



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

**RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2013**

*“por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

**EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 4886 de 2011 y el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011- establece la obligación de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver a las autoridades administrativas, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de acuerdo con el numeral 4 del artículo 3 del Decreto 4886 de 2011, le corresponde al Superintendente de Industria y Comercio, entre otras funciones, adoptar los reglamentos, manuales e instructivos que sean necesarios para el cabal funcionamiento de la Entidad.

Que mediante 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 ésta, incluida la Resolución número 40019 del 28 de julio de 2011, incorporada en el Título I, que se refiere a las *“Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio”*.

Que el día 2 de Julio de 2012 entró en vigencia el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-, la cual derogó el Código Contencioso Administrativo – Decreto 01 de 1984- razón por la cual se hace necesario y oportuno armonizar la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, a las nuevas disposiciones legales sobre los derechos de petición.

Que la Corte Constitucional mediante Sentencia C–818 de 2011 declaró inexequibles los artículos 13 a 33 relativos al derecho de petición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, con efecto diferido hasta el 14 de diciembre de 2014 o hasta que se expida una nueva ley.

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo – Decreto 01 de 1984- consagraba la obligación de tramitar y obtener aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación del acto que regulara el trámite interno de los derechos de petición. Sin embargo, dicho artículo fue derogado por el artículo 309 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-, y no fue reemplazado por una norma del mismo tenor, por lo cual a partir del día 2 de Julio de 2012 no existe dicha obligación.

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar los Capítulos Primero, Segundo y Cuarto del Título I denominado ACTUACIONES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales quedarán así:

### **“CAPÍTULO PRIMERO REGLAS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN**

#### **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 presente cualquier persona, de conformidad con los artículos 23 de la Constitución Política 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011-, en relación con los asuntos que son de competencia de la Superintendencia, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente.
- b) 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 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, si la Superintendencia de Industria y Comercio encuentra que no es la autoridad competente para atender la petición o para iniciar la actuación administrativa que se le solicita, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste 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 de Industria y Comercio deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al funcionario o Entidad competente. Del traslado efectuado a la autoridad competente se le informará al peticionario, y se le remitirá copia de la comunicación mediante la cual se realizó el traslado. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por parte de la autoridad competente.

Si el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, se procederá a hacer el traslado correspondiente, dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del mismo, de conformidad con lo previsto en la Circular interna No. 09 del 30 de agosto de 2012, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario. En este evento, los términos para responder se empezarán a contar a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en la Entidad.

#### **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:

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

- (i) Designación de la Entidad a la cual se dirige y de ser posible la dependencia que corresponda dentro de la Entidad;
- (ii) Nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y/o número de Identificación Tributaria -NIT-, según sea el caso, y la dirección para notificaciones o la indicación de la dirección electrónica. Si se trata de una persona privada inscrita en el registro mercantil, debe indicar su dirección electrónica;
- (iii) Objeto de la petición;
- (iv) Razones en que se apoya la petición;
- (v) 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 de Industria y Comercio, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee; lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto Ley 019 de 2012.
- (vi) Firma del peticionario, para el caso de solicitudes presentadas en documento físico. Para solicitudes presentadas por medios electrónicos, el peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación, así como la dirección física o electrónica para recibir notificaciones.

El escrito respectivo deberá radicarse en el Centro de Documentación e Información de la Superintendencia de Industria y Comercio; dependencia que lo rotulará con indicación de la fecha y hora 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.

Las peticiones presentadas por medios electrónicos se recibirán hasta las 23 h 59 m del día, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación en el Centro de Documentación e Información de la Entidad.

En caso que la persona actúe a través de medios electrónicos se continuará el trámite por esa misma vía, de conformidad con lo previsto en el artículo 54 de la Ley 1437 de 2011, a menos que el peticionario disponga lo contrario.

b) Las peticiones verbales deben reunir los mismos requisitos que las escritas y se atenderán en el Grupo de Notificaciones y Certificaciones 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 el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

El funcionario ante quien se formule una petición verbal levantará un escrito en el cual consten 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.

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

#### **1.4 Verificación de requisitos y peticiones incompletas**

En virtud de los principios de eficiencia y eficacia, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día hábil siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa esta Entidad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, periodo durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual al inicialmente concedido.

Vencidos los términos aquí señalados, la Entidad declarará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

No se podrá exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la Superintendencia de Industria y Comercio tenga en su poder, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Decreto-Ley 019 de 2012.

#### **1.5. Procedimiento para resolver**

Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta 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 de la Entidad y se realizará el reparto correspondiente a más tardar al día hábil siguiente a su recepción.

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

(i) Las peticiones en interés general o particular deberán ser resueltas por la dependencia a la que sean asignadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo dispone el inciso primero del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta por los particulares deberán ser resueltas por la Oficina Asesora Jurídica dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo establecido en el numeral segundo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

(iii) Las peticiones de información formuladas por las entidades públicas deberán contestarse por la dependencia competente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en la Superintendencia de Industria y Comercio,

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

según lo establece el artículo 30 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, las demás peticiones deberán ser resueltas dentro de los términos señalados en el artículo 14 de la citada ley.

(iv) Las peticiones de información presentadas por los Congresistas- Senadores y Representantes a la Cámara, en ejercicio de sus *“Funciones de Control y Audiencias”*, según lo establece la Ley 5 de 1992, 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 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, según lo previsto 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 dichos informes en los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, según lo previsto en 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 siguientes a la solicitud, según lo previsto en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.

Las peticiones relativas a los cuestionarios presentados por los Concejales de Bogotá en ejercicio del *“Control Político”* deberán ser resueltos por la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del mismo, según lo establece el artículo 58 del Acuerdo No. 348 de 2008.

(v) Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recibo, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

(vi) La expedición de certificaciones se realizará en un término de quince (15) días hábiles, en virtud de lo previsto en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

(vii) En caso de que no sea posible comprender la finalidad u objeto de la petición, de acuerdo con el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, se enviará una comunicación al interesado para que la aclare o corrija. En caso de que la misma no sea corregida o aclarada, se procederá con su archivo, lo cual se le comunicará al peticionario.

(viii) Cuando una petición se refiera al reconocimiento de un derecho fundamental y el peticionario manifieste y allegue prueba de que es titular del mismo y que de no ser resuelta la solicitud se le causará un perjuicio irremediable, en los términos del artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, se dará trámite prioritario a la petición.

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

(ix) Cuando una petición sea presentada por una persona en estado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o un adulto mayor o, en general, por cualquier persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta, y dicha situación sea conocida por la Entidad, se dará trámite especial y preferente en los términos del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

(x) Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información semejantes, la Entidad podrá dar una única respuesta, la cual se publicará en un diario de amplia circulación y en su página web y, adicionalmente, se entregará copia de la misma a quienes la soliciten de acuerdo con el inciso segundo del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

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, según lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.

d) Una vez suscrita la respuesta por parte del director o coordinador de la dependencia correspondiente 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, según el horario de atención al público establecido por la Entidad. La decisión podrá adoptarse 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 2 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales se regirán por éstas; en lo no previsto en ellas se aplicarán las normas de la parte primera del citado estatuto que le 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 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, mientras se resuelve, se suspenderán los términos señalados en el literal b) del numeral 1.5 del presente Capítulo. Igualmente 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. Desistimiento o retiro expreso**

Los interesados podrán desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo antes de que se adopte la decisión definitiva. No obstante, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá continuar la actuación de oficio, si lo considera necesario por razones de interés público, tal y como lo dispone el artículo 18 del Código de Procedimiento

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-. Esta decisión será adoptada mediante resolución motivada.

## **“CAPÍTULO SEGUNDO SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

### **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 y cuando 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 a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, autorizar o negar la consulta de documentos oficiales y la expedición de copias o fotocopias a que haya lugar.

b) La información relacionada con el funcionamiento 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 de Industria y Comercio, pueden ser consultados, en la página **web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)**.

### **2.2. Copias de documentos**

Toda persona puede solicitar a la Secretaría General, a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones, las copias de los documentos que reposan en la Superintendencia de Industria y Comercio y que no tengan el carácter de reservados según la Constitución Política o la ley. Para el efecto, se seguirá el procedimiento establecido a continuación:

a) La expedición de copias dará lugar a su pago previo. Para el efecto, la Secretaría General a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según sea el caso, el valor de las copias y la entidad financiera en la cual debe realizarse el pago respectivo.

En caso de que la información se encuentre sujeta a reserva y no sea posible su entrega al peticionario, esta situación le será informada por el mismo medio en que realizó la solicitud.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 29 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, la Superintendencia de Industria y Comercio señalará anualmente, mediante resolución, el valor que debe pagarse por las copias o la impresión por página, 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 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

b) Dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud de información, se enviará una comunicación al peticionario en la cual se indicará si es posible o no el suministro de la información, según lo establecido en el artículo 29 en el numeral 1 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-. En caso de que se requiera el pago de copias, la Secretaría General a través del Grupo de Notificaciones y Certificaciones dispone de diez (10) días, luego de verificado el pago para expedirlas.

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

**Parágrafo Primero:** Para la solicitud de copias de los documentos que se encuentren en los expedientes relativos a las actuaciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor, infracción a derechos de propiedad industrial y competencia desleal, se tendrá un trámite especial según se trate de copias autenticadas o no, en los términos del artículo 115 del Código de Procedimiento Civil o la norma vigente al respecto.

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 de los respectivos Grupos de Trabajo, 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, para lo cual la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá disponibles en los Grupos de Trabajo de Atención al Ciudadano y de Notificaciones y Certificaciones así como en la página web de la entidad, formularios de solicitud de copias autenticadas de documentos que hacen parte de expedientes de procesos que se tramitan en facultades jurisdiccionales de la Entidad.

**Parágrafo Segundo:** La solicitud de copias simples o autenticadas de documentos que se encuentran en los expedientes de cobro coactivo se pueden adelantar ante el Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo, por escrito, y se resolverán 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. Para tal fin, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá disponibles en el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones, así como en la página web de la entidad, los formularios de solicitud de copias de documentos que hacen parte de expedientes de procesos de cobro coactivo.

### **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 Entidad

Los expedientes conformados dentro de los procesos adelantados en ejercicio de las facultades jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, 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 o la norma vigente al respecto.

### **2.4. Expedición de certificaciones**

a) De conformidad con lo previsto en el numeral 15 del artículo 22 del Decreto 4886 de 2011, es función de la Secretaría General expedir las certificaciones y constancias por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, le corresponde 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.



*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

- 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, el estado de las investigaciones en curso, entre otros.
- c) En cuanto a la expedición de certificaciones relacionadas con las Cámaras de Comercio, la cámara interesada 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 de cualquier medio físico o electrónico.
- d) La Secretaría General de la Superintendencia de Industria y Comercio 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 Entidad.
- 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 quince (15) días, salvo que se trate de certificaciones sobre un expediente determinado, caso en el cual se aplicará lo dispuesto en el último inciso del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.
- g) La expedición de las certificaciones relacionadas con los casos relativos a las actuaciones jurisdiccionales que se adelanten en esta Entidad en materia de protección al consumidor, infracción a derechos de propiedad industrial y competencia desleal, están a cargo de los jefes de los Grupos de Trabajo respectivos, o de quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 115 del Código de Procedimiento Civil o la norma vigente al respecto.
- h) La expedición de las certificaciones relacionadas con los asuntos de Propiedad Industrial está a cargo de la Secretaría Ad-Hoc de la Delegatura para la 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 éstos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política 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 los artículos 24 y 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, mediante oficio suscrito por la Secretaría General en el que se niegue la solicitud.
- 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 adquiere el carácter

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

histórico, y 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 aquél. De conformidad con lo previsto en el artículo 41 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina.

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 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-.”

## **“CAPÍTULO CUARTO DISPOSICIONES GENERALES**

### **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 orientadores de las actuaciones administrativas 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 Capítulo se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, en las disposiciones que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y en la Ley 962 de 2005, o así como también, 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y en el presente Capítulo, en cuanto resulten compatibles.

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio”*

#### **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 SEGUNDO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS**

El presente reglamento entra a regir a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial, los artículos 1,2 y 4 de la Resolución número 40019 del 28 de Julio de 2011, incorporada en el Título I de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D.C., a los

#### **EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

#### **PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO**

Elaboró: Grupo de Regulación  
Revisó: Dora Caro/ William Burgos  
Aprobó: Delegados/Secretario General/Jefe Oficina Asesora Jurídica