

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 1 de 32

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS.....	6
5	GENERALIDADES.....	6
5.1	Clasificación de las peticiones.....	6
5.2	Requisitos mínimos para la presentación y trámite de las peticiones.....	7
5.3	Recepción y responsable de las peticiones.....	8
5.4	Gestión de las peticiones.....	10
5.5	Términos para resolver las peticiones.....	11
5.6	Protección de Datos Personales.....	14
5.7	Solicitudes de peticiones que requieren pago.....	15
5.8	Comunicación de respuesta.....	18
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	20
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	22
7.1	ETAPA 1. RECEPCIÓN SOLICITUD.....	22
7.1.1	Peticiones escritas.....	22
7.1.2	Peticiones verbales.....	23
7.2	ETAPA 2. ADMISIÓN.....	24
7.3	ETAPA 3. DECISIÓN.....	27
7.4	ETAPA 4. RESPUESTA.....	28
7.4.1	Recurso.....	29
7.4.2	Insistencia.....	30
7.4.3	Correo devuelto.....	30
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	32
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	32

Elaborado por: Nombre: Ceira Morales Quiceno Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano Firma: (Original firmado)	Revisado y Aprobado por: Nombre: Ana María Uribe Navarro - Jazmín Rocío Soacha Pedraza Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-Jefe Oficina Jurídica Firma: (Original firmado)	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2017-01-30 Firma: (Original firmado)
--	---	---

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 PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 2 de 32

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 3 de 32

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).

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 4 de 32

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)

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 5 de 32

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.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 6 de 32

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

Ver normativa del proceso.

5 GENERALIDADES

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular, así como a obtener su pronta resolución según la modalidad que corresponda y en los términos señalados en la Ley.

Son peticiones de información las solicitudes que tienen como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa relacionada con las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como las solicitudes de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.

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), utilizando el formulario de presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 7 de 32

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.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 8 de 32

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.

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) 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 9 de 32

Las peticiones que ingresen a los correos institucionales de los servidores públicos o contratistas deberán ser reenviadas al correo electrónico 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.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 10 de 32

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 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.

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 11 de 32

deberá indicar al peticionario los que falten. 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:

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 12 de 32

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 siguientes 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,

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 13 de 32

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.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 14 de 32

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.

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 el día hábil siguiente 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 15 de 32

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 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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 16 de 32

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.

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 17 de 32

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 18 de 32

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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 19 de 32

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, excepto la Delegatura de Propiedad Industrial que lo realizará a través del Sistema de Informático de Propiedad Industrial (SIPI).

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 20 de 32

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	Recepción solicitud	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"> -Recepción de la solicitud -Radicación - Traslado interno, traslado externo a la Entidad competente.- - Respuesta a solicitud. (de ser el caso para solicitudes verbales) 	Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos /Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Petición de información radicada (normal) -Peticiones verbales Formato CS01-F04 radicado - Petición de información y certificaciones plataforma virtual <p>Trámite: 317/319/362/103/369/419 Evento: 0 Actuación:411 -Respuesta Verbal a la solicitud</p>
2	Admisión	<p>Derecho de petición radicado</p> <p>Formato CS01-F04 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"> -Revisión -Corrección en el sistema -Traslado -Requerimiento o cotización - Respuesta 	Coordinador /Jefe dependencia receptora	<ul style="list-style-type: none"> -Requerimiento -Memorando traslado(interno/externo) y respuesta a solicitante -Asignación a funcionario <p>Trámite: 317/319/362/103/369/419 Evento: 0 Actuación: 430/470/471/440</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	Decisión	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"> -Revisión de requisitos -Requerimiento -Preparación de documentos (información, copias o digitalización) -Proyección de la respuesta 	Funcionario Asignado/Coordinador o Jefe del área responsable de firmar la respuesta	Documento para revisión del Jefe inmediato.
4	Respuesta	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"> -Verificar términos -Verificar que la respuesta cumpla con lo solicitado -Firmar la respuesta si está de acuerdo y/o devolver para correcciones -Enviar la respuesta al solicitante - Respuesta automática – plataforma virtual -Recurso -Insistencia -Correo Devuelto 	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>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 22 de 32

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1. RECEPCIÓN 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 Peticiones escritas

Los funcionarios del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos asignados a radicación de entrada reciben la petición y la evalúan nuestra competencia para atender la solicitud de acuerdo con las funciones de cada dependencia, verifican que la dirección y teléfono sean correctos, radican y direccionan de acuerdo con la codificación establecida en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02. 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.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 23 de 32

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 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 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. 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 24 de 32

7.1.2.2 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 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 /nuestra entidad/información institucional/sistema integral de gestión institucional.

7.1.2.4 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:

- 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 realizadas por los funcionarios que fueron autorizados como administradores del sistema (SIPI), previo visto bueno de su superior inmediato.

7.2 ETAPA 2. ADMISIÓN

En esta etapa la Secretaría General o el funcionario designado en la dependencia competente para atender el derecho de petición, verificará que los documentos

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 25 de 32

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.

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.
- Que la petición sea competencia de la dependencia; en caso de no ser así, la trasladará al área competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de 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.
- Que la información o los documentos relacionados no sean suficientes para emitir una respuesta. 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:

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 26 de 32

- 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.

- 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:

- 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 27 de 32

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. DECISIÓN

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.

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.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 28 de 32

7.4 ETAPA 4. RESPUESTA

En esta etapa el Jefe inmediato revisa que la información sea coherente con lo solicitado. 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.

-La repuesta firmada es enviada al solicitante conforme lo descrito en el numeral 5.6

-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 petionario. 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 petionario y se procede a la respuesta.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 29 de 32

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.

7.4.1 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 peticionario 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.

Si el solicitante presenta recurso contra la decisión notificada:

7.4.1.1 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 aprobará el proyecto de resolución.
- Si no está de acuerdo lo devolverá para los ajustes del caso.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 30 de 32

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 Manual de Notificaciones CS01-M02.}

7.4.2 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.

7.4.3 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

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 31 de 32

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 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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: CS04-P01
		Versión: 6
		Página 32 de 32

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- CS04-F01 Formulario de presentación derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- CS04-F03 Solicitud de certificación
- CS03-F04 Solicitud de copias
- CS01-M02 Manual de Notificaciones.
- GD01-M02 Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualiza el procedimiento conforme a las siguientes normas:

Ley 1437 de 2011 CPACA-.

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Ley 1564 de 2012

Ley 1712 de 2014

Ley 1755 de 2015

Decreto 103 de 2015

Decreto 1166 de 2016.

Fin documento