

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 2022

Bogotá D.C., 16 de enero de 2023

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 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”.

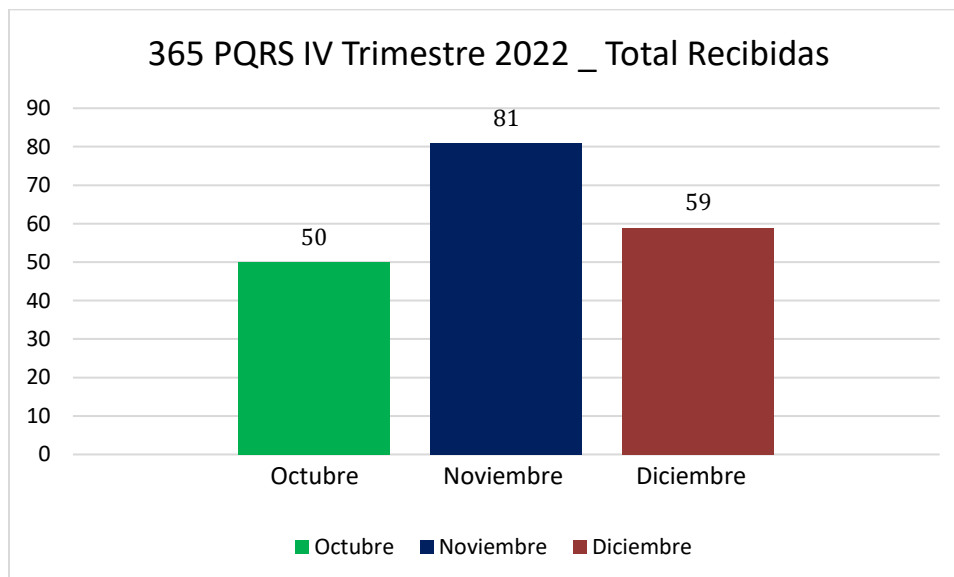
2

El presente informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022.

La siguiente es la distribución de los radicados de los 3 meses:

MES	TOTAL RADICADOS
octubre	50
noviembre	81
diciembre	59
TOTAL	190

La 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:



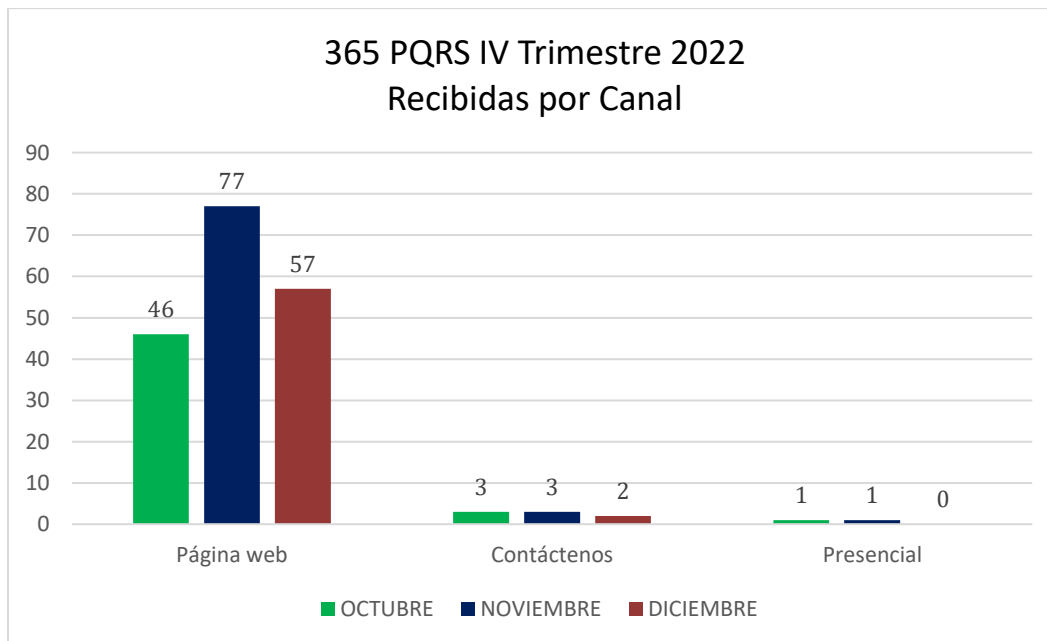
I. CANALES DE REPCIÓN

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	46	77	57
Correo Contáctenos	3	3	2
Presencial	1	1	0
Sub Totales	50	81	59
TOTAL	190		

3

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



Durante el periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2022, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron los electrónicos.

