

## **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

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

**Periodo del informe**

**Octubre 1 a diciembre 31 de 2017**

**Bogotá D.C., enero 5 de 2018**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

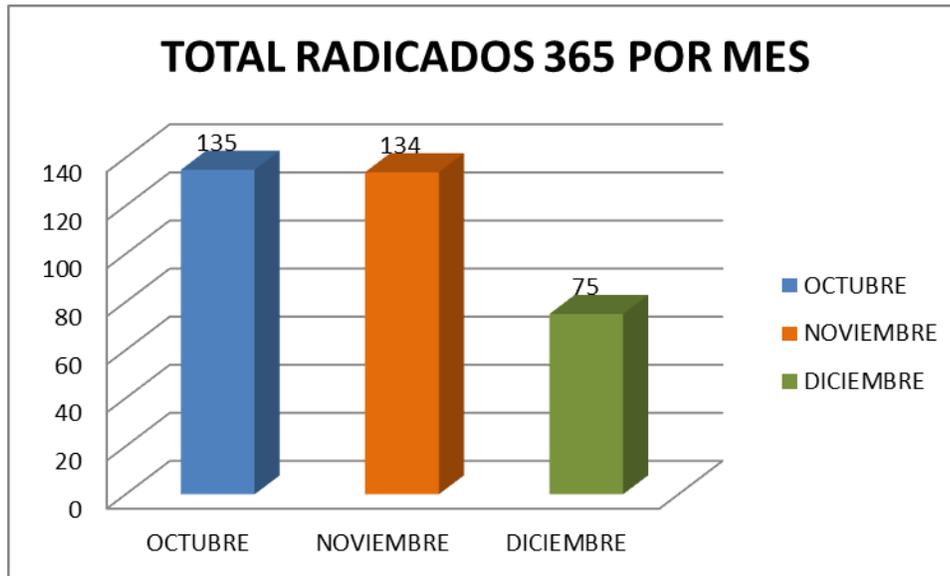
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 2017.

