

## **INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

1

**GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Periodo del informe: 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023**

**Bogotá D.C., 16 de enero de 2024**

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165  
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia  
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con  
el medio ambiente

## INFORMACIÓN GENERAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial – OSCAE, a través del Grupo de trabajo 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”*.

2

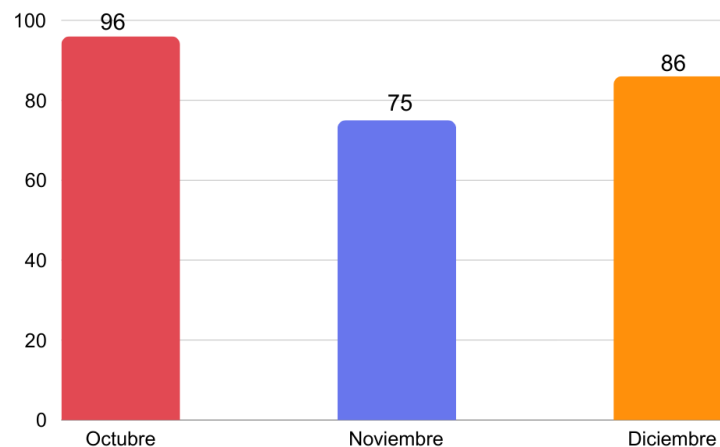
En consecuencia a lo citado, el presente informe consolida de manera trimestral las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – QRSF radicados por el ciudadano a través de los canales de atención disponibles y el sistema de trámites de la Entidad (trámite 365).

A continuación, se relaciona la información de QRSF consultadas para el último trimestre del año 2023.

MES	TOTAL RADICADOS
Octubre	96
Noviembre	75
Diciembre	86
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>

La siguiente gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas con el trámite 365, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, mes a mes:

*Ilustración 1. Número de trámites QRSF (365) recibidos IV trimestre 2023.*



Datos consultados en el Sistema de Trámites de la Entidad durante el último trimestre del año 2023. La consulta es realizada por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano con el trámite 365. Se incluye en la búsqueda todas las dependencias de la SIC.

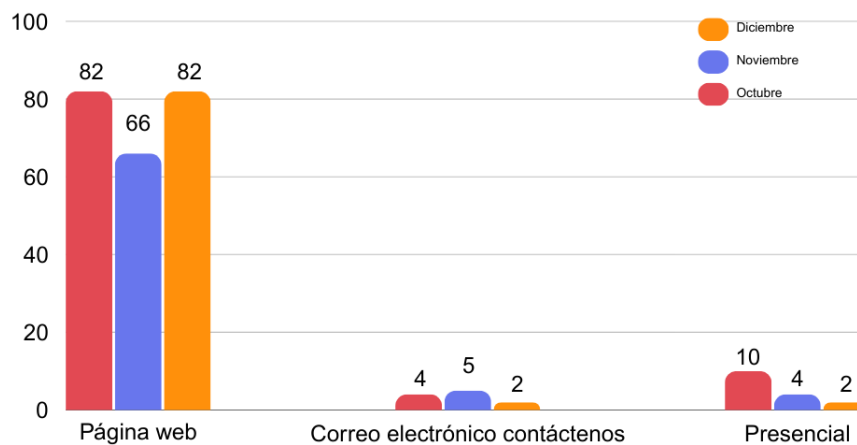
## I. CANALES DE RECEPCIÓN

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

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Página web	82	66	82
Correo Contáctenos	4	5	2
Presencial	10	4	2
<b>Sub Totales</b>	<b>96</b>	<b>75</b>	<b>86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>		

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

Ilustración 2. Número de trámites QRSF (365) recibidos por canal en el IV trimestre 2023.



Durante el periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2023 el canal web se consolida como más utilizado, a través del correo contáctenos (contactenos@sic.gov.co) se recibieron en promedio 3 radicados mensuales; en tanto que, de manera presencial la cantidad se mantuvo estable durante octubre y noviembre disminuyendo para diciembre.

