

## 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 julio al 30 de septiembre de 2022

**Bogotá D.C., octubre 06 de 2022**

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”.

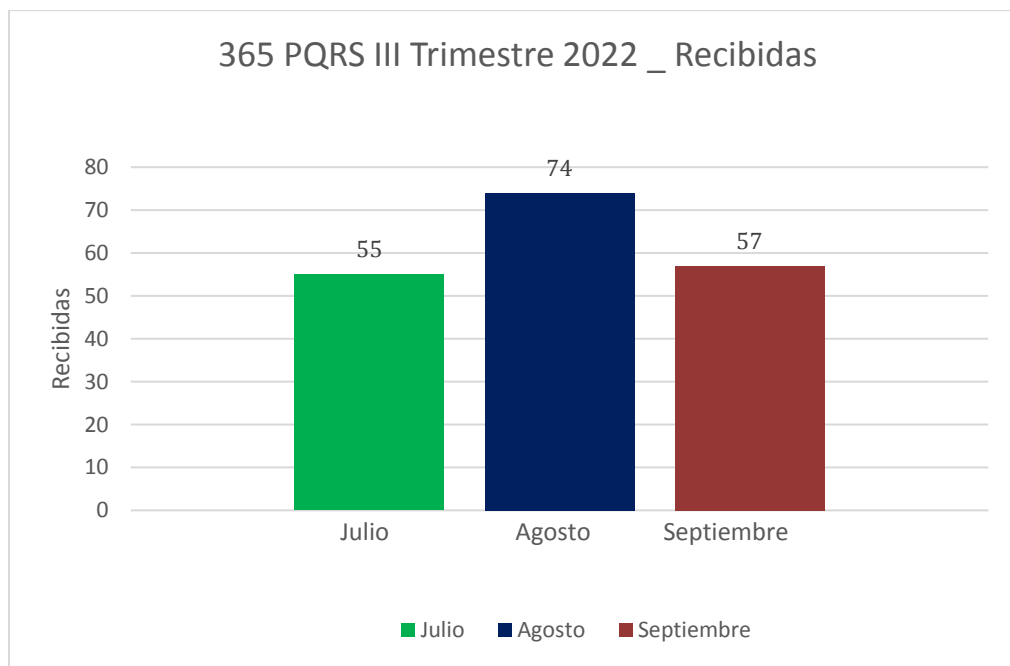
2

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 julio, agosto y septiembre de 2022.

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

MES	TOTAL RADICADOS
Julio	55
Agosto	74
Septiembre	57
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>

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:



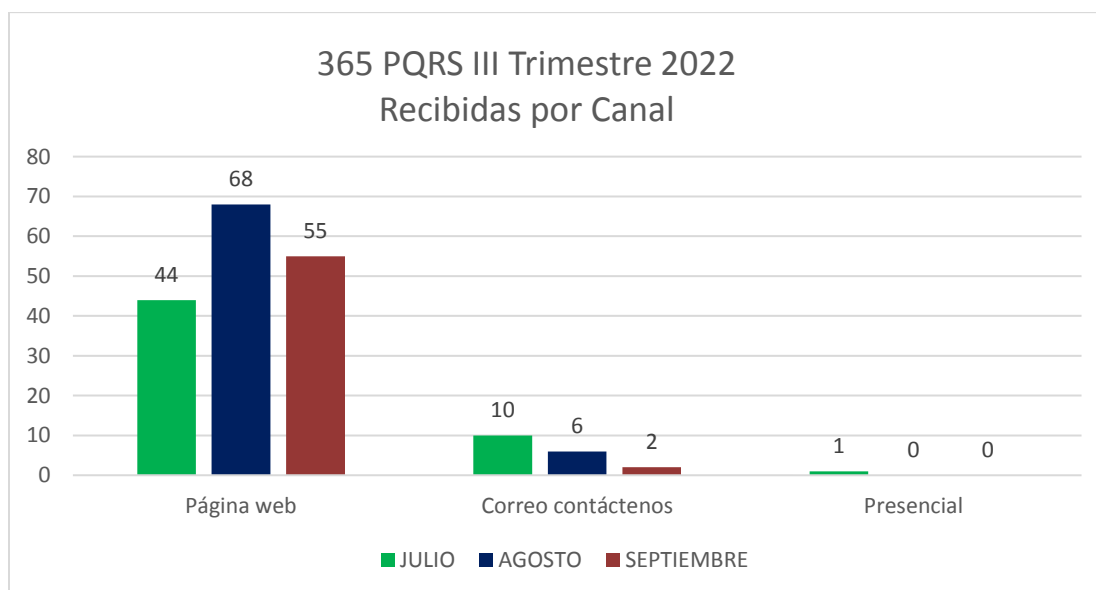
## I. CANALES DE REPCIÓN

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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Página web	44	68	55
Correo Contáctenos	10	6	2
Presencial	1	0	0
<b>Sub Totales</b>	<b>55</b>	<b>74</b>	<b>57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>		

