

CIRCULAR EXTERNA No. _____ DE 2026

(_____ de enero de 2026)

Para: La ciudadanía, grupos de valor y sujetos vigilados por la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**.

Asunto: Gestión y trazabilidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de trámites o servicios presentados mediante canales institucionales de la SIC y actualización de la Circular Única.

Consideraciones

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición, en virtud del cual toda persona se encuentra facultada para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una pronta resolución. Esta garantía impone a la administración pública no solo el deber de recepción, sino la obligación sustancial de tramitar las solicitudes de manera eficaz, oportuna y conforme a los principios que rigen la función administrativa.

En ese sentido, debe precisarse que el derecho fundamental de petición se encuentra regulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA– (Ley 1437 de 2011). No obstante, en atención a su naturaleza fundamental, el legislador expidió la Ley Estatutaria 1755 de 2015, mediante la cual se sustituyó el Título II del CPACA y se estableció una regulación especial del derecho de petición, en la que se desarrollan sus modalidades, términos y garantías, así como las obligaciones correlativas a cargo de las autoridades.

Al respecto, la **CORTE CONSTITUCIONAL**, al ejercer el control previo de constitucionalidad sobre el proyecto de Ley Estatutaria que luego se convirtió en la Ley 1755 de 2015¹, precisó que este derecho no se agota en la posibilidad formal de radicar solicitudes, sino que exige una respuesta de fondo, clara, congruente y proferida dentro de los términos legales. Particularmente, en Sentencia C-951 de 2014 la Alta Corporación sostuvo que el **CONGRESO DE LA REPÚBLICA** puede establecer reglas procedimentales y que la autoridad administrativa está habilitada para organizar internamente la gestión de las peticiones y trámites, siempre que ello no implique el desconocimiento del núcleo esencial del derecho ni la imposición de cargas desproporcionadas a los ciudadanos.

En desarrollo de lo anterior, el régimen jurídico del derecho fundamental de petición, contenido en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–, sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, estableció términos perentorios para la atención de las distintas modalidades de petición y asignó a las entidades la responsabilidad de adecuar su organización interna para garantizar su cumplimiento. En este contexto, la utilización de canales institucionales estructurados y de sistemas integrados de gestión se configuran como una herramienta legítima para asegurar la observancia de los plazos legales, la correcta fijación de competencias y la trazabilidad de las actuaciones.

¹ Ley Estatutaria 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Asimismo, la jurisprudencia constitucional ha reconocido que el uso de medios electrónicos para la gestión del derecho de petición resulta compatible con el ordenamiento constitucional y se ajusta a los principios de eficiencia y eficacia de la función administrativa. En ese sentido, la **CORTE CONSTITUCIONAL**, en la Sentencia T-466 de 2016, precisó que las autoridades pueden valerse de herramientas tecnológicas para el trámite de las peticiones, siempre que estas no se conviertan en barreras de acceso y se garantice la existencia de alternativas razonables para las personas que enfrentan brechas digitales.

Lo anterior teniendo en cuenta que, en virtud del Decreto 767 de 2022, la Política de Gobierno Digital impone a la administración el deber de adoptar tecnologías emergentes para optimizar la relación Estado-Ciudadano, garantizando la seguridad digital y la interoperabilidad de los servicios. Y así mismo, el Decreto 1263 de 2022 regula la gestión de documentos electrónicos, obligando a las entidades a implementar canales que aseguren la integridad y disponibilidad de la información pública.

Adicionalmente y en consideración de lo consagrado en la Ley 2052 de 2020 “Ley de racionalización de trámites” particularmente lo contenido en el artículo 5 que establece que:

*“(…) **AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES.** Los sujetos obligados en los términos de la presente ley deberán automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de esta ley, los cuales deberán estar automatizados y digitalizados al interior de las entidades, conforme a los lineamientos y criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.”*

Es deber de las autoridades la automatización y digitalización de los trámites administrativos y en cumplimiento de este mandato, la Superintendencia de Industria y Comercio ha migrado la recepción de solicitudes de canales de gestión manual (correo electrónico) hacia una **Sede Electrónica integrada**, la cual garantiza la seguridad digital, la autenticidad de los documentos y la eliminación de barreras administrativas derivadas de los reprocesos operativos, optimizando así la interacción entre el ciudadano y la Entidad.

