

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RAD: 17-288712- -0-0  
TRA: 311 INFORMES  
ACT: 411 PRESENTACION  
ORI: 50 OFIC.CONTROLINTERNO

FECHA: 2017-07-31 14:38:58  
EVE: 322 PRESENTACION  
FOLIOS: 23  
DES: 0 DESPACHO

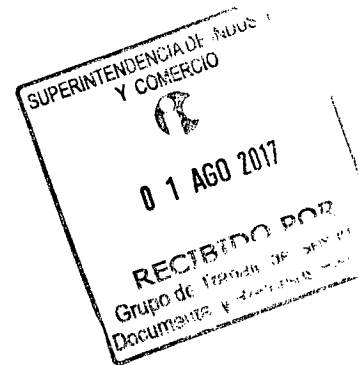
**MEMORANDO**

50

**Para PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO  
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**De JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Asunto:** Radicación: 17-288712- -0-0  
Trámite: 311  
Evento: 322  
Actuación: 411  
Folios: 12



Apreciado Superintendente:

Cordial Saludo

De manera atenta me permito remitir para su información y fines pertinentes el informe de seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, correspondiente al primer semestre del 2017 en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y Circular 001 de 2001 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en temas de Control Interno.

Es de resaltar que en el presente informe se hacen algunas recomendaciones en pro de la mejora continua.

Atentamente,

  
**GIOVANNY JAVIER CHAMORRO RUALES**

Elaboró: Magda Zarrate  
Revisó: Giovany Chamorro  
Aprobó: Giovany Chamorro

Copia: Doctora Ana María Uribe Navarro - Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial,  
Doctora Ceira Morales Quinceno - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano.

## 1. OBJETIVO

El Informe de Seguimiento Semestral de las Quejas, Reclamos, Sugerencias se efectúa con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece: “(...) *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. (...)*”.

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado en el primer semestre de la vigencia 2017 a las QRS presentadas en la Superintendencia de Industria y Comercio, así mismo, al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte 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.*

Con la presentación del informe se busca mostrar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y Ley 1474 de 2011, por medio de 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.

## 2. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las quejas, reclamos y sugerencias, que han ingresado a la Superintendencia de Industria y Comercio, en el primer semestre del año 2017

Criterios de evaluación:

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 3. DESARROLLO

## **1. SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- QRS- 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 Atención al Ciudadano, el cual de conformidad con 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, seguimiento y presentar informes periódicos que sobre el particular se soliciten.(...)”

A lo anterior, debe agregarse que la Entidad dispone de diversos canales a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones mes a mes como lo son : buzón, contáctenos, ventanilla y página web, para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción en que puedan estar involucrados sus servidores públicos y contratistas de los cuales se tengan conocimiento, así como de sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio.

Ahora bien, tomando como fuente los informes del primer semestre de 2017, suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano, así como el registro de quejas, reclamos , sugerencias y felicitaciones del cual se realizó una evaluación aleatoria, se obtuvo el resultado que continuación se relaciona :

### **1.1 PRIMER TRIMESTRE DE 2017**

Consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2017.

La siguiente es la distribución de radicados de los meses en precedencia:

<b>MES</b>	<b>TOTAL RADICADOS</b>
ENERO	77
FEBRERO	145
MARZO	111
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>

- **CANALES**

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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTACTENOS	41	44	28
VENTANILLA	13	48	49
WEB	15	16	19
BUZÓN	4	30	5
VERBAL	4	7	10
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>		

Durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2017, el canales más utilizados por los ciudadanos fueron los virtuales, en los meses de febrero y marzo de 2017 la radicación por ventanilla fue significativa, igual que la presentación verbal que incremento.

- **CLASIFICACION**

La tabla que se muestra a continuación describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo mencionado, teniendo en cuenta los conceptos de queja como la expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un Funcionario o un agente del contact center; reclamo entendido como expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad; sugerencia, recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad. Y finalmente la felicitación entendida como el reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de la misma y/o agente del contact center.

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO
FELICITACIÓN	20	100	73
RECLAMO	46	39	31
QUEJA	10	4	6
SUGERENCIA	1	2	1
Sub Total	77	145	111
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>		

Se evidencia un incremento en felicitaciones durante febrero y marzo. Con respecto a reclamos, quejas y sugerencias hubo disminución.

