

# CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DE LA SIC



## RESPETADOS CIUDADANOS

La Superintendencia de Industria y Comercio, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, 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, y a garantizar a sus usuarios la atención a través de los siguientes canales:

- Presencial, de lunes a viernes, de 8.00 a.m. a 4.30 p.m., en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, San Andrés, Pereira, Popayán, Armenia, Manizales, Montería, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Sincelejo, Tunja, Riohacha y Valledupar.
- Telefónico, dentro del horario de lunes a sábado de 7.00 a.m. a 7.00 p.m.
- Citas con el orientador jurídico a través del canal telefónico, dentro del horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5.00 p.m.
- Chat en línea en el horario 7X24.
- Video-Llamada, dentro del horario de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), a través de los enlaces: Consulte aquí el estado de su trámite; Información de trámites; Trámites e información general; Qué opina de nuestra Entidad; Demande Aquí; Denunciar (dentro de la sección de Protección al Consumidor, Protección de la Competencia y Protección de Datos Personales); Denuncias por corrupción; Denuncie actos de corrupción; (dentro de la sección de Servicio al ciudadano) y correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones de información, consultas, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Redes sociales Facebook y Twitter, dentro del horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Kioscos Informáticos, ubicados de manera rotativa en los principales centros comerciales de Bogotá, en el horario de lunes a viernes de 10.00 a.m. a 6.00 p.m., y sábados y domingos de 10.00 a.m. a 4.00 p.m.
- Unidad Móvil, a través de la ruta del consumidor que recorre todas las zonas del país y atiende en el horario de 8.00 a.m. a 4.30 p.m.

De igual manera, enuncia los derechos de los ciudadanos, a continuación:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Superintendencia.

# CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DE LA SIC



## RESPETADOS CIUDADANOS

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
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.

Así mismo, informa los deberes de los usuarios de la Entidad:

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos y autoridades públicas, 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 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.