

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

GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Periodo del informe: 1 de enero al 31 de marzo de 2022

Bogotá D.C., abril 4 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, 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



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

INFORMACIÓN GENERAL

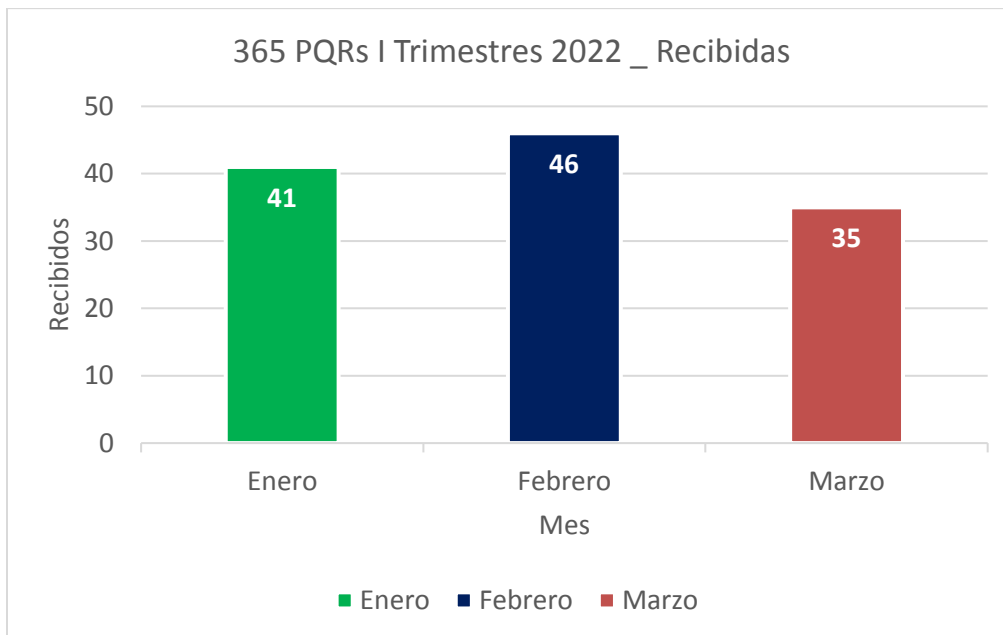
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 2022.

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

MES	TOTAL RADICADOS
Enero	41
Febrero	46
Marzo	35
TOTAL	122

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:

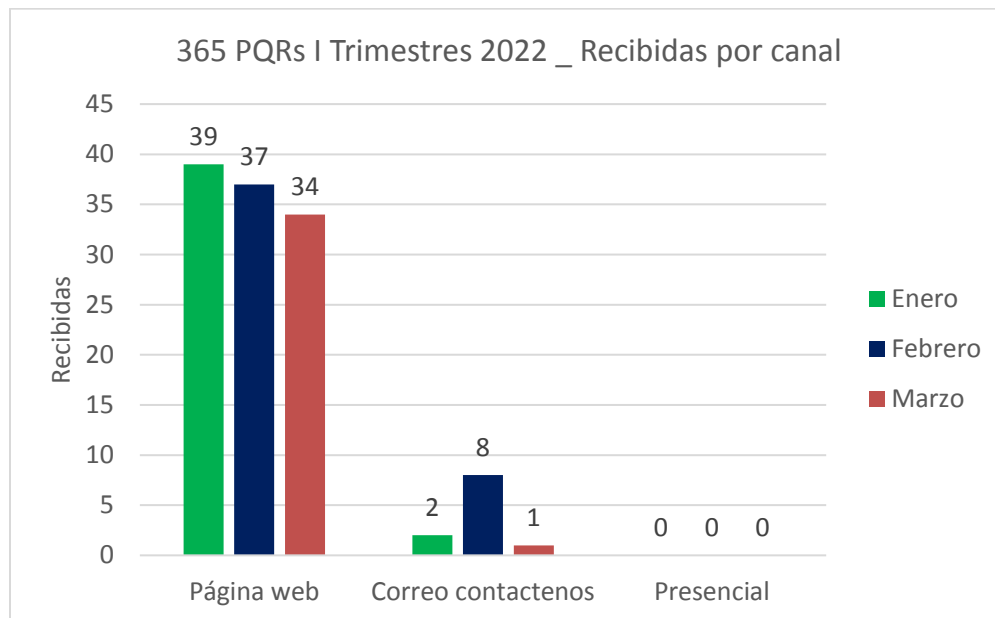


I. CANALES DE REPCIÓN

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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
Página web	39	37	34
Correo_contactenos	2	8	1
Presencial	0	0	0
sub totales	41	46	35
TOTAL	122		

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 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.

