

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 2018

Bogotá D.C., enero 14 de 2019



1. INFORMACIÓN GENERAL

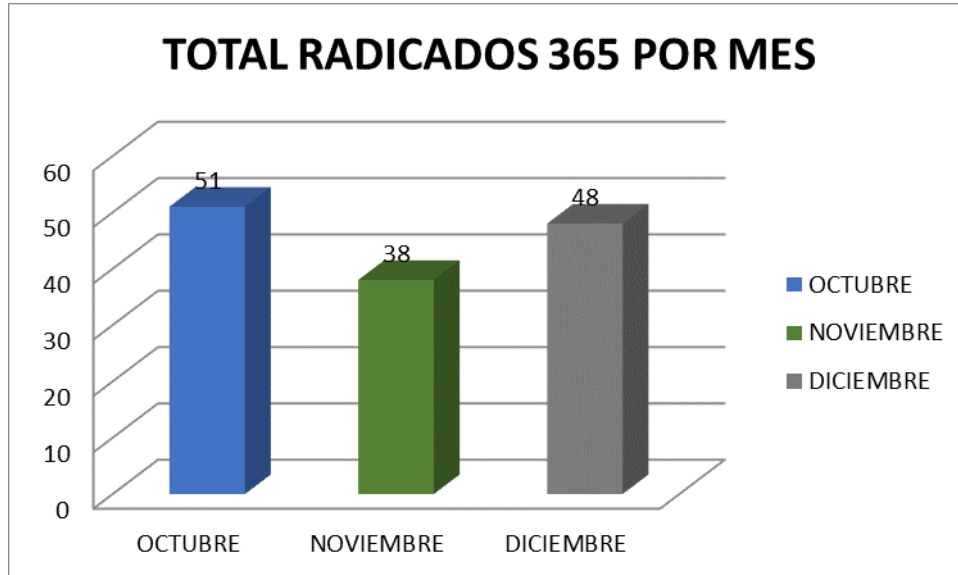
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 2018.

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

MES	TOTAL RADICADOS
OCTUBRE	51
NOVIEMBRE	38
DICIEMBRE	48
TOTAL	137

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:

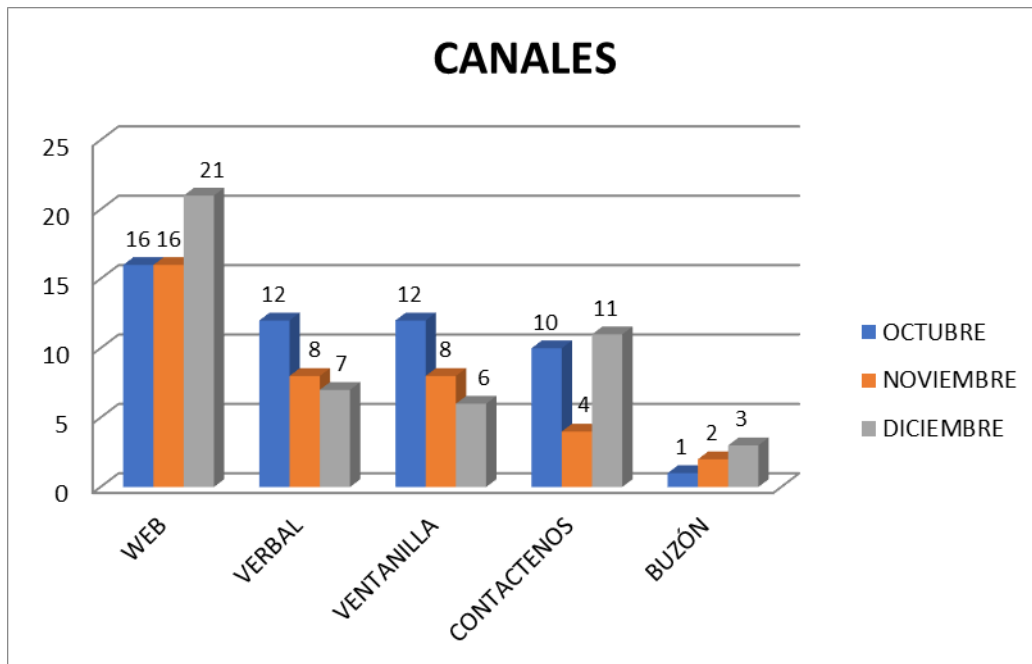


2. CANALES

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

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
WEB	16	16	21
VERBAL	12	8	7
VENTANILLA	12	8	6
CONTACTENOS	10	4	11
BUZÓN	1	2	3
Sub Totales	51	38	48
TOTAL	137		

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 2018, 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: Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un funcionario o un agente del Contact center.

