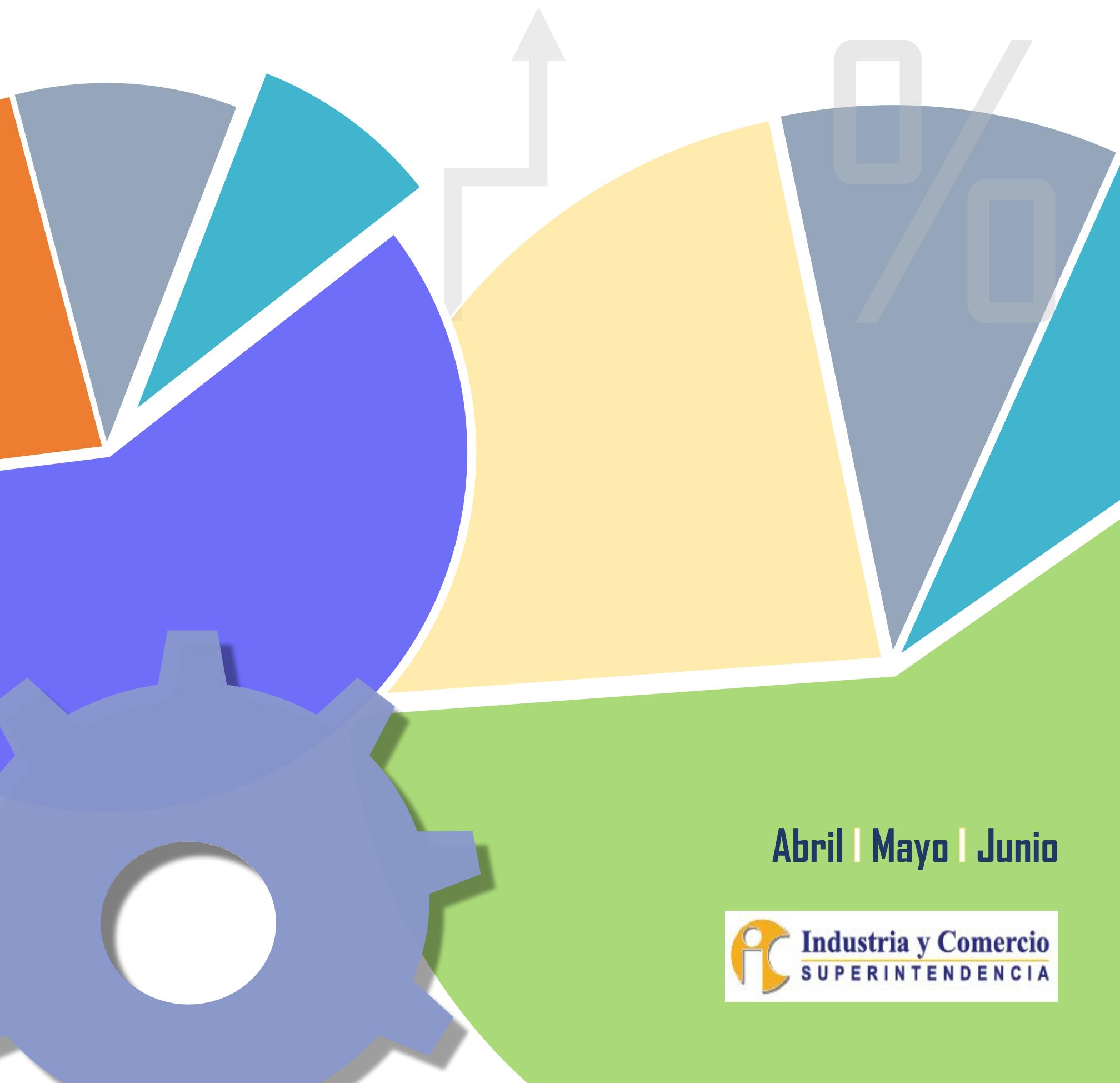


INFORME TRIMESTRAL

GESTIÓN DE LAS PQRSFD RECIBIDAS

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021



Abril | Mayo | Junio

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 |
| Solicitud de Copias | DP- Solicitud 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 |
| Solicitud de Información Pública | DP- Solicitud de Información Pública | 397 |
| Solicitud de Bases de Datos | DP- Solicitud Bases de Datos | 422 |

