

**GUÍA PARA EL USO DEL FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) DE LA SEDE ELECTRÓNICA DE LA
ENTIDAD.**

OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y APOYO EMPRESARIAL-OSCAE

FEBRERO DE 2026 VERSION 02



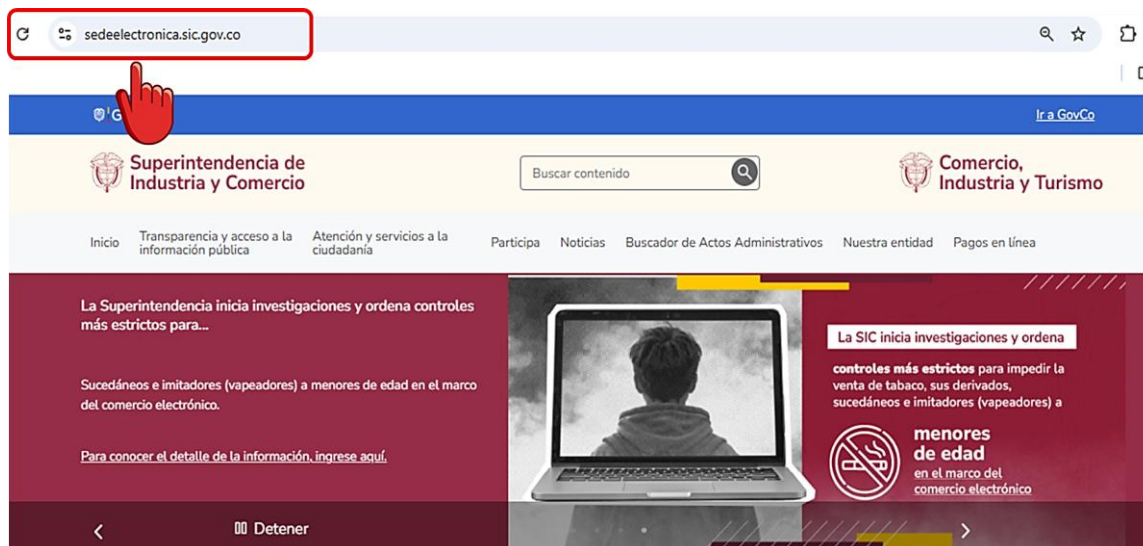
Contenido

1. Formulario de PQRSFD en la sede electrónica de la SIC.	3
1.1. Acceso a la sede Electrónica de la SIC.	3
1.2. Acceso directo al formulario de PQRSFD desde el inicio o home de la sede electrónica.	3
2. Instrucciones para el adecuado uso del formulario para radicar PQRSFD.	4
2.1. Paso 1. Registro de información del solicitante.	6
2.2. Paso 2. Seleccionar el tipo de solicitud/comunicación.	8
2.3. Realizar otras consultas o solicitudes.	11
3. Finalizar la radicación de la solicitud.	14

1. Formulario de PQRSFD en la sede electrónica de la SIC.

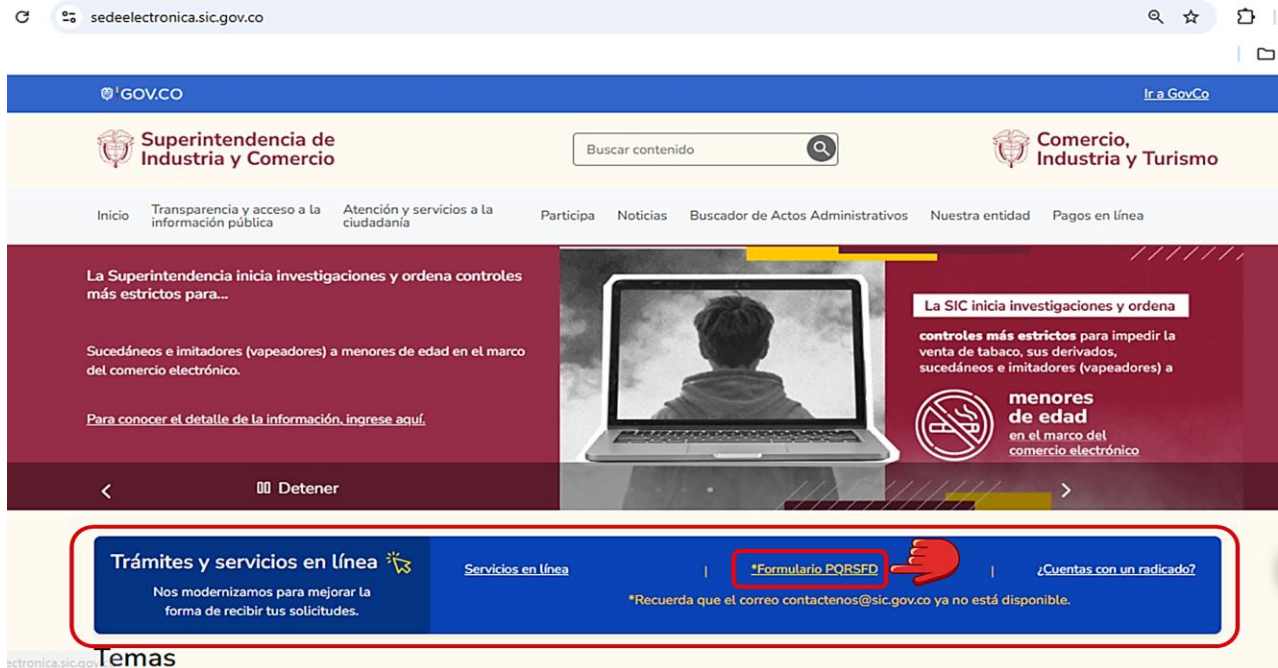
1.1. Acceso a la sede Electrónica de la SIC.

La ciudadanía puede acceder a la sede electrónica de la Entidad a través de su equipo de cómputo, dispositivo móvil o tablet registrando la dirección <https://sedeelectronica.sic.gov.co/>



1.2. Acceso directo al formulario de PQRSFD desde el inicio o home de la sede electrónica.

Se puede acceder al formulario ubicando en el home la sección “Trámites y servicios en línea” que se encuentra debajo de los anuncios y seleccionar la opción “Formulario PQRSDF”, el cual lo dirigirá a al enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/pgrsfd/>:



2. Instrucciones para el adecuado uso del formulario para radicar PQRSFD.

Se debe tener en cuenta que el formulario está diseñado exclusivamente para allegar a la Entidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con las funciones, trámites y servicios asignados a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

Al acceder al formulario podrá consultar las instrucciones para su adecuada utilización, estas se encuentran descritas en 3 pasos generales, asegúrese de leerlos todos detenidamente:



1. Acceder al formulario:

Para las PQRSF anónimas no requiere registrarte en nuestra plataforma de Servicios en Línea, en el caso que requieras proporcionarnos tus datos de contacto para radicar tu solicitud te recomendamos la creación de un usuario y contraseña para utilizar todos los servicios de nuestra Entidad.

Esto permitirá que para próximas oportunidades no debas registrar nuevamente tus datos personales cuando requieras realizar un nuevo trámite o solicitar una PQRSFD y podrás consultar en línea el estado de tu solicitud.



2. Diligenciar el formulario:

- Identifica y selecciona la categoría correcta si es una petición, queja, reclamo, solicitud, entre otras.
- Describe detalladamente el motivo de tu solicitud y adjunta los documentos que la soporten, si es necesario.
- Recuerda que al momento de radicar la solicitud aceptas nuestra Política de Tratamiento de Datos.

En el paso No. 3 encontrará la opción de consultar el estado del trámite y la guía explicativa sobre el uso del formulario:



3. Enviar y hacer seguimiento a su trámite:

- Revisa la información ingresada y asegúrate de que sea correcta.
- Haz clic en el botón "Enviar" para radicar la solicitud.
- Guarda el número de radicado que se genera para poder consultar el estado de tu solicitud en el futuro.
- Puedes consultar el estado de tu trámite a través de la Sede Electrónica o app de la entidad, utilizando el número de radicado y la clave asignada, si aplica.



Consulta aquí el
estado de tu trámite.



Consulte aquí la guía detallada
para el uso del formulario.

CONTINUAR

Luego de leer las instrucciones señaladas anteriormente se debe seleccionar el botón **"Continuar"** para realizar el registro de la PQRSFD:



3. Enviar y hacer seguimiento a su trámite:

- Revisa la información ingresada y asegúrate de que sea correcta.
- Haz clic en el botón "Enviar" para radicar la solicitud.
- Guarda el número de radicado que se genera para poder consultar el estado de tu solicitud en el futuro.
- Puedes consultar el estado de tu trámite a través de la Sede Electrónica o app de la entidad, utilizando el número de radicado y la clave asignada, si aplica.



Consulta aquí el
estado de tu trámite.

Consulte aquí la guía detallada
para el uso del formulario.

CONTINUAR



2.1. Paso 1. Registro de información del solicitante.

Las personas naturales como jurídicas pueden hacer uso del formulario, para lo cual deben decidir si realizaran su PQRSFD como anónima o no seleccionando las opciones que se muestran a continuación y continuar el registro con el botón **"Siguiente"**:

Superintendencia de
Industria y Comercio

Plataforma de Servicios en línea

Comercio,
Industria y Turismo

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS

1 PASO 1

2 PASO 2

1. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Si cuentas con usuario de Servicios en línea de la SIC, accede a través de este enlace [Ingresa Servicios en línea SIC](#)

Desea realizar el trámite como persona anónima?: * ☐ SI ☐ NO

Los datos solicitados en este formulario serán tratados para caracterizar a los usuarios de la Entidad y procurar una mejora continua en la atención.

[SIGUIENTE →](#)

En caso de que la(el) solicitante cuente con un usuario registrado en nuestra plataforma de Servicios en Línea podrá acceder a ella haciendo clic en el enlace **"Ingresa Servicios en línea SIC"**.

Si requiere hacer el registro proporcionando sus datos personales o de la personería jurídica, deberá registrar la totalidad de los campos obligatorios que solicita el formulario (para próximas solicitudes a través del formulario sus datos personales ya estarán almacenados en nuestra base de datos), así como la autorización o no del registro especial de datos personales sensibles, posterior a esto debe continuar el registro haciendo clic en el botón **“Siguiente”**:

1 PASO 1

2 PASO 2

1. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Si cuentas con usuario de Servicios en línea de la SIC, accede a través de este enlace: [Ingresa Servicios en línea SIC](#)

Desea realizar el trámite como persona anónima?: *

☐ SI ☒ NO

Tipo de documento:*	CEDULA DE CIUDADANIA	Número de documento:*	
Primer Nombre:*		Segundo Nombre:	
Primer Apellido:*		Segundo Apellido:	
Dirección de Correspondencia*			
Teléfono fijo:		Teléfono celular:*	
País:*	COLOMBIA		
Ciudad:*	BOGOTA D.C. - BOGOTÁ		
Correo Electrónico:*			

Información Poblacional

AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

Sus datos personales sensibles son de gran ayuda para diseñar políticas públicas enfocadas hacia la participación ciudadana, la interacción institucional y/o la toma de decisiones públicas con base en la identificación de necesidades. El Decreto 1499 de 2017 faculta a las entidades a utilizar los datos demográficos de los ciudadanos como un insumo valioso para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, así como la aplicación de un enfoque diferencial para reconocer las poblaciones con características particulares. No obstante, la información sensible que usted diligencie se recolectará solamente en formatos numéricos y estadísticos, de conformidad con el literal e del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, con el fin de cumplir con las siguientes finalidades:

1. Obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos.
2. Identificar los grupos de valor con los que interactúa la Superintendencia Industria y Comercio.
3. Agrupar o segmentar los ciudadanos de acuerdo con características similares

Como entidad pública y como responsable del tratamiento de sus datos personales, le informamos del carácter sensible de los datos solicitados, así como el carácter facultativo de la autorización para tratar los mismos. Por esta razón, le recordamos que en los campos en que se soliciten datos sensibles tiene la opción de seleccionar No Responde. Ante dudas, quejas o comentarios sobre el tratamiento de sus datos personales, recuerde que puede consultar nuestra política de participación ciudadana y caracterización de la población de la Entidad ([Política de participación ciudadana sic](#)) con el fin que conozca sobre el uso de los datos sensibles.

¿Autoriza el tratamiento de datos sensibles?: *

☐ SI ☐ NO

Los datos solicitados en este formulario serán tratados para caracterizar a los usuarios de la Entidad y procurar una mejora continua en la atención.

Se debe tener en cuenta que el correo electrónico registrado es el buzón a donde llegará la radicación de su petición o solicitud, se debe estar seguro de este registro, en caso de requerir su actualización se debe seguir las indicaciones de actualización indicadas en las ventanas emergentes, por ejemplo:



Advertencia

APRECIADO USUARIO

1. Con base en el tipo y número de documento, fue hallado los datos que aparecen en pantalla. Si no corresponden a sus nombres, apellidos o empresa, por favor allegar correo electrónico a servicioslinea@sic.gov.co con copia de tu documento de identificación para su respectiva actualización.
2. Si deseas presentar tu Petición por otro medio, puedes acceder a nuestros diferentes canales de atención en el siguiente enlace: [Canales de atención](#).

Nota: Los datos sensibles no se mostrarán, es por ello que se protegen con el texto **Ley 1581 de 2012** - Ley de Protección de Datos Personales.

ACEPTAR

2.2. Paso 2. Seleccionar el tipo de solicitud/comunicación.

Se debe identificar el tipo de solicitud o comunicación que requiere tramitar ante la entidad y tener en cuenta su respectiva definición la cual permite que la ciudadanía se oriente y pueda radicar de forma más acertada su solicitud.

A continuación, podrás identificar el tipo de solicitud o comunicación que requieres tramitar ante la Superintendencia de Industria y Comercio teniendo en cuenta su definición.

2.1 Petición de interés general y particular



2.2 Queja, reclamo, sugerencia y felicitación



2.3 Denuncias



2.4 Otras solicitudes



← ANTERIOR

Nota: Solo se podrá realizar un tipo de solicitud o comunicación por cada ingreso al formulario.

Cada tipo de solicitud cuenta con una definición y un ejemplo práctico para facilitar su entendimiento, así mismo con el tiempo de respuesta establecido en la normatividad legal vigente.

Se deben utilizar estos dos   botones para ampliar o reducir las opciones de selección del formulario.

Para seleccionar el tipo de solicitud se debe seleccionar el botón  que está ubicado al costado izquierdo. Por ejemplo:

21 Petición de interés general y particular

Petición de interés general y particular. Derecho a solicitar orientación o información sobre trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC. Por ejemplo: Un miembro de la ciudadanía requiere orientación acerca de cómo proceder, pues presenta inconvenientes con una garantía de un producto o solicita información para conocer el trámite para gestionar un registro de marca.

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.

Luego podrá redactar el asunto, la descripción de su solicitud, adjuntar los archivos que considere respalden la misma y registrar el correo electrónico para recibir las notificaciones de respuesta a su solicitud:

Asunto:*

Descripción:*

0 caracteres

Dirección de correo electrónico (Opcional)

Cargue de archivos (Opcional)

Máximo por archivo: 100 MB. Máximo total: 1 GB.

Tipos de archivos permitidos: jpg, jpeg, png, bmp, pdf, docx, xlsx, mp3, wav, wma, aac, mp4, wmv, avi, mov

 **Seleccionar archivo** Ningún archivo seleccionado

Subir archivo

Archivo cargado correctamente.

Archivos subidos

Total: 0.43 MB / 1024.00 MB Disponible: 1023.57 MB

#	Nombre	Tamaño	Eliminar
1	2_ARCHIVO_4_Certificado_Contraloria_167cb887d3ab.pdf	0.05 MB	
2	ARCHIVO_6_bcf5e15b9ae0.pdf	0.39 MB	

	Guía para el uso del formulario de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de la sede electrónica de la entidad.	Febrero de 2026- versión 02
---	--	--

Para las indicaciones citadas se debe tener en cuenta:

- **Indicación 1:** podrá adjuntar archivos que cumplan la tipología descrita y podrá cargar hasta 10 archivos de 100 Mb o la cantidad necesaria que cumpla con el límite de 1 Gb extensión.
- **Indicación 2:** deberá confirmar los archivos adjuntos a través del botón **“Subir archivo”**.
- **Indicación 3:** verificar si los archivos correctos estén enunciados en la tabla de **“Archivos subidos”**, así mismo podrá eliminar algún archivo que no desee adjuntar.

Para continuar con la radicación debe seleccionar la opción **“No soy un Robot”** y luego haciendo clic en el botón **“Enviar”**.

Al hacer clic en el botón enviar, se acepta la remisión de la PQRSFD a la Superintendencia de Industria y Comercio. Tus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. Consulte [aquí el estado de su trámite](#).

En caso de que la petición de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberás efectuar el respectivo trámite ante la [Procuraduría General de la Nación](#).



2.3. Realizar otras consultas o solicitudes.

El formulario permite realizar solicitudes diferentes a las opciones 2.1 a la 2.4 para lo cual se debe seleccionar la opción **“2.5 Otras solicitudes”** y luego seleccionar **“Otras consultas/solicitudes”**.