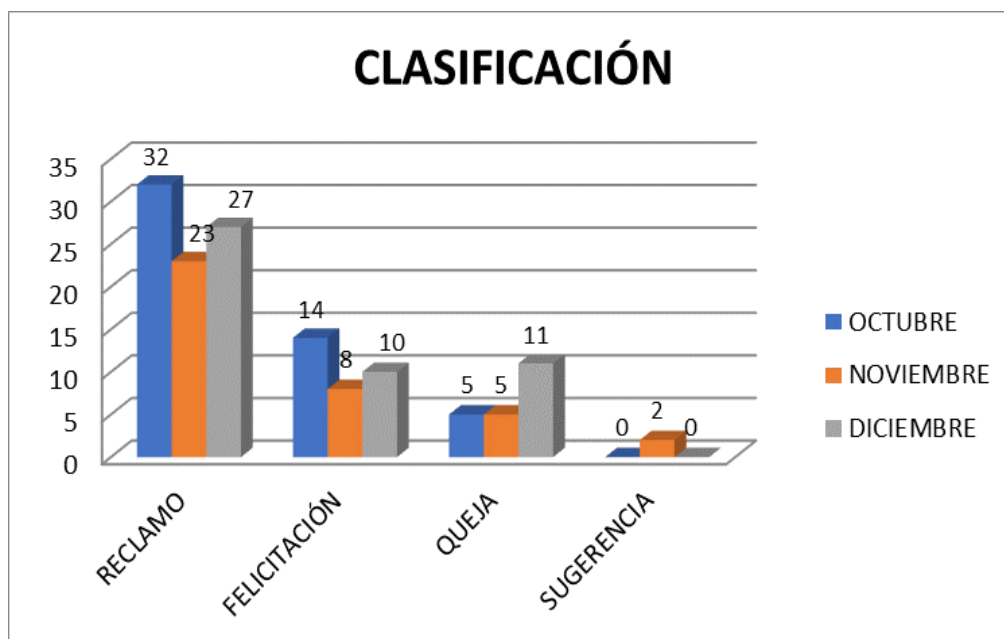
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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

Felicitación: Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de esta y/o agente del Contact center.

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECLAMO	32	23	27
FELICITACIÓN	14	8	10
QUEJA	5	5	11
SUGERENCIA	0	2	0
Sub Total	51	38	48
TOTAL	137		

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

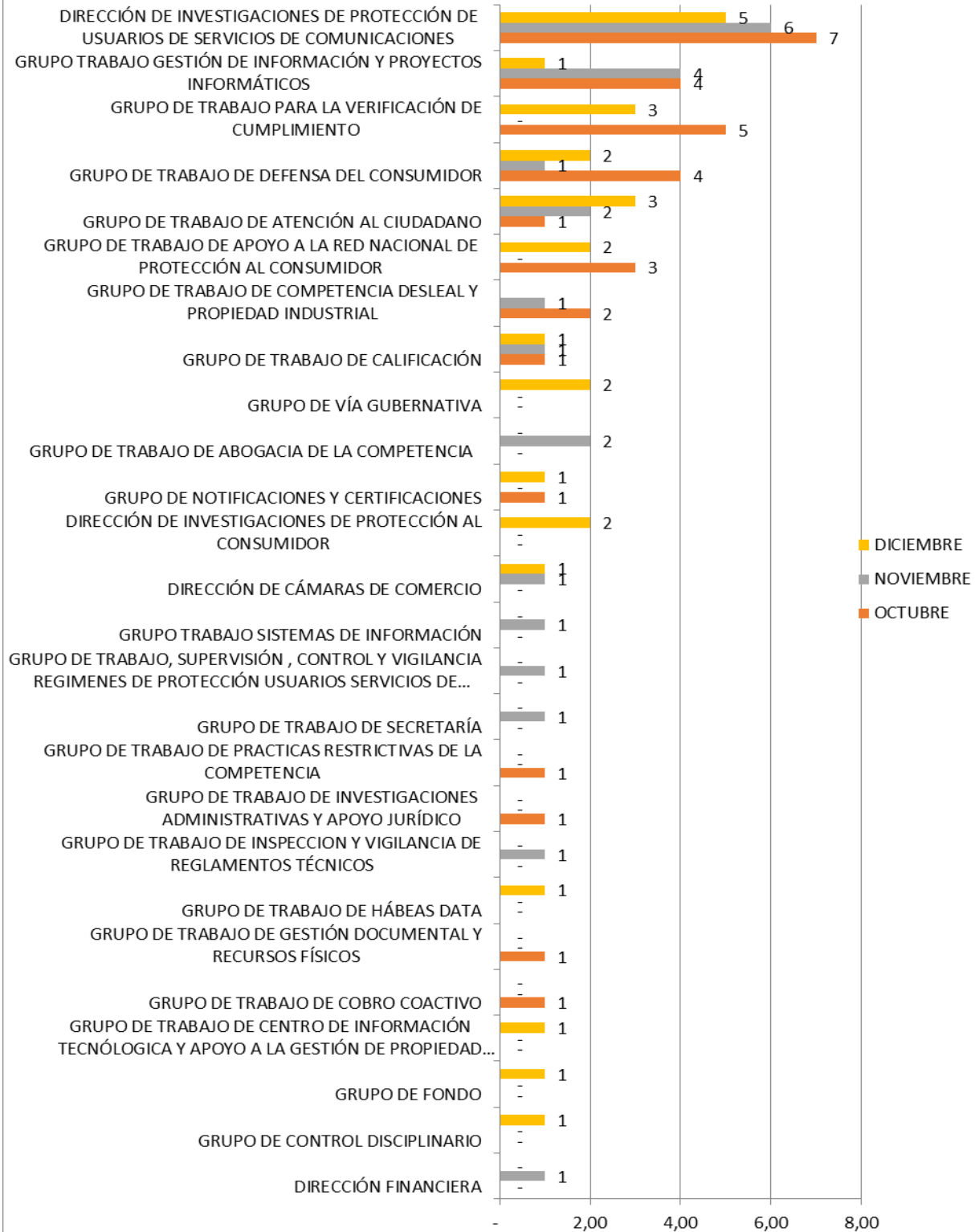
Una vez clasificados los radicados e identificados los temas, se distribuyen por Dependencias, así:

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	6	5	18	22%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	4	4	1	9	11%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	5	-	3	8	9,8%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	1	2	7	8,5%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	2	3	6	7,3%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	-	2	5	6,1%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	1	1	3	3,7%
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	2	1		3	3,7%
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	-	1	1	2	2,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	2	2	2,4%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	1	2	2,4%
GRUPO DE TRABAJO DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA	-	2	-	2	2,4%
GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA	-	-	2	2	2,4%
DIRECCIÓN FINANCIERA	-	1	-	1	1,2%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	-	-	1	1	1,2%
GRUPO DE FONDO	-	-	1	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	-	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	-	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	-	-	1	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	-	1	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS Y APOYO JURÍDICO	1	-	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	-	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	1	-	1	1,2%
GRUPO DE TRABAJO, SUPERVISIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA REGÍMENES DE PROTECCIÓN USUARIOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES	-	1	-	1	1,2%
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	1	-	1	1,2%
TOTALES	32	23	27	82	100%
		82			



RECLAMOS POR DEPENDENCIA



A continuación, se describe 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	1 por demora en respuesta a la solicitud del código CUN, 4 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un silencio administrativo positivo y 1 por inconformidad con la notificación.	22%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	5	1 por demora en la respuesta a un recurso de apelación, 2 por inconformidad con el trámite de una demanda y 2 por inconformidad con la demora en la respuesta a un memorial de incumplimiento.	16%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	4	3 por dificultad con la plataforma del RNBD y 1 por inconformidad con la plataforma para interponer denuncias.	13%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	1 por demora en la respuesta a un memorial, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a una demanda y 1 por inconformidad con término de notificación de una audiencia.	13%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1 por inconformidad con el trámite realizado a un caso, 1 por inconformidad con la atención brindada en una asesoría presencial y 1 por inconformidad con la atención brindada.	9%
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	2	1 por inconformidad con orden de medida cautelar y 1 por inconformidad con una notificación.	6%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por inconformidad con una llamada.	3%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS Y APOYO JURÍDICO	1	Por inconformidad con un trámite de metrología legal.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por demora en la respuesta a un memorial.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	Por trámite de Prácticas Restrictivas de la Competencia. Remite Procuraduría.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por inconformidad con proceso de radicación.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por inconformidad con embargo de cuenta.	3%
TOTAL	32		100%

RECLAMOS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	6	1 por la demora en la respuesta a un derecho de petición, 1 por error en la respuesta a un SAP, 1 por inconformidad con el trámite realizado a un SAP, 1 por inconformidad con una respuesta sin digitalizar, a una QRSF, 2 por la demora en la respuesta a una denuncia.	26%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	4	1 por falla en la plataforma de certificaciones en línea, 1 por falla en la plataforma del RNBD, 1 por inconformidad con el formato de actualización de datos personales en la página web y 1 por que la página web de la SIC, reporta "sitio no seguro",	17%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1 por inconformidad con la respuesta emitida a un reclamo y 1 Por no respuesta en la línea 5920400.	9%
GRUPO DE TRABAJO DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA	2	1 por inconformidad con la respuesta emitida a una solicitud de información y 1 por inconformidad con un concepto.	9%
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por inconformidad con el horario de atención.	4%
GRUPO DE TRABAJO, SUPERVISIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA RÉGIMENES DE PROTECCIÓN USUARIOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por la demora en la respuesta a una denuncia	4%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por la demora en la respuesta a una demanda	4%
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por error en la información de identificación, registrada en el sistema de trámites	4%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con una Sentencia	4%
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	Por la demora en la publicación de unos informes	4%
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por inconformidad con el trámite de una demanda.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad con la inadmisión de una demanda.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	Por inconformidad en negación del visto bueno en trámite ante el Vuce	4%
TOTAL	23		100%



RECLAMOS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	1 por inconformidad con el trámite realizado a un Recurso de Apelación, 1 por inconformidad con la gestión realizada, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia y 1 por inconformidad por la respuesta emitida a un recurso de apelación.	19%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	3	Por inconformidad con la demora en el trámite del cumplimiento de una sentencia.	11%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2 por dificultad en comunicación a través del chat y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición.	11%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 por inconformidad con la demora en la respuesta a una denuncia y 1 por inconformidad con la respuesta a un derecho de petición.	7%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 por inconformidad con la asesoría brindada y 1 por no radicar un caso.	7%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	Por inconformidad con una sentencia.	7%
GRUPO DE VÍA GUBERNATIVA	2	1 por inconformidad con el trámite de un registro de marca y 1 por la demora en la respuesta a un recurso de apelación.	7%
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por dificultad en el acceso a la información de estadísticas de patentes.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad con el rechazo de una demanda.	4%
GRUPO DE FONDO	1	Por la demora en la respuesta a un registro de marca.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por la demora en recibir notificación.	4%
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a un trámite disciplinario.	4%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad con la demora para notificar.	4%
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	Por inconformidad con la demora en la publicación de una información.	4%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por dificultad con la plataforma del RNBD.	4%
TOTAL	27		100%



QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	4	6	14	66,7%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	4	4	19%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	-	1	4,8%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	-	1	-	1	4,8%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	-	-	1	1	4,8%
TOTALES	5	5	11	21	100%
		21			

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	4	2 por inconformidad con la asesoría brindada y 2 por inconformidad con la atención brindada.	80%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad con la atención brindada.	20%
TOTAL	5		100%

QUEJAS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 por inconformidad con la atención brindada, 1 por la asesoría brindada y 2 por la atención brindada.	80%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con el desarrollo de una audiencia	20%
TOTAL	5		100%

QUEJAS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CAN T.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	2 por inconformidad con la asesoría brindada, 1 por inconformidad con la atención brindada, 1 por inconformidad con la información brindada, 1 por inconformidad con una intermediación y 1 por presuntos abusos de autoridad.	55%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	Por presunto abuso de poder	36%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	Por inconformidad con la atención brindada.	9%
TOTAL	11		100%

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

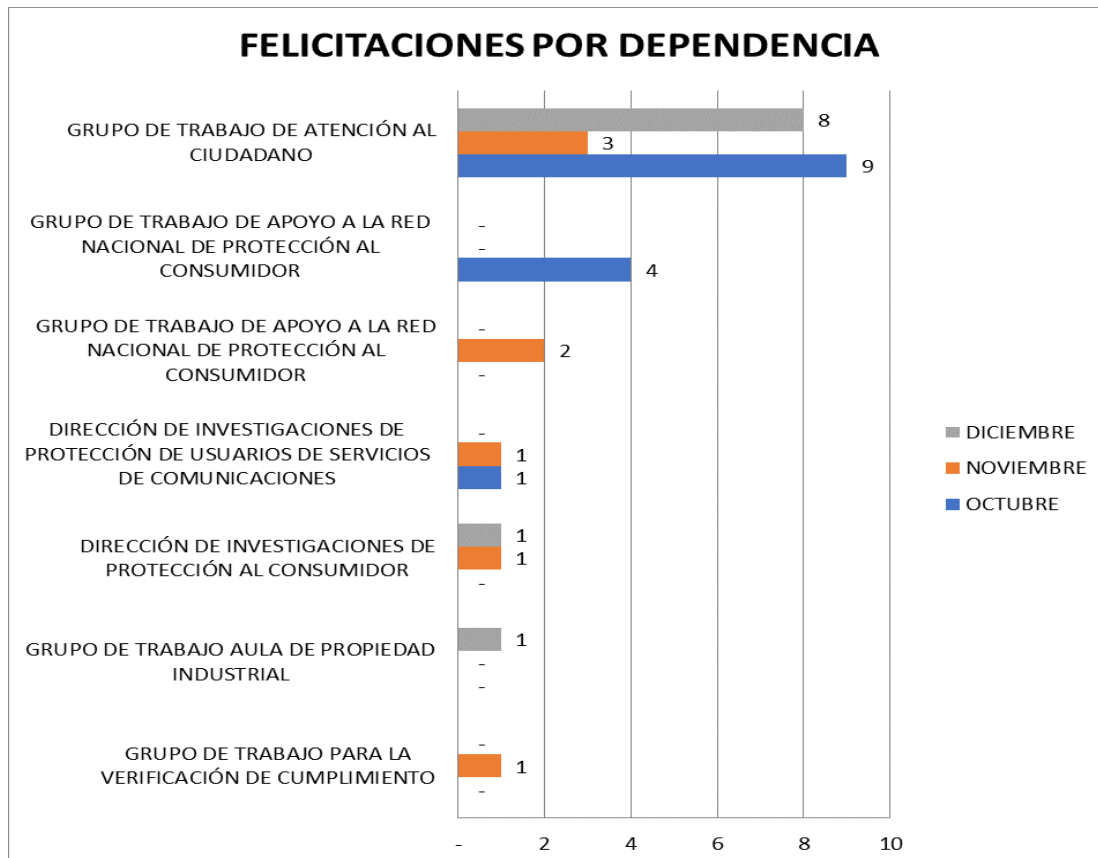
DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	-	1	-	1	50%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	1	-	1	50%
TOTALES	0	2	0	2	100%
		2			

SUGERENCIAS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	En relación con el trámite de unas demandas	50%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	En relación con el tamaño de los números en la pantalla del digiturno.	50%
TOTAL	2		50%

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	3	8	20	62,5%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	-	-	4	12,5%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	1	2	6,3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	1	-	2	6,3%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	2	-	2	6,3%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	-	1	-	1	3,1%
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1	3,1%
TOTALES	14	8	10	32	100%



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES OCTUBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	3 por la asesoría brindada y 6 por la gestión realizada.	64%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	Por la gestión realizada.	29%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por la gestión realizada.	7%
TOTAL	14		100%

FELICITACIONES NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2 por la asesoría brindada y 1 por la gestión realizada.	38%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada	25%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por la gestión realizada	13%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por la gestión realizada	13%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada	13%
TOTAL	8		100%

FELICITACIONES DICIEMBRE

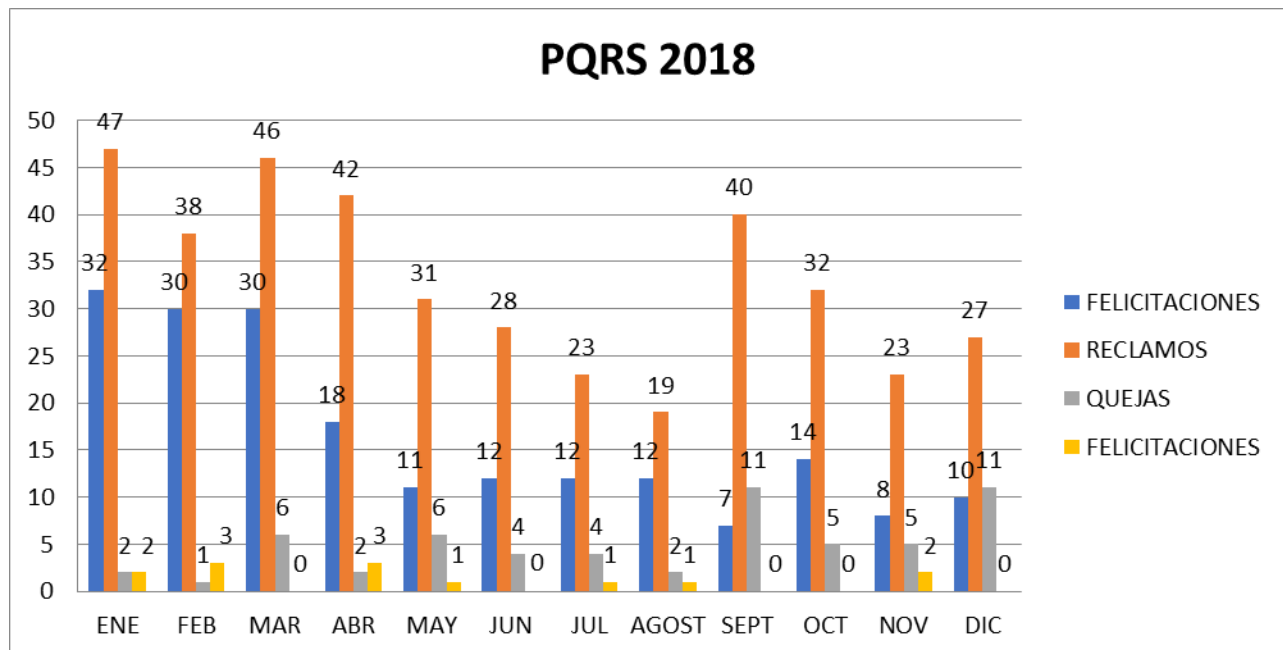
DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	3 por la gestión realizada y 5 por la asesoría brindada.	80%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.	10%
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por la gestión realizada.	10%
TOTAL	10		100%



El número de solicitudes respondidas por fuera del término legal, dentro de este trimestre fue de 11 peticiones, así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	4
ASESORES	1
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1
TOTAL	11

En la siguiente gráfica se puede apreciar el comportamiento del trámite 365 durante el año 2018:



La mayor inconformidad presentada por los ciudadanos durante el año 2018 hace relación a los trámites Jurisdiccionales, seguido de los casos de comunicaciones.



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.

ALERTAS A DEPENDENCIAS:

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:

3003 GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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 30 de noviembre de 2018, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
18 234611 334085.	24/09/2018	Sin respuesta. Alerta 18-269289, 18-291420 y 18-
18 234612 334085.	24/09/2018	Sin respuesta. Alerta 18-269289, 18-291420 y 18-
18 243592 334085.	05/10/2018	Sin respuesta. Alerta 18-269289, 18-291420 y 18-
18 268607	24/10/2018	Sin respuesta. Alerta 18-334085.
18 278289	07/11/2018	Sin respuesta. Alerta 18-334085.
18-327126	10/12/2018	Del 31 de diciembre, sin digitalizar. Sin evidencia de la respuesta al ciudadano.
18-327173	10/12/2018	Del 31 de diciembre, sin digitalizar. Sin evidencia de la respuesta al ciudadano.
18-327183	10/12/2018	Sin Respuesta.

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar si es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones por utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil de este 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 a los trámites trasladados, en los términos legales.

1003 GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

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 2018, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No RADICADO FECHA DE TRASLADO OBSERVACIÓN

18 295219 21/11/2018 Sin respuesta.

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar sí es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones por utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil de este 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 a los trámites trasladados, en los términos legales.

6103 GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS Y APOYO JURÍDICO

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 30 de noviembre de 2018, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
18 263031	12/10/2018	Sin Respuesta. Alerta 18-334086

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar sí es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones por utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil de este 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 a los trámites trasladados, en 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 2018, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
18 310817	5/12/2018	Sin Respuesta.

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que la respuesta esté debidamente digitalizada e informar sí es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

Las actuaciones por utilizar para dar respuesta al trámite 365, sin modificar el perfil de este 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 a los trámites trasladados, en los términos legales.

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Ceira Morales Quiceno

