



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS **USUARIOS DE LA SIC**

RESPETADOS CIUDADANOS

La Superintendencia de Industria y Comercio, con el propósito de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y sustituido en lo pertinente por la Ley 1755 de 2015, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, además, asegurar a sus usuarios la atención a través de los canales: presencial, telefónico, virtual y escrito.

En la Superintendencia de Industria y Comercio, usted como ciudadano(a) tiene derecho a:

1. Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
4. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Superintendencia.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y solicitar copias, asumiendo el costo de los respectivos documentos.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios a la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Es importante que usted conozca sus deberes:

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos y autoridades, conforme a principios éticos.
2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
3. Solicitar, en forma oportuna, respetuosa y educada, documentos y/o servicios.



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS **USUARIOS DE LA SIC**

4. Respetar los turnos dentro de las instalaciones de la entidad.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Obrar conforme al principio de buena fe.
7. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por la entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
8. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por la SIC, fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de las fechas establecidas en los actos administrativos y sus respectivos procedimientos.
9. Firmar los documentos pertinentes y relativos a su proceso.
10. Sugerir mejoras a los servicios prestados por la SIC, e informar sus inquietudes a los servidores de la entidad para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
11. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
12. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
13. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.

En el marco del fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y con nuestros grupos de interés, disponemos de un equipo de trabajo integral, dispuesto a servirle en la realización de los trámites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias. A continuación, presentamos los canales de atención y los servicios que dispone la Superintendencia de Industria y Comercio al servicio de la ciudadanía:

- Línea telefónica Bogotá (601) 5920400 y línea gratuita nacional 01 8000 910 165
- Citas con el orientador jurídico y diálogo social, a través del canal telefónico, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1.00 p.m. a 4.00 p.m.
- Chat en línea y nuestra asesora virtual Gaby, disponibles en la página web.
- Videollamada, en el horario de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



CARTA DE TRATO DIGNO A LOS **USUARIOS DE LA SIC**

- Página web www.sic.gov.co, con las siguientes opciones:
 - Plataforma SIC Facilita.
 - Servicio de devolución de llamadas.
 - Información de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA).
 - Tramites Jurisdiccionales por competencia desleal y propiedad industrial.
 - Consulte el estado de su trámite.
 - Oficina Virtual de Propiedad Industrial (SIPI).
 - Canales de atención.
 - Agende su cita.
 - Presente su PQRFS.
 - Consulte su PQR con código numérico.
 - App de PQRFS.
 - Devoluciones relacionadas con multas.
- Canal escrito, por medio físico, de la APP y del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, donde puede presentar su solicitud, peticiones de información, consultas, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Quiosco, ubicado en sede alterna de la entidad en la ciudad de Bogotá, Av. Cra 7 No 31ª - 36 Piso 1 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1.00 p.m. a 4.30 p.m.
- Canal Presencial, Sede Principal, Carrera 13 # 27 – 00 piso 3, a través de los Puntos de Atención y Casas del Consumidor a Nivel Nacional <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>.
- En redes sociales oficiales de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Unidad Móvil, a través de la Ruta del Consumidor que recorre todas las zonas del país.