



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

**GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Periodo del informe: 1 de abril al 30 de junio de 2022**

**Bogotá D.C., julio 12 de 2022**

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto: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

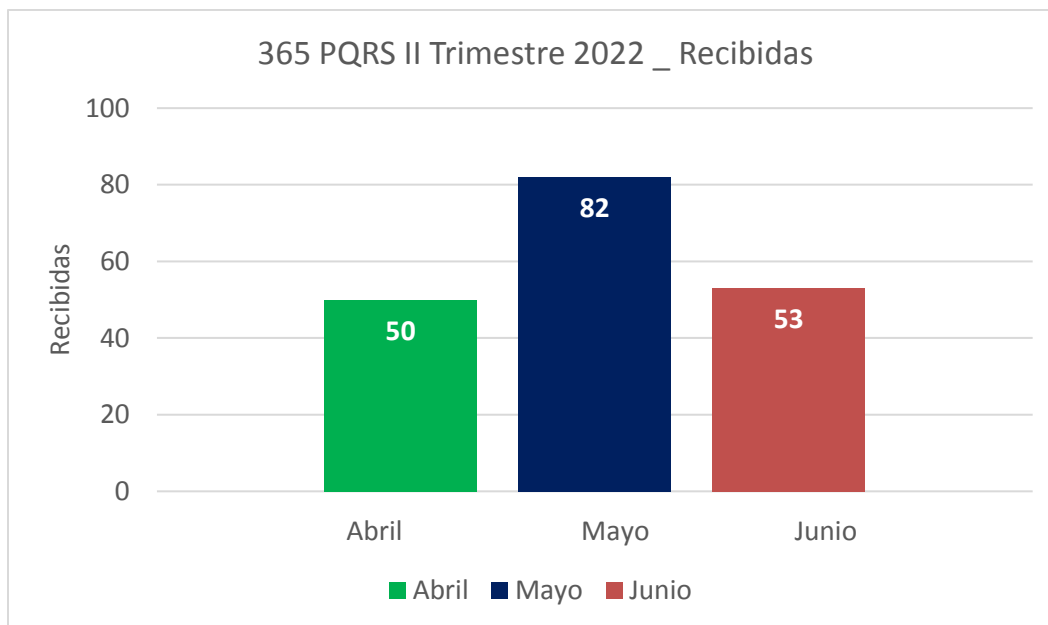
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
Abril	50
Mayo	82
Junio	53
<b>TOTAL</b>	<b>185</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:

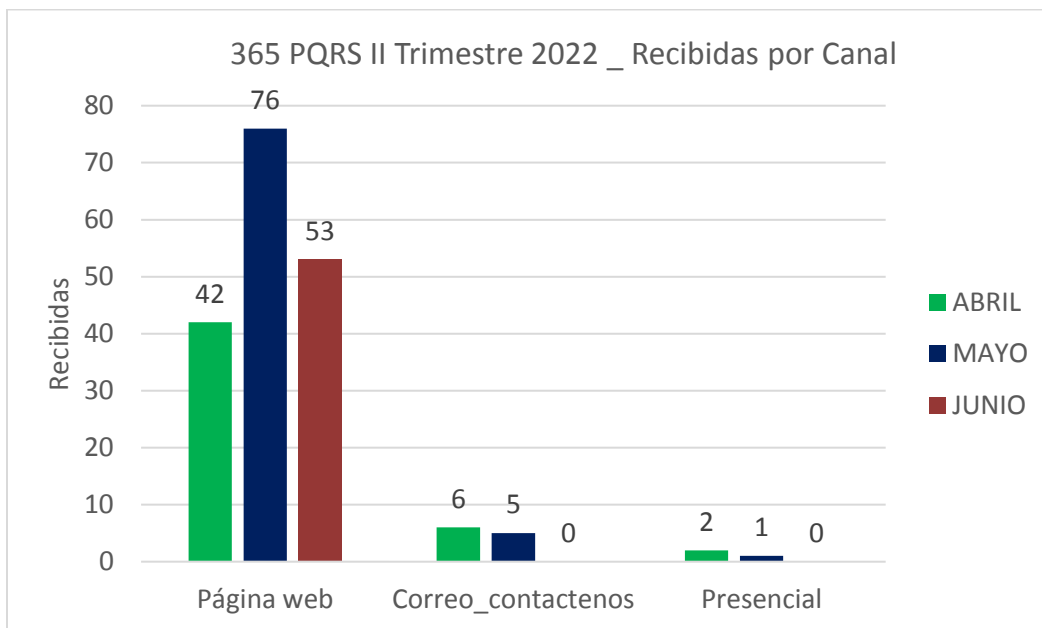


## I. CANALES DE REPCIÓN

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Página web	42	76	53
Correo Contáctenos	6	5	0
Presencial	2	1	0
<b>Sub Totales</b>	<b>50</b>	<b>82</b>	<b>53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>		

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



Durante el periodo comprendido entre abril, mayo y junio 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:

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto:contactenos@sic.gov.co)

**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.

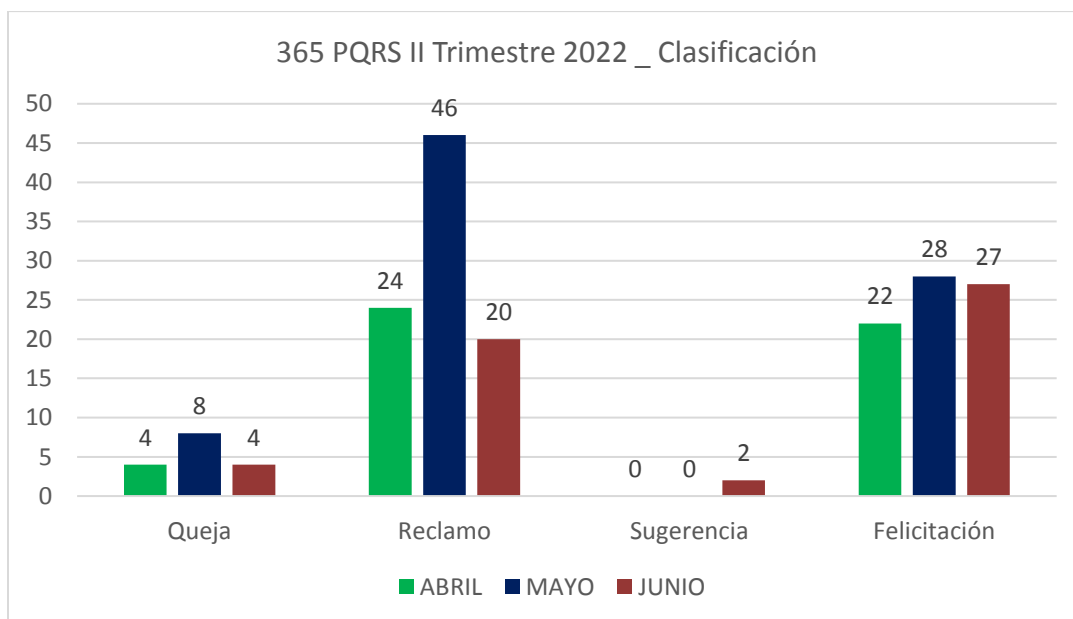
**Reclamo:** Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

**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	ABRIL	MAYO	JUNIO
Queja	4	8	4
Reclamo	24	46	20
Sugerencia	0	0	2
Felicitación	22	28	27
<b>Sub Total</b>	<b>50</b>	<b>82</b>	<b>53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>		

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



Para el mes de mayo se observa un porcentaje alto en cuanto a los reclamos en comparación con los meses de abril y junio; las felicitaciones continúan con un porcentaje alto para el trimestre completo; las quejas aumentaron en el mes de mayo; en cuanto a las sugerencias se evidencian dos radicaciones en el trimestre que corresponden al mes de junio.

### III. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

#### a) Consolidado por dependencias:

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
11 Grupo de Cobro Coactivo	1	1	1	3	1,6
20 Oficina de Tecnología Informática	1			1	0,5
71 Grupo de Trabajo de Formación		1		1	0,5
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	23	31	29	83	44,9
103 Grupo de Control Disciplinario Interno		1		1	0,5
104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones			1	1	0,5
141 Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos Adscrita a la Dirección Administrativa		2		2	1,1
2004 Grupo de Trabajo de Vía Administrativa		1	1	2	1,1
2010 Dirección de Signos Distintivos		1		1	0,5
2018 Grupo de Trabajo de Protocolo de Madrid y Trámites Especiales			1	1	0,5
3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	1	3		4	2,2
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor		4	2	6	3,2
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	8	1		9	4,9
3210 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones		1		1	0,5
4000 Despacho del Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales		1		1	0,5
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	9	19	12	40	21,6
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	3	3	5	11	5,9
4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	2	3		5	2,7
6000 Despacho del Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal		1		1	0,5

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto:contactenos@sic.gov.co)

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales		1		1	0,5
7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales.		1		1	0,5
7200 Dirección de Habeas Data	1	1		2	1,1
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	1	5	1	7	3,8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50</b>	<b>82</b>	<b>53</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

