

DECRETO NUMERO 4886 DE 2011

Artículo 6°. Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial. Son funciones de la oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial:

1. Participar en los procesos de formulación de políticas y procedimientos relacionados con servicios al consumidor y de apoyo empresarial.
2. Ejecutar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos definidos por la Entidad en materia de servicios al consumidor y de apoyo empresarial.
3. Atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad e indicar los procedimientos a seguir.
4. Diseñar, implementar y coordinar los puntos de atención al ciudadano y la presencia institucional a nivel nacional, para el adecuado cumplimiento de los trámites y servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Diseñar y poner en práctica una estrategia de comunicación y divulgación de la información de la Superintendencia cuya transmisión al ciudadano se considere necesaria para el adecuado ejercicio de sus derechos.
6. Recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, relacionadas con la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, llevar el respectivo control y seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se le soliciten.
7. Coordinar las labores de diseño y diagramación de las publicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.
8. Diseñar y promover los mecanismos y herramientas para la divulgación, promoción y fomento de las funciones, trámites y servicios institucionales.
9. Establecer las estrategias y mecanismos para la producción y venta de bienes y servicios en desarrollo de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Diseñar y realizar campañas de comunicación educativa en materia de protección de los derechos del consumidor, y para el fomento y uso del Sistema de Propiedad Industrial.
11. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.