INFORME TRIMESTRAL PQRSFD SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Segundo Trimestre 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

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	190	8
113	DP-CONSULTAS	30 días	833	23
164	PROCESOS DISCIPLINARIOS	15 días	127	*
309	DP-ORGANOS LEGISLATIVOS	5 días	74	5
317	DP-PETICION	15 días	47.130	3
324	PETICION INTERNA	10 días	652	6
360	DP-ESTADISTICAS SIC	10 días	5	11
362	DP-SOLICITUD COPIAS	10 días	206	10
363	DP-SOLICITUD LISTADOS	10 días	0	
365	DP-QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	15 días	276	11
397	DP-SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10 días	327	3
422A	DP - BASES DE DATOS SIC (CONSULTA)	10 días	12	16
422B	DP - BASES DE DATOS SIC (RECLAMO)	15 días	256	23

*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, 07 de Julio 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME TRIMESTRAL PQRSFD SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

2do Trimestre

2025

57.563

PQRSF SIC

54.839
PETICIONES
95,27 %
Sistema de Trámites

2.343
PETICIONES SIPI
4,07 %
SIPI

381
QRSF
0,66 %
Sistema de Trámites

Días Promedio de Respuesta

3

Dias Habiles

Detalle Mensual

Medio Entrada

PQRSF POR TRÁMITE

Fuente Sistema de Trámites

55.220
RECIBIDOS

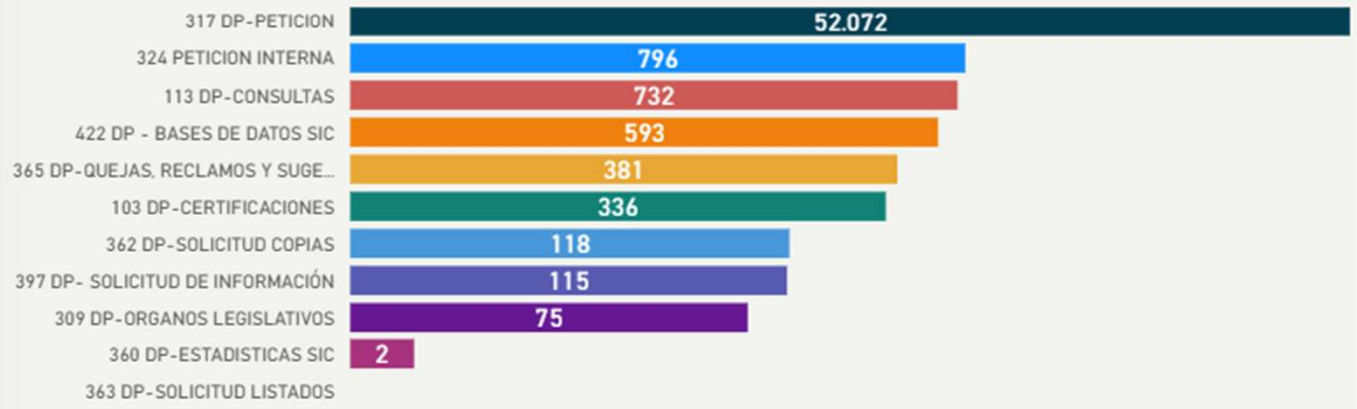
53.651
RESPUESTAS A TIEMPO
97,16 %

220
RESPUESTAS VENCIDAS
0,40 %

1.349
PENDIENTES RESPUESTA
2,44 %

Superintendencia de Industria y Comercio

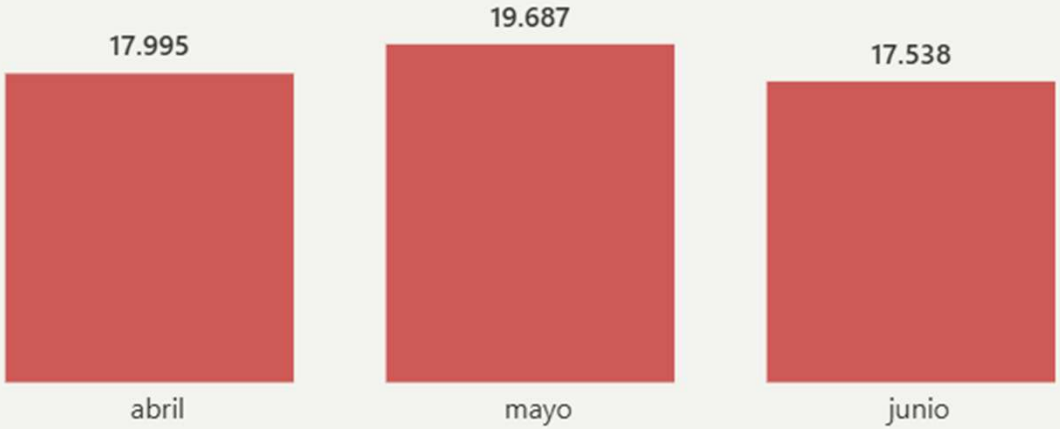
Radicados por Trámite



1.214
Pendiente Respuesta (A Tiempo)

135
Pendiente Respuesta (Fuera Termino)

Comportamiento Mensual



Días Promedio de Respuesta

3
Dias Habiles

PQRSF POR DEPENDENCIA

Fuente Sistema de Trámites

55.220
RECIBIDOS

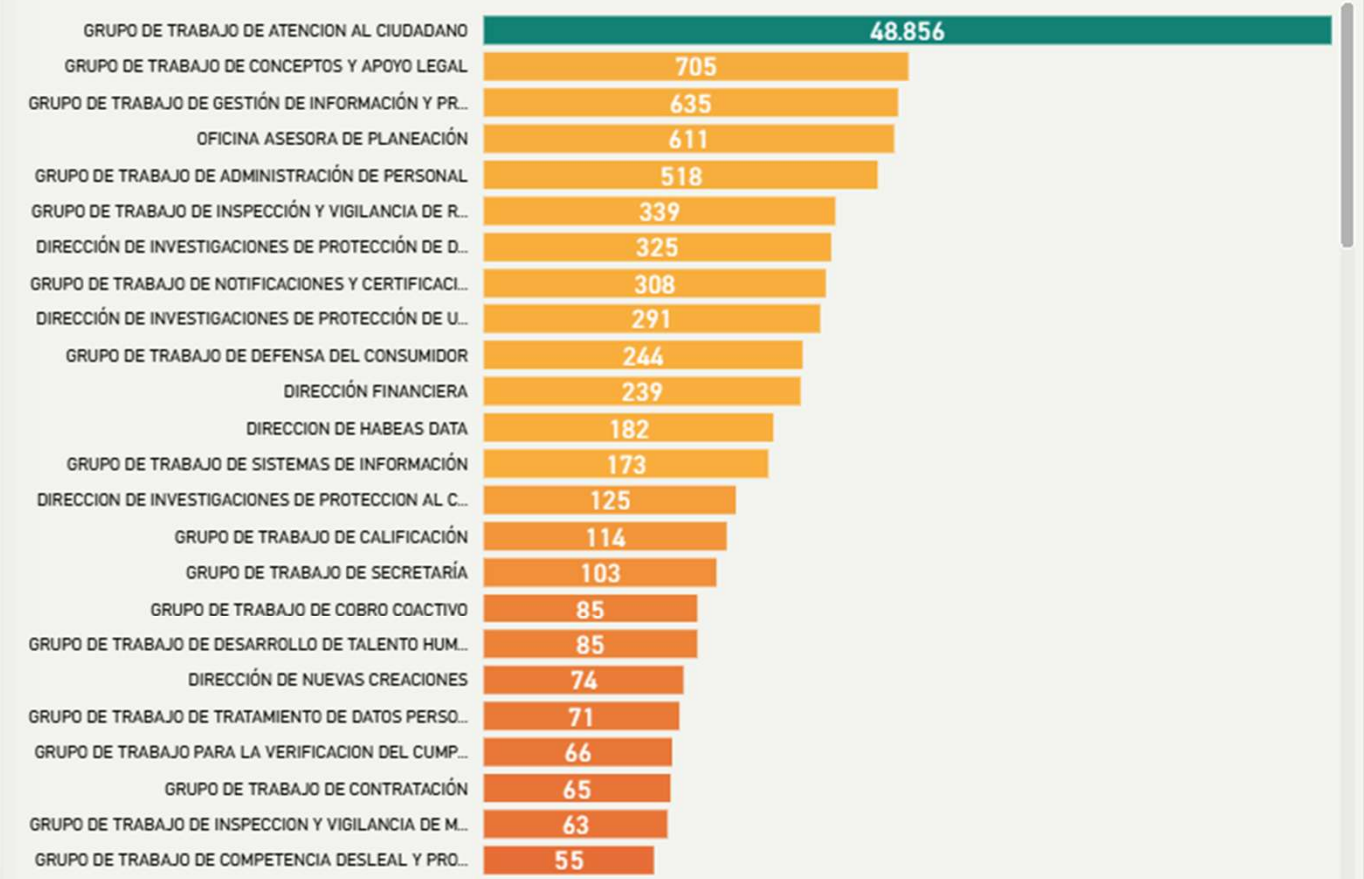
53.651
RESPUESTAS A TIEMPO
97,16 %

220
RESPUESTAS VENCIDAS
0,40 %

1.349
PENDIENTES RESPUESTA
2,44 %

Superintendencia de Industria y Comercio

Radicados por Dependencia



1.214
Pendiente Respuesta (A Tiempo)

135
Pendiente Respuesta (Fuera Termino)

Días Promedio de Respuesta

3
Dias Habiles

