

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 1 de 29

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	CANALES DE ATENCIÓN SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – SIC.....	4
5	DESCRIPCION DE CANALES Y SERVICIOS	5
6	ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES.....	10
6.1	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	10
6.2	MOMENTOS CLAVE PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO	11
6.3	ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA A LA HORA DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.....	11
7	TRATAMIENTO HACIA LA CIUDADANÍA CON PETICIONES IRRESPECTUOSAS Y/O AGRESIVAS – CANAL PRESENCIAL.....	14
7.1	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSTICAS	15
7.2	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA A TRAVÉS DE SERVICIO VIRTUAL DE VIDEOLLAMADA CON ATENCIÓN EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	16
7.3	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL O CIEGAS.....	16
7.4	ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL EN EL PUNTO PRESENCIAL	17
7.5	RECOMENDACIONES PARA EL CONTACTO Y ATENCIÓN	18

Elaborado por: Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: María Niny Echeverry Prada Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2024-09-02
--	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 2 de 29

7.6	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE: AUDITIVA Y VISUAL (SORDA, CEGUERA)	19
7.7	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	20
7.8	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL Y/O COGNITIVA	21
7.9	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES SEGÚN ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DE LAS PERSONAS	22
7.10	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS MAYORES, MENORES DE EDAD, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y PERSONAS DESPLAZADAS O EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	24
7.11	TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS GITANAS Y GRUPOS ÉTNICOS.....	25
8.	ATENCIÓN DE CIUDADANÍAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL CANAL TELEFÓNICO POR MEDIO DEL SERVICIO DE DIÁLOGO SOCIAL.....	28
9	DOCUMENTOS RELACIONADOS	29
9.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	29
10	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	29

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 3 de 29

1 OBJETIVO

Estandarizar las actividades que se realizan durante la interacción entre la ciudadanía y la Entidad, por medio de sus asesores, servidores públicos, canales de atención y servicios disponibles.

2 DESTINATARIOS

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 GLOSARIO

ASESOR(ES): Recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales y servicios de atención a la ciudadanía.

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CANALES DE ATENCIÓN: Mecanismos disponibles para la atención a la ciudadanía través de los siguientes medios: telefónico, chat virtual, videollamada, personalizado y escrito).

CHATBOT: Es un programa informático que simula la conversación humana con un usuario final.

DISCAPACIDAD: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

FELICITACIONES: Es el reconocimiento que realiza una persona frente a una labor, trámite o servicio adelantado en la Entidad y que fue realizado por un servidor público o contratista.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 4 de 29

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público, contratista y asesor frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

4 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 (Instagram, X, Facebook)
- SIC Facilita
- Asesora virtual Gaby (Chatbot)
- Agendamiento de citas punto de Atención
- APP MÓVIL SIC A LA MANO
- Agendas Abiertas
- Chat virtual
- Llamada en línea

Escrito

- Backoffice (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros)

Presencial

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 5 de 29

- Punto de Atención principal Bogotá (Sede central de la Superintendencia en Bogotá Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3)
- Puntos de atención y Casas del Consumidor a Nivel Nacional. (<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional>)
- Ruta del Consumidor de bienes y servicios (<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional>)

5 DESCRIPCION DE CANALES Y SERVICIOS

5.1 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 por medio del cual la ciudadanía tiene la oportunidad de realizar consultas, peticiones y orientaciones de los trámites y servicios que se pueden adelantar en 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 con asistencia de representante legal o acompañamiento de un adulto, 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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 6 de 29

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 agentes de servicio, en horas fuera del horario establecido.
- **Espera virtual (Virtual Hold):** Alternativa que se ofrece a la ciudadanía cuando se presenta espera para ser atendida por uno de los agentes de servicio, 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>

5.2 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. Para acceder a este servicio se debe ingresar a través del siguiente enlace: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual>

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. Para el diligenciamiento del formulario en mención, se debe ingresar a través del siguiente enlace: <https://portalos.outsourcing.com.co:9570/>

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 7 de 29

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: Mecanismo de resolución de conflictos y amigable composición, en donde la SIC actúa como facilitadora entre personas consumidoras 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 las personas consumidoras 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. Para acceder a este servicio, se debe ingresar a través del siguiente enlace: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>

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. Para acceder a este servicio, se debe ingresar a través del siguiente enlace: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>

Agendamiento de citas punto de Atención: En este servicio, la ciudadanía puede elegir y planear una cita con un agente de servicio, seleccionando día y hora para realizar la atención presencial en el punto de atención principal, en la ciudad de Bogotá. Lo anterior, ingresando a través del siguiente enlace: <https://portales.outsourcing.com.co:9544/>

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:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 8 de 29

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

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.