## II. CLASIFICACIÓN

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

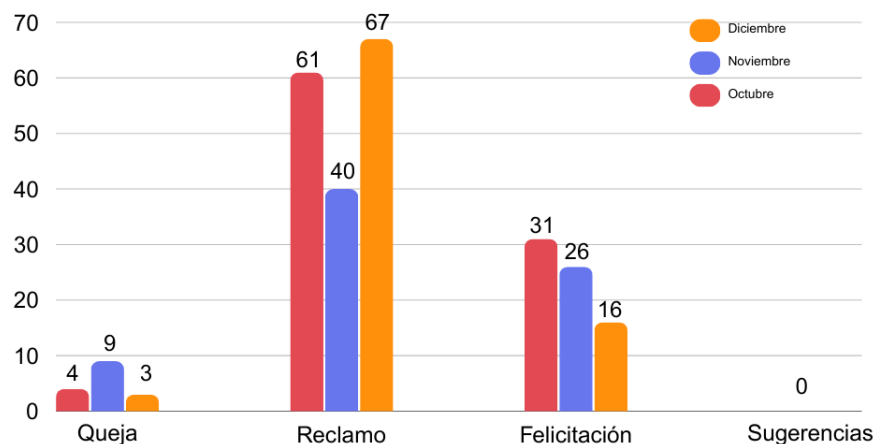
**Sugerencia:** Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

**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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Queja	4	9	3
Reclamo	61	40	67
Felicitación	31	26	16
Sugerencia	0	0	0
<b>Sub Total</b>	<b>96</b>	<b>75</b>	<b>86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>		

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

Ilustración 3. Número de trámites QRSF (365) recibidos por clasificación en el IV trimestre 2023.



Las quejas incrementaron durante el mes de noviembre; por otra parte, los reclamos aumentaron en un porcentaje alto para el mes de diciembre; las felicitaciones continúan



mostrando una cantidad importante durante todo el trimestre pero principalmente en el mes de octubre; por último, se evidencia que no se recibieron sugerencias durante el trimestre.

### III. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS.

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

#### a) Consolidado por dependencias:

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
10 Oficina Asesora Jurídica	2		1	3	1%
11 Grupo de Cobro Coactivo	1		1	2	1%
2010 Dirección de Signos Distintivos	1			1	0%
2020 Dirección de Nuevas Creaciones	1			1	0%
23 Grupo de trabajo de servicios informáticos	1			1	0%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	3	3	2	8	3%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información			4	4	2%
30 Oficina Asesora de Planeación	1		1	2	1%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	2	5	4	11	4%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1	2		3	1%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	4	2	5	11	4%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	9	7	8	24	9%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	27	14	30	71	28%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	1	1	3	5	2%
6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos			1	1	0%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	40	28	21	89	35%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	2	13	5	20	8%



DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>96</b>	<b>75</b>	<b>86</b>	<b>257</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	
OCTUBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por la atención recibida.	1	
		Queja por el proceso realizado a través de la plataforma SIC Facilita.	1	
		Queja por el cierre de los reclamos que ha presentado en la plataforma SIC Facilita.	1	
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Queja en contra de los funcionarios por el pronunciamiento emitido.	1	
NOVIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano manifiesta inconformidad con la información recibida.	2	
		Ciudadano manifiesta inconformidad con el cierre de su reclamo en la plataforma SIC Facilita.	1	
		Ciudadano manifiesta inconformidad con el horario de atención recibido.	1	
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Queja el proceso de la denuncia.	1	
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja en contra en contra de la funcionaria que presta el servicio de atención en el aeropuerto.	1	
		Queja en contra del funcionario por la atención recibida en la Casa del Consumidor.	1	
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Queja por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1	
		Queja en contra de la funcionaria que llevó a cabo la audiencia, toda vez que manifiesta inconformidad con el fallo.	1	
	DICIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano manifiesta su inconformidad con la atención de asesora	1
		3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja en contra de la funcionaria que presta el servicio de atención en el Casa del Consumidor.	1
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor		Queja por el archivo de la demanda y la gestión realizada por la juez.	1	
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>16</b>	



**c) Reclamos:**

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
OCTUBRE	10 Oficina Asesora Jurídica	Persona Anónima manifiesta inconformidad con la respuesta brindada.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad con la demora en la respuesta a su consulta.	1
	11 Grupo de Cobro Coactivo	Reclamo por la multa que le están cobrando.	1
	23 Grupo de trabajo de servicios informáticos	Reclamos por la dificultad que presentan para acceder a las salas virtuales de las audiencias.	1
	24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	Ciudadana manifiesta inconformidad con la página de la SIC a la hora de radicar una denuncia.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la dificultad para acceder al sistema de trámites de la Entidad.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la dificultad para acceder a la plataforma SICERCO.	1
	30 Oficina Asesora de Planeación	Reclamos por el uso indebido de sus datos personales.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadanos manifiestan inconformidad con la información recibida.	2
		Ciudadana manifiesta inconformidad con la respuesta brindada.	2
		Reclamo debido a la dificultad para comunicarse con Latam	1
		Reclamo por la documentación que envío y no se ve reflejada en el expediente.	1
		Ciudadana presenta reclamo en contra de la Entidad manifestando que se negaron a recibir una denuncia y/o PQRS.	1
		Ciudadano manifiesta su reclamo por inconveniente que presentó con taller mecánico	1
		Reclamo indicando que se acercó al punto de atención de Cali y no la atendieron.	1
2010 Dirección de Signos Distintivos	Reclamo por el proceso del registro de marca.	1	
2020 Dirección de Nuevas Creaciones	Ciudadano manifiesta inconformidad con el proceso de su patente.	1	