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.

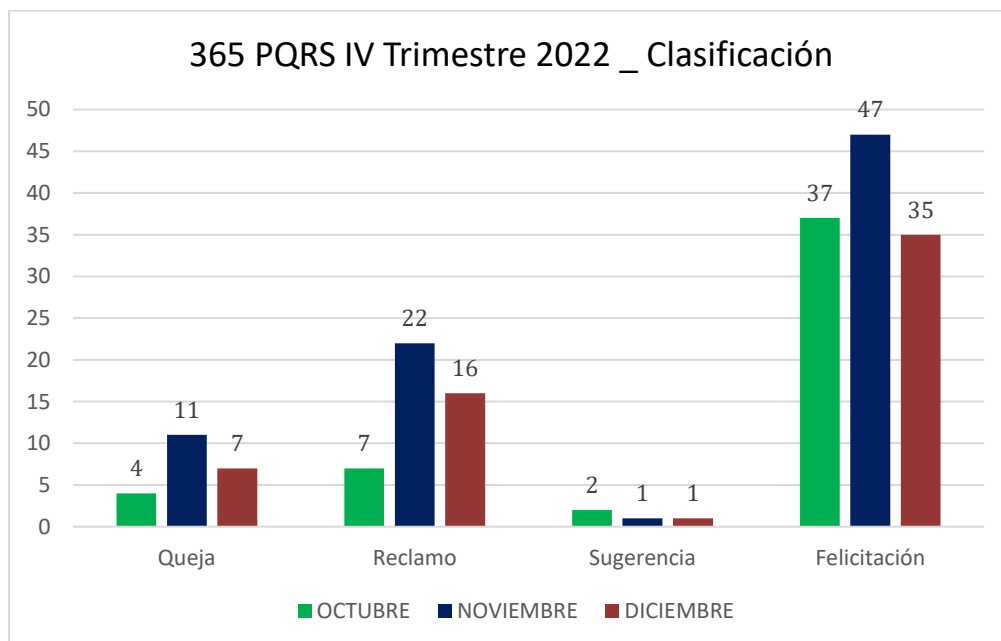
Reclamo: Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

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	11	7
Reclamo	7	22	16
Sugerencia	2	1	1
Felicitación	37	47	35
Sub Total	50	81	59
TOTAL	190		

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



Para el mes de noviembre se observa un porcentaje alto en cuanto a las quejas en comparación con los octubre y diciembre; los reclamos aumentaron en el mes noviembre en comparación con el mes de octubre; las felicitaciones aumentaron para el mes de noviembre; en cuanto a las sugerencias se evidencian cuatro (4) radicaciones en 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			1	1	1%
11 Grupo de Cobro Coactivo	1		2	3	2%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos.		2		2	1%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información.			3	3	2%
30 Oficina Asesora de Planeación		1		1	1%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	40	49	37	126	66%
73 Grupo de Trabajo de Comunicación	1			1	1%
103 Grupo de Control Disciplinario Interno	1	2		3	2%
104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones		1	1	2	1%
130 Dirección Financiera			1	1	1%
2010 Dirección de Signos Distintivos			1	1	1%
2015 Grupo de Trabajo de Inscripción al Registro		1		1	1%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	1	4	1	6	3%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor		2	2	4	2%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	1	2	2	5	3%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	3	9	5	17	9%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	1	3	1	5	3%
4006 Grupo de Trabajo de Secretaría		1		1	1%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento			1	1	1%

