

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

**Octubre 1 a diciembre 31 de 2016
Bogotá D.C., enero 6 de 2017**

1. INFORMACIÓN GENERAL

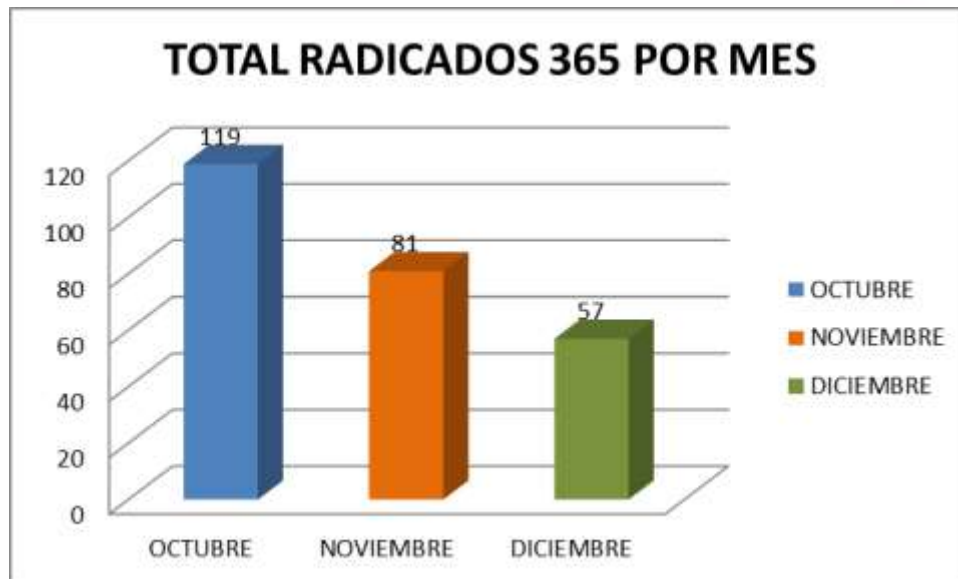
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 2016.

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

MES	TOTAL RADICADOS
OCTUBRE	119
NOVIEMBRE	81
DICIEMBRE	57
TOTAL	257

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas con el trámite 365, las cuales corresponden a quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias, mes a mes:

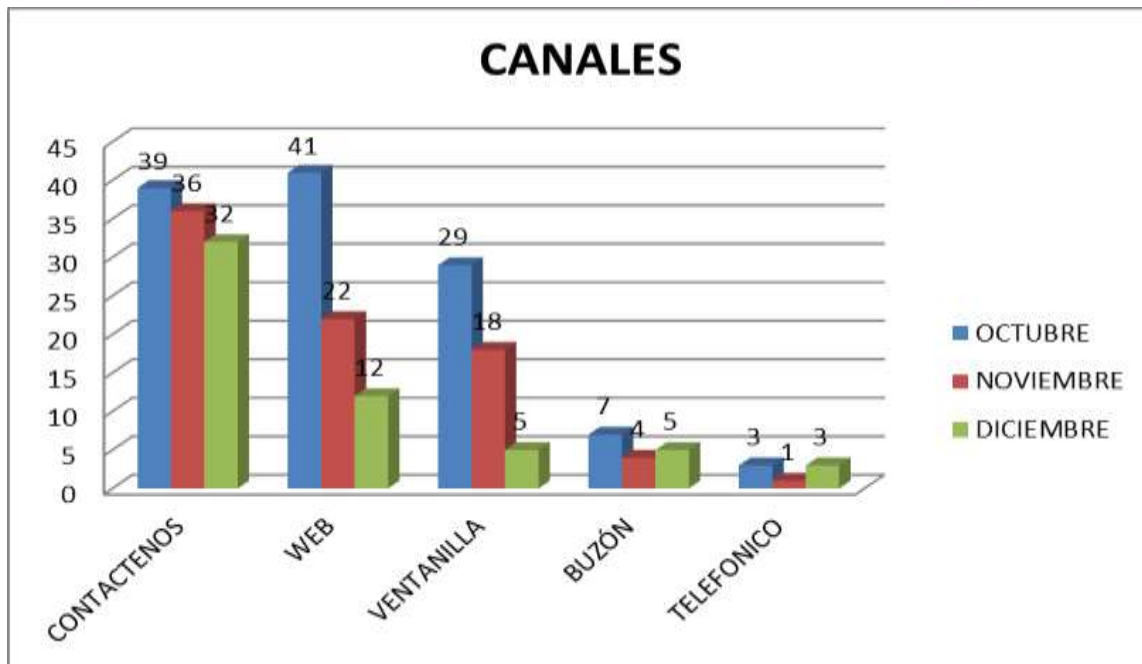


2. CANALES

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
CONTACTENOS	39	36	32
WEB	41	22	12
VENTANILLA	29	18	5
BUZÓN	7	4	5
TELEFONICO	3	1	3
Sub Totales	119	81	57
TOTAL	257		

