

**1****¿Cuál es el proceso para solicitar y obtener usuarios con rol sucursal en la plataforma SICOQ?**

Para obtener el usuario de rol sucursal en la plataforma SICOQ debe:

- Enviar una comunicación firmada por el representante legal, solicitando la creación de ese usuario, indicando:
- Sucursal con dirección, nombre de la persona responsable de ese usuario, correo electrónico asociado a ese usuario y número serial de Certificado de firma digital.

**2****¿Qué debo hacer si el usuario SICOQ se ha bloqueado?**

El bloqueo es una medida de seguridad que aparece luego de ingresar erróneamente por tres veces. Para solicitar el desbloqueo debe enviar un mensaje de correo electrónico a los buzones: [diran.sicoq@policia.gov.co](mailto:diran.sicoq@policia.gov.co) y [consultas.tramitessq@minjusticia.gov.co](mailto:consultas.tramitessq@minjusticia.gov.co)

**3****¿Qué debo hacer si se ha expirado mi contraseña o no la recuerdo?**

Puede acceder a través de la página principal de la plataforma SICOQ y ubicar el link "RECUPERE SU CONTRASEÑA AQUÍ".

**4****¿Al no poder ingresar al SICOQ por " Certificado invalido", qué debo hacer?**

Cuando se cambia de certificado de firma digital, debe hacerse una actualización previa de ese dispositivo en el SICOQ. Para realizar esta actualización el representante legal o propietario de la empresa, debe enviar una comunicación informando el usuario (empresa, el correo electrónico del usuario y el nuevo número serial del certificado de Firma Digital).

**5****¿En términos generales cuál es el proceso de creación y envío de una solicitud en el SICOQ?**

Una vez actualizada toda la información de la empresa, direcciones para el manejo de sustancias químicas controladas y grupo de personas asociadas al trámite, en el menú SICOQ, EMPRESA, ADMINISTRAR EMPRESA, se debe ir al menú SICOQ, EMPRESA, PRE-SOLICITUD. En ese menú se debe crear la pre-solicitud. Una vez creada, se deben diligenciar todos y cada uno de los formularios necesarios y finalmente se le debe cambiar el estado a "ENVIADA". En ese momento la pre-solicitud desaparece de ese menú y debe estar en el menú: SICOQ, EMPRESA, SOLICITUDES ENVIADAS.

**6****¿Cómo puedo corregir mi pre-solicitud en el SICOQ, si he ingresado con un número de identificación incorrecto?**

Remitir solicitud de eliminación de ese registro de usuario a los buzones de correo electrónico : [consultas.tramitessq@minjusticia.gov.co](mailto:consultas.tramitessq@minjusticia.gov.co) y [diran.sicoq@policia.gov.co](mailto:diran.sicoq@policia.gov.co).

- Enviar a través de la dirección electrónica: [diran.sicoq@policia.gov.co](mailto:diran.sicoq@policia.gov.co) la solicitud de eliminación de usuario.
- Registrarse nuevamente de manera correcta.
- Crear la pre-solicitud y dejarla en estado "Enviado".

**7****¿Dónde puedo consultar ¿que requerimientos han sido enviados por parte del Ministerio de Justicia en el caso de tener mi solicitud en estado "Devolta por requerimientos"?**

En la plataforma SICOQ, menú: SICOQ > EMPRESA > BANDEJA DE NOTIFICACIONES. Allí se encontrará una copia del mensaje que contiene los comentarios en relación con los requisitos incompletos o faltantes.

Una vez de respuesta debe ir al menú: SICOQ > EMPRESA > SOLICITUDES DEVUELTAS y debe cambiar el estado de la solicitud a ENVIADA CON REQUERIMIENTOS.

**8****¿Es necesario enviar informes semestrales y / o consolidado de compras y consumo?**

Si se han diligenciado correctamente los registros de movimientos a partir del 01 de diciembre de 2015, No requiere enviar informes semestrales y/o consolidado de compra y consumo.

**9****¿Además de enviar la solicitud a través de la plataforma SICOQ, que se requiere adicionalmente?**

Se deben aportar físicamente los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos, radicándolos en la oficina de correspondencia de este Ministerio.

**10****¿La plataforma SICOQ puede cancelar automáticamente la solicitud que se ha realizado ?**

La plataforma SICOQ, cancela automáticamente la solicitud por dos motivos:

1. El solicitante una vez ha diligenciado la pre-solicitud no cambio su estado de "Creada" a "Enviada".
2. No radicó los documentos soportes en el término de un mes, después de haber enviado la pre-solicitud a través de la plataforma SICOQ.

**11****¿Dónde puedo consultar y tener información, sobre el Estado de mi Trámite?**

Para conocer el estado de su trámite en tiempo real puede ingresar a través de la plataforma SICOQ en el menú: SICOQ > EMPRESAS > SOLICITUDES ENVIADAS, ubicando la columna ESTADO. Ese estado cambiará a medida que se avance en el proceso.

**12****¿En el caso de que mi solicitud se encuentre en estado ENVIADA, y necesite realizar alguna modificación, cómo debo proceder?**

En el menú: SICOQ > EMPRESA > SOLICITUDES ENVIADAS. En el mouse dar click derecho y escoger la opción "GENERAR PETICIÓN". En ese menú, se selecciona los formularios que se requieran cambiar y se debe diligenciar la justificación que motive ese cambio, junto con las respuestas a las preguntas que allí se formulan. Debe esperar a la respuesta de la aprobación o rechazo de esa petición. Una vez aprobada su modificación podrá ver su solicitud en el menú :SICOQ > EMPRESAS > SOLICITUDES APROBADAS PARA MODIFICACIÓN.

Una vez incorporado los cambios, debe cambiarle el estado a "ENVIADA" y la solicitud debe desaparecer de ese menú.

**13****¿Qué significa el estado "VERIFICACIONES TÉCNICAS"?**

Significa que su solicitud se ha transformado en un trámite porque cumple con los requisitos y se encuentra en espera de las respuestas de los organismos sobre informes por tráfico de estupefacientes y de que la policía antinarcoóticos realice la inspección física a las direcciones de manejo de sustancias controladas.

**14****¿Qué debo hacer para reclamar el CCITE una vez recibida la notificación de su expedición?**

El representante legal o un apoderado debidamente autorizado debe acercarse personalmente a la ventanilla de atención al público de esta Subdirección para notificarse, previa devolución de todos los folios originales del certificado o autorizaciones anteriores.

**15****¿Cómo debo presentar una solicitud de Concepto Técnico?**

Para realizar una solicitud de concepto técnico debe tener en cuenta:

1. Generar comunicación dirigida a la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes debidamente firmada por el representante legal de la empresa peticionaria bajo el asunto SOLICITUD DE CONCEPTO TÉCNICO
2. Adjuntar las respectivas FICHAS TÉCNICAS, hojas de datos de seguridad e información adicional que considere necesaria para la emisión del concepto técnico.
3. Radicar los anteriores documentos en la Carrera 13 No 52 - 95 en Bogotá

**16****¿Cuánto puede tardar la respuesta a una solicitud de concepto técnico?**

Para dar respuesta a los conceptos técnicos, la Entidad tiene un tiempo máximo de 30 días hábiles para emitir la respuesta. Respuesta que se remite a las direcciones electrónicas reportadas en su comunicación, o en su defecto a la dirección postal de correspondencia indicada. (Recomendamos un email para que su respuesta llegue más rápido).

**17****¿Cómo es el manejo de las sustancias y productos químicos de uso masivo?**

Para manejar las sustancias y productos químicos de uso masivo se debe descargar el formulario de sustancias y productos químicos de uso masivo de la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho [www.minjusticia.gov.co](http://www.minjusticia.gov.co) en el link *control para el manejo de sustancias químicas*, link *Formularios*, imprimirlo y diligenciarlo, sacar una fotocopia y luego se radica en el Ministerio de Justicia y del Derecho, (no se requiere documentos adicionales). Este proceso no tiene costo.

Si está ubicado fuera de la ciudad de Bogotá se recomienda después de diligenciar el formulario, imprimir una copia y contratar el servicio de mensajería con la modalidad **contra entrega**, con esto se garantiza que a usted (es) le (s) llega el formulario *fotocopiado al sitio de origen* con el respectivo sello de radicación. Este trámite no tiene fecha de vencimiento hasta el momento.

**De acuerdo con lo anterior para el manejo de estas sustancias y productos químicos de uso masivo, no se expedirá un Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes.**

**18****¿Cuál es la dirección de correspondencia y el horario de atención?**

La dirección de correspondencia es : Carrera 13 N° 52-95 en la ciudad de Bogotá.  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. en jornada continua.

Esta información puede ubicarla en la parte inferior de la página del Ministerio de Justicia: [www.minjusticia.gov.co](http://www.minjusticia.gov.co).