



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, asegurará a sus usuarios y usuarias la atención a través de los canales: presencial, telefónico, virtual y escrito.



## En la Superintendencia de Industria y Comercio, **USTED TIENE DERECHO A:**

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

## CONOZCA SUS DEBERES



1. **Proporcionar un trato respetuoso y digno** a las servidoras, 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.



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 las servidoras y 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.

## CANALES DE ATENCIÓN

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, sugerencias o denuncias.



### CANAL TELEFÓNICO

Puede interactuar de manera verbal con la entidad, a través de las redes de telefonía fija o móvil.

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-telefonico>



### CANAL PRESENCIAL

Puede interactuar con la entidad de forma personal en un punto de atención físico para realizar los trámites y solicitar servicios, información y/u orientación.

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-presencial>

**Sede Principal, Carrera 13 # 27 – 00 piso 3.**



### CANAL VIRTUAL

Integra todos los medios de servicio que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, a través de este canal podrás realizar tus consultas y/o solicitudes.

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual>



### CANAL ESCRITO

Permite, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y/u orientación.

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-escrito>



### UNIDAD MÓVIL

A través de la Ruta del Consumidor que recorre todas las zonas del país.



Orientación Especializada en Propiedad Industrial:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/propiedad-industrial/cigepi/orientacion-en-propiedad-industrial>