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	1			1	1%
6102 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal		1		1	1%
7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales		2		2	1%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.		1	1	2	1%
TOTAL GENERAL	50	81	59	190	100%

b) Quejas:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
OCTUBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención presencial.	1
		Inconformidad con la radicación de su queja con el proveedor Payu.	1
	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Ciudadana solicita se inicie investigación disciplinaria a la funcionaria.	1
NOVIEMBRE	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja por la atención recibida en la Casa del Consumidor de Villavicencio.	1
		Inconformidad con la atención recibida en la Casa del Consumidor de Ibagué.	1
		Inconformidad con la atención recibida en una Casa del Consumidor.	1
		Inconformidad con la atención recibida en la Casa del Consumidor de Popayán.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Inconformidad con un asesor de la SIC toda vez que no le brindó la información correcta entorpeciendo el debido proceso y ahora se encuentra perjudicado.	1
		Queja por la información y atención brindada por parte de una asesora.	1
		Queja con el chat de mediación que se llevó a cabo a través de la plataforma SIC Facilita.	1
	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Inconformidad con la radicación de su denuncia.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
		Queja en contra de los funcionarios por negligencia y falta de rigurosidad frente a sus actuaciones.	1
	4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	Inconformidad con la atención recibida en el proceso de su demanda.	1
DICIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con el proceso llevado a cabo a través de la plataforma SIC Facilita.	1
		Inconformidad con la atención recibida en el punto de atención presencial en Bogotá.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención Chat.	1
	11 Grupo de Cobro Coactivo	Inconformidad con el radicado N° 22-5730-25 que se encuentra en el Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, así mismo, manifiesta inconformidad por la información brindada a través de la línea telefónica.	1
		Inconformidad por la comunicación emitida en relación con un pago por parte de la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, así mismo, solicita paz y salvo de la obligación.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	Inconformidad con la atención recibida en la casa del consumidor de la ciudad de Barranquilla.	1
TOTAL GENERAL			22

c) Reclamos:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
OCTUBRE	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Por inconformidad con la demora en la solución de su demanda.	2
		Por inconformidad con el proceso de la demanda.	1
	11 Grupo de Cobro Coactivo	Ciudadana presenta reclamo por un presunto embargo injustificado.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad con la solicitud de subsanación de la demanda.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad por presunta violación al debido proceso.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal		
NOVIEMBRE	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Reclamos con la demora en la resolución de la demanda	4
		Reclamos por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Inconformidad con la demora en la resolución de su demanda.	1
		Inconformidad por demora en la demanda presentada.	1
		Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
	24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos.	Reclamo por inconvenientes presentados con la plataforma SIMEL.	1
		Reclamo en relación con la descarga de un certificado de sanción a través de servicios en línea.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.	Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
		Inconformidad con la radicación de su denuncia	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
		Reclamo por la respuesta a la demanda presentada bajo el número de radicado 22-308813.	1
	30 Oficina Asesora de Planeación	Reclamo por falta de cumplimiento a la protección de sus datos personales.	1
	104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Inconformidad por la notificación electrónica del acto administrativo, toda vez que no fue posible consultar la resolución.	1
	2015 Grupo de Trabajo de Inscripción al Registro	Inconformidad por la renovación de un registro de marca, de igual manera solicita le aclaren el costo total.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad con la respuesta brindada en su denuncia.	1
6102 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal	Inconformidad con la plataforma para reportar instrumentos de reparación.	1	
7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales	Reclamo por falta de Competencia por parte de la SIC en relación con las denuncias presentadas.	1	
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Reclamo por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1	
DICIEMBRE	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Por inconformidad con el proceso de su demanda.	2
		Inconformidad con la decisión emitida en la demanda presentada.	1
		Incomodidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
	25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información.	Por inconformidad con la solicitud de antecedentes marcarios.	2

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Por inconformidad con la dificultad para radicar la denuncia.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.	Inconformidad frente a la comunicación emitida en la denuncia presentada.	1
		Inconformidad por la respuesta emitida.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.	Inconformidad con la radicación de la denuncia.	1
		Inconformidad con el proceso de su denuncia.	1
	10 Oficina Asesora Jurídica	Ciudadana solicita le aclaren la información respecto al tiempo de la demanda presentada.	1
	104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Inconformidad por indebida notificación.	1
	130 Dirección Financiera	Inconformidad con el cumplimiento de la demanda.	1
	2010 Dirección de Signos Distintivos	Inconformidad con el proceso del registro de marca	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad por la notificación de la demanda presentada.	1
TOTAL GENERAL			45

d) Sugerencias:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE SUGERENCIA	TOTAL
OCTUBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadana sugiere cambiar la burocracia que ejerce la Entidad.	1
	73 Grupo de Trabajo de Comunicación	Ciudadana presenta sugerencia en cuanto a las capacitaciones virtuales.	1
NOVIEMBRE	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Sugerencia por el límite de horario para la radicación de demandas virtuales.	1
DICIEMBRE	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Ciudadana sugiere que el procedimiento de la demanda sea más sencillo.	1
TOTAL GENERAL			4

e) Felicitaciones:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
OCTUBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitación por la atención brindada.	z

