

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

**Abril 1 a junio 30 de 2016
Bogotá D.C., julio 11 de 2016**

1. INFORMACIÓN GENERAL

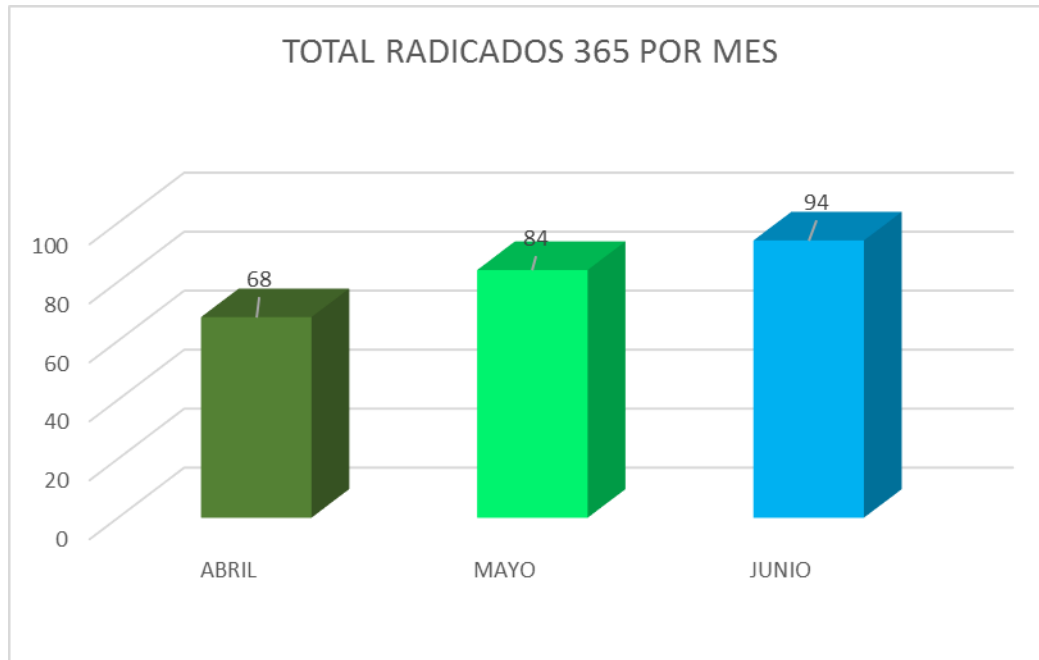
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo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

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

MES	TOTAL RADICADOS
ABRIL	68
MAYO	84
JUNIO	94
TOTAL	246

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:

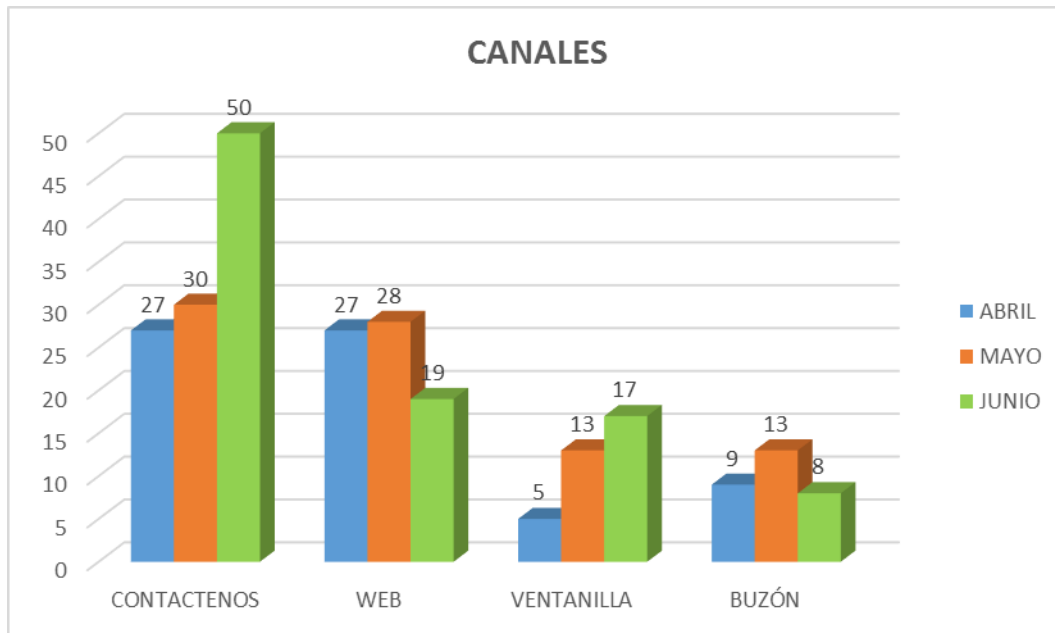


2. CANALES

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
CONTACTENOS	27	30	50
WEB	27	28	19
VENTANILLA	5	13	17
BUZÓN	9	13	8
Sub Totales	68	84	94
TOTAL	246		

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 2016, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el correo electrónico, especialmente en el mes de junio de 2016; seguido se encuentra la página web, donde se nota un leve descenso en el mes de junio, hubo aumento en el uso de radicación por ventanilla. Sin embargo, 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.

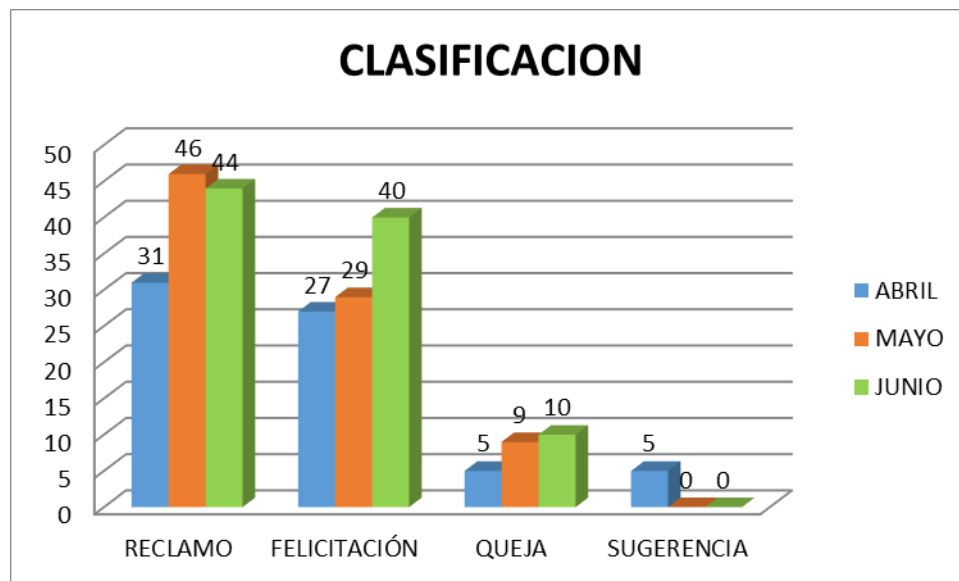
Reclamo: Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO
RECLAMO	31	46	44
FELICITACIÓN	27	29	40
QUEJA	5	9	10
SUGERENCIA	5	0	0
Sub Total	68	84	94
TOTAL	246		

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



Se evidencia un incremento mes a mes tanto en felicitaciones como en reclamos, durante este periodo. igualmente, la variación de quejas, presenta un aumento mes a mes durante este trimestre y en cuanto a las sugerencias, únicamente hubo en el mes abril.

