

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Periodo del informe

1 de enero al 31 de marzo de 2021

Bogotá D.C., abril 8 de 2021

1. INFORMACIÓN GENERAL

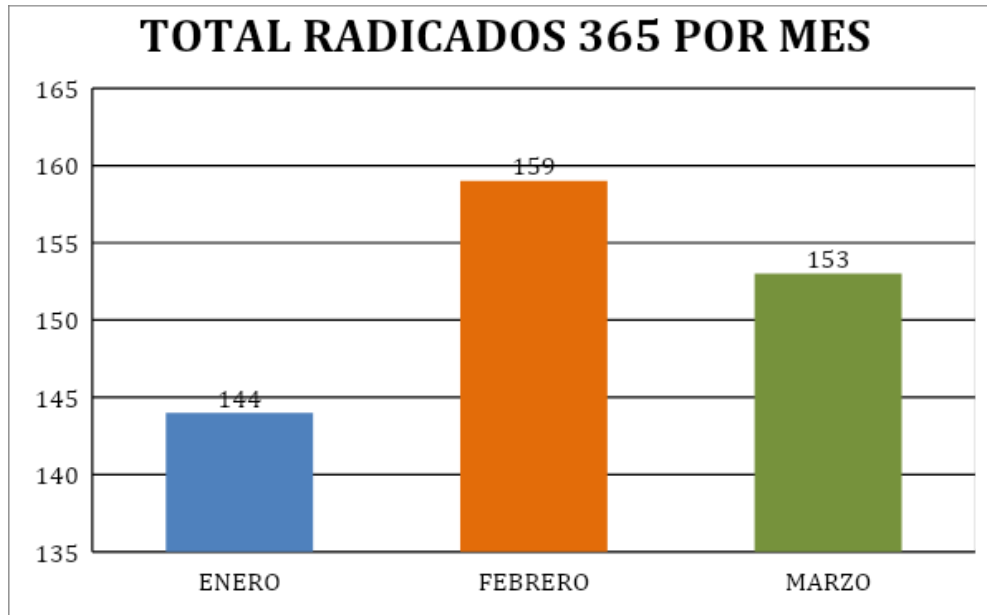
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 enero, febrero y marzo de 2021.

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

MES	TOTAL RADICADOS
ENERO	144
FEBRERO	159
MARZO	153
TOTAL	456

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:

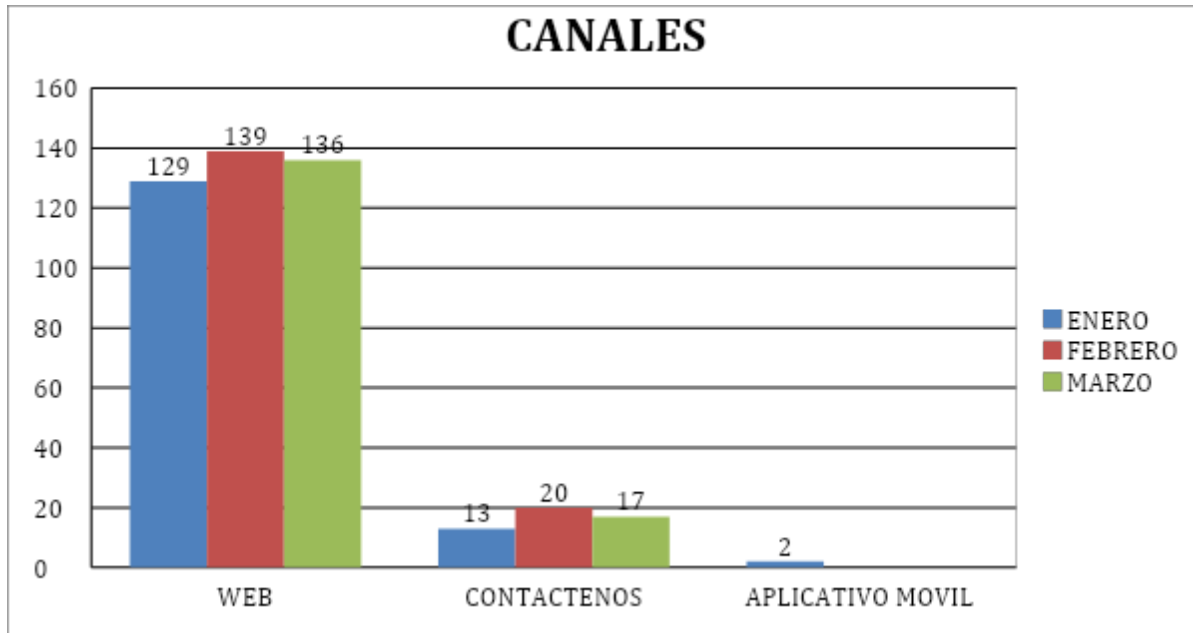


2. CANALES

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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
WEB	129	139	136
CONTACTENOS	13	20	17
APLICATIVO MOVIL	2	0	0
Sub Totales	144	159	153
TOTAL	456		

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



Durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2021, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron los electrónicos.

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.

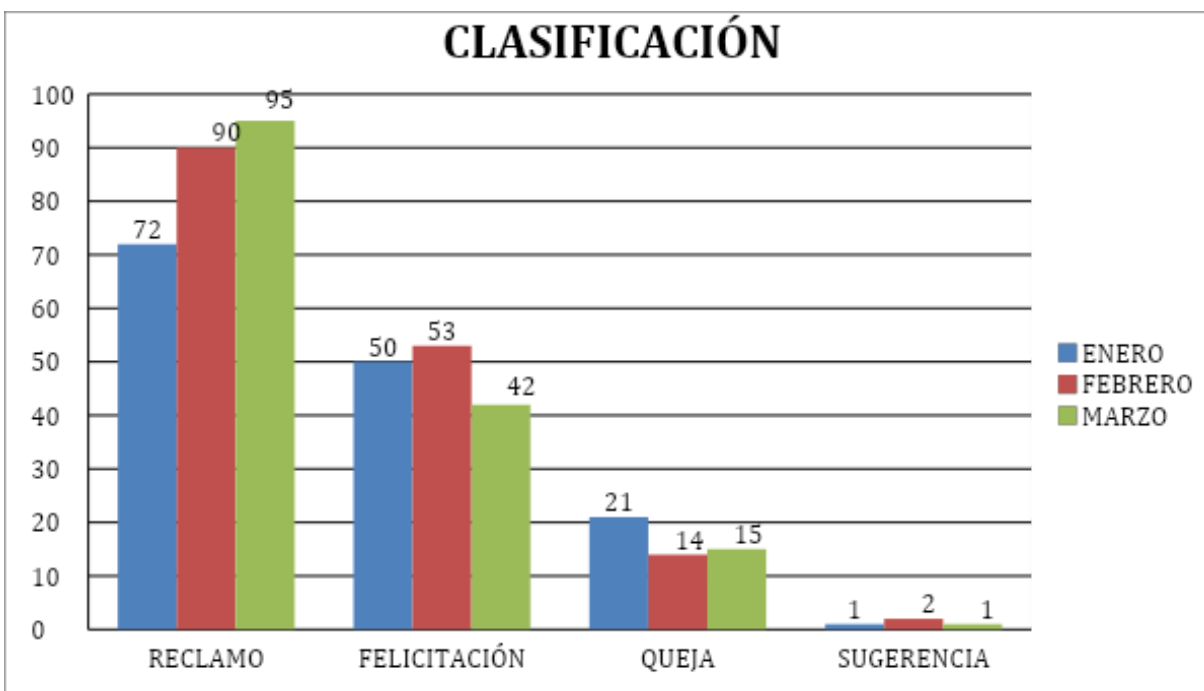
Reclamo: Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECLAMO	72	90	95
FELICITACIÓN	50	53	42
QUEJA	21	14	15
SUGERENCIA	1	2	1
Sub Total	144	159	153
TOTAL	456		

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



Se mantiene en un nivel alto el número de reclamos durante este trimestre.

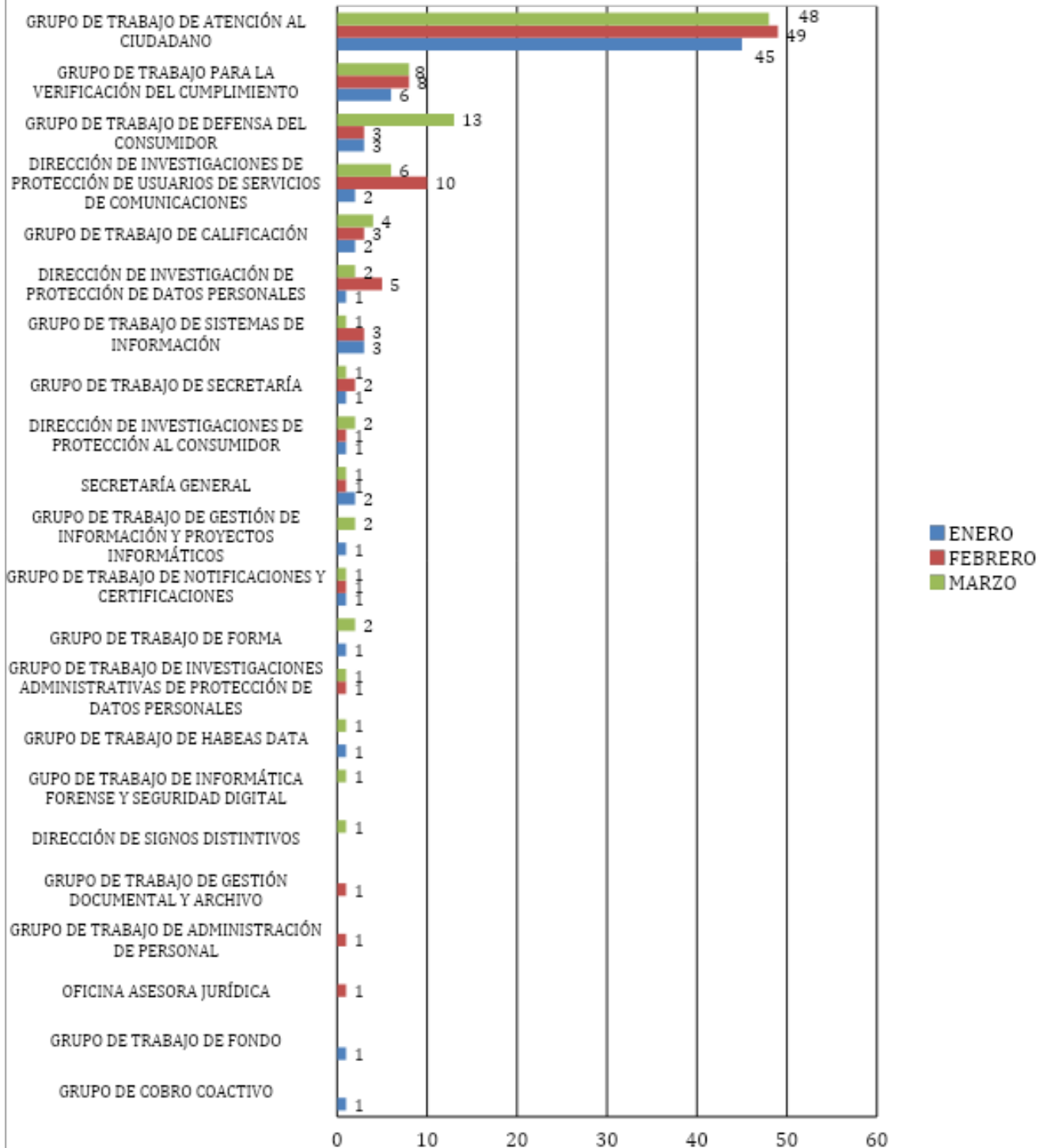
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	45	49	48	142	55,3%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	6	8	8	22	8,6%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	3	13	19	7,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	10	6	18	7,0%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	3	4	9	3,5%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	5	2	8	3,1%
GRUPO DE TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	3	1	7	2,7%
SECRETARÍA GENERAL	2	1	1	4	1,6%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	2	4	1,6%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	2	1	4	1,6%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	1	-	2	3	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	1	1	3	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	2	3	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	1	-	1	2	0,8%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	1	2	0,8%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	-	-	1	0,4%
GRUPO DE TRABAJO DE FONDO	1	-	-	1	0,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1	0,4%
GRUPO DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	-	1	-	1	0,4%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	-	1	-	1	0,4%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	-	-	1	1	0,4%
GRUPO DE TRABAJO DE INFORMÁTICA FORENSE Y SEGURIDAD DIGITAL	-	-	1	1	0,4%
	72	90	95		
TOTALES		257		257	100%

RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	45	1 por inconformidad por la respuesta emitida a una denuncia, 1 por inconformidad por "mal manejo de datos personales", 1 por inconformidad con la fecha programada para un chat de mediación, 1 por inconformidad con la radicación de un reclamo, 3 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición, 3 por inconformidad con un procedimiento, 4 por dificultad con la página web, 2 por dificultad para comunicarse a través de las líneas telefónicas, 4 por la demora en la respuesta a un reclamo, 1 por la asesoría brindada, 1 por la demora en el proceso sancionatorio, 6 por la demora en la respuesta a un derecho de petición, 12 por la demora en la respuesta a una demanda, 4 por la demora en la respuesta a una denuncia y 1 por la demora en la respuesta a una solicitud de Antecedentes Marcarios..	62,5%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	6	4 por inconformidad con la demora en el proceso sancionatorio, 1 por la demora en la entrega de un Título valor y 1 por la demora en la respuesta a unos memoriales.	8,3%
GRUPO DE TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	2 por dificultad en actualizar el registro de prestador de servicios y 1 por dificultad para ingresar a un link.	4,2%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	2 por inconformidad con una Sentencia y 1 por la demora en la respuesta a un memorial.	4,2%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	Inconformidad por no visualizar la respuesta de un Silencio Administrativo Positivo.	2,8%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	1 por inconformidad por el rechazo de una demanda y 1 por la demora en la respuesta a una demanda.	2,8%
SECRETARÍA GENERAL	2	Por inconformidad sobre el manejo de los datos personales.	2,8%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a un acuerdo.	1,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia.	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por inconformidad por la demora en la respuesta a una demanda.	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a una solicitud de registro de marca.	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE FONDO	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a un derecho de petición.	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad al no poder radicar un certificado.	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	1	Por inconformidad al no saber el estado de su trámite	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por inconformidad por dificultad para radicar una demanda.	1,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia.	1,4%
TOTAL	72		100%