Esto, en consonancia con los lineamientos de la anteriormente mencionada Política de Gobierno Digital liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los cuales promueven el uso estratégico de las tecnologías de la información para fortalecer la eficiencia administrativa, la trazabilidad de las actuaciones, la interoperabilidad entre sistemas y la mejora continua en la prestación de los servicios a cargo del Estado, bajo los principios de seguridad de la información, accesibilidad y enfoque en el ciudadano.

En ese mismo sentido, la Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se introdujeron modificaciones sustanciales al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fortaleció de manera expresa el uso de los medios electrónicos en el desarrollo de las actuaciones administrativas. En particular, a partir del artículo 8° y las disposiciones subsiguientes, el legislador reguló la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades, el expediente electrónico, la sede electrónica y demás herramientas digitales que deben ser observadas y aplicadas por las entidades públicas, con el propósito de garantizar una gestión administrativa más eficiente, transparente y trazable, en armonía con los principios de economía, eficacia y celeridad que rigen la función administrativa.

De igual forma, en la práctica administrativa, se observa que la recepción de solicitudes en el marco del derecho de petición² a través de correos electrónicos genéricos de radicación presenta limitaciones significativas, tales como la congestión de bandejas de entrada, la ausencia de una trazabilidad ordenada, falta de información dentro de la solicitud, imposibilidad de identificación del peticionario, entre otros, como se evidencia en la experiencia administrativa de la Entidad. Estas circunstancias que menoscaban la capacidad institucional para garantizar respuestas oportunas y pueden comprometer la efectividad de la garantía fundamental del derecho petición, por lo que se hace necesario la adopción de medidas orientadas a la prevención del daño antijurídico.

En este contexto, la adopción de canales institucionales estructurados y de sistemas integrados de gestión documental y de peticiones se inscribe dentro de una política de prevención del daño antijurídico, entendido este como la lesión a un derecho o interés legítimo que el administrado no se encuentra en el deber jurídico de soportar y que resulta imputable a la administración por acción u omisión. Conforme lo ha precisado el Consejo de Estado³, la imputación del daño puede derivarse del incumplimiento de los deberes legales de organización, control y gestión administrativa, cuando dichas omisiones comprometen la efectividad de los derechos de los administrados. En tal sentido, el fortalecimiento de mecanismos de trazabilidad, control y seguimiento de las solicitudes permite mitigar los riesgos derivados del ejercicio de derecho fundamental de petición.

Por el contrario, los Sistemas Integrados de Gestión Ciudadana, las ventanillas únicas y los portales institucionales permiten centralizar la recepción, clasificar las solicitudes según su naturaleza y realizar un seguimiento continuo al trámite. De esta manera, tales mecanismos contribuyen a una gestión transparente y conforme al marco normativo vigente, sin que ello represente una restricción al derecho de los ciudadanos.

Conforme a lo anterior, la adopción de lineamientos orientados a privilegiar canales institucionales centralizados y a prescindir de correos electrónicos genéricos responde a criterios de buena administración y se enmarca en las facultades de dirección y regulación que el ordenamiento jurídico asigna a la autoridad para organizar el ejercicio de sus funciones. Estrategia que se viene adoptando al interior de la Entidad. Lo anterior, sin perjuicio de la validez de las peticiones que sean presentadas en el marco del artículo 16 de la Ley del 1437 de 2011.

En ese contexto, corresponde a esta Superintendencia, en ejercicio de sus competencias legales para fijar directrices administrativas y ajustar sus instrumentos normativos internos, modificar las disposiciones de la Circular Única, con el propósito de armonizarlas con los modelos contemporáneos de atención y los estándares constitucionales que rigen el derecho fundamental de petición.

Instrucciones

En mérito de las consideraciones expuestas con anterioridad, esta Superintendencia, en ejercicio de las competencias que le confiere el ordenamiento jurídico, imparte las siguientes instrucciones, dirigidas a modificar los numerales 1.3, 1.8.2.1 y 5.2 del Título I, 2.4.2 y 2.11.1.3. del Título II y 3.3 del Título V de la Circular Única, armonizándolos con el modelo actual de atención al ciudadano:

² Según se encuentra dispuesto en la Ley 1437 de 2011, adicionada por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

³ Consejo de Estado. (2012). Sentencia del 23 de mayo de 2012, Radicación No. 17001-23-31-000-1999-00909-01 (22592). Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C. M.P. Enrique Gil Botero.

Primera: Modifíquense los numerales 1.3, 1.8.2.1 y 5.2 del Título I de la Circular Única, los cuales quedarán de la siguiente manera:

“1.3. Requisitos

*Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio del derecho de petición y en la gestión de los trámites y servicios que oferta la Entidad, podrán formularse verbalmente o por escrito en la sede central y en los puntos de atención al ciudadano, y a través de los medios dispuestos por la Entidad en la página web www.sic.gov.co tales como la plataforma de Servicios en Línea, el Formulario de **PQRFS** y el Formulario de Trámite Referenciado. Los derechos de petición y demás solicitudes administrativas deben dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya, respetando las siguientes reglas:*

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

- (i) Designación de la Entidad a la cual se dirige y, de ser posible, la dependencia que corresponda dentro de la Entidad.*
- (ii) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del caso, con indicación del(os) documento(s) de identidad, su número celular y de la dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se hará(n) la(s) notificación(es). El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- (iii) Objeto de la petición.*
- (iv) Razones en que se apoya o fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición o la falta de documentos no impedirá su radicación, teniendo en cuenta lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 16 del **CPACA**, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*
- (v) En los casos que lo requieran, se deberán detallar los documentos que se deseen presentar para iniciar el trámite. Si alguno o algunos de los documentos necesarios para recibir o resolver la petición reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee; lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto Ley 19 de 2012.*
- (vi) En el caso de las peticiones que se presenten de manera presencial, deberá contener la firma del peticionario de la solicitud presentada en documento físico.*

Cuando se trate de una petición que se presente de manera presencial, el escrito respectivo deberá radicarse, según aplique al Grupo de Gestión Documental y Archivo, en el punto de atención de la Sede Principal de la Superintendencia de

Industria y Comercio. Dicha dependencia lo rotulará con indicación de la fecha y hora de recibo, el número de radicación y la dependencia a la cual será remitido. Con base en los datos suministrados en el rótulo correspondiente, el peticionario podrá identificar y requerir información sobre el estado de su solicitud.

En aquellos casos en los cuales el peticionario actúe a través de los medios electrónicos habilitados para ello, se le comunicará el trámite por esa misma vía, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 del CPACA.

(...)

1.8.2.1. Medios de recepción de las peticiones presentadas de manera verbal

Las peticiones presentadas de forma verbal se recibirán a través de los siguientes canales:

(i) Presencial —en las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, las Casas del Consumidor, Unidades Móviles de la Red Nacional de Protección al Consumidor y demás puntos de atención al ciudadano a nivel nacional—.

(ii) No presencial:

1. Vía telefónica.

2. Virtual —a través de la Sede Electrónica de la Entidad (Servicios en Línea y Formulario de PQRSF) y de la aplicación móvil, o cualquier otro medio de comunicación que adopte la Entidad para tales efectos—.

(...)

5.2. Oportunidad y presentación

Los recursos de reposición y apelación contra los actos expedidos por la Superintendencia de Industria y Comercio deberán interponerse en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del CPACA. Los recursos serán recibidos y radicados en el Grupo de Gestión Documental y Archivo de la Entidad, en el horario de atención al público.

La presentación del recurso debe ser personal ante la Superintendencia de Industria y Comercio u otra autoridad que esté facultada por la ley para tal efecto (juez o notario, por ejemplo). En todo caso, de acuerdo con los requisitos que para el efecto fija la ley y los reglamentos, esta Superintendencia recibirá recursos a través de los canales electrónicos habilitados en www.sic.gov.co, hasta las 23 horas y 59 minutos del día en que vence el término para presentarlos, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación, por el funcionario correspondiente, en el Grupo de Gestión

Documental y Archivo de la Entidad, y la anotación de su presentación en el registro que para el efecto lleva la Secretaría General. Cuando haya sustitución de apoderado para la presentación de un recurso es indispensable la presentación personal del mismo; no así, cuando ya se ha acreditado tal calidad dentro de la actuación administrativa. Después de radicados los recursos, estos serán repartidos a la dependencia a la que corresponda su estudio y decisión”.

Segunda: Modifíquese los numerales 2.4.2 y 2.11.1.3. del Título II de la Circular Única, los cuales quedará de la siguiente manera:

“2.4.2. Obligación de informar sobre la voluntariedad de la propina

Los propietarios y administradores de establecimientos de comercio dedicados a la prestación del servicio de consumo de alimentos y bebidas, y en cualquier otro en que se sugiera pago de propina o haya lugar a ella cuando el cliente así lo determine, deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina, su destinación y el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando ésta les sea sugerida, mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento de comercio con tamaño y ubicación adecuado, de forma que sea visible a los consumidores que ingresen, así como en las cartas y listas de precios que se entreguen a los consumidores, con el siguiente texto:

“ADVERTENCIA PROPINA: Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquelo a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquelo el valor que quiere dar como propina.

En este establecimiento de comercio los dineros recogidos por concepto de propina se destinan única y exclusivamente a reconocer el trabajo de las personas que hacen parte de la cadena de servicios.

En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la línea de atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio: (601) 592 0400 en Bogotá o para el resto del país línea gratuita nacional: 01 8000 910165, para que radique su queja. También puede radicarla a través de los canales dispuestos en la página web www.sic.gov.co”

Sin perjuicio de la obligación de fijar los avisos señalados en el presente numeral, se deberá preguntar al consumidor, cuando este solicite la liquidación de su cuenta, si desea incluir en la factura o el documento equivalente el pago o no de la propina, o si desea pagar una cantidad diferente de la sugerida”.

“2.11.1.3. Aviso

El siguiente aviso debe publicarse en cada establecimiento abierto al público, en un lugar visible, en los puntos de pago y en el área de atención al cliente. Los números telefónicos de contacto de esta Superintendencia deben permanecer actualizados.
AVISO DE CUMPLIMIENTO

“Señor consumidor: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento tiene a su disposición formularios de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Si requiere presentar una PQR, solicite el formulario al responsable (nombre del cargo), consigne los hechos motivo de inconformidad, especificando claramente la fecha y hora de los hechos y en la medida de lo posible las personas que conocieron directamente el reclamo y pida una copia firmada por el responsable del almacén para la recepción de la PQR.

En caso de que el almacén no tenga disponibles formularios o no haya responsable de la recepción de la queja o reclamo, comuníquese con la línea de atención al cliente _____ (línea del almacén) e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 6513240 o en la página web www.sic.gov.co.”

Tercera: Modifíquese el numeral 3.3 del Título V de la Circular Única, el cual quedará de la siguiente manera:

“3.3 Declaración de conformidad

Para solicitar la Declaración de Conformidad para la transferencia internacional de datos personales, el Responsable del tratamiento deberá radicar una petición ante la Superintendencia de Industria y Comercio en los puntos de atención presencial de la Entidad, o a través de los canales dispuestos en www.sic.gov.co, en la que suministre la información contenida en la “Guía para Solicitar la Declaración de Conformidad sobre Transferencias Internacionales de Datos Personales”, publicada en la página web de esta Superintendencia. Los soportes y documentos remitidos deben estar traducidos al castellano.

Este trámite se rige por el Procedimiento Administrativo General establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todos los casos, la Superintendencia está facultada para requerir información adicional y adelantar las diligencias que considere necesarias, tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

Parágrafo: *Cuando los Responsables del Tratamiento, que a efectos de cumplir con el principio de responsabilidad demostrada, suscriban un contrato con el Responsable del Tratamiento destinatario de los datos o implementen otro instrumento jurídico mediante el cual señalan las condiciones que regirán la transferencia internacional de datos personales y mediante las cuales garantizarán el cumplimiento de los principios que rigen el tratamiento, así como de las obligaciones que tienen a su cargo, se presumirá que la operación es viable y que cuenta con Declaración de Conformidad.*



Superintendencia de Industria y Comercio



En consecuencia, los Responsables del Tratamiento podrán realizar dicha transferencia, previa comunicación remitida a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la cual informen sobre la operación a realizar y declaren que han suscrito el contrato de transferencia u otro instrumento jurídico que garantice la protección de los datos personales objeto de transferencia, lo cual podrá ser verificado en cualquier momento por esta Superintendencia y, en caso de que se evidencie un incumplimiento, podrá adelantar la respectiva investigación e imponer las sanciones que correspondan y ordenar las medidas a que haya lugar”.

Cuarta: La presente Circular Externa se publica en el Diario Oficial y entra en vigencia a partir de su publicación en el mismo.

Cordialmente,

DIEGO ANDRÉS SOLANO OSORIO
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO (E)

Elaboró: Juan Giatsidakis

Revisó: Alejandro Bustos / Gabriel Turbay

Aprobó: Alejandro Bustos

