

# **INFORME DE PETICIONES DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

## **CONSOLIDADO AÑO 2019**

### **Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano**

### **Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial**

Fuente: Oficina de Tecnologías de la Información y Sistema de Trámites SIC



## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	3
Generalidades.....	4
Canales de atención.....	5
Glosario.....	6
Total peticiones presentadas.....	7
Gestión de las peticiones.....	9
Peticiones respondidas fuera del término.....	10
Tipología quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.....	11
Traslados emitidos por competencia.....	15
Tiempos de respuesta a las peticiones.....	16



## INTRODUCCIÓN

El grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio, adscrito a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas y atendidas por todas las dependencias de la entidad, a través de los canales web de servicios en línea, ventanilla física de radicación, correo electrónico de la SIC y buzón físico, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, con el fin de identificar la oportunidad de respuesta, y buscar una atención al ciudadano con calidad y eficiencia, cumpliendo con los términos de ley y generando acciones para fortalecer los procesos internos.

Con el presente documento se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) para dar a conocer a la ciudadanía en general la gestión realizada por la Entidad durante el año 2019.

Así mismo, 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”.

Se presentan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSF presentadas ante la Superintendencia durante el año, y se encuentran discriminadas por modalidad de petición y tipo de gestión.



## GENERALIDADES

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, 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.

Así mismo, 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, pone 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 denuncias por actos de corrupción bajo el trámite 365 (Quejas, reclamos y sugerencias) a cargo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, este último procede a realizar el traslado interno a la dependencia de Control Disciplinario, por competencia.



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:

Nombre	Tipo de Trámite	Código Interno
Petición de Información	DP - Petición	317
Solicitud de Listados	DP - Listados	363
Petición solicitud de Copias	DP - Solicitud de Copias	362
Consultas	DP - Consultas	113
Quejas Reclamos Sugerencias	DP - Quejas, Reclamos y Sugerencias	365
Procesos Disciplinarios	DP - Procesos Disciplinarios	164
Solicitud de Información	DP - Solicitud de Información	397
Bases de Datos SIC	DP - Bases de Datos SIC	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.



- **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.
- **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.
- **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).
- **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.

## GLOSARIO

1. **Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.



La petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

- a. **Solicitud de documentos o información:** *Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.*
  - b. **Solicitud de acceso a la información pública:** *Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.*
  - c. **Consulta:** *las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*
  - d. **Peticiones de Órganos Legislativos:** *Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.*
2. **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  3. **Reclamo:** Es la manifestación, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  4. **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
  5. **Felicitación:** Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la entidad, como por un funcionario de esta y/o agente del contact center.

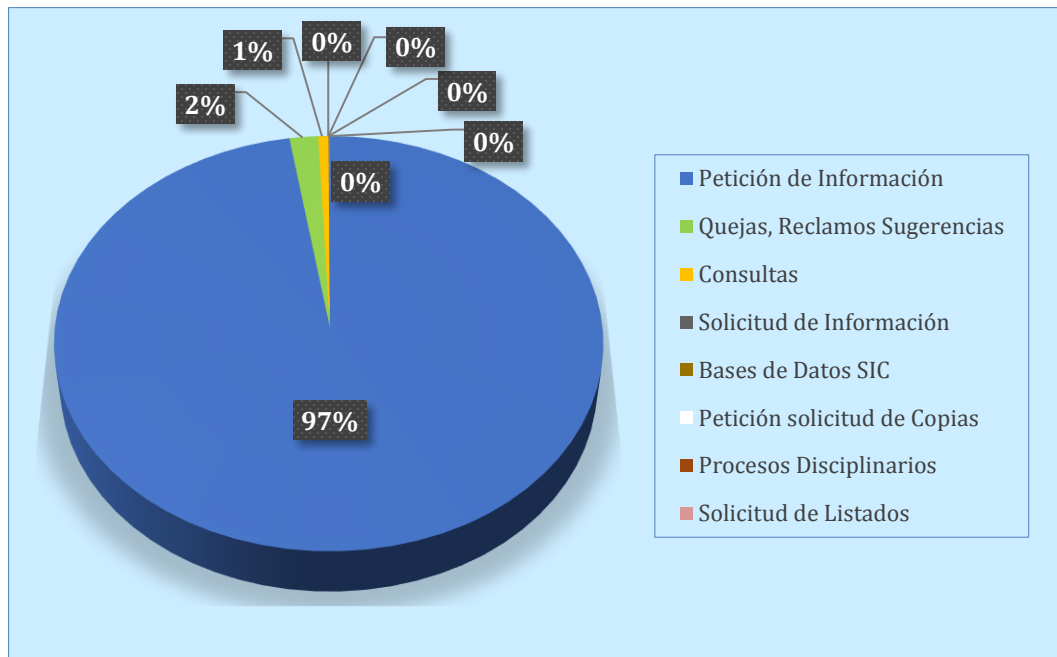
## TOTAL DE PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS

Las cifras de los trámites que se presentan a continuación, corresponden al total del año 2019, y fueron extraídas de los canales web-servicios en línea, correo electrónico, ventanilla física de radicación y buzón físico.





TOTAL TRÁMITES PRESENTADOS	
Petición de Información	39.791
Quejas, Reclamos Sugerencias	739
Consultas	264
Solicitud de Información	23
Bases de Datos SIC	5
Petición solicitud de Copias	2
Procesos Disciplinarios	2
Solicitud de Listados	1
<b>TOTAL</b>	<b>40.827</b>

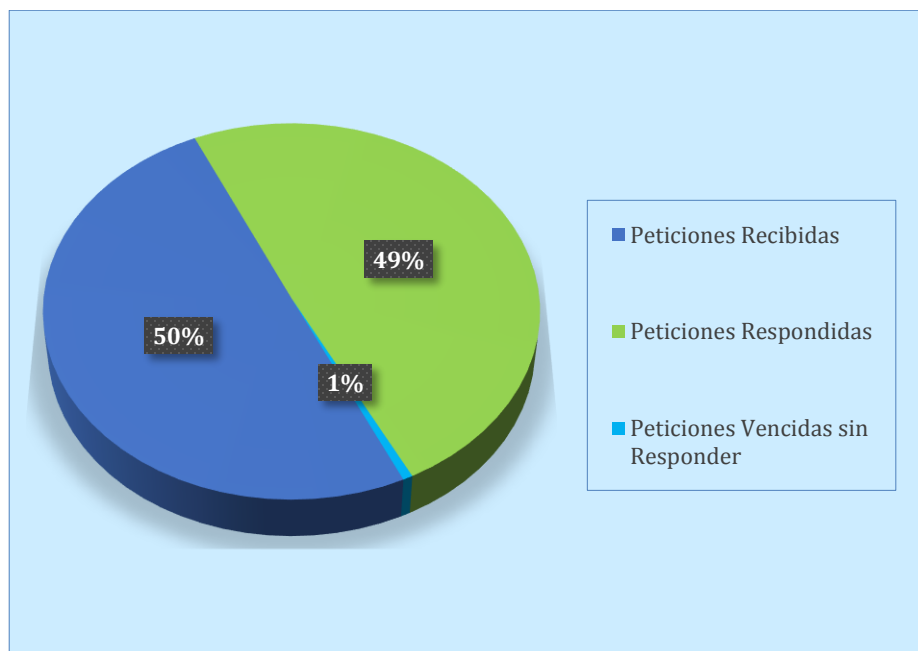




## GESTIÓN DE LAS PETICIONES QUE INGRESARON

La siguiente gráfica muestra la proporción de solicitudes respondidas frente al número total de solicitudes recibidas durante el año 2019. Se observa una capacidad oportuna de respuesta de aproximadamente el 98%.