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

MES	TOTAL RADICADOS
OCTUBRE	135
NOVIEMBRE	134
DICIEMBRE	75
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>

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

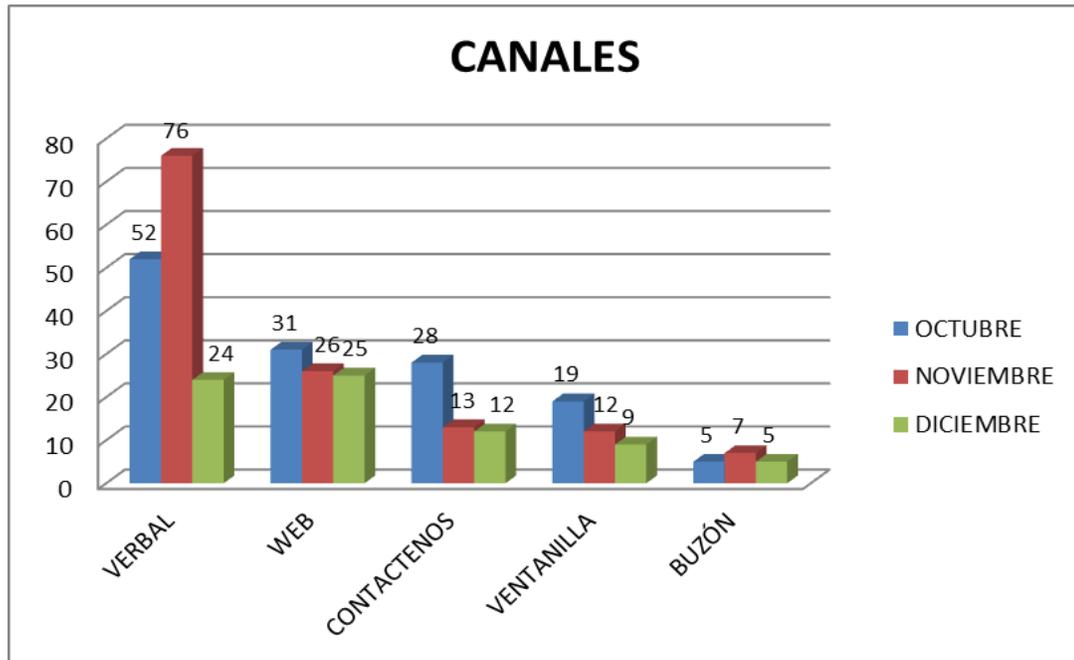


## 2. CANALES

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
VERBAL	52	76	24
WEB	31	26	25
CONTACTENOS	28	13	12
VENTANILLA	19	12	9
BUZÓN	5	7	5
<b>Sub Totales</b>	<b>135</b>	<b>134</b>	<b>75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>		

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



Durante el periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2017, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron electrónico y verbal.

### 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.

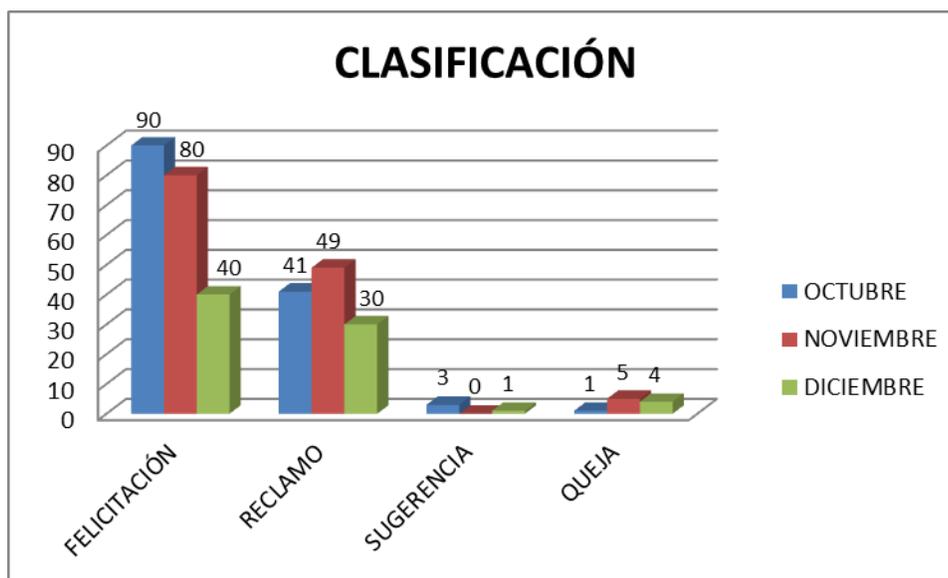
**Reclamo:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

**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	90	80	40
RECLAMO	41	49	30
SUGERENCIA	3	0	1
QUEJA	1	5	4
<b>Sub Total</b>	<b>135</b>	<b>134</b>	<b>75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>		

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 felicitaciones durante los meses de octubre y noviembre, con mayor incidencia en el canal Contact Center. Para el mes de diciembre, en general disminuyó la radicación en las diferentes clases.

