

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Periodo del informe

Enero 1 a marzo 31 de 2017

Bogotá D.C., abril 17 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”.

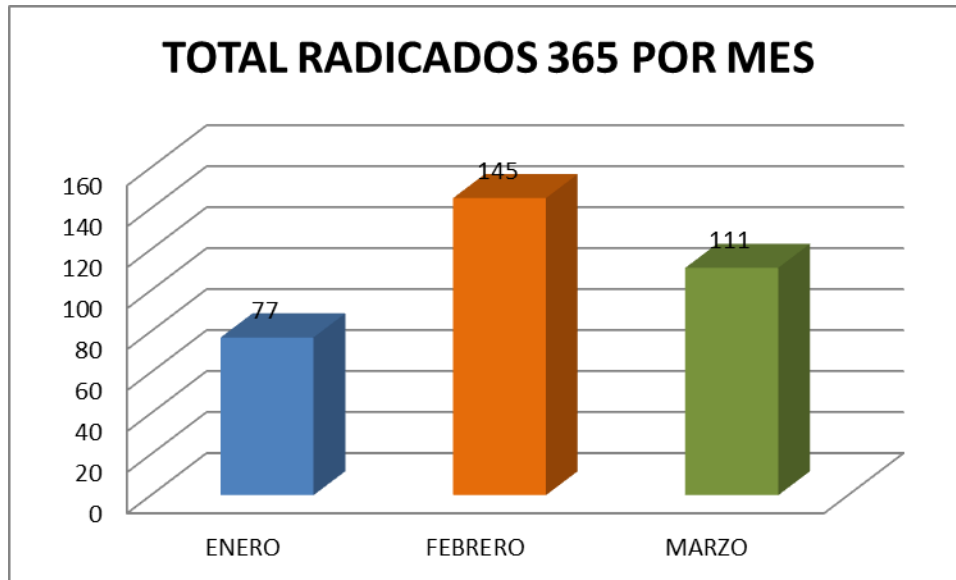
A partir del 30 de enero de 2017, y de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, en el presente informe se incluyen dichas PQRS radicadas a través de nuestros diferentes canales, en adelante esta clase de presentación de PQRS se denomina canal verbal.

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 enero, febrero y marzo de 2017.

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

MES	TOTAL RADICADOS
ENERO	77
FEBRERO	145
MARZO	111
TOTAL	333

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:

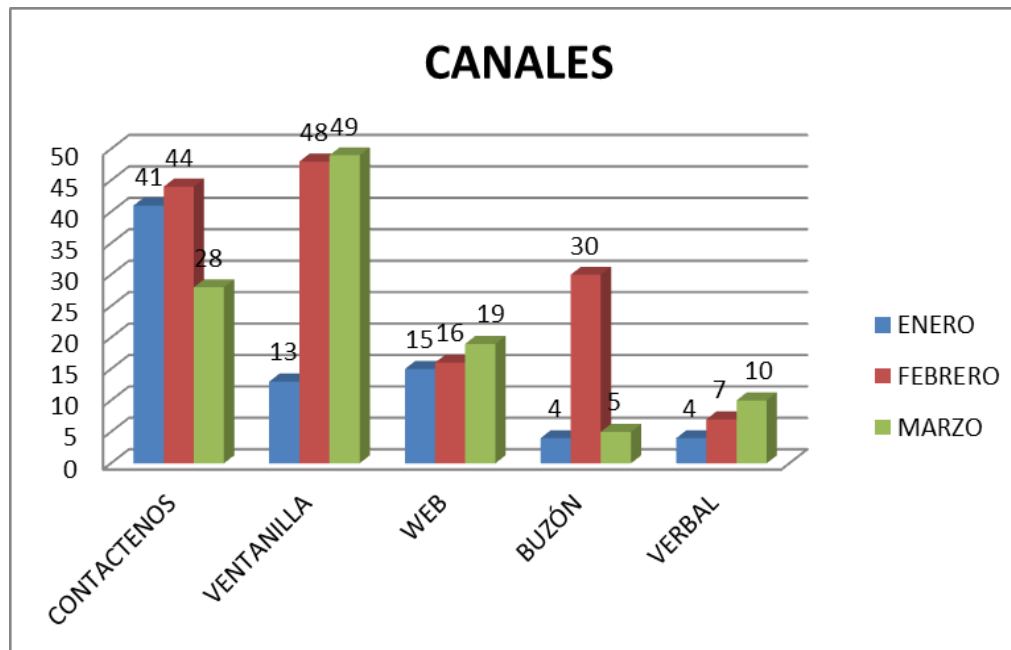


2. CANALES

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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTACTENOS	41	44	28
VENTANILLA	13	48	49
WEB	15	16	19
BUZÓN	4	30	5
VERBAL	4	7	10
Sub Totales	77	145	111
TOTAL	333		

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



Durante el periodo comprendido entre enero, febrero y marzo de 2017, los canales más utilizados por los ciudadanos son los virtuales, en los meses de febrero y marzo la radicación por ventanilla fue significativa, igualmente podemos apreciar que el uso del canal de presentación de derechos de petición verbal va en aumento.

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.

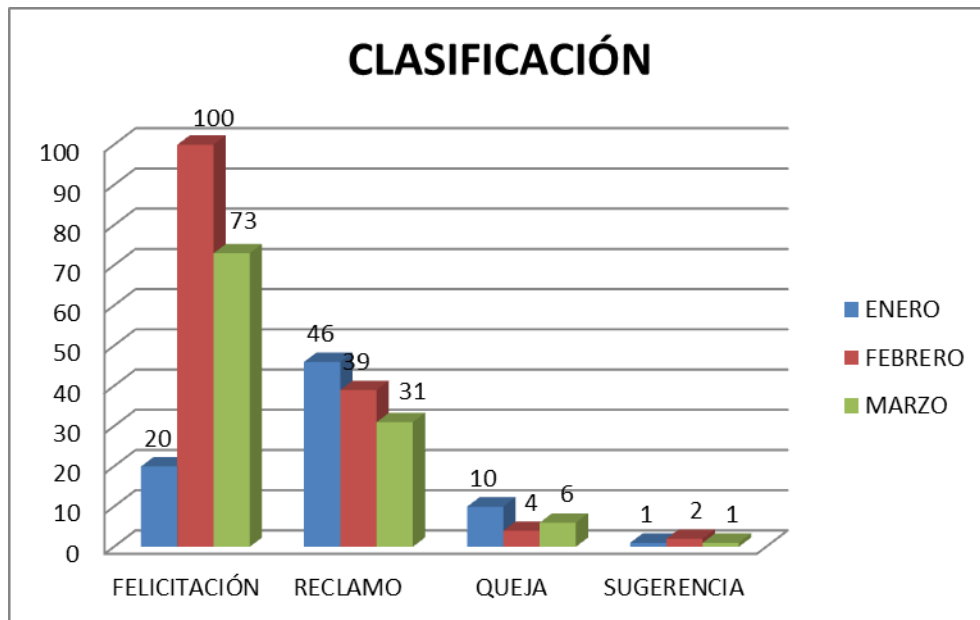
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO
FELICITACIÓN	20	100	73
RECLAMO	46	39	31
QUEJA	10	4	6
SUGERENCIA	1	2	1
Sub Total	77	145	111
TOTAL	333		

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



Se evidencia un aumento en felicitaciones en el mes de febrero y marzo. En los reclamos, quejas y sugerencias hay tendencia a la baja. Es importante recalcar que la línea de adulto mayor tiene incidencia en el resultado de las felicitaciones, el mayor incremento se dio en las felicitaciones del canal presencial.

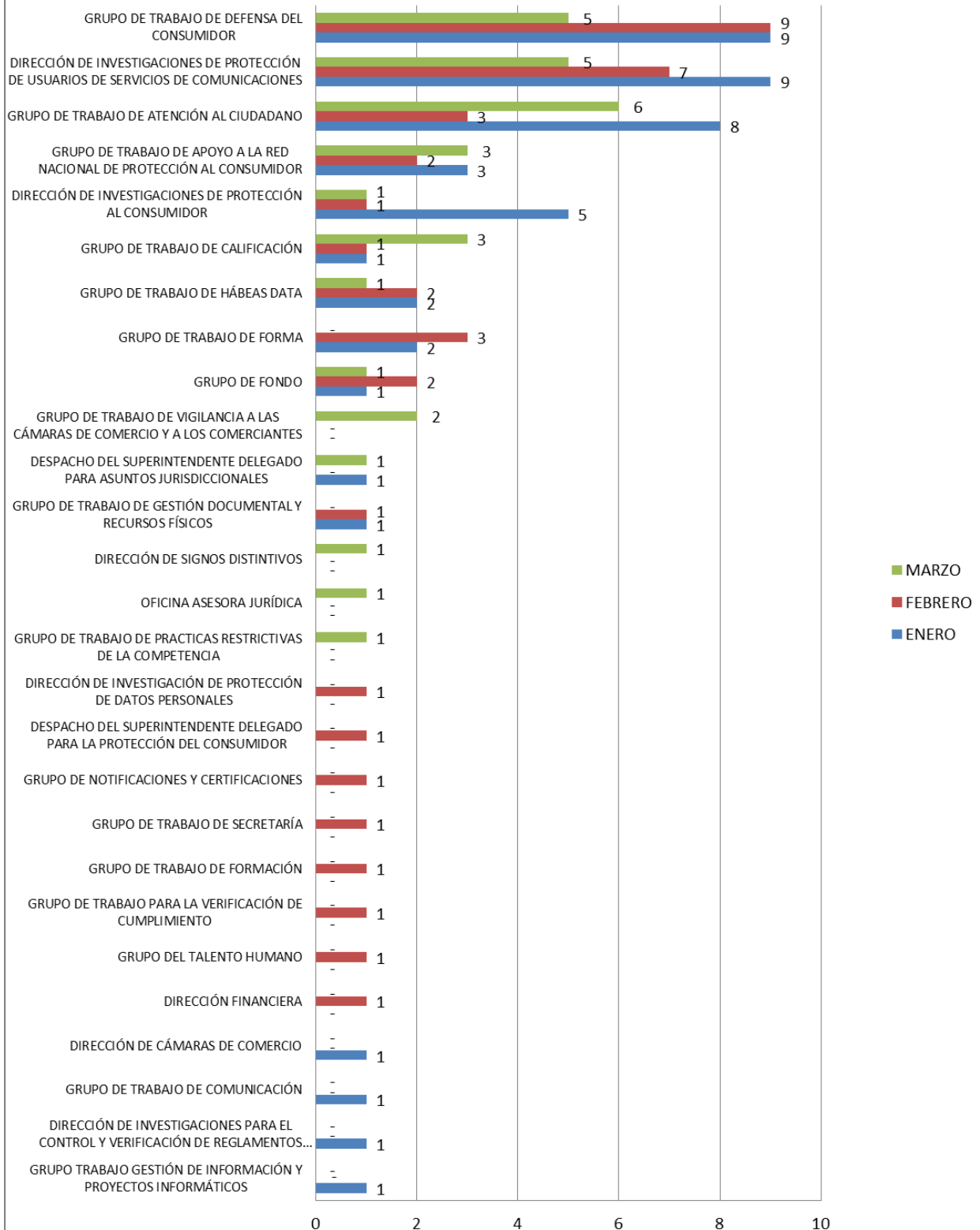
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	9	5	23	20%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	9	7	5	21	18%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	3	6	17	15%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	2	3	8	7%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	1	1	7	6%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	2	3	-	5	4%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	2	1	5	4%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	1	3	5	4%
GRUPO DE FONDO	1	2	1	4	3%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	1	-	2	2%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	-	1	2	2%
GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA A LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	-	-	2	2	2%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	-	1	1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	-	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	-	-	1	1%
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	-	-	1	1%
DIRECCIÓN FINANCIERA	-	1	-	1	1%
GRUPO DEL TALENTO HUMANO	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	1	-	1	1%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	-	1	1%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	-	1	-	1	1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	-	-	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	1	1	1%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	-	-	1	1	1%
TOTALES	46	39	31	116	100%

RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS ENERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	3 Por demora en respuesta a demanda, 3 por demora en trámite de demanda, 2 por inconformidad con respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a pqr.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	9	1 Por demora en respuesta a pqr, 1 por demora en trámite de denuncia, 2 por inconformidad con respuesta a denuncia, 2 por inconformidad con respuesta a recurso de apelación, 1 por inconformidad con respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con trámite de denuncia y 1 por no brindar atención, consulta expediente.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	1 Por asesoría en Call Center, 1 por asesoría en la Casa del Consumidor de Armenia, 1 por falta de información de trámite de Registro de Marca, 1 por inconformidad con respuesta a pqr, 1 por inconformidad con respuesta de Sic Facilita, 2 por inconformidad con respuesta a derecho de petición y 1 por trámite a proceso Sic Facilita.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	2 Por demora en trámite de denuncia y 3 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	2 Por demora en atención en la Casa del Consumidor de Cartagena y 1 por incumplimiento en realización de audiencia Casa del Consumidor de Neiva.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	2	Por demora en trámite de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	1 Por demora en trámite de denuncia y 1 por no responder en el término legal.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad con trámite de demanda. Remite Procuraduría
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por problemas con la plataforma.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por no préstamo del baño.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por no brindar respuesta dentro del término legal
GRUPO DE FONDO	1	Por demora en trámite de solicitud de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Por la presentación de la página web.
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	Por informe publicado en la página web.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por inconformidad con respuesta a pqr.
TOTAL	46	

RECLAMOS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	5 Por demora en respuesta a demanda, 2 por demora en respuesta a demanda (Procuraduría), 1 por envío de comunicación a correo erróneo y 1 por inconformidad con respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	2 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con la respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con trámite de pqr.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición y 1 por inconformidad con respuesta a trámite en SICFacilita.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	3	Por demora en trámite de solicitud registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	1 Por inconformidad con la respuesta a pqr y 1 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por falta de servicio jurídico en Casas del consumidor.
GRUPO DE FONDO	2	1 Por error en resolución, sigla de registro de marca y 1 por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por dificultad en trámite en ventanilla de recaudo.
GRUPO DEL TALENTO HUMANO	1	Por obstrucción en vía pública (rutas)
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por inconformidad con respuesta a demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	1	Por las jornadas de capacitación RNBD.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por demora en expedición de copias.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por demora en notificación.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por demora en trámite de denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por rechazo de demanda, habiendo subsanado.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	1	Por demora en respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por no prestar servicio de baño.
TOTAL	39	

RECLAMOS MARZO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	4 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición y 2 por inconformidad con respuesta reclamo Sic Facilita.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	2 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a Recurso de Apelación, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con respuesta a silencio administrativo positivo.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	4 Por demora en respuesta a demanda y 1 por inconformidad con resultado de audiencia
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1 Por falta de más personal para atención, 1 por la atención brindada y 1 por falta de servicio de baño.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	1 Por inconformidad con rechazo de demanda, 1 por requerimiento en auto de inadmisión y 1 por inconformidad con inadmisión de demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE VIGILANCIA A LAS CÁMARAS DE COMERCIO Y A LOS COMERCIANTES	2	Por recordatorio renovación Matrícula Mercantil.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por inconformidad con respuesta a pqrfs.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por error en nit de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por demora en respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con respuesta a pqrfs.
GRUPO DE FONDO	1	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por demora en trámites de denuncias.
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	Por demora en respuesta a denuncia.
TOTAL	31	

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	4	4	16	80%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	-	1	2	10%
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	-	-	1	5%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL			1	1	5%
TOTALES	10	4	6	20	100%

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

QUEJAS ENERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	1 Por asesoría en Call Center, 3 por asesoría en chat, 1 por asesoría en chat y call center, 1 por atención en sede de Medellín, 1 por Interrupción de chat, Sic Facilita y 1 por no tomar derecho de petición verbal.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por no permitir expediente para sacar copia.
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Por la información brindada ventanilla de recaudo.
TOTAL	10	

QUEJAS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat y 2 por asesoría presencial y call center.
TOTAL	4	

QUEJAS MARZO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por asesoría en Call center, 2 por asesoría en chat y 1 por no tomar derecho de petición verbal.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por la orientación brindada.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por trámite a solicitud de registro de marca.
TOTAL	6	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	1	-	1	25%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	1	-	1	25%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	-	-	1	25%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	-	1	1	25%
TOTALES	1	2	1	4	100%

SUGERENCIAS ENERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Sobre la información publicada en la página web
TOTAL	1	

SUGERENCIAS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Informar las anualidades de patentes, un mes antes del vencimiento.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Tener conocimiento del caso, para brindar asesoría en las citas programadas
TOTAL	2	

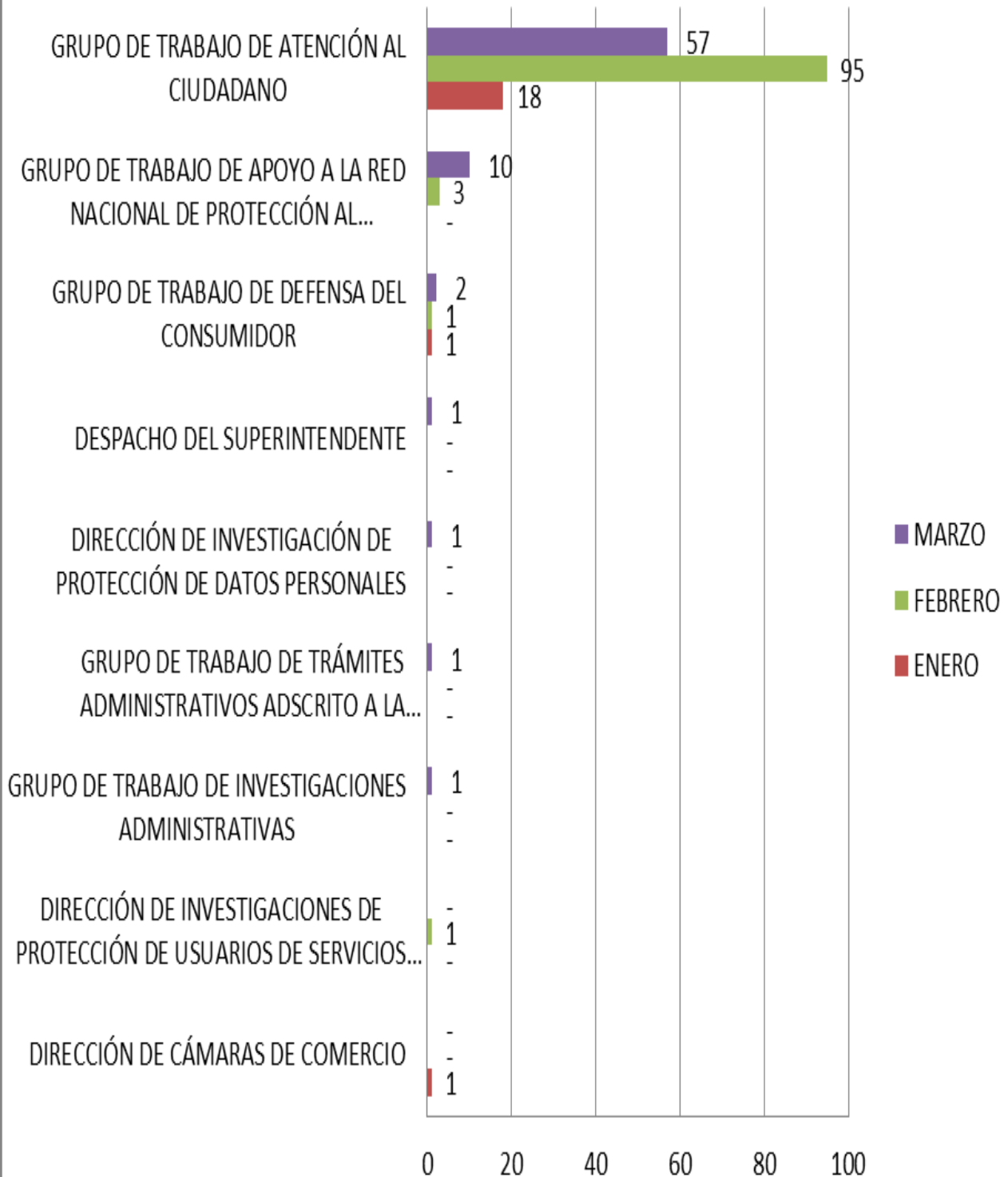
SUGERENCIAS MARZO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Para la seguridad de datos personales.
TOTAL	1	

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	95	57	170	88%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	3	10	13	7%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	1	2	4	2%
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	-	-	1	1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS	-	-	1	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CAMARAS DE COMERCIO	-	-	1	1	1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	-	1	1	1%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	-	-	1	1	1%
TOTALES	20	100	73	193	100%
	193				

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES ENERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	10 Por asesoría en chat, 1 por la gestión realizada, respuesta brindada, 1 por la gestión realizada, traslado de caso, 2 por asesoría en Call center, 1 por asesoría presencial, 2 por asesoría presencial-Cúcuta y 1 por la atención y asesoría - Medellín.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO	1	Por respuesta a denuncia.
TOTAL	20	

FELICITACIONES FEBRERO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	95	9 Por asesoría en Call center, 14 por asesoría en chat, 1 por la gestión realizada Sic Facilita, 1 por respuesta a derecho de petición, 62 por asesoría presencial, 4 por la gestión realizada, 2 por atención presencial y 2 por respuesta a derecho de petición
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1 Por la gestión realizada y 2 por asesoría jurídica
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por la gestión realizada
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada
TOTAL	100	

FELICITACIONES MARZO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	57	9 Por asesoría en Call center, 7 por asesoría en chat, 35 por asesoría presencial y 6 por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	10	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES	1	Por respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE CAMARAS DE COMERCIO	1	Por respuesta a derecho de petición.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por respuesta a derecho de petición.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada.
TOTAL	73	

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:

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 marzo de 2017, 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 50034 y 17-61380	06/07/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-452787, 17-

16 219407 50034 y 17-61380	31/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-452787, 17-
16 245680 50034 y 17-61380	30/09/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-452787, 17-
16 342448 61380	03/11/2016	Sin respuesta Alerta # 16-452787, 17-50034 y 17-
17-19772	30/01/2017	Sin respuesta Alerta # 17-50034 y 17-61380
17-19778	30/01/2017	Sin respuesta Alerta # 17-50034 y 17-61380
17 28029	06/02/2017	Sin respuesta Alerta # 17-61380
17 65203	22/03/2017	Sin respuesta
17 68245	22/03/2017	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 presentan

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

73 GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN

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 marzo 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 19197	30/01/2017	Del 3 de marzo, sin digitalizar

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.

24 GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS

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 marzo 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 68177	22/03/2017	Del 10 de abril, sin digitalizar.

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.

Elaboró: Deisy J. Maldonado Pinzón

Aprobó: Ceira Morales Quiceno