

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Periodo del informe

1 de octubre al 31 de diciembre de 2019

Bogotá D.C., enero 10 de 2020



1. INFORMACIÓN GENERAL

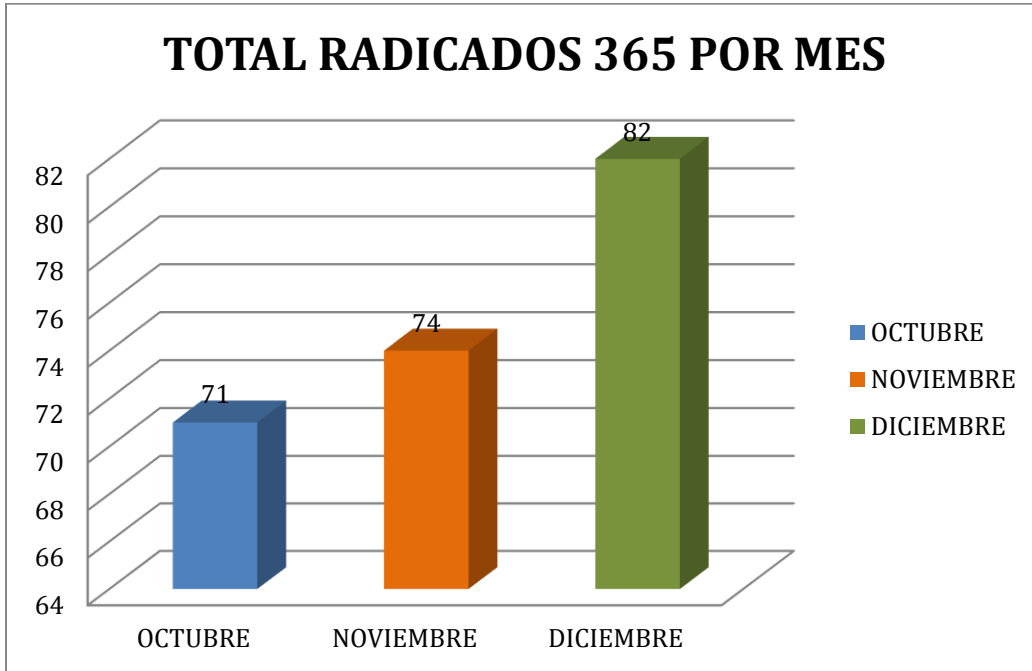
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 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 2019.

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

| MES | TOTAL RADICADOS |
|--------------|-----------------|
| OCTUBRE | 71 |
| NOVIEMBRE | 74 |
| DICIEMBRE | 82 |
| TOTAL | 227 |

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:

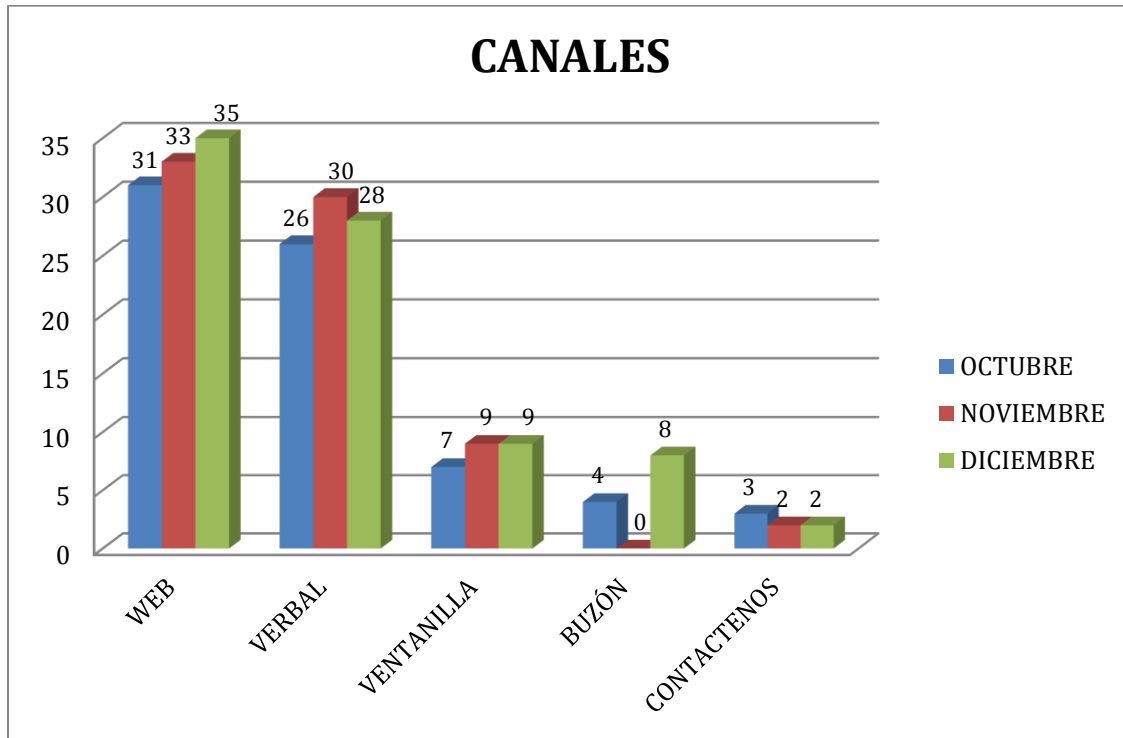


2. CANALES

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, de manera mensual, como se muestra en el siguiente cuadro:

| CANAL | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------------|------------|-----------|-----------|
| WEB | 31 | 33 | 35 |
| VERBAL | 26 | 30 | 28 |
| VENTANILLA | 7 | 9 | 9 |
| BUZÓN | 4 | 0 | 8 |
| CONTACTENOS | 3 | 2 | 2 |
| Sub Totales | 71 | 74 | 82 |
| TOTAL | 227 | | |

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 2019, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron los electrónicos, seguido por las peticiones verbales.

3. 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.

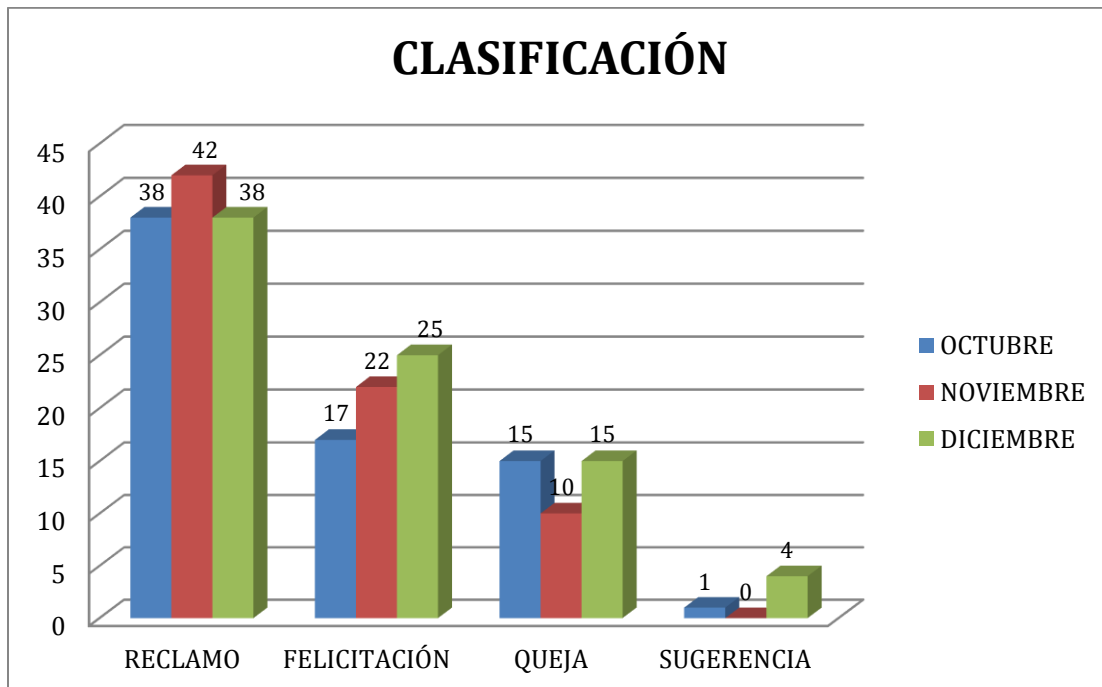
Sugerencia: Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.



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.

| TIPO | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|------------------|------------|-----------|-----------|
| RECLAMO | 38 | 42 | 38 |
| FELICITACIÓN | 17 | 22 | 25 |
| QUEJA | 15 | 10 | 15 |
| SUGERENCIA | 1 | 0 | 4 |
| Sub Total | 71 | 74 | 82 |
| TOTAL | 227 | | |

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



Durante este trimestre, se mantiene en un nivel alto el número de reclamos.

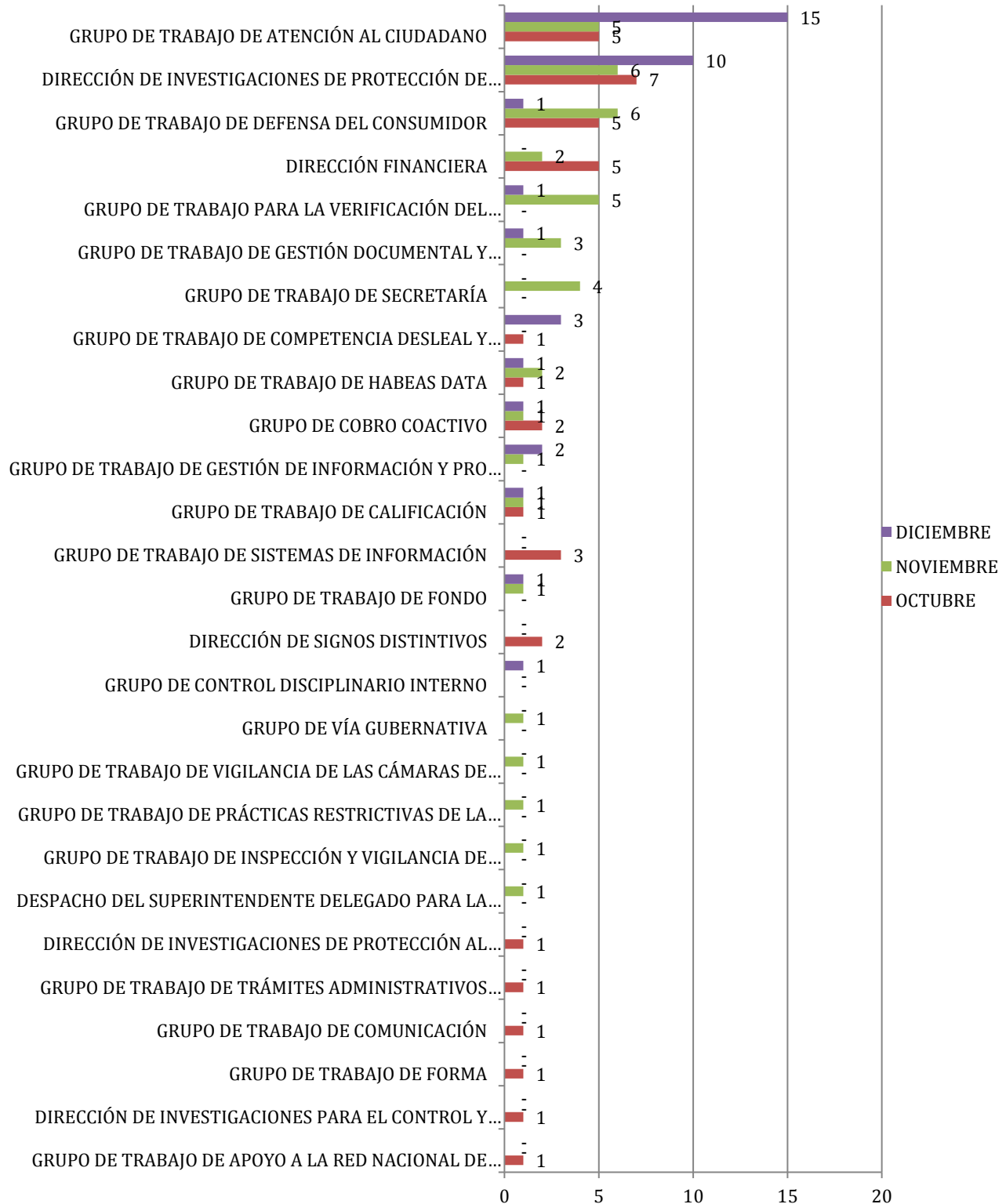
DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los radicados e identificados los temas, se distribuyen por Dependencias de la siguiente forma:

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 | 5 | 15 | 25 | 21,2% |
| DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 7 | 6 | 10 | 23 | 19,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 5 | 6 | 1 | 12 | 10,2% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 5 | 2 | - | 7 | 5,9% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO | - | 5 | 1 | 6 | 5,1% |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 2 | 1 | 1 | 4 | 3,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA | 1 | 2 | 1 | 4 | 3,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL. | 1 | - | 3 | 4 | 3,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | - | 4 | - | 4 | 3,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | - | 3 | 1 | 4 | 3,4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 3 | - | - | 3 | 2,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | 1 | 1 | 3 | 2,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACION Y PRO Y INFORMÁTICOS | - | 1 | 2 | 3 | 2,5% |
| DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS | 2 | - | - | 2 | 1,7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE FONDO | - | 1 | 1 | 2 | 1,7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | - | - | 1 | 0,8% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL | 1 | - | - | 1 | 0,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE FORMA | 1 | - | - | 1 | 0,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN | 1 | - | - | 1 | 0,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | 1 | - | - | 1 | 0,8% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | - | - | 1 | 0,8% |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | - | 1 | - | 1 | 0,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS | - | 1 | - | 1 | 0,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA | - | 1 | - | 1 | 0,8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | - | 1 | - | 1 | 1% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | - | 1 | - | 1 | 1% |
| GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | - | - | 1 | 1 | 1% |
| TOTALES | 38 | 42 | 38 | 118 | 100% |

RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS OCTUBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|--|-----------|--|-------------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 7 | 4 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad con la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo y 1 por inconformidad con la respuesta a un trámite. | 18% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 5 | 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda, 1 por inconformidad con la respuesta a un memorial, 2 por inconformidad con una sentencia y 1 por la demora en la respuesta a un memorial. | 13% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 | 2 por inconformidad con inconvenientes para ingresar al chat, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un DP-Certificaciones, 1 por inconformidad con la respuesta a un DP y 1 por inconformidad con un Reclamos / Quejas Consumidor. | 13% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 5 | Por inconformidad con el trámite de las cuentas de cobro de los contratistas. | 13% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 3 | 1 por demora en respuesta a una solicitud de antecedentes marcaros, 1 por dificultad para ingresar a la plataforma SIPI y 1 por registro errado en el sistema de trámites. | 8% |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 2 | 1 por inconformidad con un trámite y 1 por inconformidad con un trámite de notificación. | 5% |
| DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS | 2 | 1 por inconformidad con la demora en el reintegro de un valor, 1 por presunta filtración de datos. | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | 1 | Por inconformidad con la demora en notificar un acto administrativo. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA | 1 | Por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE FORMA | 1 | Por inconformidad con la demora en la respuesta a una solicitud de registro de marca | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN | 1 | Por la información brindada en un video de página web | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL. | 1 | Por demora en respuesta a un memorial | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por inconformidad con la inadmisión de una demanda | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | Por falta de personal idóneo para información del RNBD | 3% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL | 1 | Por no emitir copias solicitadas. | 3% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia | 3% |
| TOTAL | 38 | | 100% |

RECLAMOS NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 6 | 1 por inconformidad con el archivo de una denuncia, 2 por inconformidad con el trámite de una denuncia, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una comunicación, 1 por inconformidad por con una llamada al ciudadano," y no permiten parar llamadas" y 1 por la demora en la respuesta a una denuncia | 14% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 6 | 1 por inconformidad al no lograr ingresar a la sala virtual para una audiencia, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un memorial, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda y 3 por inconformidad con una audiencia. | 14% |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 | 1 por inconformidad con "una información", 1 por inconformidad con la fecha de reprogramación de un chat de facilitación, 1 por inconformidad con la plataforma para consulta de trámites, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una queja y 1 por inconformidad por no recibir una respuesta a un DP. | 12% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO | 5 | 1 por inconformidad con el cierre de un trámite, 3 por inconformidad con el seguimiento de verificación de cumplimiento de una sentencia y 1 por inconformidad con un trámite de verificación del cumplimiento. | 12% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 4 | 1 por dificultad para consultar la respuesta del demandado a una demanda, 1 por inconformidad con la respuesta a una solicitud, 1 por inconformidad con una notificación y 1 por inconformidad por presunta omisión de información. | 10% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | 3 | 1 por inconformidad con el registro de un radicado, 1 por inconformidad con unas radicaciones y 1 por inconformidad por no recibir llamadas en la extensión. | 7% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 2 | 1 por inconformidad con el termino para hacer un reembolso y 1 por la demora en la respuesta a un DP-Certificaciones. | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA | 2 | 1 por demora en respuesta a una denuncia y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia. | 5% |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con la respuesta a una denuncia | 2% |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 1 | Por inconformidad con la demora en tramitar una comunicación | 2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por inconformidad con el rechazo de una demanda | 2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE FONDO | 1 | Por inconformidad con la demora en la respuesta a una solicitud de signo distintivo | 2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PRO Y INFORMÁTICOS | 1 | Por inconformidad con la demora en la respuesta a un caso de tercer nivel (#545701) | 2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS | 1 | Por inconformidad con la negación de unos registros de importación. | 2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA | 1 | Por inconformidad con un trámite de denuncia. | 2% |
| GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO | 1 | Por inconformidad con una comunicación de renovación. | 2% |
| GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA | 1 | Por inconformidad con la demora en la respuesta a un recurso de apelación | 2% |
| TOTAL | 42 | | 100% |

RECLAMOS DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 15 | 1 por inconformidad con el rechazo de una demanda, 1 por inconformidad con la atención brindada, 1 por inconformidad con la demora en emitir una respuesta, 4 por inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda, 2 por inconformidad con la información brindada, 1 por inconformidad con la plataforma de SIC FACILITA, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una petición de una investigación, 1 por inconformidad con la terminación de un proceso de demanda, 1 por inconformidad con una sentencia Y 2 por la demora en el seguimiento al cumplimiento de una sentencia. | 39% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 10 | 2 por inconformidad con el trámite de una denuncia, 3 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un recurso de apelación, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia y 1 por inconformidad con un trámite. | 26% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL. | 3 | Por inconformidad con una decisión. | 8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PRO Y INFORMÁTICOS | 2 | 1 por dificultad para radicar una demanda y 1 por inconvenientes para subir archivo en plataforma RNBD. | 5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA | 1 | Por inconformidad con una respuesta recibida al correo electrónico, sin autorización. | 3% |
| GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS ADSCRITA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 1 | Por inconformidad con presunto extravío de documentos de demanda. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con el estado de una demanda. | 3% |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 1 | Por inconformidad con un trámite. | 3% |
| VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO | 1 | Por error en correo electrónico en un acta de conciliación. | 3% |
| GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 1 | Por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por inconformidad con la inadmisión de una demanda. | 3% |
| GRUPO DE TRABAJO DE FONDO | 1 | Por demora en la respuesta a una solicitud de registro de marca. | 3% |
| TOTAL | 38 | | 100% |



QUEJAS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 13 | 7 | 13 | 33 | 82,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | - | 2 | 3 | 8% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | - | - | 1 | 2,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | - | 1 | - | 1 | 2,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | - | 1 | - | 1 | 2,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | - | 1 | - | 1 | 2,5% |
| TOTALES | 15 | 10 | 15 | 40 | 100% |

El detalle de las quejas presentadas durante el cuarto trimestre es el siguiente:

QUEJAS OCTUBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 13 | 3 por inconformidad con la asesoría brindada, 3 por inconformidad con la atención brindada, 4 por inconformidad con la información brindada, 1 por inconformidad con una intermediación, 1 por inconformidad por no tomar una queja y 1 por no tomar un reclamo contra un operador. | 87% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con la información brindada. | 7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN | 1 | Por inconformidad con el rechazo de una demanda. | 7% |
| TOTAL | 15 | | 100% |

QUEJAS NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 7 | 1 por inconformidad con la asesoría brindada, 1 por inconformidad con la información brindada, 1 por inconformidad con una mediación, 2 por negarse a pasar una llamada a la dirección 3200. y 2 por inconformidad por negarse a radicar un trámite. | 70% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 1 | Por inconformidad con la atención brindada | 10% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | 1 | Por presunto abuso de funciones | 10% |
| GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA | 1 | Por inconformidad con la información brindada | 10% |
| TOTAL | 10 | | 100% |

QUEJAS DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 13 | 1 por inconformidad con el trámite de un reclamo, 10 por inconformidad con la atención brindada, 1 por inconformidad con la información brindada y 1 por inconformidad con una respuesta en una llamada en línea. | 87% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | Por inconformidad con la atención brindada. | 13% |
| TOTAL | 15 | | 100% |

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|----------|----------|----------|----------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | - | 2 | 3 | 60% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PRO Y INFORMÁTICOS | - | - | 1 | 1 | 20% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN | - | - | 1 | 1 | 20% |
| TOTALES | 1 | 0 | 4 | 5 | 100% |

El detalle de las sugerencias presentadas durante el cuarto trimestre es el siguiente:

SUGERENCIAS OCTUBRE

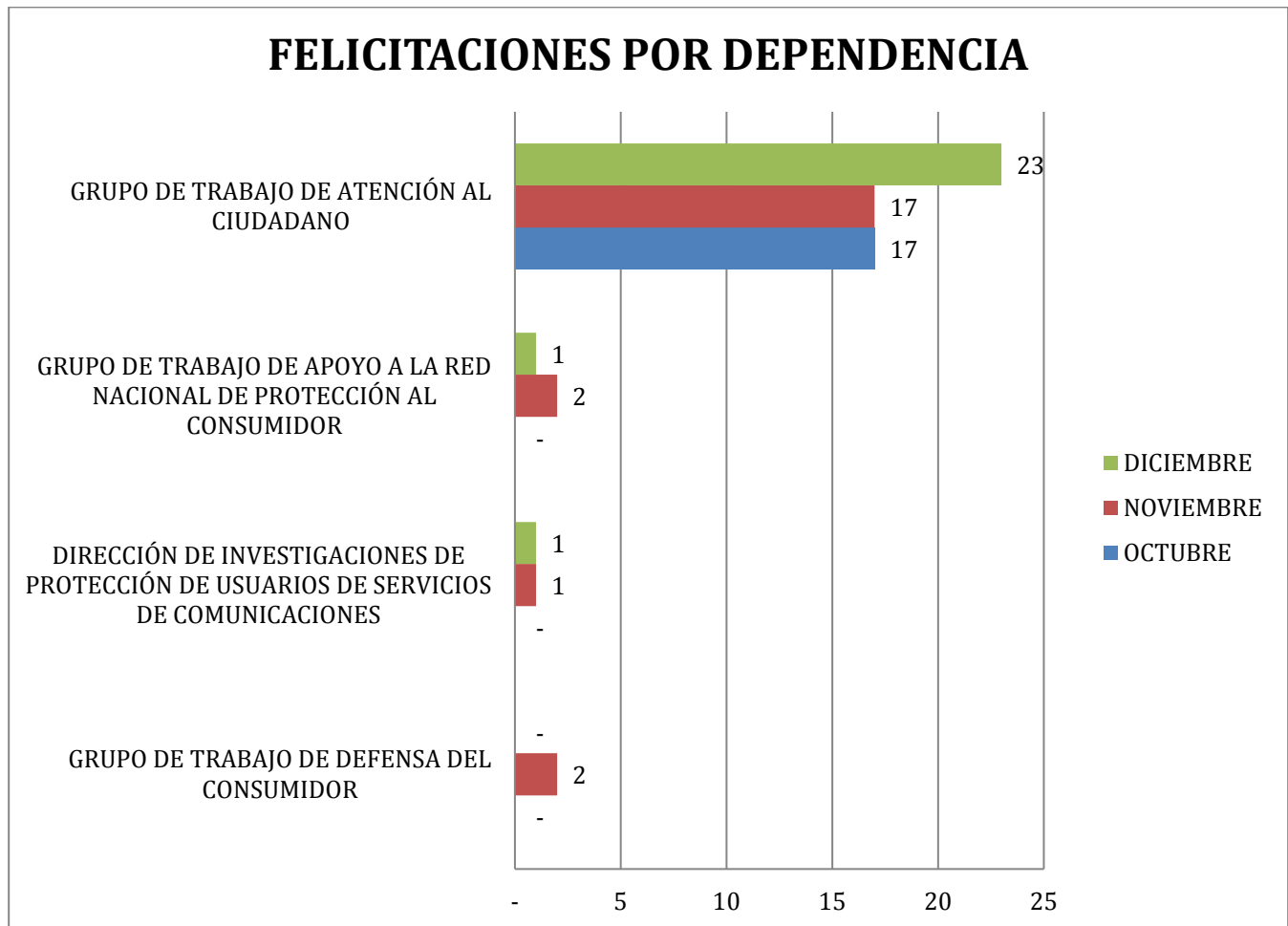
| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|----------|------------------------------------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | Por lentitud en la línea del chat. | 100% |
| TOTAL | 1 | | 100% |

SUGERENCIAS DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 2 | 1 por el horario de atención en la línea telefónica y 1 por el ingreso al chat. | 50% |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PRO Y INFORMÁTICOS | 1 | Por los colores del chat en línea. | 25% |
| GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN | 1 | Por información publicada. | 25% |
| TOTAL | 4 | | 100% |

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 17 | 17 | 23 | 57 | 89,1% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | - | 2 | 1 | 3 | 4,7% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | - | 2 | - | 2 | 3,1% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | - | 1 | 1 | 2 | 3,1% |
| TOTALES | 17 | 22 | 25 | 64 | 100% |



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES OCTUBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 17 | 12 por la asesoría brindada, 4 por la gestión realizada y 1 por la atención brindada. | 100% |
| TOTAL | 17 | | 100% |

FELICITACIONES NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|--|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 17 | 14 por la asesoría brindada, 2 por la gestión realizada, 1 por la plataforma SIC FACILITA. | 77% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 2 | 1 por participar en un comité y 1 por la gestión realizada. | 9% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 2 | Por la gestión realizada. | 9% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 1 | Por la gestión realizada. | 5% |
| TOTAL | 22 | | 100% |

FELICITACIONES DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | CANT. | CONCEPTO | % |
|---|-----------|---|-------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 23 | 21 por la asesoría brindada y 2 por la gestión realizada. | 92% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 1 | Por la gestión realizada. | 4% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | Por la gestión realizada. | 4% |
| TOTAL | 25 | | 100% |

4. 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 interno a la dependencia de Control Disciplinario, por competencia.

Por lo anterior, se informa que para el cuarto trimestre comprendido entre octubre y diciembre, el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano no recibió denuncias por este concepto.



5. CONCLUSIONES

- Se observa que las Dependencias que presentan el mayor número de Quejas y/o reclamos son:

RECLAMOS

| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----|-----|-----|-------|-------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 | 5 | 15 | 25 | 21,2% |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 7 | 6 | 10 | 23 | 19,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 5 | 6 | 1 | 12 | 10,2% |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 5 | 2 | - | 7 | 5,9% |
| GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO | - | 5 | 1 | 6 | 5,1% |

La mayor inconformidad presentada por los ciudadanos durante este trimestre hace relación a la información brindada por el Grupo de Atención al Ciudadano con respecto a los procedimientos y estados de los trámites Jurisdiccionales y de comunicaciones, seguido de los casos de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, de los cuales la mayor incidencia se relaciona con el término para brindar respuestas de fondo.

QUEJAS

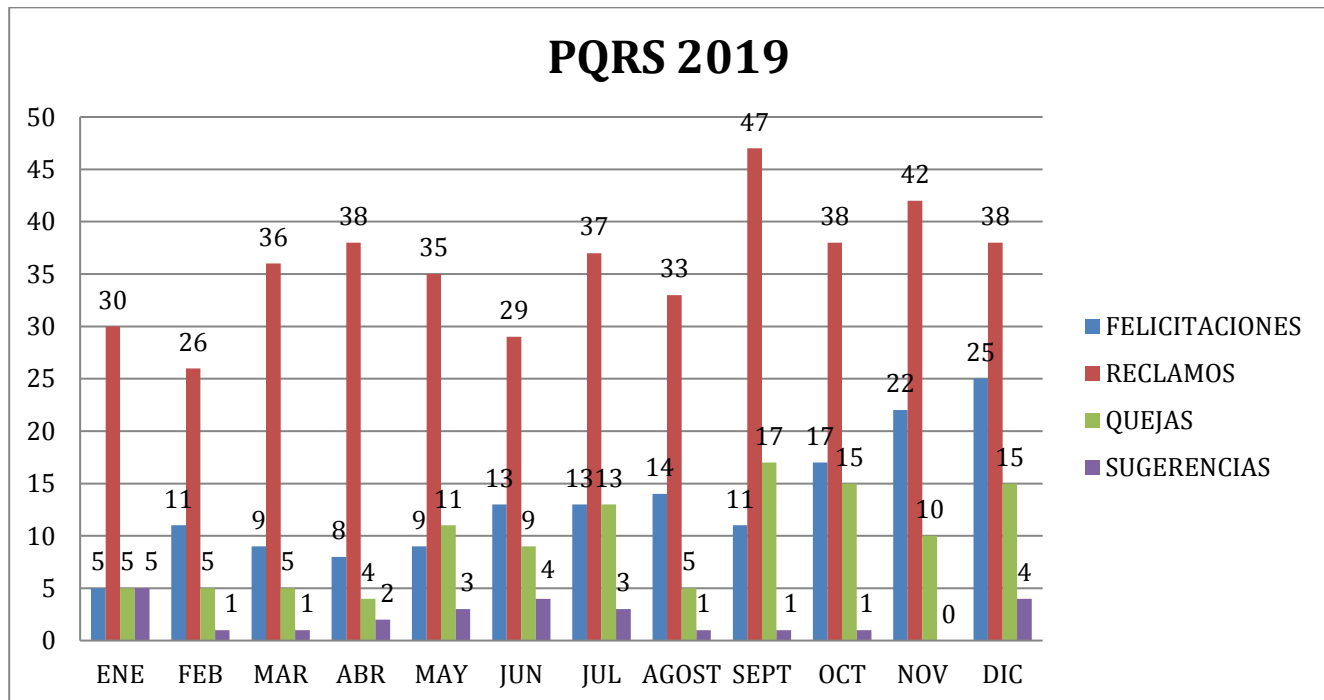
| DEPENDENCIA | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|---|-----|-----|-----|-------|-------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 13 | 7 | 13 | 33 | 82,5% |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1 | - | 2 | 3 | 8% |

Las quejas son presentadas al Grupo de Atención al Ciudadano, ya que se refieren a la atención y asesoría brindada por funcionarios de la Entidad, personal del Contact Center o servidores del Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

- El número de reclamos respondidos por fuera del término legal, dentro de este trimestre fue de 4 reclamos, así:

| DEPENDENCIA | RADICADO | DIAS HABLES | CANTIDAD |
|---|------------------------|-------------|----------|
| Grupo de Trabajo Para la Verificación de Cumplimiento | 19 274547 19-286659 | 26 16 | 2 |
| Grupo De Trabajo De Inspección Y Vigilancia De Reglamentos Técnicos | 19 261117 | 37 | 1 |
| Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo | 19 266069 | 33 | 1 |

En la siguiente gráfica se puede apreciar el comportamiento del trámite 365 durante el año 2019:



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 están pendientes de respuesta.



Se envían los siguientes memorandos de alerta a las Dependencias que, a la fecha del presente informe, no han dado respuesta a la queja o reclamo trasladado, dentro del término legal:

11 Grupo de Cobro Coactivo

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 31 de diciembre de 2019, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

| No RADICADO | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN |
|--------------------|--------------------------|--------------------|
| 19 266069 0 | 18/11/2019 | Sin respuesta. |

Las actuaciones a utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil del mismo son las siguientes:

- Respuesta al ciudadano con actuación 440
- Respuesta al traslado con actuación 451

Se recuerda a las Dependencias la importancia de dar respuesta al ciudadano sobre los trámites trasladados, dentro de los términos legales.

4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 31 de diciembre de 2019, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

| No RADICADO | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN |
|--------------------|--------------------------|--------------------|
| 19 274547 0 | 26/11/2019 | Sin respuesta. |

Las actuaciones a utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil del mismo son las siguientes:

- Respuesta al ciudadano con actuación 440
- Respuesta al traslado con actuación 451

Se recuerda a las Dependencias la importancia de dar respuesta al ciudadano sobre los trámites trasladados, dentro de los términos legales.

6101 Grupo de Trabajo de Inspección y Vigilancia de Reglamentos Técnicos

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 31 de diciembre de 2019, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

| No RADICADO | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN |
|--------------------|--------------------------|--------------------|
|--------------------|--------------------------|--------------------|

| | | |
|-------------|------------|----------------|
| 19 261117 0 | 15/11/2019 | Sin respuesta. |
|-------------|------------|----------------|

Las actuaciones a utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil del mismo son las siguientes:

- Respuesta al ciudadano con actuación 440
- Respuesta al traslado con actuación 451

Se recuerda a las Dependencias la importancia de dar respuesta al ciudadano sobre los trámites trasladados, dentro de los términos legales.

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Ceira Morales Quiceno