7

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Reclamo por falta de respuesta al requerimiento solicitado.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Reclamos con el proceso de la denuncia.	1
		Reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Reclamo por el proceso de su demanda.	8
		Reclamo por el proceso de notificación.	1
	<b>4005 Grupo de Trabajo de Calificación</b>	Reclamo por el proceso de su demanda.	14
		Reclamo por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	11
		Ciudadana solicita le brinden respuesta de fondo a la demanda presentada.	1
		Reclamo por la inadmisión de la demanda presentada.	1
	<b>4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento</b>	Ciudadano manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
	<b>7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales</b>	Ciudadano manifiesta inconformidad por las respuestas brindadas a las denuncias presentadas.	1
		Ciudadana manifiesta Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos</b>	Reclamo por el funcionamiento de la página web a la hora de presentar una denuncia.	1
		Ciudadano anónimo presenta reclamo por el funcionamiento de la página web a la hora de presentar una denuncia.	1
		Reclamo por la plataforma de servicios en línea.	1
	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Reclamo en contra de Despegar por el cobro de servicios turísticos	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad por los horarios de atención y los canales de atención telefónica y chat.	1
			Reclamo por el archivo de la denuncia presentada.



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	<b>3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor</b>	Reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Ciudadano manifiesta inconformidad por el acto administrativo emitido.	1
		Reclamo por el proceso de la denuncia.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Ciudadana manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Ciudadana presenta reclamo toda vez que no se realizó la audiencia programada.	1
		Ciudadano anónimo manifiesta inconformidad por la demora en los procesos que se adelantan.	1
	<b>4005 Grupo de Trabajo de Calificación</b>	Ciudadano manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	6
		Ciudadano manifiesta inconformidad con el proceso de su demanda.	3
		Ciudadana manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada y por el uso de su información personal por parte de un grupo de abogados.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con la información brindada y con el proceso de su demanda.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad por el rechazo de la demanda presentada.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad por los tiempos del trámite de la demanda presentada.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
	<b>4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento</b>	Ciudadana manifiesta inconformidad por falta de gestión en la sentencia emitida.	1
	<b>7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales</b>	Ciudadana manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	8
		Ciudadano presenta reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	3
		Ciudadano manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1
<b>DICIEMBRE</b>	<b>10 Oficina Asesora Jurídica</b>	Reclamo por falta de gestión en una petición radicada.	1
	<b>11 Grupo de Cobro Coactivo</b>	Reclamo toda vez que no se ha declarado la prescripción de la acción de cobro coactivo.	1
	<b>24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos</b>	Ciudadano presenta reclamo por el funcionamiento de la página web a la hora de presentar una demanda.	1