El 88,48% de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de trabajo de atencion al ciudadano.

365 - DP QRSF

Fuente Sistema de Trámites

381

QRSF

Superintendencia de Industria y Comercio

QRSF POR DEPENDENCIA

Días Promedio de Respuesta

8

Dias Habiles

Las causales con mayor participación son:

27

QUEJAS

- Atención recibida
- Gestión Interna Outsourcing
- Respuesta Emitida
- Trámite SIC Facilita

270

RECLAMOS

- Tiempos de Respuesta
- Respuesta Emitida
- Fallas Tecnológicas Plataformas SIC
- Acceso a canales de atención
- Trámite Sic Facilita

14

SUGERENCIAS

- Procedimientos de la Entidad
- Cursos que ofrece la entidad
- Fallas Tecnológicas Plataformas SIC
- Proceso de notificación

70

FELICITACIONES

- Atención recibida
- Trámite SIC FACILITA

397 DP - SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente Sistema de Trámites

Superintendencia de Industria y Comercio

115
RECIBIDOS

98
RESPUESTAS A TIEMPO
85,22 %

8
RESPUESTAS VENCIDAS
6,96 %

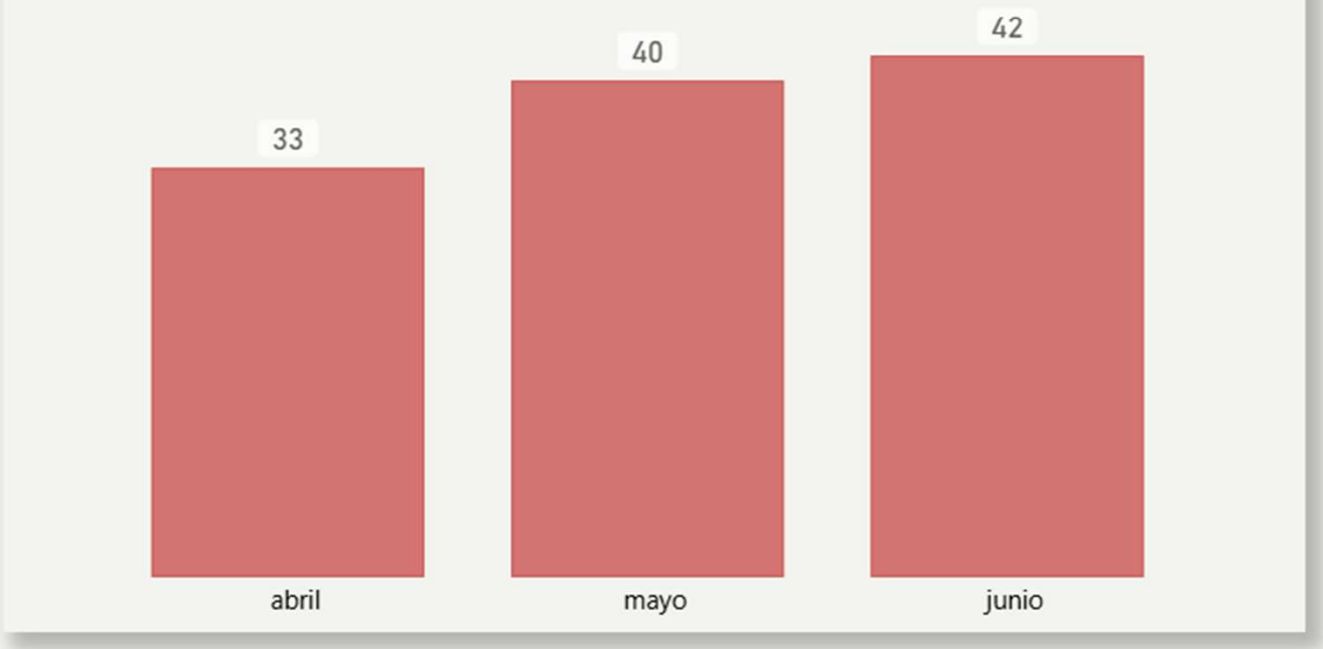
9
PENDIENTES RESPUESTA
7,83 %

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.

