

## **INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Periodo del informe:  
1 de julio al 30 de septiembre de 2023**

**Bogotá D.C., 10 de octubre de 2023**

1



## INFORMACIÓN GENERAL

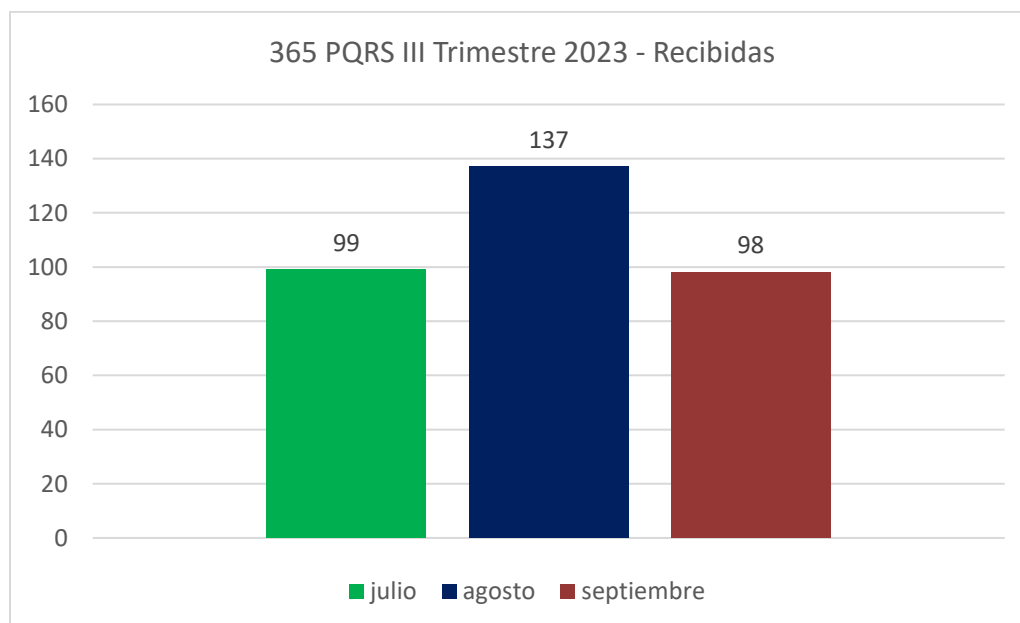
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, *“Recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”*.

El presente informe se realiza el consolidado del sistema de trámites, de la consulta del trámite 365, correspondiente a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante el tercer trimestre de la vigencia, es decir, los meses de julio, agosto y septiembre.

A continuación, se identifica el total de radicaciones en los diferentes meses:

MES	TOTAL RADICADOS
Julio	99
Agosto	137
Septiembre	98
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>

En la siguiente gráfica muestra el comportamiento del total de radicaciones realizadas con el trámite de quejas:

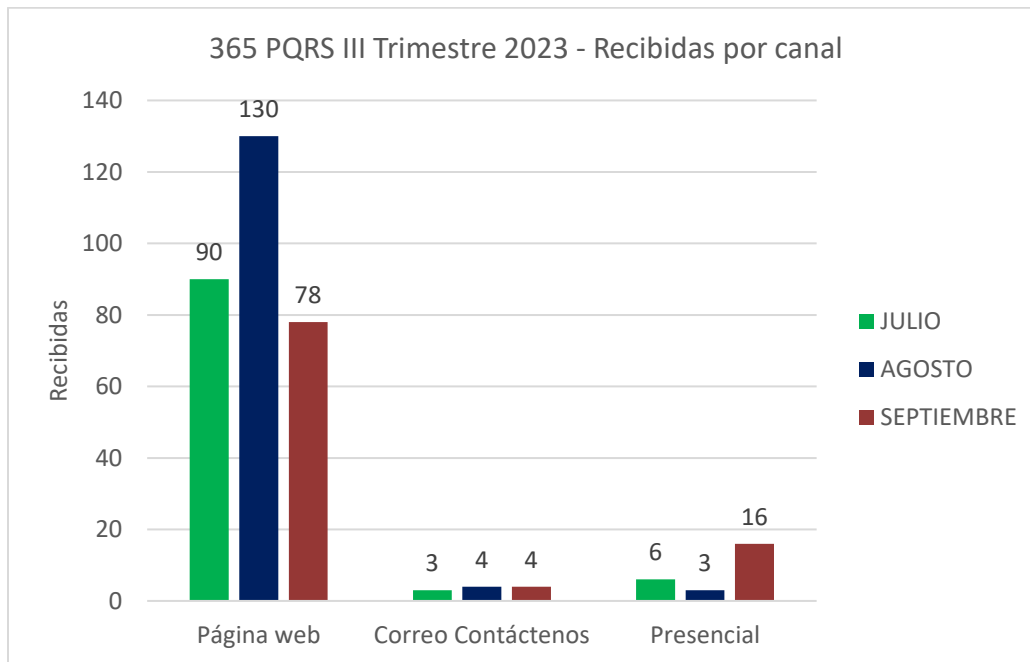


## I. CANALES DE RECEPCIÓN

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Superintendencia de Industria y Comercio, se presentan los diferentes canales dispuestos para este fin, mes a mes, con el siguiente comportamiento:

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Página web	90	130	78
Correo contáctenos	3	4	4
Ventanilla	6	3	16
<b>Sub Totales</b>	<b>99</b>	<b>137</b>	<b>98</b>
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>		

La siguiente gráfica muestra la proporción de cada canal frente al número total de radicados recibidos por este trámite:



En el periodo evaluado (julio, agosto y septiembre), la página web tiene una participación del 89,22%, siendo el más utilizado por los ciudadanos; seguido por radicación en ventanilla que cuenta con un 7,48%, y por último la radicación mediante por el correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) es del 3,29%. De igual forma, se evidencia que por la ventanilla de radicación en el mes de septiembre se evidencia un incremento respecto de los meses anteriores.

## II. CLASIFICACIÓN

Se describe la clasificación de los radicados recibidos en la Superintendencia durante el periodo informado, de conformidad con teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

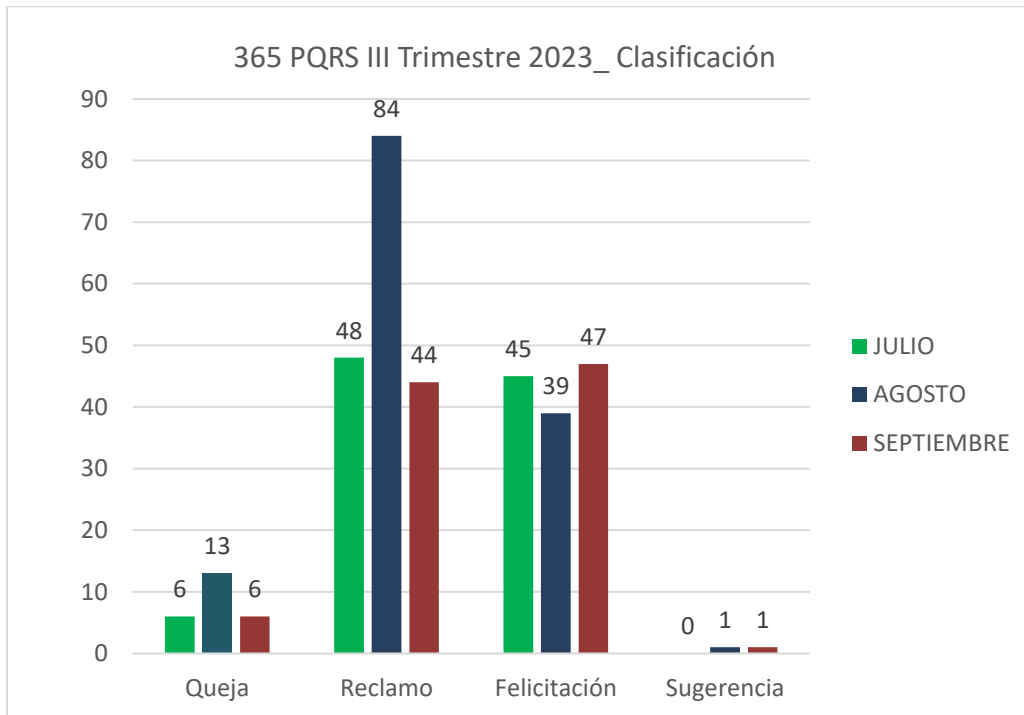
**Reclamo:** Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

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

**Felicitación:** Es el reconocimiento que realiza una persona frente a una labor, trámite o servicio adelantado en la Entidad y que fue realizado por un servidor público o contratista.

CLASIFICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Queja	6	13	6
Reclamo	48	84	44
Felicitación	45	39	47
Sugerencia	0	1	1
<b>Sub Total</b>	<b>99</b>	<b>137</b>	<b>98</b>
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>		

La variación mes a mes de cada una de las tipologías, se evidencia en la siguiente gráfica:



Se puede evidenciar de las 334 quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidas en el trimestre objeto del presente informe, el 52,59% corresponde a reclamos, seguido de felicitaciones que cuenta con un 39,22%; mientras que las quejas tienen una participación del 7,48% y por último con el 0,59% a sugerencias.

Por otra parte, se observa que en el mes de agosto se recibieron alrededor de 40 reclamaciones más que en los meses de julio y septiembre, de igual forma, las quejas aumentaron en el mes de agosto, en cuanto a las sugerencias se evidencia un porcentaje mínimo para el trimestre las cuales fueron direccionadas al servicio brindado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

### III. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los radicados quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, se distribuyen al interior de la Superintendencia en las siguientes dependencias:



### a) Consolidado por dependencias:

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	57	58	54	169	50,6%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	18	38	12	68	20,4%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	9	16	9	34	10,2%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	3	12		15	4,5%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	5	3	1	9	2,7%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	3	4	2	9	2,7%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	3		3	6	1,8%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	1	1	1	3	0,9%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1		1	2	0,6%
4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	2			2	0,6%
7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales	1		1	2	0,6%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información		1	1	2	0,6%
20 Oficina de Tecnología e Informática		1	1	2	0,6%
2004 Grupo de Trabajo de Vía Administrativa			2	2	0,6%
103 Grupo de Control Disciplinario Interno			2	2	0,6%
2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales	1			1	0,3%
30 Oficina Asesora de Planeación	1			1	0,3%
2018 Grupo de Trabajo Protocolo de Madrid y Trámites Especiales	1			1	0,3%
3103 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas		1		1	0,3%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Pro y Informáticos		1		1	0,3%
104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones		1		1	0,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>99</b>	<b>137</b>	<b>98</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>



**b) Quejas:**

A continuación, se describen en detalle las quejas recibidas durante el tercer trimestre:

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
JULIO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por la respuesta de su derecho de petición.	1
		Queja por inconformidad con la atención recibida.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	Quejas por la presentación personal de una funcionaria.	2
		Queja por el horario de atención de la casa del consumidor en la ciudadana de Pereira.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Queja en contra del funcionario que inadmitió la demanda presentada.	1
	AGOSTO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Quejas por la no gestión de su caso en SIC Facilita.
Quejas por la atención recibida en el canal de atención chat.			2
Queja por la información recibida a través del canal de atención telefónico.			1
Queja por la respuesta emitida bajo el número de radicado 23-364426.			1
Queja por la atención prestada.			1
Queja por la atención e información recibida a través del canal de atención del Contact Center.			1
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones		Queja en contra de la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones por el archivo de la denuncia presentada. (se realizó el correspondiente traslado interno con número nuevo 23-390223 al Grupo de Control Disciplinario Interno, para lo de su competencia).	1
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor		Queja en contra de la Juez manifestando que le está violando sus derechos fundamentales. (Se realizó el correspondiente traslado interno con número nuevo 23-346437 al Grupo de Control Disciplinario Interno, para lo de su competencia).	1
		Queja en contra de La Juez por su actitud. (se realizó el correspondiente traslado interno con número nuevo 23-350262 al Grupo de Control Disciplinario Interno)	1
		Queja en contra de La Juez por la actitud. (se realizó el correspondiente traslado interno con	1



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
		número nuevo 23-365159 al Grupo de Control Disciplinario Interno, para lo de su competencia	
		Queja con los Jueces por la decisión en la sentencia emitida.	1
SEPTIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por un reclamo que radicó a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Queja por la decisión en su caso de SIC Facilita.	1
		Queja por la respuesta a su derecho de petición.	1
		Queja por la respuesta recibida.	1
	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Ciudadano manifiesta inconformidad con el proceso de su denuncia.	2
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>25</b>

### c) Reclamos:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
JULIO	24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	Reclamo por problema al finalizar su trámite en RNBD.	1
		Reclamo por problema en la solicitud de su certificado.	1
		Reclamo por inconformidad con el sistema de trámites de la Entidad.	1
	30 Oficina Asesora de Planeación	Reclamo por inconformidad con el proceso de su demanda.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Reclamos por la respuesta de su derecho de petición.	2
		Reclamos por la no respuesta de sus derechos de petición.	2
		Reclamo por deficiencia en el seguimiento de los acuerdos generados en la plataforma SIC Facilita.	1
		Reclamo por la atención brindada de manera telefónica.	1
		Reclamo por la demora de su proceso.	1
		Reclamo por la no respuesta de su derecho de petición.	1
		Reclamo por solicitud de antecedente marcarios no generado.	1
		Reclamo por error en la plataforma.	1



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Reclamo por el funcionamiento del canal de chat.	1
	<b>2018 Grupo de Trabajo Protocolo de Madrid y Trámites Especiales</b>	Reclamo por inconformidad y solicita aclaración respecto al estudio que realiza Signos Distintivos para el registro de una marca.	1
	<b>2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales</b>	Reclamo por el proceso del registro de marca.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Reclamos por el acto administrativo emitido	2
		Reclamo por el proceso de la denuncia.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Reclamos por la demora de su proceso.	3
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Reclamo por inconformidad por el archivo de la demanda presentada.	1
		Reclamo por inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
		Reclamo por falta de pronunciamiento y claridad en la demanda presentada.	1
	<b>4005 Grupo de Trabajo de Calificación</b>	Reclamos por la demora del proceso.	5
		Reclamos por inconformidad con el proceso de su demanda.	4
		Reclamos por inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Reclamos por inconformidad por la inadmisión y el rechazo de la demanda presentada.	2
		Reclamo por el proceso de notificación de su demanda.	1
	<b>4006 Grupo de Trabajo de Secretaría</b>	Reclamo por falta de publicación de un oficio remitatorio.	1
		Reclamo por inconformidad con el proceso de notificación de su demanda.	1
	<b>7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales</b>	Reclamo por la demora de la denuncia.	1
	<b>7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales</b>	Reclamos por inconformidad por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	2
		Reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1
<b>AGOSTO</b>	<b>20 Oficina de Tecnología e Informática</b>	Reclamo por la dificultad para acceder a la plataforma SIC Facilita.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Reclamo por problema con la plataforma de Servicios en Línea.	1
	<b>25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información</b>	Reclamo por la plataforma SIPI.	1
	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Reclamos por la no respuesta de su derecho de petición.	3
		Reclamo por las respuestas emitidas a sus peticiones.	1
		Reclamos por el proceso que adelanto a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Reclamo por el cierre del reclamo que radicó en la plataforma SIC Facilita.	1
		Reclamo por la decisión en su caso de SIC Facilita.	1
		Reclamo por la fecha de chat de su caso de SIC Facilita.	1
		Reclamo por las no respuestas de sus derechos de petición.	1
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Reclamo por falta de pronunciamiento en el trámite que adelantó en la Casa del Consumidor.	1
		Reclamo por el incumplimiento en los horarios de la Casa del Consumidor de Bucaramanga.	1
	<b>3103 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas</b>	Reclamo por la no notificación de su proceso.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Reclamo por no saber si su caso se escaló a la SIC.	1
		Reclamo por la demora en la denuncia de telecomunicaciones.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Reclamos por el proceso de su demanda.	5
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	3
		Reclamos por la demora de su proceso.	2
		Reclamo por los procedimientos que maneja la SIC.	1
		Reclamo por la no notificación de una audiencia.	1
	<b>4005 Grupo de Trabajo de Calificación</b>	Reclamos por la demora de su proceso.	18
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	9
		Reclamos por el proceso de su demanda.	8
		Reclamos por la decisión de su proceso.	2
		Reclamos por el proceso de su demanda.	2
		Reclamo por la no respuesta de su derecho de petición en su demanda.	1
		Reclamo por el rechazo de su demanda.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Reclamo por la demora de su proceso.	1
		Reclamo por el proceso de su demanda.	1
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Reclamos por la demora de su denuncia.	9
		Reclamos por el proceso de la denuncia.	2
		Reclamo por la comunicación emitida en la denuncia presentada.	1
SEPTIEMBRE	20 Oficina de Tecnología e Informática	Reclamo por la plataforma para renovar el código SIC.	1
	24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	Reclamos por la plataforma de servicios en línea.	2
		Reclamo por la no radicación de su queja en la plataforma de la SIC.	1
	25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información	Reclamo por la dificultad para realizar pagos a través de la plataforma de SIPI.	1
	104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Ciudadana manifiesta inconformidad con el proceso de notificación de su denuncia.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Reclamo por el trámite que se realizó al derecho de petición radicado.	1
		Reclamo por fallas en la plataforma.	1
		Reclamo por el proceso realizado a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Reclamo por la respuesta brindada bajo el número de radicado 23-404796.	1
		Reclamo por la no respuesta de su derecho de petición 23-310217.	1
		Reclamo por la no respuesta de su derecho de petición.	1
		Reclamo por la respuesta brindada.	1
		Reclamo por el cierre de su reclamo en la plataforma SIC Facilita.	1
		Reclamo por la atención recibida.	1
		Reclamo por la respuesta brindada.	1
	2004 Grupo de Trabajo de Vía Administrativa	Reclamo por la no respuesta de su derecho de petición en su registro de marca.	1
		Reclamo por el proceso del registro de marca.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Reclamos por la demora en su denuncia de telecomunicaciones.	2
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Reclamos por el proceso de su demanda.	4
		Reclamos por la demora de su proceso.	4
		Reclamo por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Reclamos por la decisión de su proceso.	5
		Reclamos por el proceso de su demanda.	4
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Reclamo por la decisión de su proceso.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Reclamo por falta de pronunciamiento en el incumplimiento de una sentencia.	1
	6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	Reclamo por la negación de un registro de importación.	1
	7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales	Reclamo Ciudadana manifiesta Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>176</b>

