

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 1 de 34

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS.....	5
5	GENERALIDADES.....	9
5.1	Clasificación de las peticiones.....	11
5.2	Requisitos mínimos para la presentación y trámite de las peticiones.....	12
5.3	Recepción y responsable de las peticiones.....	12
5.4	Gestión de las peticiones.....	14
5.5	Términos para resolver las peticiones.....	15
5.6	Protección de Datos Personales.....	18
5.7	Solicitudes de peticiones que requieren pago.....	19
5.8	Comunicación de respuesta.....	21
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	23
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	24
7.1	ETAPA 1. RECIBIR SOLICITUD.....	24
7.1.1	Recibir Peticiones escritas.....	24
7.1.2	Recibir Peticiones verbales.....	25
7.2	ETAPA 2. ADMITIR SOLICITUD.....	27
7.2.1	Revisar y Corregir en el Sistema de Trámites.....	27
7.2.2	Trasladar Petición.....	27
7.2.3	Requerir al Peticionario.....	28
7.2.4	Requerir a otra Dependencia.....	28
7.2.5	Solicitar Prorroga.....	29
7.3	ETAPA 3. DECIDIR SOLICITUD.....	29
7.3.1	Revisar y Proyectar Respuesta.....	29
7.4	ETAPA 4. DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD.....	30
7.4.1	Verificar y Firmar Respuesta.....	30
7.4.2	Enviar Respuesta al solicitante.....	30
7.4.3	Recibir y resolver recurso.....	31
7.4.4	Dar trámite a solicitud de insistencia.....	32
7.4.5	Dar trámite al correo devuelto.....	32
8	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	33
9	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	34
10	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	34

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Ceira Morales Quiceno Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Nombre: Ana María Uribe Navarro - Jazmín Rocío Soacha Pedraza Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-Jefe Oficina Jurídica	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2018-12-12

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 2 de 34

## 1 OBJETIVO

Suministrar los lineamientos generales para el trámite interno a seguir para la atención de los derechos de petición presentados en sus diferentes modalidades ante esta Entidad, desde su presentación (radicación) hasta su respuesta final, conforme a lo establecido en las disposiciones constitucionales y legales vigentes, y en cumplimiento de los principios del debido proceso, igualdad, transparencia, publicidad, eficacia, economía y celeridad, entre otros, que rigen el ordenamiento jurídico colombiano.

## 2 DESTINATARIOS

El presente documento está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio y deberá ser aplicado de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes.

## 3 GLOSARIO

**AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**CASO:** Número de asignación que proporciona el CRM (sigla en inglés Customer Relationship Management), a la peticiones (verbales o escritas) de los ciudadanos, en caso de no ser necesaria o posible la radicación de forma inmediata. Con este número el ciudadano o usuario podrá realizar seguimiento a su trámite o correspondiente actuación.

**CRM:** Sistema de Administración de Contactos, término que proviene de la sigla en inglés Customer Relationship Management, es un modelo de gestión de contactos registrados en un software.

**DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

**DATO PRIVADO:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular, de acuerdo con lo previsto en el literal h) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

**DATO SEMIPRIVADO:** *Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266. (Literal g) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).*

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 3 de 34

**DATO PÚBLICO:** *Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados*, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008. *Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas*. (Literal f) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

**DATOS SENSIBLES:** Son *( ) aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos*. (Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012)

**DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos *siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes*. (Sentencia C-748 de 2011).

**DESISTIMIENTO EXPRESO:** Cuando el solicitante por medio escrito o verbal da a conocer a la Superintendencia de Industria y Comercio su intención de no continuar con el trámite presentado ante la Entidad, lo cual conlleva al archivo de la actuación en los términos del artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

**DESISTIMIENTO TÁCITO:** Transcurrido un (1) mes desde el momento en que la Entidad haya requerido al peticionario para que complete o aclare su solicitud y el solicitante no haya dado respuesta al mismo ni haya solicitado prórroga para atender dicho requerimiento, y la respuesta de éste sea necesaria para que se pueda llevar a cabo la actuación, se dará por finalizada a través de un acto administrativo motivado que se debe notificar personalmente al peticionario, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. Respecto de dicho acto procede únicamente recurso de reposición.

**TITULAR DEL DATO:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. (Literal f) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012)

**HÁBEAS DATA:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008)

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 4 de 34

**NOTIFICACIÓN:** Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer a los administrados el contenido de las decisiones que ponen fin a una actuación administrativa, a efectos de que éstos hagan uso de los recursos que el ordenamiento jurídico ha consagrado a su favor.

**PETICIÓN:** Solicitud verbal o escrita presentada por cualquier persona de forma respetuosa ante una autoridad, con el fin de obtener una respuesta concreta frente a un trámite o asunto a cargo de la Entidad. A través de ella, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el requerimiento de información, consultar, examinar, y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias e interponer recursos.

**PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Solicitud cuyo objeto propende por obtener una consecuencia en torno a un grupo de personas indeterminadas.

**PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Solicitud cuyo objeto recae en un interés particular, usualmente con el propósito de constituir un derecho de la misma naturaleza, esto es, en favor de una o unas personas determinadas.

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Modalidad del derecho de petición a través de la cual toda persona puede solicitar y obtener acceso a la información que reposa en las entidades, así como a obtener copias de documentos allí existentes, salvo las excepciones contempladas en la ley.

**PETICIÓN DE CONSULTA:** Es la solicitud encaminada a conocer el criterio de la Entidad en relación con temas relacionados con sus competencias, cuya naturaleza no es vinculante.

**QUEJA DISCIPLINARIA:** Aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto a una actuación o conducta de un servidor público que puede generar consecuencias disciplinarias, según lo establecido en las disposiciones legales aplicables.

**RECLAMO:** Es aquella manifestación de inconformidad que tiene un usuario con respecto al incumplimiento sobre algún aspecto o trámite en la prestación del servicio público de la Entidad.

**FELICITACIÓN:** Es el reconocimiento que realiza una persona frente a una labor, trámite o servicio adelantado en la Entidad y que fue realizado por un servidor público o contratista.

**PRÓRROGA:** Cuando ante la imposibilidad de dar respuesta en el término de diez (10) días fijado por la ley para las peticiones de información, quince (15) días para los derechos de petición, se amplía el plazo hasta el doble del inicial, situación que se debe informar al peticionario con anterioridad vencimiento del término inicial, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14 del CPACA, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		Código: CS04-P01
			Versión: 7
			Página 5 de 34

## RECURSOS

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Medio para controvertir los actos administrativos, mediante el cual se solicita ante el mismo funcionario que profirió el acto que la decisión se aclare, modifique, adicione o revoque, según corresponda.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Medio para controvertir los actos administrativos, mediante el cual se solicita al inmediato superior jerárquico o funcional de quien tomó la decisión que la aclare, modifique, adicione o la revoque, según corresponda.

**RECURSO DE QUEJA:** Recurso facultativo que procede cuando se rechaza el recurso de apelación. Se debe interponer ante el inmediato jerárquico o funcional de quien tomó la decisión del recurso de apelación, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

## 4 REFERENCIAS

<i>Jerarquía de la norma</i>	<i>Número</i>	<i>Fecha</i>	<i>Título</i>	<i>Artículo</i>	<i>Aplicación Específica</i>
Constitución	1991	1991	Constitución Política	23 y 74	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades públicas. Acceso a documentos públicos
Ley	57	1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.	12 a 25	Acceso de los ciudadanos a los documentos públicos
Ley	1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Aplicación total	Acceso de los ciudadanos a los documentos públicos. Entra en vigencia en marzo de 2015.
Ley	594	2000	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales	28	Levantamiento de la reserva legal
Ley	734	2002	Código disciplinario único	34 numeral 4	Deber del servidor público respecto al manejo de información reservada

<i>Jerarquía de la norma</i>	<i>Número</i>	<i>Fecha</i>	<i>Título</i>	<i>Artículo</i>	<i>Aplicación Específica</i>
Ley	1266	2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones	16, 17 y 18	Se adicionan funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio para la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, en cuanto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la ley y la facultad para imponer sanciones a los sujetos vigilados.
Ley	1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	33 - 22 Sustituido por el 1, Ley 1755 de 2015	Modalidades de derechos de petición, términos para responder, contenido de los derechos de petición, desistimiento tácito, desistimiento expreso, peticiones irrespetuosas o reiterativas, atención prioritaria de peticiones.
Ley	1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	28 - 31	Alcance de los conceptos, peticiones entre autoridades y falta de atención de peticiones.
Ley	1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	13, 14, 15, 16,17,18,29, 31,33,41	Peticiones en interés general o particular, verbales y escritas, contenido, término.
Ley	1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	65-73	Comunicaciones y Notificaciones

<i>Jerarquía de la norma</i>	<i>Número</i>	<i>Fecha</i>	<i>Título</i>	<i>Artículo</i>	<i>Aplicación Específica</i>
Ley	1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	74-82	Recursos de vía gubernativa
Ley	1474	2011	Estatuto Anticorrupción	76	Cumplimiento Total
Ley	1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales		Aplicación total
Ley	962	2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	1-10 y 14 - 20	Objeto y principios rectores de los procedimientos. Trámites, información y publicidad. Ámbito de aplicación, Usos de medios electrónicos. Derecho de turno.
Ley	1755	2015	Reglamenta la tramitación interna de las peticiones	13 -33	Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones
Decreto Ley	19	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	1-14	Principios de los procedimientos y trámites administrativos.
Decreto	19	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios	Título I Cap I	Principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos

<i>Jerarquía de la norma</i>	<i>Número</i>	<i>Fecha</i>	<i>Título</i>	<i>Artículo</i>	<i>Aplicación Específica</i>
			existentes en la Administración Pública (Antitrámites)		
Decreto	2153	1992	Por la cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones	1	Naturaleza Superintendencia de Industria y Comercio
Decreto	4886	2011	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.	1 y 7	Funciones de la SIC
Decreto	4886	2011	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones	2 y 6	Funciones de la SIC, de la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial
Decreto	1377	2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012		Aplicación total
Decreto	1166	2016	Por el cual se reglamente el derecho de petición verbal	Aplicación total	Aplicación total

<i>Jerarquía de la norma</i>	<i>Número</i>	<i>Fecha</i>	<i>Título</i>	<i>Artículo</i>	<i>Aplicación Específica</i>
Decreto	103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones		
Directiva Presidencial	4	2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política Cero Papel en la Administración pública		Aplicación total
Circular	10	2001	Circular Única de la SIC	Título I, Capítulo 1, 2 y 3	Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio
Circular	11	2013	Programa Eficiencia Administrativa y Cero Papel		Aplicación total

## 5 GENERALIDADES

***La Superintendencia de Industria y Comercio se rige por los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política; de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad; así como los lineamientos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo vigente; y la Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.***

***Toda petición que interponga cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.***

***De conformidad con el artículo 12 del Decreto Nacional 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes pueden presentar directamente peticiones, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tienen prelación en el turno.***

***El tratamiento que debe darse a cada una de las peticiones realizadas por los ciudadanos, deberá estar cobijado por los lineamientos y principios consagrados en***

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 10 de 34

***la Constitución Política de Colombia, y leyes que regulan la materia, es decir, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo vigente; y la Ley 1712 de 2014; teniendo en cuenta que de conformidad con esta normatividad, toda la información se presume pública, por lo cual debe proporcionarse y facilitarse el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales que cumpla con los requisitos específicos establecidos.***

***Cuando la queja se presente por un acto de corrupción debidamente soportado contra un servidor público vinculado a la Superintendencia de Industria y Comercio, debe dirigirse al Grupo de Control Disciplinario Interno, de conformidad con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, después de haber sido radicada por parte del Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos Adscrito a la Dirección Administrativa.***

***De conformidad con el Artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, son derechos de las personas ante las autoridades:***

- ***Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.***
- ***Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.***
- ***Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.***
- ***Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.***
- ***Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.***
- ***Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.***
- ***Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.***
- ***Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al***

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 11 de 34

***momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.***

- ***Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.***

***De conformidad con el Artículo 6º de la Ley 1437 de 2011 Son deberes de las personas:***

- ***Acatar la Constitución y las leyes.***
- ***Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.***
- ***Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.***
- ***Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.***

## **5.1 Clasificación de las peticiones**

De acuerdo con la forma y medios utilizados para su presentación, las peticiones se clasifican en:

**1. Peticiones escritas:** Son las solicitudes que realizan las personas naturales o jurídicas por motivos de interés general o particular de forma escrita, a fin de obtener información o adelantar un trámite relacionado con las competencias de la Entidad.

**2. Peticiones verbales:** Son todas aquellas peticiones presentadas de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

**3. Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)), utilizando el formulario de presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, los presentados a través de los correos electrónicos institucionales o de los medios electrónicos o tecnológicos existentes para la transmisión de datos.

