

CARTA DE TRATO DIGNO CIUDADANÍA SIC

La Superintendencia de Industria y Comercio, en cumplimiento de la Constitución y la Ley¹, se compromete a brindar un servicio que respete la diversidad y garantice una atención preferencial y prioritaria. Además, asegura el acceso gratuito a la información pública y promueve la participación ciudadana en la gestión, eliminando cualquier barrera física, verbal o actitudinal.



En la Superintendencia de Industria y Comercio,

TIENES DERECHO A

1. Recibir trato respetuoso, digno, igualitario e imparcial.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de un abogado.
3. Obtener información y orientación acerca de las funciones de la Entidad.
4. Presentar solicitudes o realizar trámites a través de cualquier medio tecnológico o electrónico que la Superintendencia tenga disponible.
5. Conocer el estado de cualquier trámite o actuación, excepto cuando la Ley establezca confidencialidad, y solicitar copias de los documentos, asumiendo el costo correspondiente.
6. Recibir una respuesta rápida y efectiva a sus solicitudes dentro de los plazos establecidos.
7. Recibir atención preferente si es persona con discapacidad, niño, niña, adolescente, persona gestante, mayor, que se encuentre en situación de vulnerabilidad, indefensión o protección especial, tal como lo establece el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir que las servidoras y servidores públicos que presten sus servicios a la Superintendencia de Industria y Comercio cumplan con sus responsabilidades.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CONOCE TUS DEBERES

1. Brindar un trato respetuoso y digno a las servidoras, servidores públicos y personas que laboren en la Entidad.
2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
3. Solicitar de forma adecuada, 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. Informar y denunciar anomalías e irregularidades en la prestación del servicio o posibles hechos de corrupción.
7. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
8. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.



CARTA DE TRATO DIGNO
CIUDADANÍA SIC

ACTUALIZADO: MAYO 2025

¹ Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y sustituido en lo pertinente por la Ley 1755 de 2015

Canales de Atención

Los trámites y servicios son **GRATUITOS** y **NO** requieren de **INTERMEDIARIOS**



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>



Canal virtual

Integra 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>



Casas del Consumidor

Puede interactuar de forma presencial para solicitar información y orientación sobre Derechos de Consumidor. <https://www.sic.gov.co/rnpc>



CIGEPI

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