Chat Virtual: Por medio de este servicio, la ciudadanía interactúa con un asesor(a) en línea con quien puede mantener una conversación por mensajes escritos en tiempo real y consultar sobre los trámites y servicios que se adelantan en la SIC con una asesoría personalizada. A través del siguiente enlace: <https://portalos.outsourcing.com.co:9624/>

Llamada en línea: Este servicio permite el contacto automáticamente con un asesor(a); por medio de una llamada en línea, aquí se realiza acompañamiento sobre trámites y servicios con la entidad. A través del siguiente enlace: <https://portalos.outsourcing.com.co:9625/>

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 1: 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://www.sic.gov.co/rnpc>

5.3. CANAL ESCRITO

Este canal permite a la ciudadanía, por medio de comunicaciones escritas, presentar una petición (solicitar información u orientación), queja, reclamo,

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 9 de 29

sugerencia, felicitación 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

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

Nota 2: 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.

5.4 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).
- Puntos de atención y Casas del Consumidor a Nivel Nacional. A través del siguiente enlace, se podrá consultar el directorio institucional en donde se encuentra información relacionada con nuestras sedes, dependencias y oficinas: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional>
- Red Nacional de Protección al Consumidor: <https://www.sic.gov.co/rnpc>. Cuenta con las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS).

Nota 3: 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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 10 de 29

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.

6 ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

6.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

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

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.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 11 de 29

6.2 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?”.

6.3 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 >Durante el servicio >Después del servicio

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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 12 de 29

- **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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 13 de 29

- **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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 14 de 29

7 TRATAMIENTO HACIA LA CIUDADANÍA CON PETICIONES IRRESPECTUOSAS Y/O AGRESIVAS – CANAL PRESENCIAL

- Permitir que el ciudadano (a) presente adecuadamente su solicitud, orientación o petición respetuosa, escuchando 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 (a).
- 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. Sin embargo, el funcionario u orientador debe de propender y dirigir la interacción, con una rápida solución a lo requerido por el ciudadano (a), y adoptar las medidas conducentes, para impedir el uso de palabras soeces, manifestaciones groseras, insultantes, denigrantes, procurando siempre armonía y la economía procesal.

El servidor, orientador o contratista, debe de prevenir, remediar o denunciar por los medios que consagra el código Penal y/o Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, los actos y acciones desplegados por el ciudadano (a) que desborden la libertad de expresión, de petición, y afecten la dignidad de las personas, los derechos humanos, la intimidad, el respeto, la lealtad procesal, fraude procesal y buena fe, que debe observar

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 15 de 29

el ciudadano (a) para con el funcionario, servidor o contratista de la Superintendencia de Industria y Comercio frente a la orientación y en los trámites administrativo o jurisprudencial. La atención, actividad y actuación administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso: igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

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.

7.1 TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSTICAS

Atención presencial

- ✓ Determinar en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por la o el ciudadano con discapacidad auditiva.
- ✓ No consumir alimentos, ni cubrir la boca, mirar de frente mientras se suministra la información. De esta forma se facilita la lectura de labios.
- ✓ Acceder al servicio del Centro de Relevó:

<http://www.centroderelievo.gov.co> a fin de tener una comunicación bidireccional con la persona sorda.

Así mismo se puede brindar la atención por medio del servicio de videollamada de lenguaje de señas con el que cuenta la entidad, disponible en la sede electrónica:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-laciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual/asesoria-general-y-lengua-de-senas>

- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o que lo escriba, es mejor solicitar que lo repita y no aparentar haber entendido.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 16 de 29

“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”.

