

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

Periodo del informe

Julio 1 a septiembre 30 de 2017

Bogotá D.C., septiembre 10 de 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

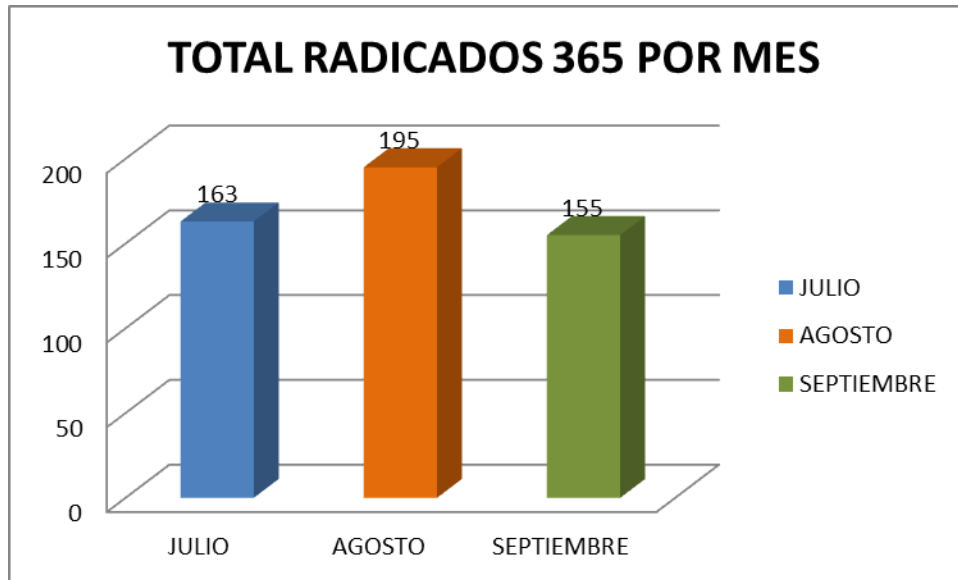
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	163
AGOSTO	195
SEPTIEMBRE	155
TOTAL	513

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:

