

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

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

**Enero 1 a marzo 31 de 2016  
Bogotá D.C., abril 26 de 2016**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

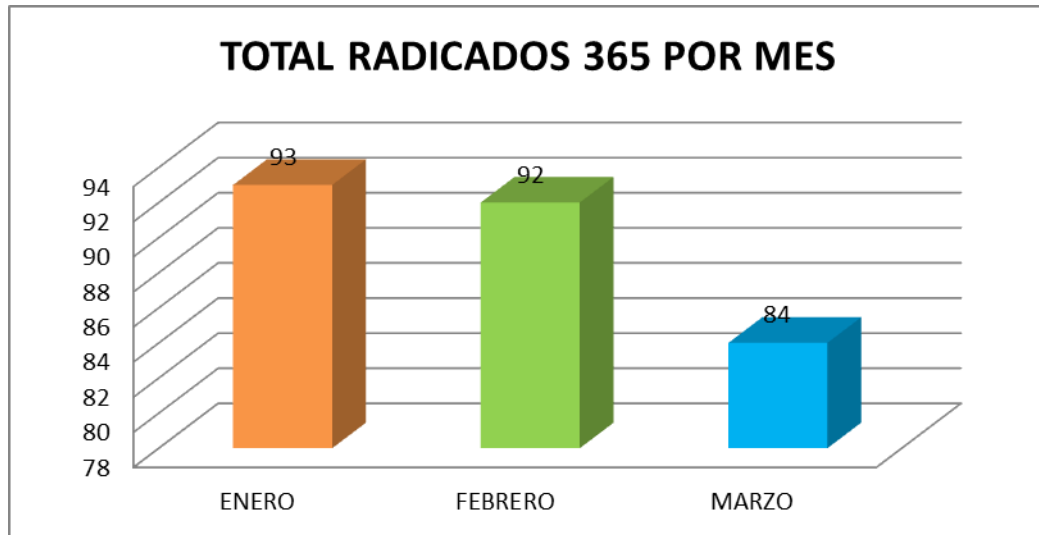
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo 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 enero, febrero y marzo de 2016.

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

| MES          | TOTAL RADICADOS |
|--------------|-----------------|
| ENERO        | 93              |
| FEBRERO      | 92              |
| MARZO        | 84              |
| <b>TOTAL</b> | <b>269</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 y que durante este periodo han disminuido:

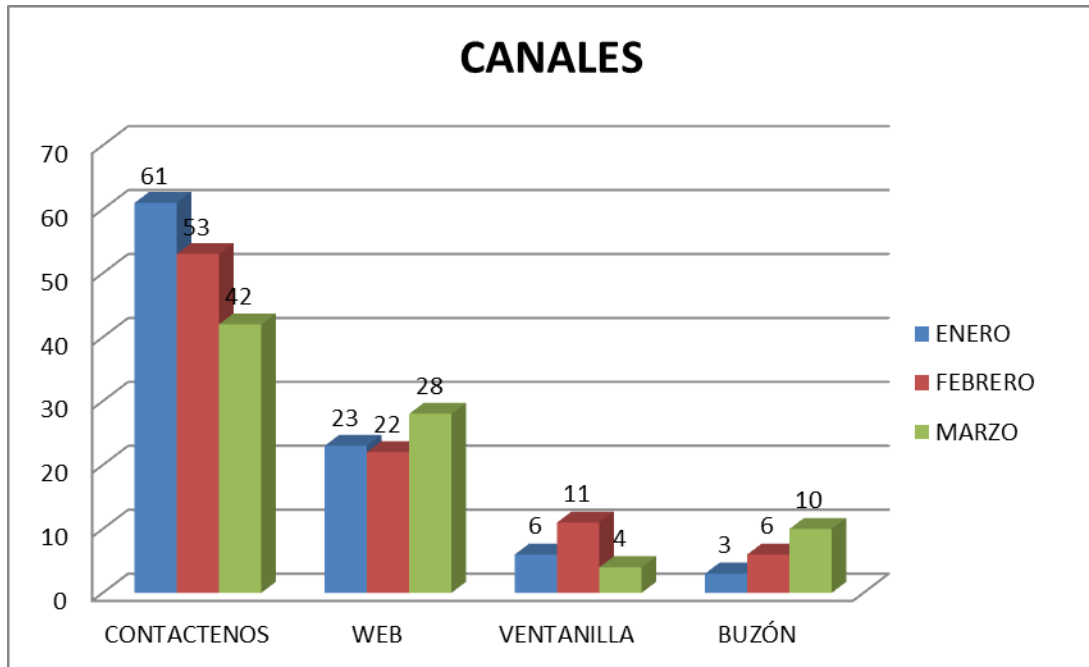


## 2. CANALES

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        | 61         | 53        | 42        |
| WEB                | 23         | 22        | 28        |
| VENTANILLA         | 6          | 11        | 4         |
| BUZÓN              | 3          | 6         | 10        |
| <b>Sub Totales</b> | <b>93</b>  | <b>92</b> | <b>84</b> |
| <b>TOTAL</b>       | <b>269</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 2016, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, especialmente en el mes de enero de 2016; seguido se encuentra la página web, donde se nota un leve aumento en el mes de marzo, igualmente el uso del buzón. Se mantiene 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.

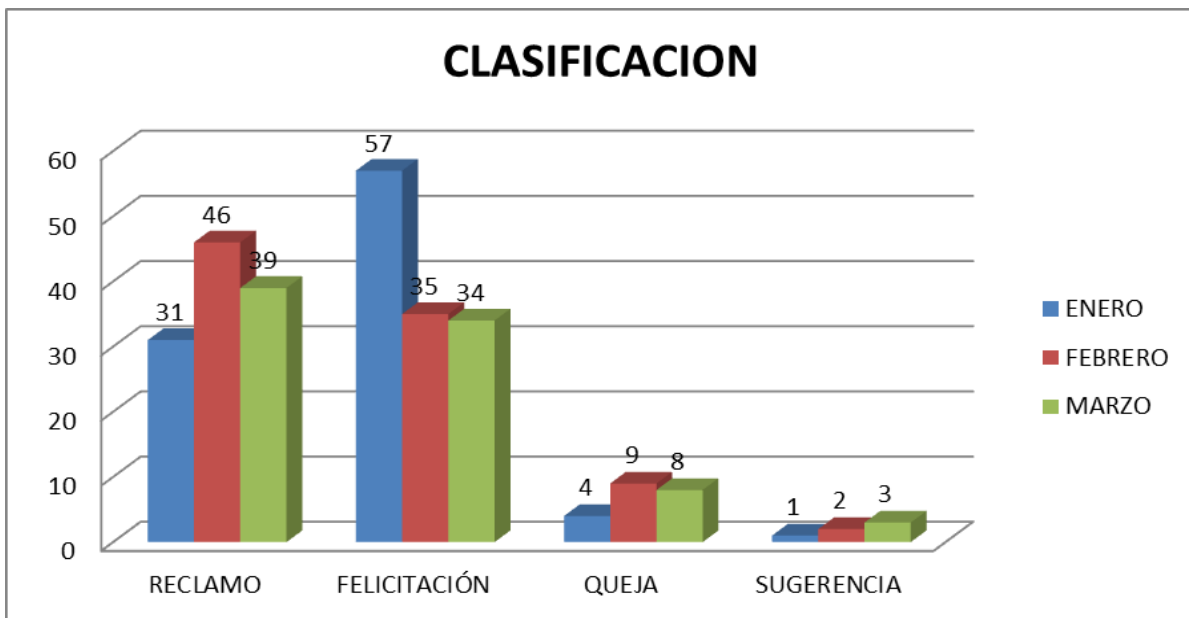
**Reclamo:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

**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             | ENERO      | FEBRERO   | MARZO     |
|------------------|------------|-----------|-----------|
| RECLAMO          | 31         | 46        | 39        |
| FELICITACIÓN     | 57         | 35        | 34        |
| QUEJA            | 4          | 9         | 8         |
| SUGERENCIA       | 1          | 2         | 3         |
| <b>Sub Total</b> | <b>93</b>  | <b>92</b> | <b>84</b> |
| <b>TOTAL</b>     | <b>269</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, hubo aumento mes a mes.

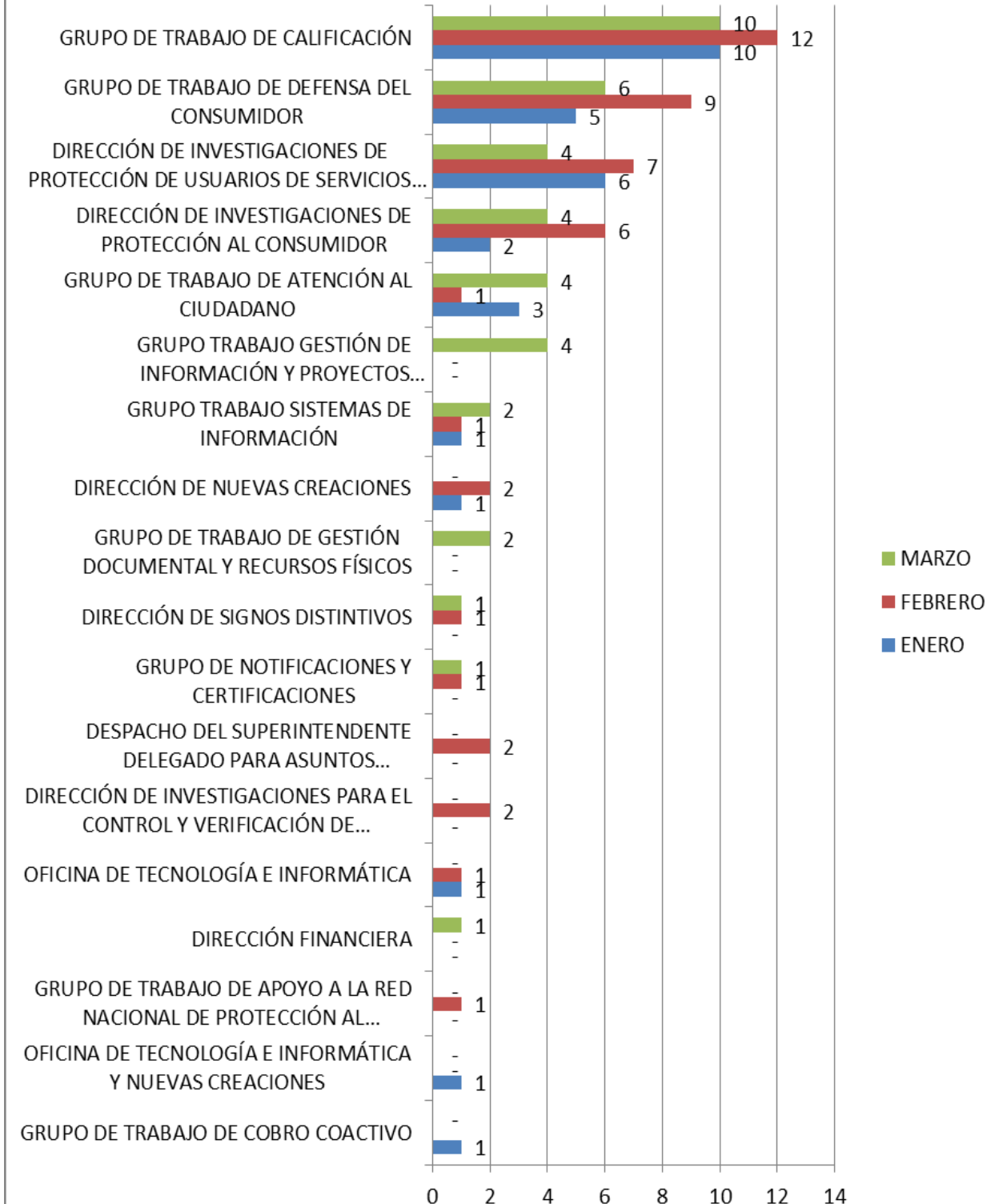
## 4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

### RECLAMOS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA  | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | TOTAL      |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN   | 10        | 12        | 10        | 32         |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR   | 5         | 9         | 6         | 20         |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES                  | 6         | 7         | 4         | 17         |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR   | 2         | 6         | 4         | 12         |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 3         | 1         | 4         | 8          |
| GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN  | 1         | 1         | 2         | 4          |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS  | -         | -         | 4         | 4          |
| DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES   | 1         | 2         | -         | 3          |
| OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA  | 1         | 1         | -         | 2          |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL | -         | 2         | -         | 2          |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES                                    | -         | 2         | -         | 2          |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES  | -         | 1         | 1         | 2          |
| DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS  | -         | 1         | 1         | 2          |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS  | -         | -         | 2         | 2          |
| GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO   | 1         | -         | -         | 1          |
| OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA Y NUEVAS CREACIONES  | 1         | -         | -         | 1          |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                                | -         | 1         | -         | 1          |
| DIRECCIÓN FINANCIERA   | -         | -         | 1         | 1          |
| <b>TOTALES</b>   | <b>31</b> | <b>46</b> | <b>39</b> | <b>116</b> |

## RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS ENERO

| DEPENDENCIA  | CANTIDAD  | CONCEPTO   |
|--|-----------|--|
| <b>GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN</b>  | <b>10</b> | 2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por demora en trámite de demanda, 3 por respuesta a demanda, 1 por respuesta a reclamo por demanda, 3 por trámite de demanda. |
| <b>DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES</b> | <b>6</b>  | 2 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por demora en trámite de denuncia y recurso de apelación, 2 por respuesta a denuncia, 1 por trámite de denuncia.             |
| <b>GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</b>  | <b>5</b>  | 3 Por demora en respuesta a demanda, 1 por procedimiento en cita, en audiencia de demanda, 1 por trámite de demanda.   |
| <b>GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>   | <b>3</b>  | 1 Por falta de respuesta telefónica, 2 por respuesta a derecho de petición.  |
| <b>DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>                              | <b>2</b>  | 1 Por demora en respuesta a denuncia, 1 por respuesta a denuncia.  |
| <b>DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES</b>  | <b>1</b>  | Por proceso de renovación patente de invención modelo de utilidad en línea,  |
| <b>GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO</b>  | <b>1</b>  | Por demora en trámite Cobro Coactivo,  |
| <b>GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>   | <b>1</b>  | Por falla en plataforma,   |
| <b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA</b>   | <b>1</b>  | Por proceso de renovación patente de invención modelo de utilidad en línea,  |
| <b>OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA Y NUEVAS CREACIONES</b>                               | <b>1</b>  | Por proceso de renovación patente de invención modelo de utilidad en línea.  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>31</b> |  |



RECLAMOS FEBRERO

| DEPENDENCIA  | CANTIDAD  | CONCEPTO   |
|--|-----------|--|
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN   | 12        | 3 Por demora en trámite de demanda, 1 por forma de notificar, 3 por respuesta a demanda, 1 por respuesta a demanda. Remite Procuraduría General de la Nación, 4 por trámite de demanda,  |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR   | 9         | 7 Por demora en trámite de demanda y 2 por respuesta a demanda   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES                  | 7         | 1 Por demora en trámite SAP, 3 por respuesta a denuncia, 1 por respuesta a recurso de apelación y por trámite de denuncia y 2 por trámite de denuncia                                    |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR   | 6         | 5 Por respuesta a denuncia y 1 por respuesta a reclamo relacionado con respuesta a denuncia  |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES                                    | 2         | Por decisiones Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales  |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL | 2         | 1 Por falla trámite de registro proveedores y derecho de petición sin respuesta y 1 por negación de los registro y/o licencias de importación por no cancelar los Vo. Bo. antes de 1 mes |
| DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES   | 2         | 1 Por falta de respuesta telefónica e incumplimiento cita y 1 por dificultad en comunicarse con la extensión # 30107   |
| DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS  | 1         | Por diferencias en listado de antecedentes marcarios   |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES  | 1         | Por demora en expedición de certificados   |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                                | 1         | Por falta de información sobre el directorio de ligas y asociaciones   |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 1         | Por correo electrónico- notificación. Remite Procuraduría General de la Nación   |
| GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN  | 1         | Por proceso de registro de marca en línea  |
| OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA  | 1         | Por proceso de renovación patente de invención modelo de utilidad en línea   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>46</b> |  |

RECLAMOS MARZO

| DEPENDENCIA   | CANTIDAD  | CONCEPTO   |
|---|-----------|--|
| GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN  | 10        | 5 Por demora en trámite de demanda, 1 por dificultad en envío de documentos, 1 por falta de información en inadmisión y 3 por respuesta a demanda                          |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR  | 6         | 1 Por atención de abogado, 5 por demora en trámite de demanda  |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                              | 4         | 1 Por demora en trámite de denuncia, 1 por error en envío de correo, 1 por respuesta a denuncia y 1 por respuesta a derecho de petición, relacionado con denuncia 15-86656 |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 4         | 1 Por demora en trámite de denuncia, 2 por respuesta a denuncia y 1 por respuesta a recurso de apelación   |
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO   | 4         | 1 Por radicación de proceso con identificación NN y por asesoría call center y presencial y 3 por respuesta a derecho de petición  |
| GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS                         | 4         | 1 Por error en recuperación de contraseña, 3 por falla en página web   |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS                             | 2         | 1 Por atención de vigilante y 1 por radicación de proceso con identificación NN y por asesoría call center y presencial  |
| GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN   | 2         | Por operación página web   |
| DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS   | 1         | Por demora en respuesta a solicitud Registro de Marca  |
| DIRECCIÓN FINANCIERA  | 1         | Por demora en trámite del radicado 15-193168   |
| GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES   | 1         | Por respuesta a solicitud de certificado de empresa vigilada   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>39</b> |  |

### QUEJAS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA   | ENERO    | FEBRERO  | MARZO    | TOTAL     |
|---|----------|----------|----------|-----------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                 | 4        | 8        | 8        | 20        |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | -        | 1        | -        | 1         |
| <b>TOTALES</b>  | <b>4</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>21</b> |

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

#### QUEJAS ENERO

| DEPENDENCIA                               | RADICADOS | CONCEPTO   |
|---|-----------|--|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4         | 2 Por asesoría en call center, 1 por asesoría en chat, 1 por atención en chat, la interacción no se dio. |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>4</b>  |  |

#### QUEJAS FEBRERO

| DEPENDENCIA   | RADICADOS | CONCEPTO   |
|---|-----------|--|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                 | 8         | 3 Por asesoría en call center, 2 por asesoría en chat, 1 por atención en call center, 1 por atención en chat y 1 por respuesta a derecho de petición |
| GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS | 1         | Por atención integrante de vigilancia.   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9</b>  |  |

#### QUEJAS MARZO

| DEPENDENCIA                               | RADICADOS | CONCEPTO   |
|---|-----------|--|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8         | 4 Por asesoría en call center, 2 por asesoría en chat, 1 por atención en el conmutador y 1 por atención presencial |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>8</b>  |  |

## SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA   | ENERO    | FEBRERO  | MARZO    | TOTAL    |
|---|----------|----------|----------|----------|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES            | -        | -        | 1        | 1        |
| DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES  | -        | -        | 1        | 1        |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA | -        | -        | 1        | 1        |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                | -        | 1        | -        | 1        |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | -        | 1        | -        | 1        |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA  | 1        | -        | -        | 1        |
| <b>TOTALES</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>6</b> |

### SUGERENCIAS ENERO

| DEPENDENCIA              | RADICADOS | CONCEPTO  |
|--------------------------|-----------|---|
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1         | Compartir multas impuestas, con los ciudadanos. |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1</b>  |   |

### SUGERENCIAS FEBRERO

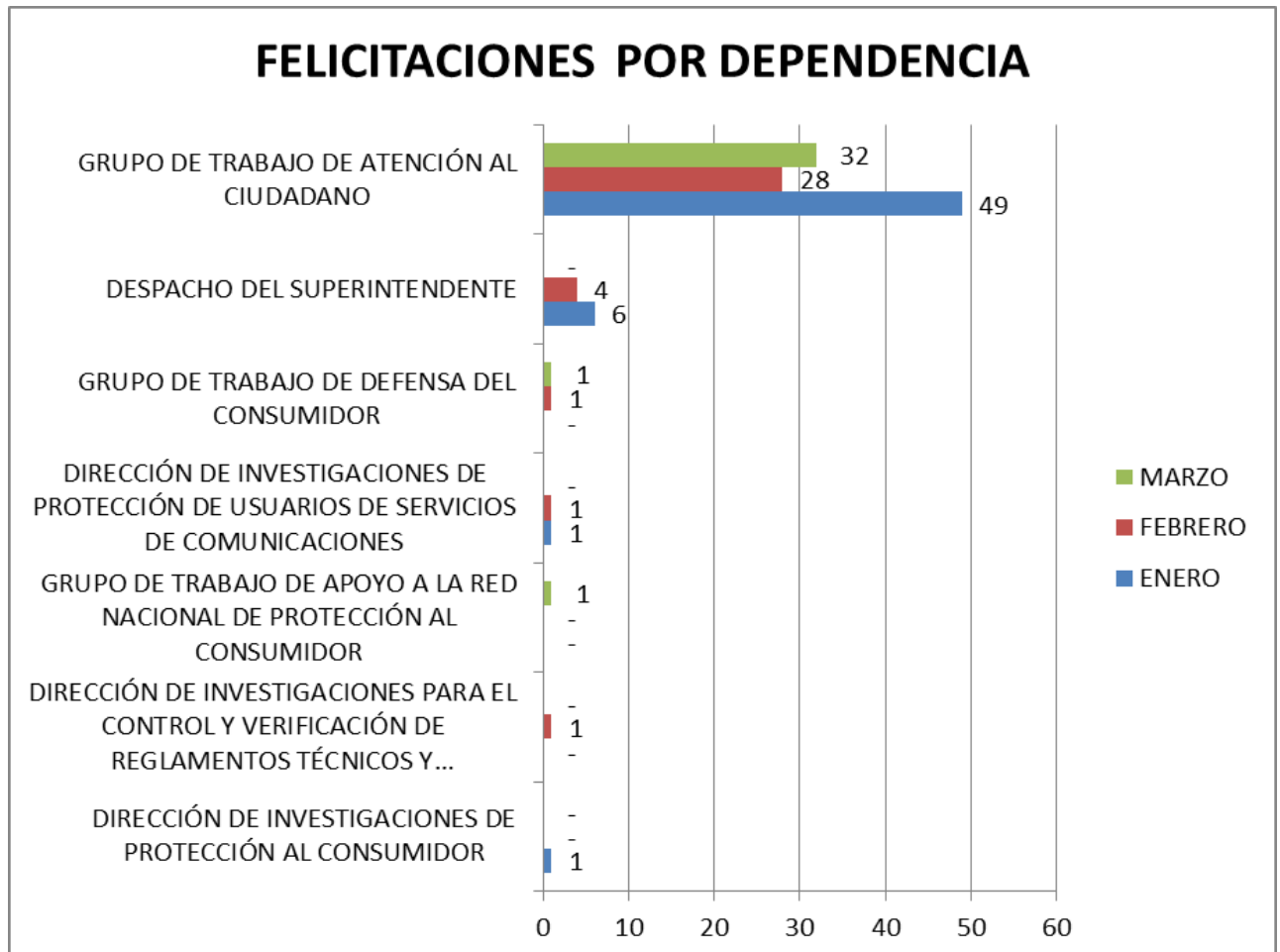
| DEPENDENCIA   | RADICADOS | CONCEPTO  |
|---|-----------|---|
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                | 1         | Fijar mirada a empresas...sin ningún control de calidad |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1         | Asignar otro funcionario para tutelas                   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2</b>  |   |

### SUGERENCIAS MARZO

| DEPENDENCIA   | RADICADOS | CONCEPTO                              |
|---|-----------|---------------------------------------|
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA | 1         | Intervenir en el cartel del gas       |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES            | 1         | Capacitación RNBD                     |
| DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES  | 1         | Notificaciones en registro de patente |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3</b>  |                                       |

### FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA  | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | TOTAL      |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 49        | 28        | 32        | <b>109</b> |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE   | 6         | 4         | -         | <b>10</b>  |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES                  | 1         | 1         | -         | <b>2</b>   |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR   | -         | 1         | 1         | <b>2</b>   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR   | 1         | -         | -         | <b>1</b>   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL | -         | 1         | -         | <b>1</b>   |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                                | -         | -         | 1         | <b>1</b>   |
| <b>TOTALES</b>   | <b>57</b> | <b>35</b> | <b>34</b> | <b>126</b> |



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES ENERO

| DEPENDENCIA   | RADICADOS | CONCEPTO  |
|---|-----------|---|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO   | 49        | 1 Por respuesta, 3 por asesoría en call center, 42 por asesoría en chat, 2 por la gestión, 1 por respuesta a derecho de petición. |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE  | 6         | 5 Por la gestión en la entidad, 1 por la labor realizada.   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR                              | 1         | Por respuesta a denuncia.   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES | 1         | Por respuesta a denuncia.   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>57</b> |   |

FELICITACIONES FEBRERO

| DEPENDENCIA  | RADICADOS | CONCEPTO  |
|--|-----------|---|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 28        | 25 Por asesoría en chat, 1 por atención, 1 por la gestión y 1 por respuesta a derecho de petición |
| DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE   | 4         | 3 Por la gestión en la entidad y 1 por resultados de la entidad                                   |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES                  | 1         | Por respuesta a denuncia  |
| DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL | 1         | Por respuesta a derecho de petición   |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR   | 1         | Por respuesta a demanda   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>35</b> |   |

FELICITACIONES MARZO

| DEPENDENCIA   | RADICADOS | CONCEPTO   |
|---|-----------|--|
| GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                               | 32        | 3 Por atención, 2 por respuesta a derecho de petición, 23 por asesoría en chat, 2 por atención presencial y 2 por la gestión realizada |
| GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 1         | Por atención Casa del Consumidor en Neiva  |
| GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR                              | 1         | Por la colaboración en demanda   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>34</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.

**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:

**Elaboró:** Deisy J. Maldonado Pinzón

**Aprobó:** Ceira Morales Quiceno

## 16-105297 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| No. DE RADICACION | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN   |
|-------------------|-------------------|---------------|
| 16 11098 0        | 20/01/2016        | Sin respuesta |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.



## 16-105328 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| No. DE RADICACION | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN                                      |
|-------------------|-------------------|--|
| 16 4061 0         | 13/01/2016        | Enero 22, Sin digitalizar respuesta al ciudadano |
| 16 78651 0        | 31/03/2016        | Sin digitalizar                                  |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

## 16-105344 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| No. DE RADICACION | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN   |
|-------------------|-------------------|---------------|
| 16 7266 0         | 15/01/2016        | Sin respuesta |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

## 16-105358 DIRECCIÓN DE NUEVAS CREACIONES

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| No. DE RADICACION | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN   |
|-------------------|-------------------|---------------|
| 16 23088 0        | 03/02/2016        | Sin respuesta |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

## **16-105375 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| <b>No. DE RADICACION</b> | <b>FECHA DE TRASLADO</b> | <b>OBSERVACIÓN</b> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| 16 48157 0               | 26/02/2016               | Sin respuesta      |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

## **16-105383 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA**

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| <b>No. DE RADICACION</b> | <b>FECHA DE TRASLADO</b> | <b>OBSERVACIÓN</b> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| 16 68371 0               | 17/03/2016               | Sin digitalizar    |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

## 16-105387 GRUPO TRABAJO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| No. DE RADICACION | FECHA DE TRASLADO | OBSERVACIÓN   |
|-------------------|-------------------|---|
| 15-308187         | 29/12/2015        | Alerta 16-20404. Sin copia de la respuesta al ciudadano, no está digitalizada |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.

## **16-105397 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 a la fecha, se evidencia que se trasladaron a esa Dependencia, sin que hayan sido atendidos los siguientes radicados: Por lo anterior, de manera atenta, solicito, enviar las respuestas para los usuarios y **enviar copias de las mismas a esta Coordinación**, así como indicar las acciones de mejora que se haya generado a partir de esa comunicación.

| <b>No. DE RADICACION</b> | <b>FECHA DE TRASLADO</b> | <b>OBSERVACIÓN</b>             |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 15-229515                | Septiembre 29            | Alerta 16-18530. Sin respuesta |

Se recuerda que la no atención de las comunicaciones mencionadas dentro del término legal constituye falta disciplinaria.