



# Protocolo de Atención a la ciudadanía

**2024**

# CONTENIDO

- 1** Introducción ..... 4
- 2** Alcance del protocolo ..... 4
- 3** Canales de atención Superintendencia de Industria y Comercio - SIC ..... 6
- 4** Descripción de canales y servicios .....
  -  **4.1.** Canal Telefónico .... 6
  -  **4.2.** Canal Virtual ..... 7
  -  **4.3.** Canal Escrito ..... 10
  -  **4.4.** Canal Presencial .... 11
- 5** Elementos comunes en todos los canales ..... 12
  -  **5.1.** Atributos del buen servicio ..... 12
  -  **5.2.** Momentos clave para brindar un buen servicio ..... 13
  -  **5.3.** Aspectos para tener en cuenta a la hora de brindar un buen servicio a los usuarios ..... 13
- 6** Tratamiento hacia la ciudadanía con peticiones irrespetuosas y/o agresivas - canal presencial ..... 17
  -  **6.1.** Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipoacústicas ..... 18
  -  **6.2.** Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial auditiva a través de servicio virtual de Videollamada con atención en lengua de señas colombiana ..... 19

- 
**6.3.** Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial visual o ciegas ..... 19
- 
**6.4.** Atención a personas con discapacidad sensorial visual en el punto presencial ..... 21
- 
**6.5.** Recomendaciones para el contacto y atención ..... 24
- 
**6.6.** Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad múltiple: auditiva y visual (sorda cieguera) ..... 25
- 
**6.7.** Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad física o motora ..... 26
- 
**6.8.** Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad mental y/o cognitiva ..... 27
- 
**6.9.** Tratamiento de las peticiones según orientación sexual e identidad de género de las personas ..... 28
- 
**6.10.** Tratamiento de las peticiones de personas mayores, menores de edad, mujeres en estado de embarazo y personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad ..... 31
- 
**6.11.** Tratamiento de las peticiones de personas gitanas y grupos étnicos ..... 32
- 
**6.12.** Atención a Personas de talla baja ..... 36

**7** Atención de ciudadanía con enfoque diferencial en el canal telefónico por medio del servicio de Diálogo Social ..... 36

# 1 Introducción

La Superintendencia de Industria y Comercio, presenta el protocolo de atención a la ciudadanía, el cual tiene por objetivo estandarizar y mejorar la interacción entre la ciudadanía y la entidad, por medio de sus asesores, servidores públicos, canales de atención y servicios disponibles.

# 2 Alcance del protocolo

El protocolo es una herramienta de apoyo para las y los servidores públicos, asesores de servicio o personal contratista de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como para la ciudadanía que acuda a la entidad por medio de los diferentes canales de atención.





## 3

## Canales de atención Superintendencia de Industria y Comercio - SIC

La entidad, por medio del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadanía, pone a disposición y de manera gratuita los siguientes canales para atender a la ciudadanía, los cuales están enmarcados así: telefónico, virtual, escrito y presencial y a su vez estos tienen diferentes servicios de acuerdo con sus propiedades y características, como se presenta a continuación:



### Telefónico

- Llamadas de entrada y salida
- Diálogo social
- Orientación jurídica
- Buzón fuera de horario
- Espera virtual (Virtual Hold)



### Virtual

- Videollamada
- Videollamada Lenguaje de Señas
- Devolución de llamadas (Web Call back)
- Redes sociales
- SIC Facilita
- Asesora virtual Gaby (Chatbot)
- Agendamiento de citas punto de Atención
- APP MÓVIL SIC A LA MANO
- Agendas Abiertas



### Escrito

- Backoffice



### Presencial

- Sede principal Bogotá piso 3

## 4

## Descripción de canales y servicios



### 4.1. Canal Telefónico

Por medio de este canal es posible la interacción verbal entre la entidad y la ciudadanía, a través de las redes de telefonía fija o móvil. Está habilitado mediante la línea local (601)5920400 y línea gratuita nacional 018000910165.

Para consultar los horarios ingrese aquí:

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

En el canal telefónico se prestan los servicios descritos a continuación:

- **Llamadas de entrada:** es un servicio en donde la ciudadanía tiene la oportunidad de realizar consultas sobre los trámites, servicios y funciones de la Entidad, en tiempo real.

---

- **Llamadas de salida:** el servicio consiste en la generación de llamadas para contactar a la ciudadanía, atender sus inquietudes, solicitudes puntuales o cierres de ciclo.

---

- **Diálogo Social:** mediante este servicio se brinda información y orientación detallada, sencilla y sin tecnicismos a personas mayores, menores de edad, víctimas del conflicto y ciudadanía con discapacidad cognitiva que requieren solucionar inquietudes sobre todos los temas misionales a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

---

- **Orientación Jurídica:** tiene como propósito orientar de manera específica y detallada a la ciudadanía que esté interesada en aclarar inquietudes sobre los pasos a seguir en todos los trámites y servicios relacionados con Protección al Consumidor de tipo Jurisdiccional y procesos de Telecomunicaciones, mediante la vía administrativa.

---

- **Buzón fuera de horario:** servicio mediante el cual la ciudadanía puede dejar un mensaje de voz con sus datos para ser contactada por uno de los asesores o asesoras, en las horas fuera de los horarios establecidos.

- **Espera virtual (Virtual Hold):** alternativa que se ofrece a la ciudadanía cuando se presenta espera para ser atendida por quien asesora, la cual consiste en dejar registrados los datos de contacto para que le sea devuelta la llamada en el menor tiempo posible.



Para conocer más ingrese aquí:

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



## 4.2. Canal Virtual

Este canal integra todos los medios de servicios a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

En el canal virtual se prestan los servicios descritos a continuación:



**Videollamada:** es un canal práctico de atención en línea donde se puede ver a quien realiza la orientación; la ciudadanía tiene la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que se adelantan en la SIC.

Este servicio cuenta con tres líneas especializadas: una en **trámites e información general**, otra en **temas relacionados con la Propiedad Industrial** y finalmente el **servicio especializado en lenguaje de señas** donde se brinda orientación en cualquier tema de la entidad.



**Servicio de devolución de llamadas (Web call back):** servicio mediante el cual la ciudadanía registra sus datos en un formulario ubicado en la sede electrónica de la entidad y posteriormente es contactado por el equipo asesor de manera telefónica.



**Redes Sociales:** desde el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, a través de las redes sociales: Instagram, X y Facebook, se orienta a la ciudadanía acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad y se atienden consultas e inquietudes. Existen dos formas de consulta: mediante un mensaje directo (DM) o de forma pública interactuando en las cuentas X @sicsuper, Instagram: @superintendencia\_sic y Facebook: Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.



**SIC Facilita:** es una herramienta de resolución de conflictos, en donde la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo. Es un espacio virtual en tiempo real, para facilitar soluciones en un periodo considerablemente menor. Actualmente, en SIC Facilita los consumidores pueden acudir para facilitar soluciones en temas de: garantías de productos o servicios, servicios de telecomunicaciones (internet, telefonía y televisión), suplantación de identidad, reportes a centrales de riesgo.



**Asistente virtual Gaby:** este servicio de chatbot está disponible 7x24 a través de la sede electrónica de la Entidad, el cual entabla una conversación escrita y permite navegar en el menú para seleccionar el tema requerido y así aclarar inquietudes y suministrar información sobre sus trámites y servicios. Para casos determinados, este servicio cuenta con la posibilidad de escalar y personalizar la atención por medio de una persona que está disponible para brindar asesoría en un horario específico.





**Agendamiento de citas punto de Atención:** en este servicio la ciudadanía puede elegir y planear una cita con una persona del equipo asesor, seleccionando día y hora para realizar la atención presencial en el punto de atención principal, en la ciudad de Bogotá.



**App móvil SIC A LA MANO:** permite la radicación de denuncias de consumidor, consulta de trámites y radicación de peticiones, consultas, sugerencias y otros. Para poder realizar el registro de denuncias, peticiones, sugerencias y otros, hay que contar con dispositivos móviles con sistema operativo Android o IOS. Se encuentra disponible el Manual de Usuario que presenta la descripción detallada que permite realizar el registro de la solicitud de interés de la ciudadanía ingresando aquí:

<https://www.sic.gov.co/descargue-la-app-de-pqrfs>



**Agendas abiertas:** este servicio consiste en que personas tanto naturales como jurídicas, funcionarios, contratistas, proveedores o cualquier individuo autorizado, incluyendo sus representantes legales, puedan solicitar una reunión con funcionarias, funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio para tratar asuntos relacionados con la entidad, diligenciando el "Formulario de Solicitud de Agenda" en el siguiente enlace:

<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/superagenda/index.php>

Es importante tener en cuenta, que el diligenciamiento de este no conlleva la aceptación de la reunión, ya que debe cumplir unas características específicas descritas en la sede electrónica.

Para conocer más de los servicios del canal virtual, ingrese aquí:

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

**Nota.** La Red Nacional de Protección al Consumidor cuenta con las Casas Virtuales del Consumidor de Bienes y Servicios, escenario donde el usuario puede resolver dudas relacionadas con temas de consumo.

En el siguiente enlace podrá acceder a ese servicio:

[https://rnpc.creangel.com/Buscador\\_rnp](https://rnpc.creangel.com/Buscador_rnp)  
<https://www.sic.gov.co/rnpc>



### 4.3. Canal Escrito

Este canal permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar una petición (solicitar información u orientación), queja, reclamo, sugerencia o denuncia sobre la gestión o servicios prestados por La Superintendencia de Industria y Comercio. Esta radicación se puede realizar por medio del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

La radicación se puede efectuar en la sede alterna en la ciudad de Bogotá ubicada en la Avenida carrera 7 No. 31a - 36 piso 3 – Bogotá, o a través de servicios en línea <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF/>, de igual forma, mediante la línea telefónica y aplicación móvil (SIC a la mano).

Para conocer más ingrese aquí:

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

**Nota:** entiéndase por denuncia como manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



### 4.3. Canal Presencial

Este es un canal en el que la ciudadanía interactúa personalmente con la entidad el cual permite realizar trámites y solicitar servicios, orientación e información en las siguientes sedes:

- **Punto de Atención principal Bogotá:** Carrera 13 No. 27 – 00 piso 3 (Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano)

- **Red Nacional de Protección al Consumidor:** <https://www.sic.gov.co/rnpc>. Cuenta con las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS).

**Nota.** La orientación y atención a los usuarios de propiedad industrial son gestionadas por las o los funcionarios o las y los contratistas del Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial – CIGEPI, la Dirección de Nuevas Creaciones, Dirección de Signos Distintivos y Grupo Vía Administrativa de la Delegatura para la Propiedad Industrial. Se ofrece orientación especializada en temas relacionados con Nuevas creaciones, Signos distintivos, Servicios de información tecnológica, Orientación en la redacción de patentes o acceso a bases de datos. La Atención se realiza por el canal presencial, telefónico, virtual, mediada por tecnologías.

La solicitud de citas de orientación de CIGEPI se realizará a través de la sede electrónica de la SIC en el siguiente enlace

<https://www.sic.gov.co/propiedad-industrial/centros-de-apoyo>

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

y a través del correo electrónico [cigepi@sic.gov.co](mailto:cigepi@sic.gov.co).

## 5 Elementos comunes en todos los canales

### 5.1. Atributos del buen servicio

Los siguientes son los atributos en los cuales se basarán los procesos de atención:

# SERVICIO

#### Confiable:

La información suministrada por las y los servidores de la SIC debe generar seguridad y credibilidad en la ciudadanía

#### Amable:

La atención debe ser respetuosa, gentil y honesta

#### Digno:

El servicio debe ser prestado con respeto y responsabilidad hacia cada persona

#### Oportuno:

Prestar la atención en el instante requerido

#### Transparente:

La atención a la ciudadanía se caracteriza por la honestidad y la verdad en todos sus procesos

#### Competente:

Las y los servidores deben contar con competencias técnicas y conocimientos institucionales para lograr una atención consistente.

#### Solidario:

La ciudadanía debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible, con inmediatez y sensibilidad.

#### Efectivo:

Atención ágil, coherente y precisa con el objeto de la solicitud o petición.

#### Incluyente:

De calidad para la ciudadanía sin distinciones ni discriminación.





## 5.2. Momentos clave para brindar un buen servicio

Los siguientes son los atributos en los cuales se basarán los procesos de atención:



### Bienvenida

Recibir y atender a la ciudadanía para que se sienta importante y reconocida con respeto y confianza.



### Análisis de la inquietud

Escuchar a la ciudadanía para comprender su inquietud en profundidad.



### Orientación y solución

Orientar con precisión y exactitud a la ciudadanía, generando una solución a su consulta.

- **En la bienvenida se debe utilizar el saludo** “Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido (a) a (nombre del canal/servicio) mi nombre es “Nombre y apellido” ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”.
- **Si es presencial, utilizar** “Muy buenos días/ tardes, bienvenido (a), mi nombre es “Nombre y apellido” sería tan amable para efectos de registrar la orientación, indicarme su número de cédula, nombre y apellido y número de contacto. Señor (a) Ciudadano (a), ¿en qué le puedo ayudar?”.

## 5.3. Aspectos para tener en cuenta a la hora de brindar un buen servicio a los usuarios

Los siguientes son los atributos en los cuales se basarán los procesos de atención:





## Antes del servicio

- **Presentación personal:** por ser la primera impresión en los usuarios, es importante mantener una apariencia pulcra en rostro, ropa, cabello, uñas y zapatos.

---

- **Llegada al puesto de trabajo:** se aconseja que las y los asesores lleguen 15 minutos antes del inicio de la jornada laboral para ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio. El horario de almuerzo estará acorde con la programación de turnos.

---

- **Cubículos de atención:** conservar limpio y ordenado el espacio de trabajo y retirar los objetos que generen contaminación visual.

---

- **Preparación de herramientas de trabajo:** es importante tener dispuestas todas las herramientas necesarias para brindar un excelente servicio, estas incluyen los medios y aplicaciones de consulta.

---

- **Concentración:** es importante mantener la atención y concentración, lo cual facilita comprender el requerimiento de la ciudadanía para brindar la información adecuada.

---

- **Actualización constante:** las y los asesores deben estar atentos a las actualizaciones en cuanto a producto o servicios de la entidad, de tal forma que la información que suministren siempre se encuentre al día.





## Durante el servicio

- **Comunicación:** en todos sus canales, la comunicación deberá ser asertiva y coherente, empleando un tono de voz y volumen que facilite la comprensión de la ciudadanía.

---

- **Términos de cortesía:** en toda orientación se recomienda utilizar frases amables y respetuosas

---

- **Respuestas:** evitar respuestas como “NO”, “SÍ”, que no aclaran la inquietud y generan descontento en el usuario.

---

- **Demostración de interés:** el lenguaje gestual y corporal debe ser tan cortés como las palabras, manteniendo una postura flexible, que denote comodidad y naturalidad.

---

- **Agilidad en el servicio:** las y los asesores deben prestar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía, atendiendo sus solicitudes con calidez, agilidad y orientando de forma respetuosa, clara y precisa.

---

- **Ciudadanos inconformes:** brindar atención efectiva y respetuosa a sus quejas, denuncias y reclamos, con base en el art. 23 de la Constitución Política y la Ley 1437 de 2011, el servidor/asesor debe dar ejemplo de educación y amabilidad.

---

- **Seguimiento a la petición:** indicar a la ciudadanía las rutas a través de las cuales puede realizar el debido seguimiento a su proceso y así mantenerse informado sobre el estado de este.

---

- **Atención preferencial:**
  - La apertura y cierre de los puntos de atención se realizará de acuerdo con los horarios establecidos por la SIC para facilitar el acceso a los usuarios.

---

- Informar a la ciudadanía la revisión de maletines de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos, así como el uso de tapabocas si se encuentra vigente dicho requerimiento.

- Indicar a la ciudadanía la ubicación de la sala de atención o cubículo a donde deben dirigirse.

- En caso de haber agendado una cita previa en alguna dependencia, el usuario será orientado en la recepción.



## Después del servicio

- **Evaluación del servicio:** invitar a la ciudadanía a calificar y evaluar la atención prestada de acuerdo con el canal que haya utilizado cuando se finalice la atención, con el fin de permitir a la entidad tomar las acciones de mejora continua.

- **Cierre de ciclo:** la entidad ha implementado una estrategia denominada cierre de ciclo para aplicar en aquellos casos en los que la calificación de la encuesta obtuvo una valoración negativa, con esto se pretende mejorar la experiencia final de la ciudadanía y garantizar que reciban la debida orientación sobre la inquietud o el trámite requerido. De esta manera se toma una muestra aleatoria y se contacta con dichas personas para conocer el motivo de su insatisfacción, restaurar la experiencia y plantear acciones de mejoramiento para aumentar el nivel de satisfacción de quienes se atienden.





## 6

## Tratamiento hacia la ciudadanía con peticiones irrespetuosas y/o agresivas - canal presencial

- Permitir que la o el ciudadano se desahogue, escuchándolo atentamente. No interrumpir ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo. No pedir que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de una persona.
- Cuidar el tono de voz. Muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como: “lo comprendo”, “lo entiendo”, “claro que sí”, ya que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Brindar alternativas de solución, si es que las hay, adquiriendo compromisos solo si estos se pueden cumplir.
- En caso de que la o el ciudadano tenga la intención de grabar la atención, esta deberá ser consensuada con el asesor o asesora, quienes deberán autorizar la grabación sin que se vulnere el derecho a su intimidad. En el momento en que el asesor no autorice la grabación deberá informar al personal de vigilancia, quien deberá aplicar el protocolo establecido.
- Si el usuario persiste en su actitud agresiva, el personal de vigilancia de la SIC deberá llamar a la policía, quienes se encargarán de poner orden a la situación.



*Según el Artículo 429 del Código Penal, el que ejerza violencia contra un servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.*



## 6.1.

### Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial auditiva, sordas o hipoacústicas



#### Atención presencial



La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009 se refiere a la población con discapacidad con el término "Personas con discapacidad".

## 6.2.



### Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial auditiva a través de servicio virtual de Videollamada con atención en lengua de señas colombiana.

Dentro del canal virtual, la SIC cuenta con un servicio de atención en línea donde la ciudadanía tiene la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la entidad, en tiempo real.

Deben ingresar a través de la sede electrónica

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual/asesoria-general-y-lengua-de-senas> » En la opción “Lengua de señas Colombiana LSC”



La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009 se refiere a la población con discapacidad con el término “Personas con discapacidad”.



## 6.3.

### Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial visual o ciegas



**Atención presencial**



**Atención virtual**

- ✓ Identificarse antes de tener cualquier contacto físico,
- ✓ hablar claramente con un tono de voz moderado, y
- ✓ prestar atención a su interlocutor



## Mantener a la persona informada sobre las actividades que se están realizando.

Indicarle a la persona, la ubicación de la ventanilla de atención preferencial y acompañarlo si el lo desea.



Brindar las indicaciones precisas que le permitan a la o el ciudadano ubicarse en el espacio, cuando decide no aceptar un guía.



Aumentar en el computador los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión.



Si se cuenta en el momento, utilizar material informativo que esté adaptado en braille o macro tipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.



**IMPORTANTE:** al momento de hacer contacto con las personas ciegas o con alguna discapacidad visual, el asesor del Contact Center debe conectarse desde el computador al 'Software lector de pantalla Jaws', con el objeto de que la persona ciega escuche la información contenida en la pantalla y pueda efectuar si lo desea, su requerimiento en forma verbal o escrita.



La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009 se refiere a la población con discapacidad con el término "Personas con discapacidad".



## 6.4.

### Atención a personas con discapacidad sensorial visual en el punto presencial

En el punto de atención de Bogotá se han realizado adecuaciones para el mejoramiento de las condiciones para la atención de personas con discapacidad sensorial visual de manera presencial.

En la actualidad se cuentan con los siguientes espacios:

**Zona de recepción:** está conformada por un área que facilita el control de ingreso de la ciudadanía al punto de atención y sirve de filtro para direccionar a las y los usuarios y dar prioridad a la ventanilla de atención preferencial.

**Sala de espera:** espacio donde la ciudadanía se encuentra cómodamente, mientras esperan su turno para ser atendidos. Este espacio incluye un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas o accesorios para movilidad, así mismo, sillas para personas mayores, menores de edad, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable, en general.

**Información:** espacio donde se ubican las personas responsables de entregar la información de los trámites y servicios que presta la entidad; es el lugar en el cual se dan las instrucciones y la orientación general para que la ciudadanía pueda acceder al servicio solicitado.



De igual forma, se han implementado elementos que facilitan el acceso y la atención de personas con discapacidad visual:

**Ruta podó táctil:** permite al usuario con discapacidad visual asegurar su independencia en la movilidad sin tener que esperar a que alguien lo oriente.



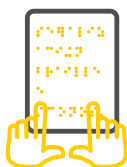
**Señalización en braille e iconos:** se trata de señales de advertencia sobre las recomendaciones de no uso del ascensor en situaciones de emergencia.







**Mapa táctil:** brinda una contextualización sobre el entorno al cual ingresará la persona con discapacidad visual, de esta forma cuenta con un reconocimiento de dicho espacio para facilitar su movilidad.



**Señalización braille e íconos.**

En otras áreas del punto de atención, se cuenta de igual forma, con la señalización adecuada.







## 6.5.

### Recomendaciones para el contacto y atención

- La o el agente de seguridad deberá acercarse a la persona, saludarla y preguntarle si requiere alguna información.
- 
- Si la persona lo solicita se le ofrecerá el brazo o el hombro para guiarla, no se le debe tomar de la mano ni del brazo.
- 
- Si va a utilizar el ascensor, se le indicará la ubicación exacta, así como, la botonera.
- 
- Si la persona desea acercarse al mapa táctil, se le guiará hasta el mismo y se le mostrará el punto exacto en que se encuentra.
- 
- Una vez termine de consultar el mapa, se le dirá que contamos con líneas guía que le permitirán desplazarse hasta la recepción.
- 
- La persona de recepción se dirigirá a la o el usuario con un tono de voz moderado, vocalizará adecuadamente y brindará instrucciones cortas y precisas.
- 
- La persona recepcionista remitirá al área de espera, indicando la ubicación de las líneas podo táctiles que lo orientarán en la sala.
- 
- Cuando llegue el turno de atención, quien prestará la atención le dará indicaciones en un tono de voz alto para que tome las líneas guía que lo llevarán al puesto de trámite.
- 
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.





## 6.6.

### Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad múltiple: auditiva y visual (sorda cieguera)



Comuníquese a la persona sordo-ciega directamente.

Quien le acompañe, sólo será un puente para facilitar la comunicación.

- **Dé a conocer su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo** a la o el usuario. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que se desocupe y pueda atenderle adecuadamente.



- **Trate siempre de ubicarse dentro de su campo de visión** dado que es difícil saber si la persona conserva algo de su facultad visual.

- **Atienda las indicaciones de la persona** a la que atiende dado que esta puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

- **Utilice todas las ayudas tecnológicas** que la entidad tenga implementadas; ofrezca a la o el ciudadano la opción de atención, por medio de la videollamada en lenguaje de señas con el que cuenta la entidad o ingrese al Centro de Relevos:

<http://www.centroderelevo.gov.co> para apoyar la atención.



## 6.7.

### Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad física o motora



#### Atención presencial

Pregunte a la persona con discapacidad si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo hacerlo.

No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, gastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.

No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.

No apresure al usuario y evire jalarlo bruscamente del brazo o del vesturaio. No lo empuje.

En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe realizarlo con otra persona y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

Mantenga la vía de accesos libre de objetos con los que pueda tropezar el usuario.

No trate a la persona de manera infantil o sobreprotectora.

No transporte a los usuarios de sillas de ruedas a menos que lo soliciten.

Atender a estos usuarios de manera prioritaria, con el direccionamiento del anfitrión y el acompañamiento de los asesores de servicio.





## 6.8.

### Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad mental y/o cognitiva



**La paciencia y la amabilidad son las características esenciales de la atención.** Los servidores estarán en disposición de escuchar con paciencia, brindando la información de manera visual con mensajes cortos y concretos.

Durante todo el proceso de orientación **se válida que la persona esté recibiendo la información correctamente.** Cada detalle se debe repetir pues el usuario puede tardar en comprender lo que se dice.

Un usuario con discapacidad intelectual o mental procesa de otra manera las ideas y en tiempo distintos, por lo que **se debe utilizar un lenguaje claro.**



**Hacer preguntas en lenguaje claro y sencillo** es efectivo para identificar si existe alguna necesidad adicional o si el usuario está satisfecho con la información recibida.

## ATENCIÓN



**Presencial**



**Telefónica**



Es importante dejar por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o debe dirigirse a otra sede o entidad.

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser el usuario con discapacidad quien indique si él realizará la gestión directamente o prefiere que su acompañante lo haga.



### 6.9.

## Tratamiento de las peticiones según orientación sexual e identidad de género de las personas

## ATENCIÓN



**Presencial**



**Virtual**



**Telefónica**

**Absténgase de hacer gestos o asumir actitudes** que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o su forma de hablar.

**Puede encontrarse con personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino.** En estos casos, no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona dé una pauta para el trato.

**Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir o usar expresiones** como “LGTBI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

Salude e inmediatamente **pregunte el nombre de la persona que solicita la atención**, o por el cual la persona solicite ser llamada, no se debe guiar por el nombre que registra en su documento de identidad o por el timbre de su voz.

### Importante:

- Reconocer y respetar la identidad de género de la persona atendida.

---

- Las muestras de afecto por parte de parejas de este o diferente género u orientación sexual hacen parte del libre desarrollo de su personalidad. Las y los asesores o servidores no deben manifestar ningún gesto o expresión de rechazo ante estas en los puntos de atención.

---

- No hacer comentarios o tener conductas sexistas o que refuercen estereotipos de género.

### Para evitar que se presenten actos de discriminación o violencia en la atención a la ciudadanía, se deben evitar las siguientes prácticas:

- **Estereotipar o juzgar según el género:** la o el funcionario no debe hacer suposiciones basadas en el género de la persona que está siendo atendida. Evitar comentarios o acciones que refuercen estereotipos de género.

---

- **Ignorar las necesidades individuales:** cada persona tiene necesidades y circunstancias únicas. La o el funcionario debe tratar a cada persona de manera justa y equitativa, sin importar su género, orientación sexual, origen étnico, etc.

---

- **Usar un lenguaje sexista o excluyente:** evitar utilizar un lenguaje que pueda ser sexista, excluyente u ofensivo para cualquier grupo de personas. Utilizar un lenguaje inclusivo que reconozca y respete la diversidad de identidades y expresiones de género.

---

- **Tratar de manera diferente a las personas según su género:** no se debe tratar de manera diferente a las personas debido a su género. La o el funcionario debe evitar favorecer o discriminar a alguien en función de su género y brindar un servicio equitativo a todas las personas.

---

- **No respetar la identidad de género de las personas:** es importante respetar la identidad de género de cada individuo. La o el funcionario no debe cuestionar ni invalidar la identidad de género de alguien y debe utilizar el nombre y pronombres que la persona prefiera.

---

- **No tomar en cuenta las barreras específicas que enfrentan ciertos grupos:** algunos grupos pueden enfrentar barreras adicionales debido a su género, como las mujeres, personas LGBTQ+, personas con discapacidad, entre otros. La o el funcionario debe ser consciente de estas barreras y tomar medidas para abordarlas y garantizar un acceso equitativo a los servicios públicos.

---

- **Incurrir en conductas que configuran acoso sexual:** el acoso sexual en la atención a la ciudadanía puede configurarse de varias maneras, pero generalmente implica comportamientos no deseados de naturaleza sexual que crean un ambiente hostil, intimidante o degradante para la persona que está siendo atendida. Comentarios sexuales no deseados, proposiciones sexuales, contacto físico no deseado, chistes o bromas sexuales, entre otras son conductas totalmente prohibidas en el marco de la atención que presta la entidad.







## 6.10.

### Tratamiento de las peticiones de personas mayores, menores de edad, mujeres en estado de embarazo y personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad





## 6.11.

### Tratamiento de las peticiones de personas gitanas y grupos étnicos

#### ATENCIÓN



**Presencial**



**Virtual**



**Telefónica**



Si es necesario contar con el apoyo de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, recurra a la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura.



Sea empático, haciéndole notar a la persona que lo entiende y está de su parte.



Brinde alternativas que faciliten la realización de un trámite y permita la toma de decisiones.



Disponga de medios que faciliten el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.



Confirme que la información brindada es comprendida perfectamente.



● Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia **pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.**

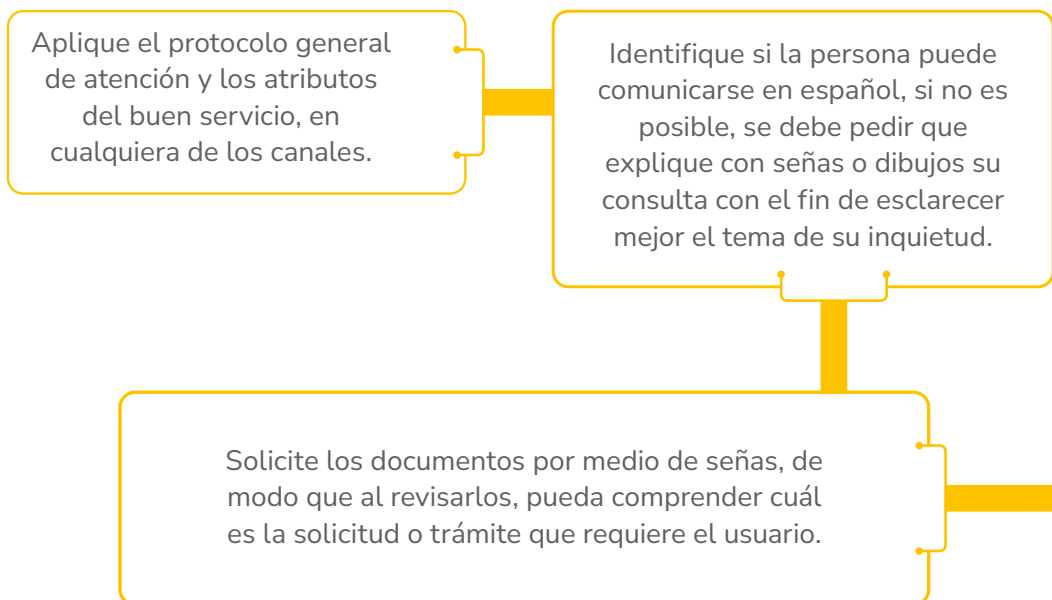
● A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos.

● Por lo anterior, los funcionarios que brindan atención a través de cualquiera de los canales de la SIC (presencial, telefónico, virtual o escrito) deben:

● Identificar si el usuario puede comunicarse en español o si necesita interprete.

● Si el punto de atención o canal no cuenta con personal que pueda realizar la traducción, se deberá **grabar o registrar la solicitud en cualquier medio tecnológico, electrónico o manual**, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano dentro de los términos establecidos en la ley.

● El servidor se debe abstener de asumir cualquier actitud que denote prevención o discriminación hacia una persona por su forma de hablar, vestir y actuar. Por el contrario, promoverá la vocación de servicio y será diligente frente a las solicitudes.



En caso de no entender la solicitud, se debe pedir que exprese la petición en su lengua nativa, de forma escrita o verbal, para ser grabada a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención presencial.

Registre la solicitud del ciudadano en el formulario PQRSF, especificando que se trata de una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá el proceso de interpretación y traducción.



Complemente la información con otro tipo de herramientas como volantes, cartillas u otras herramientas escritas disponibles.

El Grupo de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta en español.



Envíe la respuesta al Ministerio de Cultura para su respectiva traducción

Remita la respuesta al ciudadano en los medios establecidos para tal fin por la SIC

**Nota.** Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- a.** Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- b.** Se debe identificar la región con algunas preguntas, como la zona de la que proviene el peticionario, para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- c.** La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando a la dependencia encargada de dar trámite a la petición.
- d.** La dependencia encargada deberá solicitar al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico. La solicitud en lengua nativa debe remitirse al correo [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)
- e.** El mencionado Ministerio (Direcciones de poblaciones) designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- f.** Asignado el traductor, así como establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento, se enviará al área responsable de la respuesta.
- g.** Teniendo ya la respuesta, se remite al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario. Las solicitudes se deben responder en el tiempo establecido para los derechos de petición definidos por la ley, por lo que se debe agilizar la respuesta y contemplar los tiempos de traducción sin que aumente el promedio de días de respuesta.





## 6.12. Atención a Personas de talla baja



### Presencial

Cuando se presenten en el punto de atención personas de talla baja, se debe buscar la forma de que quien lo atienda quede ubicado a una altura adecuada para hablarle y tratarle según su edad biológica para que la atención sea clara.



Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

## 7

### Atención de ciudadanías con enfoque diferencial en el canal telefónico por medio del servicio de Diálogo Social

El servicio de diálogo social es una alternativa de atención telefónica que busca orientar, de forma sencilla, clara y humana, a la población en condición de discapacidad, es decir, a personas o comunidades, que por su naturaleza o diversos factores culturales, sociales, biológicos o psicológicos, presentan ciertas características diferenciales que requieren atención especializada, para facilitar la comprensión de los trámites ante la SIC; dentro de este canal se atiende a la población de personas Mayores, al igual que menores de edad, víctimas del conflicto armado y personas con discapacidad cognitiva.



**MENORES DE EDAD:** personas que, según su edad cronológica (menor de 18 años), están en la etapa infantil o adolescente.



**PERSONA MAYOR:** son aquellas personas que se encuentran en la etapa de la vejez, al tener una edad cronológica de 60 años o más.



**VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO:** personas que hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del enero 1 de 1985 (Ley 1448 de 2011 Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones), como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.



**PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** personas que presentan discapacidad cognitiva, visual, auditiva, física o motora que dificulte la realización funcional de ciertas actividades.

### **Definiciones extraídas del DANE y de Función Pública**

*Este protocolo da cumplimiento a las normas legales vigentes que regulan los temas de atención, principalmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011, Decreto 019 de 2012 y Ley 1346 de 2009.*

*Se fundamenta no solo en los conocimientos técnicos de interés para la ciudadanía y en la capacidad de entender sus necesidades y expectativas, sino en mantener los atributos de la atención, lo cual permite brindar, recibir y exigir un trato y atención dignos, con altos estándares de calidad*





**Industria y Comercio**  
**SUPERINTENDENCIA**

**[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)**

 @sicsuper  @superintendencia\_sic  @sicsuper

 Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

 Superintendencia de Industria y Comercio

Conmutador: +60 (1) 587 00 00  
Contact Center: +60 (1) 592 04 00

Línea gratuita nacional desde teléfonos fijos:  
01 8000 910 165

Sede Principal: carrera 13 No. 27 - 00, Piso 3  
Horario de Atención Presencial: lunes a viernes de 8:00 a. m a 4:30 p. m