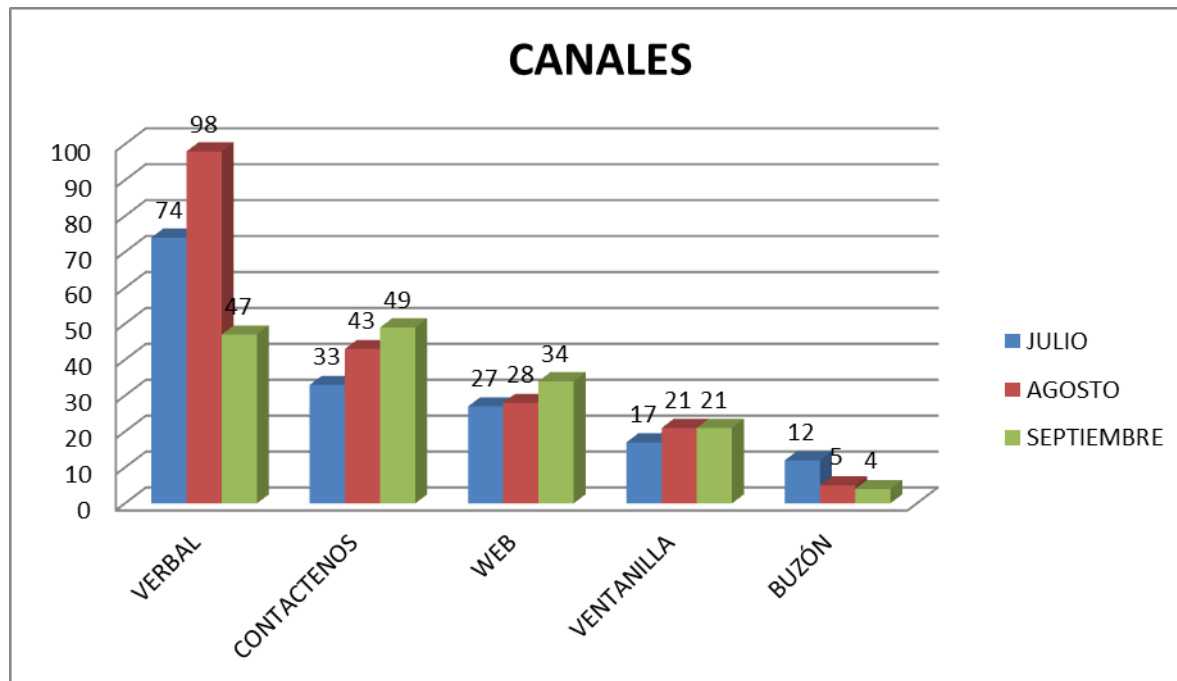


2. CANALES

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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
VERBAL	74	98	47
CONTACTENOS	33	43	48
WEB	27	28	34
VENTANILLA	17	21	21
BUZÓN	12	5	4
Sub Totales	163	195	155
TOTAL	513		

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 2017, los canales más utilizados por los ciudadanos fueron verbal y electrónico.

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.

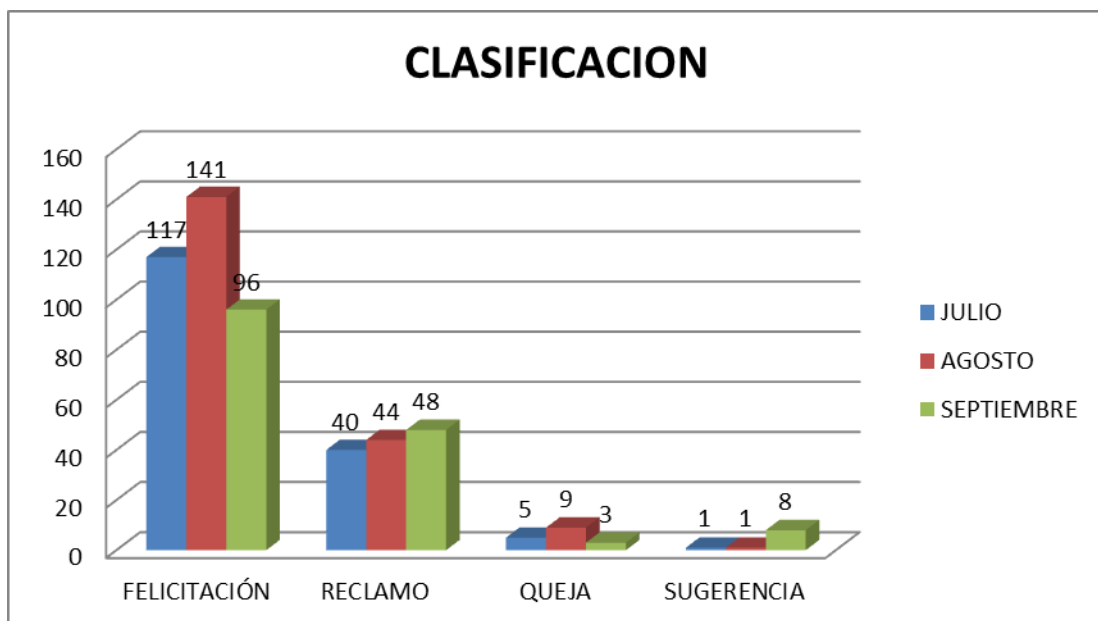
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	117	141	96
RECLAMO	40	44	48
QUEJA	5	9	3
SUGERENCIA	1	1	8
Sub Total	163	195	155
TOTAL	513		