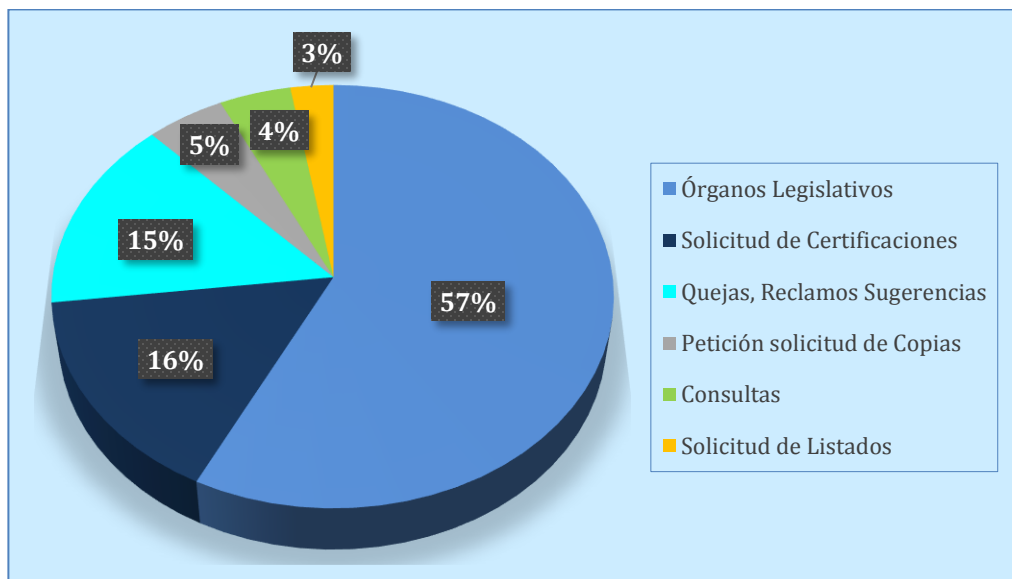
Peticiones Recibidas	40.827
Peticiones Respondidas	40.260
Peticiones Vencidas sin Responder	567



## PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

La siguiente gráfica muestra el total de peticiones que se respondieron fuera del término legal durante el año 2019. Teniendo en cuenta la proporción de solicitudes que se recibieron (40.827), se observa un retraso en la respuesta de aproximadamente el 1%.

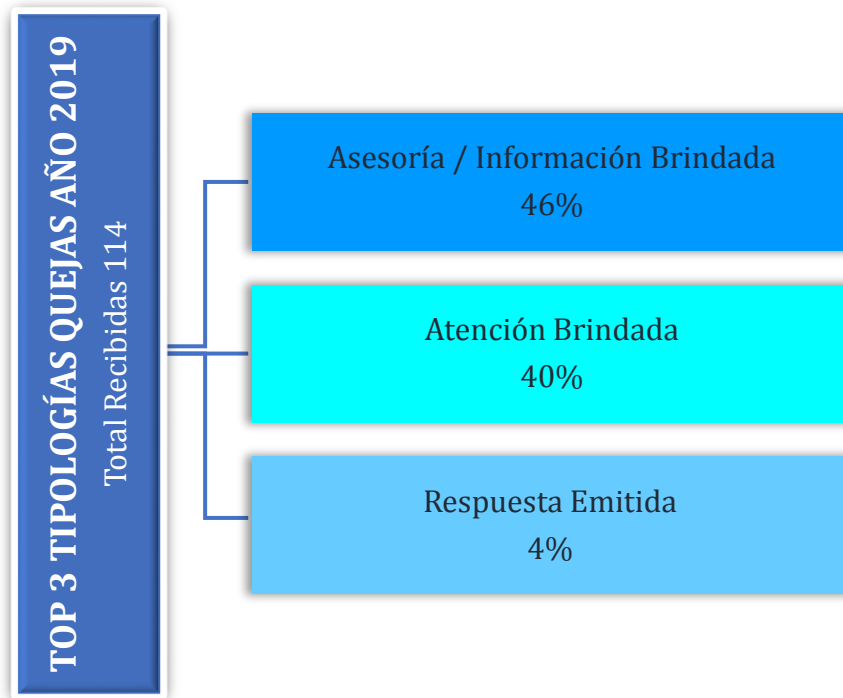
TOTAL PETICIONES RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO	
Órganos Legislativos	128
Solicitud de Certificaciones	35
Quejas, Reclamos Sugerencias	33
Petición solicitud de Copias	11
Consultas	10
Solicitud de Listados	6
<b>TOTAL</b>	<b>223</b>



