

## 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.<sup>1</sup>

Ahora bien, teniendo en cuenta 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 la 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 en esta normativa se dispuso 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”.

Con base en lo anterior, se determinará el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de información, en particular las clasificadas como Derechos de Petición, Quejas,

---

<sup>1</sup> 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”.

Reclamos, Sugerencias y Felicidades, en adelante - PQRSF-. Así mismo, 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 Julio al 31 de Diciembre 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 Julio al 31 de Diciembre de 2020.

- ✓ Informes de Peticiones elaborado por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE, subidos en la página de la Entidad.
- ✓ Informes trimestrales de QRSF remitidos a través de los memorandos 20-389783 y 21-5112 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE.
- ✓ Sistema de Trámites de la Entidad y modulo reporte Derechos de Petición. 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 Trámites 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 Felicidades.

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 segundo 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, los informes de Derechos de Petición subidos en la página de la entidad por el Grupo de 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 5 de febrero de 2021 por la Oficina de Tecnología e Informática - OTI* a la Oficina de Control Interno, se evidenció un número total de **80.302** radicados bajo el trámite 317 (Derecho de Petición) identificado 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.
- En la columna de “Estado” se observa que Derecho de Petición se encuentra pendiente de respuesta o finalizado.
- Para el conteo de los días hábiles transcurridos se tomó como referencia fecha de radicación y corte de salida a 5 de febrero de 2021. A continuación, se relaciona la siguiente tabla:

CÓDIGO	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DERECHOS DE PETICIÓN INGRESADOS	OBSERVACIONES DE LA OCI	RADICADOS NO CONTESTADOS EN TÉRMINOS LEGAL	DIAS HÁBILES TRANSCURRIDOS	ESTADO
0	Despacho del Superintendente	1	Se contestó en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
1	Asesores	3	1 Derecho de Petición sin respuesta en estado pendiente	20-480093	34	PENDIENTE
10	Oficina Asesora Jurídica	32	8 Derechos de Petición sin respuesta en estado pendiente y 1 con respuesta fuera de los términos legales.	20-229111	138	PENDIENTE
				20-276904	120	PENDIENTE
				20-317920	104	PENDIENTE
				20-368717	81	PENDIENTE
				20-381686	75	PENDIENTE
				20-417521	59	PENDIENTE
				20-421994	58	PENDIENTE
				20-450807	47	PENDIENTE
11	Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	188	12 Derechos de Petición se contestaron fuera de los términos legales y 9 se encuentran sin respuesta en estado pendiente.	20-450828	50	FINALIZADO
				20-215133	40	FINALIZADO
				20-230105	31	FINALIZADO
				20-257766	38	FINALIZADO
				20-286786	59	FINALIZADO
				20-289532	32	FINALIZADO
				20-293420	31	FINALIZADO
				20-308485	39	FINALIZADO
				20-309663	37	FINALIZADO
				20-311244	36	FINALIZADO
				20-321502	37	FINALIZADO
				20-346044	33	FINALIZADO
20-395407	69	PENDIENTE				
20-425118	57	PENDIENTE				

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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021

				20-434902	57	PENDIENTE
				20-443905	48	FINALIZADO
				20-477992	35	PENDIENTE
				20-478514	35	PENDIENTE
				20-480819	34	PENDIENTE
				20-481782	34	PENDIENTE
				20-484235	32	PENDIENTE
				20-486042	32	PENDIENTE
12	Grupo de Trabajo de Regulación	4	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
20	Oficina de Tecnología e Informática	17	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
23	Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	11	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-393590	62	FINALIZADO
24	Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	287	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-307248	46	FINALIZADO
25	Grupo de Trabajo de Sistema de Información	356	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-473049	35	FINALIZADO
26	Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital	2	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
30	Oficina Asesora de Planeación	2	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
37	Grupo de Trabajo de Estudios Económicos	9	9 Derechos de Petición sin respuesta en los términos legales - estado pendiente	20-204824	145	PENDIENTE
				20-215660	143	PENDIENTE
				20-218312	142	PENDIENTE
				20-223724	140	PENDIENTE
				20-226447	139	PENDIENTE
				20-303970	110	PENDIENTE
				20-339564	94	PENDIENTE
				20-351573	88	PENDIENTE
				20-356681	86	PENDIENTE
38	Grupo de Trabajo de Asuntos Internacionales	2	2 Derechos de Petición sin respuesta los términos legales - estado pendiente	20-442087	50	PENDIENTE
				20-470659	38	PENDIENTE
50	Oficina de Control Interno	1	Se contestó en los Términos Legales	N/A	N/A	FINALIZADO

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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021