**b) Quejas:**

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
ABRIL	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Por inconformidad con la medidora en relación con el chat de mediación que se llevó cabo.	1
		Por posible información errada por parte de la línea de atención.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Presentan queja en contra de una funcionaria.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Queja en contra de la Juez que llevó a cabo la audiencia.	1
MAYO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por la atención recibida por parte de una asesora.	1
		Queja por la atención recibida por parte de un asesor.	1
		Queja por inconformidad con la equidad laboral por parte de la SIC y OUTSOURCING SA.	1
		Queja por inconformidad con la atención recibida por parte de una asesora de la línea de atención.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Queja en contra del funcionario que adelanta la demanda radicada.	1
		Queja en contra de la Juez que emitió la sentencia.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Queja en contra de un funcionario de la Casa del Consumidor de la Localidad de Usaquén.	1
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Ciudadano presenta queja en contra de varios funcionarios del Grupo de Trabajo de Calificación por las inadmisiones de las demandas presentadas.	1	
JUNIO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Queja por la situación presentada en la atención de nuestro centro de llamada por parte un asesor.	1
		Queja por la situación presentada con el cierre del chat de mediación que se llevó a cabo a través de la plataforma SIC Facilita.	1

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto:contactenos@sic.gov.co)

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE QUEJA	TOTAL
		Queja por la consulta que realizó a través del canal del chat.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Queja a la funcionaria que inadmitió la demanda que presentó.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>16</b>

**c) Reclamos:**

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
<b>ABRIL</b>	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidad con la demora en la demanda presentada.	3
		Inconformidad con la sentencia proferida.	1
		Inconformidad con la sentencia anticipada.	1
		Inconformidad toda vez que no han sancionado a la empresa demandada por incumplimiento al fallo.	1
		Inconformidad con el ingreso a la audiencia programada.	1
		Inconformidad con las demandas presentadas, ya que no siente protección por parte de la SIC.	1
	3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.	Inconformidad con el archivo de la denuncia presentada.	1
		Inconformidad con el avance de la denuncia presentada.	1
		Inconformidad con el acto administrativo.	1
		Inconformidad con el trámite de la denuncia presentada.	1
		Inconformidad con el trámite que radicó como derecho de petición.	1
		Inconformidad con la respuesta a la denuncia que radicó.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad con la denuncia presentada frente a la comunicación emitida.	1
		Inconformidad con el rechazo de la demanda presentada.	1
		Inconformidad con el auto admitido.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Inconformidad con el rechazo de la demanda.	1
		Inconformidad con el desistimiento tácito de la demanda presentada.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Inconformidad por la demora en la demanda presentada.	1
	11 Grupo de Cobro Coactivo	Inconformidad por un embargo al parecer injustificado.	1
	20 Oficina de Tecnología e Informática	Inconformidad con el funcionamiento de la plataforma SIC Facilita.	1
	7200 Dirección de Habeas Data	Inconformidad por la demora en la denuncia presentada.	1
	7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	Inconformidad por la demora en la denuncia presentada.	1
MAYO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Inconformidades por falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	7
		Inconformidades por demora en la demanda presentada.	6
		Inconformidad con la audiencia que se llevó a cabo.	1
		Inconformidad por la decisión del auto emitido.	1
		Por inconformidad con el fallo emitido.	1
	7201 Grupo de Tratamiento de Datos Personales	Inconformidades por la demora en la denuncia presentada.	2
		Inconformidad por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	2
		Inconformidad con la SIC toda vez que no evidencia acompañamiento en una queja presentada por un reporte negativo.	1
	4007 Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento	Inconformidad con el archivo de la demanda presentada.	1
		Inconformidad por la decisión del auto emitido.	1
		Inconformidad por falta de gestión ante un proceso.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Inconformidad con la respuesta de la denuncia presentada.	1
		Inconformidad con la respuesta de la denuncia presentada, así mismo presenta queja ante la Procuraduría General de la Nación con la finalidad de iniciar un proceso disciplinario.	1
		Inconformidad por negligencia en el actuar de la Superintendencia de Industria y Comercio frente a la protección del consumidor.	1
	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Inconformidad por falta de respuesta en las líneas telefónicas de atención al ciudadano.	1
		Inconformidad por la dificultad para acceder al canal de chat, y a nuestro centro de atención telefónico.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad por las inadmisiones de las demandas presentadas.	1

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto:contactenos@sic.gov.co)





MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Inconformidad toda vez que ha presentado la demanda 3 veces y ninguna prospera.	1
	141 Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo	Inconformidad por la no recepción de documentos en físico.	1
		Inconformidad toda vez que radicó una demanda a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, y no se evidencia en el sistema de trámites.	1
	11 Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	Inconformidad por un embargo por cobro coactivo injustificado.	1
		Inconformidad por falta de disponibilidad de los cursos.	1
	2004 Grupo de Trabajo de Vía Administrativa	Por inconformidad en el manejo de las respuestas de negación marcaria.	1
		Inconformidad por la emisión de los certificados de renovación.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor	Por inconformidad toda vez que no atendieron a los medios de comunicación locales.	1
		Inconformidad por la respuesta de Solicitud de Silencio Administrativo Positivo.	1
	3210 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Inconformidad por la repuesta emitida en la denuncia presentada.	1
		Inconformidad por la restricción del horario en la página web a la hora de radicar una demanda.	1
	6000 Despacho del Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Inconformidad por un cobro coactivo de una multa que no corresponde.	1
	7100 Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales	Inconformidad toda vez que no le brindaron respuesta a la petición radicada.	1
	7111 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas de Protección de Datos Personales.	Inconformidad por demora en la queja presentada.	1
	7200 Dirección de Habeas Data	Inconformidad en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio por no sancionar a Credivalores y no cumplir con sus funciones para la cual fue creada.	1
	103 Grupo de Control Disciplinario Interno	Inconformidad por falta de activación en la atención presencial.	1
JUNIO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	5
		Por inconformidad con la fecha de la audiencia en la demanda presentada.	1
		Inconformidad por el avance de la demanda presentada.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE RECLAMO	TOTAL
		Inconformidad en la continuad de la demanda presentada.	1
		Inconformidad con la SIC por falta de pronunciamiento en la demanda radicada.	1
		Inconformidad con el trámite de la demanda presentada.	1
	4005 Grupo de Trabajo de Calificación	Inconformidad por el auto de rechazo en la demanda presentada.	1
		Inconformidad con la inadmisión de la demanda presentada.	1
		Inconformidad por la falta de pronunciamiento en la demanda presentada.	1
		Inconformidad por el avance de la demanda presentada.	1
	11 Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo	Inconformidad con el inicio del proceso de Cobro Coactivo.	1
	104 Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones	Inconformidad por el acceso al expediente y la notificación de una resolución.	1
	2004 Grupo de Trabajo de Vía Administrativa	Inconformidad por el tiempo de respuesta en el recurso de apelación presentado.	1
	2018 Grupo de Trabajo de Protocolo de Madrid y Trámites Especiales	Inconformidad con la solicitud que realizó en la plataforma de Propiedad Industrial - SIPI,	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Inconformidad por violación al debido proceso por parte de la SIC.	1
	7201 Grupo De Trabajo De Tratamiento de Datos Personales	Por falta de pronunciamiento en la denuncia presentada.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>90</b>

**d) Felicitaciones:**

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
ABRIL	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones por la atención recibida.	19
		Felicitación por la gestión que se brinda a los conflictos presentados en los ciudadanos.	1
		Felicitación a la SIC, en especial al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano por la respuesta emitida y la facilitación de la información.	1

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
	3200Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones	Felicitación a la Dirección de Investigaciones de Protección De Usuarios De Servicios De Comunicaciones, toda vez que la empresa objeto de queja resolvió su trámite a favor.	1
MAYO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Felicitaciones a la SIC, y a la asesora Natalia Valenzuela Garcia, por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	4
		Felicitaciones a nuestra Entidad, y al mediador Sebastián Camilo Rivera Vitola, por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	2
		Felicitaciones al equipo de SIC Facilita, y a la asesora América Yolanda Forero Fonseca, por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	2
		Felicitación a la asesora Negia Magret Gómez Suarez, por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación por la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento al asesor Diego Martinez por la atención recibida.	1
		Felicitación a la mediadora Yurany Vergara Nagles por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación y agradecimiento por el servicio prestado.	1
		Felicitación a nuestra Entidad, y a la asesora Andrea Guzmán, por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación a la herramienta SIC Facilita, y a nuestra mediadora por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación a la herramienta SIC Facilita por resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación y agradecimiento a la asesora Diana Galindo por la atención recibida.	1
		Felicitación al canal de chat de la Entidad por la atención recibida.	1
		Felicitación al mediador por la atención recibida.	1
		Felicitación a la mediadora Nayduth Monterrosa Hernández, por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
Felicitación a nuestra Entidad por el excelente trabajo.	1		
Felicitación por los servicios que presta nuestra entidad.	1		
Felicitación por la atención recibida a través del canal de chat.	1		

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto:contactenos@sic.gov.co)



MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación al asesor Luis Eduardo Acosta por la atención recibida.	1
		Felicitación a nuestra Entidad por la respuesta recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
	3003 Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.	Felicitación a la funcionaria Marcela por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Felicitación por la respuesta recibida, y agradecimiento por resolver el reclamo de manera favorable.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Felicitación a la funcionaria Yurani Andrea Agudelo Guio por la atención recibida.	1
JUNIO	72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Agradecimientos a nuestra Entidad por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	4
		Felicitaciones y agradecimiento por el acompañamiento y atención recibida por parte de nuestra Entidad.	3
		Agradecimiento por el servicio prestado.	1
		Agradecimiento a la asesora Yeni Cano por la atención recibida.	1
		Felicitación a la Entidad.	1
		Felicitación a nuestra Entidad.	1
		Felicitación a la asesora Blanca Contreras por la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Oscar Díaz por su excelente labor y la atención recibida.	1
		Felicitación por la atención recibida.	1
		Ciudadana expresa una Felicitación a la herramienta SIC Facilita, y a la asesora Slendy Johanna López Hernández por la atención recibida y resolver su reclamo de manera favorable.	1
		Felicitación a la mediadora Natalia Valenzuela Garcia por su profesionalismo en la mediación que se llevó a cabo.	1
		Felicitación por el profesionalismo en la atención recibida.	1
		Felicitación por la asesoría y la atención recibida, de igual manera, realiza una sugerencia en cuanto a las pretensiones de los ciudadanos en las demandas presentadas.	1
Felicitación y agradecimiento a la labor efectuada por la mediadora Slendy Johanna Lopez Hernández, en el chat de mediación que llevó a cabo a través de la herramienta SIC Facilita.	1		

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE FELICITACIÓN	TOTAL
		Felicitación al canal del chat por el servicio de respuesta y la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento a nuestra Entidad por la gestión que realiza y la atención recibida.	1
		Felicitación y agradecimiento al asesor Rodolfo Chacón por la asesoría brindada y la atención recibida.	1
		Felicitación al asesor Pedro por la atención brindada.	1
		Felicitación y agradecimiento por resolver su reclamo de manera favorable a través de la mediación que se llevó a cabo con Carlos Eduardo Osorio Suarez.	1
		Felicitación a la herramienta SIC Facilita, y al mediador Sergio Bejarano por su eficiencia y excelente gestión en el chat que llevó a cabo.	1
		Felicitación por resolver su reclamo de manera favorable a través de la herramienta SIC Facilita.	1
	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Felicitación a la labor efectuada por la juez y la secretaria en la demanda presentada.	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>77</b>

#### e) Sugerencias:

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

MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DETALLE SUGERENCIA	TOTAL
ABRIL	N/A	N/A	0
MAYO	N/A	N/A	0
JUNIO	4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	Sugerencia frente a los tiempos de respuesta en las acciones de protección al consumidor.	1
	3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	Sugerencia en cuanto a la redacción del siguiente texto: \"en\" y no \"de\" ...el plazo de vigencia DE la propaganda...	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>2</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:

14

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	2	4	3	9	56%
3003 Grupo de trabajo de apoyo a la red nacional de protección al consumidor	1	1	0	2	13%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	1	1	0	2	13%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	0	1	1	2	13%

### b) Reclamos:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	8	16	10	34	38%
4005 Grupo de Trabajo de Calificación	3	2	4	9	10%
3200 Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.	7	0	0	7	8%
7201 Grupo de Trabajo de Tratamiento de Datos Personales.	1	5	1	7	8%

### c) Felicitaciones:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
72 Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	21	25	26	72	94%
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	0	1	1	2	3%

### d) Sugerencias:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
4002 Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor	0	0	1	1	50%
3100 Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor	0	0	1	1	50%

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://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](mailto:contactenos@sic.gov.co)



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



Nuestro aporte es fundamental  
Al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

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.

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

15

**RESPUESTAS OPORTUNAS:** Cabe mencionar que, en aras de procurar una respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de las Dependencias de la Entidad, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano envía memorandos periódicos, recordando los números de radicado que se encuentran pendientes de respuesta.

## **MAYERLY RAMÍREZ DÍAZ** **COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Elaboró: Liseth Johana Velandia Sarmiento  
Revisó: Mayerly Ramírez Díaz  
Aprobó: Mayerly Ramírez Díaz