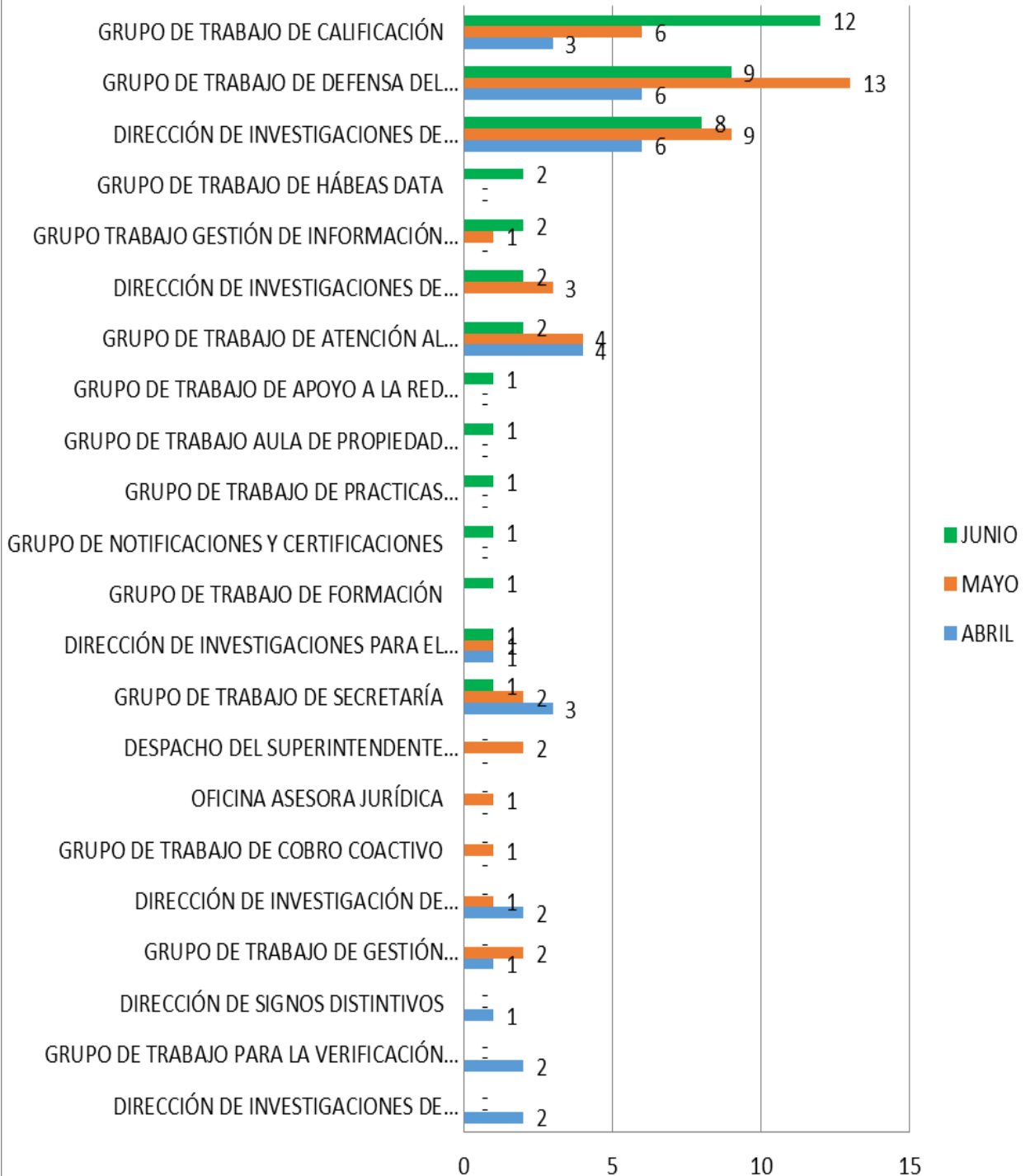
4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	6	12	21
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	6	13	9	28
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	6	9	8	23
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	4	2	10
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	3	2	5
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	1	2	3
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	-	-	2	2
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	3	2	1	6
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	1	1	3
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	-	-	1	1
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	-	-	1	1
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	-	1	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	-	-	2
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	2	-	-	2
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	-	-	1
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	2	-	3
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1	-	3
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	-	1	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	1	-	1
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	-	2	-	2
TOTALES	31	46	44	121