#### d) Sugerencias:

A continuación, se describen en detalle las sugerencias recibidas durante el tercer trimestre:

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE SUGERENCIA	TOTAL
JULIO	NO SE RECIBIERON	NO SE RECIBIERON	0
AGOSTO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano está inconforme con la respuesta de su derecho de petición.	1
SEPTIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadana presenta sugerencia por la atención recibida.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>2</b>

#### e) Felicidades:

A continuación, se describen en detalle las felicitaciones recibidas durante el tercer trimestre:

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
JULIO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicidades por la atención prestada.	11
		Felicidades por la atención e información recibió.	8
		Felicidades de ciudadanos anónimos por la atención e información recibida.	5

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitaciones por la atención e información recibió.	4
		Felicitaciones por la atención e información recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	3
		Felicitaciones por la atención recibida.	2
		Felicitación a nuestra Entidad por la excelente prestación del servicio.	1
		Felicitación y agradecimiento a los asesores María De Los Ángeles, Geraldine Mahecha y Andrés Camilo Chávez por la atención brindada a la Asociación Agrícola de Emprendedores Orgánicos del Caribe.	1
		Felicitación por la atención e información recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	1
		Felicitación por la mediación que llevó a cabo la cual fue satisfactoria.	1
		Felicitación y agradecimiento por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Mariluz Muñoz por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención prestada y realiza sugerencia.	1
		Felicitación por la atención prestada y solicita cambio de correo en el sistema.	1
		Felicitación por la atención recibida a través del canal de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	1
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Agradecimiento por seguir con la SIC.	1
		Felicitación y agradecimiento al Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	1
	<b>3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor</b>	Ciudadano radica felicitación por la resolución de su caso.	1
<b>AGOSTO</b>	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Felicitaciones por la atención prestada.	9
		Felicitaciones por la atención e información que recibió.	3
		Felicitaciones anónimas por la atención recibida.	2

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitaciones por la atención e información que recibió.	2
		Felicitaciones a la asesora Johanna Moncada por la atención recibida.	2
		Agradecimiento y felicitación por la gestión realizada en el derecho de petición radicado en nuestra Entidad.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra Entidad por la gestión que realiza y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación para la SIC por la diligencia en sus procesos.	1
		Felicitación por la atención e información recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	1
		Felicitación por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Felicitación a la asesora Diana Muñoz por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Mariluz por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Diego Alexander por la atención recibida.	1
		Felicitación por resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación y agradecimiento por los servicios brindados.	1
		Felicitación por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Felicitación por el buen resultado que ha obtenido en las diferentes denuncias que ha adelantado ante la SIC.	1
		Felicitación anónima a la asesora Mari Luz por la atención brindada.	1
		Felicitación anónima al asesor Carlos por la atención brindada.	1
		Felicitación anónima por la información recibida.	1
		Felicitación anónima por la orientación recibida.	1
		Felicitación anónima de manera general.	1