Así mismo, son peticiones virtuales aquellas presentadas a través de la sede electrónica dispuesta en la página web de la Entidad para la expedición de copias simples y auténticas, certificaciones de existencia y representación legal de las

Cámaras de Comercio, certificaciones de firmas de los secretarios de las Cámaras de Comercio y certificaciones de sanciones, demandas e investigaciones.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 12 de 34

## 5.2 Requisitos mínimos para la presentación y trámite de las peticiones

Toda petición para su recepción y trámite deberá contener:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso.

Tratándose de peticiones verbales, las constancias de recepción deberán contener adicionalmente, los siguientes datos:

7. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
8. Fecha y hora de recibido
9. La identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
10. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

## 5.3 RECEPCIÓN Y RESPONSABLE DE LAS PETICIONES

**Peticiones escritas:** Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por el Grupo Gestión Documental y Recursos Físicos o por el Grupo de Atención al Ciudadano, en los diferentes puntos de atención establecidos a nivel nacional.

**Peticiones verbales:** Las peticiones verbales serán recibidas a través de las operadoras que atienden la línea del PBX número 587 00 00, en la línea del Contact Center 5920400, la línea gratuita nacional 0800 910165, y presencialmente en los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional y las Unidades Móviles de la Red Nacional de Protección al Consumidor, las Casas del Consumidor y en los medios electrónicos y tecnológicos habilitados para la transferencia de voz.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 13 de 34

Las peticiones verbales que se presenten a través de estos canales serán ingresadas al CRM (Sistema de Administración de Contactos) por nuestros agentes profesionales, los cuales brindarán la información requerida por el ciudadano de ser posible. En caso contrario, el agente profesional diligenciará el formato CS04-F01 el cual deberá contener los requisitos mínimos exigidos en la ley y demás normas aplicables, e informará de inmediato al ciudadano el número de caso o radicado de su petición, para su posterior respuesta. Si el peticionario lo solicita se le entregará copia de la misma.

Para los casos en los cuales se dé respuesta verbal a la petición elevada por el usuario, el agente deberá dejar consignado de manera expresa en el formato CS04-F01 la respuesta suministrada al peticionario con los datos que demuestran su respectiva radicación, salvo aquellas peticiones de información donde simplemente se solicita una orientación acerca del lugar donde debe dirigirse para obtener la información solicitada.

**Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)) y demás aplicaciones móviles dispuestas para este fin como el chat, correos electrónicos institucionales y por la plataforma virtual.

Las peticiones que llegan a través de los servicios en línea se direccionan automáticamente al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos, dependencia encargada de su radicación y redirección al área competente.

Las peticiones que ingresen a los correos institucionales de los servidores públicos o contratistas deberán ser reenviadas al correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), para su radicación en el Sistema de Trámites, a fin de que se encuentren registradas, evitando de esta manera generar riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.

Las solicitudes recibidas por la plataforma virtual de expedición de copias simples y auténticas son direccionadas automáticamente al Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones. Las certificaciones de existencia y representación legal de las Cámaras de Comercio, las de firmas de los secretarios de las Cámaras de Comercio y las de sanciones, demandas e investigaciones son generadas directamente por los solicitantes.

**Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:** Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por esta Superintendencia, en su lengua o dialecto nativo

Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el agente profesional que las recepcione en medios tecnológicos o electrónicos dispuestos para tal fin, y la reportarán al personal designado por el Grupo de Atención al Ciudadano para proceder a su traducción y posterior respuesta.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 14 de 34

Las peticiones verbales relacionadas con el acceso a la información pública serán radicadas conforme lo prevé el presente numeral para las peticiones verbales, dejando constancia de su recepción. La respuesta se dará por escrito conforme a lo establecido por la ley.

**Constancia de recibo de peticiones escritas:** Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo y número de radicación respectivo.

**Peticiones presentadas por sujetos de especial protección:** La Superintendencia dará atención especial en las líneas de atención al ciudadano y atención preferencial en los puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional, a las personas que de conformidad con la ley se encuentren en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, entre otros, quienes deberán identificarse como tal al momento de presentar su solicitud.

**Derecho de Turno:** De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, se deberá respetar el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en el presente procedimiento y de conformidad con los mecanismos dispuestos por esta Superintendencia, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el párrafo anterior (peticiones presentadas por sujetos de especial protección) del presente procedimiento.

**Seguridad de la información:** Es aplicable la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio a los usuarios que presenten peticiones de forma verbal y escrita, la cual se encuentra publicada en la página Web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) en el link / Nuestra entidad / Políticas, /Planes, /Programas y proyectos institucionales/Políticas.

#### **5.4 Gestión de las peticiones**

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene la responsabilidad de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no sean exigidos por la legislación nacional, no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos institucionales. En ningún caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por el Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos en la sede principal de la Entidad, o por el Grupo de Atención al Ciudadano en los puntos de atención existentes a nivel nacional.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 15 de 34

Los derechos de petición verbales estarán centralizados en la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial en el grupo o grupos destinados para tal fin, quienes a su vez serán los encargados de presentar los informes correspondientes.

Las mencionadas dependencias tendrán a su cargo la recepción y redireccionamiento de las peticiones a las áreas misionales dentro del día hábil siguiente a su recepción.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley para dar continuación a su trámite, en el acto de recibo la SIC deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado de su recepción lo expedirá en forma sucinta.

Los derechos de petición deben ser revisados por la dependencia receptora y en el caso que el trámite no corresponda se debe corregir en el Sistema de Trámites; cuando no sea posible su corrección, se enviarán al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos para su correcta radicación. Con el formato *[GD01-F04 ACTUALIZACIÓN SISTEMA DE TRÁMITES]*.

Cada dependencia de la SIC será responsable por la gestión eficiente de las solicitudes asignadas para direccionar, archivar, ampliar e interrumpir términos y responder con calidad y oportunidad dentro del marco de sus competencias, funciones específicas y procedimientos, teniendo en cuenta lo establecido en las normas legales vigentes y en las directrices fijadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.5 Términos para resolver las peticiones

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, el término para resolver toda petición es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

Los términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones son los siguientes:

**a.** Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**b.** Las peticiones de información presentadas por los Congresistas en ejercicio de sus funciones, deberán ser resueltas en los siguientes términos:

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 16 de 34

En caso de *«Citación para información»*, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un término para resolver el cuestionario hasta cuarenta y ocho (48) horas antes de cumplirse la citación, según lo previsto en el artículo 243 de la Ley 5 de 1992.

En caso de *«Citación a Ministros, Superintendentes y Directores de Departamentos Administrativos»*, el cuestionario remitido por el Congreso de la República deberá ser resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio en un término de cinco (5) días calendario siguiente a su recepción, de acuerdo con lo señalado en el artículo 249 literal d) de la Ley 5 de 1992.

En caso de *«Solicitud de informes por los Congresistas»*, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un término para resolver tal solicitud en los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

En caso de *«Solicitud de documentos por los Congresistas»*, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá un término para remitir dichos documentos en los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, según lo previsto en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.

**c.** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo de la Entidad, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**d.** La información solicitada por otras autoridades, se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

**e.** Las peticiones presentadas de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, consideradas como irrespetuosas, oscuras o reiterativas, se devolverán al interesado para su corrección o aclaración dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos legales establecidos, la persona encargada deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y a su vez señalando el plazo razonable en el que se resolverá o se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las dependencias y los coordinadores de grupo de la SIC darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. También, cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada. Para tal fin se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 17 de 34

Si la petición la realiza un periodista, en ejercicio de su actividad profesional, se tramitará preferencialmente.

### **Desistimiento de las peticiones**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. De cualquier manera, la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

Las peticiones de información que hagan referencia al estado del trámite de un expediente deben ser radicadas en el Sistema de Información como nuevo trámite y ser atendidas siguiendo lo dispuesto en el presente procedimiento.

### **Peticiones de información similar o análoga**

Cuando se reciban en esta Superintendencia peticiones reiterativas que ya hayan resueltas, para atender tales requerimientos podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo se refieran a derechos imprescriptibles o a peticiones que en el pasado hubiesen sido negadas por no acreditar requisitos, siempre y cuando en la nueva petición se subsanen dichas falencias.

Cuando más de diez (10) personas soliciten peticiones análogas de información de interés general o de consulta, la SIC a través del área responsable de la materia a tratar podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, la cual se pondrá en la página web y se entregarán copias de la misma a quienes las soliciten.

### **Entidad sin competencia**

Si esta Entidad no es competente para resolver la petición, se le informará de inmediato tal situación al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario; en caso de no existir funcionario competente para atender su requerimiento, así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Cuando el asunto corresponda a otra dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se trasladará al área competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 18 de 34

En este evento, los términos para atender la petición se contarán a partir de la fecha en que se radicó la solicitud inicialmente en la Entidad.

## 5.6 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todas las peticiones relacionadas con información en materia de Hábeas Data, independiente del lugar de su recepción y radicación, deben ser asignadas al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Oficina de Servicios al Consumidor y Atención Empresarial, donde se valorará la misma y de ser necesario, se requerirá a más tardar a los tres días hábiles siguientes a cada uno de los administradores de bases de datos personales relacionadas en el inventario de la Entidad para que cotejen la información objeto de la petición y emitan un concepto sobre la pertinencia o no de la eliminación del dato solicitado en la base de datos que administran.

La respuesta a este requerimiento deberá ser remitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al Grupo de Atención al Ciudadano, para que este la consolide y emita respuesta definitiva al peticionario.

Nota: Teniendo en cuenta que el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano no cuenta con un inventario de bases de datos, ni con la tecnología para realizar esta tarea, la OTI prestará el soporte necesario para asumir esta labor, mientras se adecuan las herramientas necesarias para que el Grupo puede asumir lo aquí estipulado.

### Consulta

Las consultas relacionadas con el derecho de hábeas data serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. (art.16 de la ley 1266 de 2008).

### Reclamo

Los reclamos (corrección, actualización o supresión o que se advierta el presunto incumplimiento de la ley) serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso de que el reclamo presentado se encuentre incompleto, se debe requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que lo subsane. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 19 de 34

interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su reclamación.

Si el reclamo recibido no es competencia de esta Superintendencia, se dará traslado a la entidad competente en un término máximo de dos (2) días hábiles, informando de tal situación al interesado.

Una vez direccionado el reclamo por parte del Garante al Administrador de la base de datos personales, éste deberá en el término de dos días hábiles incluir en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea decidido.

## 5.7 SOLICITUDES DE PETICIONES QUE REQUIEREN PAGO

### - Petición de documentos

Toda persona tiene el derecho de solicitar información y obtener copias de los documentos que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo los que tengan el carácter de reservado según lo establecido en la Constitución Política o la Ley.

Es responsabilidad de la Secretaría General, a través del Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones, expedir o negar las copias de los documentos que reposan en la Entidad, y de la Oficina de Tecnología e Informática emitir los listados específicos con la información solicitada a la Superintendencia de Industria y Comercio. Los listados que requieren pago corresponden únicamente a las solicitudes en materia de propiedad industrial.

La solicitud de listados corresponde al derecho que tiene toda persona (natural o jurídica), a obtener información que reposa en las bases de datos de la SIC.

Si la solicitud corresponde a copias de expedientes reservados o de temas de protección de la competencia, protección de datos personales, cobro coactivo, control disciplinario o gestión humana, se requiere mediante memorando a la dependencia competente para que se pronuncie sobre la viabilidad o no de su expedición.

Cuando la solicitud de copias corresponda a documentos sujetos a reserva o que hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional, el servidor asignado del Grupo de Trabajo Notificaciones y Certificaciones dará respuesta al requerimiento mediante comunicación escrita negando la emisión de las mismas. El solicitante podrá insistir en su solicitud, caso en el cual el respectivo servidor del Grupo de Notificaciones y Certificaciones envía la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo para que decida en única instancia si se acepta o no la petición formulada.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 20 de 34

Cuando las copias solicitadas comprendan más de cinco (5) folios, darán lugar al pago previo a su expedición; para un número inferior o igual a cinco (5) folios, se debe verificar que la solicitud no sea realizada por la misma persona y en relación con el mismo expediente durante los últimos 30 días. Una vez verificados los requisitos anteriores, el funcionario expide las copias de forma gratuita.

Si resulta viable el suministro de la información requerida y supone el pago de las copias, el responsable de la respuesta enviará una comunicación al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud, en la cual se indicará el valor a pagar por las copias, según lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como por las directrices impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia. Esta comunicación suspenderá los términos previstos en la ley, que se reanudarán con la radicación del pago correspondiente.

El costo de las solicitudes de copias y de listados debe ser verificado por el servidor o contratista asignado para tales efectos, con base en las tarifas fijadas anualmente mediante resolución publicada en la página web de la Entidad en la ruta: Normativa / Resoluciones/ escogiendo el año correspondiente.

De esta información se remitirá al solicitante una cotización informando al usuario el valor a cancelar, el banco donde debe consignar, la forma de legalizar el recibo de pago y el término que tiene la Entidad para expedir los documentos una vez el usuario haya radicado el recibo de pago.

Las copias también pueden ser solicitadas a través de la plataforma virtual dispuesta por la Entidad, siguiendo el mismo procedimiento definido para la petición de documentos. El pago se realiza mediante transferencia electrónica o consignación en banco con recibo de código de barras, y la entrega de las copias se efectúa de manera digital. Las copias auténticas contarán con la respectiva firma digital. Las copias simples digitales serán gratuitas.

### **Petición de certificaciones**

Las certificaciones expedidas manualmente por el Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones requieren de pago y seguirán el mismo trámite que las solicitudes de copias. Las certificaciones requeridas a través de la plataforma virtual serán entregadas de forma inmediata, previo pago de la correspondiente tarifa establecida en la resolución anual de tarifas dispuesta en la página web, siguiendo la ruta: Normativa / Resoluciones/ escogiendo el año correspondiente. El pago se realiza mediante transferencia electrónica o consignación en banco con recibo de código de barras, y la entrega de la certificación se efectúa de forma automática.

Para la expedición de las certificaciones de firma de secretario estampadas en los certificados de existencia y representación legal, los peticionarios o usuarios realizarán el cargue del certificado entregado en la respectiva Cámara de Comercio en formato pdf, y el

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 21 de 34

documento validado será remitido por la SIC directamente al Ministerio de Relaciones Exteriores, para el trámite de apostilla.

Para el caso de las certificaciones en materia de Propiedad Industrial, se requerirá al peticionario para que adjunte a su solicitud el recibo de pago, cuya tarifa se puede encontrar en la resolución de tarifas expedida anualmente, la cual se puede consultar en la página web de esta Entidad; tales certificaciones serán expedidas por la Secretaria Ad-hoc de la Delegatura utilizando el Sistema Informático de Propiedad Industrial, siempre que se cuente con los requisitos exigidos para su expedición.

Del mismo modo, las solicitudes de certificaciones que sean presentadas por los usuarios en los Puntos de Atención Personalizada deberán ser radicadas por el funcionario competente asignándole un recibo de pago a cada solicitud. Es decir, deberá radicar por cada certificación una solicitud y un recibo de pago en el Sistema Informático de Propiedad Industrial -SIPi.

## 5.8 COMUNICACIÓN DE RESPUESTA

Las peticiones en las cuales el solicitante aporte una dirección de correo electrónico serán contestadas por este medio, a menos que el peticionario solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente. Las demás peticiones serán contestadas al solicitante por el mismo medio en que fueron presentadas, o en la dirección por él indicada para recibir correspondencia

Todos los documentos de salida deben ser analizados y revisados por el funcionario asignado, quien se asegurará de la calidad e idoneidad del contenido y datos de envío.

Para los formularios web se remitirá la respuesta indicando el nombre de quien lo elabora y lo revisa; en el caso de los documentos físicos adicionalmente se solicitará aprobación y firma del funcionario competente. Es responsabilidad del funcionario asegurarse que el documento haya sido digitalizado y que cuenta con planilla de correspondencia.

**Radicación.** Todos los documentos deben estar registrados en el Sistema de Trámites de acuerdo con lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02, siendo obligación de la dependencia encargada de atender la petición cumplir con las responsabilidades que al respecto se le encomiendan en el mismo Manual.

**Gestión Documental.** Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del presente procedimiento, se tendrá en cuenta lo establecido en el Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01. Las peticiones de información se deben organizar de manera consecutiva, de acuerdo con la fecha de respuesta, anexando los correspondientes antecedentes.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 22 de 34

**Asignación a funcionarios.** Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada según el procedimiento establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02, excepto la Delegatura de Propiedad Industrial que lo realizará a través del Sistema de Informático de Propiedad Industrial (SIPI).

COPIA CONTROLADA

	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>Código: CS04-P01</p>
		<p>Versión: 7</p>
		<p>Página 23 de 34</p>

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>RECIBIR SOLICITUD</b>	Derecho de petición	<p>En esta etapa se reciben los derechos de petición por cualquiera de los medios habilitados. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir solicitud</li> <li>- Radicar Peticiones</li> <li>- Distribuir peticiones</li> </ul>	Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos /Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	<p>- Petición de información radicada (normal)</p> <p>-Peticiones verbales Formato CS04-F01</p> <p>- Petición de información y certificaciones plataforma virtual</p> <p>Trámite: 317/319/362/103/369/419</p> <p>Evento: 0</p> <p>Actuación:411</p> <p>-Respuesta Verbal a la solicitud</p>
2	<b>ADMITIR SOLICITUD</b>	<p>Derecho de petición radicado</p> <p>Formato CS04-F01 radicado (para peticiones verbales)</p> <p>Peticiones realizadas por la plataforma virtual</p>	<p>En esta etapa se determina si la solicitud cumple con los requisitos establecidos para darle el trámite correspondiente.</p> <p>Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y Corregir en el Sistema</li> <li>- Trasladar Petición</li> <li>- Requerir al Peticionario</li> <li>- Requerir a otra Dependencia</li> <li>- Solicitar Prorroga</li> </ul>	Coordinador /Jefe dependencia receptora	<p>-Requerimiento</p> <p>-Memorando traslado(interno/externo) y respuesta a solicitante</p> <p>-Asignación a funcionario</p> <p>Trámite: 317/319/362/103/369/419</p> <p>Evento: 0</p> <p>Actuación: 430/470/471/440</p>
3	<b>DECIDIR SOLICITUD</b>	Derecho de petición asignado a funcionario responsable de la respuesta	<p>En esta etapa el funcionario asignado evalúa la documentación aportada por el solicitante y proyecta la respuesta para la firma del Jefe inmediato.</p> <p>Comprende las siguientes actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y Proyectar Respuesta</li> </ul>	Funcionario Asignado/Coordinador o Jefe del área responsable de firmar la respuesta	Documento para revisión del Jefe inmediato.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 24 de 34

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
4	<b>DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD</b>	Documento para revisión del Jefe inmediato.	<p>En esta etapa el Coordinador/Jefe revisa y firma la respuesta al solicitante la cual debe ser de fondo y oportuna.</p> <p>Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar y Firmar Respuesta</li> <li>- Enviar Respuesta al Solicitante</li> <li>- Recibir Recurso</li> <li>- Dar trámite a solicitud de insistencia</li> <li>- Dar Tramite al Correo Devuelto</li> </ul>	Jefe/Coordinador de área	<p>Respuesta firmada y enviada al solicitante</p> <p>Trámite: 317/319/362/103 /369/419</p> <p>Evento: 0 Actuación: 440</p>

## 7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1 ETAPA 1. RECIBIR SOLICITUD

En esta etapa se reciben las peticiones conforme a lo descrito en el numeral 5.3 de este procedimiento y se desarrollan las siguientes actividades:

#### 7.1.1 Recibir Peticiones escritas

Los funcionarios del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos asignados a radicación de entrada reciben la petición y evalúan nuestra competencia para atender la solicitud de acuerdo con las funciones de cada dependencia, verifican que la dirección y teléfono sean correctos.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 25 de 34

#### **7.1.1.1 Radicar Peticiones**

Los funcionarios del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, radican la solicitud y direccionan de acuerdo con la codificación establecida en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites **GD01-P02**. Las solicitudes de copias radicadas a través de la plataforma virtual son asignadas directamente al Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones.

Para los casos en los cuales se aportan anexos que se requieren para dar trámite a la petición y son aportados en medios magnéticos (libros, revistas, empastes entre otros) el funcionario debe diligenciar el formato Testigo Documental GD01-F09.

#### **7.1.1.2 Distribuir Peticiones**

Los funcionarios asignados del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos se encargan de encasillar los documentos en cada una de las valijas de correspondencia interna existentes para cada dependencia y serán distribuidas de acuerdo con los recorridos diarios que realicen en el turno correspondiente.

Nota 1. Las peticiones que ingresan a través de los servicios en línea son direccionadas automáticamente a la dependencia responsable y como soporte le quedará al usuario el número de radicado.

Nota 2. Las peticiones escritas radicadas en cualquiera de los puntos de atención establecidos en la Entidad deberán presentarse en original y una copia, la cual le será entregada al usuario con la constancia y la fecha y hora de recibido.

Nota 3. Las peticiones de certificaciones que ingresan a través de la plataforma virtual son cotizadas, pagadas y entregadas de manera automática por éste mismo medio.

#### **7.1.2 Recibir Peticiones verbales**

Las peticiones verbales podrán ser presentadas por los usuarios de manera presencial y no presencial y serán recepcionadas únicamente por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano en los diferentes puntos de atención presencial, por vía telefónica, video llamada y chat.

##### **7.1.2.1 Recibir Peticiones verbales en sede principal y los demás puntos de atención de la Entidad establecidos en todo el país**

Los funcionarios designados del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano de cada punto nacional y/o a nivel regional recepcionan las peticiones verbales, debiendo ingresarlas al CRM (Sistema de Administración de Contactos- formato (CS04-F01) y, si de acuerdo con el contenido de la petición es posible, brindarán a información requerida por el ciudadano.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 26 de 34

En caso contrario, se leerá el contenido de la petición al usuario para que éste verifique que lo leído corresponde a su petición.

Agotado este paso le informan al ciudadano el número de caso o radicado de su petición, indicándole que se dejará constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, que la misma contiene la identificación del funcionario responsable de la recepción y el número de radicación, para su posterior trazabilidad.

Una vez realizada la recepción del derecho de petición al cual se le dará posterior respuesta, los Coordinadores de los Grupos de Atención al Ciudadano y Notificaciones designarán a un funcionario del área para que verifique si es competencia del grupo; en caso contrario, dará traslado a la dependencia competente.

Cuando la respuesta consista en una simple orientación acerca del lugar al que deba dirigirse para obtener la información (artículo 2.2.3.12.4 Decreto 1166 de 2015), se deberá advertir que no es necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información debido a que no amerita complejidad alguna.

#### **7.1.2.2 Recibir Petición verbal a través del contact center, chat y video llamada**

Para las peticiones verbales realizadas a través del contact center, chat y video llamada se procederá de la misma manera que en sede principal hasta la radicación y posteriormente se deben enviar al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano quien procederá con el trámite establecido en la Etapa 2 de este procedimiento.

#### **7.1.2.3 Recibir Peticiones relacionadas con trámites y servicios que deban ser presentadas por escrito (artículo 2.2.3.12.5 Decreto 1166 de 2015)**

Para las peticiones relacionadas con los trámites y servicios se procederá conforme a lo establecido en los procedimientos que se encuentran publicados en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) /nuestra entidad/información institucional/sistema integral de gestión institucional.

#### **7.1.2.4 Recibir Peticiones relacionadas con la Delegatura de Propiedad Industrial**

Las peticiones en materia de propiedad industrial llegan al Sistema de Informático de Propiedad Industrial- (SIPI) directamente a la Bandeja de entrada [SIC]. Los funcionarios asignados revisan la información y asignan el caso al funcionario responsable de proyectar la respuesta.

El responsable de proyectar la respuesta realiza las siguientes actividades:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 27 de 34

- Revisa que la solicitud sea competencia del grupo de trabajo al cual está asignada y, en caso que no corresponda, da trámite interno asignándolo al funcionario encargado, previo visto bueno de su coordinador o de los Directores de Nuevas Creaciones o Signos Distintivos, según corresponda. .

Las asignaciones, cambios, correcciones y modificaciones sólo pueden ser realizados por los funcionarios que fueron autorizados como administradores del sistema (SIPI), previo visto bueno de su superior inmediato.

## **7.2 ETAPA 2. ADMITIR SOLICITUD**

En esta etapa se determina si la solicitud cumple con los requisitos establecidos para darle el trámite correspondiente.

### **7.2.1 Revisar y Corregir en el Sistema de Tramites**

En esta etapa la Secretaría General o el funcionario designado en la dependencia competente para atender el derecho de petición, verificará que los documentos relacionados en la solicitud se encuentren en su totalidad y que la radicación corresponda con la codificación establecida. Cuando no corresponda debido a que los documentos no se digitalizaron o las imágenes no coinciden, debe informarlo al funcionario designado del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos quien en el transcurso del día debe corregir dicho error que impide la gestión del trámite a seguir. Así mismo:

- Si el código de radicación está errado, la secretaria de la dependencia o el funcionario designado lo corregirán en el Sistema de Trámites y, en caso de encontrar inconsistencias que no puedan ser corregidas, se deberá enviar al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, mediante el formato GD01-F04 "ACTUALIZACIÓN SISTEMA DE TRÁMITES", para su respectiva corrección el mismo día.
- Si los documentos están completos y el código de radicación está correcto, la secretaria de la dependencia o el funcionario designado, previa instrucción del superior inmediato, asignará a través del Sistema de Trámites al funcionario para que atienda y proyecte la respuesta a la solicitud.

### **7.2.2 Trasladar Petición**

El funcionario asignado para proyectar la respuesta deberá verificar que la petición sea competencia de la Entidad: en caso de no serlo, elaborará un oficio de traslado a la Entidad competente remitiendo copia del mismo al solicitante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

En caso de que la petición sea competencia de otra dependencia, el funcionario asignado la trasladará al área competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 28 de 34

radicación, dejando evidencia en el Sistema de Trámites de tal hecho. En los eventos en los que proceda la aplicación prioritaria del derecho de petición de acuerdo con lo ordenado en el artículo 20 del CPACA, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se traslada el mismo día de su recepción.

### 7.2.3 Requerir al Peticionario

Si la información o los documentos relacionados no son suficientes para emitir una respuesta o si los soportes son insuficientes, el funcionario designado elabora por una única vez un requerimiento de información al peticionario, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo para atenderlo. El requerimiento de información interrumpe los términos previstos en la ley para responder al peticionario.

El peticionario puede responder el requerimiento con:

- La información solicitada, para lo cual el funcionario designado continuará con el trámite respectivo.
- Solicitud de prórroga para remitir la información requerida, para lo cual el funcionario designado, emitirá la respuesta a la solicitud:

Si la respuesta es conceder la prórroga, se comunica tal decisión y se interrumpirán los términos previstos (la cual será por máximo hasta por 1 mes más)

Si la respuesta es no conceder la prórroga, se le comunica dicha decisión y se dará espera a que el solicitante emita respuesta respecto del requerimiento efectuado por la Entidad.

Si transcurrido un (1) mes el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento, se dará por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el funcionario designado emite acto a través del cual se procede a su archivo, decisión contra la cual procede el recurso de reposición ante quien profirió el acto, y que en todo caso podrá elevar nuevamente la solicitud de información con el lleno de los requisitos legales previstos en el CPACA.

### 7.2.4 Requerir a otra Dependencia

El funcionario designado revisa los documentos aportados y decide si requiere información de otra dependencia para proyectar la respuesta:

De ser así, elaborará el requerimiento interno a la dependencia correspondiente, indicándole que debe ser contestado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.

La dependencia requerida, a través del funcionario encargado, puede contestar con lo siguiente:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 29 de 34

- Respuesta de fondo al requerimiento, caso en el cual el funcionario designado continuará con el trámite.

- Solicitud de prórroga del término inicialmente concedido, para lo cual el funcionario designado para atender el requerimiento debe enviar respuesta a la solicitud de prórroga indicando los motivos que hacen necesaria la prórroga del plazo.

Si no requiere información de otra dependencia, continuará con el trámite correspondiente.

### **7.2.5 Solicitar Prorroga**

Para las peticiones en las cuales se prevea que no es posible dar respuesta dentro del plazo legal establecido, el funcionario designado debe emitir una comunicación al solicitante previa al vencimiento del término, en el que informará los motivos de la prórroga, así como la fecha en que se dará respuesta, lo cual debe ser registrado en el Sistema de Trámites.

## **7.3 ETAPA 3. DECIDIR SOLICITUD**

En esta etapa se evalúa la documentación y la petición del solicitante con respecto al trámite que desea realizar y se proyecta la respuesta de fondo, teniendo en cuenta los términos establecidos en la Ley y citados en el numeral 5.5 de este procedimiento.

### **7.3.1 Revisar y Proyectar Respuesta**

Una vez el funcionario asignado en la dependencia receptora identifica que la solicitud es de su competencia, procede de la siguiente manera:

1. Evaluar la información solicitada.

2. Si cumple con los requisitos del derecho de petición y/o fueron atendidos los requerimientos de la Entidad y/o realizó el pago correspondiente, el funcionario responsable procede a emitir la respuesta de fondo al ciudadano y para ello:

- Consulta la información solicitada a través de los diferentes medios (sistema de trámites, expedientes, Sistema de Propiedad Industrial- (SIPI) y conceptos entre otros)

- Recopila la información necesaria

- Gestiona la digitalización o reproducción documental

- Proyecta la respuesta para la firma del jefe inmediato, teniendo en cuenta los datos del solicitante y la coherencia de la respuesta con la solicitud.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 30 de 34

Una vez revisada y firmada la comunicación de respuesta por el funcionario competente, la secretaria de la dependencia o el funcionario designado procederá a su radicación a través del Sistema de Trámites y la enviará al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos para su distribución a través de la plataforma virtual o por formulario web (correo electrónico) si el peticionario dispuso un correo electrónico para notificársele la respuesta, o a través de correo certificado.

#### **7.4 ETAPA 4. DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD**

En esta etapa el Jefe inmediato revisa y firma la respuesta al solicitante la cual debe ser de fondo y oportuna.

##### **7.4.1 Verificar y Firmar Respuesta**

El Jefe inmediato verifica que la información sea coherente con lo solicitado y que la respuesta sea emitida en los términos establecidos en la ley y citados en el numeral 5.5 de este procedimiento. Si está de acuerdo con la respuesta, devuelve al funcionario para que radique y posteriormente firme. En caso contrario, realiza observaciones y lo devuelve para su corrección.

Una vez corregido y radicado el documento es entregado al jefe inmediato para firma.

##### **7.4.2 Enviar Respuesta al solicitante**

La respuesta firmada es enviada al solicitante conforme lo descrito en el numeral 5.6 de este procedimiento.

Si la respuesta es devuelta se procederá a revisar la dirección de domicilio para enviarla nuevamente.

Nota: Las respuestas a las solicitudes de información de Propiedad Industrial se realizan mediante texto físico (Word) las cuales son revisadas por el superior inmediato dando su aval con la firma, y son digitalizadas mediante archivo .pdf que luego se subirá a la bandeja del usuario que tiene la solicitud asignada y desde esta bandeja se le enviará la respuesta al peticionario. Para este caso el funcionario encargado debe digitalizar la respuesta que se halla en texto WORD, enviándola a su correo institucional y desde allí descargarla a una carpeta de donde posteriormente la subirá a su bandeja de entrada del SIPI para así proceder al envío de la información.

Para las certificaciones y certificaciones de ejecutorias, llegan a la bandeja del funcionario asignado, quien verifica que se haya realizado el pago y se revisa el sistema según el requerimiento del peticionario y se procede a la respuesta.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 31 de 34

Se proyecta la respuesta se envía para el aval del superior inmediato quien a través del sistema procederá al envío de la respuesta al solicitante. Si el superior inmediato no está de acuerdo con la respuesta procede a devolverla al funcionario asignado quien la revisara para hacer las correcciones solicitadas y nuevamente enviará al superior inmediato para su envío al petionario.

Para las copias se reciben las peticiones de información se verifica el valor a pagar por parte del petionario y una vez éste realice el pago se procede a la entrega física de las mismas o por medio magnético según la solicitud.

Para el Consejo de Estado se envía requerimiento al solicitante por medio del sistema de trámites informándole el valor a cancelar y el tiempo en que se debe realizar esta gestión (1 mes calendario y en caso de no contestar se archiva la solicitud) y una copia de éste requerimiento se le envía al Consejo de Estado informándole que se requirió al tercero para que realice el pago, y una vez realizado (el pago) se envía lo solicitado por el Consejo de Estado.

#### **7.4.3 Recibir y resolver recurso**

En esta etapa se resolverá el recurso de reposición formulado ante la Superintendencia de Industria y Comercio con ocasión del archivo de una petición de información por no haber atendido oportunamente el petionario un requerimiento efectuado por la Superintendencia.

El recurso de reposición se debe presentar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de la notificación de la decisión.

##### **7.4.3.1 Resolver recurso de reposición**

El funcionario designado del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente.

El funcionario designado revisa el recurso, verifica y determina:

a. Si el recurso cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Funcionario evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución con fundamento en la normativa, jurisprudencia y doctrina aplicable, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

Entrega el proyecto de resolución al Funcionario Competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo aprobará el proyecto de resolución.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 32 de 34

- Si no está de acuerdo lo devolverá para los ajustes del caso.
- b. Si el recurso no cumple con los requisitos legales es rechazado a través de una resolución.

Una vez aprobado el proyecto se entrega a la secretaria de la dependencia o al funcionario designado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo Notificaciones y Certificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el Procedimiento de Notificaciones **GJ06-P01**.

#### **7.4.4 Dar trámite a solicitud de insistencia**

En esta etapa se da trámite a la solicitud de insistencia presentada por el peticionario cuando las copias han sido rechazadas por motivo de reserva.

Si éste insiste en su requerimiento de información o de documentos, debe presentar la solicitud de insistencia ante la SIC, en donde el funcionario asignado para la atención de dicha petición trasladará la solicitud al Tribunal Administrativo con jurisdicción en donde se encuentren los documentos requeridos, para que este último se pronuncie dentro de los diez (10) días siguientes y comunique a las partes de la providencia.

Una vez el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos radique la respuesta del Tribunal, la envía a la dependencia que negó o rechazó la solicitud de documentos:

- Si la providencia declara la revocatoria de la decisión, el Funcionario Asignado sigue lo dispuesto en la etapa 3 del presente procedimiento.
- Si la providencia confirma la decisión (no emitir las copias), el Funcionario Asignado archiva la solicitud.

#### **7.4.5 Dar trámite al correo devuelto**

En esta etapa se garantiza que el peticionario efectivamente reciba la respuesta a la solicitud de información

Cuando la respuesta a una petición fue remitida por correo ordinario (en medio físico o por correspondencia) y la dependencia es informada por parte del funcionario designado del Grupo de Trabajo Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos que la misma fue devuelta, el Funcionario Designado debe seguir el siguiente trámite.

- Verificar que la dirección a la cual fue remitida corresponda exactamente a la dirección suministrada por el peticionario; en caso de que exista alguna diferencia entre

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 33 de 34

estas se deberá enviar a la dirección correcta y/o a una nueva dirección en los casos en que el peticionario indique otra dirección.

- Si una vez verificada la dirección se encuentra que corresponde exactamente a la que fue informada por el peticionario se debe tratar de obtener una nueva dirección o correo electrónico, ya sea en el texto de la petición o comunicándose con el peticionario, en caso de que haya suministrado un número telefónico o celular y se procederá a enviar nuevamente a los tres días siguientes al recibo del reporte enviado por el Grupo de Trabajo Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos.
- Si surtidos los pasos anteriores no ha sido posible el envío de la respuesta al peticionario el Funcionario Designado debe coordinar con OSCAE la publicación en la página web de la Entidad y en las instalaciones de la Entidad en un lugar de acceso al público, por el término de cinco (5) días -hábiles- una citación para que el usuario acuda a las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y conozca la respuesta dada a su petición.
- En caso de que el peticionario acuda a la Entidad, el Grupo de Atención al Ciudadano hará entrega de una copia de la respuesta.
- Si el peticionario no acudió a las instalaciones de la Entidad, el funcionario designado de la dependencia competente elaborará un listado (adjuntando copia de la respuesta y el aviso) de las solicitudes que no fueron entregadas y/o reclamadas por los usuarios cada 8 días y coordinará con OSCAE a efectos de que sea publicado en la página web de la Entidad, así como en la sede de la SIC el primer día hábil de cada semana.

Finalmente, el Funcionario Designado archivará copia de las publicaciones a las que se ha hecho mención y las archivará a efectos de dar por terminado el trámite, siguiendo los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación y en las disposiciones vigentes para tal efecto.

## **8 REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, realiza seguimiento constante a las PQRSF que ingresan a la Entidad, con el fin de garantizar la oportuna atención a los ciudadanos y mejorar el servicio por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Trabajo 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 7
		Página 34 de 34

En concordancia con lo anterior, y de acuerdo con los requisitos de la 1712 de 2014, se publica trimestralmente, un informe de Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones, en la página web de la SIC [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) o siguiente el link <http://www.sic.gov.co/quejas-atencion-al-ciudadano>.

## 9 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS04-F01 Formulario de presentación derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

CS04-F03 Solicitud de certificación

**CS04-F04 Solicitud de copias**

**GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.**

**GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites**

## 10 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualiza el procedimiento conforme a las siguientes normas:

Ley 1437 de 2011 CPACA-.

Ley 1712 de 2014

Ley 1755 de 2015

Decreto 103 de 2015

Decreto 1166 de 2016

Se incluye el punto 8, respecto al seguimiento a las PQRSF.

---

Fin documento