Posterior a la selección anterior debe seleccionar el tema y subtema de acuerdo con las opciones registradas en el formulario.

2.5 Otras solicitudes

☐ Consulta jurídica. Solicitud de orientación legal sobre normas, procedimientos o derechos en temas de competencia de la SIC. Por ejemplo: solicita que la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC le indique si existe algún derecho que me permita realizar un cambio del producto o solicitar la devolución del dinero?	Tiempo de respuesta: 30 días hábiles.
☐ Solicitud de información. Solicitar el acceso a información pública que repose en la como datos o documentos que reposen en la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC (excepto datos clasificados o reservados). Por ejemplo: solicitar el Plan de Acción Institucional de la SIC.	Tiempo de respuesta: Solicitud de Información: 10 días hábiles. Solicitud estadísticas: 10 días hábiles. Solicitud Órganos Legislativos: 5 días hábiles.
☒ Otras consultas/solicitudes. Relacionadas con solicitudes administrativas, de contratistas o proveedores, entre otras.	Tiempo de respuesta: Aplica de acuerdo al tipo de PQRSFD.

Seleccione el tema de la consulta/solicitud:*

Seleccione el subtema:*

Los siguientes son los temas que puede seleccionar a la fecha de actualización de la presente guía:

Seleccione el tema de la consulta/solicitud:*

Seleccione el subtema:*

Descripción:*

Notificaciones judiciales
 Requerimientos de otras entidades públicas
 Solicitudes ante la Dirección Financiera
 Solicitudes de funcionarios y exfuncionarios
 Soporte tecnológico y gestión de datos plataformas SIC

Debe seleccionar el subtema correspondiente de acuerdo con cada tema seleccionado.

Por ejemplo: una superintendencia o entidad gubernamental requiere remitirnos las peticiones que no son de su competencia pero si de la SIC, esa entidad podrá categorizar e individualizar adecuadamente

los trámites y cada traslado debe registrarse de manera individual (radicado por traslado), lo cual permitirá la generación de un número de radicado y poder consultar el estado de la solicitud tanto para la entidad remitente como para el(la) solicitante.

La entidad debe registrarse como persona jurídica en el formulario con la finalidad que al radicar su solicitud se les puede identificar y contar con la trazabilidad incluida la información del peticionario de origen.

Deberá seleccionar el tema “**Requerimientos de otras entidades públicas**” y el subtema “**Otras entidades**”:

☒ **Otras consultas/solicitudes.** Relacionadas con solicitudes administrativas, de contratistas o proveedores, entre otras. **Tiempo de respuesta:** Aplica de acuerdo al tipo de PQRSFD.

Seleccione el tema de la consulta/solicitud:* Requerimientos de otras entidades públicas

Seleccione el subtema:* Otras entidades

Luego podrá redactar la descripción de su solicitud, adjuntar los archivos que considere respalden la misma (ver ítem 2.3) y registrar el correo electrónico para recibir las notificaciones de respuesta a su solicitud.

Descripción:*

0 caracteres

Dirección de correo electrónico (Opcional)

Cargue de archivos (Opcional)

Máximo por archivo: **100 MB**. Máximo total: **1 GB**.
Tipos de archivos permitidos: **jpg, jpeg, png, bmp, pdf, docx, xlsx, mp3, wav, wma, aac, mp4, wmv, avi, mov**

Ningún archivo seleccionado

Archivo cargado correctamente.

Archivos subidos

Total: 0.43 MB / 1024.00 MB Disponible: 1023.57 MB

#	Nombre	Tamaño	Eliminar
1	2_ARCHIVO_4_Certificado_Contraloria_167cb887d3ab.pdf	0.05 MB	
2	ARCHIVO_6_bcf5e15b9ae0.pdf	0.39 MB	

En los casos que requiera adjuntar varios archivos podrá consolidarlos en uno solo e identificarlos con algún número de identificación.

Para cada radicado se podrá adjuntar hasta 10 archivos de capacidad de 100 megabyte (MB) o agrupar sus adjuntos en un solo archivo con capacidad de 1 gigabyte (GB).

Para continuar con la radicación debe seleccionar la opción **“No soy un Robot”** y luego haciendo clic en el botón **“Enviar”**.

Al hacer clic en el botón enviar, se acepta la remisión de la PQRSFD a la Superintendencia de Industria y Comercio. Tus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. Consulte [aquí el estado de su trámite](#).

En caso de que la petición de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberás efectuar el respectivo trámite ante la [Procuraduría General de la Nación](#).



The screenshot shows a web form interface. On the left, a red hand icon points to a checkbox labeled 'No soy un robot'. To the right of the checkbox is a reCAPTCHA logo and the text 'reCAPTCHA Privacidad - Condiciones'. Below the checkbox is a blue button labeled '← ANTERIOR'. To the right of this button is another blue button labeled 'ENVIAR', which is pointed to by a red hand icon. The entire form area is enclosed in a red rounded rectangle.

En caso de no encontrar la solicitud en las listas desplegables se debe realizar una solicitud o petición de interés general o particular sin asociar el trámite referenciado.

3. Finalizar la radicación de la solicitud.

La ciudadana(o) deben seleccionar **“No soy un robot”** y dar clic en **“Enviar”** para proceder a radicar su solicitud:

Estimado usuario: Recuerde que la información depositada en el presente formulario sirve para mejorar los procesos y el desarrollo de las actividades de la SIC.

Al hacer clic en el botón enviar, se acepta la remisión de la PQRSFD a la Superintendencia de Industria y Comercio. Tus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. Consulte [aquí el estado de su trámite](#).

En caso de que la petición de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberás efectuar el respectivo trámite ante la [Procuraduría General de la Nación](#).



✓ No soy un robot



← ANTERIOR



ENVIAR

El sistema genera un aviso para confirmar si se requiere adjuntar archivos:



Confirmación

¿Está seguro de continuar sin adjuntar archivos?

CANCELAR

ACEPTAR

El sistema despliega la ventana para la lectura y aceptación de los términos y condiciones del servicio y para la presentación de solicitudes en línea, para avanzar en la radicación se debe aceptar con el botón “**Si**”, en caso de no aceptarlo la solicitud “**No**” podrá ser radicada.

 **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO Y PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES EN LÍNEA A TRAVÉS DE FORMULARIOS WEB Y APLICATIVOS DESARROLLADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

I. Información General:
Los siguientes son los términos y condiciones que se aplicarán a la radicación de solicitudes que se realicen en línea a través de la web y aplicativos desarrollados por la entidad ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quien en adelante se denominará LA ENTIDAD, y, de otra parte, los usuarios que han aceptado los términos y condiciones descritos en el presente documento, se denominarán EL USUARIO. El presente documento fue redactado unilateralmente por la Superintendencia de Industria y Comercio como responsable de los activos y los canales digitales que pone a disposición de los ciudadanos para la radicación de solicitudes en línea. Sin embargo, lo manifestado en el presente documento se asemeja a un contrato de adhesión, por lo que, los efectos son vinculantes para ambas partes. Para adelantar, a través de Internet, las solicitudes en línea, es obligatoria la aceptación de los términos y condiciones de uso que se enumeran en el presente documento por parte de los usuarios. LA ENTIDAD puede realizar mejoras o cambios en los servicios en cualquier momento y sin previo aviso.

II. Descripción del Servicio:
La Superintendencia de Industria y Comercio permite a los usuarios presentar solicitudes en línea ante la entidad de manera virtual, ágil y segura. Se entiende por solicitudes en línea, todo trámite que comprenda quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición, y denuncias. Esta lista de trámites no es taxativa sino apenas enunciativa. Dependiendo del formulario web y/o el aplicativo al que EL USUARIO acceda se podrán escalar ante la entidad trámites relacionados con distintos

Luego de aceptar los términos y condiciones el sistema genera el número de radicado que se visualiza en su pantalla y el archivo en pdf de la radicación para que sea archivado en su equipo de cómputo o dispositivo móvil.

- **Archivo .pdf:** en el documento podrá visualizar el número de radicado asignado y el detalle de la PQRSF radicada.


Superintendencia de
Industria y Comercio



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 26-000001-00001-000	FECHA: 2026-01-15 15:45:38
DEP: 72 GLATENCIDADANO	EVE: 0 SIN EVENTO
TRAM: 397 DP: SOLICITUD DE INF	FOLIOS: 1
ACT: 329 CTORINFORMACION	

BOGOTÁ D.C
72

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS

Señor (a) (es):
ANONIMO

ASUNTO: Radicación: 26-000001-00001-000 

Trámite: 397
Evento: 0
Actuación: 329

El presente documento constituye constancia de radicación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por consiguiente No es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la SIC.

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA RADICACIÓN