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Reclamo por la dificultad para acceder a la página de la Entidad a la hora de presentar una denuncia y/o demanda.	1
	<b>25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información</b>	Ciudadano presenta reclamo por las fallas presentadas en la plataforma SIPI.	3
		Reclamo por fallas en la plataforma SIPI y la información brindada por el asesor.	1
	<b>30 Oficina Asesora de Planeación</b>	Reclamo por un posible uso indebido de sus datos personales en la página de la SIC.	1
	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Ciudadana manifiesta inconformidad por la visualización al derecho de petición radicado.	1
		Ciudadano manifiesta su molestia por supuesto manejo inadecuado de sus datos personales por parte de Avianca	1
		Ciudadano desea retirar denuncia contra almacén	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad toda vez que presentó una queja ante la SIC y no ha tenido solución.	1
		Ciudadano solicita aclaración respecto a la información indicada en el reclamo que radicó en la plataforma SIC Facilita.	1
		Ciudadana manifiesta su inconformidad debido al bloqueo de su cuenta	1
		Ciudadano anónimo presenta reclamo por la imposibilidad para acceder al chat en línea.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Reclamo por el acto administrativo emitido.	2
		Reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1
		Reclamo solicitando celeridad a la denuncia presentada.	1
		Reclamo por omisión por parte de la SIC para hacer cumplir lo emitido en el acto administrativo.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	4
		Reclamo manifestando inconformidad por el proceso que adelantó ante la SIC.	1
		Ciudadano se encuentra inconforma pues afirma que no fue notificado de la citación a una audiencia	1
		Reclamo por la terminación del proceso.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Ciudadano presenta reclamo por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	29
		Reclamo por el rechazo de la demanda y la información brindada vía telefónica.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Reclamo por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
		Reclamo por los inconvenientes presentados para el retiro de un depósito comercial.	1
		Reclamo por omisión por parte de la SIC para hacer cumplir la sentencia emitida.	1
	6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos	Reclamo por la negación de un registro de importación.	1
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Ciudadana presenta reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	4
		Ciudadano presenta reclamo por falta de pronunciamiento en las denuncias presentadas.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>168</b>

11

#### d) Felicitaciones:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
OCTUBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano radica felicitación por la atención e información recibida.	10
		Persona anónima radica felicitación por la atención e información que recibió.	8
		Felicitaciones por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	3
		Felicitaciones por la atención e información recibida en el punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá.	2
		Felicitación por la atención e información que recibió a través del canal de atención chat.	2
		Felicitaciones por la atención recibida.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación y agradecimiento a nuestra Entidad y a la asesora Ángela Ramírez por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor José Antonio Garcés por la atención recibida.	1
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Ciudadana eleva una felicitación a la doctora Lulú Cely Rubiano de la Casa del Consumidor Usaquén.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Agradecimiento por el proceso de su denuncia.	1
		Ciudadana radica felicitación por la atención que recibió.	1
NOVIEMBRE	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Ciudadano radica felicitación por la atención e información recibida.	8
		Ciudadana eleva una felicitación a la asesora Natalia Rocha por la atención recibida.	1
		Ciudadano eleva una felicitación al asesor José Antonio por la atención recibida.	1
		Ciudadano eleva una felicitación a la asesora Mariluz Muñoz por la atención recibida.	1
		Ciudadana eleva una felicitación a nuestra Entidad por la excelente prestación de servicio.	1
		El Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Yopal elevan una felicitación y agradecimiento por la respuesta brindada bajo el número de radicado 23-425099-1.	1
		Ciudadana eleva una felicitación a nuestra Entidad y a la asesora Diana Muñoz por la atención recibida.	1
		Ciudadano eleva una felicitación a la asesora María del Mar Reyes por la atención recibida.	1
		Ciudadana eleva una felicitación al asesor Jeison Soto por la atención recibida.	1
		Ciudadano eleva una felicitación a la herramienta de chat y a la asesora Judy Andrea Guzmán por la atención recibida.	1
		Ciudadana eleva una felicitación por la atención recibida.	1
		Ciudadana eleva una felicitación a la asesora Adriana Cardozo por la atención recibida.	1
		Ciudadana eleva una felicitación y agradecimiento a los asesores Luis Eduardo Acosta y Jhoana Díaz por la atención brindada.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Ciudadana eleva un agradecimiento, toda vez que el reclamo que radicó a través de la plataforma SIC Facilita ha sido resuelto de manera favorable.	1
		Ciudadano eleva una felicitación a la asesora Johanna Moncada por la atención recibida.	1
	<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Ciudadano radica felicitación por la atención e información recibida.	3
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Felicitación y agradecimiento por la resolución Satisfactoria de la demanda presentada.	1
<b>DICIEMBRE</b>	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Ciudadana eleva una felicitación y agradecimiento a la asesora Johanna Moncada por la atención brindada.	2
		Ciudadana eleva una felicitación y agradecimiento por la atención recibida.	2
		Ciudadano eleva una felicitación a la Superintendencia por su excelente trabajo.	1
		Ciudadana eleva una felicitación a la Dra. Paola Andrea Mejía por la información brindada.	1
		Ciudadano eleva una felicitación y agradecimiento por la prestación del servicio que brinda la Entidad.	1
		Ciudadana eleva una felicitación y agradecimiento por resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Ciudadana informa que fue resuelta su reclamación de manera favorable con la empresa Falabella, así mismo, eleva un agradecimiento por la atención brindada.	1
		Ciudadano anónimo eleva una felicitación a la asesora Diana Chávez por la atención brindada.	1
		Ciudadana eleva una felicitación y agradecimiento a las asesoras Diana Chávez y Amparo Rodríguez por la atención brindada.	1
		Ciudadano eleva una felicitación a nuestra Entidad y a la mediadora Slendy Johanna López Hernández por la atención recibida.	1
		Ciudadana eleva un agradecimiento a la asesora Mayra Salazar por la atención brindada.	1
		<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>	Felicitación a la Casa del Consumidor por su servicio brindado a la comunidad de bajos recursos.

