

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- de acuerdo a los diferentes canales de recepción establecidos por la entidad, en el periodo comprendido desde el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018. Lo anterior de conformidad con lo establecido 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. (...)”.

Adicionalmente 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 del 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

Para el desarrollo del presente informe se verificaron las respuestas dadas a las quejas, reclamos y sugerencias, que han ingresado a la Superintendencia de Industria y Comercio, en del segundo semestre del año 2018.

Los criterios normativos establecidos para las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones 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, artículo 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, 47 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.

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

- 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.

3. DESARROLLO

3.1 Seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias 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 quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. En canales tales como el buzón, el punto “contáctenos”, la ventanilla y la página web, los ciudadanos pueden realizar comentarios, presentar 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 segundo semestre de 2018, 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.

A continuación, presentamos el estado de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el segundo semestre 2018.

a. Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al segundo semestre de 2018

Realizada la consulta del trámite código 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante los meses de julio a diciembre de 2018, el cuadro No. 1 muestra la distribución de radicados de acuerdo con el mes de procedencia:

Cuadro No. 1. Total de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas al segundo semestre 2018

| MES | TOTAL RADICADOS |
|-------|-----------------|
| JULIO | 40 |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| MES | TOTAL RADICADOS |
|--------------|-----------------|
| AGOSTO | 34 |
| SEPTIEMBRE | 58 |
| OCTUBRE | 51 |
| NOVIEMBRE | 38 |
| DICIEMBRE | 48 |
| TOTAL | 395 |

Fuente: Sistema de trámites

b. Canales de atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para este fin (Ver Cuadro No. 2).

Cuadro No. 2. Total de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por los distintos canales de atención

| CANAL | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|------------------------|---------------------------------------|--------|------------|--------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| WEB | 9 | 16 | 25 | 16 | 16 | 21 | 103 |
| CONTACTENOS | 11 | 6 | 12 | 10 | 4 | 11 | 54 |
| VERBAL | 5 | 4 | 8 | 12 | 8 | 7 | 44 |
| VENTANILLA | 8 | 2 | 9 | 12 | 8 | 6 | 45 |
| BUZÓN | 7 | 6 | 4 | 1 | 2 | 3 | 23 |
| Sub Totales | 40 | 34 | 58 | 51 | 38 | 48 | 269 |
| TOTAL TRIMESTRE | Total del Tercer Trimestre 132 | | | Total de Cuarto Trimestre 137 | | | 269 |
| TOTAL SEMESTRE | 269 | | | | | | |

Durante el periodo comprendido entre Julio a Diciembre de 2018, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron: la página web (38%), el punto contáctenos (20%), verbal (16%), ventanilla (23%) y buzón el (23%).

c. Clasificación

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

Queja: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un funcionario o un agente del *contact center*.

Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Felicitación: 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*.

El cuadro No. 3 presenta la clasificación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en el segundo semestre 2018:

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

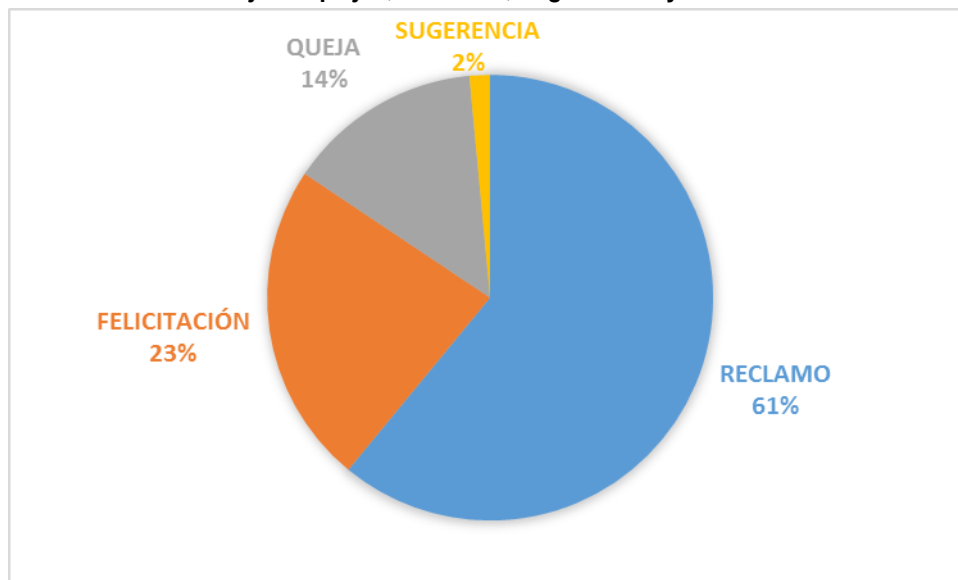
Informe Final

Cuadro No. 3. Clasificación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas

| TIPO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|------------------------|------------|--------|------------|------------|------|-------|------------|
| RECLAMO | 23 | 19 | 40 | 32 | 23 | 27 | 164 |
| FELICITACIÓN | 12 | 12 | 7 | 14 | 8 | 10 | 63 |
| QUEJA | 4 | 2 | 11 | 5 | 5 | 11 | 38 |
| SUGERENCIA | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Sub Total | 40 | 34 | 58 | 51 | 38 | 48 | 269 |
| TOTAL TRIMESTRE | 132 | | | 137 | | | 269 |

Adicionalmente el gráfico No. 1 ilustra los porcentajes de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas al segundo semestre de 2018.

Gráfico 1. Porcentaje de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas



Se observó en el segundo semestre de 2018, se recibieron 164 reclamos, equivalentes al 61%, así mismo se recibieron 63 felicitaciones equivalentes al 23%, las quejas fueron 38 equivalente al 14% y las sugerencias se recibieron 4 equivalente al 2%.

c. Distribución de reclamos

El cuadro No. 4 presenta la distribución de reclamos por cada una de las dependencias de la entidad. De estas se destaca que la dependencia que recibió mayor número de reclamos fue la *Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones*, con un total de 48 quejas recibidas (21%), en segundo lugar se ubica el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor con un total de 44 quejas recibidas (19%).

Adicionalmente para el segundo trimestre del año se recibieron un total de 131 reclamos, valor que disminuyó a 101 reclamos para segundo trimestre.

Cuadro No 4. Clasificación de reclamos por dependencia de los meses de julio, agosto y septiembre

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| DEPENDENCIA | JUL | AGO | SEPT | TOTAL | % |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 2 | 3 | 10 | 15 | 18,3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 5 | 3 | 5 | 13 | 16% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 3 | 1 | 8 | 9,8% |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS | - | - | 7 | 7 | 8,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA | 1 | 2 | 3 | 6 | 7,3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 4 | - | 1 | 5 | 6,1% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | - | 1 | 4 | 5 | 6,1% |
| OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA | - | - | 5 | 5 | 6,1% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | - | 3 | 1 | 4 | 4,9% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | - | 0 | 2 | 2,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | - | 0 | 2 | 2,4% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | 1 | 1 | - | 2 | 2,4% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | - | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA | 1 | - | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| TOTALES | 23 | 19 | 40 | 82 | 100,0% |

Clasificación de reclamos por dependencia de los meses de octubre, noviembre y diciembre.

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----|-----|-----|-------|-----|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 7 | 6 | 5 | 18 | 22% |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS | 4 | 4 | 1 | 9 | 11% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | 5 | - | 3 | 8 | 9,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 4 | 1 | 2 | 7 | 8,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | 2 | 3 | 6 | 7,3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 3 | - | 2 | 5 | 6,1% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | 1 | 1 | 3 | 3,7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL | 2 | 1 | | 3 | 3,7% |
| DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | - | 1 | 1 | 2 | 2,4% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | - | 2 | 2 | 2,4% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | - | 1 | 2 | 2,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA | - | 2 | - | 2 | 2,4% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | - | - | 2 | 2 | 2,4% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE FONDO | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO | 1 | - | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | 1 | - | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA | - | - | 1 | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS Y APOYO JURÍDICO | 1 | - | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA | 1 | - | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO DE TRABAJO, SUPERVISIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA REGÍMENES DE PROTECCIÓN USUARIOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN | - | 1 | - | 1 | 1,2% |
| TOTALES | 32 | 23 | 27 | 82 | 100% |

De otra parte, la serie de cuadros No. 5, presentan las razones por las que se generaron los reclamos de acuerdo con cada dependencia y de forma mensual.

Cuadro No 5. Concepto del reclamo por dependencia

RECLAMOS EN EL MES DE JULIO

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 5 | 4 Por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y 1 por la demora en la corrección de una sentencia. | 22% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 1 Por demora en la atención en el Call center, 1 por inconformidad con la asesoría brindada de forma presencial y 2 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición. | 17% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 4 | 1 Por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda. Remitido de la Procuraduría General de la Nación, 1 por inconformidad con una notificación, 1 por la demora en la respuesta a una solicitud de copias auténticas y 1 por reporte a cobro coactivo de sentencia cumplida. | 17% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | 1 Por inconformidad con el archivo de una denuncia y 1 por la respuesta emitida a una denuncia. | 9% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 2 | Por inconformidad con la respuesta emitida a un recurso de apelación. | 9% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | 1 por inconformidad con la asesoría brindada en la Casa del Consumidor de Barranquilla y 1 por la demora en la respuesta a un reclamo. | 9% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | 1 | Por la demora en la respuesta a un recurso de apelación. | 4% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | Por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA | 1 | Por la demora en la respuesta a una denuncia. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA | 1 | Por la demora en la respuesta a una denuncia. | 4% |
| TOTAL | 23 | | 100% |

RECLAMOS EN EL MES DE AGOSTO

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|--|-------|--|-----|
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 3 | 1 Por demora en el trámite de un desistimiento, 1 por error en el escrito de una sentencia y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda. | 16% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3 | 1 Por demora en la entrega de unas copias auténticas, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición. | 16% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | |
|---|-----------|--|-------------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 3 | 1 Por demora en respuesta a un Silencio Administrativo Positivo, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia y 1 por la demora en la respuesta de un silencio administrativo positivo. | 16% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 3 | 1 Por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por la atención brindada y 1 por la demora en la respuesta a una denuncia. | 16% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA | 2 | Por la demora en la respuesta a una denuncia. | 11% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | 1 | Por la demora en la respuesta a un recurso de apelación | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL | 1 | Por inconformidad con una "respuesta" (no se evidencia). | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | 1 | Por reporte a cobro coactivo de sentencia cumplida. | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN | 1 | Por demora en respuesta a una solicitud realizada de forma verbal. | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por error en la fecha de un auto de inadmisión de una demanda. | 5% |
| TOTAL | 19 | | 100% |

RECLAMOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-------|--|-----|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 10 | 2 Por demora en la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad con el trámite de unos casos, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un recurso de apelación, 3 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por la demora en la respuesta a un memorial de incumplimiento de un recurso de apelación y 2 por demora en la respuesta a un recurso de apelación. | 25% |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS | 7 | 6 Por dificultad con la plataforma del RNBD y 1 por inconformidad con la información solicitada en los formatos de denuncia. | 18% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 5 | 1 Por inconformidad con una sentencia anticipada, 1 por la demora en la aceptación de la renuncia de un poder, 1 por problemas en el ingreso a una audiencia virtual, 1 por | 13% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | |
|--|-----------|--|-------------|
| | | inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y no respuesta a los memoriales. | |
| OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA | 5 | Por dificultad con la plataforma del RNBD | 13% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | 4 | 3 Por demora en la respuesta a un memorial de incumplimiento y 1 por la demora en el proceso para el cumplimiento de una sentencia | 10% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA | 3 | 1 Por la demora en la respuesta a un derecho de petición y 2 por la demora en la respuesta a una denuncia. | 8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | Por dificultad en radicar una respuesta en la solicitud de un registro de marca | 3% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | Por demora en la entrega de unas copias digitales. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 1 | Por inconformidad con la atención brindada. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES | 1 | Por artículos citados en una resolución | 3% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 1 | Por demora en la respuesta a una denuncia | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS | 1 | Por demora en la respuesta a una denuncia | 3% |
| TOTAL | 40 | | 100% |

RECLAMOS EN EL MES DE OCTUBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-------|---|-----|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 7 | 1 por demora en respuesta a la solicitud del código CUN, 4 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un silencio administrativo positivo y 1 por inconformidad con la notificación. | 22% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | 5 | 1 por demora en la respuesta a un recurso de apelación, 2 por inconformidad con el trámite de una demanda y 2 por inconformidad con la demora en la respuesta a un memorial de incumplimiento. | 16% |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS | 4 | 3 por dificultad con la plataforma del RNBD y 1 por inconformidad con la plataforma para interponer denuncias. | 13% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 4 | 1 por demora en la respuesta a un memorial, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y 1 por inconformidad con término de notificación de una audiencia. | 13% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 3 | 1 por inconformidad con el trámite realizado a un caso, 1 por inconformidad con la atención brindada en una asesoría presencial y 1 por inconformidad con la atención brindada. | 9% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL | 2 | 1 por inconformidad con orden de medida cautelar y 1 por inconformidad con una notificación. | 6% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | Por inconformidad con una llamada. | 3% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | Por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS Y APOYO JURÍDICO | 1 | Por inconformidad con un trámite de metrología legal. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por demora en la respuesta a un memorial. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA | 1 | Por trámite de Prácticas Restrictivas de la Competencia. Remite Procuraduría. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y R RECURSOS FÍSICOS | 1 | Por inconformidad con proceso de radicación. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO | 1 | Por inconformidad con embargo de cuenta. | 3% |
| TOTAL | 32 | | 100% |

RECLAMOS EN EL MES DE NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-------|---|-----|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 6 | 1 por la demora en la respuesta a un derecho de petición, 1 por error en la respuesta a un SAP, 1 por inconformidad con el trámite realizado a un SAP, 1 por inconformidad con una respuesta sin digitalizar, a una QRSF, 2 por la demora en la respuesta a una denuncia. | 26% |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS | 4 | 1 por falla en la plataforma de certificaciones en línea, 1 por falla en la plataforma del RNBD, 1 por inconformidad con el formato de actualización de datos personales en la página web y 1 por que la página web de la SIC, reporta "sitio no seguro", | 17% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 | 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo y 1 Por no respuesta en la línea 5920400. | 9% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA | 2 | 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una solicitud de información y 1 por | 9% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | |
|--|-----------|--|-------------|
| | | inconformidad con un concepto. | |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 1 | Por inconformidad con el horario de atención. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO, SUPERVISIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA REGÍMENES DE PROTECCIÓN USUARIOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 1 | Por la demora en la respuesta a una denuncia | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 1 | Por la demora en la respuesta a una demanda | 4% |
| GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 1 | Por error en la información de identificación, registrada en el sistema de trámites | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con una Sentencia | 4% |
| DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | 1 | Por la demora en la publicación de unos informes | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL | 1 | Por inconformidad con el trámite de una demanda. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por inconformidad con la inadmisión de una demanda. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS | 1 | Por inconformidad en negación del visto bueno en trámite ante el Vuce | 4% |
| TOTAL | 23 | | 100% |

RECLAMOS EN EL MES DE DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|--|-------|--|-----|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 5 | 1 por inconformidad con el trámite realizado a un Recurso de Apelación, 1 por inconformidad con la gestión realizada, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia y 1 por inconformidad por la respuesta emitida a un recurso de apelación. | 19% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | 3 | Por inconformidad con la demora en el trámite del cumplimiento de una sentencia. | 11% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3 | 2 por dificultad en comunicación a través del chat y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición. | 11% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia y 1 por inconformidad con la respuesta a un derecho de petición. | 7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | 1 por inconformidad con la asesoría brindada y 1 por no radicar un caso. | 7% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | |
|--|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 2 | Por inconformidad con una sentencia. | 7% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | 2 | 1 por inconformidad con el trámite de un registro de marca y 1 por la demora en la respuesta a un recurso de apelación. | 7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL | 1 | Por dificultad en el acceso a la información de estadísticas de patentes. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por inconformidad con el rechazo de una demanda. | 4% |
| GRUPO DE FONDO | 1 | Por la demora en la respuesta a un registro de marca. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA | 1 | Por la demora en recibir notificación. | 4% |
| GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | Por inconformidad con la respuesta emitida a un trámite disciplinario. | 4% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | Por inconformidad con la demora para notificar. | 4% |
| DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | 1 | Por inconformidad con la demora en la publicación de una información. | 4% |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS | 1 | Por dificultad con la plataforma del RNBD. | 4% |
| TOTAL | 27 | | 100% |

i. Distribución de Quejas

El cuadro No. 6 muestra la distribución de quejas por cada una de las dependencias de la entidad, se recibieron un total de 21 quejas, de las cuales 18 fueron para el *Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano*, equivalentes al 86% del total de quejas recibidas. Por otra parte, para el segundo trimestre del año se recibieron un total de 9 quejas, valor que aumentó a 12 quejas para el segundo trimestre.