60	Grupo de Trabajo de Gestión Judicial	106	4 Derechos de Petición contestados en términos Legales por ser consultas externas, los demás Derechos de Petición identificados hacen referencia al trámite sobre reclamación de la Reserva Especial del Ahorro y todavía se encuentran en curso.	N/A	N/A	N/A
71	Grupo de Trabajo de Formación	25	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
72	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	76.372	3 Derechos de Petición se contestaron fuera de los términos legales	20-258338	66	FINALIZADO
				20-270297	62	FINALIZADO
				20-344738	45	FINALIZADO
73	Grupo de Trabajo de Comunicaciones	9	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
100	Secretaría General	41	5 Derechos de Petición sin respuesta en los términos legales - en estado pendiente y 6 con respuesta fuera de términos.	20-203503	146	PENDIENTE
				20-269932	124	PENDIENTE
				20-245229	132	PENDIENTE
				20-289296	116	PENDIENTE
				20-307362	109	PENDIENTE
				20-375864	35	FINALIZADO
				20-372341	36	FINALIZADO
				20-365519	40	FINALIZADO
				20-353486	31	FINALIZADO
				20-349202	34	FINALIZADO
103	Grupo de Control Disciplinario Interno	9	3 Derechos de Petición sin respuesta en los términos legales - en estado pendiente	20-262409	126	PENDIENTE
				20-318989	103	PENDIENTE
				20-341518	93	PENDIENTE
104	Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	43	1 Derecho de Petición sin respuesta en estado pendiente	20-216901	142	PENDIENTE
105	Grupo de Trabajo de Contratación	86	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
111	Grupo de Trabajo de Administración de Personal	105	2 Derechos de Petición se contestaron fuera de los términos legales, 1	20-203424	41	FINALIZADO
				20-242739	71	FINALIZADO

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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021

			se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-326706	47	PENDIENTE
117	Grupo de Trabajo de Desarrollo de Talento Humano	20	1 Derecho de Petición se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-445223	49	PENDIENTE
130	Dirección Financiera	253	4 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales, 4 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-246183	85	FINALIZADO
				20-256884	128	PENDIENTE
				20-328346	47	FINALIZADO
				20-444739	49	PENDIENTE
				20-447357	48	FINALIZADO
				20-447967	48	FINALIZADO
				20-454839	45	PENDIENTE
				20-488628	31	PENDIENTE
140	Dirección Administrativa	1	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-453392	46	FINALIZADO
141	Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo	8	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
142	Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos	1	Se contestó en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
1000	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia	17	1 Derecho de Petición se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-271783	123	PENDIENTE
1003	Grupo de Trabajo de Competencia Desleal y Propiedad Industrial	113	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
1005	Grupo de Trabajo de Integraciones Empresariales	15	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
1006	Grupo de Trabajo Elite Contra Colusiones	19	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
1007	Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia	8	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO



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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021

1008	Grupo de Trabajo de Protección y Promoción de la Competencia	1	1 Derecho de Petición se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-335574	96	PENDIENTE
1009	Grupo de Trabajo de Prácticas Restrictivas de la Competencia	6	1 Derecho de Petición se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-308784	108	PENDIENTE
1020	Dirección de Cámaras de Comercio	4	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
1021	Grupo de Trabajo de Trámites Administrativos	33	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-300193	33	FINALIZADO
1022	Grupo de Trabajo de Vigilancia de la Cámaras de Comercio	90	12 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales y 2 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-201855	43	FINALIZADO
				20-216464	31	FINALIZADO
				20-217990	34	FINALIZADO
				20-223440	32	FINALIZADO
				20-224729	37	FINALIZADO
				20-230637	36	FINALIZADO
				20-234732	35	FINALIZADO
				20-241715	109	FINALIZADO
				20-304987	33	FINALIZADO
				20-329348	42	FINALIZADO
				20-357905	32	FINALIZADO
				20-358972	32	FINALIZADO
	20-396058	53	PENDIENTE			
	20-409317	63	PENDIENTE			
2000	Despacho del Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial	21	2 Derechos de Petición se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-425467	57	PENDIENTE
				20-452221	46	PENDIENTE
2003	Grupo de Trabajo de Vía Gubernativa	12	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-297542	31	FINALIZADO
2010	Dirección de Signos Distintivos	41	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
2011	Grupo de Trabajo de Fondo	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
2013	Grupo de Trabajo de Oposiciones y Cancelaciones	6	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
2014	Grupo de Trabajo de Registro	39	2 Derechos de Petición no se contestó en los términos legales	20-277038	104	FINALIZADO
				20-342066	37	FINALIZADO

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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021

2016	Grupo de Trabajo de Forma	7	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
2020	Dirección de Nuevas Creaciones	64	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
2023	Grupo de Trabajo de Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de PI	23	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
3000	Despacho para el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor	3	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
3003	Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	23	5 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales y 1 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-224462	31	FINALIZADO
				20-347363	90	PENDIENTE
				20-393858	52	FINALIZADO
				20-398976	39	FINALIZADO
				20-442430	50	FINALIZADO
				20-443321	32	FINALIZADO
3100	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	127	3 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales y 8 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-252222	45	FINALIZADO
				20-275908	50	FINALIZADO
				20-301795	43	FINALIZADO
				20-395501	69	PENDIENTE
				20-397109	68	PENDIENTE
				20-397976	68	PENDIENTE
				20-398432	68	PENDIENTE
				20-436694	52	PENDIENTE
				20-447950	48	PENDIENTE
				20-459049	43	PENDIENTE
20-484007	33	PENDIENTE				
3110	Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto	1	Se contestó en término legal	N/A	N/A	PENDIENTE
3200	Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	103	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO

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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021


3211	Grupo de Trabajo de Supervisión, Control y Vigilancia de los Regímenes de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	26	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
4000	Despacho del Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales	18	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
4002	Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	260	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-205868	72	FINALIZADO
4005	Grupo de Trabajo de Calificación	176	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-432292	50	FINALIZADO
				20-455724	44	FINALIZADO
4006	Grupo de Trabajo de Secretaría	159	2 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-268885	74	FINALIZADO
				20-467043	31	FINALIZADO
4007	Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	83	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
6000	Despacho del Superintendente Delegado para la Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	10	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
6100	Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	49	4 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-236185	69	FINALIZADO
				20-316341	47	FINALIZADO
				20-386261	63	FINALIZADO
				20-408619	57	FINALIZADO
6101	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	335	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales	20-320643	41	FINALIZADO
6102	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal	127	6 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales y 2 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-302842	47	FINALIZADO
				20-383502	36	FINALIZADO
				20-459066	33	FINALIZADO
				20-460196	36	FINALIZADO
				20-461606	32	FINALIZADO
20-469886	33	FINALIZADO				

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

No 4

Bogotá, Febrero de 2021

				20-456433	45	PENDIENTE
				20-459074	43	PENDIENTE
6103	Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas y Apoyo Jurídico	71	21 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales y 1 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-216526	63	FINALIZADO
				20-216675	96	FINALIZADO
				20-228085	92	FINALIZADO
				20-228585	45	FINALIZADO
				20-231622	58	FINALIZADO
				20-231874	46	FINALIZADO
				20-234041	57	FINALIZADO
				20-234446	57	FINALIZADO
				20-247418	52	FINALIZADO
				20-268457	58	FINALIZADO
				20-275138	42	FINALIZADO
				20-280828	59	PENDIENTE
				20-283966	59	FINALIZADO
				20-285564	47	FINALIZADO
				20-285734	47	FINALIZADO
				20-288309	37	FINALIZADO
				20-292512	51	FINALIZADO
				20-293093	51	FINALIZADO
				20-295051	50	FINALIZADO
20-300416	48	FINALIZADO				
20-301497	47	FINALIZADO				
20-353715	39	FINALIZADO				
7000	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales	8	Se contestaron todos en término legal	N/A	N/A	FINALIZADO
7100	Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales	119	16 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-202820	34	FINALIZADO
				20-207581	33	FINALIZADO
				20-214026	55	FINALIZADO
				20-231865	58	FINALIZADO
				20-243983	42	FINALIZADO
				20-244708	43	FINALIZADO
				20-289482	63	FINALIZADO
				20-300213	32	FINALIZADO
				20-308102	46	FINALIZADO
				20-355770	40	FINALIZADO
				20-373666	32	FINALIZADO

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> No 4 Bogotá, Febrero de 2021
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				20-373825	32	FINALIZADO
				20-374952	71	FINALIZADO
				20-392207	32	FINALIZADO
				20-393654	44	FINALIZADO
				20-402755	33	FINALIZADO
7110	Grupo de Trabajo de Habeas Data	54	1 Derecho de Petición no se contestó en los términos legales y 1 se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-254639	49	FINALIZADO
				20-472586	37	PENDIENTE
7111	Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales	22	3 Derechos de Petición no se contestaron en los términos legales	20-242752	47	FINALIZADO
				20-298781	50	FINALIZADO
				20-457703	40	FINALIZADO
9001	Secretario AD-HOC Propiedad Industrial	12	1 Derecho de Petición se encuentra en estado pendiente de respuesta	20-430747	54	PENDIENTE
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>80.302</b>		<b>SOLICITUDES</b>		

Tabla No. 1 Información entrada DP

- Se evidencia del análisis anterior que la demora en la respuesta a los Derechos de Petición es porque muchos ingresan a dependencias no competentes con el tema y se tardan más de los tres días hábiles en trasladarlo a la Dependencia de destino.
  - Se contestaron en términos Legales 80.022 Derechos de Petición equivalente al 99.7%.
  - No se contestaron en términos Legales 280 Derechos de Petición equivalente al 0.35%
- ✓ Reporte enviado por la OTI el 5 de febrero de 2021, referente a los Derechos de Petición ingresados por el (IT) Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI para un total de **1.908** solicitudes. Del análisis se pudo identificar que todas se encuentran en estado finalizado con su respuesta, pero hubo un total de **17** Derechos de Petición se encuentran contestados fuera de términos de Ley.

