.

5.7. El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en sus informes trimestrales de QRSF, presenta conclusiones, mostrando las Dependencias y los trámites a los cuales no se les ha dado respuesta o que se dieron respuestas fuera de los términos establecidos en la Ley, se espera que este año se inicien las actividades con las mesas de trabajo y que se evidencien acciones de mejora,

que incluya el cumplimiento de los tiempos de Ley para responder a estos trámites, el plan de mejoramiento.

5.8. Se sugiere, que el acceso para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, publicado en la página web de la entidad, así como el acceso a denuncias por corrupción sea más visible y de fácil acceso al ciudadano. ⁶

⁶ 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 (...)*