CANALES DE ATENCIÓN PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES

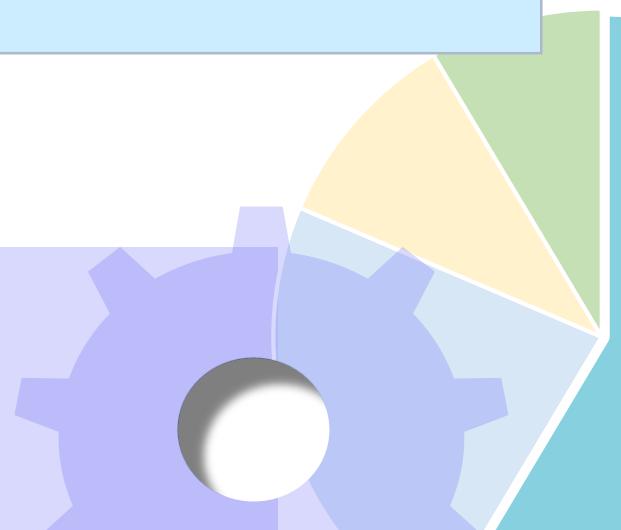
La Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios a la ciudadanía, la recepción eficiente de trámites y el acceso a la información de la entidad, ha puesto a disposición de los usuarios diversos canales de atención:

1. Canal web de servicios en línea: El ciudadano puede presentar peticiones a través de las plataformas de PQRSFD ubicadas en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co, las cuales son recibidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y las diferentes dependencias, 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, de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.

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. 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.

4. Buzón físico: A través de este buzón, el público en general puede presentar 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 presenciales de atención al ciudadano a nivel nacional, donde se entregan formularios de diligenciamiento según cada caso en particular.



TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2021

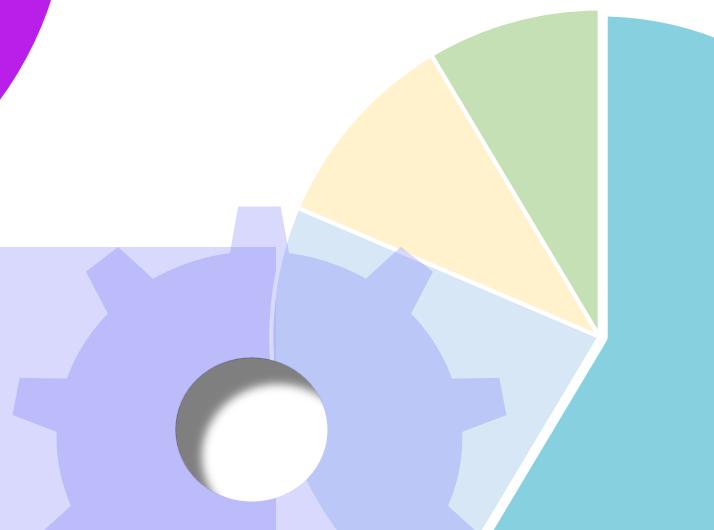
Teniendo en cuenta el total de peticiones que ingresan durante el periodo, la proporción de solicitudes que se gestiona en cumplimiento con los términos legales de respuesta se aproxima al 100%. A continuación se muestra la discriminación por tipo de petición:

| Tipo de Solicitud | Cantidad que Ingresaron | Año |
|------------------------------------|-------------------------|-----|
| Derechos de Petición | 37.479 | 21 |
| Consultas | 1.734 | 21 |
| QRSF | 343 | 21 |
| Solicitudes de Información pública | 160 | 21 |
| Certificaciones | 215 | 21 |
| Denuncias | 308 | 21 |
| Copias | 205 | 21 |
| Órganos Legislativos | 105 | 21 |
| Bases de Datos | 32 | 21 |
| Listados | 1 | 21 |