7.2 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”.

7.3 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.
- ✓ Prestar atención a su interlocutor.

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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 17 de 29

Indicarle a la persona, la ubicación de la ventanilla de atención preferencial y acompañarlo si él 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.

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”.

7.4 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.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 18 de 29

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 podo 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 movilización.

Señalización braille e íconos: En otras áreas del punto de atención, se cuenta de igual forma, con la señalización adecuada.

7.5 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 19 de 29

- 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 permitirá 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 podó 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.

7.6 TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE: AUDITIVA Y VISUAL (SORDA, CEGUERA)

- 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 20 de 29

- 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.

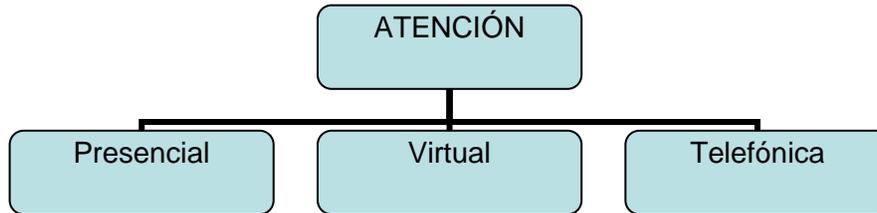
7.7 TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

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, bastón) 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 apesure al usuario y evite jalarlo bruscamente del brazo o del vestuario. 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.

	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 21 de 29

7.8 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 apropiadamente. Sin embargo, en cumplimiento de lo contemplado en los artículos 88, 89, 90 de la ley 1306 de 2009. Esta atención se brindará por medio de Representación Legal de los Incapaces Emancipados; pues cualquier persona no puede asistir ni efectuar la valoración de sus actos.

De acuerdo con lo anterior, hacemos referencia a lo dispuesto por la ley 1306 de 2009:

Representación y Administración

ARTÍCULO 88. *Representación de la persona con discapacidad mental absoluta y el menor:*

El curador representará al pupilo en todos los actos judiciales y extrajudiciales que le conciernan, con las excepciones de ley.

Las acciones civiles contra personas con discapacidad mental absoluta y menores deberán dirigirse contra el curador, para que lo represente en la litis. No será necesaria autorización del curador para proceder penalmente contra los pupilos, pero en todo caso el guardador deberá ser citado, para que suministre los auxilios que se requieran para la defensa.

ARTÍCULO 89. *Forma de la representación:*

El curador realizará todas las actuaciones que se requieran en representación del pupilo, debiendo expresar esta circunstancia en el documento en que conste el acto o contrato, so pena de que, omitida esta

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 22 de 29

expresión, se repute ejecutado en representación del pupilo si le fuere útil y no de otro modo.

En los casos previstos en la ley, podrá el guardador sanear las actuaciones realizadas directamente por el pupilo.

PARÁGRAFO:

La representación de los impúberes y menores adultos será la prevista en este artículo, con todo, el guardador del menor adulto podrá facultar al pupilo para realizar actuaciones directas, y en tal caso, se aplicarán las reglas de que trata el artículo siguiente.

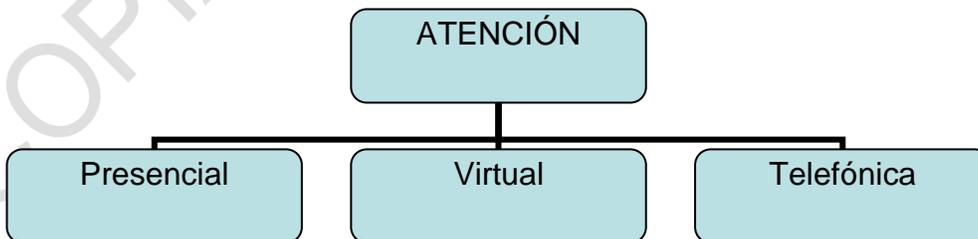
ARTÍCULO 90. Representación del inhábil:

El consejero sólo representa al inhábil cuando haya recibido de éste último mandato general o especial.