• **DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS**

Una vez clasificados los documentos radicados e identificados los temas, se distribuyeron por dependencias así:

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	9	5	23
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	9	7	5	21
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	3	6	17
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	3	2	3	8
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	5	1	1	7
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	2	3	-	5
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	2	2	1	5
GRUPO DE CALIFICACION	1	1	3	5
GRUPO DE FONDO	1	2	1	4
GRUPO DE TRABAJO DE GESTION DOCUMENTAL Y RECURSOS FISICOS	1	1	-	2
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	-	1	2
GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA A LAS CAMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	-	-	2	2
GRUPO DE TRABAJO DE GESTION DE INFORMACION Y PROYECTOS INFORMATICOS	1	-	-	1
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACION DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA LEGAL	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACION	1	-	-	1
DIRECCION DE CAMARAS DE COMERCIO	1	-	-	1
DIRECCION FINANCIERA	-	1	-	1
GRUPO DE TALENTO HUMANO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACION	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	-	1	-	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR	-	1	-	1
DIRECCION DE INVESTIGACION DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	-	-	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	-	-	1	1
DIRECCION DE SIGNOS DISTINTIVOS	-	-	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>116</b>

El siguiente es el detalle de los reclamos recibidos durante el trimestre:

**RECLAMOS ENERO**

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	3 Por demora en respuesta a demanda, 3 por demora en trámite de demanda, 2 por inconformidad con respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a pqr.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	9	1 Por demora en respuesta a pqr. 1 por demora en trámite de denuncia. 2 por inconformidad con respuesta a denuncia. 2 por inconformidad con respuesta a recurso de apelación. 1 por inconformidad con respuesta a SAP. 1 por inconformidad con trámite de denuncia y 1 por no brindar atención consulta expediente.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	1 Por asesoría en Call Center. 1 por asesoría en la Casa del consumidor de Armenia. 1 por falta de información de trámite de Registro de marca. 1 por inconformidad con respuesta a pqr. 1 por inconformidad con respuesta de SIC Facilita. 2 por inconformidad con respuesta a derecho de petición. 1 por trámite a proceso de SIC Facilita.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	5	2 Por demora en trámite de denuncia. 3 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	3	2. POR DEMORA EN ATENCIÓN EN LA Casa del Consumidor de Cartagena. 1 Por incumplimiento en la realización de audiencia Casa del Consumidor de Neiva.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	2	2 Por demora en trámite de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	2	1 Por demora en trámite de denuncia y 1 por no responder en término legal.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACION	1	1 Por inconformidad con trámite demanda. Remite Procuraduría.
GRUPO DE TRABAJO GESTION DE PROYECTOS INFORMATICOS	1	Por problemas con la plataforma
GRUPO DE TRABAJO DE GESTION DOCUMENTAL Y RECURSOS FISICOS	1	1 Por no préstamo del baño.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACION DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA LEGAL	1	1 Por no brindar respuesta dentro del término legal.
GRUPO DE FONDO	1	1 Por demora en trámite de solicitud de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACION	1	1 Por la presentación de la página web.
DIRECCION DE CAMARAS DE COMERCIO	1	1 Por informe publicado en la página web
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	1 Por inconformidad con respuesta a pqr.
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	



**RECLAMOS FEBRERO**

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO
GRUPO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	5 Por demora en respuesta a demanda. 2 Por demora en respuesta a demanda. 1 Por envío de comunicación a correo errado. 1 Por inconformidad respuesta a demanda.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	2 Por demora en respuesta a denuncia. 1 Por demora en respuesta a recurso apelación. 1 Por demora en respuesta a SAP. 1 Por inconformidad con la respuesta. 1 Por inconformidad trámite pqr.
GRUPO DE TRABAJO ATENCION AL CIUDADANO	3	2 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición. 1 por inconformidad con respuesta a trámite en sic facilita.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	3	3 Por demora en trámite de solicitud registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	2	1 Por inconformidad con la respuesta a pqr 1 Por inconformidad por respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	2	2 Por falta de servicio jurídico en Casa del Consumidor.
GRUPO DE FONDO	2	1 Por error en resolución de registro de marca. 1 por demora en respuesta a solicitud de registro.
DIRECCION FINANCIERA	1	Por dificultad en trámite en ventanilla de recaudo.
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1	1 Por obstrucción rutas en vía pública.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO	1	1 Por inconformidad con respuesta a demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACION	1	1 Por las jornadas de capacitación RNBD
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA	1	1 Por demora expedición de copias.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	1 Por demora en notificación.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	1	1 Por demora en trámite denuncia.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR	1	1 Por demora en respuesta a denuncia.
DIRECCION DE INVESTIGACION DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	1	1 Por inconformidad respuesta denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTION DOCUMENTAL Y RECURSOS FISICOS.	1	1 Por no prestar servicio de baño.
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	

RECLAMOS MARZO

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO ATENCION AL CIUDADANO	6	4 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición y 2 Por inconformidad con respuesta reclamo SIC facilita.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	2 Por demora en respuesta denuncia. 1 Por demora en respuesta a recurso de apelación. 1 Por inconformidad con respuesta a denuncia. 1 Por inconformidad con respuesta a SAP.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	4 Por demora en respuesta a demanda. 1 Por inconformidad con resultado de audiencia.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	3	1 Por falta de más personal para atención. 1 Por atención brindada. 1 Por falta de servicio de baño.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACION	3	1 Por inconformidad con rechazo de demanda. 1 Por requerimiento en auto. 1 Por inconformidad con inadmisión.
GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA A LAS CAMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	2	2 Por recordatorio renovación matrícula mercantil.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	1 Por inconformidad con respuesta a pgrs
DIRECCION DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	1 Por error en nit de registro de marca
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	1	1 Por demora en respuesta a denuncia.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	1	1 Por inconformidad con respuesta a pgrs
GRUPO DE FONDO	1	1 Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1 Por demora en trámite.
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	1 Por demora en respuesta a denuncia.
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	



 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. PRIMER SEMESTRE DE 2017 OFICINA DE CONTROL INTERNO No. 13 Bogotá, Julio de 2017</b></p>	 <p><b>TODOS POR UN NUEVO PAÍS</b> PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	---	---

**QUEJAS POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	4	4	16
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACION DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA LEGAL	1	-	1	2
DIRECCION FINANCIERA	1	-	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

El detalle de las quejas presentadas durante el tercer trimestre es el siguiente:

**QUEJAS ENERO**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO	8	1 Por asesoría en call center. 3 por asesoría en chat. 1 por asesoría en chat y call center. 1 por atención en sede de Medellín. 1 por interrupción de chat. Sic facilita. 1 por no tomar derecho de petición verbal.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACION DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA LEGAL	1	Por no permitir expediente para sacar copia.
DIRECCION FINANCIERA	1	Por la información brindada ventanilla de recaudo
<b>TOTAL</b>		

**QUEJAS FEBRERO**



QUEJAS DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO	4	Por asesoría en call center.
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	

**QUEJAS MARZO**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO	4	1 Por asesoría en Call Center. 2 por asesoría en chat. 1. Por no tomar derecho de petición verbal.
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACION DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA LEGAL.	1	1 Por la orientación brindada.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	1 Por trámite a solicitud de registro de marca.
TOTAL		

**SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIRECCION DE NUEVAS CREACIONES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACION	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO GESTION DE INFORMACION Y PROYECTOS INFORMATICOS	-	-	1	1
	1	2	1	
TOTALES		4		4

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. PRIMER SEMESTRE DE 2017 OFICINA DE CONTROL INTERNO No. 13 Bogotá, Julio de 2017</b></p>	 <p><b>TODOS POR UN NUEVO PAÍS</b> PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	---	---

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCION AL CIUDADANO	18	95	57	170
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	-	3	10	13
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	1	2	4
DIRECCION DE CAMARAS DE COMERCIO	1	-	-	1
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCION DE CAMARAS DE COMERCIO	-	-	1	1
DIRECCION DE INVESTIGACION DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES	-	-	1	1
DESPEACHO DEL SUPERINTENDENTE	-	-	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>193</b>

**1.2 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017.**

La siguiente es la distribución de los radicados de los meses de abril, mayo y junio de 2017:

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	91
MAYO	118
JUNIO	159
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>

- **CANALES**

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
VERBAL	12	25	49
VENTANILLA	30	35	44
WEB	9	18	38
CONTACTENOS	29	33	20
BUZÓN	11	7	8
Sub Totales	91	118	159
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>		

Durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio de 2017, los canales más utilizados por los ciudadanos son el verbal y ventanilla, con mayor incidencia en los meses de mayo y junio.

- **CLASIFICACIÓN**

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO
FELICITACIÓN	65	83	102
RECLAMO	21	26	47
QUEJA	4	6	10
SUGERENCIA	1	3	0
Sub Total	91	118	159
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>		

- DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

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

**RECLAMOS POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	17	18
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	8	4	17
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	7	4	16
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1	5	11
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	5	7
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	2	2	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	1	3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	1	2	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	-	2	-	2
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	1	1	2
GRUPO DE FONDO	-	-	2	2

GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	-	-	1
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	1	-	1
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	-	-	1	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	-	1	1
	21	26	47	
<b>TOTALES</b>		<b>94</b>		<b>94</b>

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

**RECLAMOS ABRIL**



DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	2 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición, 1 por no envío de respuesta a derecho de petición, 1 por radicación derecho de petición y 1 por tiempo de espera para consultar expediente.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	2 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con respuesta a qrsf y 1 por inconformidad con respuesta a recurso de apelación.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a demanda, 1 por inconformidad con trámite de demanda y 1 por inconformidad en audiencia.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad con trámite de solicitud de copias.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por falla en plataforma SIC.

GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad con rechazo de demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por inconformidad con respuesta a solicitud de antecedentes marcarios.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por diferencia con decreto 1082 de 2015.
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	

RECLAMOS MAYO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	4 Por demora en respuesta a demanda, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por inasistencia a audiencia y 2 por inconformidad con respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	1 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo y 4 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	1 Por inconformidad con respuesta a demanda y 1 por no corrección de información.
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	Por reembolso valor consignado SIPI.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por información del proceso de demanda <sup>a</sup>
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por no certificar el registro de evaluadores.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por falla en radicación documentos de solicitud de patente.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con respuesta a denuncia.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por trámite de derecho de petición remitido de la procuraduría.
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por demora en respuesta a solicitud de antecedentes marcarios.
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	1	Por rechazo de correos.
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	



 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. PRIMER SEMESTRE DE 2017 OFICINA DE CONTROL INTERNO No. 13 Bogotá, Julio de 2017</b></p>	 <p><b>TODOS POR UN NUEVO PAÍS</b> PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	---	---

RECLAMOS JUNIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	17	Por problemas con el RNBD.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	1 Por demora en respuesta a denuncia y 4 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1 Por asesoría presencial, 2 por demora en respuesta en call center, 1 por respuesta a derecho de petición y 1 por respuesta a reclamo Sic Facilita.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	1 Por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por no brindar atención en la oficina.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a demanda y 1 por inconformidad con sentencia, no fue notificado.
GRUPO DE FONDO	2	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	Por inconformidad con respuesta a demanda. Remite el Consejo Superior de la Judicatura.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	2	1 Por demora en respuesta a derecho de petición y 1 por problema para actualizar el registro de importadores.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Asunto: "Constitución renuencia".
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	1	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por falla en radicación documentos de solicitud de patente.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por inconformidad con respuesta a demanda. Remite el Consejo Superior de la Judicatura.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por demora en respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por problemas con el RNBD.
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	

**QUEJAS POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	6	8	18
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>20</b>



El detalle de las quejas presentadas durante el segundo trimestre es el siguiente:

**QUEJAS ABRIL**

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat, 1 por atención en call center y 1 por ofrecer servicios profesionales.
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	

**QUEJAS MAYO**

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	2 Por asesoría en Call Center, 1 por asesoría en Chat, 1 por atención en chat, 1 por atención en conmutador y 1 por inconformidad con respuesta a derecho de petición.
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. PRIMER SEMESTRE DE 2017 OFICINA DE CONTROL INTERNO No. 13 Bogotá, Julio de 2017</b></p>	 <p><b>TODOS POR UN NUEVO PAÍS</b> PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	---	---

QUEJAS JUNIO



DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	3 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat, 2 por asesoría presencial, 1 por atención presencial y 1 por inconformidad con mediación SIC FACILITA.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por atención presencial
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por asesoría presencial
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	1	-	1
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>			

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	53	71	67	191
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	7	30	44
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	0	-	3
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	0	-	1
GRUPO DE REGISTRO	1	-	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	-	2	-	2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	1	2
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	-	-	1	1
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	-	1	1
	65	83	102	
<b>TOTALES</b>		<b>250</b>		<b>250</b>

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. PRIMER SEMESTRE DE 2017 OFICINA DE CONTROL INTERNO No. 13 Bogotá, Julio de 2017</b></p>	 <p><b>TODOS POR UN NUEVO PAÍS</b> PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN</p>
---	---	---

#### 4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

La Oficina de Control Interno, luego de analizar el Plan de Mejoramiento presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, requerido en el anterior semestre frente a Informe de quejas, reclamos y sugerencias y considerando la información del presente semestre; en el cual se involucraron las distintas dependencias de la Superintendencia de industria y Comercio, en pro de la mejora continua a nivel institucional y la gestión por procesos encontró lo siguiente :

1. Frente a los reclamos presentados durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2016, se había determinado que el mayor grado de insatisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Superintendencia de Industria y Comercio, se concentraba en :

- Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales 21.70%.
- Propiedad Industrial 10.85%,
- Dirección Protección Usuarios de Comunicaciones 8.52%
- Grupo de Trabajo de Calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales 6.97%
- Atención al Ciudadano 6.97%

Se ejecutaron durante el primer trimestre acciones tendientes a mitigar y a mejorar esta situación:

- Se enviaron memorandos de alerta a las dependencias con inclusión de la consecuencia legal que acarrea no responder a las PQR y/o responder extemporáneamente.
- Se ha adelantado campañas trimestrales sobre la importancia del tema para efectos de lograr respuestas oportunas y/o dentro del término legal.
- Se crearon enlaces entre el Grupo de Atención al Ciudadano y las dependencias que tienen el mayor número de PQR.

#### CONCLUSIONES

Las acciones tendientes a subsanar las faltas de respuestas, así como la falta de oportunidad en las respuestas brindadas a las QRS presentadas por los usuarios, en el primer y segundo trimestre de 2017 han evidenciado una ostensible mejora.

Por otra parte, se pudo apreciar disminución en los reclamos en la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, es así como se evidenció que el Grupo de Calificación de dicha Delegatura, durante el primer trimestre presentó cinco (5) reclamos de un universo de 116 y en el segundo trimestre cinco (5) reclamos de un universo de 94, equivalente al 5% de los reclamos.

De igual manera se resalta que en la Delegatura de Propiedad Industrial, Dirección de Signos Distintivos de la Delegatura, se presentó un (1) reclamo de un universo de 116, que equivale al 1% de la totalidad de los reclamos en el primer trimestre, y el Grupo de Fondo de la misma Delegatura durante el segundo trimestre sólo tuvo dos (2) de un universo de 94.

Ahora bien, aunque aún es prematuro determinar si el resultado de las acciones implementadas por el Grupo de Atención al Ciudadano ha sido totalmente efectivo, la Oficina de Control Interno encontró disminución frente al volumen de PQR, como se puede apreciar al comparar los resultados del semestre inmediatamente anterior con el del primer semestre de la presente vigencia.

## **5. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con el seguimiento efectuado a las quejas, reclamos y sugerencias – QRS- correspondiente al primer semestre de la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluador independiente del Sistema de Control Interno de la entidad, propone las siguientes recomendaciones:

- Continuar trabajando de forma armónica y mancomunada para que las acciones implementadas, tendientes a disminuir y erradicar el número de QRS sin respuesta y/o respuesta extemporánea puedan ser calificadas como exitosas y efectivas al finalizar la presente anualidad.
- Se recomienda generar estadísticas a fin de determinar temas de atención recurrentes del ciudadano que facilite la adopción de políticas en esta materia y establecer causas para buscar soluciones.
- Continuar trabajando de manera integrada con las dependencias para lograr mayor sensibilización y fortalecer el Autocontrol con el fin de evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta de fondo a los ciudadanos.