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 2016, el canal más utilizado por los ciudadanos continua siendo el correo electrónico, aunque en el mes de octubre el más usado fue la web; se mantiene la preferencia de los ciudadanos por los canales virtuales y ha comenzado el uso del canal telefónico.

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.

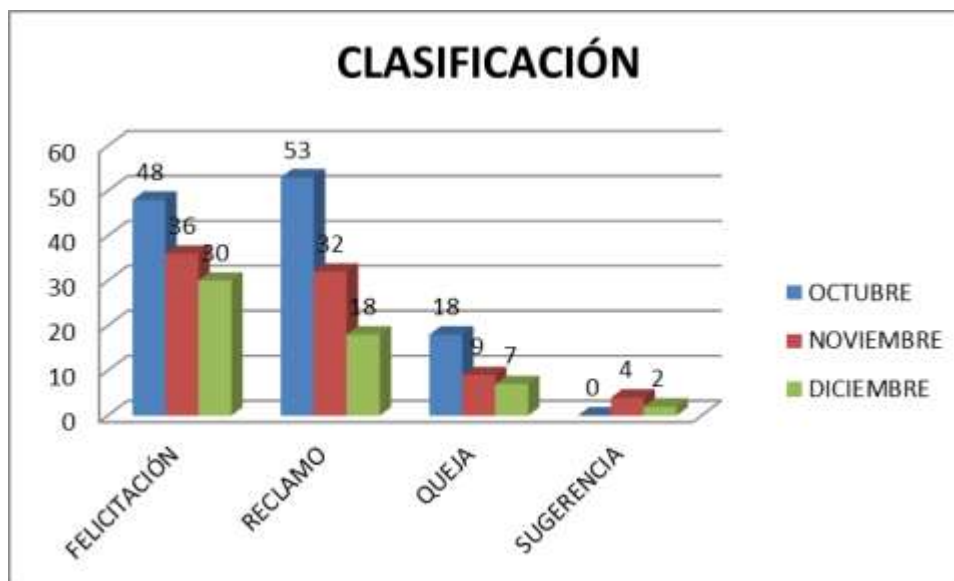
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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 la misma y/o agente del contact center.

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FELICITACIÓN	48	36	30
RECLAMO	53	32	18
QUEJA	18	9	7
SUGERENCIA	0	4	2
Sub Total	119	81	57
TOTAL	257		