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 julio, agosto y septiembre 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.

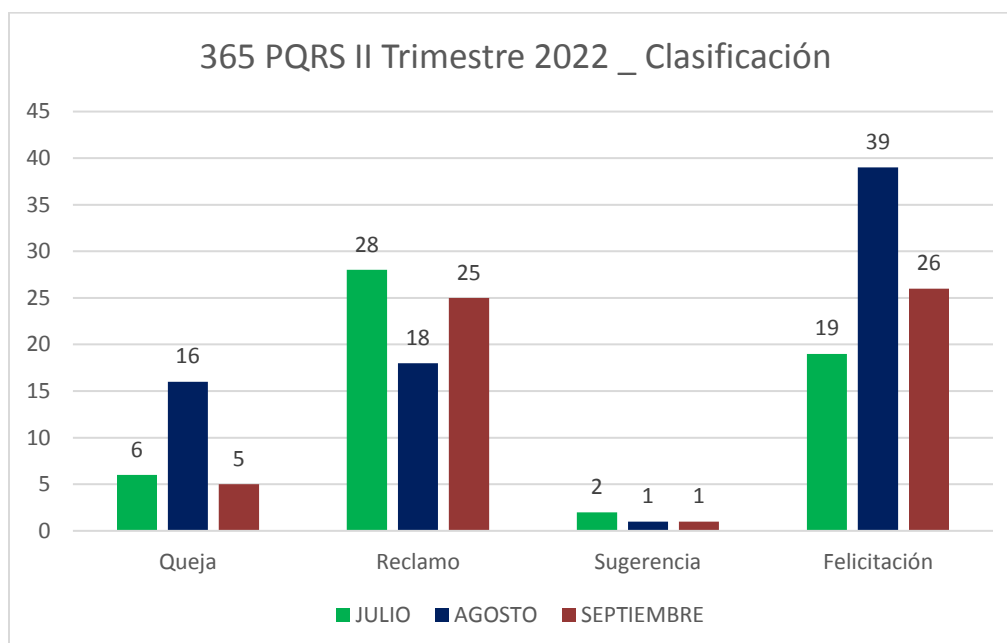
**Reclamo:** Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

**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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Queja	6	16	5
Reclamo	28	18	25
Sugerencia	2	1	1
Felicitación	19	39	26
<b>Sub Total</b>	<b>55</b>	<b>74</b>	<b>57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>		

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



Para el mes de agosto se observa un porcentaje alto en cuanto a las quejas en comparación con los meses de julio y septiembre; los reclamos disminuyeron en el mes agosto en comparación con el mes de julio; las felicitaciones aumentaron en un porcentaje alto para el mes de agosto; 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
10 Oficina Asesora Jurídica	1	1		2	1%
11 Grupo de Cobro Coactivo	2	2		4	2%
20 Oficina de Tecnología Informática		1		1	1%
24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos.			1	1	1%
30 Oficina Asesora de Planeación	1	1		2	1%
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	21	44	30	95	51%
103 Grupo de Control Disciplinario Interno		1	1	2	1%
130 Dirección Financiera			1	1	1%
2015 Grupo de Trabajo de Inscripción al Registro		1		1	1%
2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales.	1			1	1%
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	4	1		5	3%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1	1	1	3	2%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	1	2		3	2%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	10	11	8	29	16%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	6	4	7	17	9%
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	1	3	2	6	3%
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%

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
7200 Dirección de Habeas Data	1			1	1%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	3	1	6	10	5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>55</b>	<b>74</b>	<b>57</b>	<b>186</b>	<b>100,0</b>