8
Pendiente Respuesta (A Tiempo)

1
Pendiente Respuesta (Fuera Termino)

Detalle Mesual



Días Promedio de Respuesta

5
Dias Habiles

164- PROCESOS DISCIPLINARIOS

Fuente: Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno

Superintendencia de Industria y Comercio

127
Procesos Disciplinarios

53
Quejas Disciplinarias
41,73%

14
Denuncia presuntos hechos de corrupción
11,02%

60
Otros Temas
47,25%

La entidad recibió un total de **127** denuncias y quejas disciplinarias durante el II 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.

PQRSF SIPI

Superintendencia de Industria y Comercio

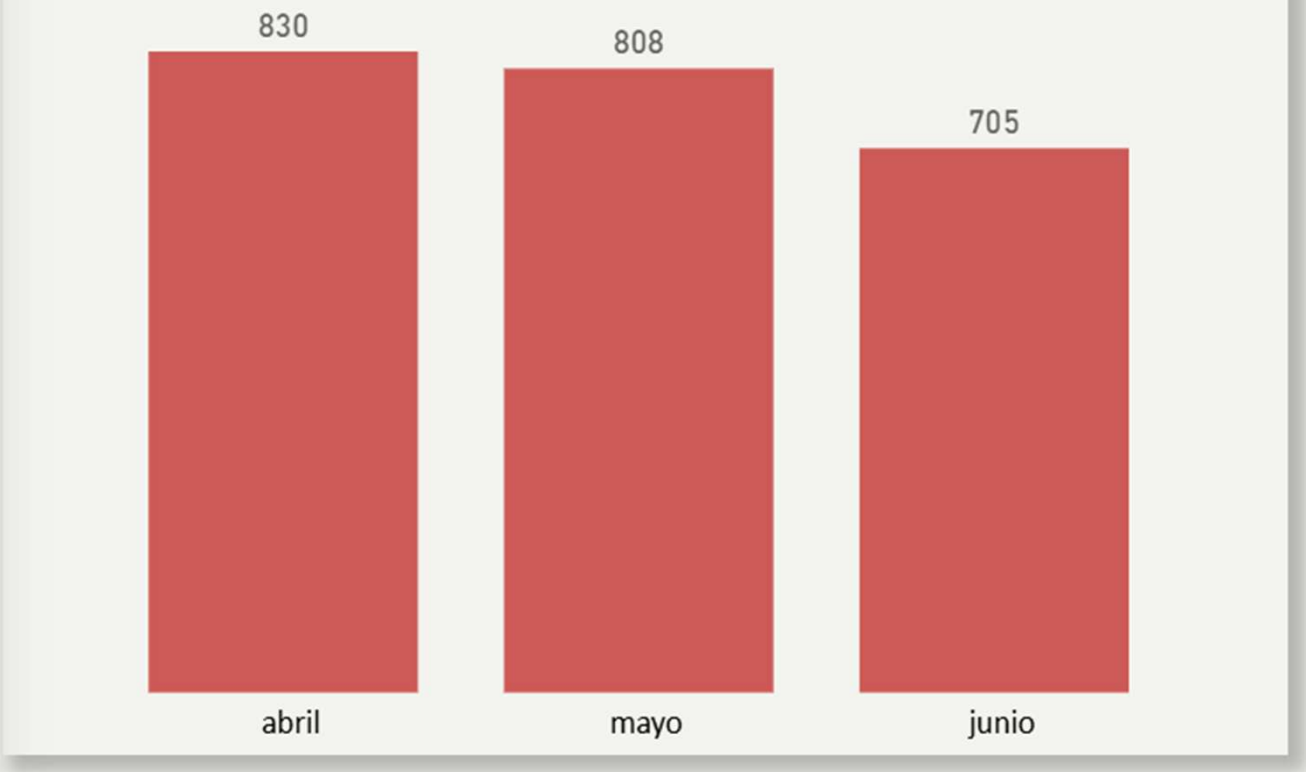
2.343
RECIBIDAS

1.970
RESPUESTAS A TIEMPO

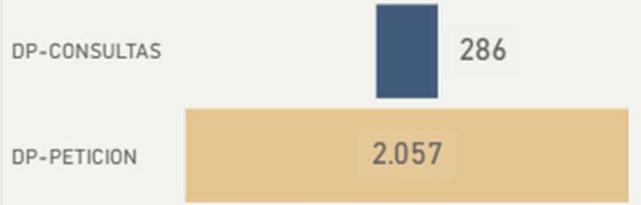
5
RESPUESTAS VENCIDAS

368
PENDIENTE RESPUESTA
En Término

Detalle Mesual



Radicados por Tipo

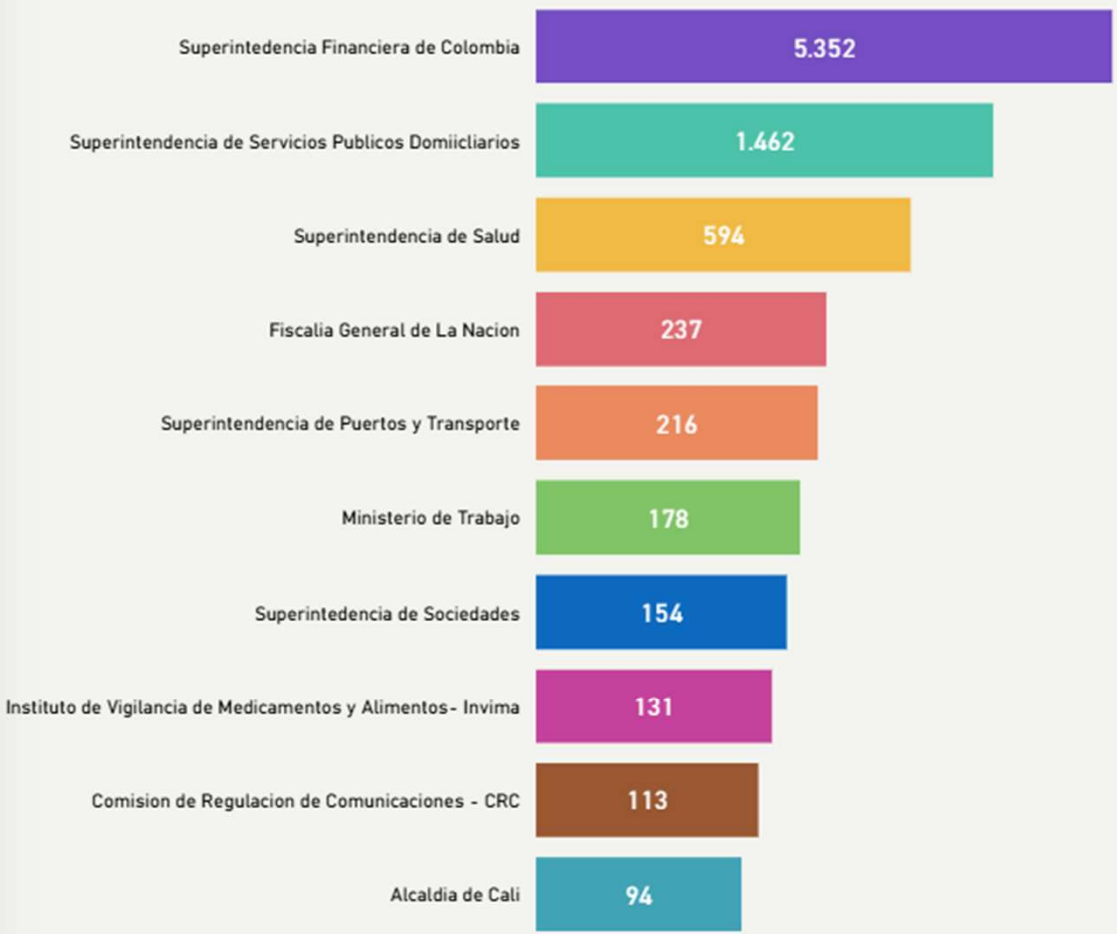


TRASLADOS EXTERNOS

Fuente Sistema de Trámites

Superintendencia de Industria y Comercio

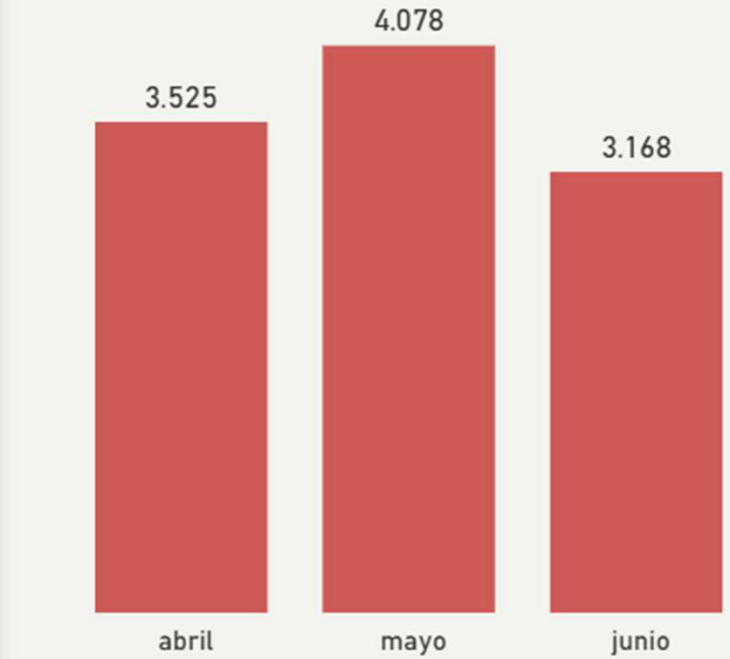
Top Entidades con más Traslados



10.771
Traslados Externos

