**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DERECHOS DE PETICION,**

## *Espacio reservado para el adhesivo de radicación o número de caso*

**QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

1. **INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

¿Desea realizar el trámite como persona anónima? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Fecha: (\*): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombres y apellidos del Solicitante (\*): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tipo de identificación (\*): NIT \_\_\_\_\_Cédula\_\_\_\_\_ CE\_\_\_\_\_ Otro Cuál?\_\_\_\_\_\_ Número: (\*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dirección Correspondencia (\*):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Teléfono \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

País (\*):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Región / Dpto. (\*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ciudad(\*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico:(\*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **PETICION VERBAL**  **PETICION ESCRITA**

Es importante que diligencie correctamente los datos solicitados, para que su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación sea atendida de manera oportuna. Los campos marcados con asterisco (\*) son de carácter obligatorio.

1. **INFORMACIÓN POBLACIONAL**

Acorde a los artículos 5, 6 y 12 de la Ley 1581 de 2012, a continuación, le informamos que recolectaremos datos sensibles. Usted no está obligado a compartir estos datos, por lo tanto, si no quiere compartir datos sensibles, recuerde que puede escalar su PQRSF de forma anónima. Los datos sensibles son recolectados por nuestra entidad con fines netamente estadísticos, con el fin de elaborar planes de acción y procurar una mejora continua en la atención al ciudadano y las políticas de participación ciudadana.

##  ¿De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como:

FORMATO PQRSF

##

Indígena, Gitano(a) o Rrom

Raizal del archipiélago

Palenquero(a)

Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)

Ningún grupo étnico

 **¿Pertenece a cualquiera de las siguientes organizaciones?**

 Entidad Pública

 Universidad

Colegio

SENA u otra institución educativa

Gremio

 ONG

Fundación

Organización cívica, social y comunitaria

Colectivo o grupo comunitario

Organismo de control

Medio de comunicación

No pertenezco a ninguna organización

**¿Tiene alguna de estas situaciones de discapacidad?**

Auditiva

Cognitiva

Física o motora

Mental

Visual

Ninguna

**Atención Preferencia:**

 No

 Niño, Niña o Adolescente

 Mujer Gestante

 Adulto Mayor

Discapacitado (a)

Desplazado

Madre, padre, cabeza de familia

Victima conflicto armado



FORMATO PQRSF

1. **TIPO DE COMUNICACIÓN**

 Marque con una X el tipo de comunicación, teniendo en cuenta la definición

**Petición de Información**. Es la modalidad de derecho de petición a través de la cual toda persona puede solicitar y obtener acceso a la información que reposa en la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Queja**. Expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de un Funcionario o un agente del Contact center.

**Reclamo.** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

**Sugerencia.** Recomendación u observación relacionada con la prestación de los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

**Felicitación**. Reconocimiento por la satisfacción en la gestión o atención brindada tanto por la Entidad, como por un funcionario de la misma y/o agente del Contact Center.

**Consulta:** Toda persona podrá presentar peticiones mediante de las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Consulta Base de Datos:** Toda persona tiene derecho a consultar o conocer la información personal que reposa de ella en las bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Denuncias por Actos de Corrupción.** Relacionada con posibles actos de corrupción, presuntamente cometidos por servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el desempeño de sus funciones.

**Peticiones de Interés General y Particular.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

**Solicitud de Copias.** Toda persona tiene derecho a solicitar, acceder y obtener copia de los documentos que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre y cuando estos no sean de carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley.

**Solicitud de Listados.** Toda persona tiene derecho a solicitar y obtener listados específicos de información que reposa en la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Reclamo Base de Datos.** Se presenta cuando el titular de los datos personales o sus causahabientes consideran que la información contenida en la base de datos administrada por la Superintendencia de Industria y Comercio, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes consagrados en la ley 1581 de 2012.

**Peticiones de Información Estadística.** Toda persona tiene derecho a solicitar información estadística respecto de los procesos que adelanta esta Superintendencia.

1. **ASUNTO:**

FORMATO PQRSF

**DESCRIPCIÓN:**