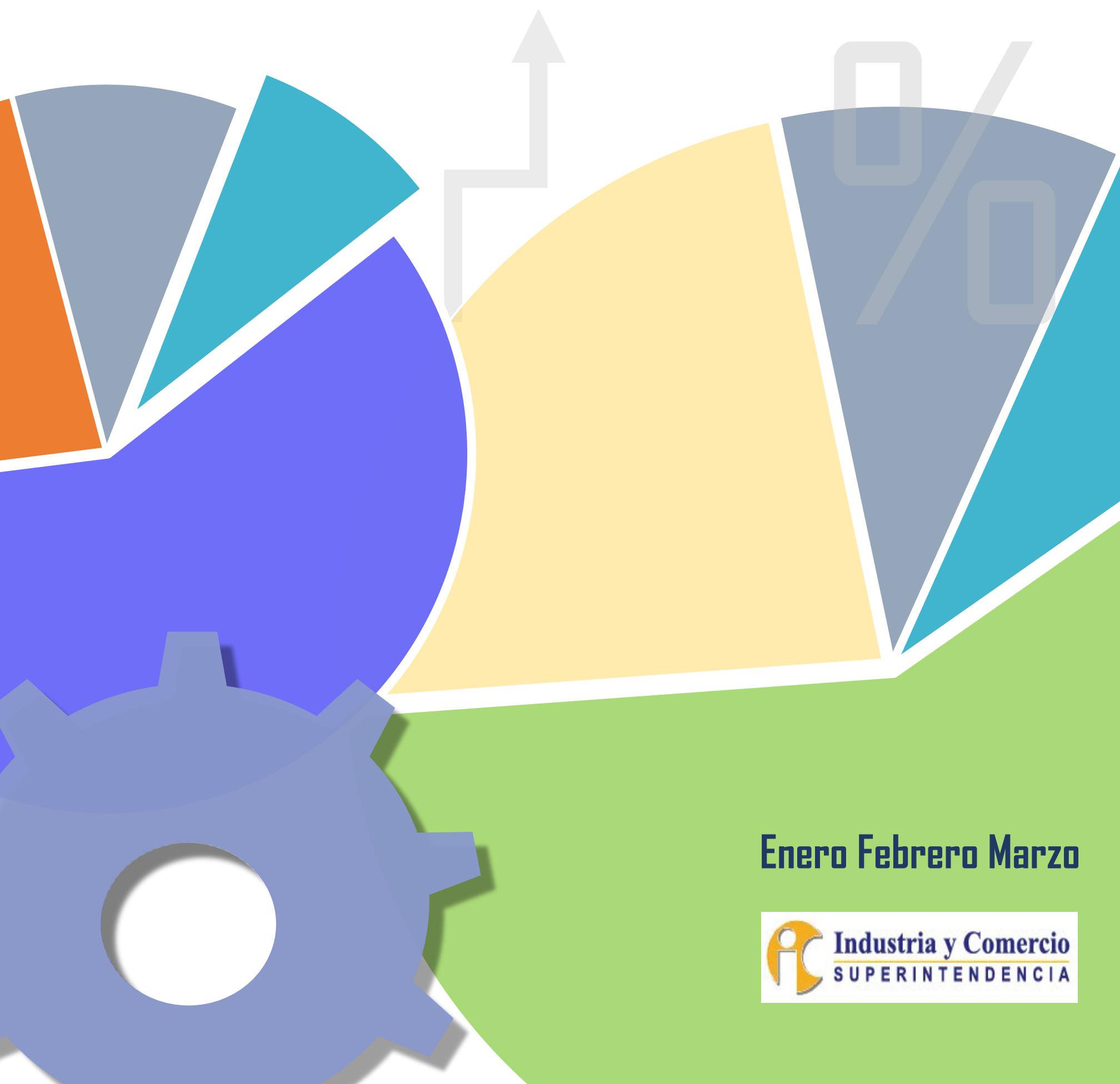


# INFORME TRIMESTRAL

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS

PRIMER TRIMESTRE DE 2020



Enero Febrero Marzo

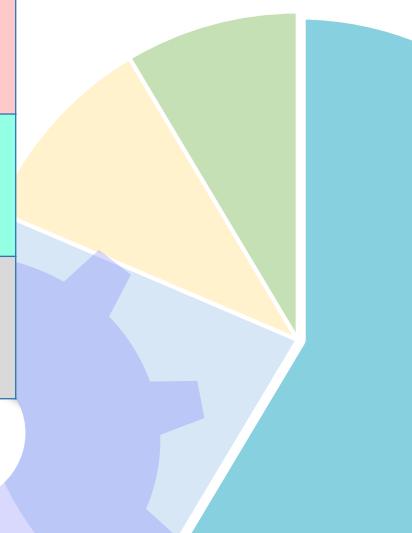
# GENERALIDADES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN

De conformidad con las facultades asignadas por la ley y las normas vigentes en materia de Derecho de Petición, la Superintendencia de Industria y Comercio atenderá las peticiones respetuosas, en interés general o particular, que presente cualquier persona, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) sustituido en lo pertinente por la Ley 1755 de 2015, con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y con la Circular Única de la entidad, relacionadas con los asuntos que son de su competencia, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente.

Son peticiones de información, las solicitudes de los ciudadanos encaminadas a tener acceso a la información sobre las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio; las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, su estructura y su organigrama; la planeación institucional y sus resultados; el estado de los trámites surtidos ante la entidad; la relación de los servicios que esta presta y la manera de acceder a ellos; y las publicaciones relacionadas con la Superintendencia. Esta información puede ser consultada a través de la página web de la entidad <http://www.sic.gov.co>; de igual manera los expedientes no reservados que se encuentren en la Superintendencia pueden ser consultados por los usuarios a través del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, diligenciando el formato Solicitud Préstamo de Documentos GD01-F03.

En la Superintendencia de Industria y Comercio, el Derecho de Petición se encuentra reglamentado por la Resolución 62822 de 2013. En ella se clasifican, de acuerdo con su contenido, los diferentes tipos de peticiones, identificados con su correspondiente código de trámite, de la siguiente forma:

Petición de Información	DP- Petición	317
Solicitud de Listados	DP- Listados	363
Solicitud de Certificaciones	DP- Certificaciones	103
Petición solicitud de Copias	DP- Solicitud de Copias	362
Consultas	DP- Consultas	113
Quejas Reclamos Sugerencias	DP- Quejas, Reclamos y Sugerencias	365
Órganos Legislativos	DP- Órganos Legislativos	309
Procesos Disciplinarios	DP- Procesos Disciplinarios	164



# CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES

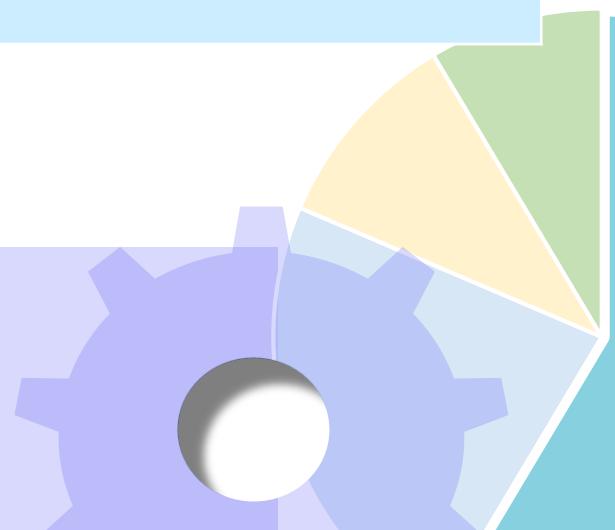
La Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios a la ciudadanía, la recepción eficiente de trámites y el acceso a la información de la entidad, ha puesto a disposición de los usuarios diversos canales de atención:

**1. Canal web de servicios en línea:** El ciudadano puede presentar peticiones a través de la plataforma de PQRSF ubicada en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). Estas peticiones son recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de realizar el debido seguimiento y control de la gestión. Las respuestas son emitidas por los servidores públicos que sean asignados para tal propósito.

**2. Correo electrónico SIC:** El ciudadano puede solicitar información, enviar derechos de petición, quejas y/o reclamos mediante comunicación escrita al correo electrónico de la entidad [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co). Esta última se responde a través del mismo medio, dentro de los términos legales a que haya lugar.

**3. Ventanilla física de radicación:** A través de este canal los ciudadanos pueden tramitar sus solicitudes de manera física en los 21 puntos de atención de la SIC a nivel nacional. El directorio de ciudades se encuentra publicado en la sección de atención al ciudadano de la página web de la entidad [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

**4. Buzón físico:** A través de este buzón, el público en general puede exponer cualquier queja, reclamo, sugerencia de mejora o felicitación relacionada con la actividad misional de la Superintendencia de Industria y Comercio. Este canal se encuentra situado en las salas de atención al ciudadano a nivel nacional, donde se entregan formularios de diligenciamiento según cada caso.



# TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2020

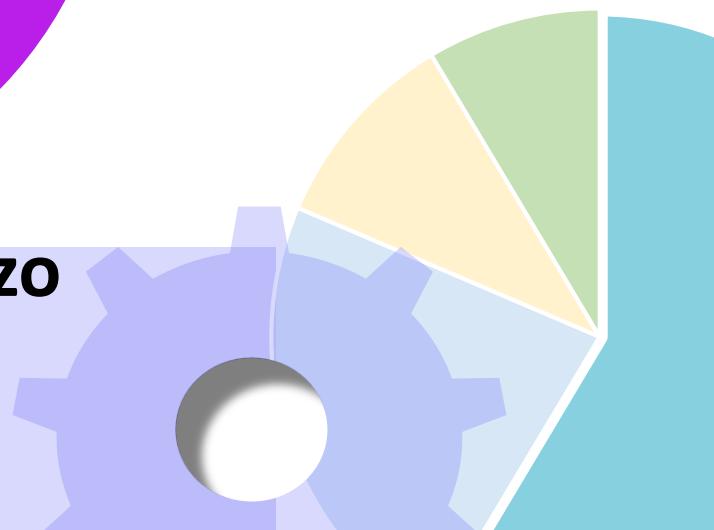
Teniendo en cuenta las peticiones que ingresaron durante el periodo, la proporción de solicitudes que se gestiona en cumplimiento con los términos legales se aproxima al 100%. A continuación se muestra la discriminación por tipo de petición:

Tipo de Solicitud	Cantidad que Ingresaron	Año
Derechos de Petición	12.686	20
Consultas	893	20
Certificaciones	348	20
QRSF	288	20
Copias	154	20
Denuncias	150	20
Órganos Legislativos	131	20
Listados	7	20

## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

**14.657**

**Enero, Febrero y Marzo**



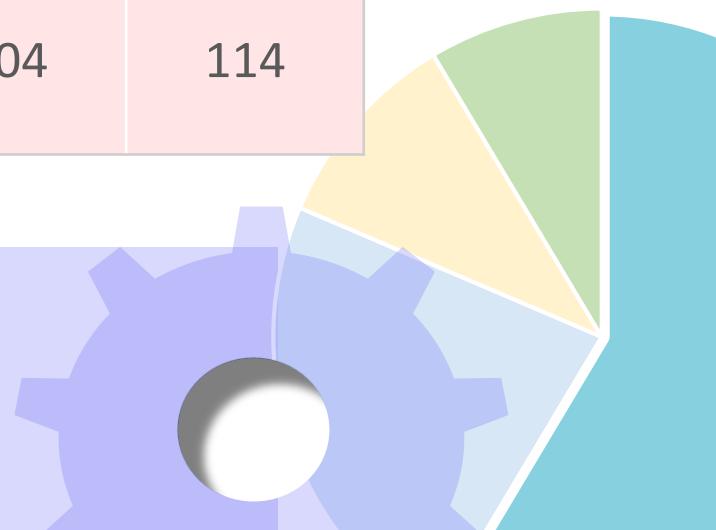
# QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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 presente 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 2020.

## QRSF RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

Tipo	Enero	Febrero	Marzo
Reclamo	33	37	35
Felicitación	29	44	60
Queja	5	19	14
Sugerencia	3	4	5
Total	70	104	114



# DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76, donde se establece que “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”, la Superintendencia de Industria y Comercio, consciente de adoptar mecanismos contra la corrupción, la transparencia y la integridad, ha puesto a disposición de los ciudadanos un botón en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), para interponer denuncias por posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la entidad, en el desempeño de sus funciones.

Dichas denuncias ingresan a la entidad bajo el trámite 164 (Denuncias por actos de corrupción) y su gestión está a cargo del Grupo de Control Disciplinario. Sin embargo, si el ciudadano llegara a presentar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como denuncias por actos de corrupción, bajo el trámite 164, se trasladan al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano para que este último proceda a emitir las respuestas correspondientes.

