

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

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

**Octubre 1 a diciembre 31 de 2015  
Bogotá D.C., enero 25 de 2016**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

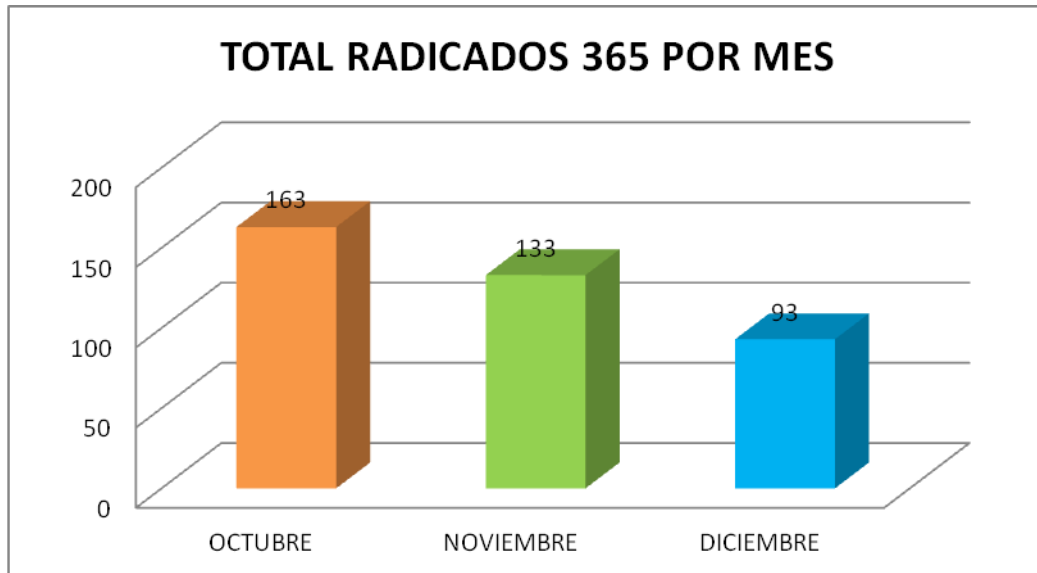
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

El informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015.

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

MES	TOTAL RADICADOS
OCTUBRE	163
NOVIEMBRE	133
DICIEMBRE	93
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>

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

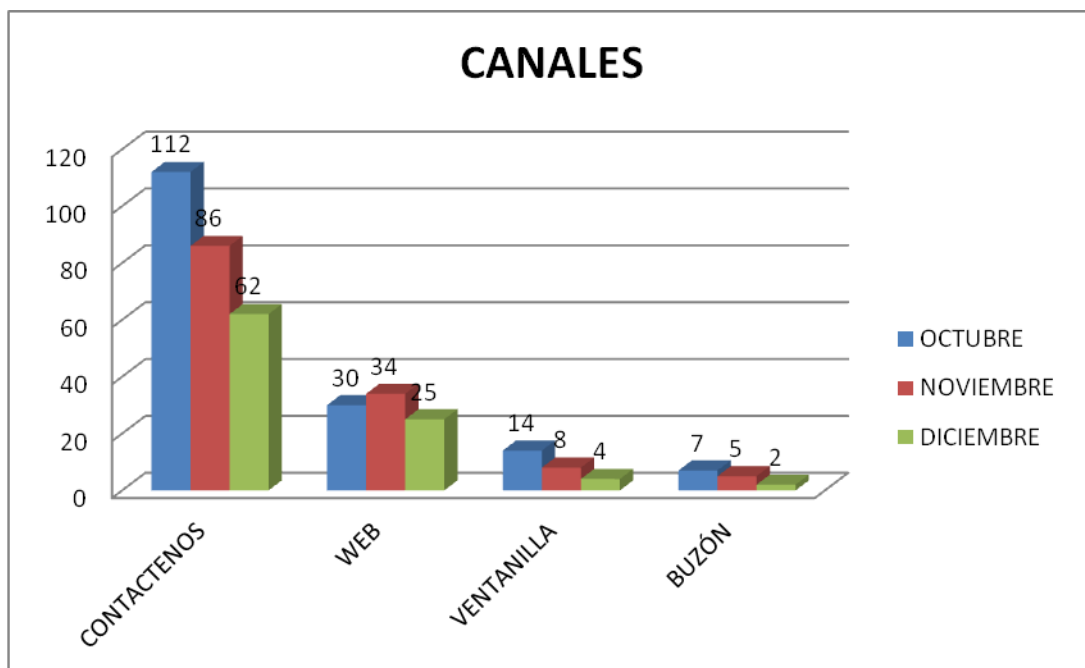


## 2. CANALES

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

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CONTACTENOS	112	86	62
WEB	30	34	25
VENTANILLA	14	8	4
BUZÓN	7	5	2
<b>Sub Totales</b>	<b>163</b>	<b>133</b>	<b>93</b>
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>		

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



Durante el periodo comprendido entre octubre, noviembre y diciembre de 2015, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, especialmente en el mes de octubre de 2015; seguido se encuentra la página web, cuyo uso fue más o menos estable durante el periodo. Se sigue manteniendo la preferencia de los ciudadanos por los canales virtuales.

### 3. CLASIFICACIÓN

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

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

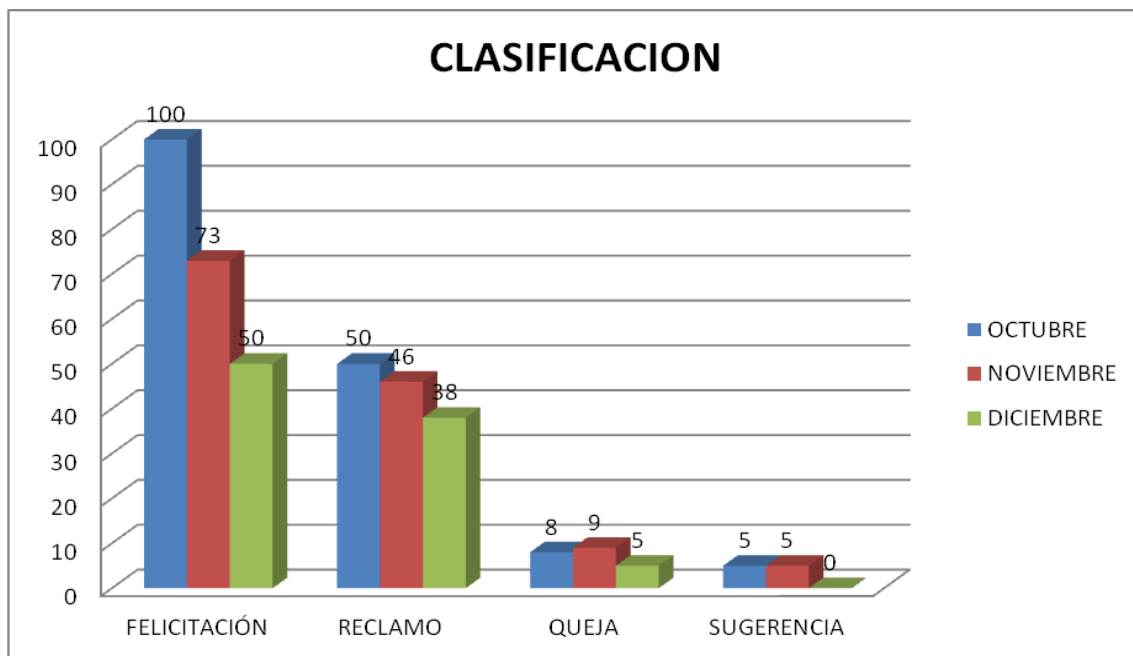
**Reclamo:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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

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

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FELICITACIÓN	100	73	50
RECLAMO	50	46	38
QUEJA	8	9	5
SUGERENCIA	5	5	0
<b>Sub Total</b>	<b>163</b>	<b>133</b>	<b>93</b>
<b>TOTAL</b>	<b>389</b>		

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



Se evidencia una disminución mes a mes tanto en felicitaciones como en reclamos, durante este periodo. La variación de quejas, presenta un altibajo mes a mes durante este trimestre y en cuanto a las sugerencias en octubre y noviembre fueron estables, bajando a cero para el mes de diciembre.

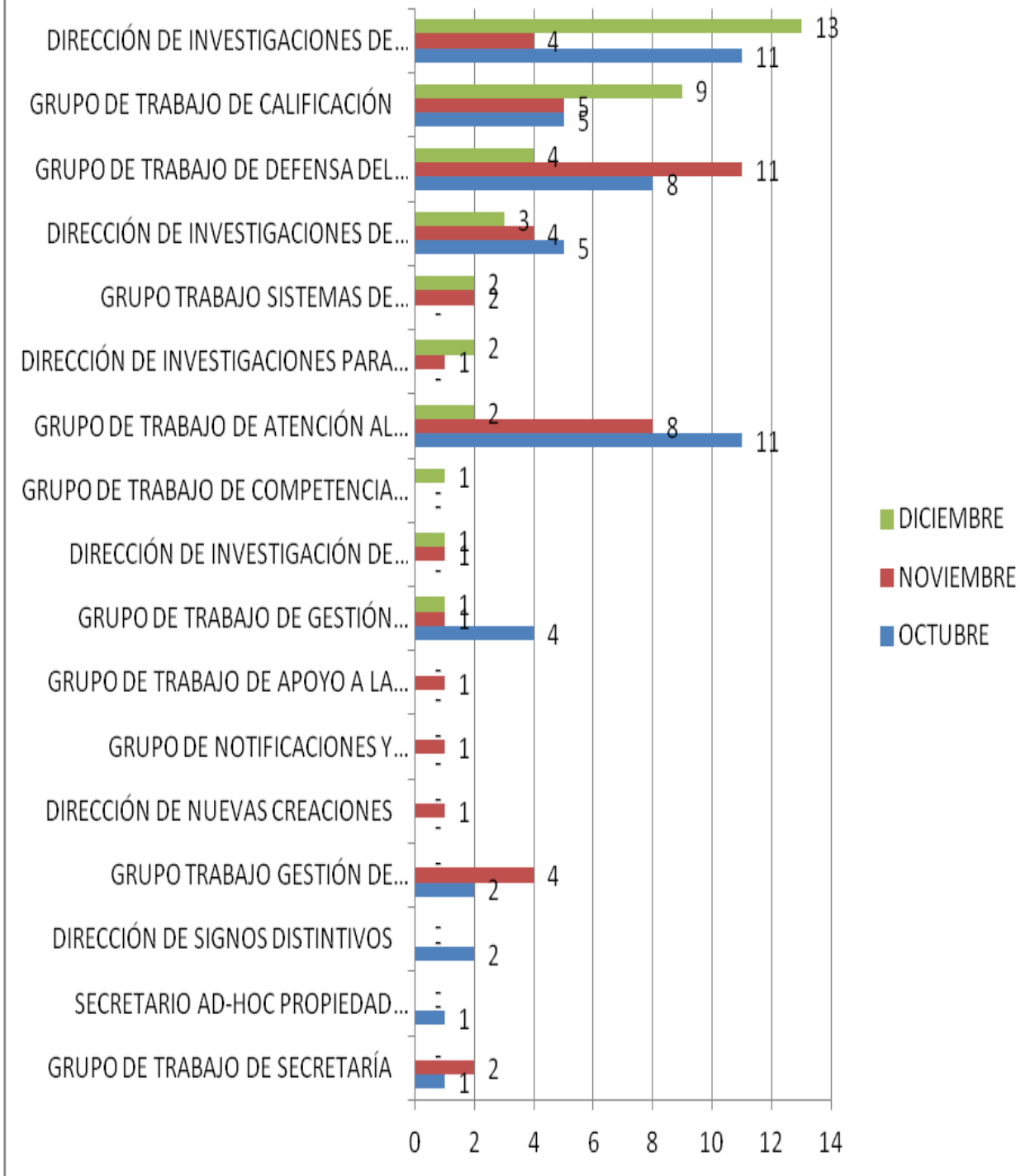
#### 4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados los documentos radicados e indentificados los temas, se distribuyeron por dependencias así:

##### RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	11	4	13	28
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	5	5	9	19
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	11	4	23
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	4	3	12
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	8	2	21
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	1	2	3
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	2	2	4
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	4	1	1	6
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	-	1	1	2
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	2	-	3
SECRETARIO AD-HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	-	-	1
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	2	-	-	2
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	4	-	6
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	-	1	-	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>134</b>
		<b>134</b>		<b>134</b>

## RECLAMOS POR DEPENDENCIA



El siguiente es el detalle de los reclamos recibidos durante el trimestre:

RECLAMOS OCTUBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	11	2 Por respuesta a silencio administrativo positivo, 1 por demora en respuesta a recurso de apelación, 3 por demora en trámite de denuncia, 4 por repuesta a denuncia y 1 por respuesta a pqr
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	10 Por respuesta a derecho de petición. Y 1 por demora en respuesta a petición
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	8	4 Por demora en trámite de demanda, 1 por inasistencia a audiencia, 1 por proceso audiencia, 1 por repuesta a demanda Y 1 relacionado con la demanda 15-13459
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	1 Por demora en trámite de denuncia, 3 por repuesta a denuncia y 1 por respuesta a trámite
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	5	1 Por demora en trámite de demanda Y 4 por repuesta a demanda
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	4	3 Por falta de servicio de baño Y 1 por no recepción de correo electrónico
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	2	1 Por publicación marca y 1 por registro de marcas similares
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	Por falla en plataforma
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por no entrega de expediente
SECRETARIO AD-HOC PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por información en emisión y pago de copias
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>	



RECLAMOS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	11	1 Por respuesta a derecho de petición, 7 por demora en trámite de demanda, 1 por repuesta a demanda y 2 por trámite de demanda
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	5 Por respuesta a derecho de petición, 2 por correo repetitivo Sicchat y 1 por no respuesta
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	5	1 Por demora en devolución de expediente, 2 por demora en trámite de demanda y 2 por repuesta a demanda
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	Por repuesta a denuncia
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	Por demora en repuesta a recurso de apelación, 1 por no respuesta y 2 por repuesta a denuncia
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	4	1 Por falla al radicar demanda por web, 1 por error en registro de datos y 2 por falla en plataforma
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	2	1 Por no poder acceder a auto notificado y 1 por demora en devolución de expediente
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	1 Por error en registro de datos y 1 por falla en plataforma Propiedad Industrial
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por repuesta a denuncia
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por falla en registro para renovación de importadores y exportadores
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Por error en digitación nombre
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por demora en trámite de solicitud de certificado
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por consulta resolución, indicación de Casa del Consumidor en B/quilla
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por error en búsqueda de antecedentes marcarios
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	

RECLAMOS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	13	2 Por demora en respuesta a denuncia, 2 por demora en trámite de denuncia, 2 por demora en trámite de recurso de apelación, 1 por respuesta a radicado 15-254023, relacionado con denuncia 14-191911, 4 por respuesta a denuncia, 1 por respuesta a silencio administrativo positivo y 1 por trámite de denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	9	1 Por demora en respuesta a demanda, 4 por demora en trámite de demanda, 1 por dificultad en responder requerimiento, 1 por respuesta a demanda, 1 por respuesta a demanda. Indicar como realizar el proceso y 1 por trámite de demanda
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4	2 Por demora en trámite de demanda y 2 por trámite de demanda
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	Por respuesta a denuncia,
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	2	1 Por actualización de Certificación código SIC y 1 por demora en atención
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	Por respuesta a derecho de petición
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	1 Por respuesta a registro de marcas y 1 por renovación en línea no registra en el sistema
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por demora en respuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE COMPETENCIA DESLEAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por trámite de demanda
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por diferencia en información sobre en cuanto se resuelve una demanda
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	

## QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	6	5	14
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	2	-	4
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	-	-	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	1	-	2
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

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

### QUEJAS OCTUBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2 Por asesoría en chat y por asesoría presencial
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por asesoría en casa del consumidor Neiva
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por atención a ciudadana
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por expedición de copias
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por atención en ventanilla
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>	

QUEJAS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	2 Por asesoría en chat, 3 por asesoría en call center Y 1 por asesoría en chat y en que va trámite antecedentes marcarios
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por información Sic Móvil Y por atención en Unidad móvil
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por demora en atención en radicación
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>	

QUEJAS DICIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	4 Por asesoría en chat y 1 por asesoría en call center
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	4	-	5
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	-	-	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	-	-	1
GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	-	-	1
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	-	1
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

SUGERENCIAS OCTUBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES	1	Trámite de Patente Modelo de Utilidad
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	Aceptar pagos con tarjeta de crédito
GRUPO DE PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	1	Habilitar pestaña en la página web, para ver acuerdos
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Ubicación pantalla digiturnos
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Volver a consultar, peticiones... página web
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	

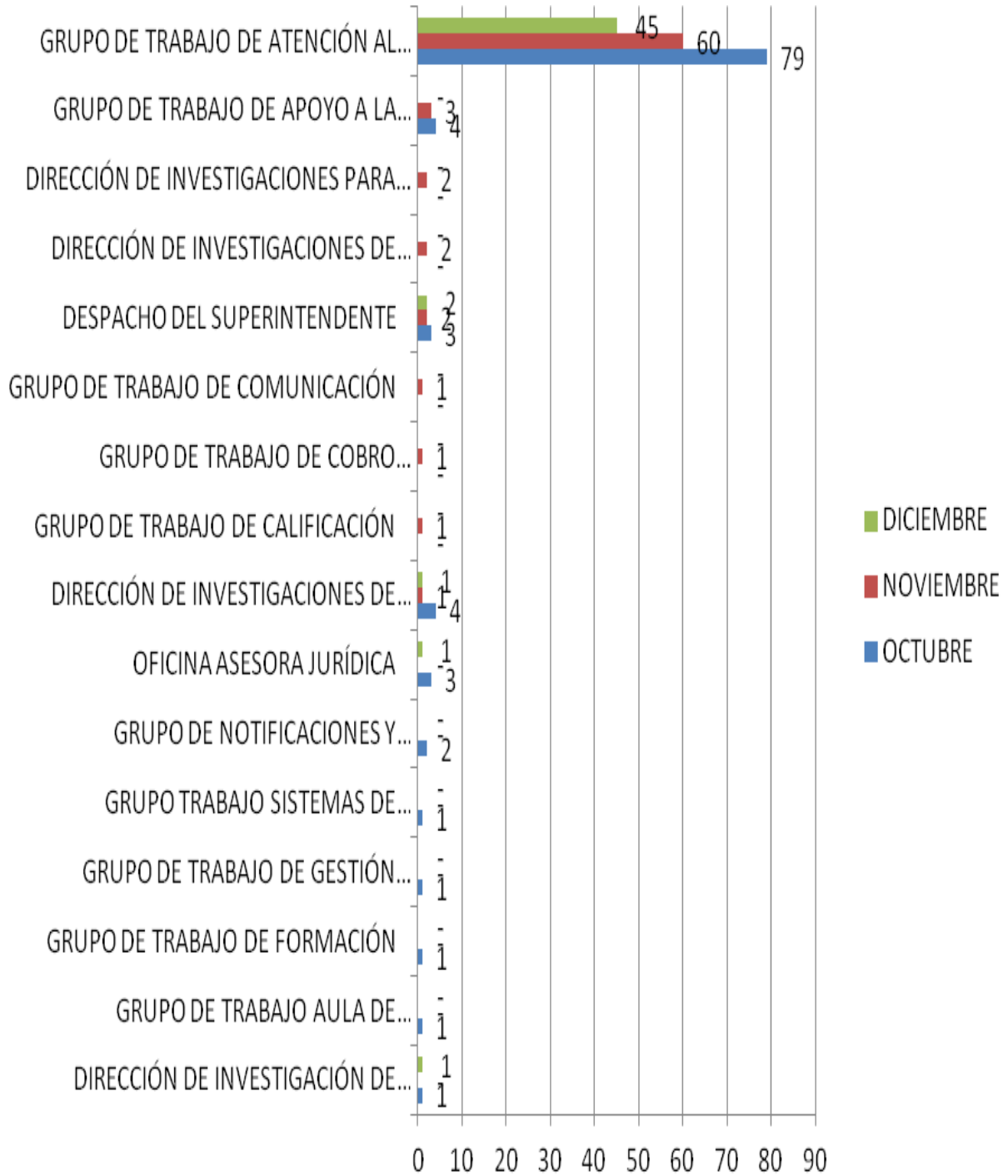
SUGERENCIAS NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	4	1 Por servicio de baño, 1 por ubicación pantalla, 1 al sistema de radicación y 1 informar sanciones por no cumplir con la ley 8934/14
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	En "Disposición Transitoria"
<b>TOTALES</b>	<b>5</b>	

## FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	79	60	45	184
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	3	2	2	7
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	-	1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	-	1	4
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	1	1	6
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	-	-	1
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	-	-	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	-	-	2
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	3	-	7
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	-	1	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	2	-	2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	-	2	-	2
	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>50</b>	
<b>TOTALES</b>		<b>223</b>		<b>223</b>

## FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES OCTUBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	79	32 Por respuesta a derecho de petición, 10 por asesoría en call center, 29 por asesoría en chat, 1 por atención sede Medellín, 6 por la gestión y 1 por respuesta pqr
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	4	1 Por respuesta a SAP., 3 por repuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	Por asesoría en casa del consumidor Neiva
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	3	Por la gestión
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	1 Por respuesta a consulta y 2 por respuesta a derecho de petición
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	2	1 Por respuesta a solicitud y 1 por la gestión
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por la gestión
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por la gestión
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	1	Por respuesta a solicitud de capacitación
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por respuesta antecedentes marcarios
GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	Por soporte y labor eficiente
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	



FELICITACIONES NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	60	14 Por asesoría en call center, 25 por asesoría en chat, 1 por asesoría presencial, 2 por la gestión realizada, 1 por la gestión realizada Sic Facilita y 17 por respuesta a derecho de petición
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1 Por asesoría en casa del consumidor Ibagué, 1 por atención Casa del Consumidor Neiva y 1 por capacitación casa del consumidor Ibagué
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por la gestión
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por respuesta a denuncia y 1 por respuesta a derecho de petición
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	2	Por respuesta a derecho de petición
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por respuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	1	Por la gestión realizada
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por respuesta a derecho de petición
GRUPO DE TRABAJO DE COMUNICACIÓN	1	Por página web
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	

FELICITACIONES DICIEMBRE

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	45	1 Por la gestión , 7 por respuesta a derecho de petición, 3 por asesoría en call center y 34 por asesoría en chat
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	Por la gestión en la entidad
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por respuesta a denuncia y solicitud para informar a la Superfinanciera sobre dirección remitida
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por repuesta a denuncia
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por respuesta a consulta
<b>TOTAL</b>	<b>50</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. En el formulario de registro se mencionan las dependencias cuyas respuestas están pendientes y las acciones por parte del GAC al respecto.

**Elaboró:** Deisy J. Maldonado Pinzón

**Aprobó:** Ceira Morales Quiceno