

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

**Julio 1 a septiembre 30 de 2016
Bogotá D.C., septiembre 11 de 2016**

1. INFORMACIÓN GENERAL

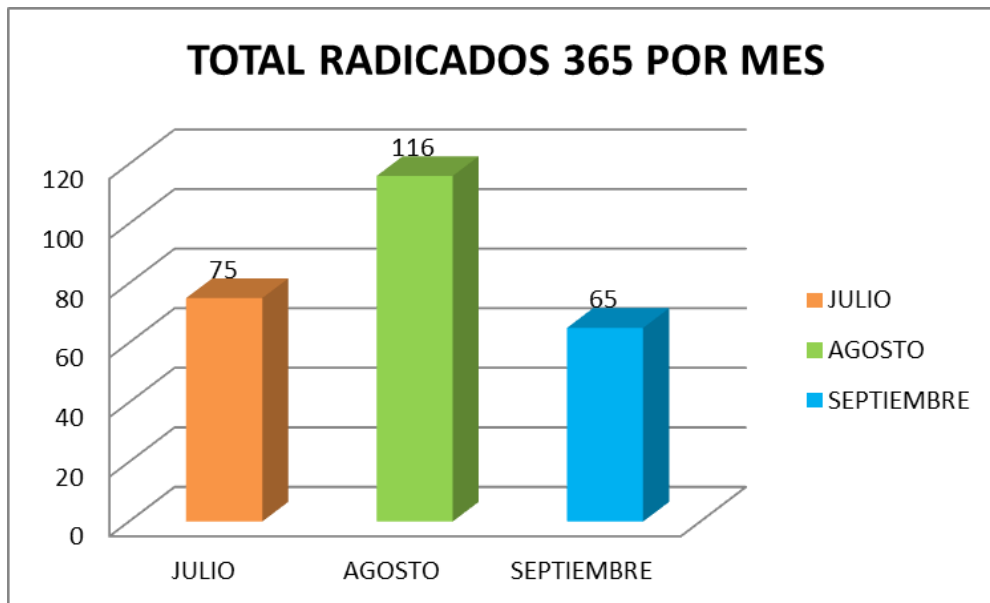
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

El 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 julio, agosto y septiembre de 2016.

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

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	75
AGOSTO	116
SEPTIEMBRE	65
TOTAL	256

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:

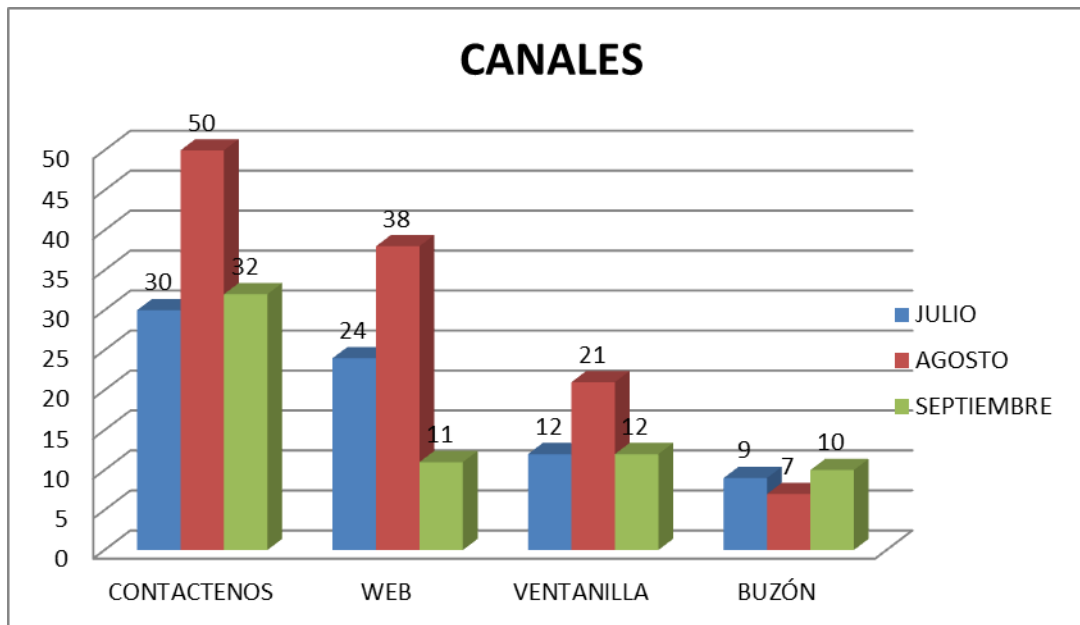


2. CANALES

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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CONTACTENOS	30	50	32
VENTANILLA	12	21	12
WEB	24	38	11
BUZÓN	9	7	10
Sub Totales	75	116	65
TOTAL	256		

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



Durante el periodo comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2016, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, especialmente en el mes de agosto de 2016; seguido se encuentra la página web, se mantiene la preferencia de los ciudadanos por los canales virtuales.

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.

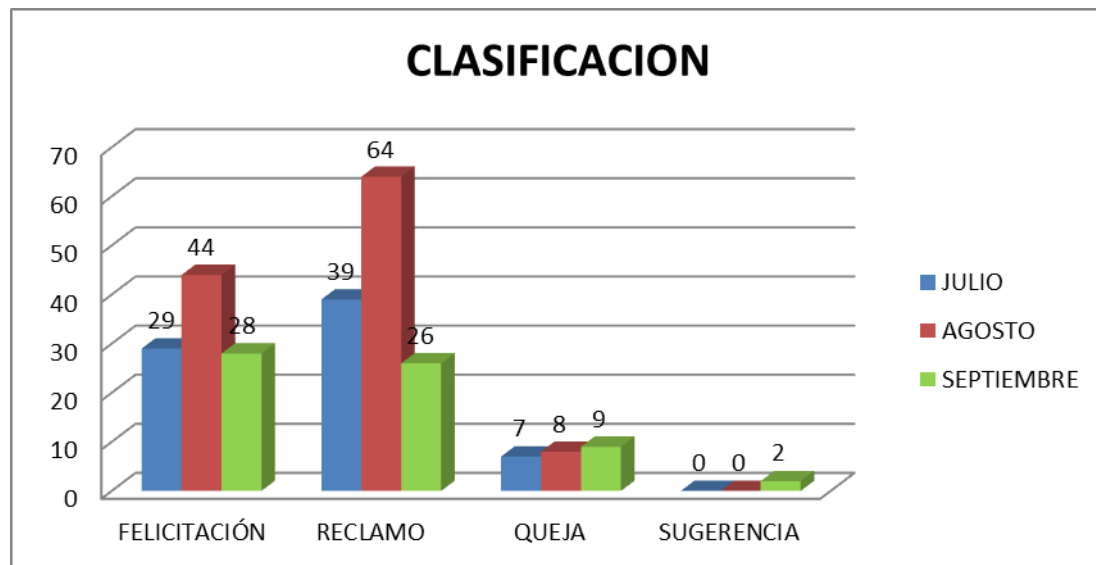
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
FELICITACIÓN	29	44	28
RECLAMO	39	64	26
QUEJA	7	8	9
SUGERENCIA	0	0	2
Sub Total	75	116	65
TOTAL	256		

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



Se evidencia un incremento tanto en felicitaciones como en reclamos durante el mes de agosto, las quejas estuvieron con un mínimo incremento mes a mes y, en cuanto a las sugerencias solo se presentaron en el mes de septiembre.