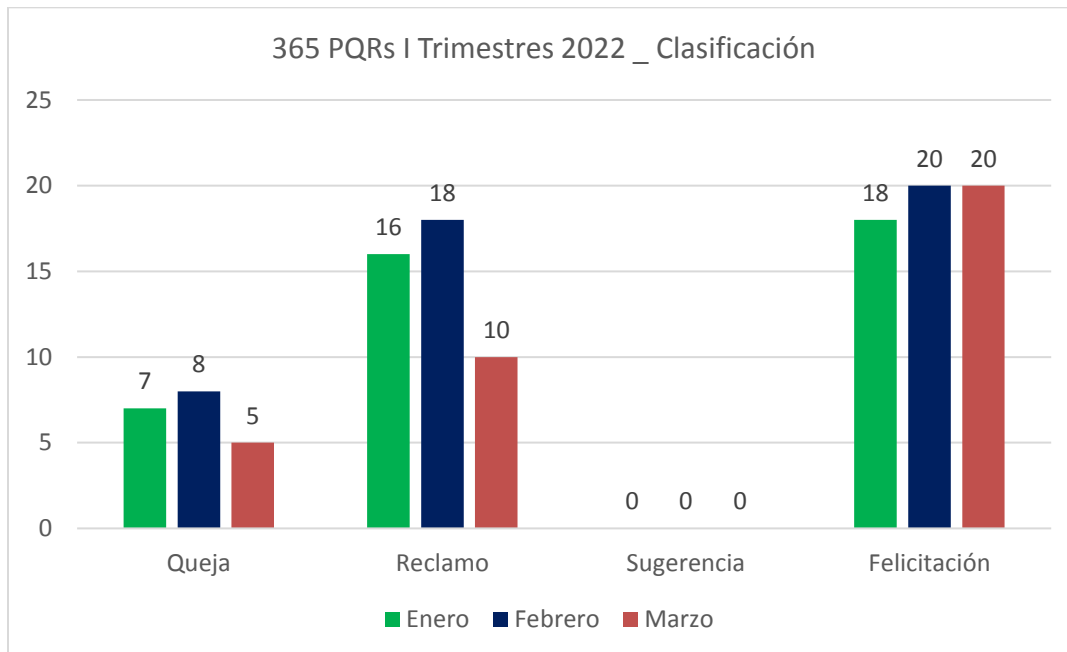
Reclamo: Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO
Queja	7	8	5
Reclamo	16	18	10
Sugerencia	0	0	0
Felicitación	18	20	20
Sub Total	41	46	35
TOTAL	122		

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



Los reclamos para el mes de marzo generaron disminución en comparación con los meses de enero y febrero; las felicitaciones continúan con un porcentaje alto para el trimestre completo; las quejas disminuyeron en un mínimo porcentaje para el mes de marzo en comparación los meses de enero y febrero, en cuanto a las sugerencias no se evidencian 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
10 Oficina Asesora Jurídica		2		2	1,6
103 Grupo de Control Disciplinario Interno	1		1	2	1,6
104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	1			1	0,8
141 Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos Adscrita a la Dirección Administrativa	1			1	0,8
2000 Despacho del Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial	1			1	0,8
2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales	1	1		2	1,6
2020 Dirección de Nuevas Creaciones		1		1	0,8
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	1	3	1	5	4,1
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	1	1		2	1,6
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones			2	2	1,6
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	9	4	6	19	15,6
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	1	2	2	5	4,1
4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	1	1		2	1,6
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento		1		1	0,8
7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales		2		2	1,6
7110 Grupo de Trabajo de Habeas Data	1	3		4	3,3

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 6015920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1,3,4,5,6,7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia
 Proceso de correspondencia del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo
 Avenida Carrera 7 # 31a-36.
 Teléfonos: - 6015870000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	26	23	20	69	56,6
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.			1	1	0,8
TOTAL GENERAL	45	44	33	122	100,0

b) Quejas:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
ENERO	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Inconformidad con los procesos realizados	1
	141 Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos Adscrita a la Dirección Administrativa	Inconformidad con la atención recibida	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad con el proceso de la demanda	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano manifiesta inconformidad con el envío de los antecedentes marcarios solicitados y la atención recibida por parte de un asesor de la línea	1
		Inconformidad con el chat de mediación a través de SIC Facilita	1
		Inconformidad con el cierre del reclamo a través de SIC Facilita	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal de atención telefónico	1
		Inconformidad con la atención recibida.	1
Inconformidad con la información brindada	1		
FEBRERO	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Ciudadana manifiesta inconformidad con la atención recibida por parte del asesor de Superservicios.	1
		Ciudadana manifiesta ser víctima de Bullying por parte de los funcionarios de la Casa del Consumidor.	1
		Inconformidad por la atención recibida en una casa del Consumidor.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Ciudadano manifiesta inconformidad con la atención recibida a través de la línea telefónica, así mismo, manifiesta inconformidad con la denuncia de protección de datos que radicó.	1
		Inconformidad con el servicio recibido.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través de los canales de atención	1
MARZO	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Inconformidad con el trato recibido por parte de un funcionario.	1

