

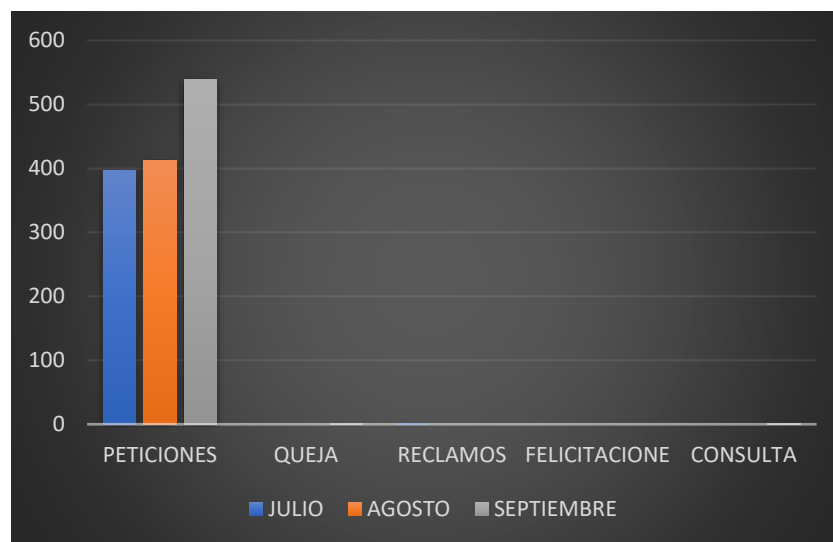
INFORME TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION.

NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el tercer trimestre del año 2023, fueron recibidas y debidamente tramitadas **1.351** oficios, de los cuales fueron **1.348** peticiones, **1** quejas, **1** reclamo, **1** Consulta, y **0** felicitaciones.

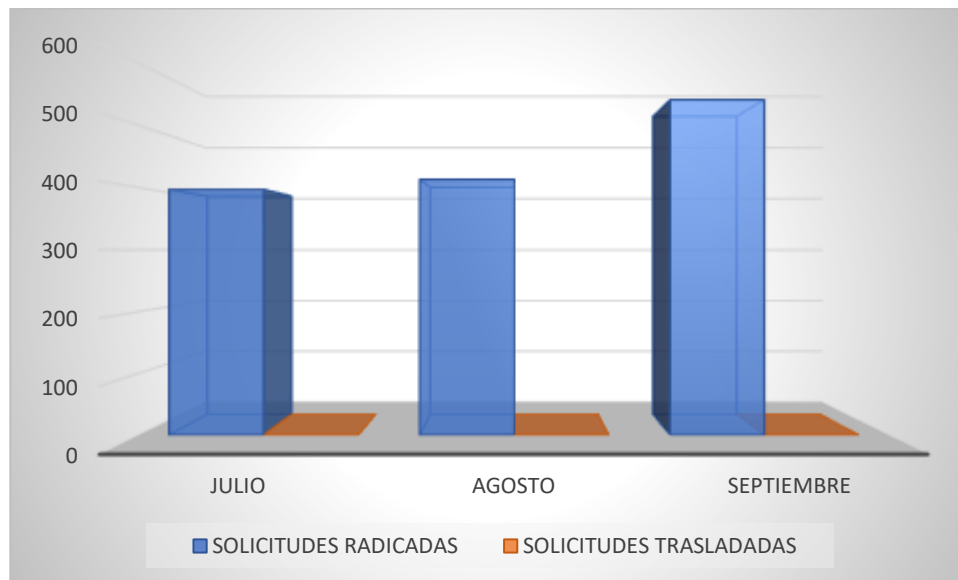
TIPO DE SOLICITUD	MESES			TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TRIMESTRE
Peticiones	396	413	539	1.348
Quejas	0	0	1	1
Reclamos	1	0	0	1
Felicitaciones	0	0	0	0
Consulta	0	0	1	1
TOTAL	397	413	541	1.351



NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Una vez se radican las solicitudes se procede a darle pronta respuesta; en los casos donde no se tiene competencia para responder se le da traslado a la solicitud para que pueda ser contestada por la entidad a la que corresponda conforme a lo establecido en el ART 21 del Código Administrativo y de lo contencioso administrativo.

MES	SOLICITUDES RADICADAS	SOLICITUDES TRASLADADAS
Julio	397	0
Agosto	413	0
Septiembre	541	0
TOTAL	1.351	0



ANÁLISIS: Para el tercer trimestre se recibieron **1.351** peticiones de las cuales **0** fueron trasladadas al ente competente para dar respuesta a dicha solicitud.

TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

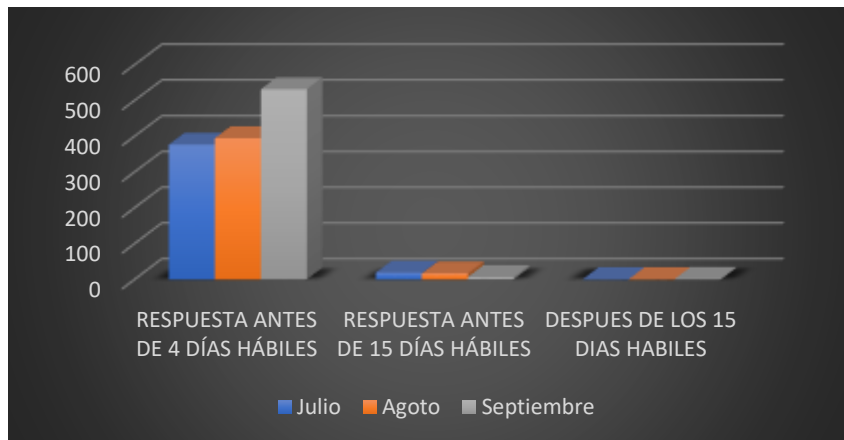
Teniendo en cuenta que nuestra prioridad siempre ha sido la satisfacción de los usuarios, cada día optamos por mejorar en nuestros servicios y brindarle siempre una solución a cada una de las PQRSDF, nuestra promesa de servicio consiste en dar respuesta a las solicitudes en general, en un término **NO SUPERIOR A CUATRO (4) DÍAS HÁBILES** basándonos en lo establecido por la ley 1755 del 2015 que estipula un tiempo máximo de 15 días hábiles.

En lo que respecta al tiempo de respuesta de nuestras peticiones, quejas y reclamos, nuestro Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en su numeral 5.5 señala los términos establecidos para dar respuesta a las mismas de la siguiente manera:

- ✓ Para peticiones convencionales: 4 días.
- ✓ Para solicitud de información o documentos: 4 días.
- ✓ Para resolver consultas relacionadas con las funciones camerales: 15 días.
- ✓ Para resolver solicitudes de acceso a la información: 10 días.
- ✓ Para resolver quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias: 15 días.

A Continuación, se hace la relación del tercer trimestre del año 2022:

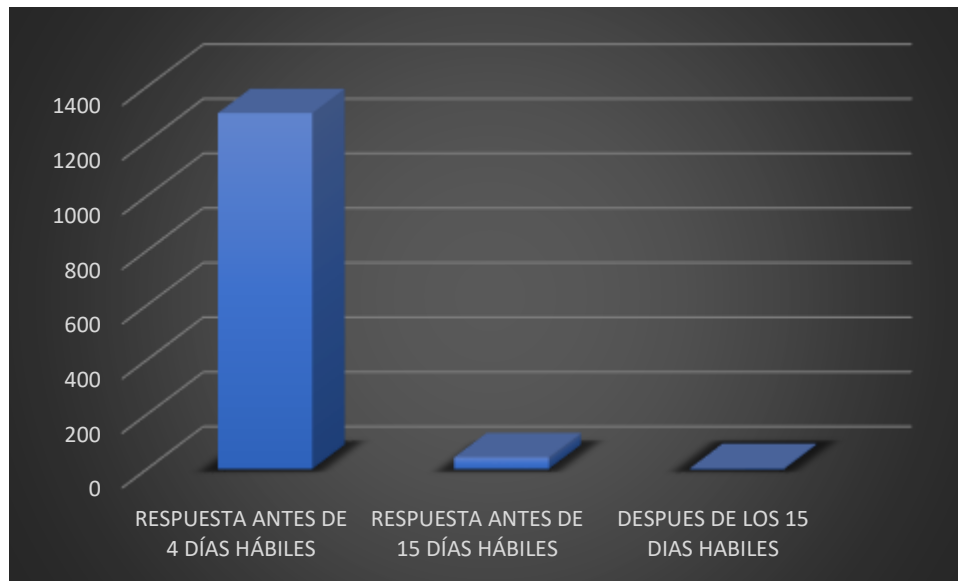
MES	RESPUESTA ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES	RESPUESTA ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES	DESPUES DE LOS 15 DIAS HABILES	TOTAL
Julio	377	19	1	397
Agoto	395	17	1	413
Septiembre	532	7	2	541



ANÁLISIS: De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que el tercer trimestre del año 2023 de los **1.351** oficios que ingresaron **1.347** se dieron respuesta en los tiempos estipulados y **4** se le dieron respuesta después de los 15 días ya que su estudio requería de tiempo.

RESUMEN GENERAL DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL 3° TRIMESTRE

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Respuesta antes de 4 días hábiles	1304
Respuesta antes de 15 días hábiles	43
Después de los 15 días hábiles	4
TOTAL	1351



Conforme a la anterior información podemos observar que el **97%** de las solicitudes radicadas en nuestra PQRSD han sido contestadas con total satisfacción **ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES** y **3%** fueron contestadas **ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES**

NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el tercer trimestre del 2023 no se reportó ninguna negación al acceso a la información a los usuarios, todos los archivos, libros y documentos de registros pueden ser consultados libre y gratuitamente por los usuarios conforme a lo estipulado por la Superintendencia de Industria y Comercio y en aplicación de lo dispuesto en el art 26 del Código de Comercio y los ART 22 y 23 de la resolución 2125 de 1994 a través de la página web y físicamente.

NUMERO SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En la vigencia 2023 correspondiente al tercer trimestre no se recibió ninguna solicitud de información pública.