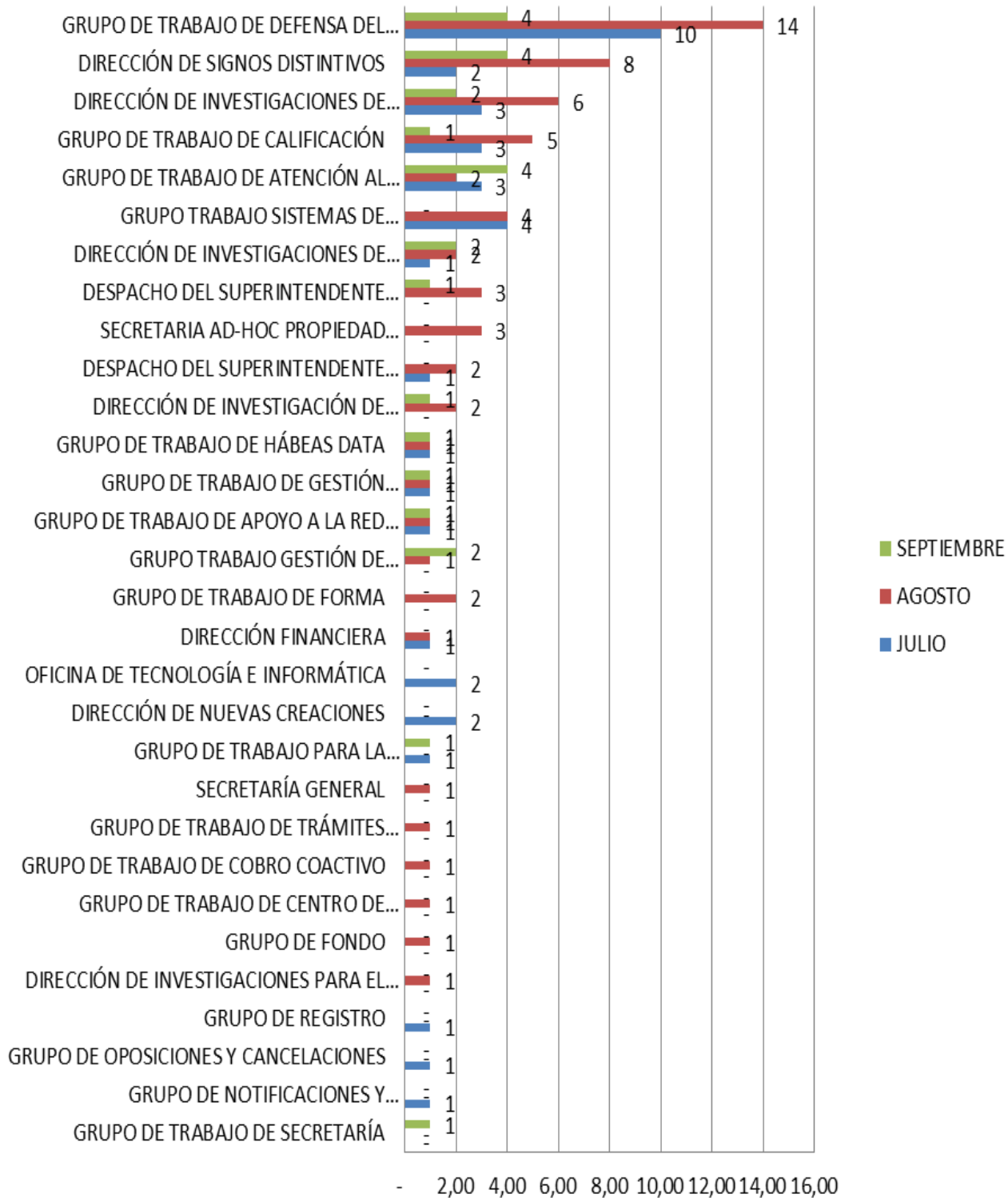
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JULIO	AGOS.	SEPT.	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	10	14	4	28
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	2	8	4	14
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	6	2	11
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2	4	9
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	5	1	9
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4	4	-	8
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	2	2	5
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	3	1	4
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	1	2	3
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	1	3
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	1	1	3
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	1	1	3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	2	1	3
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	2	-	3
SECRETARIA AD-HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	3	-	3
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	-	1	2
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	2	-	-	2
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	-	-	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	1	-	2
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	-	2	-	2
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	-	1	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	-	1
GRUPO DE OPOSICIONES Y CANCELACIONES	1	-	-	1
GRUPO DE REGISTRO	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	1	-	1
GRUPO DE FONDO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CAMARAS DE COMERCIO	-	1	-	1
SECRETARÍA GENERAL	-	1	-	1
TOTALES	39	64	26	129

RECLAMOS POR DEPENDENCIA



El siguiente es el detalle de los reclamos recibidos durante el trimestre:

RECLAMOS JULIO

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	10	2 Por demora en respuesta a demanda, 3 por demora en trámite de demanda, 1 por no respuesta a solicitud, 1 por requerimiento. La ciudadana había desistido de la demanda, 2 por respuesta a demanda y 1 por respuesta a DP-Quejas, reclamos y sugerencias.
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4	1 Por error en registro marcarios SIPI y 3 por falla en plataforma SIPI.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3	1 Por archivo de SAP, 1 por demora en trámite de denuncia y 1 por respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1 Por falla en plataforma chat, 1 por atención en Casa del consumidor de Ibagué y 1 por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	1 Por demora en respuesta a demanda y 2 por demora en trámite de demanda
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	2	Por respuesta a solicitud de patente.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	2	1 Por falla en plataforma SIPI y 1 por resultado solicitud antecedentes marcarios SIPI.
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	Por falla en plataforma SIPI.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por cobro de multa
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por demora en respuesta a denuncia
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por demora en respuesta a DP-Certificaciones.
GRUPO DE OPOSICIONES Y CANCELACIONES	1	Por falla en plataforma SIPI.
GRUPO DE REGISTRO	1	Por falla en plataforma SIPI.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por atención durante audiencia.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por error en radicación
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por demora en respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por demora en respuesta de demanda
TOTAL	39	

RECLAMOS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	14	11 Por demora en respuesta a demanda, 1 por demora en trámite para entrega de títulos, 1 por respuesta en audiencia y 1 por trámite de demanda.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	8	1 Por demora en radicación registro de marca, 1 por demora en respuesta a solicitud de antecedentes marcarios SIPI, 1 por demora en respuesta solicitud de certificación de marca. SIPI, 1 por demora en respuesta trámite plataforma SIPI, 1 por dificultad registro de Marca -SIPI, 1 por falla en plataforma, 1 por uso plataforma SIPI y 1 por Queja - oposición.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	6	1 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 2 por respuesta a recurso de apelación, 1 por trámite de denuncia y 1 por trámite- Remite Procuraduría General de la Nación.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	5	1 Por demora en respuesta a demanda, 3 por respuesta a demanda y 1 por respuesta a derecho de petición-Reclamo.
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4	2 Por dificultad registro de Marca -SIPI, 1 por falla en plataforma SIPI y por no respuesta a solicitud de antecedentes marcarios.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	3	1 Por costo solicitud de antecedentes marcarios SIPI, 1 por demora en respuesta a solicitud de antecedentes marcarios Sipi y 1 por reglamentación para antecedentes marcarios SIPI.
SECRETARIA AD-HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	3	1 No respuesta solicitud de antecedentes marcarios SIPI, 1 por demora en respuesta a solicitud de antecedentes marcarios Sipi y 1 por no expedición de certificado.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	2	1 Por demora en respuesta a demanda y 1 por no expedición de copias y liquidación de costas.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1 Por demora en respuesta a denuncia y 1 por falla en plataforma RNDB.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	Por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	2	1 Por demora en registro de marca y 1 por demora en trámite de registro de marca.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por información reportada de visita.
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por demora en expedición de recibos de caja.
GRUPO DE FONDO	1	Por demora en registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por respuesta a dp-telefónico.
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por no respuesta de llamada telefónica.
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por embargo injusto.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por demora en respuesta a solicitud de antecedentes marcarios Sipi
GRUPO DE TRABAJO DE HABEAS DATA	1	Por trámite de denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CAMARAS DE COMERCIO	1	Por demora en respuesta a trámite.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por trámites en plataforma
SECRETARÍA GENERAL	1	Por envío de información repetida.
	64	

RECLAMOS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por demora en atención presencial, 1 por falla en plataforma chat y 2 por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	2 Por demora en respuesta de demanda, y 2 por respuesta de demanda.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	4	3 Por demora en trámite de marca y 1 por respuesta a demanda.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	1 Por problema en formato de demanda y 1 por problemas en plataforma denuncias.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por, falta digitalizar respuesta de denuncia y 1 por respuesta de denuncia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	1 Por demora en trámites, y 1 por respuesta de denuncia.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por demora en sentencia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por no respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por falta de baño.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por demora en respuesta a denuncia.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por inconvenientes con plataforma SIPI.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por rechazo de demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por demora en notificación.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDORMIDOR	1	Por incumplimiento en horario de atención Sic Móvil.
	26	

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	7	8	20
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	-	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	-	-	1
TOTALES	7	8	9	24
	24			

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

QUEJAS JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1 Por asesoría en call center, 1 por atención call center, 1 por atención presencial y 2 por falla en plataforma chat.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por atención en audiencia
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por atención al usuario
TOTAL	7	

QUEJAS AGOSTO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	3 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat, 1 por atención presencial, 1 por respuesta a derecho de petición y 1 por respuesta a DP queja.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por respuesta a demanda
TOTAL	8	

QUEJAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	4 Por asesoría en call center, 2 por atención en call center, 1 por demora en atención preferencial y 1 por falla línea 018000 910165.
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	Por atención en visita.
TOTAL	9	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

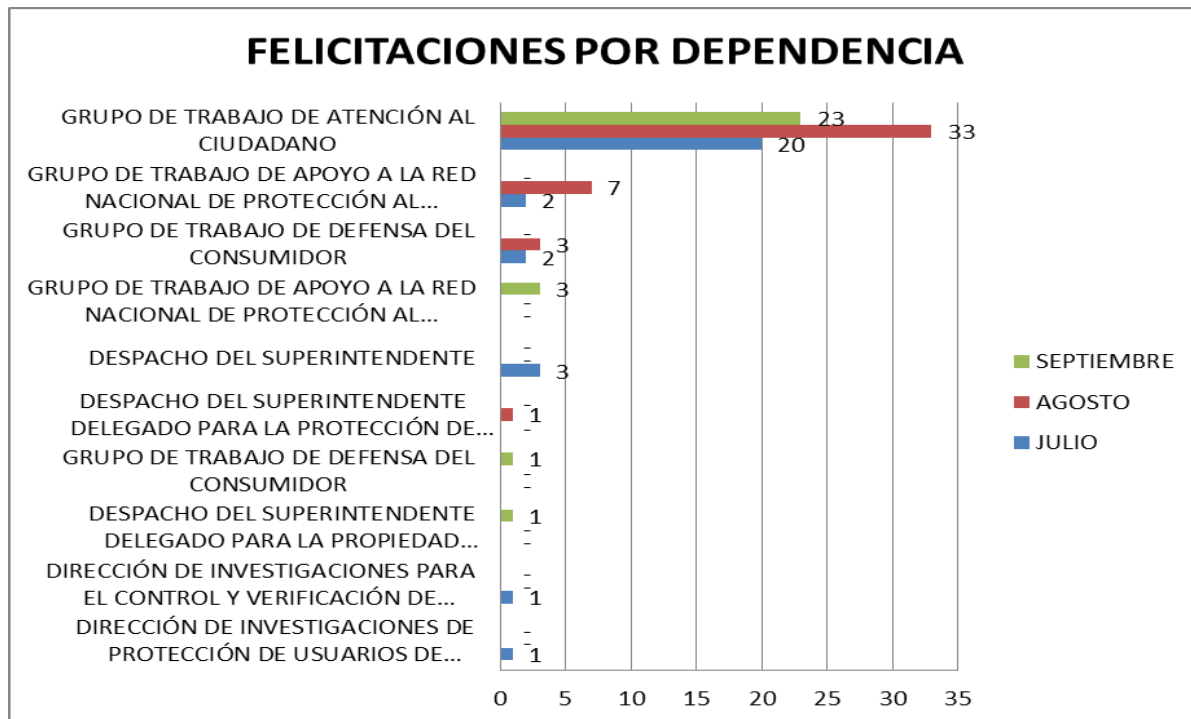
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	1	1
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	-	-	1	1
	0	0	2	
TOTALES		2		2

SUGERENCIAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	1	Para seguridad en plataforma SIPI.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Mejorar conceptos.
TOTAL	2	

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	33	23	76
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	7	-	9
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	3	-	5
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	3	-	-	3
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	3	3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	-	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	-	-	1	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1
	29	44	28	
TOTALES		101		101



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES JULIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	4 Por asesoría en Call center, 6 por asesoría en chat, 1 por atención presencial, 1 por el servicio y atención al ciudadano, 5 por la gestión realizada, 2 por la gestión realizada Sic Facilita y 1 por respuesta a derecho de petición.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	3	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada en Casa del Consumidor de Barranquilla.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	1 Por la gestión realizada y 1 por la gestión.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por respuesta a denuncia
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por la gestión realizada
TOTAL	29	

FELICITACIONES AGOSTO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33	2 Por asesoría en call center, 23 por asesoría en chat, 2 por asesoría en Sic Facilita, 3 por asesoría presencial y 3 por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	1 Por la atención brindada en Casa del Consumidor de Neiva, 1 por la atención brindada en Casa del Consumidor de Pasto, 1 por la atención brindada en Casa del Consumidor de Villavicencio, 1 por la gestión realizada en Casa del Consumidor de Villavicencio, 1 por la asesoría brindada en Casa del Consumidor de Neiva, 2 por la gestión realizada en Casa del Consumidor de Neiva.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	Por la gestión realizada
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por participación en evento
TOTAL	44	

FELICITACIONES SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23	6 Por la gestión realizada, 3 por respuesta a derecho de petición, 1 por asesoría en call center, 12 por asesoría en chat, 1 por asesoría presencial,
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1 Por la asesoría Casa del Consumidor de Neiva, 1 por la atención y asesoría Casa del Consumidor de Neiva y 1 por la gestión realizada.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por la atención brindada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
TOTAL	28	

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:

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Ceira Morales Quiceno

XXXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 118163	10/05/2016	Sin respuesta. Alerta #16-186082-Pend.
16 208089	12/08/2016	Sin respuesta.

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-139535	02/06/2016*	Sin respuesta
16-171261	30/06/2016	Sin respuesta

*se trasladó al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor y ellos a su vez lo trasladaron el 16 de junio al Grupo de Trabajo de Calificación.

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-224139	06/09/2016	Respuesta sin digitalizar. 21/09/2016

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 7110 GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-167589	28/06/2016	Sin respuesta
16-226298	06/09/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-175959	06/07/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-94370	15/04/2016	Sin respuesta. Alerta #16-186078-Pend.
16-196368	*02/06/2016	Sin respuesta

*2 de junio de 2016 se trasladó al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor y ellos a su vez lo trasladaron el 16 de junio al Grupo de Trabajo Para la Verificación de Cumplimiento.

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-200922	08/08/2016	Sin respuesta
16-203244	09/08/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 -206136	11/08/2016	Sin respuesta
16-224394	02/09/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 4002 GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-234711	15/09/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 208108	12/08/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 141 GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 212896	25/08/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 2013 GRUPO DE OPOSICIONES Y CANCELACIONES

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 215451	*25/08/2016	Sin respuesta

*Se trasladó a la Dirección de Signos Distintivos y ellos a su vez lo trasladaron el 29 de agosto de 2016 al Grupo de Oposiciones y Cancelaciones.

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 216418	25/08/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 219407	31/08/2016	Sin respuesta
16-245680	30/09/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 2016 GRUPO DE TRABAJO DE FORMA

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 222323	02/09/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-227066	06/09/2016	Sin respuesta

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

XXXXX 2016 GRUPO DE TRABAJO DE FORMA

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16-248647	07/10/2016	Sin respuesta
16-248764	07/10/2016	Sin respuesta

*Se trasladaron a la Dirección de Signos Distintivos y ellos a su vez lo trasladaron el 10 de octubre de 2016 al Grupo de Trabajo de Forma.

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.