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Ciudadano anónimo radica felicitación por la excelente atención al Dr. Henry Díaz y a Xiomara Uribe.	1
		Ciudadano anónimo radica felicitación al Dr. Henry Díaz y de la Súper Salud a Xiomara Uribe por la excelente atención.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>73</b>

14

#### 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 posibles actos de corrupción, bajo el trámite 365 Quejas Reclamos y Sugerencias a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano; este Grupo al identificarlas procede a realizar el traslado a la dependencia de Control Disciplinario Interno bajo el trámite 334 o 164, para que realicen la gestión por competencia.

Durante el último trimestre del año 2023 se recibió una petición bajo el trámite 365 Quejas Reclamos y Sugerencias en la cual se manifiesta la posibilidad de un acto de corrupción, por tal motivo se realizó el correspondiente traslado al Grupo de Control Disciplinario para las acciones pertinentes.

Mes	Cantidad
Noviembre	1

#### V. CONCLUSIONES

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

##### a) Quejas:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	3	4	1	8	50,00%
<b>3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor</b>		2	1	3	18,75%
<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>		2	1	3	18,75%



DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales		1		1	6,25%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1			1	6,25%

15

### b) Reclamos:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	27	14	30	71	42,26%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	9	4	7	20	11,90%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	2	12	5	19	11,31%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	9	2	7	18	10,71%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	2	2	5	9	5,36%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos	3	3	2	8	4,76%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	1	1	3	5	2,98%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información			4	4	2,38%
10 Oficina Asesora Jurídica	2		1	3	1,79%
11 Grupo de Cobro Coactivo	1		1	2	1,19%
30 Oficina Asesora de Planeación	1		1	2	1,19%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor		2		2	1,19%
6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos			1	1	0,60%
2010 Dirección de Signos Distintivos	1			1	0,60%



DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
23 Grupo de trabajo de servicios informáticos	1			1	0,60%
2020 Dirección de Nuevas Creaciones	1			1	0,60%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	1			1	0,60%

16

### c) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	28	22	13	63	86,30%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	1	3	3	7	9,59%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	2			2	2,74%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor		1		1	1,37%

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.

Las felicitaciones recibidas mayormente están dirigidas al Grupo de Atención al Ciudadano por la atención recibida a través de los diferentes canales y servicios de que dispone la Entidad.

### d) Rango de tiempos de respuesta:

Cantidad de peticiones contestadas	Rango de respuesta al ciudadano
0	0 días
74	1 a 3 días
63	4 a 7 días
43	8 a 11 días
50	12 a 15 días
23	Superiores a 15 días
4	En trámite
<b>257</b>	<b>Total peticiones</b>





- e) Se recibieron sugerencias y/o recomendaciones que tienen alcance: i) recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (0); 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).

**SIPI – OFICINA VIRTUAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL:** Los ciudadanos tienen a disposición la oficina virtual SIPI para gestionar su portafolio de propiedad industrial, en el cual también pueden radicar Derechos de Petición, es importante mencionar que en el SIPI no se evidencia la clasificación de QRSF, razón por la cual para elaborar el presente informe solo se utiliza como insumo la información registrada y radicada por los ciudadanos a través del Sistema de Trámites de la Entidad.

**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 alertas periódicas (memorando o correos electrónicos), recordando los números de radicados que se encuentran pendientes de respuesta.

Finalmente, las dependencias deben generar controles efectivos y eficientes en el marco de su operación para evitar la materialización del riesgo *“Incumplimientos legales al no dar respuesta en los términos de Ley - Posibilidad de afectación reputacional y económica por presentación de quejas, reclamos y tutelas por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, debido a respuestas emitidas por las dependencias de la SIC, por fuera de los términos establecidos en la Ley, de acuerdo a cada tipo de petición”*.

## PAOLA ANDREA MEJIA HOYOS COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboró: María Helena Penagos Garzón.  
Aprobó: Paola Andrea Mejía Hoyos.