RECLAMOS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	49	1 por la demora en la respuesta a una consulta, 2 por la no recepción y digitalización de documentación, 2 por la demora en la respuesta a una solicitud de antecedentes marcarios y dificultad para un registro en la página web, 1 por la demora en la respuesta a una denuncia de protección, 2 por la demora en la respuesta a unos trámites de comunicaciones, 9 por la demora en la respuesta a una demanda en defensa, 8 por inconformidad con demandas en calificación, 11 por la respuesta emitida a un derecho de petición, 1 por la asesoría brindada, 4 por la demora en la respuesta a un derecho de petición, 1 por dificultad para comunicarse a través de la línea telefónica, 5 por trámites de reclamos quejas consumidor y 2 por inconformidad con un procedimiento.	54,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	10	6 por inconformidad con la demora en la respuesta a unos trámites, 1 por inconformidad con un proceso de denuncia y 3 por inconformidad con la respuesta emitida a unos trámites.	11,1%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	8	3 por inconformidad por el incumplimiento a la sentencia, 3 por inconformidad por la demora en la imposición de una multa, 1 por inconformidad por la demora en la respuesta a un recurso y 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un memorial.	8,9%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	5	4 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una Denuncia.	5,6%
GRUPO DE TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	Por inconformidad por dificultad para realizar el Registro de Fabricantes e Importadores.	3,3%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	2 por inconformidad con una Sentencia y 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda.	3,3%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	1 por inconformidad con la inadmisión de una demanda, 1 por inconformidad por el rechazo de una demanda y 1 por la demora en la respuesta a un recurso.	3,3%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	2	Por inconformidad con la demora en la entrega de unas copias auténticas.	2,2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a una consulta.	1,1%
SECRETARÍA GENERAL	1	Por inconformidad por "manejo de los datos personales"	1,1%
GRUPO DE TRABAJO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad por demora en la entrega de un certificado.	1,1%
GRUPO DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	1	Por inconformidad con un proceso de emisión del bono pensional de un afiliado.	1,1%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS ADSCRITA A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	Por inconformidad por no encontrar radicado el cumplimiento de una sentencia.	1,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad por la información registrada en una denuncia	1,1%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por inconformidad con la dificultad para acceder a una denuncia.	1,1%
TOTAL	90		100%

