

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVOS.....	2
2. DESTINATARIOS.....	2
3. GLOSARIO.....	2
4. REFERENCIAS.....	2
5. GENERALIDADES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.....	3
6.1. Admisión.....	3
6.2. Decisión.....	4
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: María del Socorro Pimienta C. Cargo: Jefe Oficina Jurídica (c) Fecha:</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Nombre: María del Socorro Pimienta C. Cargo: Jefe Oficina Jurídica (c) Fecha:</p> <p>Firma</p>	<p>Aprobado por:</p> <p>Nombre: Gustavo Valbuena Quiñones Cargo: Superintendente de Industria y Comercio Fecha: Firma</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 DERECHOS DE PETICIÓN	Código: GJ04-P02
		Revisión: Versión 3
		Página 2 de 5

1. OBJETIVOS

Establecer los pasos a seguir para atender los derechos de petición, presentados en la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC estableciendo la procedencia de los mismos, su traslado a la dependencia encargada, su remisión a la entidad competente o su rechazo.

2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos funcionarios que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición.

3. GLOSARIO

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que tiene toda persona para hacer peticiones respetuosas a la SIC, verbalmente o por escrito.

RECHAZO DE UNA PETICIÓN: Cuando una petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros será rechazada.

4. REFERENCIAS

Ver normograma GJ04-P02

5. GENERALIDADES

Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio (inclusive vía Internet) que permita a la administración su conocimiento.

De ser por escrito para presentar en la Entidad se entregará en el Centro de Documentación e Información donde es radicado con un número de referencia y con base en este dato el peticionario puede identificar y requerir información sobre el estado de su solicitud

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberlo presentado, el funcionario le suministrará una copia del escrito que elaboró con base en la información suministrada por el peticionario.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN</p>	Código: GJ04-P02
		Revisión: Versión 3
		Página 3 de 5

Los interesados pueden desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo y antes de que se adopte la decisión definitiva. No obstante, la Superintendencia podrá continuar la actuación de oficio, si lo considera necesario por razones de interés general.

Los términos señalados en la ley para responder a las peticiones se interrumpirán cuando se hagan solicitudes o requerimientos de información adicionales por parte de la Superintendencia

La falta de atención a las peticiones constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

Los derechos de petición que hagan referencia a un expediente deben ser incorporadas en el expediente correspondiente y su radicación será la misma del expediente.

Asignación de funcionarios: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada por medio del sistema de trámites.

Radicación: Todos los documentos deben estar registrados en el sistema de trámites con el número de radicación inicial de la solicitud interpuesta.

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. Las solicitudes de derechos de petición que no están relacionadas a un expediente determinado se deben organizar de manera consecutiva, de acuerdo con la fecha de respuesta, anexando los correspondientes antecedentes. Cuando la solicitud se relaciona con un trámite (expediente) determinado, los documentos se deben archivar en la carpeta del trámite original (expediente)

Términos: Los términos o plazo para atender etapas del trámite no podrán ser superiores a los definidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

6.1. Admisión

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

El FUNCIONARIO DESIGNADO del Centro de Documentación e Información recibe la solicitud o remisión de información, radica de acuerdo con la codificación establecida y traslada a la dependencia destino.

La SECRETARIA de la dependencia o quien haga sus veces verifica si es competencia de la dependencia y que haya sido radicada la solicitud de acuerdo con la codificación establecida, y:

- a. Si el código de radicación está errado devuelve la solicitud para su corrección con autorización del jefe de la Oficina ó si el trámite corresponde a otra dependencia de la Entidad, por instrucción del Jefe de la

	PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN	Código: GJ04-P02
		Revisión: Versión 3
		Página 4 de 5

Dependencia, se da traslado a la dependencia, por medio del sistema de trámites. En ambos casos se diligencia el formato errores en el subsistema de trámites **GD01-F04**.

- b. Si está correcto entrega la solicitud al Jefe de la Dependencia quién hace el reparto respectivo y fija un término interno para entrega del proyecto por parte del profesional a quien se asigne la petición. Esta asignación es registrada en el sistema de trámites por la secretaria de la dependencia o a quien se le haya asignado esta función.

El FUNCIONARIO DESIGNADO revisa la solicitud, verifica y determina:

Si la solicitud presenta información y soportes insuficientes que NO permiten identificar claramente el trámite que se está solicitando o la información o documentos aportados no son suficientes para decidir, se elabora una solicitud de requisitos, que se realiza por única vez, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo de atención de la solicitud. La solicitud de requisitos interrumpe los términos previstos en la ley para responder al solicitante.

- En caso de que el solicitante necesite ampliación del plazo para completar la información presenta una solicitud de prórroga, la cual debe ser atendida según lo establecido por el jefe de la dependencia, determinando el plazo, si éste le es otorgado.
- Si la solicitud de requisitos no es atendida dentro del término establecido, se debe dar por terminado el asunto y radicarlo con la actuación archivo. Si se obtiene respuesta a la solicitud de requisitos, dentro de los términos, es revisada y determina la competencia de la Superintendencia:
 - Si la Superintendencia no es competente y corresponde a otra entidad administrativa se elabora oficio de remisión a la entidad competente y se envía copia al solicitante para su información **(10 días)**
 - Si la Superintendencia es competente y corresponde su trámite a la dependencia, el funcionario procede a dar trámite a la petición.

6.2. Decisión

Objetivo: Emitir respuesta en relación con la solicitud presentada

El FUNCIONARIO DESIGNADO:

- Evalúa la solicitud.
- Redacta la respuesta, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.
- Entrega al funcionario competente para su revisión y comentarios.
- El funcionario competente devuelve al profesional designado el proyecto con las observaciones y correcciones.
- Una vez corregido el documento, el FUNCIONARIO COMPETENTE firma.

Las peticiones de interés general o particular se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo. Si no es posible responder al interesado dentro de los términos señalados se le informará, manifestando los motivos de la demora e indicando la fecha en que se resolverá la petición.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN	Código: GJ04-P02
		Revisión: Versión 3
		Página 5 de 5

Si la petición general o particular es verbal, será atendida por la Oficina de Atención al Usuario. La decisión podrá comunicarse inmediatamente al interesado. En los demás casos, la respuesta se hará por escrito.

Una vez firmados los conceptos se entregan a la SECRETARIA O FUNCIONARIO ASIGNADO para que lo radique o lo remita al Centro de Documentación e Información para la radicación y distribución de la documentación.

En la respuesta se cita el número de radicación interna de la respectiva petición.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Anexo

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GD01-F04 Errores en el subsistema de trámites

COPIA CONTROLADA