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



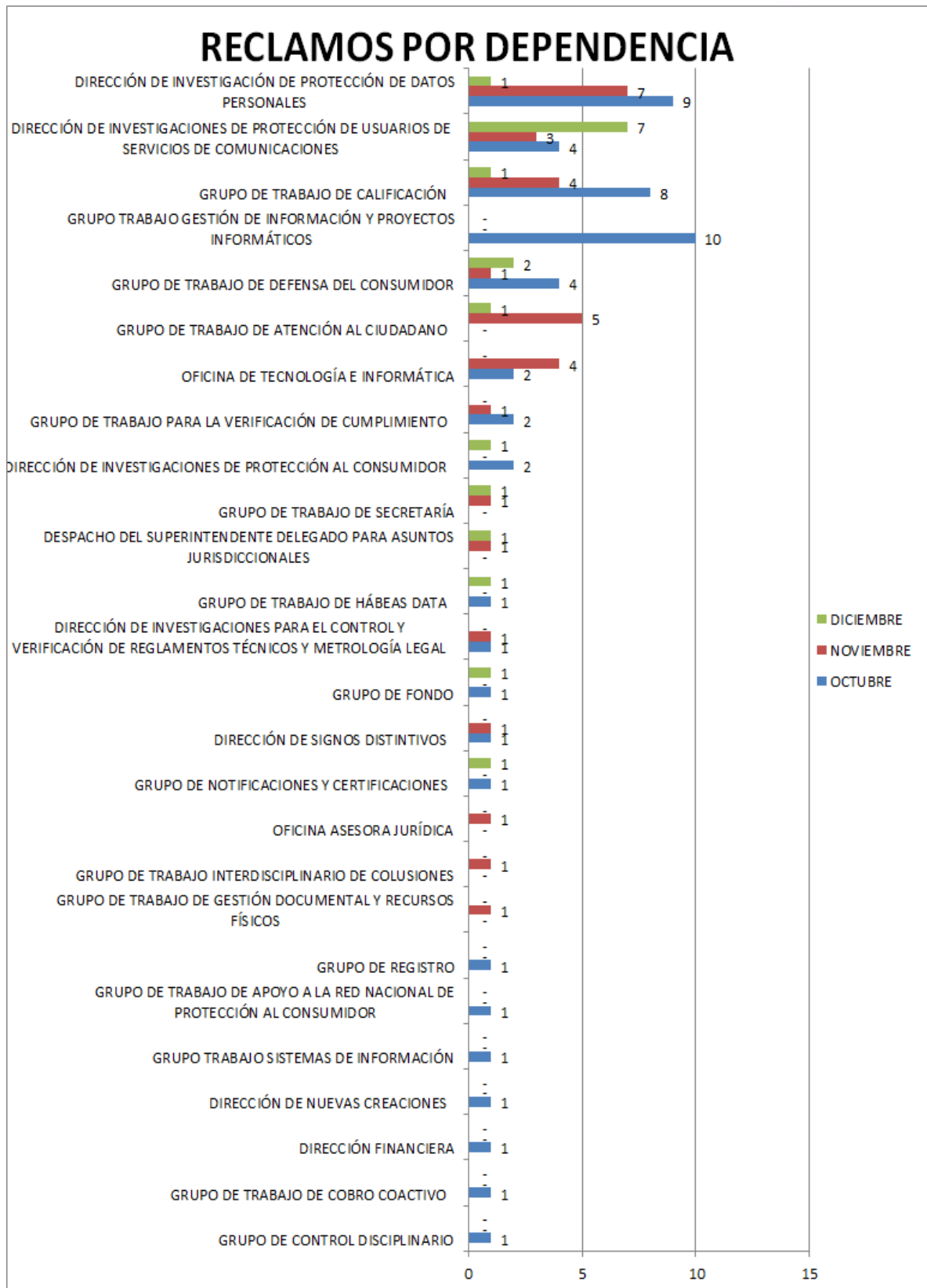
Se evidencia una disminución tanto en felicitaciones como en reclamos durante los meses de noviembre y diciembre, en el mes de octubre por el RNBD (Registro Nacional de Bases de Datos), hubo una radicación mayor.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los documentos, radicados e identificados los temas, se distribuyeron por dependencias así:

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	9	7	1	17
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	3	7	14
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	8	4	1	13
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	10	-	-	10
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	1	2	7
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	4	-	6
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	5	1	6
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	-	1	3
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	2	1	-	3
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	1	2
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	1	-	2
GRUPO DE FONDO	1	-	1	2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	1	-	2
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	-	1	2
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	1	1	2
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	1	1	2
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	-	-	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	-	-	1
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	-	-	1
GRUPO DE REGISTRO	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES	-	1	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
TOTALES	53	32	18	103



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

RECLAMOS OCTUBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	10	Por falla en plataforma RNBD.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	9	1 Por demora en respuesta a consulta RNBD, 1 por demora en respuesta a derecho de petición, 1 por demora en respuesta a trámites, 3 por falla en plataforma RNBD, 1 por inconformidad en respuesta a derecho de petición y 2 por inconformidad en respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	8	1 Por rechazo de demandas, 1 por inconformidad en la respuesta a la demanda- remite Personería y 6 por inconformidad en la respuesta definitiva.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	1 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por no digitalización de documento, 1 por respuesta a denuncias contra operadores, no garantizan buen servicio y 1 por trámite a silencio administrativo positivo.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por demora en trámite de demanda y 1 por inconformidad en la respuesta definitiva.
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	Por demora en respuesta RNBD.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por demora en respuesta a denuncia y 1 por demora en trámite de denuncia.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	2	Por incumplimiento de Sentencia
GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	Por demora en proceso.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por notificación sin digitalizar.
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por demora en respuesta de comunicación.
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por demora en reembolso.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por demora en términos SIPI (Sistema de Información Propiedad Industrial).
GRUPO DE FONDO	1	Por demora en registro de marca.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por no respuesta a solicitud de patente.
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por demora en respuesta a solicitud de actualización de información.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la atención brindada de los abogados en la Casa del Consumidor de Ibagué.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCN. Y METRO. LEGAL	1	Por demora en la respuesta.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por inconformidad con la respuesta recibida.
GRUPO DE REGISTRO	1	Por inconvenientes en renovación de marca.
TOTAL	53	

RECLAMOS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	7	1 Por actuación de denuncia, 3 por falla en plataforma RNBD, 1 por no publicación de la resolución, 1 por publicación de información personal y 1 por inconformidad en la respuesta a su denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1 Por atención brindada en la unidad móvil de Cúcuta, 2 por dificultad en comunicación línea 5870000, 1 por error en radicación y 1 inconformidad en respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	4	1 Por demora en calificación demanda, 1 por inconformidad en respuesta a demanda y 2 por inconformidad en respuesta a demanda.
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	4	Por demora en respuesta Soporte RNBD.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	1 Por inconformidad a respuesta de denuncias, 1 por inconformidad en la respuesta a denuncia y 1 demora en trámite de denuncia.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por inconformidad en el trámite de su demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por inconformidad en el trámite de su denuncia.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Relacionado con la notificación en el SIPI.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por demora en respuesta a demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por error en radicación.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por demora en envío de copias.
GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES	1	Por demora en respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por demora en expedición de copias.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad a la respuesta a su derecho de petición.
TOTAL	32	

RECLAMOS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	1 Por demora en respuesta a recurso de apelación, 3 por inconformidad a respuesta de su denuncia, 1 por respuesta a recurso de apelación, 1 por respuesta a Silencio Administrativo Positivo y 1 por trámite de SAP y denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	1 Por demora en respuesta a demanda y 1 por respuesta a pqr.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por inconformidad a la respuesta de su pqr.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por demora en respuesta a derecho de petición.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad de la respuesta a su denuncia.
GRUPO DE FONDO	1	Por demora en registro de marca.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por no respuesta a derecho de petición de copias.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por la información brindada.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad a la respuesta de su demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por inconformidad a la respuesta de su pqr.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por inconformidad a la respuesta de su demanda.
TOTAL	18	

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	7	7	32
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	1	-	1
TOTALES	18	9	7	34
	34			

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

QUEJAS OCTUBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
72 GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	3 Por asesoría en call center, 4 por asesoría en chat, 1 por atención la unidad móvil, 5 por atención en chat, 3 por demora en respuesta call center, 1 por falla en chat y 1 por manejo mediación Sic Facilita.
TOTAL	18	

QUEJAS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1 Por asesoría en Call Center, 1 por asesoría en chat y 5 por demora en respuesta Call Center.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad en el rechazo de la demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por la atención brindada.
TOTAL	9	

QUEJAS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1 Por asesoría en Call Center, 1 por asesoría en chat, 1 por asesoría presencial, 2 por atención en Call Center, 1 por atención en Sic Facilita y 1 por trámite en Sic Facilita.
TOTAL	7	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	-		1	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	-		1	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	1	-	1
TOTALES	0	4	2	6
	6			

SUGERENCIAS POR NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Capacitación virtual RNBD.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Informar al Ministerio de Relaciones Exteriores, el nuevo Trámite en línea para certificación de firmas
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	De ampliar información brindada.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	De parqueo para bicicletas.
TOTAL	4	

SUGERENCIAS POR DICIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por plataforma SIPI.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Para trámite de demanda.
TOTAL	2	

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	22	23	86
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	7	2	14
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	3	1	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0	1	2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	-	2	-	2
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	-	0	1	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	-	0	1	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	0	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	-	1	-	1
TOTALES	48	36	30	114
	114			



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES OCTUBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	41	4 Por la atención prestada en la sede de Medellín, 1 por la gestión realizada en la sede de Cali, 2 por la gestión realizada, 2 por respuesta a derecho de petición, 1 por asesoría en la sede de Cúcuta, 1 por asesoría en el call center, 17 por asesoría en chat, 8 por asesoría en la sede de Medellín, 1 por asesoría en la sede de Neiva, 1 por asesoría presencial en la sede principal, 1 por atención presencial en la sede principal, 1 por facilidad en herramientas para presentar quejas y 1 por asesoría en la sede de Cali.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	2 Por la gestión en la Casa del consumidor de Neiva, 3 por la gestión realizada.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por envío de boletín jurídico.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
TOTAL	48	

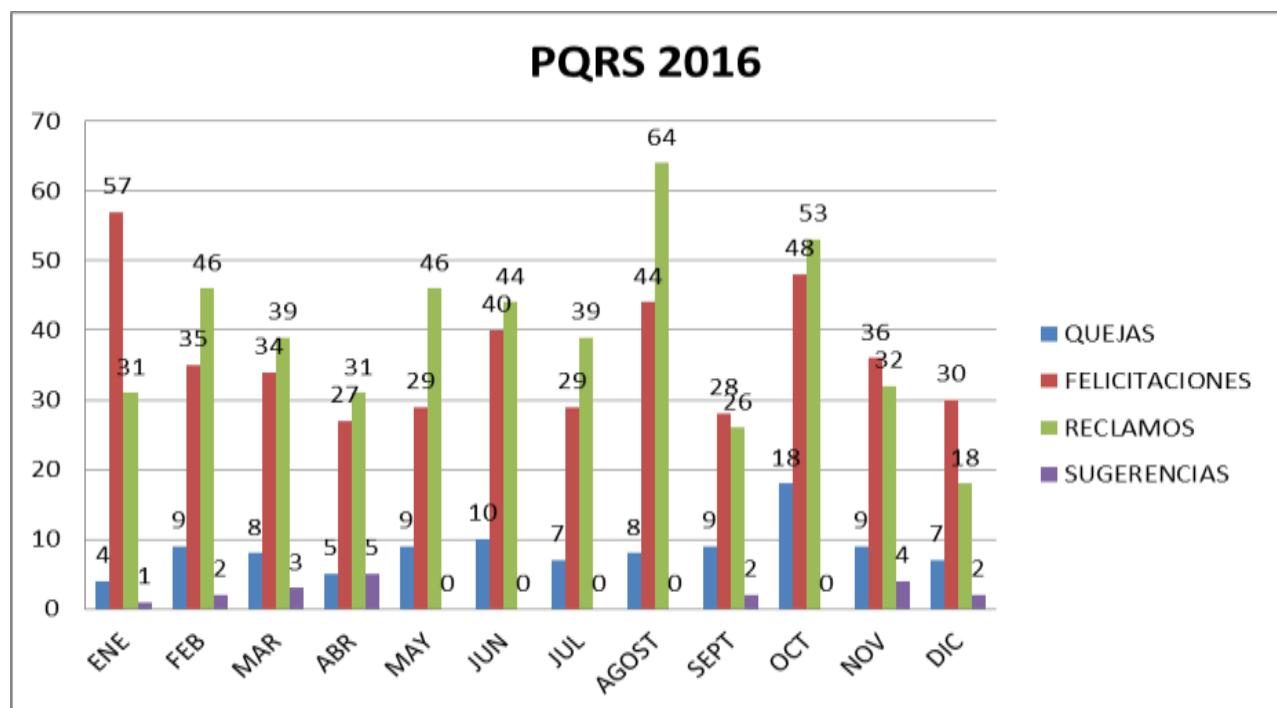
FELICITACIONES NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	2 Por asesoría en la sede de Cali, 2 por la gestión realizada, 1 por mediación, 2 por asesoría en el call center y 15 por asesoría en el chat.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	5 Por asesoría en la Casa del Consumidor Neiva y 2 por asesoría en la Casa del Consumidor de Villavicencio.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	2 Por la gestión realizada y 1 por respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	1 Por la gestión realizada y 1 por respuesta a recurso de apelación.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por el seguimiento al caso e información del mismo.
TOTAL	36	

FELICITACIONES DICIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	7 Por la gestión realizada, 1 por respuesta a derecho de petición, 12 por asesoría en el chat y 3 por asesoría presencial en la sede principal.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	Por la gestión realizada.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por la gestión realizada.
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	Por la gestión realizada.
TOTAL	30	

En la siguiente gráfica se puede apreciar el comportamiento del trámite 365, durante el año 2016.



Con motivo del lanzamiento de la plataforma SIPI en el mes de agosto, los reclamos aumentaron en relación a los demás meses, de igual forma sucedió en el mes de octubre debido al tema del RNBD.

RESPUESTAS OPORTUNAS: Cabe mencionar que, en aras de procurar una respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de las dependencias de la Entidad, esta Coordinación 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:

16-452785 6100 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 118163	10/05/2016	Sin respuesta Alertas #16-186082, 16-307675 y 16-452785.
16 208089	12/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-307675 y 16-452785
16 280310	20/10/2016	Sin respuesta Alerta #16-452785
16 440218	05/12/2016	Sin respuesta Alerta #16-452785

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y enviar copias de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentaron.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

17-5962 4005 GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN

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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 250056	05/10/2016	Sin respuesta Alerta #16-452788
16 250582	07/10/2016	Sin digitalizar, sin copia de respuesta al ciudadano
Alerta #16-452788.		
16 254211	07/10/2016	Sin respuesta Alerta #16-452788
16 260169	13/10/2016	Sin respuesta Alerta #16-452788
16 412434	10/11/2016	Sin respuesta Alerta #16-452788
16-461430	27/12/2016	Sin respuesta

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y enviar copias de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentaron.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452787 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 31 de diciembre de 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 175959 452787.	06/07/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-
16 219407 452787.	31/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662 y 16-
16 245680 452787.	30/09/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662 y 16-
16 342448	03/11/2016	Sin respuesta y Alerta #16-452787.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y enviar copias de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452786 9001 SECRETARIA AD-HOC 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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 200922	08/08/2016	Sin respuesta, Alerta #16-307665 y 16-452786.
16 203244	09/08/2016	Sin respuesta, Alerta #16-307665 y 16-452786.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y enviar copias de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452783 2011 GRUPO DE FONDO

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 2016, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 208108	12/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-313504 y 16-452783.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar la respuesta para el usuario y enviar copia de la misma a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

**16-452782 141 GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS -
ADSCRITO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

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 2016, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 212896	12/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-313503 y 16-452782.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar la respuesta para el usuario y enviar copia de la misma a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452781 100 SECRETARÍA GENERAL

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 2016, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 216418	25/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-313501 y 16-452781.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar la respuesta para el usuario y enviar copia de la misma a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452774 103 GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO

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 2016, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 270129 Alerta 16-452774.	20/10/2016	Sin digitalizar, sin copia de respuesta al ciudadano.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar la respuesta para el usuario y enviar copia de la misma a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452780 11 GRUPO DE TRABAJO 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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 197111-7	23/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-452780.
16 292163	20/10/2016	Sin respuesta Alerta #16-452780.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para el usuario y enviar copia de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

17-5961 3200 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 251053 Alerta #16-452779.	07/10/2016	Sin digitalizar, sin copia de respuesta al ciudadano.
16 428541 respuesta al ciudadano. Alerta #16-452779.	25/11/2016	Sin respuesta, Sin digitalizar, sin copia de
16 441351	05/12/2016	Sin respuesta
16 442431	05/12/2016	Sin respuesta
16 443791	21/12/2016	Sin respuesta
16 448450	14/12/2016	Sin respuesta
16 450953	16/12/2016	Sin respuesta

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y enviar copia de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452778 4007 GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE 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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 279244	21/10/2016	Sin respuesta Alerta #16-452778.
16 355907	08/11/2016	Sin respuesta Alerta #16-452778.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para el usuario y enviar copia de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

16-452775 1006 GRUPO DE TRABAJO INTERDISCIPLINARIO DE COLUSIONES

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 2016, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 420020	16/11/2016	Sin respuesta Alerta #16-452775

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar la respuesta para el usuario y enviar copia de la misma a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

17-5960 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA

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 2016, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 439979	05/12/2016	Sin digitalizar, sin copia de respuesta al ciudadano.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar la respuesta para el usuario y enviar copia de la misma a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

Se recuerda a las dependencias la importancia de dar respuesta a los trámites trasladados, en los términos legales.

17-5959 7100 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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 2016, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 206136	11/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-307664, 16-452784.
16 357341	03/11/2016	Sin digitalizar, sin copia de respuesta al ciudadano, Alerta #16-452784.

Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y enviar copias de las mismas a esta Coordinación, así como indicando las acciones de mejora, si se presentan.

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