

## **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

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

**Periodo del informe**

**Abril 1 a junio 30 de 2017**

**Bogotá D.C., julio 11 de 2017**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

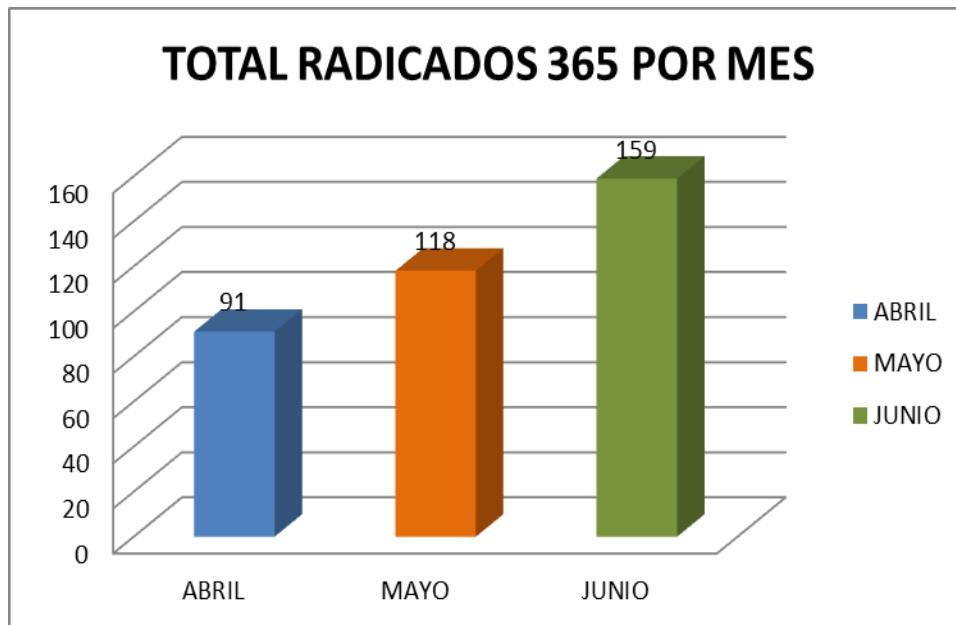
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

El presente informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de abril, mayo y junio de 2017.

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

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	91
MAYO	118
JUNIO	159
<b>TOTAL</b>	<b>368</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:

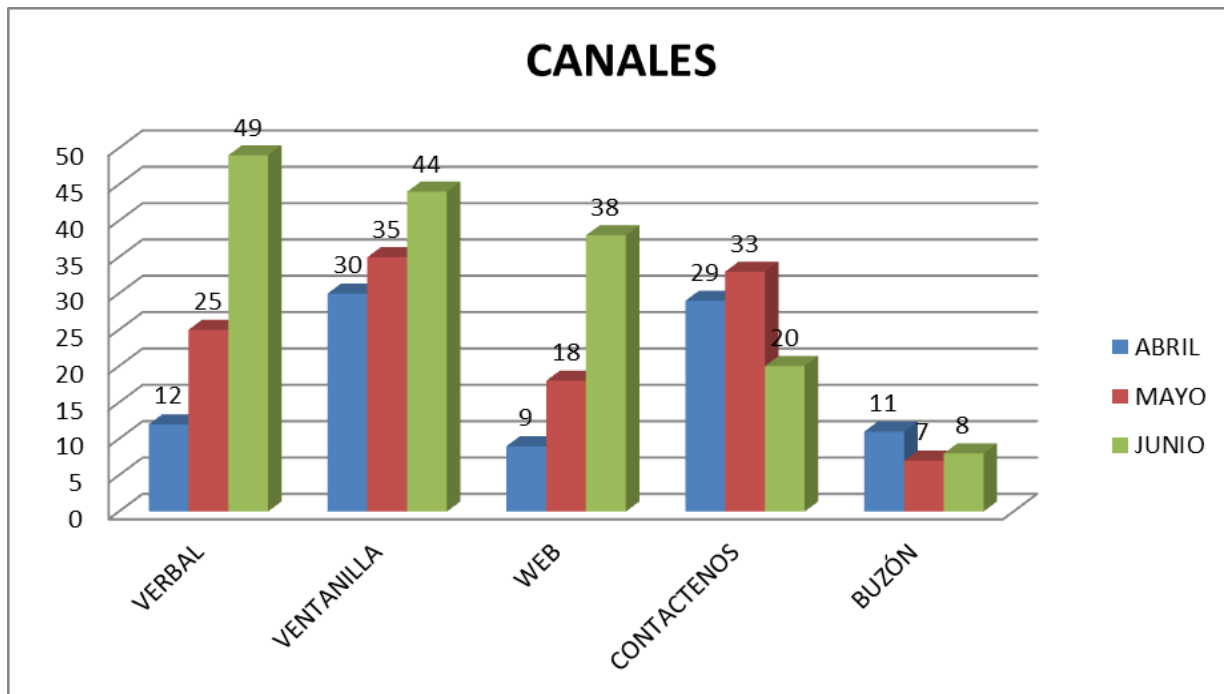


## 2. CANALES

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
VERBAL	12	25	49
VENTANILLA	30	35	44
WEB	9	18	38
CONTACTENOS	29	33	20
BUZÓN	11	7	8
<b>Sub Totales</b>	<b>91</b>	<b>118</b>	<b>159</b>
<b>TOTAL</b>	<b>368</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 abril, mayo y junio de 2017, los canales más utilizados por los ciudadanos son el verbal y ventanilla, con mayor incidencia en los meses de mayo y junio.

### 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.

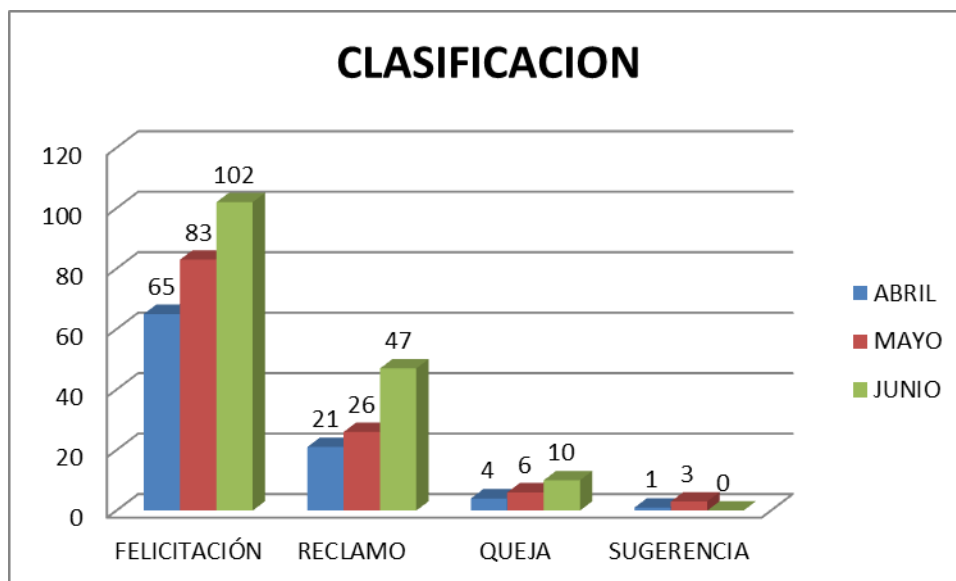
**Reclamo:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

**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	ABRIL	MAYO	JUNIO
FELICITACIÓN	65	83	102
RECLAMO	21	26	47
QUEJA	4	6	10
SUGERENCIA	1	3	0
<b>Sub Total</b>	<b>91</b>	<b>118</b>	<b>159</b>
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>		

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



Se evidencia en permanente ascenso las felicitaciones durante este trimestre. 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 Contact Center.

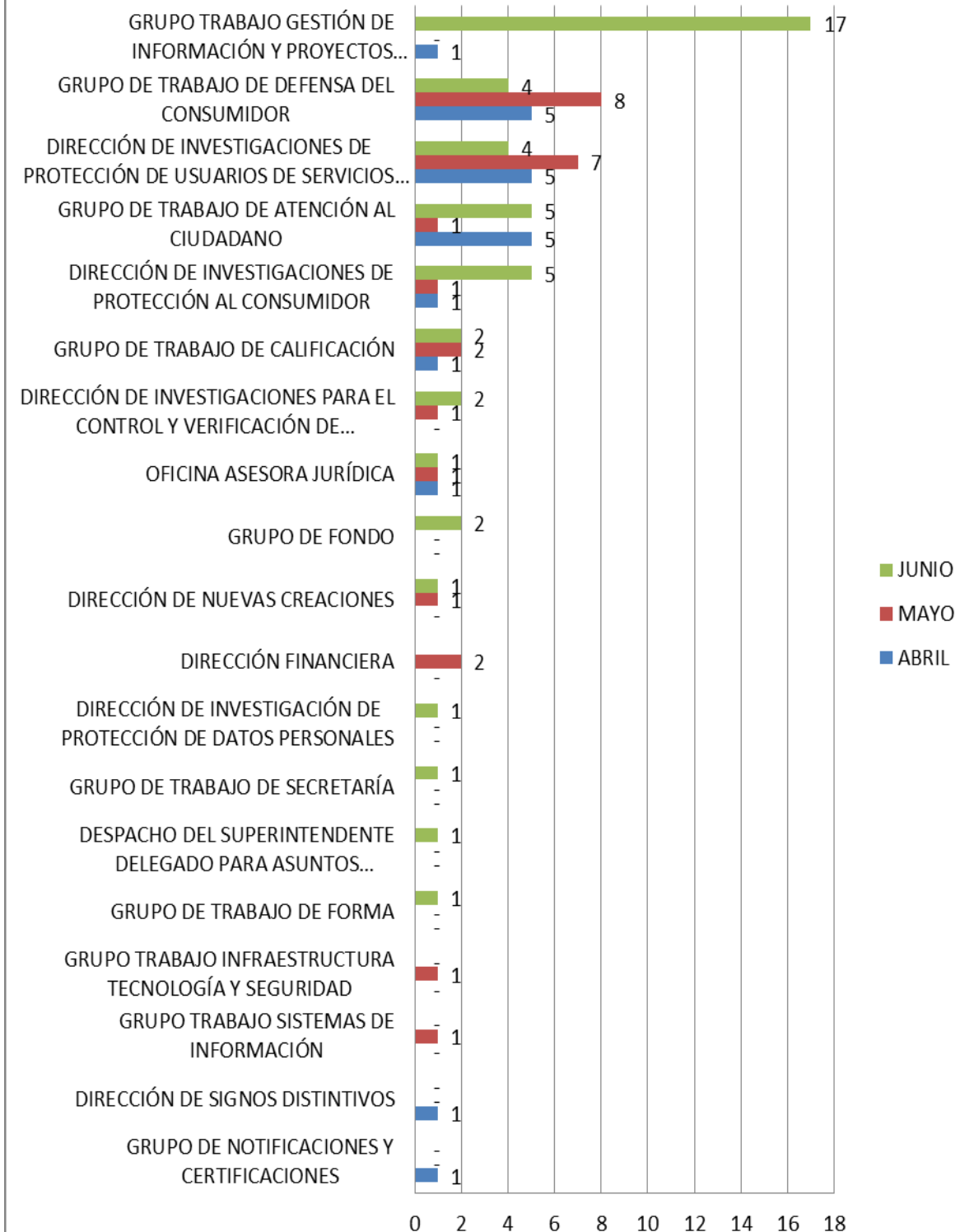
## 4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

### RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	17	18	19%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	8	4	17	18%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	5	7	4	16	17%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1	5	11	12%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	1	5	7	7%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	2	2	5	5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	1	3	3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	1	2	3	3%
DIRECCIÓN FINANCIERA	-	2		2	2%
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	1	1	2	2%
GRUPO DE FONDO	-	-	2	2	2%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	-	1	1%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	-	-	1	1%
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	1	-	1	1%
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	-	1	-	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	-	-	1	1	1%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	-	1	1	1%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	-	1	1	1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	-	1	1	1%
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

## RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS ABRIL

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	2 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición, 1 por no envío de respuesta a derecho de petición, 1 por radicación derecho de petición y 1 por tiempo de espera para consultar expediente.
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 silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con respuesta a qrsf y 1 por inconformidad con respuesta a recurso de apelación.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	5	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a demanda, 1 por inconformidad con trámite de demanda y 1 por inconformidad en audiencia.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por inconformidad con trámite de solicitud de copias.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por falla en plataforma SIC.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por inconformidad con rechazo de demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por inconformidad con respuesta a solicitud de antecedentes marcarios.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por diferencia con decreto 1082 de 2015.
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	



RECLAMOS MAYO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	4 Por demora en respuesta a demanda, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por inasistencia a audiencia y 2 por inconformidad con respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	1 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo y 4 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	1 Por inconformidad con respuesta a demanda y 1 por no corrección de información.
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	Por reembolso valor consignado SIPI.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Por información del proceso de demanda
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por no certificar el registro de evaluadores.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por falla en radicación documentos de solicitud de patente..
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con respuesta a denuncia.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por trámite de derecho de petición remitido de la procuraduría.
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por demora en respuesta a solicitud de antecedentes marcarios.
GRUPO TRABAJO INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD	1	Por rechazo de correos.
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	

## RECLAMOS JUNIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	17	Por problemas con el RNBD.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	1 Por demora en respuesta a denuncia y 4 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1 Por asesoría presencial, 2 por demora en respuesta en call center, 1 por respuesta a derecho de petición y 1 por respuesta a reclamo Sic Facilita.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	1 Por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por no brindar atención en la oficina.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a demanda y 1 por inconformidad con sentencia, no fue notificado.
GRUPO DE FONDO	2	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	Por inconformidad con respuesta a demanda. Remite el Consejo Superior de la Judicatura.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	2	1 Por demora en respuesta a derecho de petición y 1 por problema para actualizar el registro de importadores.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Asunto: "Constitución renuencia".
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	1	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por falla en radicación documentos de solicitud de patente.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por inconformidad con respuesta a demanda. Remite el Consejo Superior de la Judicatura.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por demora en respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por problemas con el RNBD.
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	

## QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	6	8	18	90%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	-	1	1	5%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1	5%
<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

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

### QUEJAS ABRIL

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat, 1 por atención en call center y 1 por ofrecer servicios profesionales.
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	

### QUEJAS MAYO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	2 Por asesoría en Call Center, 1 por asesoría en Chat, 1 por atención en chat, 1 por atención en conmutador y 1 por inconformidad con respuesta a derecho de petición.
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

### QUEJAS JUNIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	3 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat, 2 por asesoría presencial, 1 por atención presencial y 1 por inconformidad con mediación SIC FACILITA.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por atención presencial
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por asesoría presencial
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

## SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	-	1	25%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	-	1	25%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1	25%
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	1	-	1	25%
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
	<b>4</b>				

### SUGERENCIAS ABRIL

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Sobre encuesta de satisfacción
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	

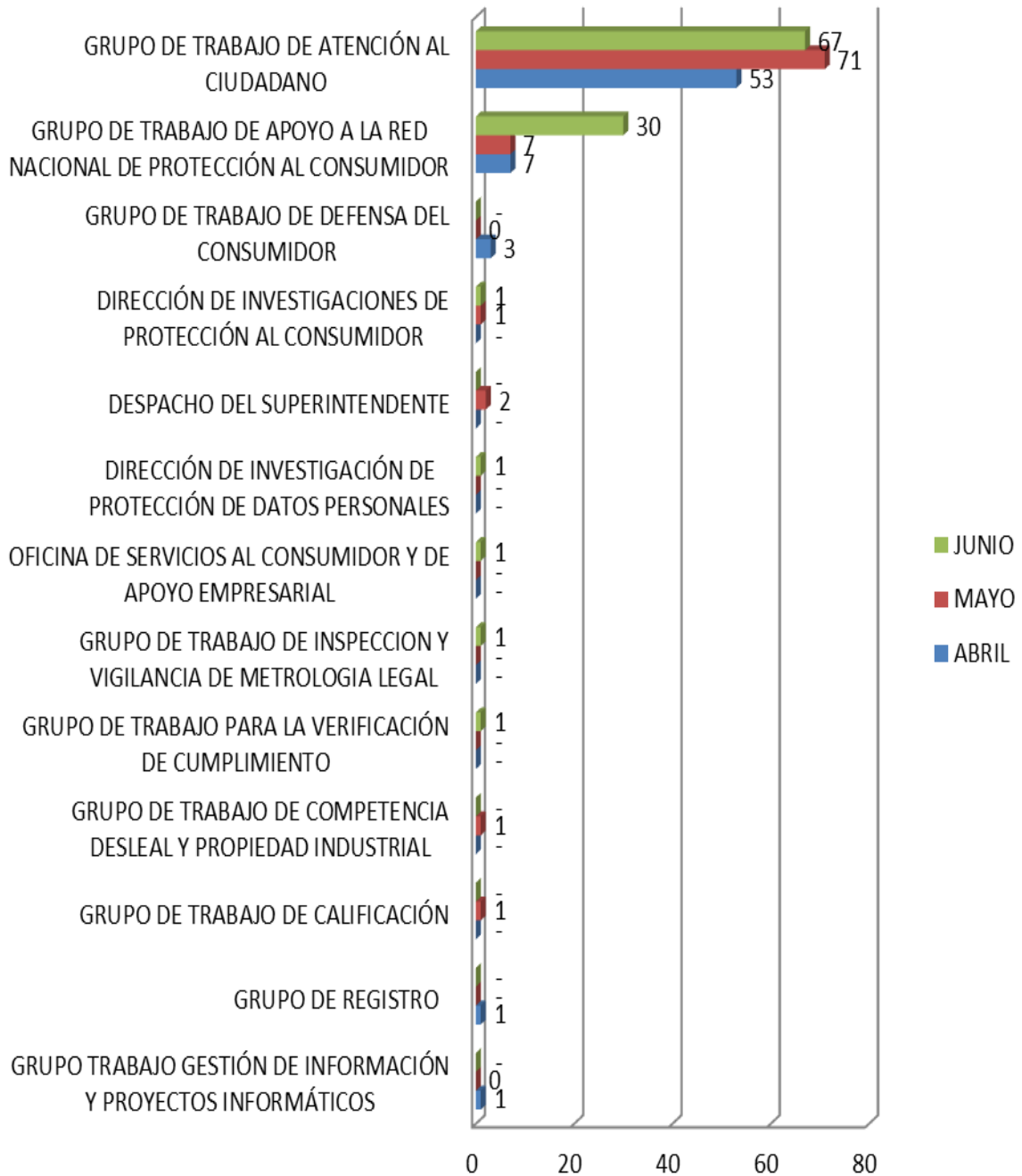
### SUGERENCIAS MAYO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Publicar cartilla guía en PDF.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por presentación sede Casa del Consumidor de Pereira.
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Punto de asesoría en universidad.
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	

## FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	53	71	67	<b>191</b>	<b>76%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	7	30	<b>44</b>	<b>17,6%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	0	-	<b>3</b>	<b>1,2%</b>
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	0	-	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
GRUPO DE REGISTRO	1	-	-	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	-	2	-	<b>2</b>	<b>0,8%</b>
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	1	<b>2</b>	<b>0,8%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	-	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	1	-	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	-	-	1	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	-	-	1	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL	-	-	1	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	-	1	<b>1</b>	<b>0,4%</b>
<b>TOTALES</b>	<b>65</b>	<b>83</b>	<b>102</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>
	<b>250</b>				

## FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

#### FELICITACIONES ABRIL

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	53	12 Por asesoría en call center, 13 por asesoría en chat, 22 por asesoría presencial, 5 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	5 Por asesoría presencial y 2 por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	3	Por la gestión realizada.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por la plataforma web.
GRUPO DE REGISTRO	1	Por respuesta a derecho de petición.
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	

#### FELICITACIONES MAYO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	71	32 Por asesoría en Call Center, 12 por asesoría en chat, 20 por asesoría presencial, 6 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.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por la gestión realizada
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por respuesta a derecho de petición.
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	

## FELICITACIONES JUNIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	67	1 Por envío de material ley 1480, 32 por asesoría en call center, 18 por asesoría en chat, 10 por asesoría presencial, 4 por la gestión realizada, 1 por mediación Sic Facilita y 1 por respuesta a derecho de petición.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	30	Por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE INSPECCION Y VIGILANCIA DE METROLOGIA LEGAL	1	Por la gestión realizada.
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL	1	Por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por la gestión realizada.
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	

**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 30 de junio 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>
16 175959	06/07/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-452787, 17-50034, 17-61380 y 17-91237.
16 219407	31/08/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-452787, 17-50034, 17-61380 y 17-91237.
16 245680	30/09/2016	Sin respuesta Alerta #16-307662, 16-452787, 17-50034, 17-61380 y 17-91237.
16 342448	03/11/2016	Sin respuesta Alerta # 16-452787, 17-50034, 17-61380 y 17-91237.
17-19772	30/01/2017	Sin respuesta Alerta # 17-50034, 17-61380 y 17-91237.
17-19778	30/01/2017	Sin respuesta Alerta # 17-50034, 17-61380 y 17-91237.
17 28029	06/02/2017	Sin respuesta Alerta # 17-61380 y 17-91237
17 65203	22/03/2017	Sin respuesta Alerta # 17-91237.
17 165424	14/06/2017	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 que la no atención a las comunicaciones trasladadas, en los términos legales, constituye una falta disciplinaria.

## 4005 GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de junio 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 140085	06/06/2017	Inicialmente se trasladó al Grupo Trabajo Infraestructura Tecnología y Seguridad. En julio 4 este grupo lo traslado a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, este a su vez lo traslado al Despacho del Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales y el 10 de julio de allí se envió al Grupo de Trabajo de Calificación. No se evidencia respuesta enviada al ciudadano.

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

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

### 3100 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES 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 30 de junio 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 137198	30/05/2017	Sin respuesta
17 178201	16/06/2017	Sin respuesta
17 211957	27/06/2017	Sin respuesta
17 245377	04/07/2017	Sin respuesta
17 245861	04/07/2017	Sin respuesta

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

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

## 10 OFICINA ASESORA JURÍDICA

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de junio 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 232869	04/07/2017	Sin respuesta

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.

### 2011 GRUPO DE FONDO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de junio 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 149206	12/06/2017	Sin respuesta

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 30 de junio 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 186982	27/06/2017	Sin respuesta
17 228335	04/07/2017	Sin respuesta
17 228344	04/07/2017	Sin respuesta
17 228346	04/07/2017	Sin respuesta
17 229371	04/07/2017	Sin respuesta
17 229433	04/07/2017	Sin respuesta
17 229446	04/07/2017	Sin respuesta
17 229460	04/07/2017	Sin respuesta
17 229580	04/07/2017	Sin respuesta
17 229783	04/07/2017	Sin respuesta
17 232828	04/07/2017	Sin respuesta
17 233711	04/07/2017	Sin respuesta
17 237059	04/07/2017	Sin respuesta
17 238258	04/07/2017	Sin respuesta
17 244605	04/07/2017	Sin respuesta
17 244994	04/07/2017	Sin respuesta

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

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

### **3200 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de junio 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 192669	22/06/2017	Sin respuesta
17 246658	04/07/2017	Sin respuesta

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

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

## 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 30 de junio 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 212329	04/07/2017	Sin respuesta

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

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



## **6100 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del artículo 6, del Decreto 4886 de 2011, y en el artículo 3 de la resolución 30911 de 2012, es responsabilidad de esta Coordinación realizar el control y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias que sean trasladadas a las dependencias de la Entidad; por otra parte, realizando el seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al 30 de junio 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 174315	15/06/2017	Sin respuesta
17 186934	27/06/2017	Sin respuesta

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

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

**Elaboró:** Deisy J. Maldonado Pinzón

**Aprobó:** Ceira Morales Quiceno