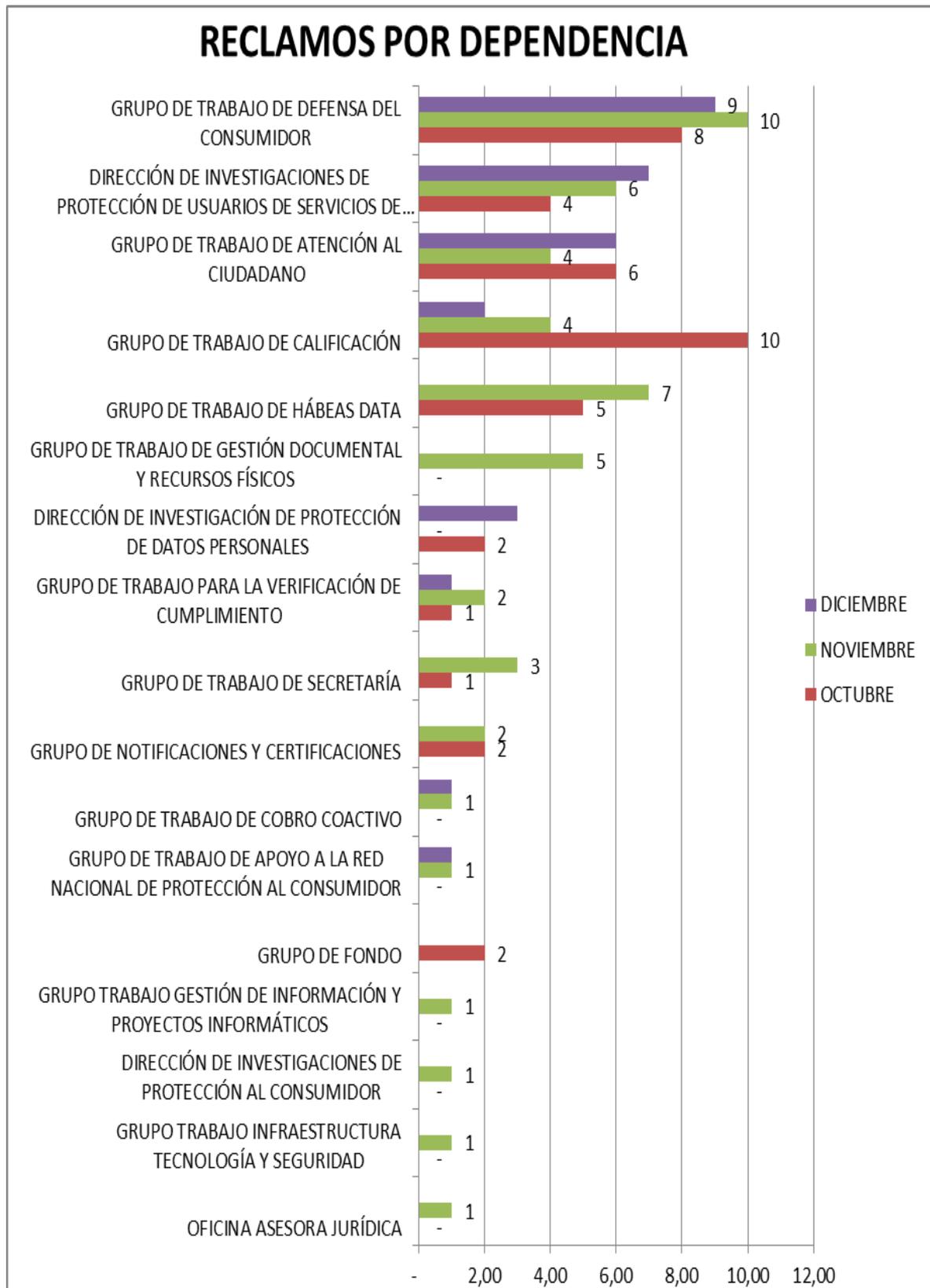
#### 4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

## RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	10	9	27	22,5%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	6	7	17	14,2%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	10	4	2	16	13,3%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	4	6	16	13,3%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	5	7	-	12	10%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	-	3	5	4,2%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	5	-	5	4,2%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	2	-	4	3,3%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	3	-	4	3,3%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	2	1	4	3,3%
GRUPO DE FONDO	2	-	-	2	1,7%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	1	2	1,7%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	-	1	1	2	1,7%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1	0,8%
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	-	1	-	1	0,8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1	0,8%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	1	-	1	0,8%
	41	49	30		
<b>TOTALES</b>		<b>120</b>		<b>120</b>	<b>100%</b>

## RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS OCTUBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	10	1 Por demora en trámite de demanda, 8 por inconformidad con respuesta a demanda y 1 remitido de la Procuraduría General de la Nación, inconformidad con trámites.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	6 Por demora en respuesta a demanda, 1 por el proceso que se da a las demandas y 1 por inconformidad con terminación de proceso.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	1 Por información para chat Sic Facilita, 1 por inconformidad, sin definir, 1 por no atención en chat pm, 1 por no recibir respuestas a derecho de petición y 2 remitido de la Procuraduría General de la Nación, inconformidad con trámites.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	5	2 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por inconformidad con demora en entrega de copia auténtica, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con trámite de procesos.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	2 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a Silencio Administrativo Positivo y 1 por inconformidad con trámite de denuncia.
GRUPO DE FONDO	2	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	1 Por problema en notificación personal y 1 por trámite en sede electrónica.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1 Por consultas RNBD y 1 por dificultad en acceso a capacitación presencial-otras ciudades.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por no visualización del auto número 91011 del 2017
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por demora en verificación de cumplimiento a sentencia
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	

RECLAMOS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	10	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con notificación de demanda, 3 por inconformidad con respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a qrsf, 2 por inconformidad con trámite de demanda y 1 por inconformidad por falta de información de demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	7	6 Por demora en respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con la consulta de expedientes
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	6	3 Por demora en respuesta a denuncia, 2 por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con respuesta recurso de apelación
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	5	1 Por demora en radicar correos enviados a contactenos@sic.gov.co, 2 por inconformidad con la prestación del servicio 472, 1 por la atención brindada por el personal de vigilancia y 1 por trámite a derecho de petición 16-325168-31.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por inconformidad con trámite de marca, 1 por inconformidad con respuesta a derecho de petición, 1 por inconformidad con respuesta a queja Sic Facilita y 1 por inconformidad con procedimiento para entablar demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	4	3 Por inconformidad con respuesta a demanda y 1 por inconformidad con trámite de demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	3	1 Por demora en notificación y 2 por demora en respuesta a solicitud de copias auténticas de expediente.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	1 Por falta de digitalización de documentos y 1 por inconformidad con respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	2	1 Por demora en respuesta a qrsf 17-358131 y 1 por incumplimiento de sentencia.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad con respuesta, incompleta.
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	1	Por inconvenientes con la web.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por demora en respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por atención en ruta móvil.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por inconvenientes con ingreso al sistema para el RNBD.
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por inconformidad con proceso de cobro coactivo
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	

## RECLAMOS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	6 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a qrsf, 1 por inconformidad con sentencia y 1 por inconformidad con trámite de demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	3 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia, 2 por inconformidad con respuesta a recurso de apelación y 1 por que no considera que su trámite se radicara en la dependencia 3200
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	1 Por demora en respuesta a trámites, 1 por error en registro SIPI, 1 por falla en plataforma en Sic Facilita, 1 por inconformidad con cierre del proceso por inasistencia a la audiencia, 1 por inconformidad con el procedimiento para reclamo de servicios de comunicaciones y 1 por trámites Sic Facilita
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	3	1 Por inconformidad con archivo de denuncia y 2 por inconvenientes con el proceso del RNBD.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	Por inconformidad con respuesta a demanda
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por inconformidad con falta de información sobre proceso
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por el archivo de la demanda 16-173943
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por atención en la Casa del Consumidor de Fontibón
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	

## QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	5	3	9	90%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1	5,9%
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

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

#### QUEJAS OCTUBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por asesoría en call center
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

#### QUEJAS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1 Por asesoría en call center, 2 por asesoría en chat, 1 por asesoría presencial y 1 por atención Call Center
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

#### QUEJAS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2 por asesoría en call center y 1 por inconformidad con respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por atención presencial
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	

### SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	-	-	2	50%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	-	1	25%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	-	1	1	25%
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### SUGERENCIASOCTUBRE

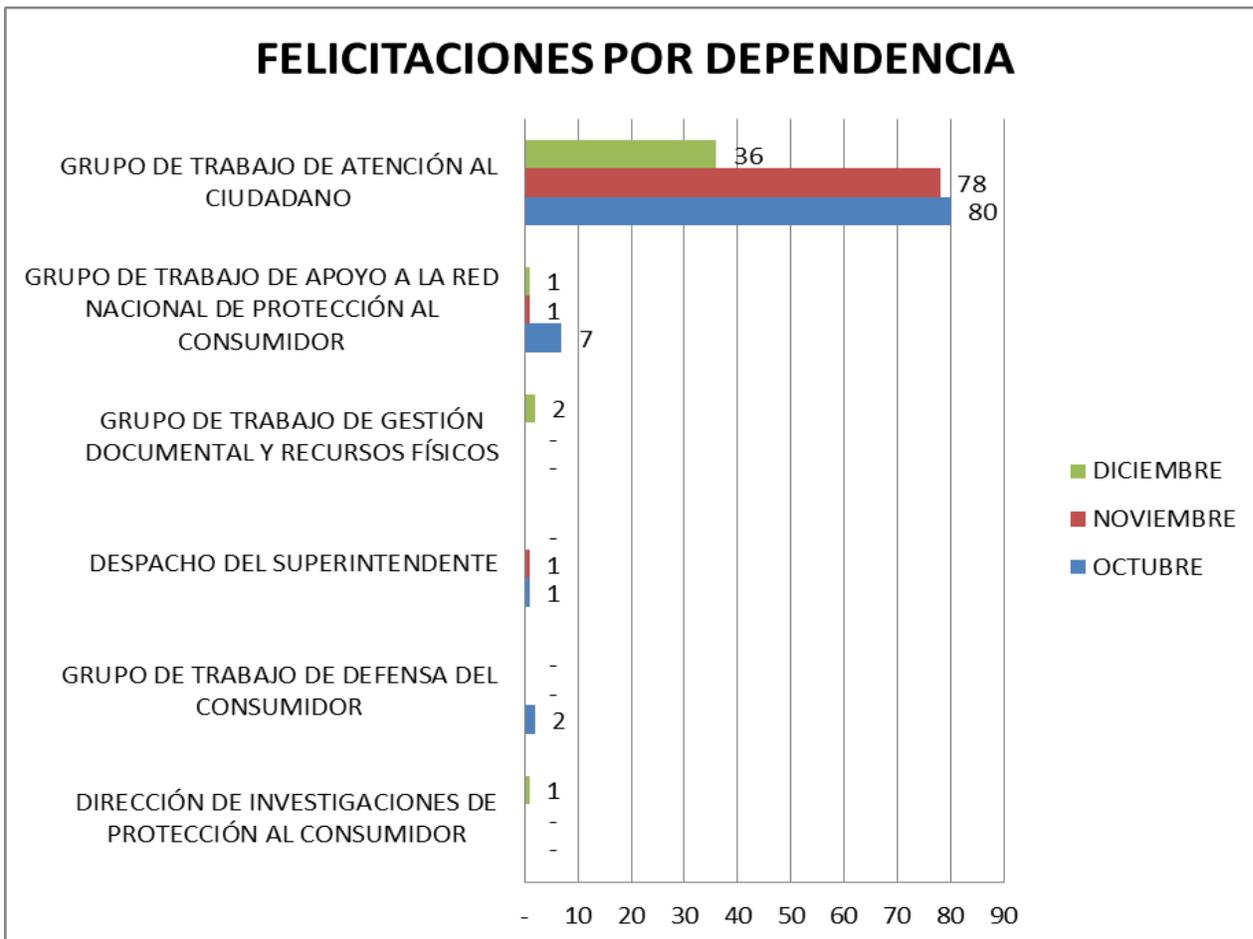
DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1 Ampliar el espacio del correo electrónico para el ingreso al chat y 1 en pgrs.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Mayor facilidad para consultar en la página web.
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	

### SUGERENCIAS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Permitir pegar inquietudes en el campo de descripción de las PQRS.
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

### FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	80	78	36	<b>194</b>	<b>92,4%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	1	1	<b>9</b>	<b>4,3%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	-	-	<b>2</b>	<b>1%</b>
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	1	-	<b>2</b>	<b>1%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	-	2	<b>2</b>	<b>1%</b>
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	<b>1</b>	<b>0,5%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>80</b>	<b>40</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

#### FELICITACIONES OCTUBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	80	2 por la gestión realizada, 48 por asesoría en call center, 22 por asesoría en chat, 5 por asesoría presencial, 2 por la gestión realizada y 1 por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	Por la gestión realizada
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	

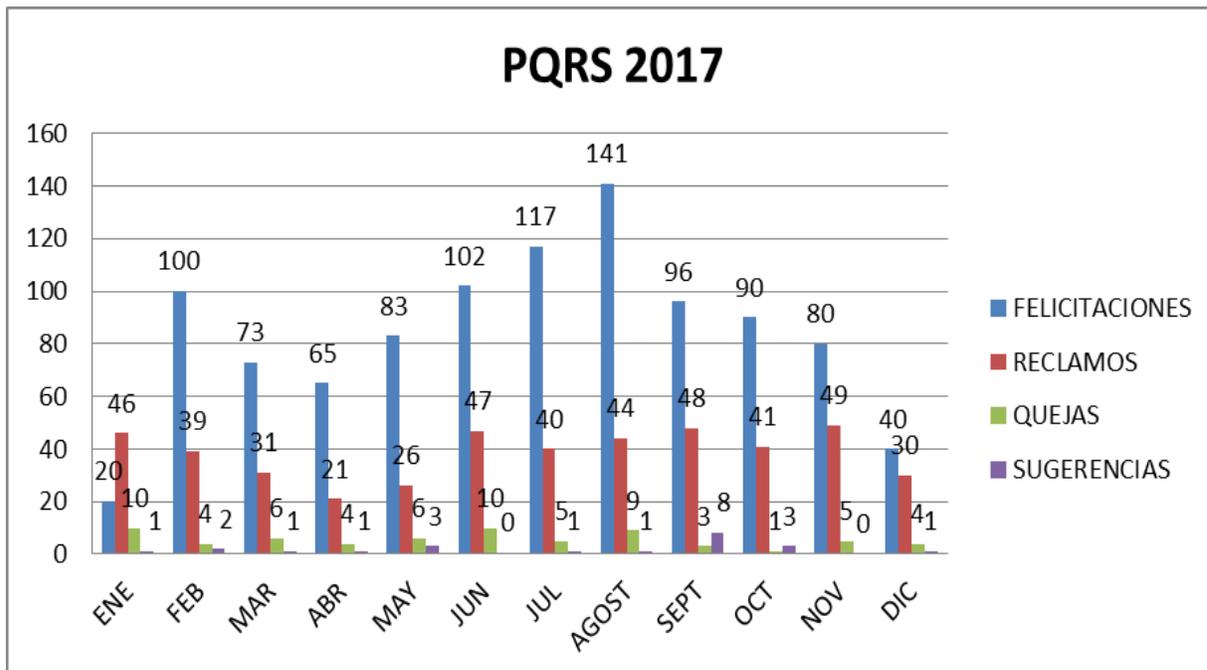
### FELICITACIONES NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	78	3 Por respuesta a derecho de petición, 66 por asesoría en call center, 7 por asesoría en chat y 2 por la gestión realizada.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	

### FELICITACIONES DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	36	2 Por respuesta a derecho de petición, 23 por asesoría en call center, 1 por asesoría en call center y presencial, 4 por asesoría en chat, 6 por asesoría presencial.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1 por la atención brindada y 1 Mil gracias. Asunto "Milagro en la SIC-No se perdió el PC 2.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

En la siguiente gráfica se puede apreciar el comportamiento del trámite 365 durante el año 2017:



La mayor inconformidad presentada por los ciudadanos durante el año 2017, hace relación a los trámites Jurisdiccionales, seguido de inconvenientes con la plataforma para el RNBD.

**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:

#### 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 2017, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados:

<b>No. DE RADICADO</b>	<b>FECHA DE TRASLADO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
17 358131	23/10/2017	Sin respuesta
17 382997	16/11/2017	Sin respuesta
17 390855	24/11/2017	Sin respuesta

Por lo anterior, de manera atenta solicito, que las respuestas estén debidamente digitalizadas e informar si es el caso a esta Coordinación las posibles acciones de mejora.

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

#### 1020 DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO

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 2017, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

<b>No. DE RADICADO</b>	<b>FECHA DE TRASLADO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
17 386400	21/11/2017	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.

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

## 23 GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD

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 2017, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

<b>No. DE RADICADO</b>	<b>FECHA DE TRASLADO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
17 399835	07/12/2017	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.

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

### 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 2017, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
17 395958	28/11/2017	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.

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

### 4006 GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA

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 2017, se evidencia que se trasladó a esa Dependencia, sin que haya sido atendido el siguiente radicado:

No. DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
17 389959	24/11/2017	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.

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