Todo acto del pupilo comprendido dentro de las limitaciones del inhábil, deberá contar con la aquiescencia del guardador, proferida como autorización o mediante ratificación del acto ejecutado.

Las discrepancias que surjan entre el pupilo el inhábil y el consejero, respecto a la celebración de un acto determinado, serán resueltas por el Juez o por un Tribunal de Arbitramento convocado conforme a las leyes procesales.

7.9 TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES SEGÚN ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO DE LAS PERSONAS



- **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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 23 de 29

- **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:

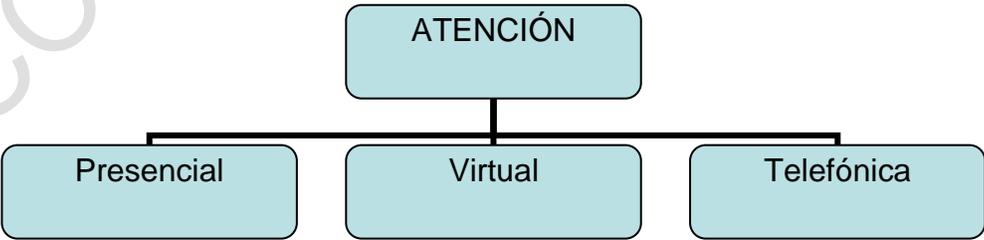
- **Estereotipar o juzgar según el género:** la o el funcionario no debe hacer suposiciones basadas en el género de la persona que está siendo atendida. Evitar comentarios o acciones que refuercen estereotipos de género.
- **Ignorar las necesidades individuales:** cada persona tiene necesidades y circunstancias 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.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 24 de 29

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.

7.10 TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS MAYORES, MENORES DE EDAD, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y PERSONAS DESPLAZADAS O EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

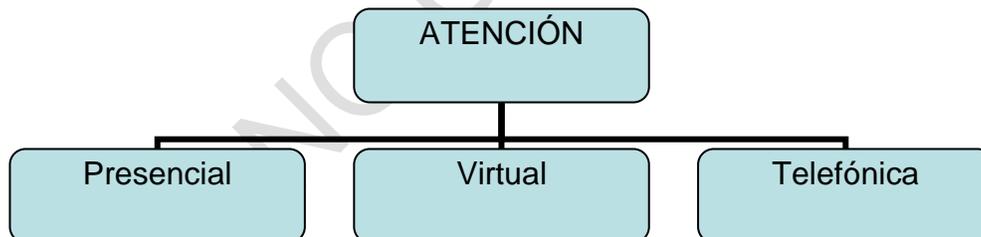


	INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 25 de 29

- Escuche pacientemente y brinde la información de manera corta y concreta.
- Brinde prioridad en la atención.
- Identifíquese antes de tener cualquier contacto físico, telefónico o virtual.
- Brinde alternativas que faciliten la realización de un trámite.
- Durante la atención, realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Otorgue tiempo al usuario para que éste describa y entregue su solicitud.

Nota 4: Respecto a la atención a menores de edad, deben ser asistidos por su representante legal o un adulto mayor. Lo anterior, en cumplimiento del Código de infancia y adolescencia, Art. 26.

7.11 TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES DE PERSONAS GITANAS Y GRUPOS ÉTNICOS



- ✓ 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 26 de 29

- ✓ 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.
- Aplique el protocolo general de atención y los atributos del buen servicio, en cualquiera de los canales.
- Identifique si la persona puede comunicarse en español, si no es posible, se debe pedir que explique con señas o dibujos su consulta con el fin de esclarecer mejor el tema de su inquietud.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que, al revisarlos, pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere el usuario.
- 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 27 de 29

- 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 5: 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
- 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 28 de 29

- 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.

7.12 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.

8. 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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I11
		Versión: 1
		Página 29 de 29

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

9 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.
- Carta de Trato Digno.
- CS01-I10 Instructivo agenda abierta.
- CS01-P01 Procedimiento SICFacilita.
- CS01-I03 Instructivo Protocolo de orientación y atención especializada al usuario de Propiedad Industrial.

9.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A.

10 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento en el SIGI.

Fin documento