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

40.582

Abril, Mayo y Junio

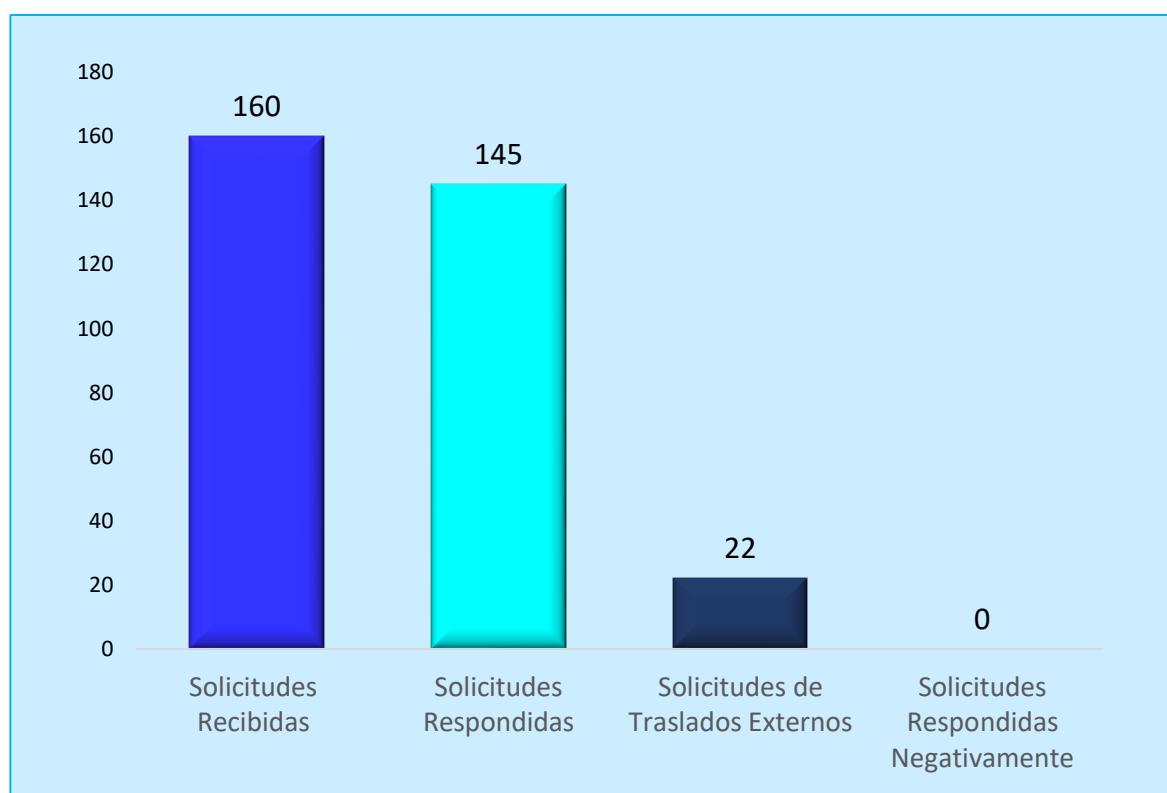


GESTIÓN DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

De conformidad con los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación en materia de transparencia, derivados de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se presentan a continuación las cifras relativas a la gestión que se adelantó en materia de solicitudes de información pública, durante el segundo trimestre de 2021:

| Estado de la Solicitud de Información | Cantidad | Año |
|---------------------------------------|----------|-----|
| Solicitudes Recibidas | 160 | 21 |
| Solicitudes Respondidas | 145 | 21 |
| Traslado Externo | 22 | 21 |
| Solicitudes Respondidas Negativamente | 0 | 21 |

ABRIL, MAYO Y JUNIO



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”.

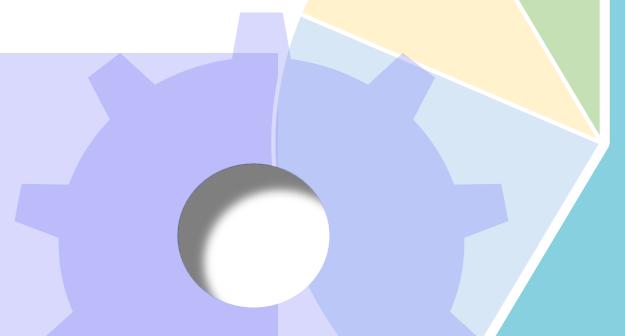
El presente informe se realiza consolidando los reportes mensuales basados en la consulta del trámite 365 del sistema de trámites de la Entidad, correspondiente a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presentaron los ciudadanos ante la SIC, durante los meses de abril, mayo y junio de 2021.

QRSF RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

343

| Tipo | Abril | Mayo | Junio |
|--------------|------------|------------|-----------|
| Reclamo | 75 | 76 | 42 |
| Felicitación | 39 | 30 | 37 |
| Queja | 11 | 13 | 10 |
| Sugerencia | 5 | 3 | 2 |
| Total | 130 | 122 | 91 |



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 sobre posibles 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 y promover la transparencia y la integridad, ha puesto a disposición de los ciudadanos un enlace virtual en la página web 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones como si fueran 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, que no estarían relacionadas con actos de corrupción.

