


## **1. OBJETIVO**

Realizar seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, recibidas en la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo en cuenta la información registrada en la entidad a través del Sistema de Trámites y reportada por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, quienes son responsables de la herramienta, por medio de la cual los ciudadanos pueden radicar sus peticiones de información. Adicional a la información que arroja el Sistema de Trámites, se tuvo en cuenta el informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF, entregado por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE de la entidad, en el periodo comprendido desde el 2 de enero al 30 de junio de 2019.

Lo anterior con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las peticiones de información, en particular las clasificadas como Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y que en adelante para el presente informe se mencionarán como PQRSF. Así como efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, aportando así al mejoramiento continuo de la entidad.

Adicionalmente para la elaboración del presente informe, 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”,*


 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p align="center">Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

## 2. ALCANCE

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.

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p align="center">Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--


- Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 32.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 54.
- Resolución 62822 de 2013 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título I “*Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio*”

Adicional a lo anterior, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta, para la realización del presente informe el procedimiento para la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la entidad – CS04-P01 versión 8, publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.

### **3. DESARROLLO**

Para dar cumplimiento de seguimiento al trámite de PQRSF, la Oficina de Control Interno, como fuente de información, tuvo en cuenta el reporte entregado por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, en lo que se relaciona con los trámites de petición de información radicados ante la entidad en el periodo del 2 de enero al 30 de junio de 2019 y los informes trimestrales sobre PQRSF radicados con los números 19-82133 y 19-154444 respectivamente y emitidos por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y su Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

También se tuvo en cuenta los informes trimestrales de petición de información publicados en la página interna de la entidad “INTRASIC”, donde se informa el resultado de la gestión por dependencias, para el presente informe se tuvieron en cuenta los trámites radicados por los ciudadanos a la entidad con los códigos 317 – Derechos de Petición y 365 – Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y el Sistema de Información sobre Propiedad Industrial SIPI, modulo habilitado para radicar peticiones relacionadas con Propiedad Industrial como se menciona en el procedimiento CS04-P01 versión 8 del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI.


 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

### **3.1. Seguimiento a las peticiones de información en la Superintendencia de Industria y Comercio.**

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la caracterización del proceso CS04 Petición de Información publicada en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI <https://sigi.sic.gov.co/SIGI/portal/index.php>, menciona que el responsable de establecer los lineamientos para atender los derechos de petición de interés general o particular que sean presentados a la entidad, es el Jefe de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, por esta razón el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno se basa en los informes presentados y/o publicados por la Oficina mencionada, en particular por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

A lo anterior, debe agregarse que los documentos de Peticiones de Información ingresan a la entidad con el código 317 como Derecho de Petición, los cuales son recepcionados tanto de manera verbal, escrita o por medio electrónico. Las peticiones escritas, son recibidas y radicadas por el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos o por el Grupo de Atención al Ciudadano, en los diferentes puntos de atención establecidos a nivel nacional, las peticiones verbales están centralizados en la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial en el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano y son recibidas a través de las operadoras que atienden la línea PBX número 5870000, en la línea del Contact Center 5920400, la línea gratuita nacional 0800910165, y presencialmente en los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional y las Unidades Móviles de la Red Nacional de Protección al Consumidor, las Casas del Consumidor y a través de los medios electrónicos y tecnológicos habilitados para la transferencia de voz, las peticiones virtuales son recibidas a través de la página web de la entidad y demás aplicaciones móviles dispuestas para este fin como chat, correos institucionales y por la plataforma virtual. Las peticiones que ingresen a los correos institucionales de los funcionarios son enviadas al correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) para su radicación en el Sistema de Trámites y Derechos de Petición relacionados con los temas de Propiedad Industrial ingresan al módulo SIPI con el código IT – Solicitud Información General.

Cada dependencia de la SIC, será responsable por la gestión eficiente de las solicitudes asignadas según lo establecido en las normas legales vigentes y en las directrices fijadas por la entidad. Sin embargo la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, deberá hacer el reporte trimestral para la entidad y para el ciudadano, tanto de las peticiones como de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitación.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b>
---	--

Todo esta información se encuentra detallada en el procedimiento CS04-P01 versión 8 del 26 de febrero de 2019.

Ahora bien, la Oficina de Control Interno verificó que en el periodo del 2 de enero al 30 de junio de 2019 se radicaron 21.465 derechos de petición (trámite 317) por el Sistema de Trámites de la entidad y 2.297 solicitudes de información (IT) por el Sistema de Información de Propiedad Industrial. Los Derechos de Petición recibidos por la entidad fueron radicados por los siguientes canales de atención al usuario:

Medio de Entrada	Números de DP	Porcentaje
CENTRO DOCUMENTAL	5	0.02%
CORREO	2933	12.34%
CORREO ELECTRONICO	144	0.61%
EMAIL ELECTRONICO - CARGA DIGITAL	12952	54.51%
INDETERMINADO	2	0.01%
SERVICIOS EN LINEA	2258	9.50%
VENTANILLA	3164	13.32%
MÓDULO SIPI	2297	9.67%
<b>Total general</b>	<b>23762</b>	

Tabla No 1


Se observa que el canal más utilizado por los ciudadanos para radicar Derechos de Petición es el email electrónico – carga digital [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

En el siguiente cuadro se analiza la oportunidad de las respuestas de los Derechos de Petición en el periodo de 2 de enero a 30 de junio de 2019:

Días hábiles (respuesta salida)	Números de DP	Porcentaje
0 a 15 días	22882	96%
16 a 90 días	765	3%
Más de 90 días	107	0.5%
Pendientes	8	0.03%
<b>Total general</b>	<b>23762</b>	

Tabla No 2

En la información analizada, más del 90% de los Derechos de Petición han sido resueltos en los términos estipulados por Ley, lo cual demuestra que las

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

dependencias han dado respuestas de manera oportuna a los ciudadanos. No obstante se debe seguir trabajando, con el propósito de alcanzar el 100% en las respuestas oportunas, como quiera que en el 3% del universo referenciado, el tiempo para las respuestas osciló entre 16 y 90 días y el 0.5% más de 90 días.

En cuanto a los casos de peticiones pendientes por responder, se hizo la verificación pertinente con fecha de corte 30 de junio, encontrando que fueron radicadas por el Sistema de Información sobre Propiedad Industrial – SIPI, como se muestra a continuación:


No de Radicado	Entrada	Días hábiles sin responder
IT2019/0001811	15 febrero 2019	112
IT2019/0002182	22 febrero 2019	107
IT2019/0004114	8 abril 2019	54
IT2019/0004148	9 abril 2019	53
IT2019/0005101	6 mayo 2019	37
IT2019/0006501	28 mayo 2019	21
IT2019/0007157	11 junio 2019	12
IT2019/0007648	20 junio 2019	5

**Tabla No 3**

En general el Sistema de Información de Propiedad Industrial – SIPI reporta un total de 492 Derechos de Petición que han sido respondidos fuera del término de los 15 días hábiles, y tiene peticiones que aún no han sido resueltas como se evidencia en la tabla No 3.

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

	Dependencias	DP Recibidos
1	Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	125
2	Grupo de Trabajo de Sistemas de Información	130
3	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal	175
4	Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	252

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

5	Dirección Financiera	341
6	Delegatura para la Propiedad Industrial	2297
7	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	19058


**Tabla No 4**

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

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, es el que más ha recibido Derechos de Petición en el primer semestre del año 2019, sin embargo muchos de ellos son trasladados a otras dependencias, según la necesidad del ciudadano, es importante decir, que el Grupo ha realizado los traslados a tiempo, contribuyendo a que no se afecten los tiempos de respuesta por la dependencia.

De manera aleatoria se revisan los documentos radicados al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, encontrando en los siguientes documentos una clasificación errada:

No radicado	Detalle Solicitud	Observación OCI
19-18396	Denuncia por corrupción	Mal clasificado, el usuario solicita información sobre Protección al Consumidor
19-86152	Denuncia por corrupción	Mal clasificado, el usuario solicita información sobre Protección al Consumidor
19-94386	Denuncia por corrupción	Mal clasificado, el usuario solicita información sobre Protección al Consumidor
19-145265	Denuncia por corrupción	Mal clasificado, el usuario solicita información sobre Protección al Consumidor
19-56187	Denuncia por corrupción	Mal clasificado, el usuario solicita información sobre Protección al

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

		Consumidor
19-94386	Denuncia por corrupción	Mal clasificado, el usuario solicita información sobre Protección al Consumidor

**Tabla No 5**

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

No de Radicado	Dependencia	Entrada	Salida	Días de Rta	Observaciones OCI
19-28906	Grupo Atención al Ciudadano	3 febrero 2019	4 febrero 2019	1	Se cambia el trámite de 365 a 317, debido a que la petición del ciudadano no constituye un QRSF.
19-077837	Dirección protección usuarios servicios comunicaciones	1 abril 2019	22 abril 2019	13	Sin observaciones
19-1062	Grupo de trabajo de trámites administrativos adscrito a la Dirección de Cámaras de Comercio	3 enero 2019	10 abril 2019	67	Catorce (14) días hábiles después de recibido el DP, se requiere información de un ente externo dándole como plazo un (1) día, quien responde el 29 de enero de 2019 y en el sistema de trámites se cierra la petición hasta el 10 de abril. Sin embargo las cifras



					remitidas por la OTI no cuentan este DP como vencido.
19-18737	Dirección de protección a usuarios de servicios de comunicaciones	28 enero 2019	18 febrero 2019	15	El DP fue respondido al ciudadano con una actuación 330 "Comunicación". Y trasladado dentro de los tiempos a la entidad competente.
19-21395	Grupo de trabajo de investigaciones administrativas y apoyo jurídico	29 enero 2019	10 mayo 2019	69	La solicitud se responde fuera del término, fue radicada y trasladada sin novedad.
19-1545	Grupo de Trabajo de desarrollo de talento humano	4 enero 2019	25 abril 2019	75	Se respondió fuera del tiempo.
19-049542	Grupo de Trabajo de Centro de Información Tecnológica y apoyo a la gestión de la PI - CIGEPI	27 febrero 2019	Sin respuesta		Fue trasladado a la Dirección de investigaciones de protección al consumidor el 1 de marzo de 2019. La OTI reporta el traslado como salida.
19-46385	Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	22 febrero 2019	Sin respuesta		Fue trasladado al CIGEPI y a la Delegatura para la PI y no se ha dado respuesta. La OTI reporta el traslado como salida.

19-12695	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	21 enero 2019	Sin respuesta		Fue trasladado al Grupo de Trabajo de Gestión Judicial el 23 de enero y a la fecha no se ha dado respuesta. La OTI reporta el traslado como salida
19-3018	Despacho Superintendente	9 enero 2019	Sin respuesta		En el sistema de trámites se evidencia una salida con actuación 330 pero no hay documento digitalizado. En el reporte de la OTI se evidencia el radicado con 139 días hábiles sin responder.
19-2573	Dirección Financiera	8 enero 2019	Sin respuesta		En el sistema de trámites hay dos entradas del radicado y no se evidencia respuesta. En el reporte de la OTI se evidencia con 140 días hábiles sin responder.
19-1033	Grupo de trabajo de inspección y vigilancia de reglamentos técnicos	3 enero 2019	Sin respuesta		En el sistema de trámites se radica un traslado el 14 de enero, a la fecha no tiene documento radicado con salida. La OTI lo


					reporta como cerrado con 140 días hábiles de retraso.
IT2019/0000036	SIPI – Signos Distintivos	4 enero 2019	28 enero 2019	16	El sistema reporta que es el segundo derecho de petición que radica el usuario, la respuesta es una comunicación genérica.
IT2019/0000205	SIPI – Signos Distintivos	14 enero 2019	6 marzo 2019	38	El sistema reporta el derecho de petición y la respuesta fuera del término estipulado por Ley.
IT2019/0001713	SIPI – Signos Distintivos	13 febrero 2019	9 julio 2019	98	El sistema reporta el derecho de petición y la respuesta fuera del término estipulado por Ley.

**Tabla No 6**

En la muestra aleatoria en precedencia, se evidenció que en algunos casos el reporte en el sistema de trámites no coincide con la información reportada por la Oficina de Tecnología e Informática, pues aparecen como finalizadas las peticiones y cuando se ingresa a la radicación, estos no han sido cerrados. Por lo cual debe hacerse la revisión y ajuste para corregir esta situación.

### **3.2. Seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Superintendencia de Industria y Comercio**

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

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

*“(...) recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control y seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se le solicite(...)”.*


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

Para este seguimiento, la Oficina de Control Interno toma como fuente los informes remitidos por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en el primer semestre del año 2019, así como el reporte solicitado a la Oficina de Tecnología Informática del trámite radicado con el número 365.

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

El reporte entregado por la Oficina de Tecnología e Informática – OTI, contiene 307 radicados como QRSF recibidos en el periodo de 2 de enero a 30 de junio de 2019 y los informes elaborados por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano reportan un total de 304 QRSF radicados en el primer semestre del año 2019, con una diferencia entre las dos fuentes de información de 3 documentos, en la siguiente tabla se tuvo en cuenta los datos suministrados por la Oficina de Tecnología e Informática:

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Medio de Entrada</b>
CORREO	11
EMAIL ELECTRONICO - CARGA DIGITAL	59
SERVICIOS EN LINEA	113

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b>
---	--

VENTANILLA	124
<b>Total general</b>	<b>307</b>

Tabla No 7

Según el análisis realizado, se puede observar que en un alto porcentaje las puestas han estado en los términos establecidos por Ley, así:

Días hábiles (respuesta salida)	Números de QRSF	Porcentaje
0 a 15 días	277	90%
16 a 90 días	28	9%
Más de 90 días	2	1%
<b>Total general</b>	<b>307</b>	

Tabla No 8


Los dos radicados que evidencian respuesta superior a los 90 días son:

No de Radicado	Entrada	Días hábiles sin responder	Observaciones OCI
19-016021	24 enero 2019	112	La Dirección de Signos Distintivos responde al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano y no al ciudadano que presenta el reclamo.
19-45931	22 febrero 2019	108	El Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo responde la Reclamación con la actuación 330, por tal razón el sistema de trámites no reporta fecha de salida, esta comunicación se radica el 12 de abril 2019, 34 días hábiles después de la radicación del ciudadano.

Tabla No 9

Las Dependencias que presentan el mayor número de QRSF son:

Etiquetas de fila	No QRSF
Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informativos	14
Dirección de Investigaciones de Protección de usuarios de servicios de	29

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

comunicaciones	
Grupo de Trabajo de defensa del consumidor	42
Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	122

**Tabla No 10**


Para poder analizar la clasificación de las QRSF, es necesario tener en cuenta la información entregada por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial a través de su Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, el cual menciona que los **reclamos** recibidos en el primer semestre del año están relacionados con los trámites Jurisdiccionales, seguidos de los casos de la Dirección de Servicios de Comunicaciones y del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano. En cuanto a las **quejas** recibidas se percibe que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano es la dependencia que más presenta este tipo de documentos radicados por los ciudadanos.

Conforme a la información suministrada por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, las QRSF representan un universo de 304 radicaciones de las cuales 194 son reclamos, 39 quejas, 16 sugerencias y 55 felicitaciones. Evidenciándose que 64% corresponden a reclamos, un 13% a quejas, un 5% a sugerencias y un 18% a felicitaciones.

Para la realización del presente informe de seguimiento, de manera aleatoria se revisaron los radicados con número 365 para verificar que hayan sido clasificados de manera correcta en los criterios de **reclamo** (insatisfacción frente a los servicios que presta la entidad), **queja** (insatisfacción frente a la conducta de un funcionario), **sugerencia** (recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios de la entidad), **felicitación** (reconocimiento por la satisfacción en la gestión y atención brindada tanto por la entidad como por un funcionario). La siguiente es la información consultada, junto con las observaciones de la Oficina de Control Interno frente a cada documento:

No de Radicado	Entrada	Respuesta	Observaciones OCI
19-1855	7 enero 2019	21 enero 2019	Se clasifica como reclamo, lo cual coincide con el texto escrito con el Ciudadano, sin embargo se evidencia que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano realiza

			traslado a una dependencia que no es responsable de dar respuesta al ciudadano.
19-35143	8 febrero 2019	20 febrero 2019	Se clasifica como reclamo, de manera correcta. Su traslado a la dependencia encargada y los tiempos de respuesta son oportunos.
19-61537	13 marzo 2019	26 marzo 2019	Se clasifica como reclamo, de manera correcta. Su traslado a la dependencia encargada y los tiempos de respuesta son oportunos.
19-80211	3 abril 2019	15 mayo 2019	Se clasifica como reclamo, de manera correcta. La respuesta al ciudadano se da fuera del término y en el sistema de trámites se radica con una actuación errada 330, el Grupo de Atención al Ciudadano traslada dando las indicaciones claras de cómo atender el reclamo del ciudadano.
19-90269	16 abril 2019	22 abril 2019	Se clasifica como reclamo, de manera correcta. Su traslado a la dependencia encargada y los tiempos de respuesta son oportunos.
19-108924	14 mayo 2019	16 mayo 2019	Se clasifica como reclamo, de manera correcta. Su traslado a la dependencia encargada y los tiempos de respuesta son oportunos.
19-90611	14 abril 2019	24 abril 2019	Se clasifica como queja, frente a una funcionaria en particular, la respuesta daba por atención al ciudadano fue dada en el tiempo establecido.
19-98379	30 abril 2019	3 mayo 2019	Se clasifica como felicitación, de manera correcta.
19-131905	12 junio	14 junio 2019	Se clasifica como queja, el usuario

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b>
---	--

	2019		lo que manifiesta es un reclamo frente a un empresario. El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano responde a la comunicación.
19-144396	28 junio 2019	3 julio 2019	Se clasifica como sugerencia, de manera correcta y los tiempos de respuesta son oportunos.

Tabla No 11


#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

**4.1** Los informes que remite la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, deben contener el balance general por trimestre de las PQRSF, actualmente los informes que se remiten a la Oficina de Control Interno solo contiene información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

La Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por medio de la cual se dan lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, datos abierto y condiciones de seguridad en medios electrónicos y en especial su anexo 1 que menciona los estándares para publicación y divulgación de información y que en la categoría 10. Numeral 10.10 describe: *“Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información. Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: a) El número de solicitudes recibidas; b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; c) El tiempo de respuesta a cada solicitud; d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.* Sin perjuicio de incluir otra información que se considere pertinente.

**4.2** El procedimiento para la atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades CS04-P01 publicado en el Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI versión 8, menciona la recepción de



	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

PQRSF a través del Sistema de Trámites de la Entidad y el módulo SIPI para peticiones relacionadas con Propiedad Industrial. En los informes publicados y presentados por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano, no se evidencia cifras e información específica del módulo SIPI.


**4.3** En el informe de seguimiento a los PQRS publicado por la Oficina de Control Interno y radicado con el número 19 -61139, se recomienda *“realizar una revisión periódica o un ejercicio de autoevaluación de conformidad con los lineamientos establecidos por el DNP”* en los informes no se evidencia aspectos de mejora ni actividades relacionadas con esta recomendación.

**4.4** En el informe mencionado en el punto anterior, se recomienda hacer mesas de trabajo con las dependencias y hacer un plan de mejoramiento relacionado con la oportunidad de las respuestas de los PQRSF que recibe la entidad, se reitera que estas mesas deben ser lideradas por la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, ya que son los encargados de dar estos lineamientos, con la claridad de que los responsables de las respuestas a los PQRSF son las dependencias y ellas deberán gestionar las actividades de los planes de mejora.

**4.5** Respecto a las peticiones que el ciudadano realiza a través del Sistema de Propiedad Industrial - SIPI, se observó que se clasifican todos los documentos como TI – Solicitud de Información General, no se apreciaron Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, no es claro si se utilizan los dos sistemas o solo uno de ellos para las peticiones del ciudadano en lo relacionado con Propiedad Industrial.

**4.6** El sistema de trámites de la entidad es uno solo de cara al ciudadano, por lo que la entidad debe trabajar para consolidar la información y generar un solo reporte que contenga todas la PQRSF. Esto permitirá elaborar planes de mejora para dar valor al grupo de interés de la entidad.

**4.7** Los informes reportados por el Grupo de Atención al Ciudadano clasificados con el trámite 365 y el reporte que envía la Oficina de Tecnología Informática responsable del sistema de trámites no coincide en cuanto al número de QRSF toda vez que arroja una diferencia de 3 QRSF. Se recomienda revisar las fuentes de información y aclarar porque se evidencias esas diferencias en los datos.


 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p align="center"><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p align="center">Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

**4.8** Al revisar la Resolución 30911 de 2012 por medio de la cual se crea el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE y el Decreto 4886 de 2011 por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones, se observó que no hay cohesión con la circular única de la Superintendencia que contiene todos los actos administrativos de carácter general de la entidad, ya que esta última menciona en el Título I, capítulo tercero - Quejas y Reclamos que: “La atención al usuario corresponde a la Secretaría General. Ésta será la única dependencia autorizada en la Superintendencia de Industria y Comercio para recibir y tramitar las quejas y reclamos a las que se hace referencia en el literal d) del numeral 1.1 del presente Título y que se presenten contra la Entidad, previa su radicación...”, se sugiere realizar actualización de la circular.

**4.9** El informe que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano, menciona las dependencias que han recibido más quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, por lo anterior es importante que se realicen mesas de trabajo lideradas por este grupo para que se propongan acciones de mejora, que incluya el cumplimiento de los tiempos de Ley para responder a estos trámites, el plan de mejoramiento junto con la información como línea base deberá ser remitido a la Oficina de Control Interno para la realización del segundo informe de seguimiento de PQRSF que se hará al finalizar el año 2019.

**4.10** Se sugiere que la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, incluya en los informes de PQRSF, estadísticas que permitan cuantificar la realidad y disponer de información que permita a la oficina de Control Interno realizar un informe de seguimiento acertado y que pueda ser utilizado como una herramienta de mejora continua, se espera una nueva propuesta de informe PQRS de parte de la oficina mencionada.

**4.11** En los Informes PQRS se deben incluir las actividades que se han llevado a cabo durante el trimestre como plan de mejoramiento en la atención de las solicitudes de los ciudadanos ya que en los informes analizados se observó plantillas de respuestas repetitivas en donde le mencionan a los ciudadanos el siguiente texto: “...esta Superintendencia evalúa constantemente las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por nuestros usuario. De acuerdo con lo informado por usted, queremos manifestarle nuestro permanente interés en el proceso de mejoramiento continuo en la calidad de atención al ciudadano....”

	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

Dado lo anterior es importante de manera transparente mostrar a los ciudadanos en general las acciones de mejora puestas en marcha por la entidad.

**4.12** Se recomienda que se elabore un plan de capacitación trimestral 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 evidencia 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.

**4.13** Como oportunidad de mejora, se recomienda que las Dependencias o Grupos de Trabajo que más reciben Derechos de Petición, realicen una revisión de las solicitudes de los ciudadanos y entreguen un reporte a la Oficina de Control Interno con el análisis de la información, estrategias y/o planes de choque para tal efecto, esto debe incluirse en el informe que consolida la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial y se espera que se evidencie en el próximo informe.

**4.14** El Sistema de Información de PI – deberá aclarar al ciudadano si por ese medio pueden radicar PQRSF, de ser posible hacerlo, deberán incluir esa clasificación separada de los Derechos de Petición y hacer la explicación con los significados de los conceptos PQRSF para que el ciudadano pueda radicar de manera correcta su petición.

**4.15** La Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial, a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano deberá continuar fortaleciendo estrategias encaminadas a que las dependencias den trámite oportuno y de calidad a las PQRSF radicadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta que esa Oficina, es responsable de dar los lineamientos para atender los derechos de petición de interés general o particular que sean presentados a la entidad. Para lo anterior se recomienda que en los próximos informes se evidencien las estrategias puestas en marcha, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de seguimiento. Todas las dependencias deberán aportar a la realización de los informes, mencionando sus actividades más relevantes para mejorar el proceso.

Esta recomendación ha sido reiterativa por parte de la Oficina de Control Interno y a la fecha no se evidencia plan de mejoramiento con las dependencias.


**4.16** La Oficina de Control Interno recomienda en el marco de la Ley 1712 de 2014, que se realicen campañas periódicas de sensibilización, divulgación y educación al ciudadano sobre el acceso a la información pública como el derecho fundamental que tienen todas las personas de “*conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados*”. La Ley 1712 de 2014 estableció dos canales a través de los cuales las personas pueden acceder a la información pública: Transparencia Activa y Transparencia Pasiva, es importante que se divulgue toda la información correcta y de forma proactiva al ciudadano. Dentro de los varios aspectos a divulgar, se sugiere incluir el rol de la Supervigilancia del Derecho de Petición que en este caso es la Procuraduría General de la Nación, corregir los diferentes accesos en la página web y validar que los links coincidan con la información a la cual el ciudadano va acceder. En el próximo informe de PQRS deberá registrarse los ajustes a la página web y las campañas realizadas.

**4.17** Sugiere, que el acceso para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, publicado en la página web de la entidad, así como el acceso a denuncias por corrupción sea más visible y de fácil acceso al ciudadano, actualmente están las siguientes opciones disponibles:



**Imagen 1.**

En la imagen No 2 se evidencia que el otro acceso disponible se refiere a presentación de PQR y al acceder al enlace, la información no se refleja aparte

	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019</p> <p>No 13</p> <p>Bogotá, agosto de 2019</p> <p><b>Informe Final</b></p>
---	---

para peticiones, solo se induce al ciudadano a presentar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación, se recomienda que se corrija la información publicada.




Imagen 2.

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 (...)*

**4.18** En la Página Web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) se menciona que la entidad cuenta con 13 canales de Atención al Ciudadano, esta información puede ser consultada en el siguiente enlace [http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Atencion\\_Ciudadano/GEL/Cartilla\\_Canales\\_Caracterizacion-SIC\\_2018-\(VF\).pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Atencion_Ciudadano/GEL/Cartilla_Canales_Caracterizacion-SIC_2018-(VF).pdf) y en los informes presentados por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano se reporta la recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones solo en cinco (5) de ellos (Web, Contáctenos, Verbal, Buzón y Ventanilla), es importante aclarar a los ciudadanos cuales son los canales por medio de los cuales se pueden radicar PQRSF y promocionarlos de manera periódica en los canales de comunicación de la Entidad.

**4.19** Por último y teniendo en cuenta Ley 1712 de 2014, se requiere de carácter prioritario que la entidad tenga en cuenta el trámite “Petición de Información”, que actualmente no tiene discriminado como opción para el ciudadano. Para el próximo informe de PQRSF se debe mostrar que el trámite este activo y a disposición del ciudadano con todo lo que esto requiera (divulgación del trámite, tiempos de respuesta, capacitación interna, entre otros)

 <p><b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA</p>	<p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Del 1 de Enero al 30 de Junio de 2019 No 13 Bogotá, agosto de 2019 <b>Informe Final</b></p>
---	--

## **5. CONCLUSIONES**

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

Por lo anterior es necesario que la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE, lidere los lineamientos de la atención PQRSF, con el objetivo de darle la relevancia pertinente, esto porque la coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, grupo que actualmente lo realiza, no cuenta con la fuerza necesaria propia del líder proceso “Petición de Información”, que en este caso corresponde a la Jefatura de OSCAE.

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

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