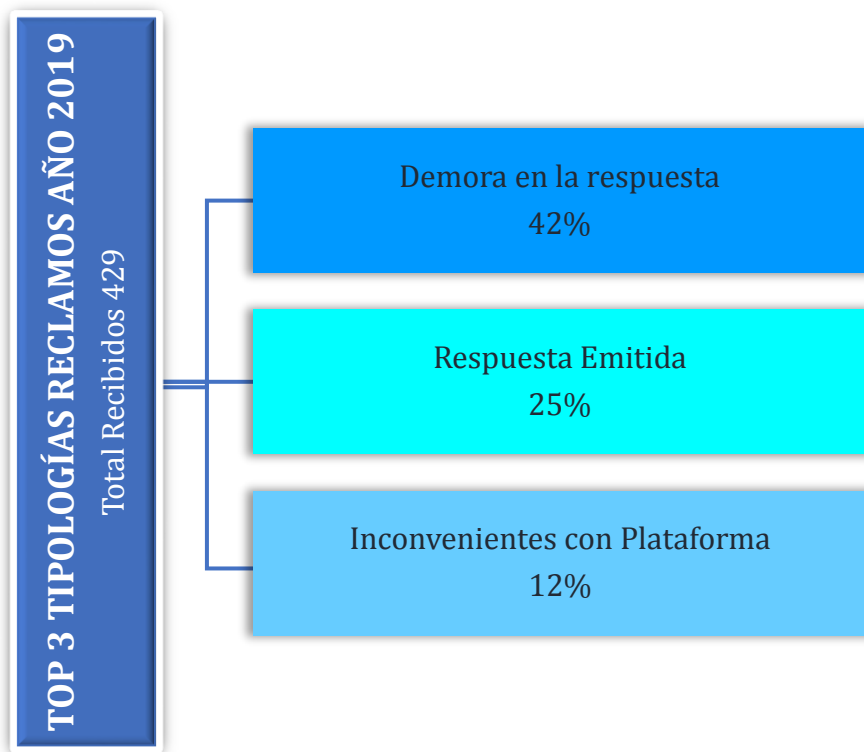
## TIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

De conformidad con la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 102 de 2015, se da a conocer el detalle de cada una de las cuatro modalidades de derechos de petición que contempla la regulación colombiana, teniendo como base un total de 726 trámites que ingresaron en el 2019.

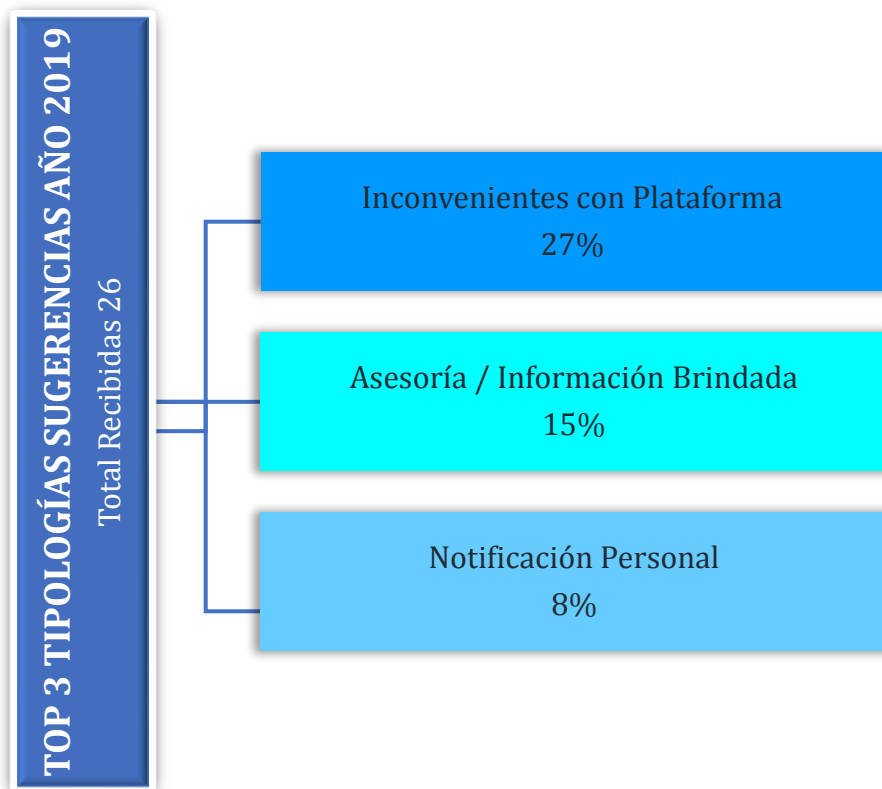
**Quejas:** Se presentaron 114 durante el año 2019, y el ranking de los 3 motivos principales es el siguiente:



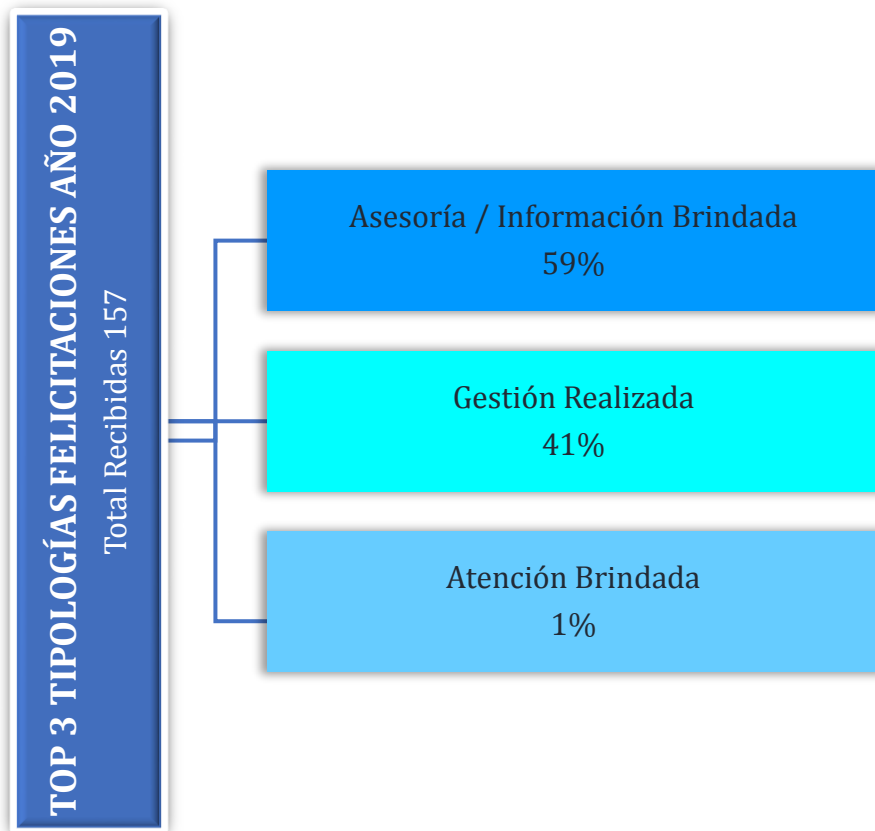
**Reclamos:** Se presentaron 429 durante el año 2019, y el ranking de los 3 motivos principales es el siguiente:



**Sugerencias:** Se presentaron 26 durante el año 2019, y el ranking de los 3 temas principales es el siguiente:

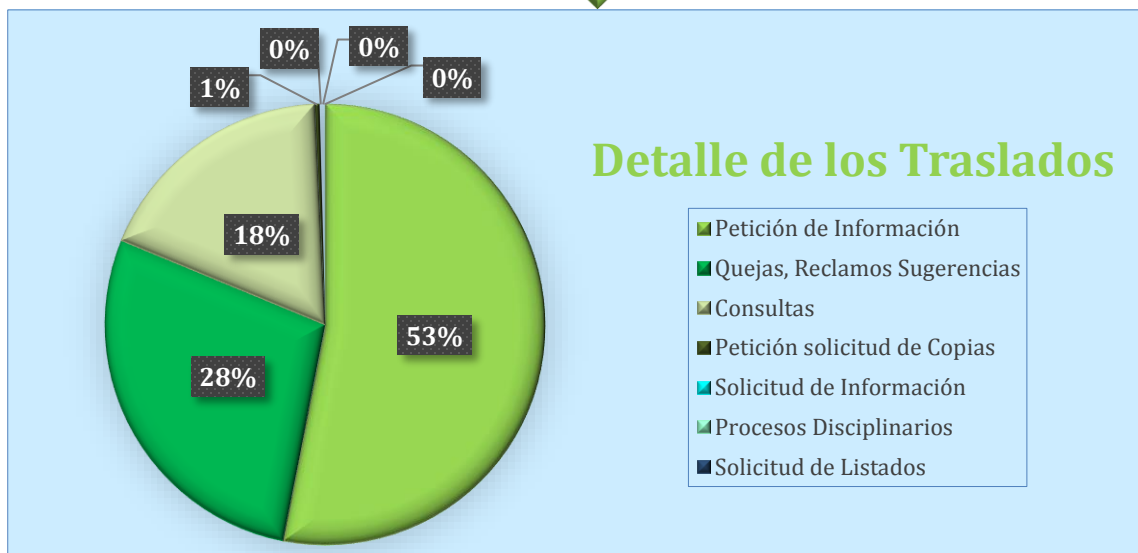


**Felicitaciones:** Se presentaron 157 durante el año 2019, y el ranking de los 3 motivos principales es el siguiente:



**TRASLADOS EMITIDOS POR COMPETENCIA**

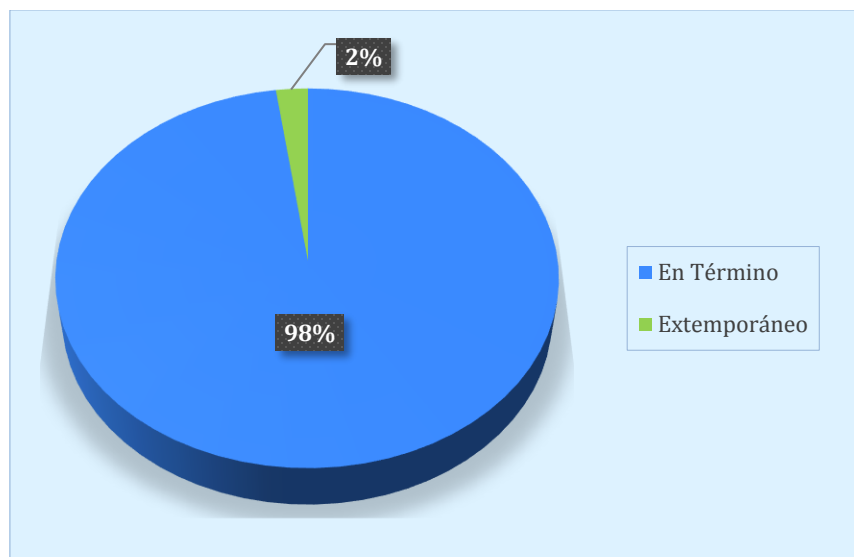
En el año 2019, se realizaron aproximadamente 1.477 traslados por competencia, lo cual corresponde al 4% del total de las peticiones presentadas por los ciudadanos, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.





## TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES QUE INGRESARON

En el año 2019, la entidad obtuvo un 98% en el nivel de cumplimiento con los términos de ley para las respuestas a las PQRSF, frente a un 2% que fueron tramitadas extemporáneamente, como se observa en la siguiente gráfica:



La información registrada en este informe puede ser consultada de manera detallada en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, dirigiéndose al siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/quejas-atencion-al-ciudadano>.

Allí se publican reportes con frecuencia trimestral, en donde se muestra a profundidad la gestión realizada por todas las dependencias de la entidad, frente a las PQRSF recibidas.