Cuadro No 6. Distribución de quejas por dependencia en los meses de Julio, Agosto y Septiembre.

| DEPENDENCIA | JUL | AGO | SEPT | TOTAL | % |
|---|-----|-----|------|-------|-------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3 | 1 | 7 | 11 | 64,7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | - | 4 | 4 | 23,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 1 | - | - | 1 | 5,9% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | | |
|---|----|---|----|--------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | - | 1 | 1 | 5,9% |
| TOTALES | 4 | 2 | 11 | |
| | 17 | | | 17 100,0% |

Cuadro No 7. Distribución de quejas por dependencia en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|--|-----|-----|-----|-------|-------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 4 | 6 | 14 | 66,7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | - | 4 | 4 | 19% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | - | - | 1 | 4,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | - | 1 | - | 1 | 4,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | - | - | 1 | 1 | 4,8% |
| TOTALES | 5 | 5 | 11 | 21 | 100% |

De otra parte, la serie de cuadros No. 8, presentan las razones por las que se generaron las quejas de acuerdo con cada dependencia y de forma mensual. Los meses en los que se recibieron el mayor número de quejas fueron septiembre y diciembre, las razones principales fueron inconformidades con la atención brindada.

Cuadro No 8. Concepto de las quejas por dependencia

QUEJAS EN EL MES DE JULIO

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-------|--|------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3 | 2 Por inconformidad con la atención brindada y 1 por la asesoría brindada. | 75% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 1 | Por la atención brindada para la entrega de unos documentos | 25% |
| TOTAL | 4 | | 100% |

QUEJAS EN EL MES DE AGOSTO

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | Por la atención brindada de forma presencial | 50% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | 1 | Por la actitud de un funcionario de radicaciones | 50% |
| TOTAL | 2 | | 100% |

QUEJAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 7 | 1 Por inconformidad con la información brindada, 3 por la asesoría brindada y 3 por la atención brindada. | 64% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 4 | 1 Por la asesoría brindada y 3 por la atención brindada. | 36% |
| TOTAL | 11 | | 100% |

QUEJAS EN EL MES DE OCTUBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 2 por inconformidad con la asesoría brindada y 2 por inconformidad con la atención brindada. | 80% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | 1 | Por inconformidad con la atención brindada. | 20% |
| TOTAL | 5 | | 100% |

QUEJAS EN EL MES DE NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-------|--|-----|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 1 por inconformidad con la atención brindada, 1 por la asesoría brindada y 2 por la atención brindada. | 80% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | |
|--|----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con el desarrollo de una audiencia | 20% |
| TOTAL | 5 | | 100% |

QUEJAS EN EL MES DE DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT | CONCEPTO | % |
|--|-----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 6 | 2 por inconformidad con la asesoría brindada, 1 por inconformidad con la atención brindada, 1 por inconformidad con la información brindada, 1 por inconformidad con una intermediación y 1 por presuntos abusos de autoridad. | 55% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 4 | Por presunto abuso de poder | 36% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 1 | Por inconformidad con la atención brindada. | 9% |
| TOTAL | 11 | | 100% |

ii. Distribución de Sugerencias

El cuadro No. 9 presenta la distribución de sugerencias por dependencia, se recibieron un total de 4 sugerencias en el segundo semestre del año 2018, de las cuales 2 fueron para el *Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano*. Por otra parte, se debe indicar que tanto en el tercer trimestre como en el cuarto del año 2018 se recibieron 2 sugerencias lo que evidencia que no existió variación alguna.

Cuadro No 9. Distribución de sugerencias en los meses de Julio, Agosto, Septiembre.

| DEPENDENCIA | JUL | AGO | SEPT | TOTAL | % |
|--|----------|----------|----------|----------|---------------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | - | 1 | - | 1 | 50% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | - | - | 1 | 50% |
| TOTALES | 1 | 1 | 0 | 2 | 100,0% |

Distribución de sugerencias en los meses de Octubre, Noviembre, Diciembre

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|-------------|-----|-----|-----|-------|---|
|-------------|-----|-----|-----|-------|---|

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | - | 1 | - | 1 | 50% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | - | 1 | - | 1 | 50% |
| TOTALES | 0 | 2 | 0 | 2 | 100% |
| | | 2 | | | |

La serie de cuadros No. 10, presentan los conceptos de las sugerencias de acuerdo con cada dependencia y de forma mensual. El mes en el que se recibió mayor número de sugerencias fue en el mes de noviembre las razones son por el trámite de una demanda y por el tamaño de los números del digiturno.

Cuadro No 10. Concepto de las sugerencias por dependencia

SUGERENCIAS EN EL MES DE JULIO

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | Para formulario de denuncias, incumplimiento de garantía | 100% |
| TOTAL | 1 | | 100% |

SUGERENCIAS EN EL MES DE AGOSTO

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|--|----------|-------------------------------------|-------------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 1 | Dejar tomar fotos a los expedientes | 100% |
| TOTAL | 1 | | 100% |

SUGERENCIAS EN EL MES DE NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|----------|--|------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 1 | En relación con el trámite de unas demandas | 50% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | 1 | En relación con el tamaño de los números en la pantalla del digiturno. | 50% |
| TOTAL | 2 | | 50% |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

iii. Distribución de Felicitaciones

El cuadro No. 11 presenta la distribución de felicitaciones por dependencia, se recibieron un total de 63 felicitaciones, de las cuales 45 fueron del Grupo de Atención al Ciudadano, para el tercer trimestre del año se recibieron un total de 31 para el segundo trimestre y 32 para el cuarto trimestre.

Cuadro No 10. Distribución de felicitaciones en los meses de Julio, Agosto y Septiembre.

| DEPENDENCIA | JUL | AGO | SEPT | TOTAL | % |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|---------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 | 9 | 7 | 25 | 81% |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE | 1 | 1 | - | 2 | 6,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 2 | - | - | 2 | 6,5% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | 1 | - | 1 | 3,2% |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES | - | 1 | - | 1 | 3,2% |
| TOTALES | 12 | 12 | 7 | 31 | 100,0% |
| | 31 | | | | |

Distribución de felicitaciones en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----------|----------|-----------|-----------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 | 3 | 8 | 20 | 62,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 4 | - | - | 4 | 12,5% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | 1 | 1 | 2 | 6,3% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 1 | 1 | - | 2 | 6,3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | 2 | - | 2 | 6,3% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | - | 1 | - | 1 | 3,1% |
| GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL | - | - | 1 | 1 | 3,1% |
| TOTALES | 14 | 8 | 10 | 32 | 100% |
| | 32 | | | | |

RESPUESTAS INCONFORMES A PQRSF

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

Se presentan dos (2) inconformidades en el último trimestre del año, relacionadas con la respuesta enviada a los ciudadanos, las cuales se consolidan en el siguiente cuadro:

| Radicado | Motivo | Grupo o área | Observación |
|-----------|---|--|--|
| 18 290730 | Reclamo por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo | 72 GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Se reitera respuesta, y se brindan aclaraciones. |
| 18 293362 | Reclamo por inconformidad con una respuesta sin digitalizar, a una QRSF | 3200 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | Se le informa que la comunicación ya se encuentra disponible el sistema de trámites. |

4. HALLAZGOS

Evaluación al seguimiento de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones:

1. TIEMPOS Y PERTINENCIA DE RESPUESTA:

Desde el grupo de atención al ciudadano se envían memorandos de alerta a las Dependencias, que a la fecha de corte de cada informe trimestral, no han dado respuesta a la queja o reclamo trasladado, dentro del término legal:

A continuación se presenta el reporte a 30 de septiembre de 2018 y las observaciones de la Oficina de Control Interno a 18 de febrero de 2019:

| GRUPO O AREA | No RADICADO | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO |
|--|-------------|-------------------|--|--|
| 3003 GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 18 176344 | 03/07/2018 | Sin respuesta (el radicado trasladado es el 18-173666) Alerta 18-202906 y 18-231961 | Se recibe una PQRFS el 28 de diciembre de 2017 (17-431803), se da respuesta al usuario el 3 de enero de 2018, describiendo que se da traslado interno al área competente. El 11 de enero de 2018 se traslada internamente a la Red Nacional de Protección al Consumidor y por último se da respuesta definitiva el 21 de agosto de 2018. (Ocho (8) meses para dar respuesta). (Extemporáneo) |
| | 18 224909 | 13/09/2018 | Sin respuesta | Se recibe una PQRFS el 6 septiembre de 2018, de da traslado a la dependencia responsable el 13 de septiembre de 2018 y por último se registra respuesta el 18 de diciembre |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | | |
|---|-----------|------------|---------------|---|
| | | | | de 2018. (Cuatro (4) meses para dar respuesta) (Extemporáneo) |
| 1006 GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES | 18 226441 | 13/09/2018 | Sin respuesta | Se registra recepción de una PQRFS el 7 de septiembre de 2018, se da traslado el 13 de septiembre de 2018 a la oficina competente, pero al 20 de febrero de 2019, no se registra respuesta en el sistema de trámites. |
| 4007 GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO | 18 224149 | 10/09/2018 | Sin respuesta | Se recibe la PQRSF el 6 de septiembre de 2018, se da traslado el 10 de septiembre de 2018 al área responsable y se da respuesta el 2 de noviembre de 2018. (Extemporáneo) |

a. Alertas de respuesta a 30 de diciembre de 2018

Desde el grupo de Atención al Ciudadano se envían los siguientes memorandos de alerta a las Dependencias que, a la fecha del presente informe, no han dado respuesta a la queja o reclamo trasladado, dentro del término legal:

| GRUPO O ÁREA | No RADICADO | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN DE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO |
|---|-------------|-------------------|---|---|
| 3003 GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 18 234611 | 24/09/2018 | Sin respuesta. Alerta 18-269289, 18-291420 y 18-334085 | Se recibe la PQRSF el 18 de septiembre de 2018, se da traslado el 24 de septiembre de 2018 y se da respuesta el 21 de enero de 2019. (Extemporáneo) |
| | 18 234612 | 24/09/2018 | Sin respuesta. Alerta 18-269289, 18-291420 y 18-334085. | Se recibe la PQRSF el 18 de septiembre de 2018, se da traslado el 24 de septiembre de 2018, al 20 de febrero de 2019 no se ha dado respuesta. |
| | 18 243592 | 05/10/2018 | Sin respuesta. Alerta 18-269289, 18-291420 y 18-334085. | Se recibe la PQRSF el 26 de septiembre de 2018, se da traslado el 5 de octubre de 2018 y se da respuesta el 21 de enero de 2019. (Extemporáneo) |
| | 18 268607 | 24/10/2018 | Sin respuesta. Alerta 18-334085. | Se recibe la PQRSF el 17 de octubre de 2018, se da traslado el 24 de septiembre de 2018 y se da respuesta el 23 de enero de 2019. (Extemporáneo) |
| | 18 278289 | 07/11/2018 | Sin respuesta. Alerta 18-334085. | Se recibe la PQRSF el 30 de octubre de 2018, se da traslado el 7 de noviembre de 2018 y se da respuesta |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | | |
|--|-----------|------------|---|--|
| | | | | el 21 de enero de 2019. (Extemporáneo) |
| | 18-327126 | 10/12/2018 | Del 31 de diciembre, sin digitalizar. Sin evidencia de la respuesta al ciudadano. | Se recibe la PQRSF el 5 de diciembre de 2018, se da respuesta el 31 de diciembre de 2018 se evidencia digitalizada. Adicionalmente se observa que la PQRSF describe una queja hacia la funcionaria pública Coordinadora de la casa del consumidor de Sincelejo, la cual debió ser trasladada al grupo de control interno disciplinario. (Extemporáneo) |
| | 18-327173 | 10/12/2018 | Del 31 de diciembre, sin digitalizar. Sin evidencia de la respuesta al ciudadano. | Se recibe la PQRSF el 5 de diciembre de 2018, se da traslado el 10 de diciembre de 2018 y se da respuesta el 31 de diciembre de 2018 se evidencia digitalizada. Adicionalmente se observa que la PQRSF describe una queja hacia la funcionaria pública Coordinadora de la casa del consumidor de Sincelejo, la cual debió ser trasladada al grupo de control interno disciplinario. (Extemporáneo) |
| | 18-327183 | 10/12/2018 | Sin Respuesta. | Se recibe la PQRSF el 5 de diciembre de 2018, se da traslado el 10 de diciembre de 2018 y se da respuesta el 18 de febrero de 2019 se evidencia digitalizada. Adicionalmente se observa que la PQRSF describe una queja hacia la funcionaria pública Coordinadora de la casa del consumidor de Sincelejo, la cual debió ser trasladada al grupo de control interno disciplinario. (Extemporáneo) |
| 1003 GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL | 18 295219 | 21/11/2018 | Sin respuesta | Sin respuesta a 21 de febrero de 2019. |
| 6103 GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS Y APOYO JURÍDICO | 18 263031 | 12/10/2018 | Sin Respuesta. Alerta 18-334086 | Se recibe la PQRSF el 10 de octubre de 2018 y se da respuesta el 11 de enero de 2019. (Extemporáneo) |

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

| | | | | |
|--|-----------|-----------|----------------|--|
| 6101 GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS | 18 310817 | 5/12/2018 | Sin Respuesta. | Se recibe la PQRSF el 29 de noviembre de 2018 y se da respuesta el 30 de enero de 2019. (Extemporáneo) |
|--|-----------|-----------|----------------|--|

5. RECOMENDACIONES

Es importante recordar la implementación del Modelo Integrado de Gestión –MIPG- el cual describe dentro del numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano *“La gestión del servicio al ciudadano 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.”*

A continuación se describen algunas recomendaciones reiterativas realizadas por la Oficina de Control Interno durante el primer semestre del año 2018, debido a que a la fecha del presente informe, no se han tomado los correctivos necesarios para minimizar el riesgo frente a dar respuesta extemporánea a algunas PQRSF y se hace un requerimiento especial para que se formalice un plan de mejoramiento encaminado a atender las siguientes recomendaciones:

- Realizar un plan de mejoramiento conjunto con las dependencias que incumplen con las respuestas en los términos legales de las PQRSF.
- En cuanto al manejo y trámite de las quejas reclamos y sugerencias en la Entidad, se recomienda que a partir del análisis realizado por la Coordinación de Atención al Ciudadano sobre los temas objeto de reclamo y las dependencias con mayor número, se realice mesa de trabajo con estas, con el propósito de definir de manera conjunta, las acciones, los compromisos y los responsables que se encarguen del tema, de manera que pueda atacarse eficazmente el origen y la causa de las debilidades encontradas.
- Se recomienda que en cada dependencia de la entidad se asignen responsables con sus respectivos suplentes para atender las respuestas a los usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio y ser enlace con la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, además de estar pendientes de tramitar prioritariamente las que sean objeto de alerta, para evitar falta de respuesta y/o respuestas extemporáneas.
- De los resultados mensuales se recomienda rendir cuentas a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE a la cual se encuentra adscrito el Grupo de Atención al Ciudadano, quien directamente informará a los señores Superintendentes Delegados. Lo anterior, en aras de encontrar una solución definitiva a los tiempos de respuesta.
- Es importante que en las dependencias se efectúe el registro y control a las quejas y reclamos, comprometiéndose a su seguimiento oportuno, con el fin de evitar que se incumplan con los plazos establecidos por la normatividad para dar respuesta a los ciudadanos.

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

Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2018.

No 32

Bogotá, febrero de 2019

Informe Final

- Trabajar en campañas de sensibilización tendientes a fortalecer el Autocontrol, para evitar que se incumplan con los términos y requisitos legales frente a las peticiones presentadas, logrando respuestas oportunas a los ciudadanos, para tal efecto se invita a dar traslado del informe a las dependencias, con el propósito que conozcan su situación particular y que les permita generar sus propias acciones preventivas y/o correctivas.
- Realizar una revisión periódica o un ejercicio de autoevaluación de conformidad con los lineamientos establecidos por el DNP a través del siguiente link <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lineamientos-generales-PQRSD.aspx>

6. RESUMEN O REFERENCIA RESPUESTA AUDITADO

El presente informe es de ley y no requiere de la respuesta por parte del área auditada.