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación anónima por la atención e información que recibió.	1
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Felicitación y agradecimiento al equipo de rutas que visitó la Unión Antioquia.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Felicitación por el proceso de su denuncia.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Felicitación por la resolución de su caso.	1
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Felicitaciones por la atención prestada.	10
		Felicitaciones a la asesora Johanna Moncada por la atención recibida.	7
		Felicitaciones por la atención e información recibió.	3
		Felicitaciones por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	3
		Felicitaciones al asesor Sergio Rojas Álvarez por la atención recibida.	2
		Felicitación por la atención e información que recibió.	1
		Felicitación por la atención e información recibida.	1
		Felicitación por la información recibida a través del canal de atención chat.	1
		Felicitación a la asesora Linda Ibarra por la atención recibida.	1
		Agradecimiento por el servicio brindado.	1
		Felicitación a la asesora Diana Muñoz por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Isaura por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora María Reyes por la atención recibida.	1
		Felicitación a Paula Andrea Verdugo y a Maria Fernanda Pérez por la atención recibida.	1
Felicitación al asesor Sergio Rene Rojas Álvarez por la atención recibida.	1		



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación para por la atención recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bucaramanga.	1
		Felicitación por la atención e información recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	1
		Felicitación por la atención e información recibió.	1
		Felicitación por la información recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Felicitación, por la atención que recibido a través del canal de atención BackOffice.	1
		Felicitación a la asesora Carolina Salazar Calderón por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Lizeth González por la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Luz Eneida Bermúdez por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Oscar Diaz por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Felicitación por la atención recibida en una casa del consumidor.	1
	<b>3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor</b>	Felicitación por el proceso de su denuncia.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>131</b>

#### IV. ACTOS DE CORRUPCIÓN

La entidad tiene disponible el trámite 164 Denuncias por Actos de Corrupción, a cargo del Grupo de Control Disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar denuncias por actos de corrupción, bajo el trámite 365 Quejas Reclamos y Sugerencias a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano; este grupo al momento de identificarlas procede a realizar el traslado a la dependencia de Control Disciplinario adscrito a la Secretaria General, bajo el trámite 334 o 164, para que realicen su gestión por competencia.

## V. CONCLUSIONES

En el presente trimestre se observa que las Dependencias que presentan el mayor número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones son:

### a) Quejas:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	2	6	4	12	52%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor		4		4	17%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	3			3	13%

### b) Reclamos:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	14	41	12	67	38%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	11	9	10	30	17%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	8	12	9	29	16%

Las inconformidades se presentan en su mayoría por los procedimientos de los diferentes trámites a cargo de la Entidad y los términos para emitir una respuesta de fondo.

### c) Sugerencias:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano		1	1	2	100%

### d) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	42	36	45	123	94%

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	2	1	1	4	3%
<b>3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor</b>	1		1	2	2%

Las felicitaciones que radican los ciudadanos en su mayoría están dirigidas al Grupo de Atención al Ciudadano por la atención recibida en los diferentes canales dispuestos.

**e) Rango de tiempos de respuesta:**

Cantidad de peticiones contestadas	Rango de respuesta al ciudadano
13	0 días
150	1 a 3 días
50	4 a 7 días
26	8 a 11 días
67	12 a 15 días
9	Superiores a 15 días
5	Sin respuesta
14	En trámite
<b>334</b>	<b>Total de peticiones</b>

- f) Se recibieron sugerencias y/o recomendaciones que tienen alcance: **i)** recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (2); **ii)** recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública (0) y **iii)** recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles (0).

**RESPUESTAS OPORTUNAS:** Cabe mencionar que, en aras de procurar una respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de las Dependencias de la Entidad, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano envía reportes diarios de peticiones a las dependencias con los números de radicado que se encuentran pendientes de respuesta.

**MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ**  
**COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Elaboró: Liseth Johana Velandia Sarmiento.  
 Revisó: Mayerly Ramírez Díaz.  
 Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz.

