

## RESOLUCIÓN 40019 DE 2011

(julio 28)

Diario Oficial No. 48.179 de 1 de septiembre de 2011

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada tácitamente por la Circular [23](#) de 2011>

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Entiéndase derogada por la Circular [23](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.232 de 24 de octubre de 2011, que modificó el Título [I](#) de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que por la presente resolución se modifica.

#### EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO,

en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en la Ley 58 de 1982, el Decreto [01](#) de 1984 y el Decreto Reglamentario 770 de 1984, y

#### CONSIDERANDO:

Primero. Que los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y [32](#) del Decreto-ley 01 de 1984, establecen la obligación de reglamentar la tramitación interna de las peticiones, así como la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, señalando los plazos máximos para resolver según la categoría o calidad de los negocios.

Segundo. Que el inciso 2o del artículo 1o de la Ley 58 de 1982 indica que dichos reglamentos no comprenderán los procedimientos especiales señalados por las leyes para el trámite de asuntos al cuidado de las entidades y organismos indicados y que deberán someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Tercero. Que la Resolución número [13283](#) del 27 de abril de 2001 de la Superintendencia de Industria y Comercio, aprobada por la Procuraduría General de la Nación mediante la Resolución número 194 del 12 de julio de 2001 estableció la reglamentación a la que se hace referencia en los numerales anteriores para la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuarto. Que el artículo 6o del Decreto 770 de 1984 establece que “[c]ualquier modificación o reforma del reglamento deberá ser sometida a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación. Ello estará sujeto al mismo procedimiento previsto en los artículos anteriores”.

Quinto. Que, mediante la Circular Externa número 10 del 19 de julio de 2001, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Circular Única de la Entidad, la cual

contiene todos los actos administrativos vigentes de carácter general expedidos por esta, incluida la Resolución número 13283 del 27 de abril de 2001, que fue incorporada en el Título I, relativo a las “Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio”.

Sexto. Que, dentro del programa de renovación de la administración pública, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 3523 de 2009 (modificado por el Decreto 1687 de 2010) y 3524 de 2009, por medio de los cuales se reestructuró la Superintendencia de Industria y Comercio y se modificó su planta de personal, respectivamente.

Séptimo. Que es necesario y oportuno actualizar el Título I de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, comprendido el trámite interno de las peticiones y quejas surtidas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. REGLAS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada tácitamente por la Circular [23](#) de 2011>

#### 1.1 Procedencia

Conforme a las facultades asignadas por la ley y las normas vigentes en materia de derecho de petición, la Superintendencia de Industria y Comercio atenderá:

- a) En general, las peticiones respetuosas en interés general o particular que toda persona tiene derecho a presentar, conforme a lo establecido en los artículos [23](#) de la Constitución Política y [5o](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente;
- b) Las solicitudes de información que se presenten en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, para obtener acceso a la información relacionada con la acción de esta Superintendencia y para solicitar la expedición de copias de documentos;
- c) Las consultas verbales o escritas, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, de conformidad con lo establecido en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo;
- d) Las quejas y reclamos que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 1.2 Autoridad competente

De conformidad con lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si la Superintendencia de Industria y Comercio no es la autoridad competente para atender la petición o para iniciar la actuación que se le solicita, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso, la Superintendencia deberá enviar el escrito, a la mayor brevedad posible y dentro del mismo término, al funcionario o Entidad competente y los plazos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

Si el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se procederá a hacer el traslado correspondiente, a más tardar el día siguiente, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario, en este evento, los términos para responder se contarán a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en la Superintendencia.

### 1.3 Requisitos

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 que permita a la Administración su conocimiento y deberán respetar las siguientes reglas:

a) Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Designación de la dependencia a la cual se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y la dirección para notificaciones.
- Objeto de la petición.
- Razones de hecho y de derecho en que se apoya.
- Si es del caso, la relación de los documentos que se acompañan. Si alguno o algunos de los documentos necesarios para recibir o resolver la petición reposan en la Superintendencia, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee.
- Firma del peticionario, para el caso de solicitudes presentadas en documento físico. Para requerimientos presentados por medios electrónicos, el peticionario deberá suministrar lo datos personales que permitan su plena identificación.

El escrito respectivo deberá radicare en el Centro de Documentación e Información de la Superintendencia de Industria y Comercio; dependencia que lo rotulará con indicación de la fecha de recibo, el número de radicación y la dependencia a la cual será remitido. Con base, en los datos suministrados en el rótulo correspondiente el peticionario podrá identificar y requerir información sobre el estado de su solicitud.

Los servicios de correo electrónico institucional e Internet para presentar solicitudes por medios electrónicos estarán habilitados las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana; funcionarán en coordinación con la hora legal de Colombia y la hora de cambio de fecha será a las 00:00 horas.

Las peticiones presentadas por el sitio WEB de la Superintendencia de Industria y Comercio, se recepcionarán y gestionarán al interior de la Entidad, con base en la información que el usuario diligenció en el formulario en línea dispuesto para tal fin. Se tendrá en cuenta especialmente la información que el peticionario describe de manera detallada en la solicitud, para determinar la dependencia que deberá atenderla.

Las peticiones presentadas por fax se recibirán las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación por el Centro de Documentación e Información de la Entidad;

b) Las peticiones verbales deben reunir los mismos requisitos que las escritas y se atenderán en la

Oficina del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Notificaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, de lunes a viernes en el horario establecido por la Entidad para tal efecto, de acuerdo con lo previsto en la Ley [962](#) de 2005, o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

El funcionario ante quien se formule una petición verbal levantará un escrito en el cual constan los elementos fundamentales de la misma, según lo señalado en el literal anterior, y será suscrito y radicado por el peticionario, su representante o apoderado ante el Centro de Documentación e Información.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario le suministrará una copia del escrito mencionado.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, así como el diligenciamiento del formato respectivo, si hay lugar a este.

PARÁGRAFO. Cuando por ley o por reglamento se exijan requisitos especiales para iniciarse o adelantarse una actuación administrativa se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [10](#) del Código Contencioso Administrativo, lo que se podrá cumplir a través de la página WEB de la Entidad.

#### 1.4 Verificación de requisitos y peticiones incompletas

Salvo lo previsto en normas especiales, cuando una petición no se acompañe de los documentos o información necesarios, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten. Si insistiese, se dejará constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Recibida la petición en la dependencia a la que corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificará que cuenta con las informaciones o documentos necesarios para decidir. Si observare alguna insuficiencia, requerirá al peticionario por una sola vez para que aclare o remita la información correspondiente.

El requerimiento de complemento de información formulado al peticionario interrumpirá los términos establecidos para proferir la decisión. Una vez se aporten por el interesado la información o los documentos necesarios, se empezarán a contar de nuevo los términos para resolver la petición, y no será posible efectuarle más requerimientos.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

No se podrá exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la Superintendencia tenga en su poder.

#### 1.5 Procedimiento para resolver

Teniendo en cuenta la clase de petición, esta deberá ser resuelta conforme al procedimiento que se indica a continuación:

a) Inicialmente los escritos contentivos de la petición se radicarán en el Centro de Documentación e Información, donde se realizará el reparto correspondiente, a más tardar, al día

hábil siguiente a su recepción. En caso que la petición se refiera a observaciones presentadas en el desarrollo de procesos de contratación, el reparto deberá realizarse el día en que se reciben;

b) Las peticiones escritas se resolverán por la jefatura de la dependencia competente, dentro de los siguientes términos:

– Las peticiones en interés general o particular deberán ser resueltas por la dependencia a la que sean asignadas, dentro de los quince (15) días siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio.

– Las consultas realizadas por los particulares deberán ser absueltas por la Oficina Asesora Jurídica, dentro de los treinta (30) días siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio.

– Las consultas formuladas por las entidades públicas u otras dependencias de la Superintendencia deberán contestarse por la Oficina Asesora Jurídica, dentro de los treinta (30) días siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre que estas se relacionen con sus competencias.

– Las solicitudes de informes realizadas por los Senadores y Representantes a la Cámara, en ejercicio del control político que le corresponde ejercer al Congreso de la República, deben ser respondidas dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud.

– Las peticiones de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su fecha de recibo.

– La expedición de certificaciones se realizará en un término de diez (10) días, salvo que se trate de certificaciones sobre un expediente determinado, para lo cual se dispone de tres (3) días;

c) Cuando no fuere posible responder al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, así se le informará, manifestando los motivos de la demora e indicando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a su petición;

d) Una vez suscrita la respuesta por parte del funcionario competente dentro de los términos establecidos, se radicará y entregará al Centro de Documentación e Información para su remisión, salvo que se trate de comunicaciones que se hagan a través de medios electrónicos, cuya respuesta se tramitará por el mismo medio. En la respuesta al interesado se citará el número de radicación interna. Las respuestas vía correo electrónico deberán radicarse y remitirse al peticionario a través del sistema de trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio;

e) Cuando la petición se formule de manera verbal, bien sea en interés general o particular, será atendida por el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones, según el horario de atención al público establecido por la Entidad. La decisión podrá tomarse y comunicarse inmediatamente al interesado. En los demás casos, la respuesta se formulará por escrito en las condiciones señaladas anteriormente.

**PARÁGRAFO.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 1o del Código Contencioso Administrativo, los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales se regirán por estas, en lo no previsto en ellas se aplicarán las normas de la parte primera del citado estatuto que sean compatibles.

#### 1.6 Suspensión de los términos para resolver o contestar

En caso que se presente el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, mientras se resuelve, se suspenderán los términos señalados en el literal b) del numeral 1.5 del presente Reglamento, en el evento en que se requiera al peticionario para que aporte los documentos e informaciones faltantes para decidir y en los demás casos señalados en la ley.

### 1.7 Rechazo

Habrà lugar a rechazar la petición cuando esta sea presentada en forma irrespetuosa, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

### 1.8 Desistimiento o retiro

Los interesados podrán desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo 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. Esta decisión será adoptada mediante resolución motivada.



ARTÍCULO 2o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada tácitamente por la Circular [23](#) de 2011>

### 2.1 Consulta de documentos

a) La posibilidad de solicitar informaciones a una autoridad pública es una modalidad del derecho de petición, en virtud de la cual toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley ni se refieran a la defensa o seguridad nacionales. Corresponde a la Secretaría General autorizar o negar la consulta de documentos oficiales y la expedición de copias o fotocopias a que haya lugar;

b) A través de la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) de la Superintendencia de Industria y Comercio se puede consultar: La información relacionada con su funcionamiento; las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, estructura y organigrama; la planeación institucional y sus resultados; la relación de los trámites y servicios que presta la SIC y la manera de acceder a ellos, así como las publicaciones relacionadas con ella y el estado de cada trámite adelantado por la Entidad.

### 2.2 Copias de documentos

Toda persona puede solicitar a la Secretaría General copia de los documentos que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio y que no tengan el carácter de reservados por Constitución o por ley. Para el efecto, se seguirá el procedimiento establecido a continuación:

a) La expedición de copias dará lugar a su pago previo, cuando estas sean superiores a cinco (5). Para el efecto, la Secretaría General le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso el valor de las copias y la entidad financiera en la cual debe realizarse el pago respectivo. En caso que la información se encuentre sujeta a reserva y no sea posible entregarla al peticionario, esta situación le será informada por el mismo medio en que realizó la solicitud.

Cuando la solicitud sea para un número menor o igual a cinco (5) copias, se verificará que la

solicitud no sea realizada por la misma persona en relación con el mismo expediente o radicación de trámite dentro de los últimos treinta (30) días. Una vez verificados los anteriores requisitos, el funcionario designado expedirá las copias sin cobrar valor alguno.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo [24](#) del Código Contencioso Administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio señalará anualmente, mediante resolución, el valor que debe pagarse por las copias, el cual no podrá ser superior al costo de su reproducción. Dicho valor deberá reajustarse anualmente en función de la meta de inflación, conforme a lo establecido en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995 norma que lo modifique, adicione o sustituya;

b) A partir de la radicación de la constancia de pago de las copias, la Secretaría General dispone de diez (10) días para expedirlas, salvo que se trate de documentos que hagan parte de un expediente, caso en el cual dispone de un término máximo de tres (3) días;

c) Para reclamar las copias, el peticionario cuenta con un plazo no superior de dos (2) meses, contados a partir del recibo de la comunicación que para el efecto le envíe la Superintendencia. De lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

PARÁGRAFO 1o. La solicitud de copias de los documentos que se encuentren en los expedientes de competencia desleal, en ejercicio de funciones jurisdiccionales, se tramitará de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Civil. Para copias autenticadas, el usuario debe formular la solicitud por escrito, la cual se resolverá mediante auto y su entrega se hará en la Secretaría del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal, o de quien haga sus veces, previa acreditación del pago correspondiente. Para copias no autenticadas, el usuario debe formular la solicitud, verbalmente o por escrito, ante la Secretaría del correspondiente Grupo de Trabajo, o de quien haga sus veces, quien las expedirá previa acreditación del pago correspondiente.

PARÁGRAFO 2o. La solicitud de copias simples o autenticadas de documentos que se encuentran en los expedientes de cobro coactivo se podrá adelantar ante el Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, por escrito, y se resolverá mediante oficio que se enviará a la dirección que determine el peticionario, informándole sobre el valor que deberá pagar para obtenerlas. Las copias se entregarán en la Secretaría del Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, previa acreditación del pago correspondiente.

### 2.3 Consulta de expedientes

Cualquier persona tiene derecho a examinar los expedientes que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio en el estado en que se encuentren, salvo que estén sujetos a reserva, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

Aquellos expedientes que contengan trámites respecto de los cuales se encuentre corriendo un término para los interesados, podrán ser consultados según el horario de atención al público establecido y en el espacio físico destinado para tal fin dentro de la Superintendencia.

Los expedientes conformados dentro de los procesos adelantados en ejercicio de las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia sólo podrán ser examinados por las partes intervinientes, los abogados inscritos, los dependientes de estos, los auxiliares de la justicia, los funcionarios públicos en razón de su cargo y las personas autorizadas con fines de docencia e investigación, de acuerdo con lo establecido en el artículo [127](#) del Código de Procedimiento Civil.

## 2.4 Expedición de certificaciones

- a) De conformidad con el numeral 15 del artículo 15 del Decreto 3523 de 2009, la Secretaría General expedirá las certificaciones que, por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, corresponda a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando la facultad no esté atribuida a otra dependencia o funcionario. Es responsabilidad de la Secretaría General designar a los funcionarios encargados de expedir las certificaciones;
- b) La Superintendencia de Industria y Comercio puede certificar sobre los hechos o actos de su autoría, como son: la realización de visitas de inspección, la realización de calibraciones, el estado de las Investigaciones en curso, etc.;
- c) En cuanto a la expedición de certificaciones relacionadas con las Cámaras de Comercio, el interesado en la expedición de un certificado de existencia y representación legal elevará la petición en tal sentido a la Secretaría General de la Superintendencia de Industria y Comercio, quien la expedirá y la remitirá mediante la utilización del correo;
- d) La Secretaría General certificará, igualmente, que la firma estampada en los certificados de existencia y representación legal expedidos por las Cámaras de Comercio del país corresponden a las que se encuentran registradas en esta Superintendencia;
- e) La Secretaría General expedirá la certificación de inscripción en el Registro Nacional de Avaluadores, la cual corresponde a la copia del formulario de inscripción debidamente radicado;
- f) Para la expedición de certificaciones, la Secretaría General dispone de un término de diez (10) días salvo que se trate de certificaciones sobre un expediente determinado, caso en el cual deben ser expedidas en un término máximo de tres (3) días, de acuerdo con el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo;
- g) La expedición de las certificaciones relacionadas con los casos de competencia desleal jurisdiccional están a cargo del Jefe del Grupo de Trabajo de Competencia Desleal, o de quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo [116](#) del Código de Procedimiento Civil;
- h) La expedición de las certificaciones relacionadas con los asuntos de Propiedad Industrial está a cargo de la Secretaría ad hoc de la Delegatura Propiedad Industrial.

## 2.5 Información de carácter reservado

La Superintendencia de Industria y Comercio sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando estos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y a la ley, o se refieran a la defensa o seguridad nacionales. Para el efecto, se seguirán las siguientes reglas:

- a) Cuando se trate de documentos sujetos a reserva se comunicará tal circunstancia al interesado, conforme a lo establecido en el artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo, mediante oficio suscrito por la Secretaría General en el que niegue la solicitud y se notificará al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo [8](#)o del Decreto-ley 262 de 2000;
- b) El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante, deberán asegurar la reserva de dichos



documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad o la calidad de apoderado;

c) La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido dicho término, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico, podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo [13](#) de la Ley 57 de 1985, modificado por el artículo [28](#) de la Ley 594 de 2000;

d) Cuando se trate de solicitudes de patentes de invención, el expediente no podrá ser consultado por terceros antes de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud o, cuando fuese el caso, desde la fecha de prioridad que se hubiese invocado, salvo que medie consentimiento escrito por parte del peticionario. Una vez efectuada la publicación dentro de los términos otorgados por la ley, el expediente tendrá carácter público y podrá ser consultado.

Cualquiera que pruebe que el peticionario de una patente ha pretendido hacer valer frente a él los derechos derivados de la solicitud, podrá consultar el expediente antes de su publicación sin consentimiento de aquel;

e) Si el peticionario de una información de carácter reservado insistiere en su solicitud, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos. El Tribunal decidirá en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985.



ARTÍCULO 3o. QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada tácitamente por la Circular [23](#) de 2011>

### 3.1 Centralización de las quejas y reclamos

La atención al usuario corresponde a la Secretaría General, la cual está autorizada para recibir y tramitar, previa radicación, las quejas y reclamos a las que se hace referencia en el literal d) del numeral 1.1 del presente reglamento, esto es, por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Entidad.

### 3.2 Funciones de la Secretaría General como dependencia encargada de la atención al usuario

Para el correcto cumplimiento de sus funciones, la Secretaría General como dependencia encargada de la atención al usuario deberá:

a) Tramitar la queja o reclamo ante la dependencia y/o funcionario responsable, para que se resuelva y comunique al interesado la decisión adoptada;

b) Trasladar dentro del término establecido en el numeral 1.2 del presente reglamento, las quejas o reclamos que deben ser resueltas por otras Entidades;

c) Informar a las personas interesadas cuando así lo soliciten, sobre el estado del trámite de su solicitud;

d) Hacer seguimiento a las quejas y reclamos con el objeto de garantizar una debida y oportuna

atención al usuario;

e) Presentar trimestralmente al Superintendente de Industria y Comercio, o cuando este lo requiera, un informe que contenga la siguiente información:

- Una relación condensada de las principales quejas y reclamos, así como la solución que se les dio.
- Una relación de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas, y
- Las principales recomendaciones de los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio prestado por la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

### 3.3 Procedimiento para atender las quejas y reclamos

Las quejas y reclamos serán atendidos y tramitados conforme al procedimiento adoptado por la Entidad para tal efecto y dentro de los términos establecidos para el derecho de petición, en las disposiciones legales y el presente reglamento.



ARTÍCULO 4o. DISPOSICIONES GENERALES. <Resolución derogada tácitamente por la Circular [23](#) de 2011>

#### 4.1 Responsabilidad por la indebida aplicación de los trámites

Los jefes de las respectivas dependencias, así como los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR– a su cargo así como por la no aplicación de los principios de la buena fe, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

#### 4.2 Sanciones

La demora injustificada en absolver las Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR– será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio, sin perjuicio de las acciones adelantadas por la Procuraduría General de la Nación, de acuerdo con sus competencias y de conformidad con las normas legales vigentes.

#### 4.3 Normatividad aplicable

Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo, en las disposiciones que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y en la Ley [962](#) de 2005, o en las disposiciones que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

En lo no previsto en los procesos administrativos regidos por normas especiales se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en el presente reglamento, en cuanto resulten compatibles.

#### 4.4 Procedimiento interno

Para el cabal cumplimiento de lo aquí establecido, se observará el procedimiento interno que

para el efecto establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.



ARTÍCULO 5o. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <**Resolución derogada tácitamente por la Circular 23 de 2011**> El presente reglamento entra a regir a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución número 13283 del 27 de abril de 2001, aprobada por la Resolución número 194 del 12 de julio de 2001 de la Procuraduría General de la Nación, incorporada al Título I de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 28 de julio de 2011.

El Superintendente de Industria y Comercio,

JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO.

RESOLUCIÓN 335 DE 2011

(agosto 22)

Por la cual se aprueba la Resolución número [40019](#) del 28 de julio de 2011, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN,

en uso de sus atribuciones legales, y en especial la conferida en el numeral 2 del artículo [8o](#) del Decreto-ley 262 de 2000,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [32](#) del Decreto 01 de 1984, los Reglamentos Internos del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos, expedidos por los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional, gobernaciones y alcaldías de los distritos especiales, deben someterse previamente a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación;

Que el Superintendente de Industria y Comercio, remitió a la Procuraduría General de la Nación, mediante oficio del 28 de julio de 2011, la Resolución número [40019](#) del 28 de julio de 2011, “por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera

de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”.

Que revisada la resolución antes citada, se observa que su texto se ajusta a los principios establecidas en el Decreto [01](#) de 1984, y en las demás disposiciones que desarrollan el derecho de petición.

RESUELVE:

Primero. **Aprobar** la Resolución número 40019 de 2011, “por la cual se reglamente el trámite

interno de las peticiones y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”.

Segundo. Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

Tercero. El presente reglamento rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial**.

Notifíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 22 de agosto de 2011.

El Procurador General de la Nación,

ALEJANDRO ORDÓÑEZ MALDONADO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