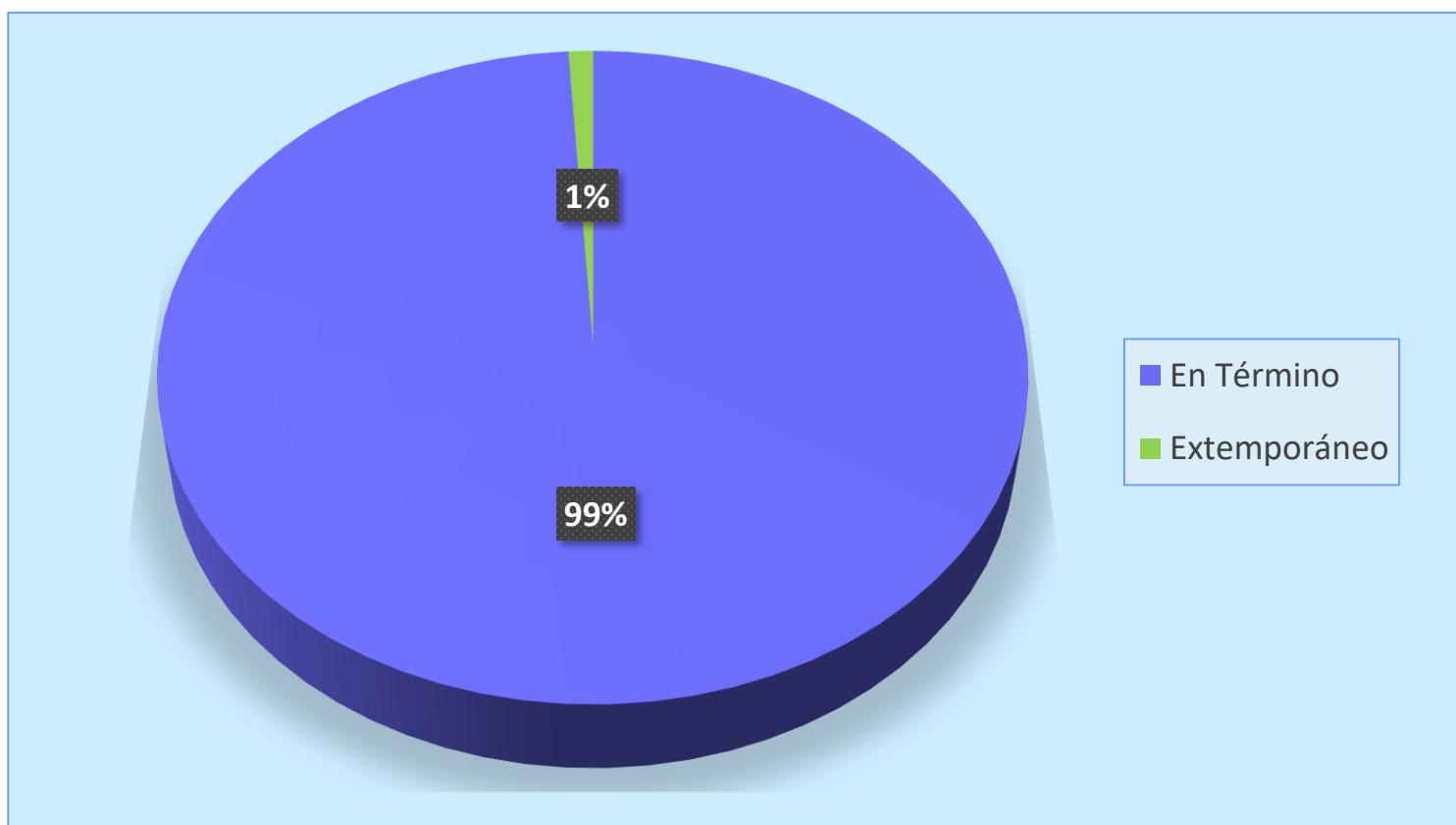
**TOTAL DENUNCIAS Y/O QUEJAS TRASLADADAS AL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



# TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS

En el primer trimestre de 2020, la entidad obtuvo un 99% en el nivel de cumplimiento con los términos de ley para las respuestas a las PQRSF, frente a un 1% que fueron tramitadas extemporáneamente, como se observa en la siguiente gráfica:

Peticiones Recibidas	14,657
Peticiones Respondidas en Término	14,510
Peticiones Respondidas Fuera de Término y Pendientes	147



# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES DE INFORMACIÓN

**ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2020**

Fuente: Sistema de Trámites de la Entidad

Elaboró: Maria del Pilar Marti | Grupo de Atención al Ciudadano  
Agradecimientos: Ceira Morales | Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