569
Cantidad Entidades

Comportamiento Mensual



SATISFACCIÓN CIUDADANA

Fuente: Encuesta de satisfacción Canales de Atención

Superintendencia de Industria y Comercio

96,31 %

32.459 Canal Telefónico

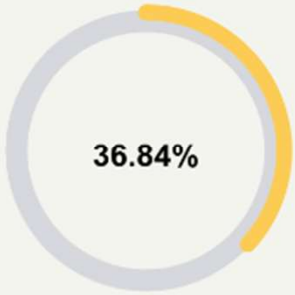
3.402 Canal Presencial

1.758 Canal Virtual

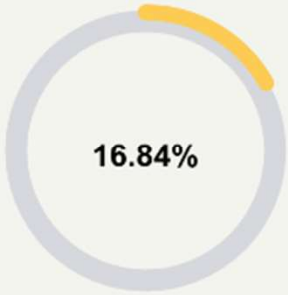
37.619 Total Encuestas

Demora en las respuestas del trámite

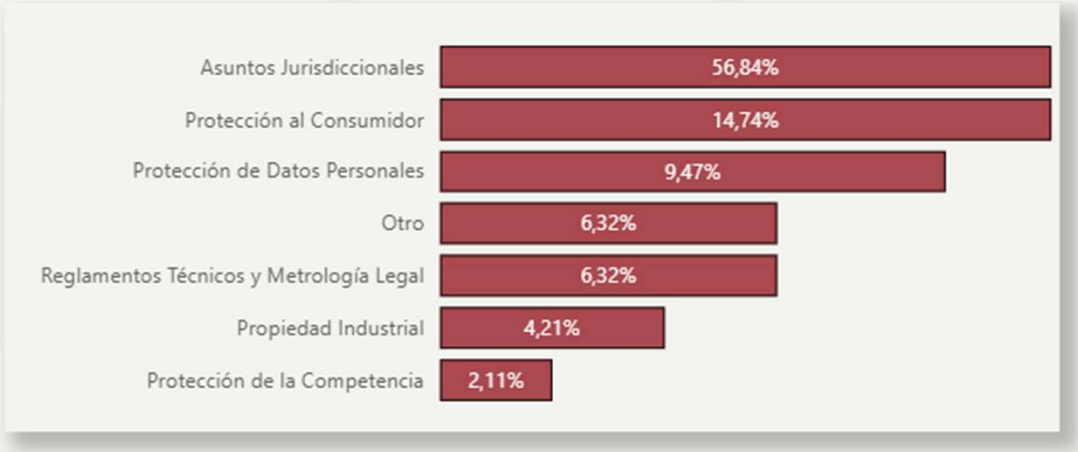
Los trámites son muy difíciles de realizar



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: