	<b>PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION</b>	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 1 de 18


## CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	GLOSARIO .....	2
4.	REFERENCIAS .....	3
5.	GENERALIDADES .....	4
5.1.	Presentación de la petición.....	5
5.1.1.	Peticiones que requieren pago.....	6
	Peticion de documentos:.....	6
5.2	Comunicación de respuesta .....	7
6.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES .....	8
6.1.	Admisión .....	8
6.2	Decisión .....	10
6.3	Recurso .....	11
6.3.1	Recurso de reposición .....	12
6.3.1	Insistencia.....	12
6.4	Correo devuelto .....	13
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	13
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	18

COPIA CONTROLADA

<p>Elaborado por: Nombre: William Antonio Burgos Durango Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica Fecha: 2014-10-24</p> <p>Firma: (Original firmado)</p>	<p>Revisado y Aprobado por: Nombre: Ana María Uribe Navarro-William Antonio Burgos Durango Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Fecha: 2014-11-05 Firma: (Original firmado)</p>	<p>Aprobación Metodológica por: Nombre: Juan Pablo Herrera Saavedra Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2014-11-11</p> <p>Firma: (Original firmado)</p>
--	---	---

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.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 2 de 18

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos que se deben seguir para atender las peticiones de información en interés general o particular que sean formuladas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2. ALCANCE

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio que reciben, atienden y dan respuesta directa o indirectamente a las peticiones de información.

## 3. GLOSARIO

**DESISTIMIENTO:** Cuando el solicitante por medio escrito o verbal da a conocer a la Superintendencia su intención de no seguir con el trámite, lo cual da lugar al archivo de la actuación en los términos del artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.


**DESISTIMIENTO TÁCITO:** Cuando después de un (1) mes, el solicitante no se ha pronunciado en dar respuesta a un requerimiento hecho por la entidad, ni ha solicitado prórroga del plazo, y la respuesta de éste es 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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-, y contra dicho acto procede el recurso de reposición.

**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 ejerzan hagan uso de los recursos que el ordenamiento jurídico ha consagrado a su favor.

**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.


**PRÓRROGA:** Cuando, ante la imposibilidad de dar respuesta en el término de diez (10) días fijado por la ley para las peticiones de información y quince (15) días para los derechos de petición, se amplía el plazo hasta el doble del inicial, lo cual se debe informar al peticionario antes del vencimiento del término inicial, de acuerdo con el párrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Es la vía procesal a través de la cual se solicita directamente al funcionario que adoptó una decisión que modifique, aclare o revoque la mencionada decisión.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 3 de 18

#### 4. REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución	1991	Constitución Política	Arts. 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.	Arts. 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.	Totalidad de la norma	Acceso de los ciudadanos a los documentos públicos. Entra en vigencia en marzo de 2015.
Ley	1437/2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Arts. -3-	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	Art. 65-73	Comunicaciones y Notificaciones
Ley	1437/2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Art. 74-82	Recursos de vía gubernativa
Decreto -Ley	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.	Arts. 1 y 7	Funciones de la SIC
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	Arts. 1-10 y Arts. 14 - 20	Objeto y principios rectores de los procedimientos. Trámites, información y publicidad. Ámbito de aplicación, Usos de medios electrónicos. Derecho

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 4 de 18

		prestan servicios públicos.		de turno.
Circular	10/2001	Circular Única de la SIC	Título I, Capítulos 1 y 2	Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio
Directiva Presidencial	04 de 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la política Cero Papel en la Administración pública		Aplicación total
Circular	11 de 2013	Programa Eficiencia Administrativa y Cero Papel		Aplicación total

## 5. GENERALIDADES


Son peticiones de información las solicitudes de los ciudadanos encaminadas a tener acceso a la información sobre las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, estructura y organigrama, la planeación institucional y sus resultados, el estado de los trámites surtidos ante la entidad, la relación de los servicios que ésta presta y la manera de acceder a ellos, así como las publicaciones relacionadas con la Superintendencia. Esta información puede ser consultada a través de la página WEB de la entidad [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co); de igual manera los expedientes no reservados que se encuentren en la Superintendencia pueden ser consultados por los usuarios a través del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, diligenciando el formato Solicitud préstamo de documentos GD01-F03.

Toda petición dirigida a la Superintendencia de Industria y Comercio deberá contener lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011.

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

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, lo cual debe corresponder a su competencia, función específica y procedimientos que cumple y

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 5 de 18

Teniendo en cuenta lo establecido en las normas legales vigentes y en las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos para resolver las peticiones son:

1. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación las peticiones de interés particular o general y serán las relacionadas con:

- Derechos de petición
- Solicitud de Certificaciones
- Peticiones de información en general

2. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación las peticiones relacionadas con:

- Solicitud de copias de documentos
- Solicitud de Listados
- Peticiones de información formuladas por entidades públicas

3. Las peticiones que sean presentadas por los Senadores y Representantes a la Cámara del Congreso de la República, serán atendidas conforme a lo dispuesto en la ley 5 de 1992.

4. Así mismo, las Dependencias tendrán en consideración lo dispuesto en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo a efectos de dar trámite prioritario a las peticiones que encuadren en los supuestos de hecho de dicha norma. El tiempo de respuesta de estas peticiones debe ser inferior al tiempo establecido para las peticiones normales y si el solicitante lo requiere entregadas a la mano por el Grupo de Atención al Ciudadano.


Las peticiones podrán ser desistidas por el solicitante en cualquier estado del trámite a través de una comunicación, la cual se recibe, se revisa y se comunica al usuario el archivo de la petición. Si el desistimiento es a una petición de carácter general, éste no será archivado, sino hasta el instante que la entidad haya agotado el trámite correspondiente.

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

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. Lo anterior, según lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011.

#### 5.1. Presentación de la petición

Las peticiones se pueden presentar en forma verbal (presencial, telefónica), escrita, a la dirección electrónica [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), a través de la página WEB de la entidad. En caso de ser una solicitud verbal, un Funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano debe elaborar por escrito una constancia de la solicitud para que el usuario la radique en el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 6 de 18

Las peticiones solicitadas a través del correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) deben ser revisadas por el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos físicos, radicadas en el Sistema de Trámites y enviadas a la dependencia correspondiente, así mismo, las peticiones solicitadas a través de la página WEB, deben ser revisadas por la dependencia receptora y en el caso que el trámite no corresponda se debe corregir en el sistema de información y 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”.

Es importante tener en cuenta, que las peticiones recibidas en las cuentas de correo electrónico de las dependencias que no cuenten con un número de radicación deben ser remitidas de forma inmediata al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos para ser radicadas y surtir posteriormente el trámite correspondiente. Así mismo, todas las dependencias devolverán de manera inmediata aquellos documentos que le han sido asignados por sistema de trámites pero que no son de su competencia.

En los puntos de Atención donde la Entidad no cuente con los medios tecnológicos o de infraestructura para recibir los trámites y solicitudes a cargo de la Entidad, los funcionarios deben informar al ciudadano en el acto e indicarle las causas, para que el ciudadano envíe su solicitud a través de correo certificado al nivel central o a través de los servicios en línea de la página web.

En caso de ser una solicitud verbal por medio del Contact Center, el agente del servicio tomará la consulta, si esta no puede ser resuelta por él, la escalará mediante un CRM (plataforma tecnológica diseñada para la atención del ciudadano, de propiedad del operador), la cual llega a un funcionario de la entidad y este deberá responder al correo electrónico del ciudadano, en un término aproximado de 24 horas.

#### 5.1.1. 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 la Constitución Política o la Ley.

Es responsabilidad de Secretaria General a través del Grupo 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 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.

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

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 7 de 18

Teniendo en cuenta lo establecido en las normas legales vigentes y en las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud de información, se enviará una comunicación al peticionario en la cual se indicará el valor de las copias si es posible el suministro de la información, según lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 del CPACA, la cual suspenderá los términos previstos en la ley, que se reanudarán con la radicación del pago correspondiente..

Si la solicitud corresponde a copias de expedientes reservados o de temas de Competencia, se requiere mediante memorando a la dependencia competente una autorización para la expedición de las mismas.

Cuando la solicitud de copias corresponda a documentos sujetos a reserva, o que hagan relación a la defensa o seguridad nacional, el Funcionario Asignado del Grupo de Trabajo Notificaciones y Certificaciones dará respuesta a la solicitud por medio de comunicación escrita negando la emisión de las mismas. El solicitante podrá insistir en su solicitud, para lo cual el Funcionario Asignado del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, envía la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, y el tribunal decidirá en única instancia si se acepta o no la petición formulada.

Las solicitudes tanto de copias como de listados que requieren pago el funcionario asignado debe verificar el costo de los mismos, proyectar cotización donde le informa al usuario el costo de las mismas, la información completa del banco donde debe consignar, la forma como debe legalizar el recibo de pago, el término que tiene la entidad para expedir los documentos una vez el usuario radica recibo de pago.

#### Petición de Certificación:


Para las certificaciones que requieren pago y son expedidas por el Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones se seguirá el mismo procedimiento que para solicitud de copias y para las solicitudes de propiedad industrial el solicitante debe adjuntar el recibo de pago a la solicitud. Por lo tanto, no se tramitarán solicitudes hasta tanto el usuario aporte el recibo de pago. Así mismo, las solicitudes de certificaciones que sean radicadas por los usuarios en los puntos de atención personalizada, el funcionario asignado deberá radicar un recibo de pago por cada solicitud. Es decir, deberá radicar por cada certificación una solicitud y un recibo de pago.

Las Certificaciones de Propiedad Industrial serán expedidas por la Secretaria Ad-hoc de la Delegatura utilizando el aplicativo de expedición de certificaciones de Propiedad Industrial.

#### 5.2 Comunicación de respuesta

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

Todos los documentos de salida deben ser analizados y revisados por el funcionario asignado, quien se asegura de la calidad e idoneidad del contenido y datos de envío. Para los formularios web se envía la respuesta indicando el nombre de quien lo elabora y lo revisa, para los documentos físicos adicionalmente se

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 8 de 18

solicitará aprobación y firma del funcionario competente, posteriormente el funcionario asignado debe asegurarse que el documento fue digitalizado y que cuenta con planilla de correspondencia.

Radicación: Todos los documentos del trámite deben estar registrados en el Sistema de Trámites de acuerdo con lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02, así mismo la dependencia encargada de atender la petición debe 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 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.

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.

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

### 6.1. Admisión

**Objetivo:** Determinar si la documentación allegada por el solicitante cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite de la solicitud.


El funcionario designado del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos recibe la petición, la analiza, revisa de acuerdo a las funciones de cada dependencia, verifica que la dirección y teléfono sean correctos, radica y direcciona de acuerdo con la codificación establecida en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02 y la remite a la dependencia correspondiente.

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.

Para las peticiones formuladas a través del correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), el funcionario designado del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos recibe la consulta, la analiza, revisa, radica y direcciona a las dependencias conforme a lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02. Así mismo, cuando a las peticiones traen anexos (archivos muy grandes) estos son reenviados al correo de la dependencia a la cual va dirigida la solicitud y se deja la observación en el sistema de trámites.

Las peticiones hechas a través de la página WEB, quedan radicadas y se reciben automáticamente en la dependencia correspondiente.



	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 9 de 18

La Secretaria o el funcionario designado de la dependencia verifica que los documentos relacionados en la petición se encuentren en su totalidad y que la radicación corresponda con la codificación establecida: Cuando no corresponda debido a que no se digitalizo o las imágenes no coinciden, debe informarlo al funcionario designado del centro documental quien el transcurso del día debe corregir dicho error que impide la gestión del trámite. Así mismo:

- Si el código de radicación está errado, la secretaria o el funcionario designado, lo corrige en el sistema de trámites y en caso de encontrar inconsistencias que no puedan ser corregidas, se debe 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 o el Funcionario Designado, previa instrucción del superior inmediato, asigna por medio del Sistema de Trámites al funcionario para que atienda y proyecte la respuesta a la solicitud.

El funcionario designado, verifica:


- Que la petición sea competencia de la entidad, si no es competencia de la Superintendencia, elabora un oficio de traslado a la entidad competente remitiendo copia de dicho traslado al solicitante, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- Que la petición sea competencia de la dependencia, si no es competencia de la dependencia, traslada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación y el mismo día de su recepción para los casos en que aplique el derecho prioritario (artículo 20 de la ley 1437 de 2011) internamente, dejando la evidencia en el sistema de trámites del traslado a la dependencia competente.
- Que la información o los documentos relacionados sean suficientes para emitir una respuesta. Si los soportes no son insuficientes, elabora por una única vez un requerimiento de información al solicitante, 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 solicitante puede responder el requerimiento con:

- La información solicitada, para lo cual el Funcionario Designado, continua con el trámite.
- Solicitud de prórroga para adjuntar la información requerida, para lo cual el Funcionario Designado, emite la respuesta a la solicitud:
  - ✓ Si la respuesta es conceder la prórroga, se comunica la respuesta y se interrumpen los términos previstos.
  - ✓ Si la respuesta es no conceder la prórroga, se comunica la respuesta y se da espera a que el solicitante dé respuesta al requerimiento de información.

Si transcurrido un (1) mes el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento, se da por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el funcionario designado emite acto a través del cual se archiva la solicitud, decisión contra la cual procede el recurso de reposición. En dicho acto, que deberá ser motivado, se informará al peticionario que puede presentar recurso de reposición, y que en todo caso podrá elevar nuevamente la solicitud de información.

El funcionario designado revisa si requiere información de otra dependencia para proyectar la respuesta:

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 10 de 18

- Si requiere información de otra dependencia, elabora un requerimiento interno a la dependencia correspondiente, indicándole que debe ser contestada dentro de los tres (3) días siguientes.

La dependencia requerida puede contestar con:

- ✓ Respuesta al requerimiento, para lo cual el funcionario designado, sigue con el trámite.
  - ✓ Solicitud de prórroga, para lo cual el funcionario designado, envía respuesta a la solicitud de prórroga a la dependencia requerida.
- Si no requiere información de otra dependencia, continúa con el trámite.

Para las peticiones en las cuales se prevea que no es posible dar respuesta dentro del término establecido, el funcionario designado, debe emitir una comunicación al solicitante, previa a la fecha de vencimiento del término, informando la fecha en que se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicial y los motivos de la prórroga, según lo previsto en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo cual debe ser registrado en el Sistema de Trámites. Una vez revisada y firmada la comunicación por el Funcionario Competente, el funcionario designado, la radica y la envía al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos para su distribución.

Para el caso de copias de documentos el funcionario Asignado del Grupo trabajo de Notificaciones y Certificaciones verifica:


- Si las copias solicitadas corresponden a documentos reservados, el Funcionario Asignado, proyecta la respuesta de rechazo a la solicitud, indicando la procedencia del recurso de insistencia y los presenta al Funcionario Competente, para que los revise, apruebe y firme. El Funcionario Asignado, radica la respuesta y el informe, y los envía al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos para su distribución.

Si cuenta con la información suficiente envía una comunicación al peticionario indicándole el valor de las copias, la información donde debe consignar y el plazo establecido para retirar las copias una vez haya efectuado el pago y radicado el recibo de pago. si es posible el suministro de la información, según lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 del CPACA, la cual suspenderá los términos previstos en la ley, que se reanudarán con la radicación del pago correspondiente.

## 6.2 Decisión

Objetivo: Dar respuesta oportuna a la solicitud presentada.

Para las solicitudes a las cuales se les ha enviado cotización y el peticionario ha cancelado, el funcionario asignado del Grupo de Trabajo Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos radica el recibo de pago y lo envía a la dependencia correspondiente. El Funcionario asignado el funcionario designado del Grupo de Trabajo de Notificaciones y Certificaciones, envía al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos los documentos a copiar, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02. Tomadas las copias, proyecta la respuesta y la presenta al Funcionario Competente, para que la revise, apruebe y firme. Una vez firmada la respuesta envía teniendo en cuenta:

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 11 de 18


- Si el solicitante reside en la ciudad de Bogotá, en la respuesta a la solicitud le informa que puede reclamar las copias solicitadas en las instalaciones del Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad.
- En caso que el peticionario resida fuera de la ciudad de Bogotá se adjunta a la respuesta las copias solicitadas y se envía al Funcionario Asignado del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos para que se remitan a través de correo certificado al lugar de correspondencia indicado en la solicitud.
- Si las copias son menores o iguales a cinco (5) folios, el Funcionario Asignado envía la respuesta al correo electrónico del solicitante o al lugar de correspondencia indicado en la petición, adjuntando las copias.
- Si el peticionario solicitó que la respuesta a la petición de información le fuera enviada por correo certificado, el Funcionario Designado a envía al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos para su distribución.
- Si la respuesta corresponde a una petición de información hecha a través del correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), o de la página WEB o informó una dirección electrónica a efectos de recibir la respuesta el Funcionario Designado la envía al correo electrónico del solicitante.
- Para los casos de solicitud de listados de propiedad industrial el funcionario Asignado de la Oficina de Tecnología e informática una vez reciba el pago procede a:
  - Imprimir el listado
  - Generar la respuesta al usuario
  - Entregar el listado con una relación al Grupo de Atención al Ciudadano para los casos en que el usuario indique recogerlo en las instalaciones de la entidad.
  - Generar la respuesta y enviar el listado por medio electrónico en los casos en que el usuario así lo solicite.
  - Archivar el antecedente con el recibo de pago conforme a lo establecido en el manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01

### 6.3 Recurso

Objetivo: Resolver 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 peticionario un requerimiento efectuado por la Superintendencia.

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

Si el solicitante presenta recurso contra la decisión notificada:

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 12 de 18

### 6.3.1 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 aprueba el proyecto de resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve 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 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 Manual de Notificaciones CS01-M02.


### 6.3.1 Insistencia

Objetivo: Dar trámite al recurso de insistencia presentado por el solicitante cuando las copias han sido rechazadas por motivo de reserva.

Si el solicitante insiste en su petición de información o de documentos presenta recurso de insistencia ante la SIC, el Funcionario Asignado de la dependencia que rechace o niegue la solicitud de documentos, traslada la solicitud al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para que este último se pronuncie, el cual comunica 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 el numeral 6.1. del presente procedimiento.
- Si la providencia confirma la decisión (no emitir las copias), el Funcionario Asignado, archiva la solicitud.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 13 de 18

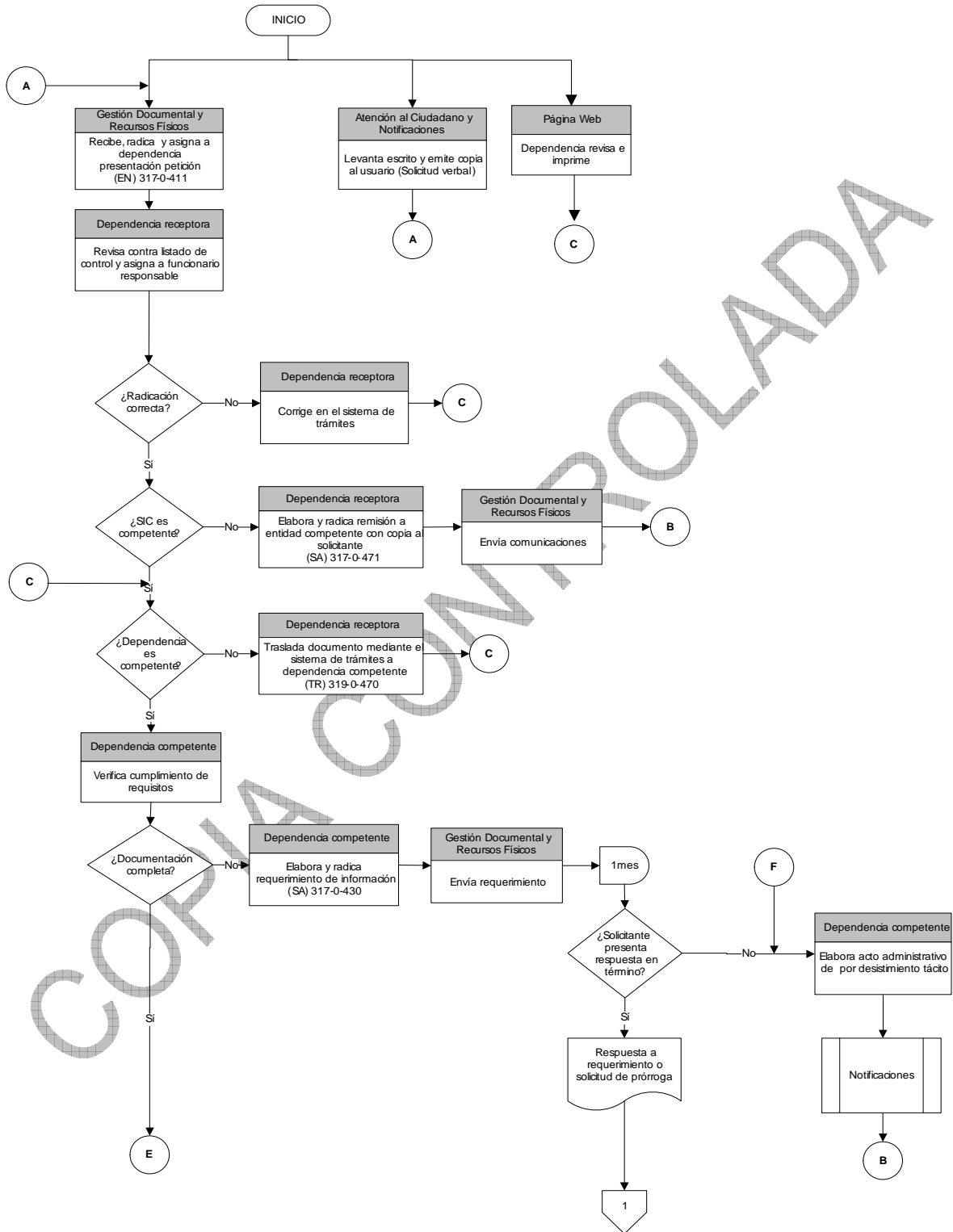
#### 6.4 Correo devuelto

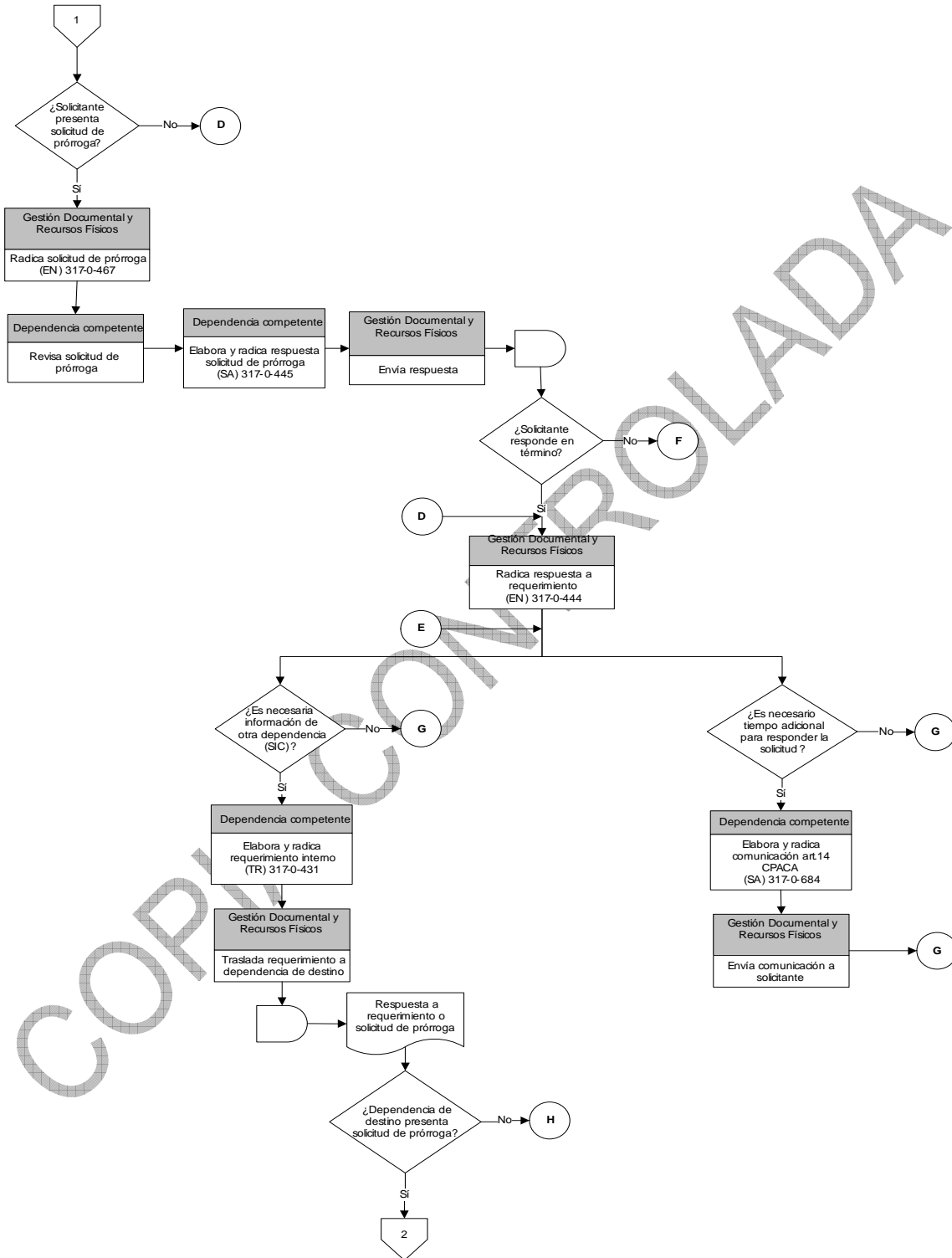
Objetivo: Garantizar que el peticionario efectivamente reciba la respuesta a la solicitud de información.

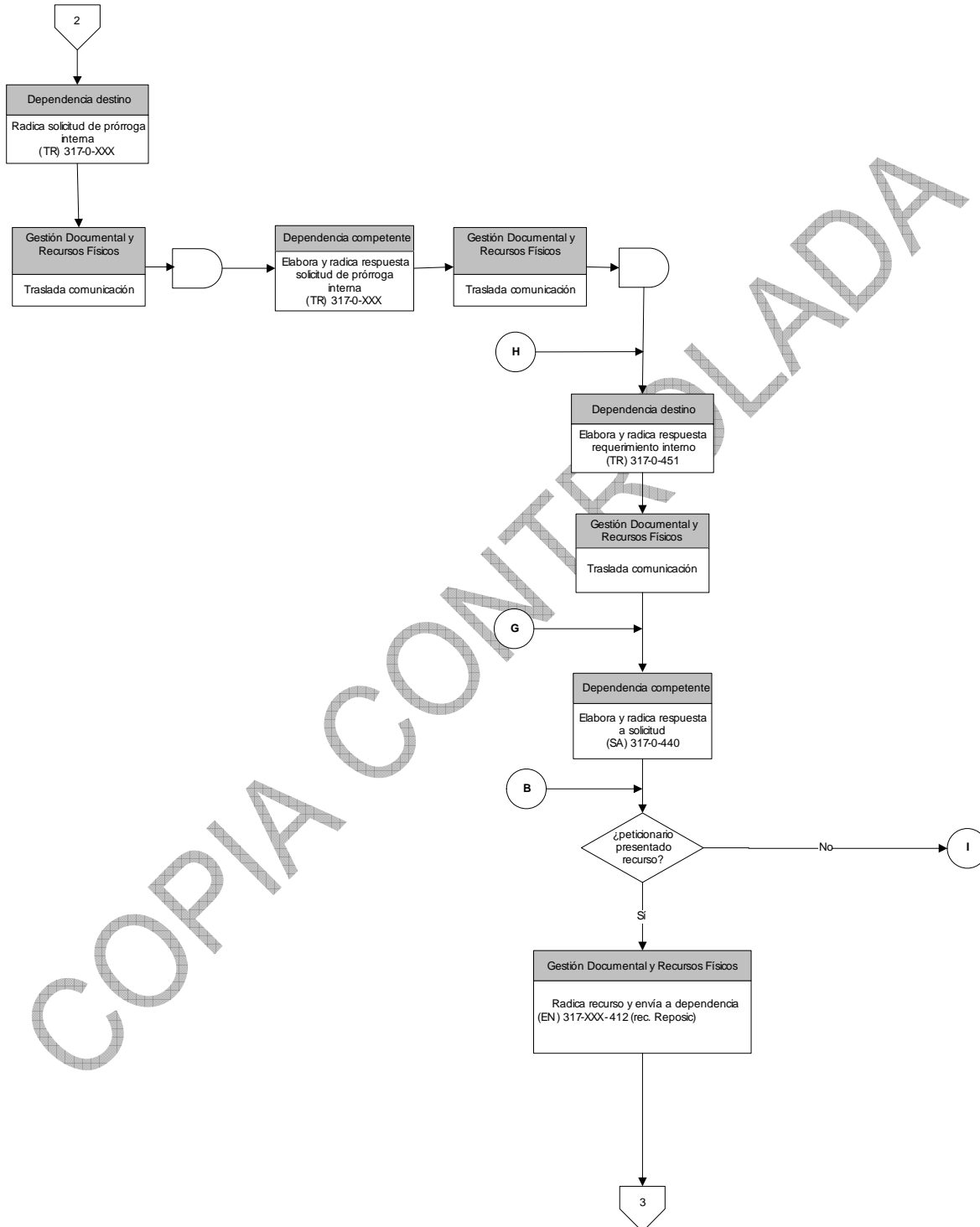
Cuando la respuesta a una petición fue remitida por correo ordinario y la dependencia es informada por parte del funcionario designado del Grupo de Trabajo Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos que la misma fue devuelta, el Funcionario Designado debe surtir el siguiente trámite.

- 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 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 una citación para que el usuario acuda a las instalaciones de la Superintendencia 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 entregados y/o reclamados 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 Superintendencia el primer día 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.

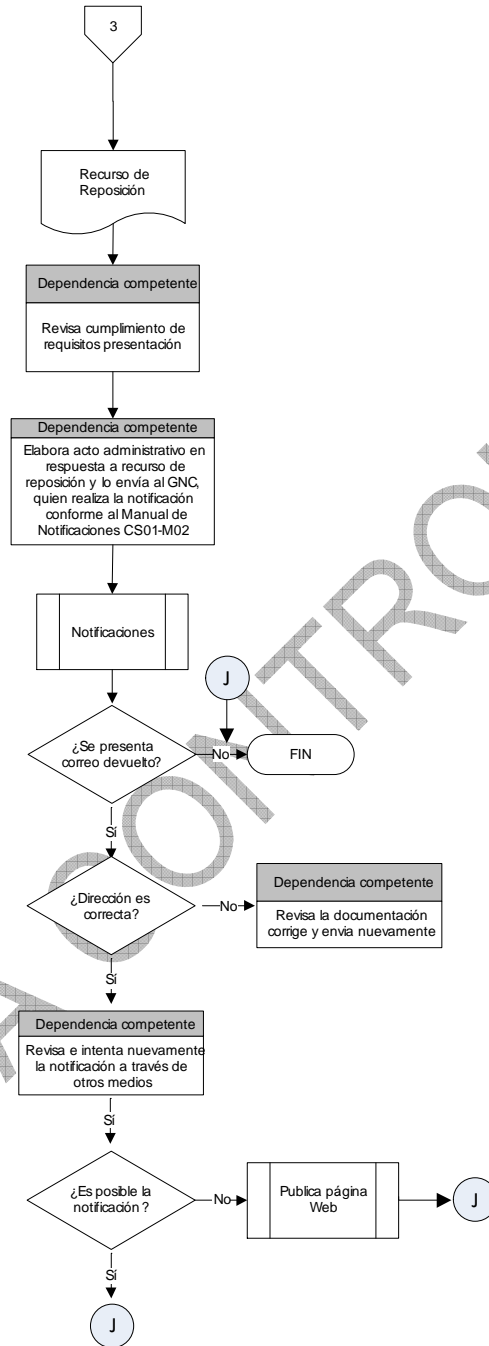
#### 7. DIAGRAMA DE FLUJO












	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: CS04-P01
		Versión: 5
		Página 18 de 18

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01-M02	Manual de Notificaciones.
GD01-M02	Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites
GS01-I02	Instructivo de manejo sistema de actos administrativos.
GD01-F03	Formato de solicitud préstamo de documentos.

COPIA CONTROLADA