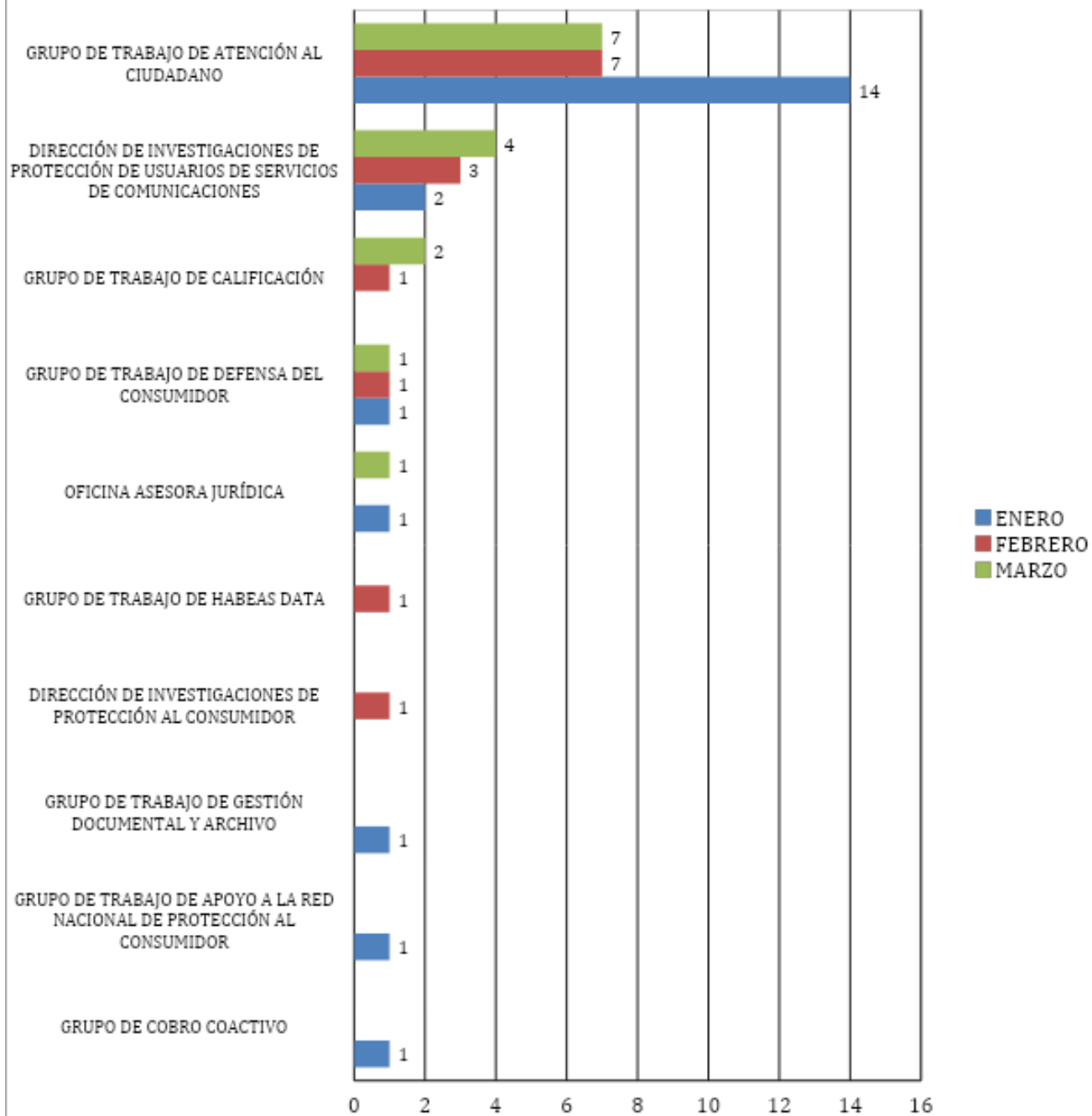
RECLAMOS MARZO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	48	12 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición, 6 inconformidad con un trámite de reclamo queja consumidor, 1 inconformidad con un chat de mediación, 5 inconformidad por el rechazo de una demanda, 1 por inconformidad con dificultad para visualizar un listado de antecedentes marcarios, 1 por inconformidad por falta de información, 5 inconformidad con la demora en la respuesta a un derecho de petición, 1 inconformidad por la demora en la respuesta a la solicitud de unos antecedentes marcarios, 2 por inconformidad con la demora en la respuesta a un reclamo queja consumidor, 7 inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda, 3 inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad por la dificultad para comunicarse a una audiencia de una demanda, 1 inconformidad al no encontrar ruta de formularios para colocar quejas y reclamos y 2 por inconformidad por la demora en la respuesta a una solicitud.	50,5%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	13	11 por inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda y 2 por inconformidad por no brindar la información pertinente.	14%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	8	1 por inconformidad con una sentencia, 2 Por inconformidad con la demora en el cumplimiento de una sentencia, 2 Por inconformidad con la demora en imponer una sanción, 3 Por inconformidad con la demora en la respuesta a unos memoriales.	8,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	6	1 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un silencio administrativo positivo y 4 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia.	6,3%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	4	1 por inconformidad por no informar de la inadmisión de una demanda, 1 por inconformidad con el rechazo de una demanda, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una demanda y 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un Recurso.	4,2%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	2	Por inconformidad con la demora en la respuesta a la solicitud de un registro de marca.	2,1%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	1 por inconformidad con dificultad para ingresar a actualizar el RNBD y 1 por inconformidad con dificultad para ingresar al portal web.	2,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición y 1 por inconformidad con el archivo de una denuncia.	2,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un derecho de petición y 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia.	2,1%
SECRETARÍA GENERAL	1	Por inconformidad con el manejo de los datos personales.	1,1%
GRUPO DE TRABAJO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad con los certificados emitidos.	1,05%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a un derecho de petición.	1,05%
GRUPO DE TRABAJO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a una solicitud de antecedentes marcarios.	1,05%
GRUPO DE TRABAJO DE INFORMÁTICA FORENSE Y SEGURIDAD DIGITAL	1	Por inconformidad con la seguridad en la página web.	1,05%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por inconformidad con la demora en la entrega de unas copias auténticas.	1,05%
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia.	1,05%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia.	1,05%
TOTAL	95		100%

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	7	7	28	56%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	3	4	9	18%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	1	1	3	6%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	2	3	6%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	-	1	2	4%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	-	-	1	2%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	-	-	1	2%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	1	-	-	1	2%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1	2%
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	-	1	-	1	2%
TOTALES	21	14	15	50	100%
	50				

QUEJAS POR DEPENDENCIA



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

QUEJAS ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	3 por inconformidad con un proceso de mediación, 4 por la asesoría brindada, 2 por inconformidad por dificultad para comunicarse con las líneas de atención, 3 por inconformidad con la fecha asignada para un chat de mediación, 1 por inconformidad por la dificultad para radicar una queja y 1 por inconformidad por negarse a radicar una queja en contra de un operador.	67%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	1 por inconformidad con la actuación de los funcionarios y 1 por inconformidad por la demora en la respuesta a un derecho de petición.	10%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	Por inconformidad por la demora en la respuesta a un derecho de petición.	5%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con una Sentencia.	5%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad por incumplimiento de horario en una Casa del Consumidor.	5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad por encontrar bloqueada una cuenta.	5%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	1	Por inconformidad por la demora en la respuesta a un derecho de petición.	5%
TOTAL	21		100%

QUEJAS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	2 por inconformidad con la asesoría brindada, 3 por inconformidad con la atención, 1 por la dificultad para comunicarse a través de la línea telefónica y 1 por inconformidad con una mediación.	50%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	2 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia y 1 por la demora en la respuesta a una denuncia.	21,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia.	7,1%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con una sentencia.	7,1%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad con la inadmisión de una demanda.	7,1%

GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	1	Por inconformidad por la demora en la respuesta a una denuncia.	7,1%
TOTAL	14		100%

QUEJAS MARZO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	4 por inconformidad con la atención brindada, 1 Por inconformidad con la actuación de los funcionarios de la SIC, 1 por inconformidad con un trámite de denuncia y 1 Por inconformidad con la asesoría brindada.	46,7%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	2 por inconformidad con la actuación de unos funcionarios, 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a un recurso de apelación y 1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia.	26,7%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	Por inconformidad con el rechazo de una demanda.	13,3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad con la demora en la respuesta a una consulta.	6,7%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con una audiencia.	6,7%
TOTAL	15		100%

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	2	1	4	100%
TOTALES	1	2	1	4	100%

SUGERENCIAS ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Para mejorar el acceso al canal de videollamada.	100%

TOTAL	1		100%
--------------	----------	--	-------------

SUGERENCIAS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1 solucionar la falla con el link para acceder a la página web y 1 para poder cambiar errores en los trámites.	100%
TOTAL	2		100%

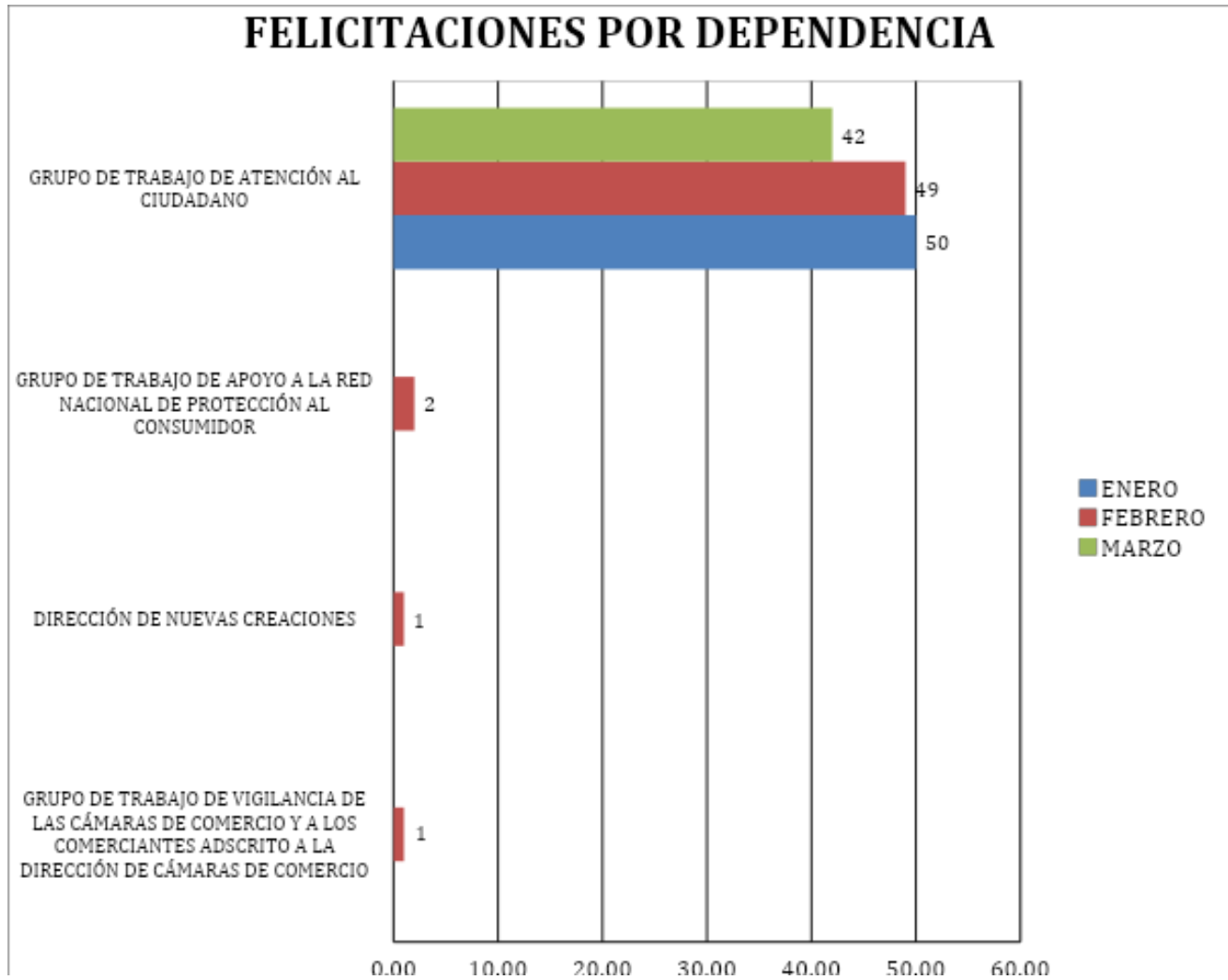
SUGERENCIAS MARZO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Para el proceso de reclamo/queja consumidor.	100%
TOTAL	1		100%

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	50	49	42	141	97%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	2	-	2	1%
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%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	1		1	1%
	50	53	42		
TOTALES		145		145	100%

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	50	38 por la asesoría brindada y 12 por la gestión realizada.	100%
TOTAL	50		100%

FELICITACIONES FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	49	39 por la asesoría brindada y 10 por la gestión realizada.	92%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA DE LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	Por la gestión realizada.	2%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por la gestión realizada.	2%
TOTAL	53		100%

FELICITACIONES MARZO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	45	35 por la asesoría brindada y 10 por la gestión realizada.	94%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada.	4%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	1	Por la gestión realizada.	2%
TOTAL	48		100%

5. 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.

6. CONCLUSIONES

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

RECLAMOS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	45	49	48	142	55,3%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	6	8	8	22	8,6%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	3	13	19	7,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	10	6	18	7,0%

La mayor incidencia de reclamos se genera en el Grupo de Atención al Ciudadano. Sin embargo, aquí se contabilizan muchos de los radicados relacionados con los procedimientos y estados de los trámites como Jurisdiccionales y de denuncias de los cuales la mayor inconformidad se relaciona con el término para brindar respuesta de fondo.

QUEJAS

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	7	7	28	56%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	3	4	9	18%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	1	1	3	6%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	2	3	6%

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.

Los siguientes son los radicado que, a la fecha del presente informe se encuentran sin respuesta, dentro del término legal:

DEPENDENCIA	No. DE RADICACION
3110 Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto.	20 435462 0
3100 dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	21 8690 0 21 55740 0 21 62006 0
2016 Grupo de Trabajo de Forma	21 18816 0

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Erika Andrea Parra Sanabria