

INFORME TRIMESTRAL PQRSFD SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Tercer Trimestre 2025

La Superintendencia de Industria y Comercio de manera trimestral presenta a la ciudadanía los informes de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Quejas disciplinarias/ Denuncias presuntos hechos corrupción, dando cumplimiento a la legislación colombiana y los lineamientos internos de la Entidad.

En el presente informe la ciudadanía conocerá las cifras de las peticiones recibidas y atendidas por las dependencias de la Entidad, las cuales son recibidas de manera verbal, escrita y virtual, a través de diferentes medios, a su vez son radicadas a través del Sistema de Trámites y el Sistema de Información de Propiedad Industrial - SIPI y clasificadas según el trámite. A continuación, se relaciona la clasificación de los trámites de las Peticiones que realiza la ciudadanía:



CÓDIGO	TRÁMITE	DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER	PQRSFD	DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA
103	DP-CERTIFICACIONES	10 días	252	12
113	DP-CONSULTAS	30 días	804	19
164	PROCESOS DISCIPLINARIOS	15 días	127	*
309	DP-ORGANOS LEGISLATIVOS	5 días	77	3
317	DP-PETICION	15 días	60.871	5
324	PETICION INTERNA	10 días	902	5
360	DP-ESTADISTICAS SIC	10 días	3	12
362	DP-SOLICITUD COPIAS	10 días	97	11
363	DP-SOLICITUD LISTADOS	10 días	0	
365	DP-QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	15 días	356	9
397	DP-SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10 días	73	6 -
422A	DP - BASES DE DATOS SIC (CONSULTA)	10 días	14	14
422B	DP - BASES DE DATOS SIC (RECLAMO)	15 días	635	16

*Artículo 14 Ley 1437 de 2011 – Dentro del plazo de 15 días hábiles contados a partir del momento del recibimiento de la queja, se le informa al ciudadano la recepción de la noticia disciplinaria y el inicio de las acciones legales correspondientes, conforme a la Ley 1952 de 2019."

Elaborado por Grupo de trabajo de atención al ciudadano, 09 de Octubre 2025

INFORME TRIMESTRAL PQRSF SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

3er Trimestre

2025



66.456

PQRSF SIC



63.728

PETICIONES

95,90 %

Sistema de Trámites

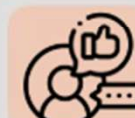


2.372

PETICIONES SIPI

3,57 %

SIPI



356

QRSF

0,54 %

Sistema de Trámites

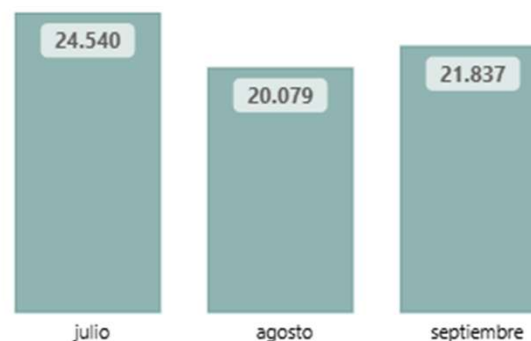
Días Promedio de Respuesta



5

Días Habiles

Detalle Mensual



Medio Entrada

CORREO CONTACTENOS	35.798
SERVICIOS EN LINEA	27.970
VENTANILLA	216
EMPRESAS MENSAJERIA	80
APLICATIVO MOVIL	19
A LA MANO	1

PQRSF POR TRÁMITE

Fuente Sistema de Trámites

64.084

RECIBIDOS



62.855

RESPUESTAS A TIEMPO
98,08 %



274

RESPUESTAS VENCIDAS
0,43 %



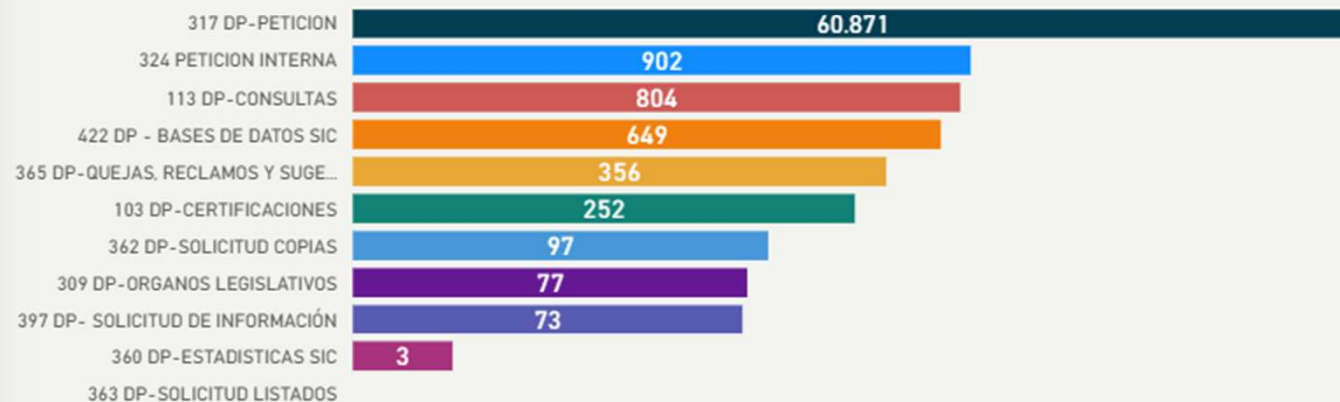
955

PENDIENTES RESPUESTA
1,49 %



Superintendencia de
Industria y Comercio

Radicados por Trámite



Comportamiento Mensual



786

Pendiente Respuesta (A Tiempo)

169

Pendiente Respuesta (Fuera Termino)

Días Promedio de Respuesta



5

Días Habiles

PQRSF POR DEPENDENCIA

Fuente Sistema de Trámites

64.084

RECIBIDOS



62.855

RESPUESTAS A TIEMPO
98,08 %



274

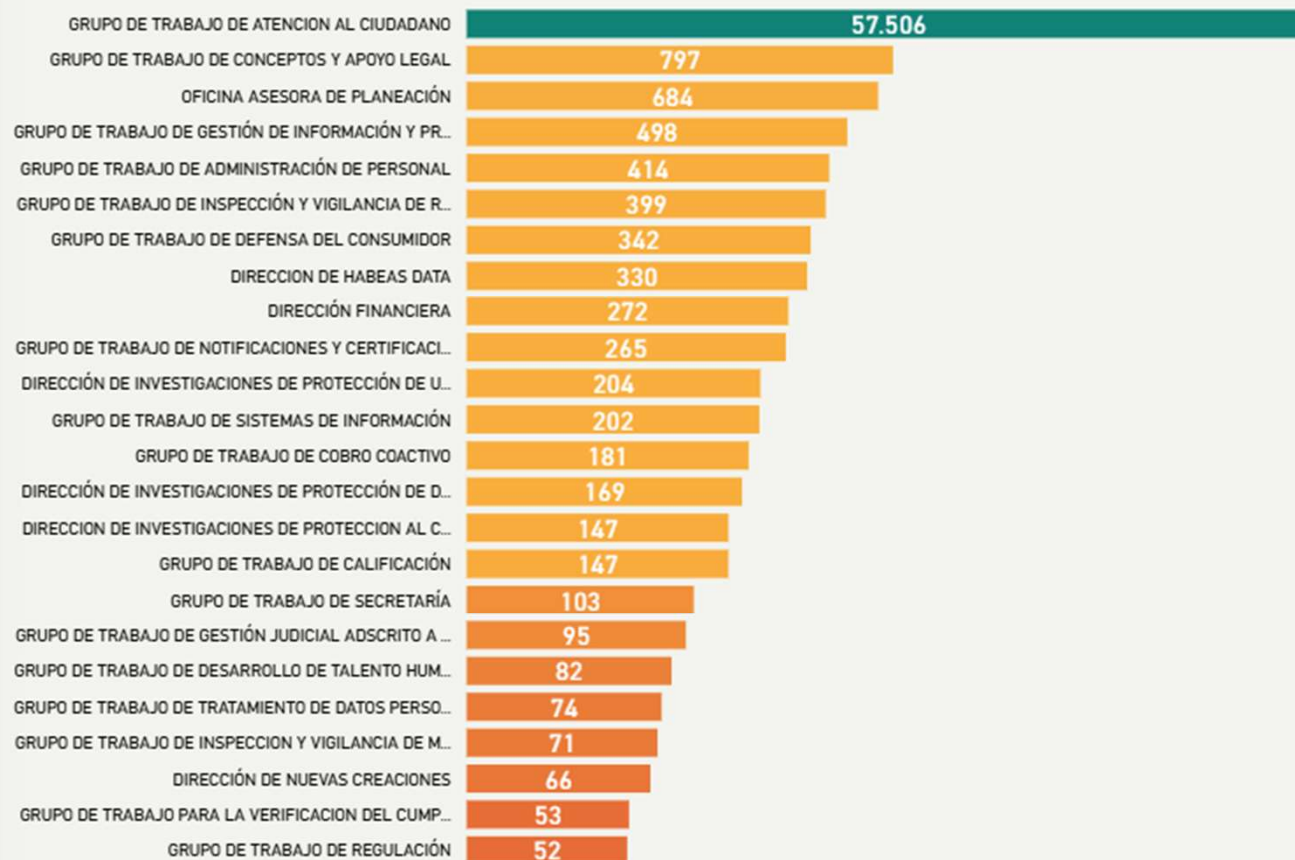
RESPUESTAS VENCIDAS
0,43 %



955

PENDIENTES RESPUESTA
1,49 %

Radicados por Dependencia



786

Pendiente Respuesta (A Tiempo)

169

Pendiente Respuesta (Fuera Termino)

Días Promedio de Respuesta



5
Días Habiles

El 89,74% de las peticiones
fueron tramitadas por el
Grupo de trabajo de
atencion al ciudadano.

365 - DP QRSF

Fuente Sistema de Trámites



356

QRSF

QRSF POR DEPENDENCIA



Días Promedio de Respuesta



9
Días Habiles

Las causales con mayor participación son:

- Atención recibida
- Acceso a canales de atención
- Gestión Interna Outsourcing
- Fallas Tecnológicas Plataformas SIC
- Respuesta Emitida

23

QUEJAS

258

RECLAMOS

- Tiempos de Respuesta
- Respuesta Emitida
- Fallas Tecnológicas Plataformas SIC
- Trámite Sic Facilita
- Cobro coactivo
- Procedimientos de la Entidad

8

SUGERENCIAS

- Procedimientos de la Entidad
- Acceso a canales de atención

67

FELICITACIONES

- Atención recibida

397 DP - SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente Sistema de Trámites

73
RECIBIDOS

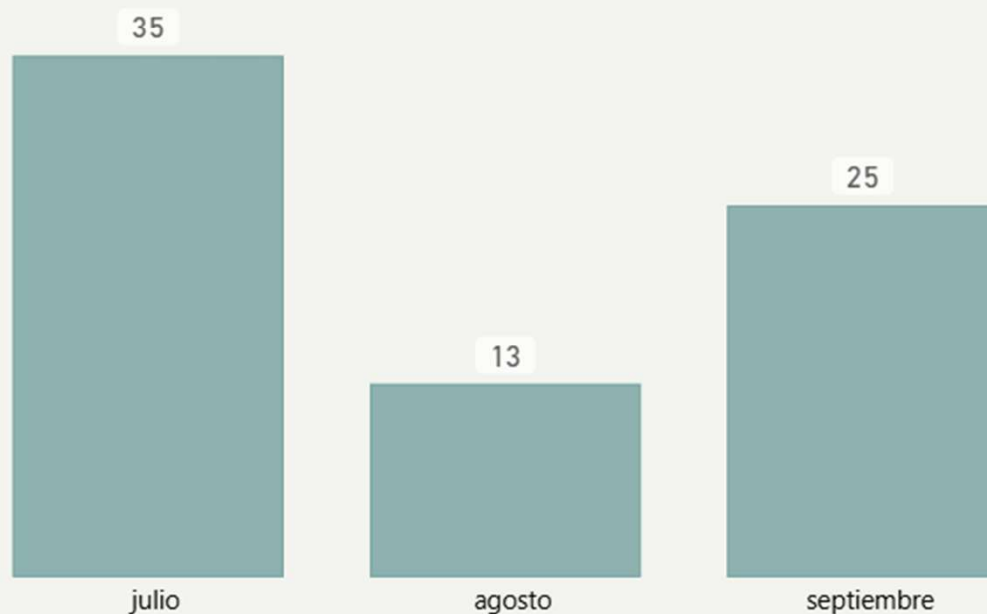

69
RESPUESTAS A TIEMPO
94,52 %


3
RESPUESTAS VENCIDAS
4,11 %


1
PENDIENTES RESPUESTA
1,37 %

El trámite de solicitud de información hace referencia a las peticiones realizadas por la ciudadanía en cuanto al acceso a la información pública que genera la Superintendencia de Industria y Comercio, la información que aquí se detalla, hace referencia a las peticiones recibidas y atendidas por la Entidad en cuanto a la necesidad de acceso a la información de cara a la ciudadanía.

Detalle Mensual




0
Pendiente Respuesta (A Tiempo)
1
Pendiente Respuesta (Fuera Termino)

Días Promedio de Respuesta



164- PROCESOS DISCIPLINARIOS

Fuente: Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno

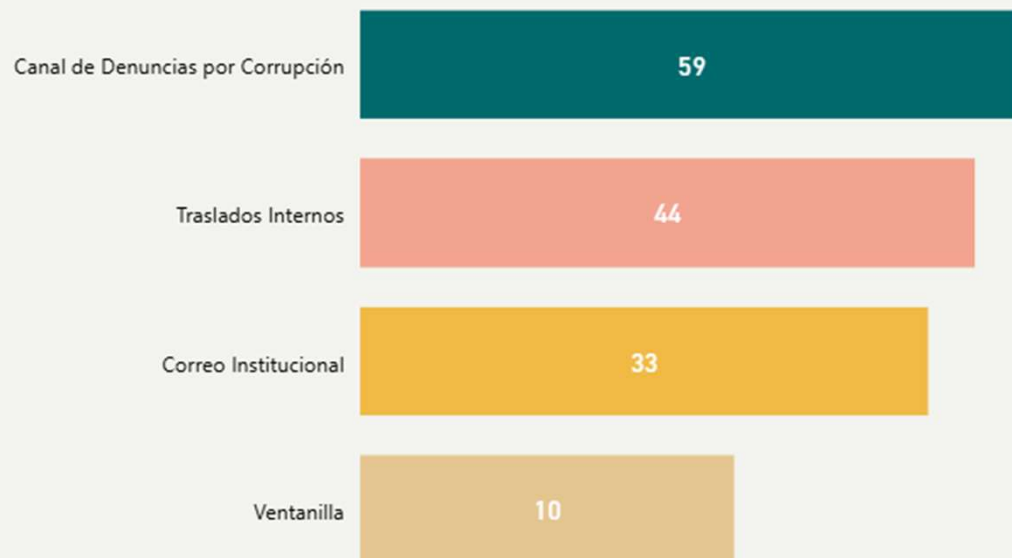

146
Procesos Disciplinarios


60
Quejas Disciplinarias
41,73%


16
Denuncia presuntos
hechos de corrupción
11,02%


70
Otros Temas
47,25%

Medios de Entrada



La entidad recibió un total de **146** denuncias y quejas disciplinarias durante el III Trimestre 2025, recibidas por diferentes medios de entrada como se observa en la gráfica. Este monitoreo continuo permite implementar acciones preventivas y correctivas, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la ética pública.

2.372

RECIBIDAS



2.217

RESPUESTAS A TIEMPO



14

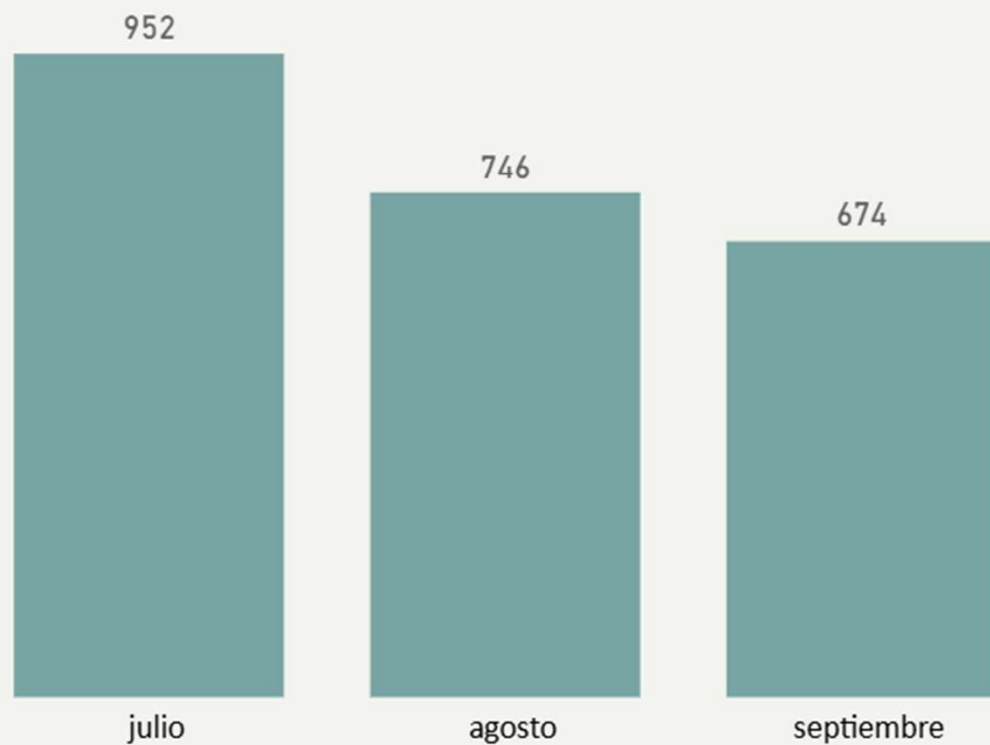
RESPUESTAS VENCIDAS



141

PENDIENTE RESPUESTA
En Término

Detalle Mensual



Radicados por Tipo

DP-CONSULTAS

516

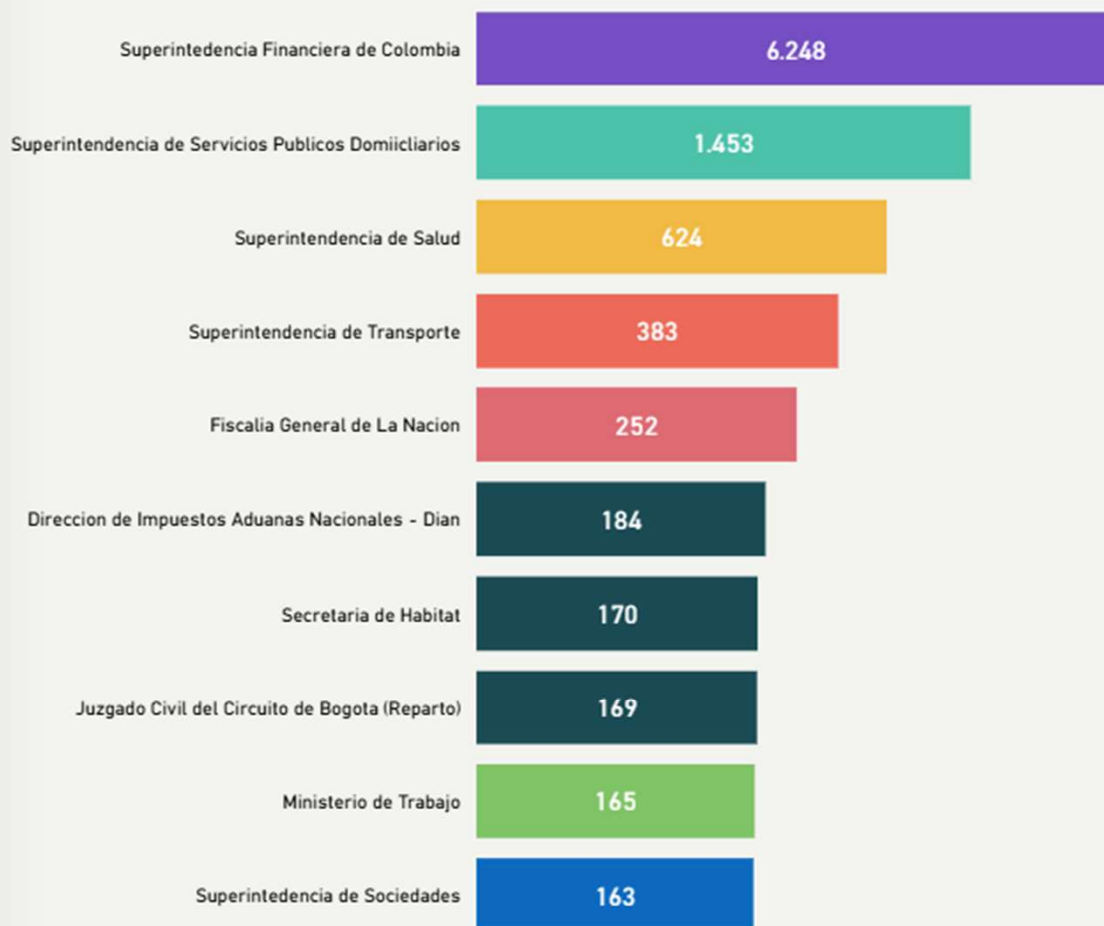
DP-PETICION

1.856

TRASLADOS EXTERNOS

Fuente Sistema de Trámites

Top Entidades con más Traslados



12.163

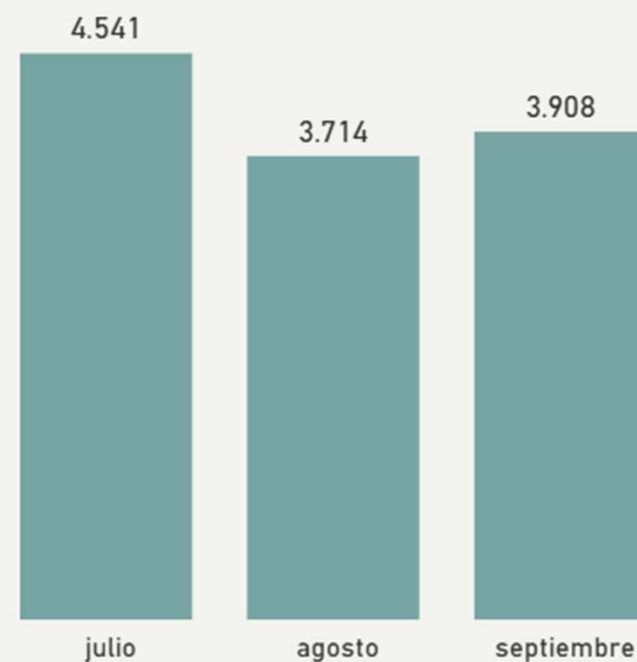
Traslados Externos

410

Cantidad Entidades



Comportamiento Mensual

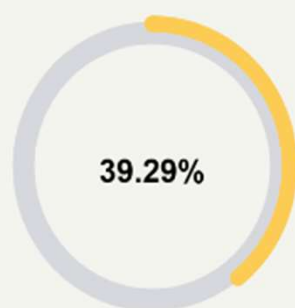


SATISFACCIÓN CIUDADANA

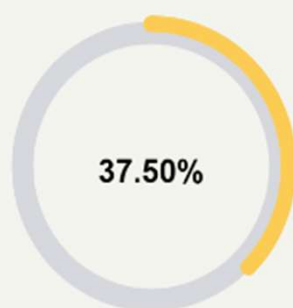
Fuente: Encuesta de satisfacción Canales de Atención



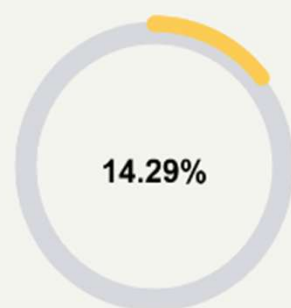
Demora en las
respuestas del trámite



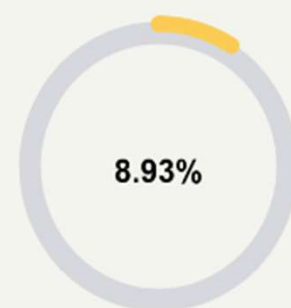
Los trámites son muy
difíciles de realizar



Respuesta negativa del
trámite



Su trámite aún no tiene
respuesta



No hay atención presencial
para radicar solicitudes



En respuesta a la pregunta
**"¿Cuál es el trámite que se encuentra realizando
en la Entidad y con el que presenta demoras y/o
dificultades?"**

El comportamiento por delegaturas es:

