
	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 1 de 9

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	GLOSARIO	2
4.	REFERENCIAS	3
5.	GENERALIDADES	3
5.1	Presentación de la petición.....	4
5.2	Comunicación de respuesta	4
6.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES	5
6.1.	Admisión	5
6.2	Decisión	7
6.3	Recursos.....	7
6.3.1	Recurso de reposición.....	7
6.3.2	Recurso de apelación.....	8
6.3.3	Recurso de queja.....	8
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	9
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	9

Elaborado por: Nombre: María del Socorro Pimienta C. Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica (C) Fecha:	Revisado por: Nombre: María Del Socorro Pimienta C. Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica (C) Fecha: Firma	Aprobado por: Nombre: Javier Ricardo Niño Vicentes Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2010-11-05 Firma
---	---	--

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: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 2 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los pasos que se deben seguir para atender las peticiones que sean solicitadas a 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: Finalización del trámite, cuando el solicitante por medio escrito o verbal da a conocer a la Superintendencia, su intención de no seguir con el trámite.

DESISTIMIENTO TÁCITO: Finalización del trámite, cuando después de dos (2) meses, el solicitante no se ha pronunciado en respuesta a un requerimiento hecho por la entidad.

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, con el fin de que éstos ejerzan los derechos que consideren necesarios.


PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PRÓRROGA: Tiempo adicional, que amplía el término de respuesta de una petición, puede ser a solicitud del peticionario o tomado por la entidad haciendo uso del artículo 6 del C.C.A.

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

RECURSO DE QUEJA: Recurso interpuesto al superior jerárquico de quien emitió la decisión definitiva con el fin de dar a conocer el inconformismo por el rechazo al recurso de apelación.

RECURSO DE APELACION: Es la vía procesal que se interpone directamente o en forma subsidiaria del recurso de reposición, ante el funcionario que profirió la decisión, para que se surta ante su inmediato superior, con el fin de que éste modifique, aclare o revoque tal decisión.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 3 de 9

4. REFERENCIAS

Ver normograma GJ04-P03

5. GENERALIDADES


Son peticiones de información las solicitudes para tener acceso a la información sobre la acción 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 cada trámite llevado por 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; de igual manera los expedientes que se encuentren en la Superintendencia pueden ser consultados por los usuarios a través del Centro de Documentación e Información, diligenciando el formato Solicitud préstamo de documentos GD01-F03.

Teniendo en cuenta lo establecido en las normas legales vigentes y en las directrices de La Superintendencia de Industria y Comercio, las peticiones de interés particular o general deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de radicación y las peticiones de información deberán ser resueltas dentro de los diez (10) días siguiente a la fecha de radicación, salvo que sean presentadas por los Senadores y Representantes del Congreso de la República, , las cuales se responderán dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud.

Para las peticiones en las cuales se prevea que no se alcanzan a responder dentro del término establecido el Funcionario Designado, debe emitir una comunicación al solicitante previa a la fecha de vencimiento de términos, informando el nuevo término de respuesta y los motivos de la demora (art.6 C.C.A), y debe registrar en el sistema de trámites esta actuación.

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.

Se dará por desistida tácitamente la petición cuando el solicitante en un término no superior a dos (2) meses, no se pronuncie ante un requerimiento de información hecho por la entidad, caso en el cual, se le comunicará al solicitante el archivo de la solicitud, informándole que puede presentar una solicitud nuevamente.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION</p>	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 4 de 9

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.

5.1 Presentación de la petición

Las peticiones se pueden presentar en forma verbal, escrita, a la dirección electrónica info@sic.gov.co, o a través de la página WEB de la entidad. En caso de ser una solicitud verbal, un Funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones debe elaborar por escrito una constancia de la solicitud para que el usuario la radique en el Centro de Documentación e Información.

Las peticiones solicitadas a través del correo info@sic.gov.co, deben ser revisadas por el Centro de Documentación e Información, radicadas en el sistema de trámites y enviadas a la dependencia correspondiente a través del correo electrónico, 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 deben ser remitidas vía electrónica al Centro de Documentación e Información para su correcta radicación.


5.2 Comunicación de respuesta

Las peticiones de información que sean radicadas por medio escrito deben ser contestadas por medio de una comunicación escrita y las que sean radicadas por cualquier otro medio deben ser tramitadas y contestadas al solicitante por el mismo medio.

Todos los documentos de salida deben ser revisados, aprobados y firmados por el Funcionario Competente, de la dependencia. Una vez firmados los documentos el Funcionario Designado los radica en el sistema de trámites y los envía al Centro de Documentación e Información, para que sea entregado al destinatario.

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.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 5 de 9

Asignación de 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.

Para las peticiones escritas, el Funcionario Designado del Centro de Documentación e Información recibe la petición, radica de acuerdo con la codificación establecida y remite a la dependencia correspondiente.

Para las peticiones hechas a través del correo infor@sic.gov.co, el Funcionario Designado del Centro de Documentación e Información recibe la consulta, la radica electrónicamente de acuerdo con la codificación establecida y la remite a la dirección electrónica de la dependencia correspondiente.


Las peticiones hechas a través de la página WEB, se radican y se envían automáticamente a la dependencia correspondiente.

La Secretaria o el Funcionario Designado de la dependencia verifica que todos los documentos relacionados en la petición se encuentren (por cualquier medio), y que la radicación corresponda con la codificación establecida:

- Si el código de radicación está errado, la Secretaria o el Funcionario Designado, lo corrige en el sistema.
- 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 oficio de traslado a la entidad competente con copia de dicho traslado al solicitante, dentro de los diez (10) días siguientes.
- Que la petición sea competencia de la dependencia, si no es competencia de la dependencia, traslada internamente a la dependencia competente, dentro de los diez (10) días siguientes.

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 6 de 9

- Que la información o los documentos relacionados sean suficientes para emitir una respuesta. Si los soportes son insuficientes, elabora un requerimiento de información al solicitante, requerimiento que se realiza por una única vez, 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, sigue con el trámite.
- Solicitud de prórroga para adjuntar la información solicitada, 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 de respuesta al requerimiento de información.

Si transcurridos dos (2) meses el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento, se da por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el Funcionario Designado emite una comunicación de archivo al solicitante, para que éste tenga conocimiento de la actuación de la entidad, informándole que puede presentarla nuevamente.

En el caso que el desistimiento tácito corresponda a una petición en interés particular se archivará, caso en la cual proceden los recursos de la vía gubernativa (Numeral 6.3. Recursos).


El Funcionario Designado revisa si requiere información de otra dependencia para proyectar la respuesta:

- Si requiere información de otra dependencia, elabora un requerimiento interno a la dependencia correspondiente.

La dependencia requerida puede contestar con:

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

Si el Funcionario Designado, observa que en el tiempo establecido no se alcanza a dar la respuesta a la petición, elabora una comunicación informando al solicitante el nuevo término de respuesta y los motivos de la

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 7 de 9

prórroga (artículo. Una vez revisada y firmada la comunicación por el Funcionario Competente, el Funcionario Designado, la radica y la envía al Centro de Documentación e Información para su distribución.

6.2 Decisión

Objetivo: Dar respuesta a la solicitud presentada.

Una vez el Funcionario Designado, haya dado cumplimiento a lo previsto en el artículo 34 del C.C.A o al procedimiento especial aplicable, y tenga la información suficiente, debe proyectar la respuesta y presentarla al Funcionario Competente, para que la revise, apruebe y firme.

Si la respuesta corresponde a una petición de información escrita, el Funcionario Designado la radica y la envía al Centro de Documentación e Información para su distribución.

Si la respuesta corresponde a una petición de información hecha a través del correo info@sic.gov.co, o de la pagina WEB, el Funcionario Designado la radica y la envía al correo electrónico del solicitante.

6.3 Recursos

Objetivo: Resolver las solicitudes de recursos presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que se aclare, modifique o revoque una decisión proferida por Funcionario de la Entidad.

Tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se deben presentar dentro de los cinco (5) días siguientes de la notificación de la decisión definitiva.


Si el solicitante presenta recurso contra la decisión comunicada:

6.3.1 Recurso de reposición

El Funcionario Designado del Centro de Documentación e Información 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 52 del Código Contencioso Administrativo, el FUNCIONARIO evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.**

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 8 de 9

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

- *Si está de acuerdo firma la resolución.*
- *Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.*

b. Si el recurso no cumple con los requisitos es rechazado, a través de una resolución.

Una vez firmada la decisión se entrega a La Secretaria o al Funcionario Designado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el manual de notificaciones CS01-M02.

6.3.2 Recurso de apelación

Si fue presentado recurso de apelación en subsidio con el de reposición, y la decisión fue:

- *Rechazar el recurso: El solicitante puede presentar recurso de queja.*
- *Conceder el recurso: El Funcionario Designado traslada el expediente al Superior inmediato.*

EL SUPERIOR recibe el expediente, para que sea asignado por el sistema de trámites. El Funcionario Designado evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.


EL Funcionario Designado presenta el proyecto de resolución al Funcionario Competente para su revisión y comentarios:

- *Si está de acuerdo firma la resolución.*
- *Si no está de acuerdo la devuelve para los ajustes del caso.*

Una vez firmada la decisión se entrega a La Secretaria o al Funcionario Designado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el Manual de notificaciones CS01-M02.

6.3.3 Recurso de queja

El Funcionario Designado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso, lo radica y lo remite al superior, quien decide si concede el recurso de apelación:

	PROCEDIMIENTO PETICION DE INFORMACION	Código: GJ04-P03
		Revisión: Versión 4
		Página 9 de 9

✓ *Si el Superior concede el recurso de apelación, el Funcionario Designado de la dependencia competente, traslada el expediente con el recurso de apelación al superior inmediato. Se sigue lo descrito en el numeral 6.3.2. del presente procedimiento.*

✓ *Si el Superior no concede el recurso de apelación emite la decisión.*

Una vez firmada la decisión se entrega a la Secretaria o al Funcionario Designado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, aplicando el manual de notificaciones CS01-M02.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo.

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.