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 6015920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1,3,4,5,6,7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia
 Proceso de correspondencia del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo
 Avenida Carrera 7 # 31a-36.
 Teléfonos: - 6015870000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Presentan queja Anónima por la atención de una funcionaria de la Casa del Consumidor de Bucaramanga.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Queja en contra de la funcionaria que inadmitió la demanda presentada.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con el proceso realizado a través de SIC Facilita.	1
		Inconformidad con la atención recibida a través del canal chat.	1
TOTAL GENERAL			20

c) Reclamos:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
ENERO	104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Inconformidad con la respuesta emitida a su solicitud.	1
	2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales	Inconformidad con la demora en la solicitud del Signo Distintivo.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Inconformidad con la información brindada (información errada).	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Inconformidad con la demora en la denuncia.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad con la demora en el fallo de la demanda.	1
		Inconformidad con la demora en la demanda.	7
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad con el proceso de la demanda	1
	4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	Error de Notificación	1
	7110 Grupo de Trabajo de Habeas Data	Inconformidad con la demora en el proceso y el traslado que se realizó de Demanda a Denuncia de Protección de Datos.	1
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad con el formulario de la plataforma SIC Facilita	1	
FEBRERO	10 Oficina Asesora Jurídica	Ciudadano manifiesta inconformidad con la respuesta recibida a las consultas realizadas.	1
		Incumplimiento en respuesta a Derecho de Petición por parte de la SIC	1
	2019 Grupo de Trabajo de Marcas y Lemas Comerciales	Ciudadano manifiesta inconformidad con la demora en la solicitud de un registro de marca.	1
	2020 Dirección de Nuevas Creaciones	Ciudadano manifiesta inconformidad por el estudio de fondo en relación con la solicitud de una patente.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Ciudadana manifiesta inconformidad con el traslado que se realizó a la Alcaldía de Soacha.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
MARZO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Ciudadana manifiesta inconformidad con la demora en la demanda presentada.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad con la sentencia emitida.	1
		Ciudadano manifiesta inconformidad con el incumplimiento en la sentencia emitida.	1
		Inconformidad con el proceso de la demanda	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Ciudadana manifiesta inconformidad con la inadmisión de la demanda presentada.	1
		Ciudadana manifiesta inconformidad con la inadmisión de las demandas presentadas.	1
	4006 Grupo de Trabajo de Secretaría	Incumplimiento en la entrega de una copia autentica solicitada.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Ciudadana manifiesta inconformidad con el incumplimiento en el fallo.	1
	7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales	Inconformidad con la demora en el proceso (manifiesta que no se encuentra asignado a un funcionario).	1
		Inconformidad con la demora en el proceso de Protección de Datos.	1
	7110 Grupo de Trabajo de Habeas Data	Ciudadano manifiesta inconformidad por la demora en la denuncia presentada de protección de datos	1
		Inconformidad con la demora en el proceso de Protección de Datos.	1
		Inconformidad con la demora en la denuncia de Protección de Datos.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad con el acto administrativo emitido.	1
			Inconformidad con la demora en la denuncia presentada.
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor		Inconformidad con el fallo de la demanda presentada.	1
		Inconformidad con el proceso de la demanda.	1
		Inconformidad con la demora en la demanda presentada y falta de respuesta a los requerimientos.	1
		Inconformidad con la demora en la demanda presentada.	1
		Inconformidad con la prórroga de la sentencia	1
		Inconformidad con los tiempos de respuesta de la demanda presentada.	1
4005 Grupo de Trabajo de Calificación		Inconformidad con las inadmisiones de las demandas presentadas.	1
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.		Inconformidad con la demora en la queja presentada.	1
Total general			44

d) Felicitaciones:

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 6015920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
 Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1,3,4,5,6,7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia
 Proceso de correspondencia del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo
 Avenida Carrera 7 # 31a-36.
 Teléfonos: - 6015870000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	2000 Despacho del Superintendente Delegado para la Propiedad Industrial	Felicitación por la asesoría brindada.	1
		Felicitación a la SIC por permitir manifestar inconformidades de manera remota.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitación por el acompañamiento y apoyo en la mediación.	1
		Felicitación por la asesoría brindada.	13
		Felicitación por la mediación.	1
		Felicitación por la respuesta brindada.	1
		Felicitación por la atención brindada	2
FEBRERO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitación por la atención brindada	20
MARZO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitación por la atención brindada	18
Total general			58

e) Sugerencias:

En el primer trimestre del año no fueron presentadas sugerencias.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de trabajo de atención al ciudadano	4	5	2	11	55%

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
3003 Grupo de trabajo de apoyo a la red nacional de protección al consumidor	0	3	1	4	20%
103 Grupo de control disciplinario.	1	0	1	2	10%

b) Reclamos:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de trabajo de defensa del consumidor	8	4	6	18	41%
4005 Grupo de trabajo de calificación	1	2	1	4	9%
7110 Grupo de trabajo de habeas data	1	2	0	3	7%

c) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de trabajo de atención al ciudadano	17	20	20	57	98%

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.

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