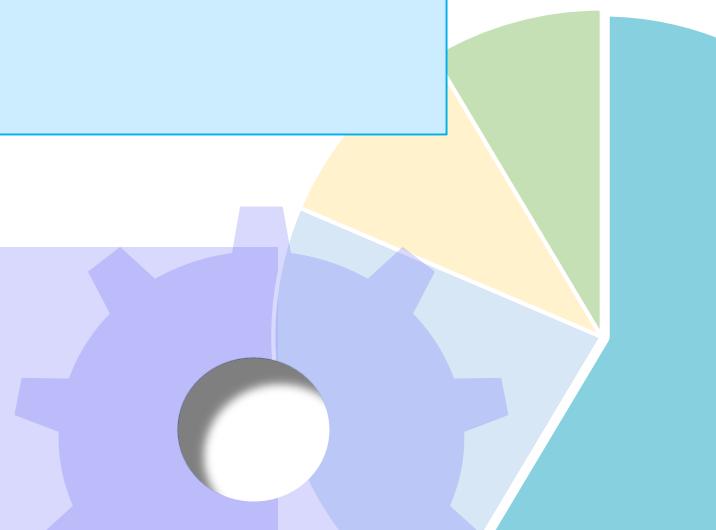
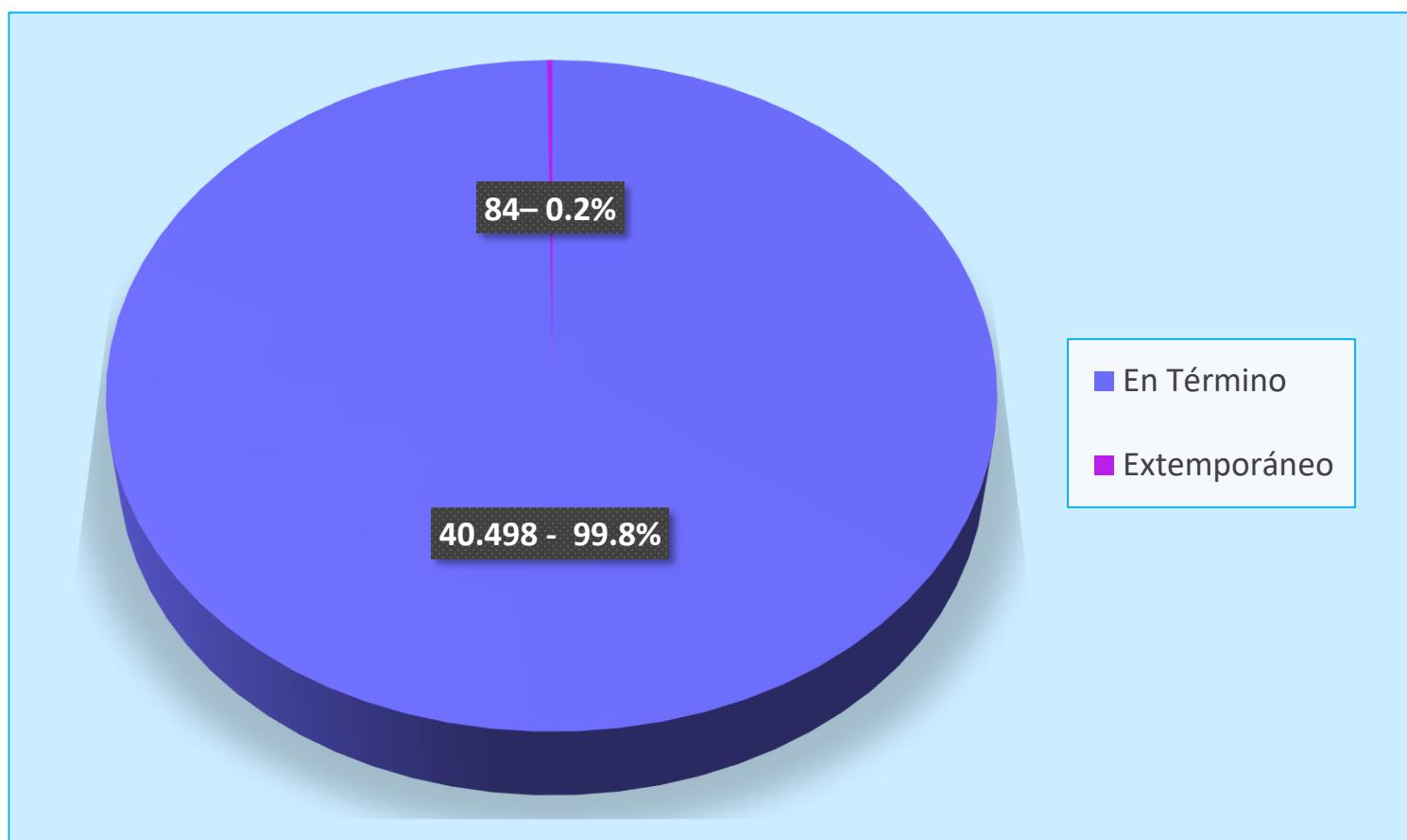
TOTAL DENUNCIAS Y/O QUEJAS TRASLADADAS AL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021



TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES RECIBIDAS

En el segundo trimestre de 2021, la entidad obtuvo un promedio del 99.8% en el nivel de cumplimiento con los términos de ley para las respuestas a las PQRSFD, frente a un 0.2% que fueron tramitadas extemporáneamente, como se observa en la siguiente gráfica:

| | |
|---|--------|
| Peticiones Recibidas | 40,582 |
| Peticiones Respondidas y Pendientes dentro de Término | 40,498 |
| Peticiones Respondidas y Pendientes Fuera de Término | 84 |



INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES DE INFORMACIÓN

ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2021

Fuente: Sistema de Trámites de la Entidad

Elaboró: María del Pilar Marti | Grupo de Atención al Ciudadano
Agradecimientos: Erika Andrea Parra | Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