RECLAMOS POR DEPENDENCIA



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

RECLAMOS ABRIL

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	6	1 Por demora en respuesta a recurso de apelación, 1 por demora en trámite de demanda, 2 por demora en trámite de denuncia, 1 por demora en trámite de recurso de apelación y 1 por respuesta a recurso de apelación
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	6	3 Por demora en trámite de demanda y 3 por respuesta a demanda
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	2 Por no respuesta en el conmutador Contact Center, 1 por respuesta a derecho de petición y 1 por no respuesta a derecho de petición
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	3	1 Por demora en trámite de demanda y 2 por respuesta a demanda
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	3	1 Por error en destinatario de notificación, 1 por inhabilitar actuación de demanda 15-205724 y 1 por trámite de demanda
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1 Por bloqueo para consultar proceso y 1 por demora en respuesta denuncia
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	1 Por respuesta a denuncia y 1 por trámite de denuncia
GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	2	1 Por demora en expedición de sentencia autenticada y 1 por trámite de demanda
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por no respuesta de correo ASEORACODIGO, para restablecimiento de contraseña
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS	1	Por demora en registro de marca
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	1	Por no servicio de baño en la entidad
TOTAL	31	

RECLAMOS MAYO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	13	2 Por demora en respuesta a demanda, 1 por demora en trámite de demanda, 1 por error en digitación en auto #35516 de 2016, 1 por falla en plataforma virtual-audiencias, 1 por falta de respuesta a solicitud de copias en CD, 1 por inconveniente para acceder a audiencia virtual, 4 por respuesta a demanda, 1 por respuesta a PQRS y 1 por trato en audiencia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	9	2 Por demora en trámite de denuncia, 1 por demora en trámite de recurso de apelación, 1 por información en consulta expedientes, 1 por información en resolución, 1 por no respuesta a denuncia y 3 por respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	6	1 Por demora en respuesta a demanda, 3 por demora en trámite de demanda y 2 por respuesta a demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	1 Por atención en Casa del Consumidor en Medellín, 2 por respuesta a derecho de petición y 1 por ausencia de asesor en módulo preferencial.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	3	1 Por demora en trámite de denuncia y 2 por respuesta a denuncia.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	2	1 Por falta de respuesta a derecho de petición consultas y 1 por omisión de respuesta de fondo,
GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS	2	Por información en consulta expedientes
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	2	1 Por demora en entrega de copia auténtica de sentencia y 1 por digitalización de actuaciones...fechas posteriores.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	Por respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por falta de control por parte de la superintendencia de industria y comercio o trampas al comerciante legal?
GRUPO DE TRABAJO DE COBRO COACTIVO	1	Por demora en respuesta a derecho de petición
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por dificultad en consulta
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	Por no respuesta a derecho de petición
TOTAL	46	

RECLAMOS JUNIO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	12	3 Por demora en trámite de demanda, 1 por falta de información para subsanar, 7 por respuesta a demanda y 1 por trámite de demanda.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	9	1 Por demora en respuesta a demanda, 6 por demora en trámite de demanda y 2 por respuesta a demanda.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	8	1 Por respuesta a derecho de petición, 2 por demora en trámite de denuncia, 1 por demora en repuesta a denuncia, 1 por demora en respuesta a SAP y 3 por respuesta a denuncia.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por respuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1 Por cierre de queja en Sic Facilita. 1 por no reprogramación de chat Sic Facilita.
GRUPO DE TRABAJO DE HÁBEAS DATA	2	1 Por archivar denuncia y por demora en respuesta a denuncia.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	2	1 Por falla en formato de denuncias y por falla en plataforma.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL	1	Por trámite de denuncia.
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	Por notificación.
GRUPO DE TRABAJO AULA DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	1	Por no expedición de certificado de curso.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por presentación en Casa del consumidor en Pereira.
GRUPO DE TRABAJO DE FORMACIÓN	1	Por no expedición de certificado de curso.
GRUPO DE TRABAJO DE PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA	1	Por trámite de denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	1	Por notificación.
TOTAL	44	

QUEJAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	9	9	23
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	-	-	1	1
TOTALES	5	9	10	24
	24			

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

QUEJAS ABRIL

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	2 Por asesoría en chat, 1 por atención en Kiosco sede principal Y 2 por atención presencial.
TOTAL	5	

QUEJAS MAYO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	1 Por asesoría en call center, 1 por ausencia en atención Punto de Armenia, 1 por no envío de copia de chat, 1 por no respuesta en línea nacional, 1 por tiempo de respuesta en PBX, 1 por atención en chat, 1 por asesoría en chat, 1 por respuesta a derecho de petición y 1 por respuesta a PQRS.
TOTAL	9	

QUEJAS JUNIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	1 Por asesoría en chat, 1 por atención presencial Medellín, 4 por falla en plataforma chat, 1 por información en call center, 1 por mediación Sic Facilita y 1 por respuesta a derecho de petición
GRUPO DE NOTIFICACIONES Y CERTIFICACIONES	1	por incumplimiento en entrega de CD
TOTAL	10	

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	2	-	-	2
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	-	-	1
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	-	-	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	-	-	1
TOTALES	5	0	0	5
	5			

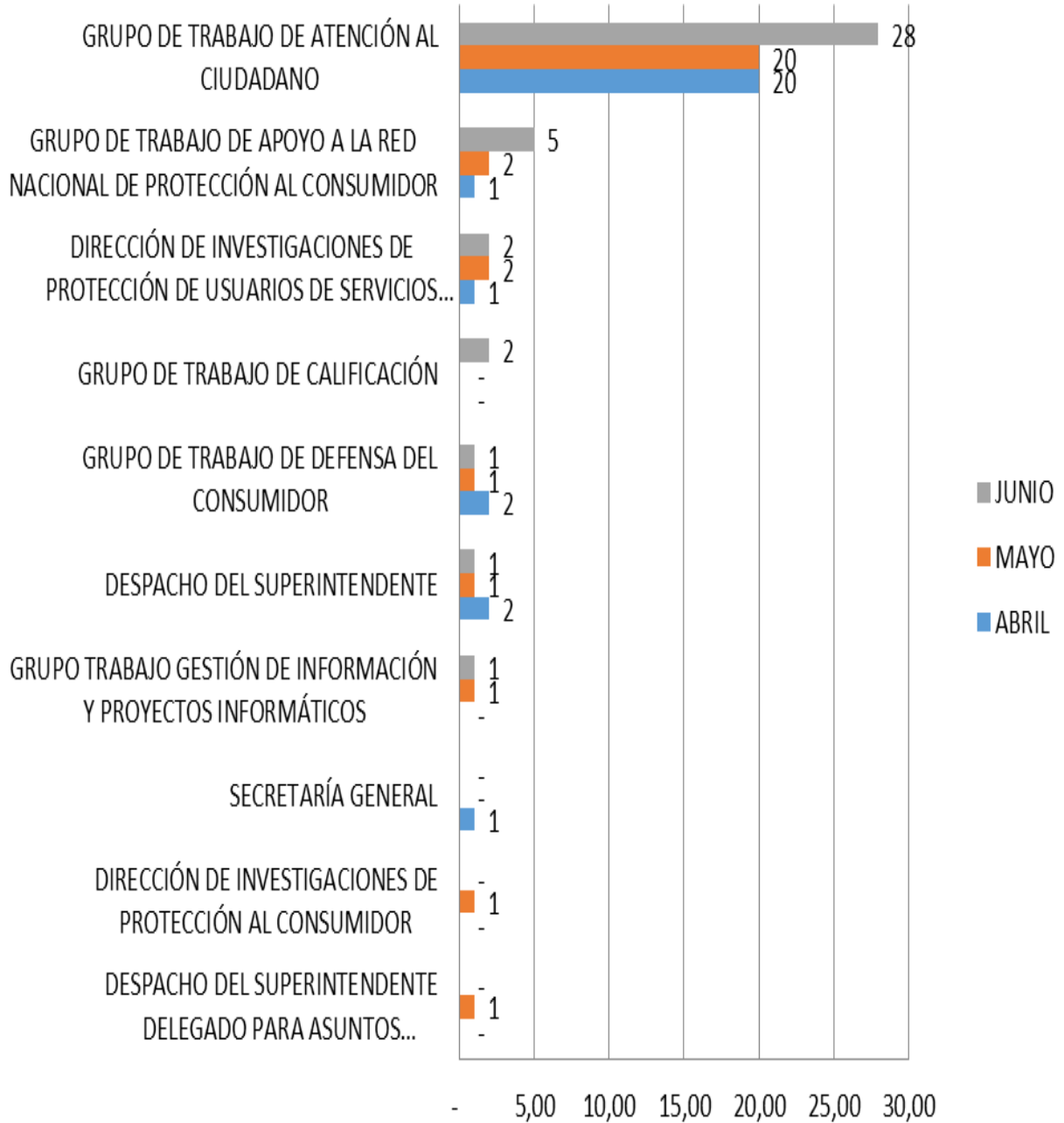
SUGERENCIAS ABRIL

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA	2	1 Sobre otra forma de sancionar a las empresas por cartelización y 1 que se agregue a la sanción de la afectación de la libre competencia, un retiro temporal del mercado
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por trato de abogados con demandados
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	En cuanto al formato de consulta de trámites
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	En cuanto a la consulta por doctrina, de los conceptos
TOTAL	5	

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	20	28	68
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	2	5	8
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	-	-	2	2
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	2	2	5
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	-	1	1	2
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	1	1	4
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	1	1	4
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	-	1	-	1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	-	1	-	1
SECRETARÍA GENERAL	1	-	-	1
TOTALES	27	29	40	96
	96			

FELICITACIONES POR DEPENDENCIA



El detalle de estas felicitaciones se indica a continuación:

FELICITACIONES ABRIL

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	1 Por gestión, 2 por respuesta a derecho de petición, 6 por asesoría en call center y 11 por asesoría en chat.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	2	1 Por la labor realizada y 1 por tan loable labor.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2	1 Por la gestión con la demanda 16-39274 y 1 por la gestión realizada.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	1	Por respuesta a denuncia.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por atención en Casa del Consumidor de Neiva.
SECRETARÍA GENERAL	1	Por notificación .
TOTAL	27	

FELICITACIONES MAYO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	3 Por la gestión realizada, 1 por respuesta a derecho de petición, 2 por asesoría en call center, 13 por asesoría en chat, 1 por asesoría en recepción.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	Por respuesta a denuncia
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	2	Por asesoría Casa del Consumidor de Neiva.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES	1	Por participación en comité.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por respuesta a demanda.
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por el sistema para registro de usuarios
TOTAL	29	

FELICITACIONES JUNIO

DEPENDENCIA	RADICADOS	CONCEPTO
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	3 por la gestión realizada , 1 por la gestión realizada SIC FACILITA, 1 por respuesta a derecho de petición, 2 por asesoría presencial, 1 por asesoría en call center, 18 por asesoría en chat, 1 por la atención, 1 por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	5	3 Por asesoría y Gestión Casa del Consumidor de Barranquilla y 2 Por asesoría y Gestión Casa del Consumidor de Neiva.
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	2	Por respuesta a SAP
GRUPO DE TRABAJO DE CALIFICACIÓN	2	1 Por la gestión realizada y 1 por respuesta a demanda.
DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE	1	Por la gestión realizada.
GRUPO DE TRABAJO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	1	Por la gestión realizada
GRUPO TRABAJO GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROYECTOS INFORMÁTICOS	1	Por respuesta a derecho de petición
TOTAL	40	

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

XXXXXX 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.

No. DE RADICACION	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 95803 0	19/04/2016	No tenemos la copia de la respuesta enviada al ciudadano, sin digitalizar
16 117909 0	06/05/2016	No tenemos la copia de la respuesta enviada al ciudadano, sin digitalizar.

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

**Xxxxxxxx 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.

No. DE RADICACION	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 81621 0	04/04/2016	Sin respuesta

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

Xxxxxxxx Despacho del Superintendente delegado para la 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.

No. DE RADICACION	FECHA DE TRASLADO	OBSERVACIÓN
16 132803 0	23 de mayo de 2016 (Se trasladó a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales y ellos a su vez lo trasladaron el 15 de junio al Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Datos Personales)	Sin respuesta

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

Xxxxxx 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 139291 0	27/05/2016	Sin respuesta

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

**Xxxxxxxx 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 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 118163 0	10/05/2016	Sin respuesta

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

Xxxxxxxx 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 136478 0	25/05/2016	Sin respuesta
16-139535 0	2 de junio de 2016(se trasladó al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor y ellos a su vez lo trasladaron el 16 de junio al Grupo de Trabajo de Calificación.	Sin respuesta

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

Xxxxxx GRUPO DE TRABAJO PARA LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

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
16-94370 0	15/04/2016	Sin respuesta

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