**b) Quejas:**

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
JULIO	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja en contra de los funcionarios Andrés Angulo y Franco Castellanos de la Casa del Consumidor de Ciudad Bolívar por la orientación y atención brindada.	1
		Queja en contra del conductor del bus de la Red Nacional de Protección al Consumidor, por el comportamiento agresivo que presentó, toda vez que al parecer conducía en estado de embriaguez.	1
		Queja en contra de un funcionario del punto de atención de la ciudad de Popayán, toda vez que se negó a recibir un documento.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano presenta queja por un embargo que realizó la Superintendencia de Industria y Comercio, así mismo, manifiesta que realizó el pago una cuenta que le brindaron a través de la línea de atención.	1
		Queja en contra del asesor Óscar Díaz por la atención recibida.	1
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Queja por la actuación inapropiada por parte de la juez en la intervención del proceso.	1	
AGOSTO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Por inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	4
		Por inconformidad con el avance de su proceso, así mismo, por la atención recibida por parte de un asesor de la ciudad de Bucaramanga.	1
		Por inconformidad con la situación presentada en la atención de nuestro centro de llamada.	1
		Por la información brindada a través de la línea telefónica.	1
		Ciudadano solicita se realice un análisis de la interacción que llevó a cabo en el canal del chat con la asesora Heidy Daniela Patiño Rojas.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal Videollamada.	1
		Por inconformidad con la información recibida.	1
	20 Oficina de Tecnología e Informática	Inconformidad con la página para radicar una queja en contra de Movistar.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Inconformidad por la falta de pronunciamiento en la demanda presentada, por tanto, solicita que se adelante las actuaciones en calidad de control interno.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Inconformidad con la atención recibida en la Casa de la Participación de Suba.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad con el funcionario que inadmitió la demanda presentada.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Inconformidad con el incumplimiento de la sentencia en el proceso de la demanda.	1
SEPTIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por la atención recibida, solicita que se capacite a todo el personal sobre servicio, que no le soliciten el número de documento en las interacciones, al igual expresa inconformidad por la solicitud de datos para la atención.	1
		Inconformidad con la información recibida a través del canal de atención videollamada.	1
		Inconformidad con la respuesta brindada.	1
	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Ciudadano solicita investigación a los funcionarios involucrados en la respuesta emitida bajo el número del asunto: 22-282829.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Ciudadano manifiesta inconformidad por el rechazo de la demanda.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>27</b>

7

### c) Reclamos:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
JULIO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	6
		Por inconformidad con lo emitido en el AUTO NÚMERO 73615 DE 2022 "Por el cual se prorroga el término para resolver la instancia y se dictan otras.	1
		Por inconformidad por la terminación del proceso.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Por inconformidad por el rechazo en la demanda presentada.	3
		Por inconformidad por la falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Por inconformidad por la inadmisión de las demandas presentadas.	1



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	7201 Grupo De Trabajo De Tratamiento de Datos Personales	Por inconformidad por la falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	2
		Por inconformidad por la respuesta brindada.	1
	11 Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	Por levantamiento de medidas cautelares del proceso toda vez se había ordenado la terminación y el archivo del Cobro Coactivo.	1
		Por inconformidad con el proceso de cobro coactivo que se adelanta.	1
	10 Oficina Asesora Jurídica	Por inconformidad con la respuesta a la consulta realizada.	1
	2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales.	Por inconformidad por la falta de pronunciamiento en la solicitud de modificación de la titularidad de una marca registrada.	1
		Por vulneración de Intimidad y violación a la protección de datos personales.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Por la prestación del servicio de atención al ciudadano en la ciudad de Sincelejo.	1
		Por inconformidad frente a las instrucciones de las cartas digitales en restaurantes.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Por el archivo de la denuncia presentada.	1
		Por negligencia al seguimiento que se le ha dado a su demanda presentada, donde solicita darle continuidad al cumplimiento de la sentencia proferida a su favor.	1
	6100 Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Por inconformidad frente a un aviso de cobro en relación con una sanción impuesta.	1
		Por inconformidad por falta de acompañamiento en el restablecimiento de su derecho al habeas data vulnerado.	1
	AGOSTO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Por inconformidad con el proceso de la demanda.
Por inconformidad por la falta de pronunciamiento en la demanda presentada.			2
Por inconformidad con la decisión proferida en la audiencia.			1
Por inconformidad con la solicitud de autorización que realizó para la devolución de un depósito judicial			1
4005 Grupo de Trabajo de Calificación		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
		Inconformidad por el rechazo de la demanda presentada.	1
		Inconformidad por la inadmisión de la demanda presentada.	1
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento		Por inconformidad con el incumplimiento de la sentencia en el proceso de la demanda.	1
		Inconformidad con la SIC por la falta de gestión en la demanda presentada en cuanto al incumplimiento por parte de almacenes Éxito.	1
			Por un embargo que efectuó la SIC.



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
	<b>11 Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo</b>	Por inconformidad con la decisión tomada en relación con una multa.	1
	<b>10 Oficina Asesora Jurídica</b>	Por inconformidad toda vez que no ha obtenido respuesta del radicado 22-300905.	1
	<b>2015 Grupo de Trabajo de Inscripción al Registro.</b>	Por inconformidad toda vez que por parte de SIPI no le han realizado la devolución de un dinero.	1
	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Por inconformidad con la respuesta brindada bajo el número de radicado 22-294215-1.	1
SEPTIEMBRE	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Por inconformidad con el proceso de la demanda.	3
		Por inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	2
		Ciudadana solicita una explicación por demora en el fallo de la demanda presentada.	1
		Inconformidad con el fallo emitido y la falta de notificación en la demanda presentada.	1
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
	<b>4005 Grupo de Trabajo de Calificación</b>	Inconformidad con el proceso de la demanda.	3
		Inconformidad por el rechazo de la demanda presentada.	1
		Reclamo por fecha de radicación en la subsanación de la demanda presentada.	1
		Inconformidad con el rechazo de la demanda presentada.	1
	<b>7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos de Personales.</b>	Por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	4
		Ciudadano manifiesta inconformidad por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada y la digitalización de la misma, de igual manera, por la falta de respuesta en la consulta elevada a la Oficina Asesora Jurídica.	1
		Inconformidad con el proceso de la denuncia.	1
	<b>4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento</b>	Por falta de respuesta a la demanda presentada.	1
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
	<b>24 Grupo de Trabajo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos.</b>	Dificultad para acceder a la plataforma de servicios en línea.	1
<b>130 Dirección Financiera</b>	Inconformidad con la autorización para la devolución de un depósito judicial.	1	
<b>3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.</b>	Ciudadano manifiesta inconformidad por falta de respuesta a la denuncia presentada bajo el número de radicado 22-87457, así mismo, solicita el historial de lo que reposa a su nombre en la Entidad.	1	
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>71</b>

**d) Sugerencias:**

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
JULIO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Ciudadana sugiere informar periódicamente sobre las peticiones presentadas, toda vez que radicó una demanda y no tiene conocimiento del avance del trámite.	1
		Ciudadano sugiere que las visitas por parte del Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Metrología Legal se realicen en horarios que permitan cumplir la jornada laboral ordinaria de la empresa que visitan	1
AGOSTO	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Se realizó gestión de llamada con la finalidad de aclarar a que formularios hace referencia el ciudadano en la petición, donde informó que a la hora de radicar denuncias (telecomunicaciones) o demandas los formularios son complejos, por tanto, de traslada como sugerencia con la finalidad de validar la complejidad de los formularios que hace alusión.	1
SEPTIEMBRE	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad por la dificultad para acceder al canal de atención chat.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>4</b>