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



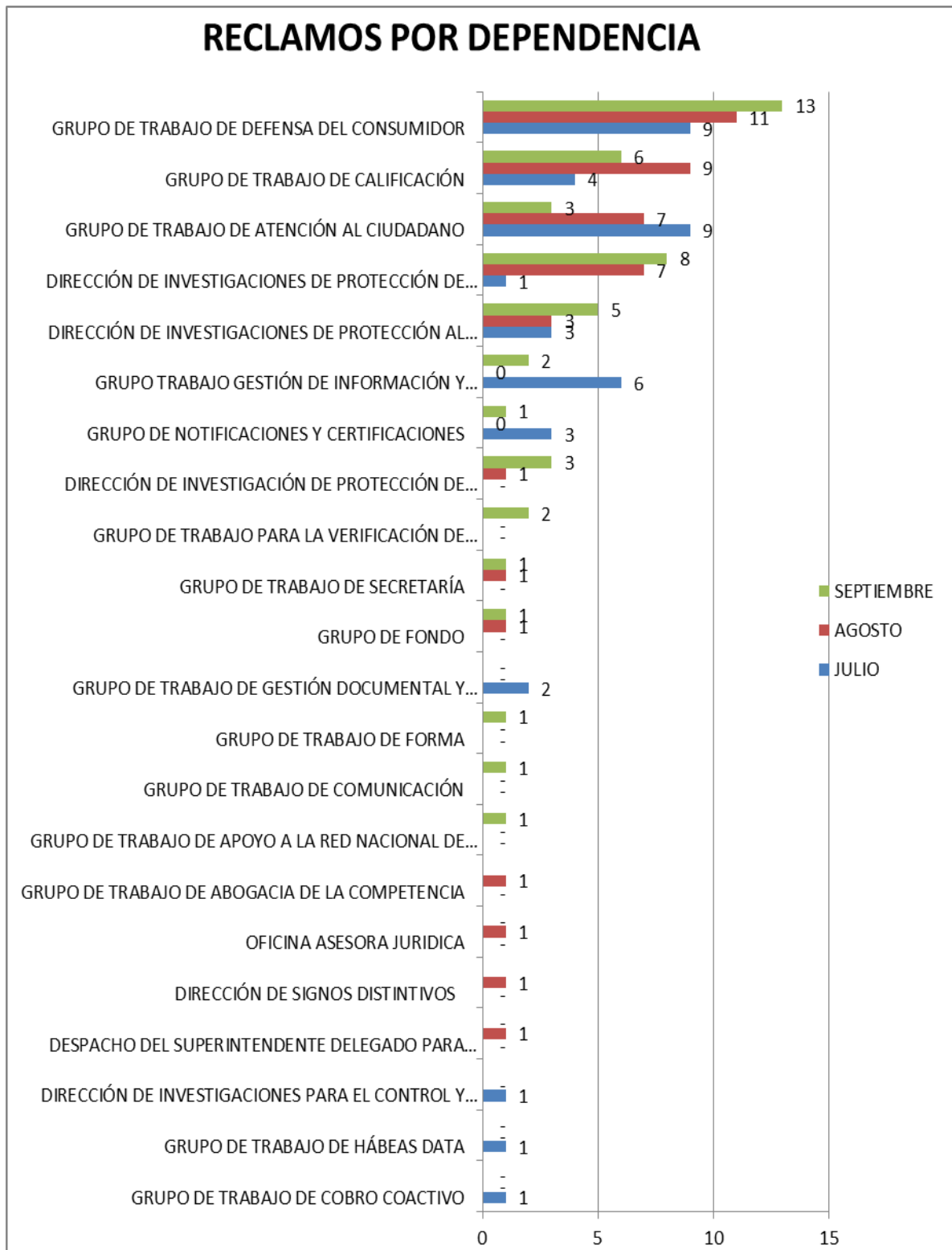
Se mantiene en un nivel alto el número de felicitaciones durante este trimestre, con mayor incidencia en el canal Contact Center.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	11	13	33	25,0%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	7	3	19	14,4%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	4	9	6	19	14,4%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	7	8	16	12,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	3	5	11	8,3%
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	6	0	2	8	6,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	3	4	3,0%
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	3	0	1	4	3,0%
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	-	-	2	1,5%
GRUPO DE FONDO	-	1	1	2	1,5%
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	-	1	1	2	1,5%
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	-	-	2	2	1,5%
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	-	-	1	0,8%
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	-	-	1	0,8%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	-	-	1	0,8%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	-	1	-	1	0,8%
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	-	1	-	1	0,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	-	1	-	1	0,8%
GRUPO DE TRABAJO DE ABOGACIA DE LA COMPETENCIA	-	1	-	1	0,8%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1	0,8%
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	-	-	1	1	0,8%
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	-	-	1	1	0,8%
TOTALES	40	44	48	132	100,0%



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

RECLAMOS JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	4 Por inconformidad con respuesta a derecho de petición, 1 por información en la web, 1 por interferencia en llamada realizada, 1 por que no puede ingresar un caso a Sic Facilita, 1 por que no puede evidenciar un estado y 1 por asesoría en chat.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	3 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con audiencia y respuesta a demanda, 2 por inconformidad con respuesta a demanda, 1 por inconformidad con respuesta a QRSF, 1 por inconformidad con trámite de demanda y 1 por dificultad para enviar la respuesta a una subsanación.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	6	1 Por campo en plataforma, sede electrónica, 1 por dificultad en encontrar la dirección de correo electrónico, pide se lo informen, 1 por falla en la plataforma, denuncias, 1 por falla en registro de RNBD, 1 por problemas con plataforma RNBD y 1 por proceso en RNBD.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	4	1 Por falta de información para enviar subsanación e inconformidad con inadmisión de la demanda y 3 por inconformidad con respuesta a demanda.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	3	1 por dificultad al realizar solicitud en sede electrónica, 1 por dificultad para apostillar certificación de la Cámara y Comercio y 1 por error en código informado para apostillar.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	2 Por inconformidad con respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con respuesta a QRSF.
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	1 Por demora en radicación de derecho de petición y 1 por falta de servicio de baño.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por demora en respuesta a recurso de apelación.
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por falta de información sobre embargo.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	1	Por demora en respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por información en resolución.
TOTAL	40	

RECLAMOS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	11	6 Por demora en respuesta a demanda, 1 por desacuerdo en sentencia y falta información de la cuenta de la demandante, 1 por inconformidad con atención para audiencia, 1 por inconformidad con el tiempo del proceso, pide nueva audiencia, 1 por inconformidad con respuesta a demanda y 1 no se pudo conectar a audiencia.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	9	8 Por inconformidad con respuesta a demanda y 1 por llamada a ciudadana.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	7	3 Por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por error de nombre en resolución y 2 por inconformidad con respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1 Por demora en respuesta a Reclamo/Consumidor y 6 por inconformidad con respuesta a derecho de petición.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	Por inconformidad con respuesta a denuncia.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	Por dificultad en acceder a un concepto.
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por demora en conceder registro de marca.
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	Por inconformidad con respuesta a consulta.
GRUPO DE FONDO	1	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por demora en respuesta a trámites.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por inconformidad con respuesta a trámites.
GRUPO DE TRABAJO DE ABOGACIA DE LA COMPETENCIA	1	Por inconformidad con concepto emitido.
TOTAL	44	

RECLAMOS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	13	10 Por demora en respuesta a demanda, 1 por inconformidad con las sentencias emitidas y 2 por inconformidad con respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	8	4 Por demora en respuesta a denuncia, 2 por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia, 1 por inconformidad con respuesta a QRSF.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	6	3 Por demora en respuesta a demanda y 3 por inconformidad con respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	1 Por emisión resolución 55668 septiembre /2017, 1 por inconformidad con respuesta a denuncia y 3 por incumplimiento en funciones con tema de venta boletas partido de futbol.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1 Por inconformidad con algún trámite (no especifica), 1 por no publicación de concepto (si se evidenciaba) y por incumplimiento en sentencia (no especifica).
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	3	1 Por demora en respuesta a denuncia y 1 por inconformidad con resolución.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	1 Por dificultad en radicar un caso y 1 por información solicitada en el formulario web para demanda.
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	2	1 Por demora en respuesta por incumplimiento a sentencia y 1 por extravío de documento radicado 16-190397-22.
GRUPO DE FONDO	1	Por inconformidad con respuesta a solicitud de registro de marca.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por falta de atención en casa del consumidor.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por demora en respuesta a demanda, notificación.
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Por no publicación de estado el 7 de septiembre.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMA	1	Por demora en respuesta a solicitud de registro de marca.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por falta de información para notificación personal.
TOTAL	48	

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	8	2	15	88,2%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	-	1	-	1	5,9%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1	5,9%
TOTALES	5	9	3	17	100,0%

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

QUEJAS JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	4 Por asesoría en call center y 1 por asesoría en chat.
TOTAL	5	

QUEJAS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	1 Por asesoría en call center, 3 por asesoría en chat, 3 por asesoría presencial y 1 por atención en chat.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por inconformidad con audiencia.
TOTAL	9	

QUEJAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1 Por asesoría en chat y 1 por atención en chat.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por asesoría presencial.
TOTAL	3	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	7	7	70,0%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	-	1		1	10,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	-	-	1	10,0%
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	-	1	1	10,0%
TOTALES	1	1	8	10	100,0%

SUGERENCIAS JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	Para que la Política de Datos Personales SIC se publique completa.
TOTAL	1	

SUGERENCIAS AGOSTO

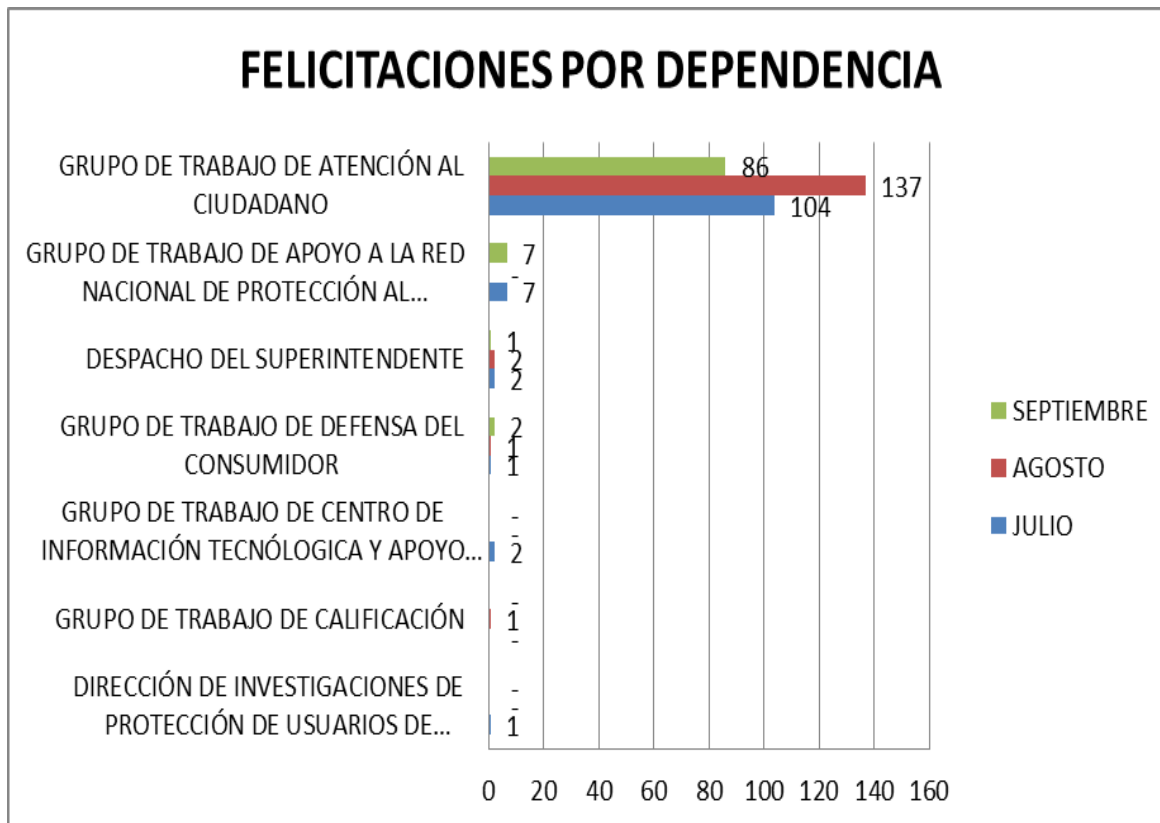
DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Informar estado de la demanda.
TOTAL	1	

SUGERENCIAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	5 Para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, 1 por el tiempo que demora una demanda en proceso y 1 Link de consulta de Propiedad Industrial.
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Colocar el significado de las abreviaturas del sistema de trámites.
TOTAL	8	

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	104	137	86	327	92,4%
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	-	7	14	4,0%
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	2	-	-	2	0,6%
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	2	1	5	1,4%
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	1	2	4	1,1%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	-	-	1	0,3%
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	-	1	0,3%
TOTALES	117	141	96	354	100,0%



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	104	1 Por la atención prestada, 2 por la gestión realizada, 57 por asesoría en call center, 27 por asesoría en chat, 15 por asesoría presencial, 1 por el servicio del canal virtual de mediación Sic Facilita y 1 por mediación Sic Facilita.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	7	1 por capacitación y solicitud de protocolos y 6 por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	2	Por la gestión realizada.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por la gestión realizada.
TOTAL	117	

FELICITACIONES AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	137	3 Por la gestión realizada, 1 por respuesta a derecho de petición, 90 por asesoría en call center, 25 por asesoría en chat, 12 por asesoría presencial y 6 por la gestión realizada en Sic Facilita.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por la gestión realizada.
TOTAL	141	

FELICITACIONES SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	86	41 Por asesoría en Call center, 34 por asesoría en chat, 6 por asesoría presencial, 1 por atención en Sic Facilita, 3 por la gestión realizada y 1 por la gestión realizada en Sic Facilita.
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
TOTAL	96	

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:

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 septiembre 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, 17-61380, 17-91237, 17-272415 y 17-302833	06/07/2016	Sin respuesta Alerta # 16-307662, 16-452787, 17-
16 219407 50034, 17-61380, 17-91237, 17-272415 y 17-302833	31/08/2016	Sin respuesta Alerta # 16-307662, 16-452787, 17-
16 245680 50034, 17-61380, 17-91237, 17-272415 y 17-302833	30/09/2016	Sin respuesta Alerta # 16-307662, 16-452787, 17-
16 342448 61380, 17-91237, 17-272415 y 17-302833	03/11/2016	Sin respuesta Alerta # 16-452787, 17-50034, 17-
17-19772 91237, 17-272415 y 17-302833	30/01/2017	Sin respuesta Alerta # 17-50034, 17-61380, 17-
17-19778 91237, 17-272415 y 17-302833	30/01/2017	Sin respuesta Alerta # 17-50034, 17-61380, 17-
17 28029 272415 y 17-302833	06/02/2017	Sin respuesta Alerta # 17-61380, 17-91237, 17-
17 65203 302833	22/03/2017	Sin respuesta Alerta # 17-91237, 17-272415 y 17-
17 272401 17-333176 17-333980	21/07/2017 27/09/2017 20/09/2017	Sin respuesta Alerta # 17-302833 Sin respuesta Sin respuesta

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

Se recuerda que la no atención a las comunicaciones trasladadas, en los términos legales, constituye una falta disciplinaria.

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 septiembre 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 186934	27/06/2017	Del 23 de agosto, sin digitalizar, sin copia de envío al ciudadano Alerta # 17-272410.

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.

10 OFICINA ASESORA JURIDICA

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 septiembre 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 305611	17/08/2017	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.

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 septiembre 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 309183	24/08/2017	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.

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 septiembre 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
17 311015	25/08/2017	Sin respuesta
17 331261	20/09/2017	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.

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 septiembre 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 316240	31/08/2017	Del 18 de septiembre, sin digitalizar sin copia de respuesta al ciudadano.

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.

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 al 30 de septiembre 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 323628	11/09/2017	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.

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 al 30 de septiembre 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 324281	11/09/2017	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