A continuación, se relaciona la siguiente

RADICADO	FECHA_RADICACION	FECHA_SALIDA	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS
IT2020/0005729	08/07/2020 10:57	01/09/2020 10:07	Finalizado	36
IT2020/0005731	08/07/2020 11:03	01/09/2020 10:03	Finalizado	36
IT2020/0005732	08/07/2020 11:10	01/09/2020 10:06	Finalizado	36
IT2020/0005734	08/07/2020 11:16	01/09/2020 10:02	Finalizado	36

IT2020/0005736	08/07/2020 11:20	01/09/2020 10:04	Finalizado	36
IT2020/0005738	08/07/2020 11:25	01/09/2020 10:05	Finalizado	36
IT2020/0005740	08/07/2020 11:30	01/09/2020 10:05	Finalizado	36
IT2020/0005744	08/07/2020 11:36	01/09/2020 10:03	Finalizado	36
IT2020/0005745	08/07/2020 11:40	01/09/2020 10:04	Finalizado	36
IT2020/0006328	28/07/2020 14:38	18/09/2020 15:33	Finalizado	36
IT2020/0006907	11/08/2020 15:43	01/10/2020 12:44	Finalizado	36
IT2020/0007696	04/09/2020 10:40	11/11/2020 23:17	Finalizado	46
IT2020/0010088	17/11/2020 15:07	01/02/2021 12:23	Finalizado	50
IT2020/0009358	23/10/2020 9:33	12/01/2021 18:58	Finalizado	51
IT2021/0000651	11/11/2020 0:00	01/02/2021 22:30	Finalizado	53
IT2020/0006526	03/08/2020 10:29	27/10/2020 10:23	Finalizado	58
IT2020/0010272	29/07/2020 0:00	04/12/2020 22:54	Finalizado	87

Tabla No. 2 Información entrada DP

✓ En los informes de Derechos de Petición (317) subidos en la página de la Entidad por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE, se evidencia un número total de **80.295** solicitudes, como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	Fuente de información
317 – Derecho Petición Tercer trimestre 2020	42.386	Información del Grupo de Atención al Ciudadano
317 – Derecho Petición Cuarto trimestre 2020	37.909	Información del Grupo de Atención al Ciudadano
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>80.295</b>	

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 Julio al 31 de diciembre de 2020 evidenció un número total de radicados de **80.182** 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 5 de febrero de 2021*, 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 los informes subidos a la página de la entidad por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano referente a los Derechos de Petición trámite (317).

### Cifras de Insumos

Trámite	No	Fuente de información
317 – Derecho Petición	80.302	Excel entregado por OTI
IT – Derechos de Petición SIPI	1.908	Excel entregado por OTI
317- Derecho de Petición Sistema de tramites	80.182	Módulo Sistema de Trámites Entidad
317- Derecho de Petición Grupo de Atención al Ciudadano	80.295	Información del 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 1 de julio al 31 de diciembre de 2020:

Trámite	No	Fuente de información
317 – Derecho Petición	80.302	Excel entregado por OTI
IT – Derechos de Petición SIPI	1.908	Excel entregado por OTI
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>82.210</b>	

Tabla No 5. Información entrada DP

- ✓ Los Derechos de Petición recibidos por la entidad en el periodo de seguimiento del presente informe fueron **82.210**, lo cuales fueron radicados por los siguientes canales de recepción de peticiones:

Medio de Entrada	Números de DP	Porcentaje
Aplicativo Móvil PQRSF	159	0.2%
Correo Electrónico	27	0.03%
Correo Electrónico – Carga Digital	48.482	59%
Ventanilla	40	0.04%
Servicios en línea	31.594	38%
Módulo SIPI	1.908	2%
<b>Total general</b>	<b>82.210</b>	

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 segundo periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020:

Trámite - 317	Números de DP	Porcentaje
Derechos de Petición contestados en Término de Ley.	81.912	99.7%
Derechos de Petición no contestados en Término de Ley.	298	0.36%
<b>Total general</b>	<b>82.210</b>	

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 con eficiencia a los ciudadanos; sin embargo, se evidencia un 0.36% de los Derechos de Petición radicados a la Entidad que se responden fuera de los tiempos establecidos por Ley, por lo cual se reitera la invitación 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%.

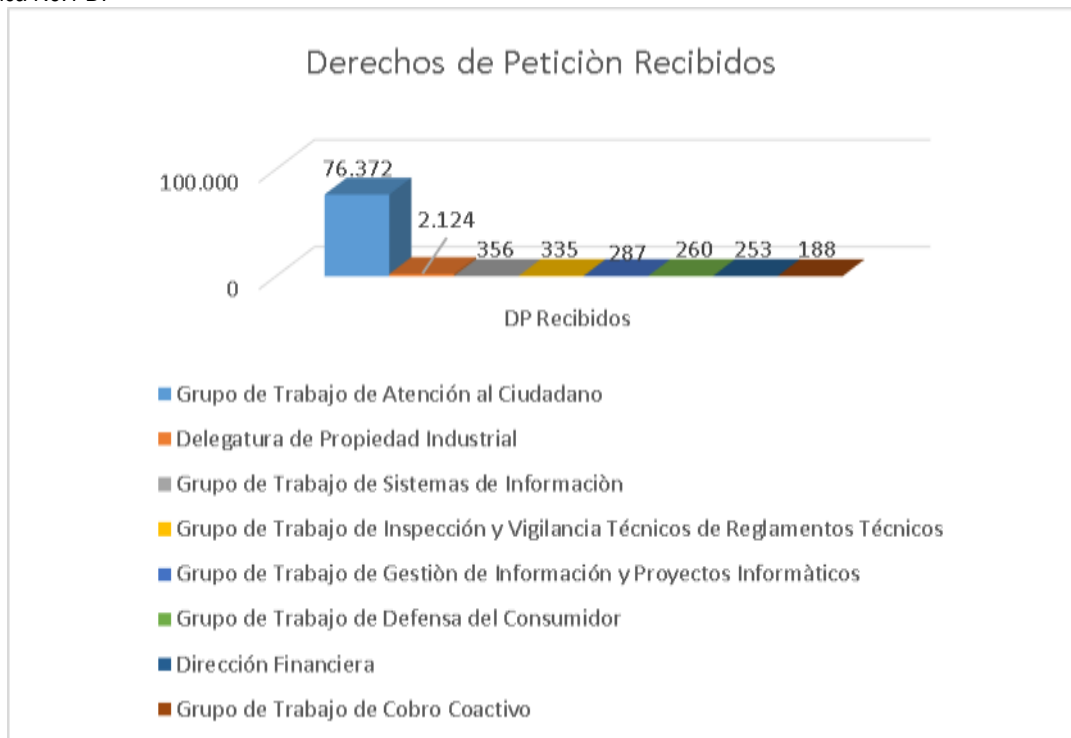


- ✓ Analizada la información del Sistema de Trámites y el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI, se encontró que las ocho primeras dependencias que más han recibido Derechos de Petición trámite (317), son las siguientes:

No	Dependencias	DP Recibidos
1	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	76.372
2	Delegatura de Propiedad Industrial	2.124
3	Grupo de Trabajo de Sistemas de Información	356
4	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia Técnicos de Reglamentos Técnicos	335
5	Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	287
6	Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	260
7	Dirección Financiera	253
8	Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	188

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 en razón a la competencia, es importante resaltar, que el Grupo ha dado repuesta de manera oportuna y en los tiempos establecidos por la ley a los ciudadanos en un 99,9%.

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
20-286786	Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	23-11-2020	3-02-2021	Se recibe por Atención al Ciudadano quien realiza traslado a la Dependencia al día hábil siguiente, la dependencia se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 48 días hábiles de retraso.
20-256884	Dirección Financiera	28-07-2020	12-02-2021	Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, con 134 días hábiles de retraso.
20-393590	Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	21-10-2020	25-01-2021	Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, con 62 días hábiles de retraso.
20-258338	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	28-07-2020	3-11-2020	Se recibe por el Grupo de Trabajo para la Verificación y el Cumplimiento, realiza el traslado al Grupo de Atención al Ciudadano después de los tres días hábiles, quedando fuera de los términos de Ley, con 66 días hábiles de retraso.
20-320643	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	4-09-2020	4-11-2020	Se recibe por la Dirección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, quien realiza traslado después de los 3 días hábiles a la Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, quien lo vuelve a trasladar al Grupo en estudio, quedando fuera de los términos de Ley, con 41 días hábiles de retraso.
20-231865	Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales	14-07-2020	7-10-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano quien realiza traslado a los 3 días hábiles a la Dirección, quien se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 58 días hábiles de retraso.
20-275908	Dirección de Investigaciones de Protección al	6-08-2020	20-10-2020	Se recibe por la Oficina Asesora Jurídica quien realiza traslado después de los 3 días hábiles a la Dirección de

	Consumidor			Investigaciones de Protección al Consumidor, quien se demora en responder, quedando fuera de los términos de Ley, con 50 días hábiles de retraso.
20-425467	Despacho Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial	10-11-2020	Pendiente	Ingresa por email electrónico carga digital al Despacho, quien no ha dado respuesta, el estado del trámite es pendiente, con 68 días hábiles de retraso. (Con fecha de cierre de conteo a 5-02-2021).
20-241715	Grupo de Trabajo de Vigilancia de las Cámaras de Comercio	21-07-2020	31-12-2020	Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, con 109 días hábiles de retraso.
20-307362	Secretaría General	26-08-2020	Pendiente	Ingresa por email electrónico carga digital a la Dirección de protección de Datos Personales, quien lo traslada después de los tres días hábiles a la Secretaría, no se ha dado respuesta el estado del trámite es pendiente, con 109 días hábiles de retraso.
20-216675	Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas y Apoyo Jurídico	7-07-2020	27-11-2020	Se evidencia respuesta fuera del término establecido por Ley, con 96 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 realizar los traslados, en consecuencia se presenta 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.