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación a la asesora Mayra Salazar por la atención brindada.	1
		Felicitación a la asesora Karen Cantillo por la atención brindada.	1
		Felicitación por la atención recibida a través del canal de chat.	1
		Felicitación y agradecimiento a la asesora Mayra Salazar por el servicio brindado.	1
		Felicitación y agradecimiento al asesor Ernesto Chacón por el servicio brindado.	1
		Felicitación y agradecimiento a la asesora Mayra Salazar por el servicio brindado.	1
		Felicitación por la asesoría brindada.	1
		Felicitación al asesor Pedro Julio Moreno Garzón por la calidad del servicio brindado.	1
		Felicitación a la asesora Yudy Alexandra Arias Hernández por el servicio brindado.	1
		Ciudadana expresa una felicitación por la atención recibida.	1
		Ciudadano expresa una felicitación por los servicios brindados.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	La Secretaría Distrital De Gobierno expresa una felicitación a la Casa del Consumidor Ciudad Bolívar.	1
NOVIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Agradecimientos por el servicio recibido.	28
		Agradecimientos por la atención recibida a través de la plataforma SIC Facilita.	4
		Agradecimientos por la atención recibida a través del canal de atención chat.	2
		Ciudadana manifiesta agradecimiento por la atención recibida en el punto de atención presencial.	1
		Felicitación a la Entidad.	1
		Felicitación a la asesora Andrea Guzmán por el servicio brindando.	1
		Felicitación a la asesora Mayra Salazar por el servicio brindando.	1
		Felicitación a nuestra Entidad y a las asesoras Yulieth Montes De Oca y Mayra Salazar por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Pedro Julio Moreno por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento a la asesora Linda Katherine Ibarra por el servicio brindado.	1

10

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación y agradecimiento a los asesores Johanna Milena Díaz y Luis Eduardo Acosta por el acompañamiento y el servicio brindado.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra asesora Yennifer Carvajal por el servicio brindado.	1
		Agradecimiento por el servicio recibido a través del canal de atención chat.	1
		Agradecimiento por la atención recibida por parte de la orientadora jurídica.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Agradecimiento por el servicio recibido	1
	7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales	Felicitación por la gestión y atención brindada a la funcionaria Mireya de la Delegatura para la Protección de Datos Personales.	1
DICIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Agradecimientos por el acompañamiento recibido a través de la plataforma SIC Facilita.	22
		Agradecimientos por la orientación recibida a través del canal de atención del Chat.	4
		Felicitaciones por la atención recibida.	2
		Agradecimiento por el acompañamiento que recibió en su solicitud.	1
		Agradecimiento por el servicio recibido.	1
		Agradecimiento por la orientación y atención recibida a través del punto de atención presencial en Bogotá.	1
		Agradecimiento por el servicio recibido a través del canal de atención telefónico.	1
		Felicitación por la asesoría recibida.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Agradecimiento con el proceso de su demanda.	1
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales	Felicitación por el proceso de su denuncia.	1
TOTAL GENERAL			119

11

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 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 reclamos, quejas y felicitaciones son:

12

a) Quejas:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	3	4	4	11	50%
3003 Grupo de trabajo de apoyo a la red nacional de protección al consumidor		4		4	18%
11 Grupo de Cobro Coactivo			2	2	9%

b) Reclamos:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	3	9	4	16	36%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.		2	2	4	9%
25 Grupo de Trabajo de Sistemas de Información.			3	3	7%

c) Sugerencias:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	1			1	25%
73 Grupo de Trabajo de Comunicación	1			1	25%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación		1		1	25%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor			1	1	25%

d) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	36	45	33	114	96%

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.

Se recibieron sugerencias y/o recomendaciones que tienen alcance: i) recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (4); 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).

13

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

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 memorandos periódicos, recordando 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: Juan Carlos Acosta – Mayerly Ramírez
Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz