

## **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 2018**

**Bogotá D.C., abril 10 de 2018**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

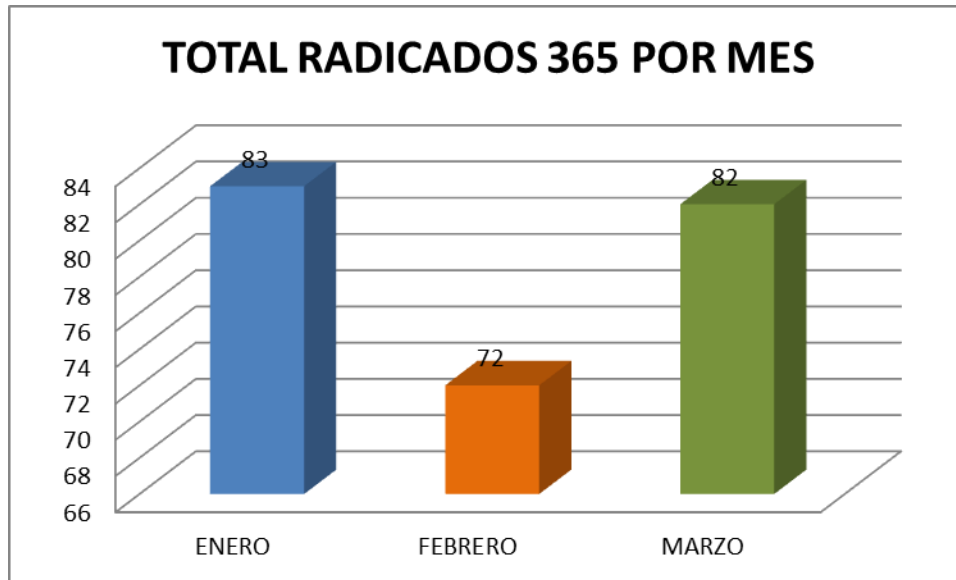
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
ENERO	83
FEBRERO	72
MARZO	82
<b>TOTAL</b>	<b>237</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:

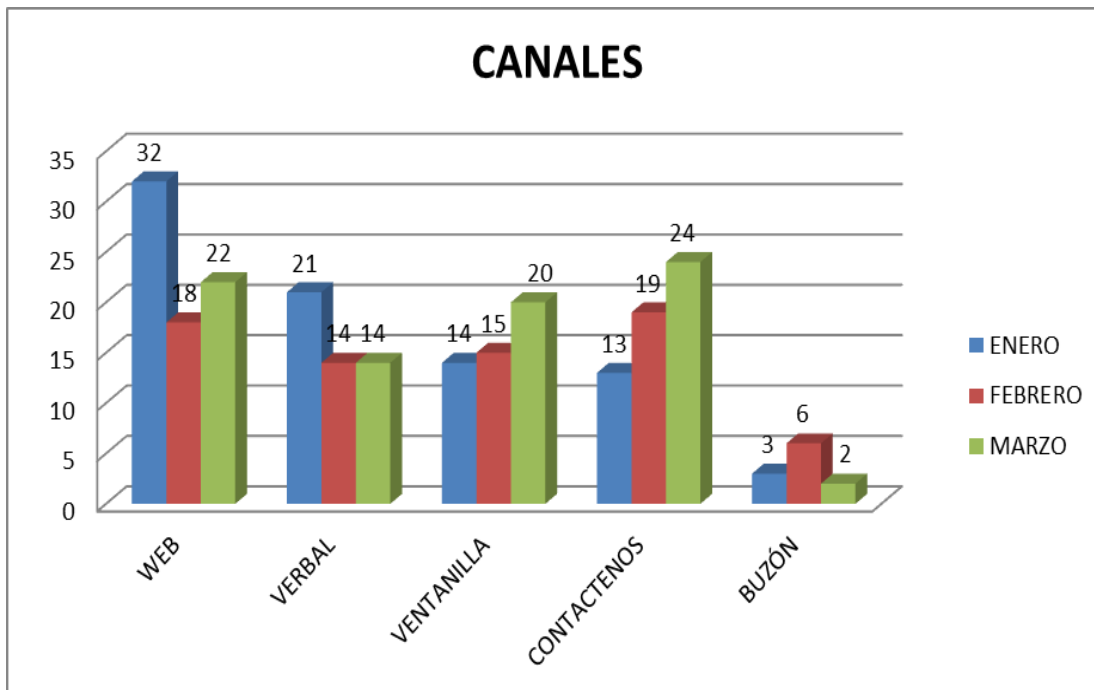


## 2. CANALES

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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
WEB	32	18	22
VERBAL	21	14	14
VENTANILLA	14	15	20
CONTACTENOS	13	19	24
BUZÓN	3	6	2
<b>Sub Totales</b>	<b>83</b>	<b>72</b>	<b>82</b>
<b>TOTAL</b>	<b>237</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 enero, febrero y marzo de 2018, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron los electrónicos.

### 3. CLASIFICACIÓN

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

**Queja:** Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un Funcionario o un agente del contact center.

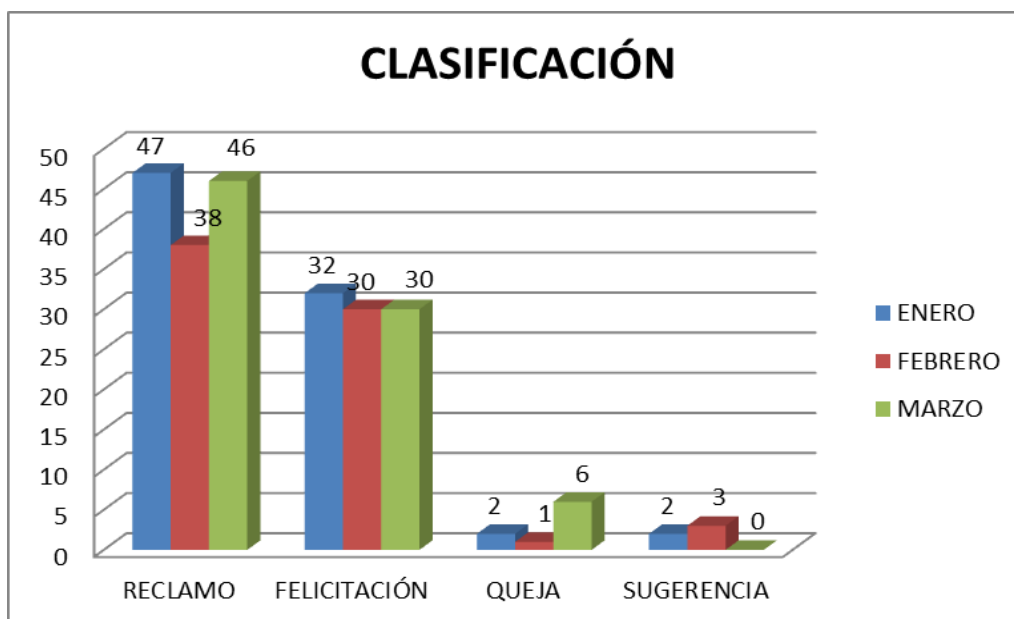
**Reclamo:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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

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

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECLAMO	47	38	46
FELICITACIÓN	32	30	30
QUEJA	2	1	6
SUGERENCIA	2	3	0
<b>Sub Total</b>	<b>83</b>	<b>72</b>	<b>82</b>
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>		

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



Durante el primer trimestre de 2018, los reclamos en cada mes estuvieron en un nivel alto. En general la radicación a las dependencias no se presenta cambios significativos durante el primer trimestre.

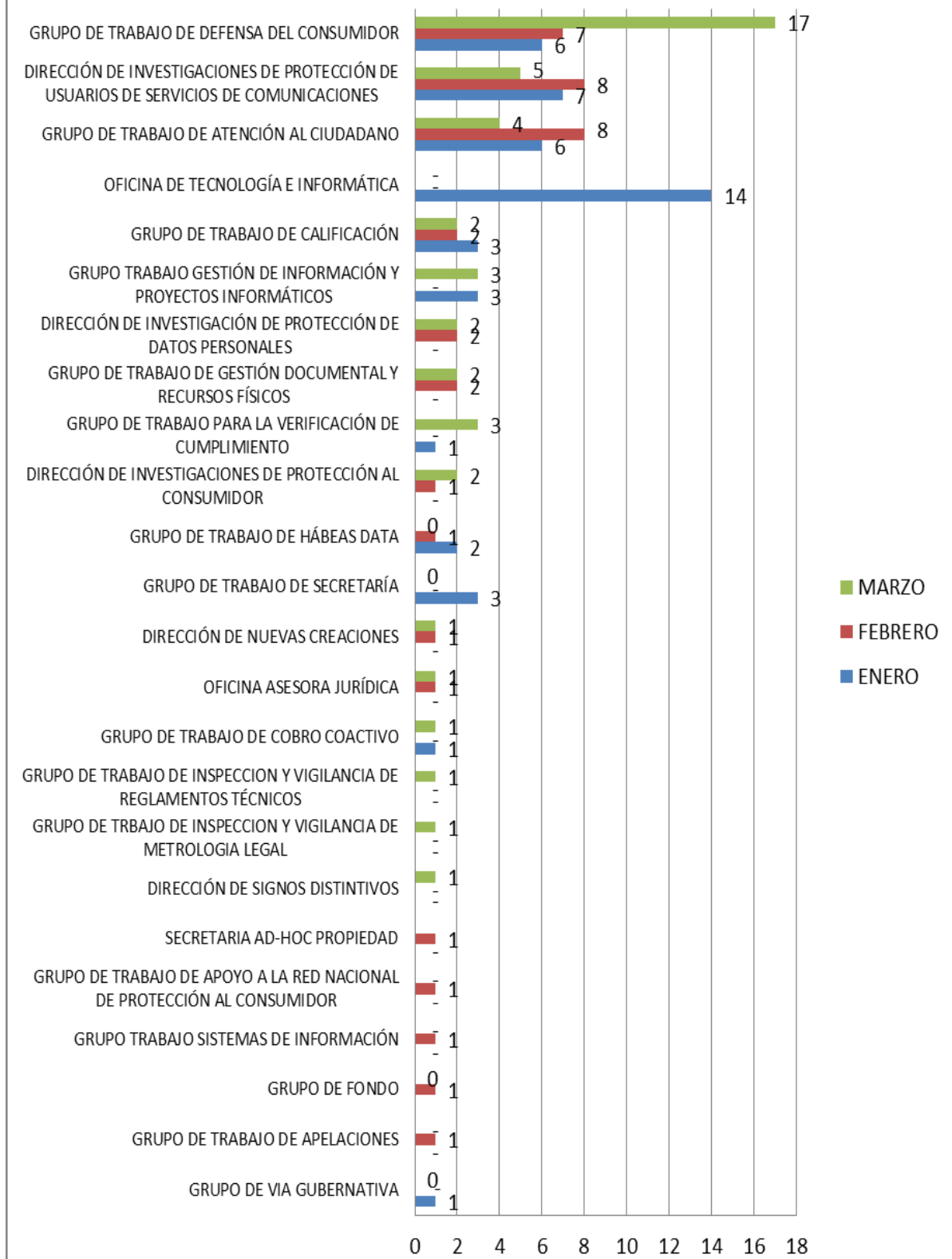
#### 4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los 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	6	7	17	30	23%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	8	5	20	15%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	8	4	18	14%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	14	-	-	14	11%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	2	2	7	5%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	3	-	3	6	5%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	-	3	4	3%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	-	2	2	4	3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	2	2	4	3%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	3	-	0	3	2%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	1	0	3	2%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	2	3	2%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	-	1	2	2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	1	2	2%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	1	1	2	2%
GRUPO DE VIA GUBERNATIVA	1	-	0	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE APELACIONES	-	1	-	1	1%
GRUPO DE FONDO	-	1	0	1	1%
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1	1%
SECRETARIA AD-HOC PROPIEDAD	-	1	-	1	1%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	-	-	1	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	-	-	1	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	-	-	1	1	1%
<b>TOTALES</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

## RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	14	5 Por falla en la plataforma web, 8 por falla en la plataforma web-RNBD y 1 por falla en plataforma de chat de mediación.	30%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	1 Por demora en la respuesta a un recurso de apelación, 1 por inconformidad con el trámite de un silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con la respuesta a una denuncia, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un Silencio Administrativo Positivo, 2 por inconformidad con un trámite. Remite la Procuraduría General de la Nación y 1 por la demora en la respuesta a un recurso de apelación.	15%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	6	1 Por dificultad en acceder a los autos, 1 por inconformidad con la respuesta a una demanda, 4 por la demora en la respuesta a una demanda.	13%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	1 Por inconformidad con el trámite correspondiente a la vía administrativa, 1 por la asesoría brindada en el Contact Center, 1 por la asesoría presencial y 3 por la respuesta emitida a un derecho de petición.	13%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	3	1 Por falla en la plataforma web, 1 por inconvenientes con el formulario de demanda en línea y 1 por inconvenientes para el ingreso con el usuario y contraseña.	6%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	3	1 Por demora en notificación, 1 por la demora en la respuesta a un derecho de petición de CD y copias y 1 por un error en la notificación de una demanda.	6%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	2 Por inconformidad con la respuesta a una demanda. Remite la Procuraduría General de la Nación y 1 por la demora en la respuesta a una demanda.	6%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	Por la demora en la respuesta a una denuncia.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por inconformidad con una sanción impuesta. Remite la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá.	2%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por la demora en el trámite del incumplimiento a una sentencia.	2%
GRUPO DE VIA GUBERNATIVA	1	Por la respuesta a una solicitud de registro de marca.	2%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>		<b>100%</b>



RECLAMOS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	1 Por inconformidad con la información brindada en Sic Facilita, 5 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición, 1 por la asesoría brindada en el Contact Center y 1 por reprogramar un chat de mediación.	21%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	8	1 Por la demora en la respuesta a una qrsf, 1 por inconformidad con el trámite de la vía administrativa, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a un recurso de apelación, 1 por inconformidad con la respuesta emitida a un Silencio Administrativo Positivo, 2 por la demora en la respuesta a un recurso de apelación y 1 por la demora en la respuesta a una denuncia.	21%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	7	1 Por inconformidad con el canal de notificación para una audiencia, 1 por inconformidad con la respuesta a una demanda, 1 por inconformidad con la notificación de una audiencia, 2 por inconformidad con una audiencia y 2 por la demora en la respuesta a una demanda.	18%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1 Por deficiencia del operador de correo 472 y 1 por no permitir ingreso a la entidad.	5%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	1 Por inadmisión de una demanda y 1 por inconformidad con la respuesta emitida a una qrsf.	5%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1 Por la demora en la respuesta a una denuncia y 1 por inconvenientes con una corrección solicitada.	5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por la demora en la respuesta a una consulta.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE APELACIONES	1	Por la demora en la respuesta a un recurso de apelación.	3%
GRUPO DE FONDO	1	Por la demora en la respuesta a una solicitud de registro de marca.	3%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por inconformidad con requerimiento en solicitud de patente.	3%
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Porque no se permite el cambio del nombre en la plataforma web.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con el uso del baño.	3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con la respuesta emitida a una denuncia.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por inconformidad con la respuesta a una denuncia.	3%
SECRETARIA AD-HOC PROPIEDAD	1	Por inconformidad por la demora en la emisión de una certificación de marca.	3%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>		<b>100%</b>

RECLAMOS MARZO

DEPENDENCIA	CANT	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	17	1 Por la demora en la respuesta a un memorial, 1 por falta de información durante el proceso de una demanda, 4 por inconformidad con audiencia y respuesta a demanda, 2 por inconf. con el trámite de una demanda, 3 por inconf. con la respuesta a una demanda, 1 por la atención brindada en diferentes situaciones, durante el trámite de un proceso y 5 por la demora en la respuesta a una demanda.	37%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	1 Por la demora en la respuesta a un silencio administrativo positivo, 2 por inconformidad con la respuesta a un recurso de apelación y 2 por la demora en la respuesta a una denuncia.	11%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por inconformidad con la información brindada, 2 por inconformidad con la respuesta emitida a un derecho de petición, 1 por la información brindada en el Contact Center.	9%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	3	1 Por dificultad con el ingreso a los servicios de la página web, 1 por inconformidad con demora en corrección de datos en el sistema de trámites y 1 por inconvenientes con el formulario de denuncias y/o demanda en línea.	7%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	3	1 Por demora en hacer cumplir una sentencia, 1 por demora en respuesta a cumplimiento de sentencia y 1 por inconformidad con el auto 29646 de 2018.	7%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1 Por inconformidad con la demora y atención en radicación y 1 por no permitir el ingreso a la entidad con su perro guía.	4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por inconformidad con la respuesta a una denuncia y 1 por la demora en la respuesta a una denuncia.	4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	Por la demora en la respuesta a una denuncia.	4%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	Por inconformidad con la respuesta a una demanda.	4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por inconformidad con una respuesta a una tutela, donde la SIC fue requerida. Remitida por la Presidencia de la República.	2%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por inconformidad con el trámite de una solicitud de diseño industrial.	2%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por no evidenciar certificación de renovación de marca.	2%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por trámite de proceso de multa.	2%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	1	Por inconformidad con la resolución 88918 de 2017.	2%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS	1	Por la demora en la respuesta de fondo a denuncia. Remite Procuraduría.	2%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>		<b>100%</b>

## QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1	6	8	89%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	-	-	1	11%
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

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

### QUEJAS ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la asesoría presencial.	50%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por la asesoría presencial.	50%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>100%</b>

### QUEJAS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por una asesoría presencial.	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>100%</b>

### QUEJAS MARZO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	3 Por la asesoría brindada en el Call Center, 1 por la asesoría presencial, 1 por la atención brindada en el Call Center y 1 por la atención brindada en el chat.	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>		<b>100%</b>

## SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	-	1	-	1	20%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	-	-	1	20%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	-	1	20%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	-	1	-	1	20%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	-	1	-	1	20%
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
	<b>5</b>				

### SUGERENCIAS ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la información solicitada en el formulario de denuncias.	50%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Para no registrarse en los casos en que se quiere radicar una opinión.	50%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>50%</b>

### SUGERENCIAS FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por error en notificación.	33,33%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Para el programa SIC TV.	33,33%
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	1	Para unificar el peso en productos de consumo.	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>		<b>100%</b>

## FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26	24	26	76	83%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	3	4	9	10%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	2	-	3	3%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	-	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	-	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	-	-	1	1%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	-	1	1%
<b>TOTALES</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>
	<b>92</b>				



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

### FELICITACIONES ENERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26	1 Por la asesoría en el Chat, 17 por la asesoría en el Contact Center, 6 por la asesoría presencial y 2 por la gestión realizada.	81%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por la gestión realizada.	6%
OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	Por el servicio de la página web y pregunta.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.	3%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por la gestión realizada.	3%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la normatividad publicada.	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>		<b>100%</b>

### FELICITACIONES FEBRERO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	24	2 por la asesoría en el chat, 11 por la asesoría en el Contact Center, 10 por la asesoría presencial y 1 por la gestión realizada.	80%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	Por la gestión realizada.	10%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por la gestión realizada.	7%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por la gestión realizada.	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>		<b>100%</b>

## FELICITACIONES MARZO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26	11 Por la asesoría en el Call Center, 6 por la asesoría en el chat, 3 por la asesoría presencial y 6 por la gestión realizada.	87%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	Por la gestión realizada	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>		<b>100%</b>

### 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:

**ALERTAS A LAS DEPENDENCIAS:**

Se envían los memorandos de alerta a las dependencias que aún no han brindado la respuesta al ciudadano, y se encuentran con término vencido.

**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 2018, 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 418806 17203-1 y 18-17203-2	26/12/2017	Sin respuesta. Destinatario errado. Alerta # 18-
17 431803	11/01/2018	Sin respuesta. Alerta # 18-17203-1 y 18-17203-2

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.



## 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 al 31 de marzo de 2018, 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>
18-83597	23/02/2018	Sin repuesta al ciudadano
18-85891	01/03/2018	Del 9 de marzo, sin digitalizar, sin copia de la respuesta al ciudadano.

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.

**Elaboró:** Deisy J. Maldonado Pinzón

**Aprobó:** Ceira Morales Quiceno