En orden a lo anterior, 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.

#### 4.2 Análisis de Otras Peticiones de Información

De cara al análisis de otras peticiones de información, la Oficina de Control Interno procedió a verificar e los informes subidos en la página web de la Entidad por el 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, como se menciona en el procedimiento CS04-P01 versión 9 donde se especifica el Tipo de Solicitud, del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI. Realizando reporte de cifras bajo los siguientes trámites:

Tipo de Solicitud	Código
Consultas	113
Solicitudes de Información	397
Solicitud de Copias	362
Solicitud de Certificaciones	103
Órganos Legislativos	309
Bases de Datos	422
Solicitud de Listados	363

Tabla No 10. Código Peticiones

Adicionalmente, realizó un consolidado con el reporte de estas cifras de peticiones del segundo semestre de 2020, emitidas por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, con el fin de saber cuántas de estas peticiones ingresan, cuántas se contestan en los términos de ley y cuántas se encuentran vencidas. A continuación, se presenta la siguiente tabla.

Tipo de Solicitud	Tipo de Trámite	Cantidad DP segundo semestre 2020	Total en tiempo	Total Vencidos
Consultas	113	3.703	3.627	76
Certificaciones	103	432	432	0
Solicitud de Copias	362	431	403	28
Órganos Legislativos	309	137	98	39
Listados	363	25	25	0
Solicitud de Información	397	578	560	18
Base de Datos SIC	422	85	85	0
Denuncias	164	413	413	0
<b>Total</b>		<b>5.804</b>	<b>5.643</b>	<b>161</b>

Tabla No 11. Información DP

El 22 de enero de 2021, la Oficina de Control Interno realizó 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

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

El análisis de las anteriores imágenes, nos arroja el siguiente consolidado:

Tipo de Solicitud	Tipo de Trámite	Cantidad DP	Total en tiempo	Total Vencidos
Consultas	113	3.637	3.366	271
Certificaciones	103	426	412	14
Solicitud de Copias	362	421	344	77
Órganos Legislativos	309	133	89	44
Listados	363	22	21	1
Solicitud de Información	397	546	510	36
Base de Datos SIC	422	32	32	0
Denuncias	164	413	413	0
<b>Total</b>		<b>5.630</b>	<b>5.187</b>	<b>443</b>

Tabla No 12. 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 sus informes de peticiones en estos trámites varían con las reportadas en el sistema de trámites de la Entidad, como se muestra en la siguiente tabla:



Fuente de Información	Cantidad DP	Total contestadas en tiempo	Total vencidas
Reporte Atención al Ciudadano	5.804	5.643	161
Reporte Sistema de trámites	5.630	5.187	443

Tabla No 13 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	5.187	92.1%
Peticiones vencidas	443	7.9%
<b>Total general</b>	<b>5.630</b>	

Tabla No 14 Información DP

Con relación a estas Peticiones se pudo evidenciar que en un 92.1% se emite respuesta en forma oportuna a los ciudadanos, quedando un porcentaje del 7.9% que no se responden en los términos de Ley. Así las cosas se invitan a las dependencias encargadas de estos trámites a mejorar en los tiempos de respuesta para alcanzar el 100% de cumplimiento a nuestros ciudadanos.

Es importante resaltar 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.<sup>2</sup>

#### **4.3 Seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Superintendencia de Industria y Comercio – Trámite 365**

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

<sup>2</sup> 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.

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 la particular se le solicite (...)”.*

Cuenta con diversos canales a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, 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 20-389783 y 20-5112 a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano – OSCAE, quien reporta un total **984** QRSF radicados en el segundo semestre del año 2020.
- ✓ Reporte de la consulta realizada 22 de Enero de 2021 *directamente en el Sistema de Trámites* por la Oficina de Control Interno, referente a las QRSF del periodo comprendido del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2020, para un total de **978** solicitudes.



Imagen No 9. Resultado consulta Sistema Trámites

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 la 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	95
Reclamos	505
Sugerencias	16
Felicitaciones	368
<b>Total</b>	<b>984</b>

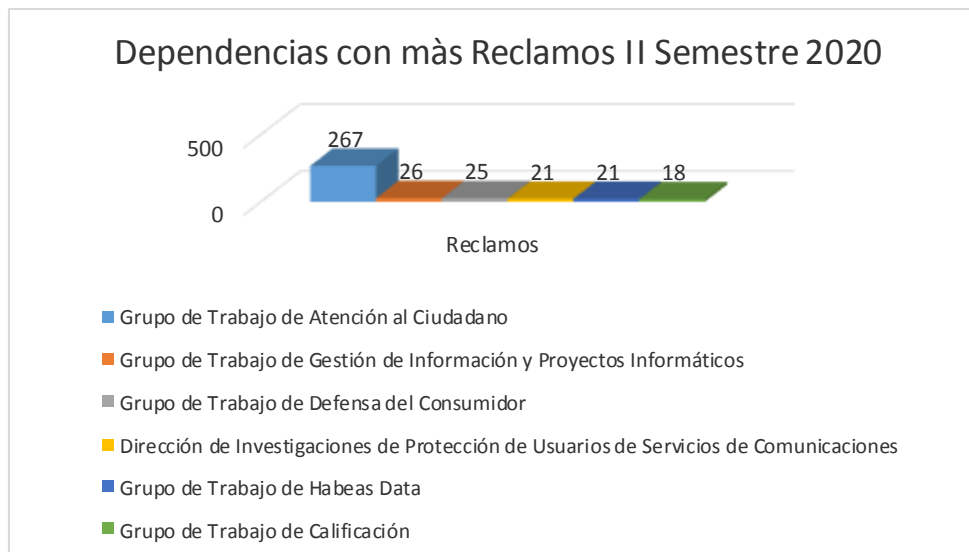
Tabla No.15 QRSF radicados del 1 de Julio al 31 de Diciembre 2020

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 de 2020 recibieron más Reclamos:

Dependencia	Reclamos
Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	267
Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	26
Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	25
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	21
Grupo de Trabajo de Habeas Data	21
Grupo de Trabajo de Calificación	18

Tabla No. 16 Reclamos por Dependencias

Gráfica No.2 Reclamos



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, por:

1. La demora en la respuesta a un derecho de petición.

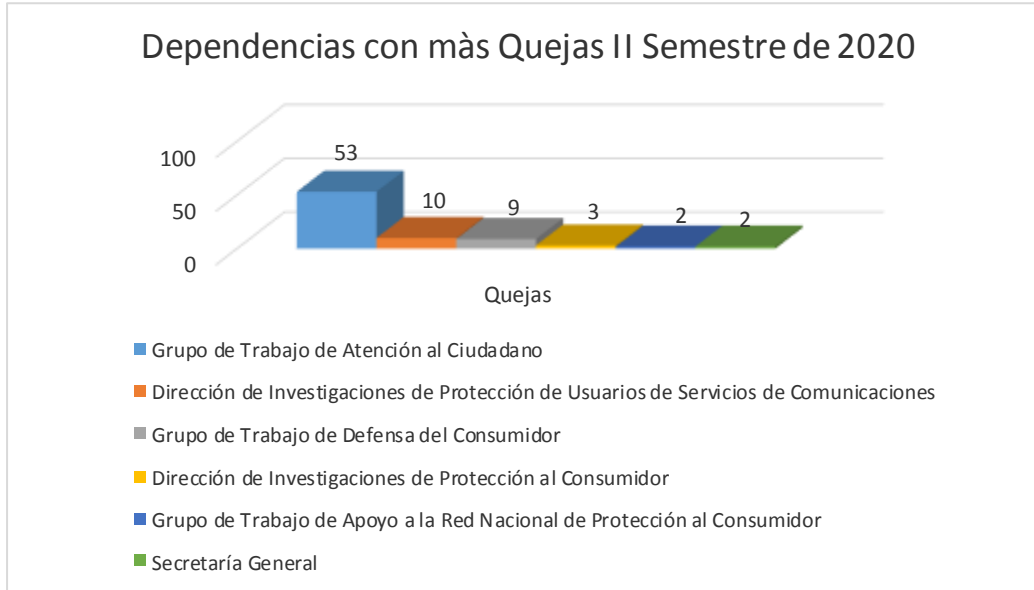
2. Por el cierre de un reclamo.
3. Inconformidad con la plataforma de SIC Facilita (por el desarrollo en el chat de mediación, por el ingreso al chat, inconformidad con la fecha de asignación al chat de conciliación).
4. Con respecto a los Reclamos recibidos por el Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos se refiere a inconvenientes con la página Web – servicios en línea.
5. 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.
6. 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.
7. Los Reclamos al Grupo de Trabajo Habeas Data, hace referencia a la demora en la respuesta a una denuncia y dificultad para consultar las denuncias.
8. Finalmente en el Grupo de Trabajo de Calificación se radican Reclamos por inconformidad en la demora de respuesta de una demanda.

Con base en la información suministrada 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	53
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	10
Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	9
Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	3
Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	2
Secretaría General	2

Tabla No. 17 Quejas por Dependencias

Gráfica No.3 Quejas



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 53 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 al Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional al Consumidor presentan inconformidad por las Instalaciones de la casa consumidor de Bucaramanga y por riesgo de contagio, las Quejas a la Secretaría General por inconformidad con la página Web debido a que los datos personales quedan expuestos.

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

Por lo que se refiere a Felicitaciones, el Grupo de Atención al Ciudadano fue la dependencia que más recibió este tipo de radicados con un total de **355** para el segundo semestre de 2020, en general felicitan la atención brindada y la gestión realizada por el Grupo.

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

De otra parte, se realizó seguimiento a los memorandos de alertas emitidos por el Grupo de Atención al Ciudadano las dependencias por no haber dado respuesta oportuna a la queja, reclamo,

traslado, dentro del término legal, para el segundo semestre de 2020. A continuación se relaciona tabla con las Observaciones encontradas por la Oficina de Control Interno.

No de Radicado	Dependencia	Entrada	Traslado por competencia interna	Salida	Observaciones OCI
20-245701	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	22-07-2020	23-07-2020	20-10-2020	Se recibe por Atención al ciudadano trasladada al día hábil siguiente, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 61 días hábiles de retraso.
20-410611	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	2-11-2020	6-11-2020	Pendiente	Se recibe por Atención al ciudadano se traslada a los 4 días hábiles, la dependencia en cuestión no ha emitido respuesta, lleva 64 días hábiles de retraso. (Con fecha de conteo 5-02-2021).
20-337679	Grupo de Trabajo de Gestión documental y Archivo	15-09-2020	16-09-2020	16-10-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano trasladada al día hábil siguiente, se emite respuesta a los 22 días hábiles cumple con los términos de Ley.
20-260535	Grupo de Trabajo de Habeas Data	29-07-2020	31-07-2020	15-10-2020	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 53 días hábiles de retraso.
20-289904	Grupo de Trabajo de Habeas Data	15-08-2020	18-08-2020	20-11-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano se traslada al día siguiente hábil, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 66 días hábiles de retraso.
20-235194	Dirección Financiera	15-07-2020	17-07-2020	9-10-2020	Se recibe por Atención al Ciudadano trasladada a los 2 días hábiles, a la Dirección Financiera quien lo vuelve a trasladar el día 22-07-2020 a la Oficina de

					Tecnología, quien lo traslada el día 24-07-2020 al Grupo de Sistemas de Información, quien el 28-07-2020 lo traslada al Director Financiero dándole respuesta al requerimiento y el día 9-10-2020 se le da respuesta al ciudadano con 59 días hábiles de retraso.
20-238927	Grupo de Trabajo de Registro	17-07-2020	21-07-2020	Pendiente	No se ha emitido Respuesta al ciudadano, se encuentra en estado pendiente de respuesta.
20-274092	Grupo de Trabajo de Sistemas de Información	5-08-2020	6-08-2020	23-10-2020	Se da respuesta al ciudadano con 54 días hábiles de retraso.
20-341493	Secretaría General	17-09-2020	18-09-2020	4-11-2020	Se recibe por Atención al ciudadano traslada a los 2 días hábiles, la dependencia en cuestión emite respuesta a los 32 días hábiles fuera de los términos de Ley.
20-422783	Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	9-11-2020	11-11-2020	4-01-2021	Se recibe por Atención al ciudadano lo traslada a los 2 días hábiles, la dependencia en cuestión se demora en dar respuesta quedando fuera de los términos de Ley, con 36 días hábiles de retraso.

## 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 evidenció 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 verificar que se ha tenido en cuenta algunas de las recomendaciones y observaciones dadas en los informes anteriores, lo cual contribuye a la mejora institucional, destacando:

- ✓ 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.
- ✓ 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.

Comparando las PQRSF del semestre anterior, con las del semestre actual, se presentó incremento en el número de peticiones recibidas en la entidad en un 60%, pasando de un total de **53.061** a **88.824** requerimientos.

El canal de atención más utilizado por los ciudadanos para presentar Derechos de Peticiones en el segundo semestre de 2020 fue el correo electrónico - carga digital, con un total de **48.482**, equivalente al 59,0%. Esto se da a raíz de la declaratoria de Emergencia Sanitaria por el Covid -19.

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 una labor integral que requiere de total articulación entre las dependencias de la entidad, 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 el Grupo de Atención al Ciudadano continúe generando alertas a las dependencias que contestan las PQRSF fuera de los términos legales y las que se encuentran próximas a su vencimiento con el fin de evitar incumplimientos de Ley y lograr el 100% de las Peticiones contestadas en la Entidad.
- 6.4.** Crear una estrategia con la Oficina de Tecnología e Informática y el Grupo de Atención al Ciudadano para coordinar que la información sea la misma. Esto con el fin de evitar imprecisiones en la información de PQRSF y unificarla.



- 6.5. 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.
- 6.6. 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. Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los ciudadanos, por parte del proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- 6.8. Finalmente, se recomienda nuevamente que el acceso para radicar denuncias por posibles hechos de corrupción sea más visible y de fácil acceso al ciudadano.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> 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 (...)*