10

### e) Felicitaciones:

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	Agradecimiento por el servicio prestado.	1
		Agradecimiento por el servicio prestado a través de la herramienta SIC Facilita, ya que su reclamo fue resuelto de manera favorable.	1
		Felicitación a nuestra Entidad y al asesor Christian José Riaño Rodríguez por la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento por la mediación que se llevó a cabo y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación a nuestra Entidad por la labor que ejerce, la eficiencia de la plataforma digital, la disposición del recurso humano y resolver sus requerimientos de manera favorable.	1
		Agradecimiento por el servicio prestado, y manifiesta haber resuelto su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación a la asesora Johana por la atención recibida.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación por la claridad en la información y la atención recibida.	1
		Felicitación por la orientación en la información para la presentación de una demanda.	1
		Agradecimiento a nuestra asesora María Teresa por la orientación brindada y la atención recibida.	1
		Agradecimiento por la orientación brindada a través de uno de nuestros asesores.	1
		Felicitación a nuestra Entidad, y de igual manera un agradecimiento al mediador Sergio Andrés Bejarano Castillo por la excelente gestión.	1
		Felicitación a nuestro asesor Pedro Moreno Garzón por la atención recibida.	1
		Agradecimiento a nuestra mediadora Natalia Valenzuela García por la atención recibida.	1
		Agradecimiento por la orientación brindada.	1
		Agradecimiento a nuestro asesor Pedro por el servicio brindado.	1
		Felicitación por la atención brindada.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra asesora Andrea Guzmán por la atención brindada.	1
<b>AGOSTO</b>	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Felicitaciones por la atención recibida.	12
		Felicitaciones por la atención recibida a través del canal de atención presencial.	2
		Agradecimientos por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	2
		Ciudadana expresa un agradecimiento por la orientación y la atención recibida por parte de nuestra Entidad.	1
		Agradecimiento por la orientación y la atención recibida por parte de nuestra Entidad.	1
		Felicitación a nuestra asesora Andrea Guzmán por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Sergio Rojas por la atención brindada y resolver su reclamo con la empresa Movistar de manera favorable.	1
		Agradecimiento por la agilidad en la respuesta y la atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Yohana por la atención recibida.	1
		Ciudadano anónimo expresa una Felicitación a nuestra Entidad.	1
		Ciudadano anónimo expresa una Felicitación a una de nuestras asesoras por la atención brindada.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Ciudadano expresa un agradecimiento a nuestra asesora Johanna Moncada por la atención recibida.	1
		Ciudadano expresa una Felicitación a nuestra asesora Diana Rocío Montes Cohecha por ser una excelente profesional y su amplio conocimiento.	1
		Ciudadano expresa una Felicitación a nuestra mediadora Diana Carolina Argüello Navas toda vez que gracias a su profesionalismo resolvió su reclamo de manera favorable.	1
		Ciudadano expresa una Felicitación a nuestro asesor Pedro Moreno Garzón por la información y el servicio brindado.	1
		Ciudadano expresa una Felicitación al asesor Pedro por la atención brindada.	1
		Ciudadano expresa una Felicitación por la atención y la asesoría brindada.	1
		Ciudadano expresa una Felicitación por la mediación exitosa que llevó a cabo con la mediadora Carolina Arguello.	1
		Felicitación con la atención recibida a través del canal de atención telefónico.	1
		Felicitación por la atención recibida a través del canal chat.	1
		Felicitación por la atención recibida.	1
	<b>4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor</b>	Felicitación y agradecimiento por el servicio brindado con relación a los inconvenientes presentados con la aerolínea LATAM.	1
	<b>30 Oficina Asesora de Planeación</b>	Ciudadana expresa una felicitación y agradecimiento por la corrección de sus datos personales.	1
	<b>3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor</b>	Felicitación por la atención recibida por parte de la doctora Paola Andrea Pérez Banguera.	1
	<b>3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones</b>	Felicitación y agradecimiento por el servicio brindado en relación con los inconvenientes presentados con el operador Wom.	1
	<b>7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales</b>	Ciudadano expresa una felicitación a los funcionarios Santiago Ospina, Juan Rodríguez y Claudia Viviana García por realizar sus funciones de manera expedita y en el cumplimiento de la ley.	1
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano</b>	Felicitaciones por la atención recibida.	18
		Felicitación a la herramienta sic facilita por su excelente servicio y atención recibida.	1
		Felicitación a la asesora Yeni por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Juan Alberto por la atención recibida.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación al asesor Pedro Moreno Garzón por su excelente prestación de servicio.	1
		Felicitación y agradecimiento por el servicio brindado.	1
		Felicitación a la asesora Yudy Alexandra Arias por el excelente servicio y atención brindada.	1
		Agradecimiento a la asesora Alexandra Arias por la atención brindada.	1
		Agradecimiento por la atención brindada.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>84</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 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:

##### a) Quejas:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	2	7	3	12	44%
3003 Grupo de trabajo de apoyo a la red nacional de protección al consumidor	3	1	0	4	15%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	1	1	0	2	7%

##### b) Reclamos:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	8	8	8	24	34%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	6	3	6	15	21%

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
7201 Grupo De Trabajo De Tratamiento de Datos Personales	3	0	6	9	13%

**c) Sugerencias:**

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	2	0	0	2	50%

**d) Felicitaciones:**

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	19	33	26	78	93%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	0	2	0	2	2%

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).

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  
 Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz