



CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DEL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA	DELIVERY COLOMBIA S.A.S
SIGLA	COLDELIVERY S.A.S
NIT	830.141.717-8
DIRECCION FISICA	TV 93 N 22 D 35 INTERIOR 85
PBX	6012364612
LINEA 018000	018000180704
WEB	www.coldelivery.com.co
LICENCIA DEL MINISTERIO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0002890 De Octubre 23 de 2014
REGISTRO DE OPERADOR POSTAL	RPOSTAL 0378

El servicio de Mensajería Expresa, es un servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales tales como: la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetospostales hasta 5 kilogramos.

Delivery Colombia S.A.S o Coldelivery S.A.S presta el servicio en las condiciones determinadas por la Ley 1369 de 2009.

- A. Características del Servicio: El servicio de mensajería expresa debe contar con las siguientes características
- Registro Individual: Debe tener un número de identificación individual que cumpla con las veces de guía.
 - Recolección a Domicilio a solicitud del cliente
 - Tiempos de entrega, rapidez en la entrega
 - Prueba de entrega que conste fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.
 - Rastreo: Seguimiento y curso del envío, trazabilidad.

Coldelivery S.A.S aplica la Retención documental de los soportes de entrega las cuales estarán en custodia por un periodo de 3 años, de acuerdo al artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

- B. MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA PARA LAS SOLICITUDES PETICIONES Y RECLAMACIONES: Como usuario de nuestro servicio usted puede instaurar las solicitudes, peticiones y reclamaciones por los siguientes medios:

MEDIO ESCRITO	Diligenciando el Formulario de PQR de solicitud, petición o recurso. gerencia@coldelivery.com
---------------	--



	CR 7 # 12 b 84 PISO 2 PUNTO DE ATENCION DE LA CIUDAD DE BOGOTA D.C.
POR PAGINA WEB	www.coldelivery.com.co
VIA CORREO ELECTRONICO	gerencia@coldelivery.com.co
POR MEDIO TELEFONICO	6012364612
LLAMANDO AL CELULAR Y WHATSAPP	3174008845
BOGOTA	6012364612

C. PARAMETROS Y NIVELES DE SERVICIO: Coldelivery S.A.S. propende por el alcance de las metas de los envíos entregados a tiempo.

AMBITO	INDICADOR/META	PORCENTAJE DE ENVIOS ENTREGADOS A TIEMPO
LOCAL	D+24 hrs.	97%
NACIONAL	D+48 hrs.	93%
INTERNACIONAL	D+96 hrs.	92%

Coldelivery S.A.S. propende por el alcance de las metas en entregas de los objetos postales en buen estado:

TIPO DE SERVICIO	INDICADOR/META	PORCENTAJE DE ENVIOS ENTREGADOS A TIEMPO
ENVIOS INDIVIDUALES	% De objetos entregados en buen estado	99,5%
ENVIOS MASIVOS	% De objetos entregados en buen estado	99,5%

D. RECOLECCION A DOMICILIO:

Solicite la recolección de sus envíos por los siguientes canales de comunicación

MEDIO DE SOLICITUD	DESCRIPCION
VIA TELEFONICA	3174008845 Y 3028512158



VIA CELULAR	3174008845 3028512158
LINEA 018000	018000180704
POR VIA WEB	www.coldelivery.com.co (Para usuarios con cuenta en Coldelivery S.A.S, realice el ingreso con el usuario y la clave)

➤ **TRATAMIENTO DE ENVIOS CERRADOS: INTENTOS DE ENTREGA**

Coldelivery S.A.S realizará DOS (2) intentos de entrega en el domicilio del destinatario, en el caso de no encontrarse nadie en el domicilio expedirá la constancia física o electrónica de que se intento la entrega del objeto postal.

➤ **ENTREGAS DE PLANILLAS O BASES DE DATOS:**

Coldelivery S.A.S. Recibirá del cliente las bases de datos con fines exclusivamente para el servicio que se presta, y no se usarán para otros fines y solamente se entregaran a la autoridad judicial en caso de requerimiento.

➤ **ALISTAMIENTOS Y COSTES ADICIONALES**

Coldelivery S.A.S realiza el cobro adicional de los procesos de alistamiento que el cliente requiera así también las unidades de empaque sean sobres, bolsas de seguridad, bolsas transparentes y los suministros de rótulos o papel bond 75 gramos para los procesos de impresión.



E. TARIFAS DEL SERVICIO:

TARIFAS DEL SERVICIO 2024.		
ITEM	Servicio de Mensajería Física (Notificación)	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1.	Envío de Notificación Física con Destino Urbano	\$ 14.200
2.	Envío de Notificación Física con Destino Nacional Ciudad Principal (Medellín, Cali, Cartagena, Bucaramanga, Barranquilla)	\$ 19.000
3.	Envío de Notificación Física con Destino Nacional Ciudad Secundarias	\$ 30.000
4.	Envío de Notificación Física con Destino VEREDA "PRECIO VARIABLE SEGÚN DESTINO"	\$ 250.000

ITEM	Servicio de Mensajería	VALOR TOTAL
1.	Envío por mensajería destino Bogotá y Soacha	\$ 9.000
2.	Envío por mensajería destino Cundinamarca	\$ 11.500
3.	Envío por mensajería destino Nacional	\$ 16.000
4.	Envío por mensajería destino Trayecto Especial	\$ 42.000

OTROS SERVICIOS

ITEM	Otros Servicios	VALOR TOTAL
1.	IMPRESIÓN CARTA BOND 75 GRAMOS	\$ 300
2.	IMPRESIÓN TAMAÑO OFICIO BOND 75 GRAMOS	\$ 400
3.	ALISTAMIENTO: ENSOBRADO, SELLADO DE LA NOTIFICACION	\$ 500
4.	SUMINISTRO DE SOBRE	\$ 600
Otros Servicios		VALOR TOTAL
1.	Envío de Notificación Judicial Electrónica con usuario de autogestión	\$ 11.300
1.1	Envío de Notificación Judicial vía Numero de Celular con autogestión – SMS	\$ 11.300



*Estas tarifas rigen para envíos de documentación hasta 250Gramos y en electrónico de 1 hasta 200 hojas por envío.

*El peso máximo por envío será de 5 kilogramos.

*El seguro de los envíos corresponde al 1% del valor asegurado.



F. LISTA DE OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS

COLDELIVERY S.A.S INFORMA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO LA LISTA DE OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS, DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 14.3 DE LA RESOLUCION 3038 DEL 4 DE ABRIL DE 2011:

“Absténgase de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes:

1. Objeto cuyo transporte este prohibido por la Ley.
2. Objetos cuya importación o circulación este prohibida en el país de destino.
3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador.
4. Animales vivos
5. El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no en dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios al usuario.
6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
7. Los objetos que determine en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

Las anteriores prohibiciones se aplicaran en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas.



G. LINEAS DE ATENCION AL USUARIO

POR PAGINA WEB	www.coldelivery.com.co
VIA CORREO ELECTRONICO	gerencia@coldelivery.com
POR MEDIO TELEFONICO y WHATSAPP	3174008845 3028512158 6012364612
LLAMANDO AL CELULAR Y WHATSAPP	3174008845
BOGOTA	601234612

H. PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES PQR

PQR: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a COLDELIVERY S.A.S por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Las PQR's, (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas por los clientes de Coldelivery S.A.S por medio escrito, por correo electrónico: gerencia@coldelviery.com.co, por llamada telefónica, solicitando la creación de la PQR o por medio de la aplicación SARA para los clientes con cuenta, pagina web: www.coldelivery.com.co.

La petición es una solicitud verbal o escrita con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

La queja es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinada oficina.

El reclamo es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.

Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas y Recursos son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009.

Este proceso lo puede realizar usted desde la opción *Gestión* del menú principal, y generar una nueva PQR en el formulario. ingrese por www.coldelivery.com.co/ opción CONTACTO/ PQR proceda a diligenciar el



formulario.

← → codelivery.com.co/pqrs.html

SISTEMA COLDELIV... AcTime Registro CITAS SIDL... Banco Agrario de C... Trade Map - Estadis... ODRS NUEVOS | L... Coordenadas Geog... Búsqueda de direcc... Información del enl...

(601) 236 46 12 - 302 851 21 58 gerencia2@codelivery.com

 Inicio ¿Quiénes Somos? Servicios Contáctanos PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias Y Felicitaciones

Inicio // **PQRS**

Utilice Nuestro Formulario Electrónico Para Enviar Sus Peticiones, Quejas Y/O Recursos

Sr.(a) usuario tenga en cuenta que **DELIVERY COLOMBIA SAS** o [CREAR PQRS](#) [CONSULTAR PQRS](#)

Sr.(a) usuario tenga en cuenta que **DELIVERY COLOMBIA SAS O COLDELIVERY SAS** empresa de mensajería expresa en Colombia, debido a ello se rige por la ley 1369 de 2009, la cual, regula el servicio postal en Colombia. En el artículo 32 se estableció el tratamiento de las PQR, no obstante, en el 34 de misma ley.

Esta cumplimiento de esta disposición, es importante que tenga en cuenta que al momento del registro de la PQR debe seleccionar la opción que corresponde y de acuerdo con lo seleccionado se aplicará a su caso la normatividad que corresponda.

Todas los usuarios del servicio remitentes o destinatarios titulares tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Las PQR's, (Peticiones, Quejas, Recursos, Solicitudes), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.

Petición: es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

Queja: es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.

Recurso: Petición de revisión de un acto definitivo (Respuesta a una PQR) realizada por la misma administración que lo dictó, a fin de obtener la modificación, revocación o invalidación de dicha decisión.

Solicitud de Indemnización: es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.

CREAR PQRS

CONSULTAR PQRS

Tipo de solicitud *

Solicitud PQR

Tipo petición, queja o reclamo *

Incumplimientos en tiempo

Tipo identificación *

Cédula ciudadanía (CC)

Número identificación *

Número identificación

Primer nombre *

Primer nombre

Segundo nombre

Segundo nombre

Primer apellido *

Primer apellido

Segundo apellido *

Segundo apellido

Teléfono fijo

Teléfono fijo

Fax

Fax

Teléfono móvil *

Teléfono móvil

Email *

Email

Dirección *

Dirección

Ciudad *

Ciudad

Departamento *

Departamento

País *

País

Números de guías asociados (separe con coma) *

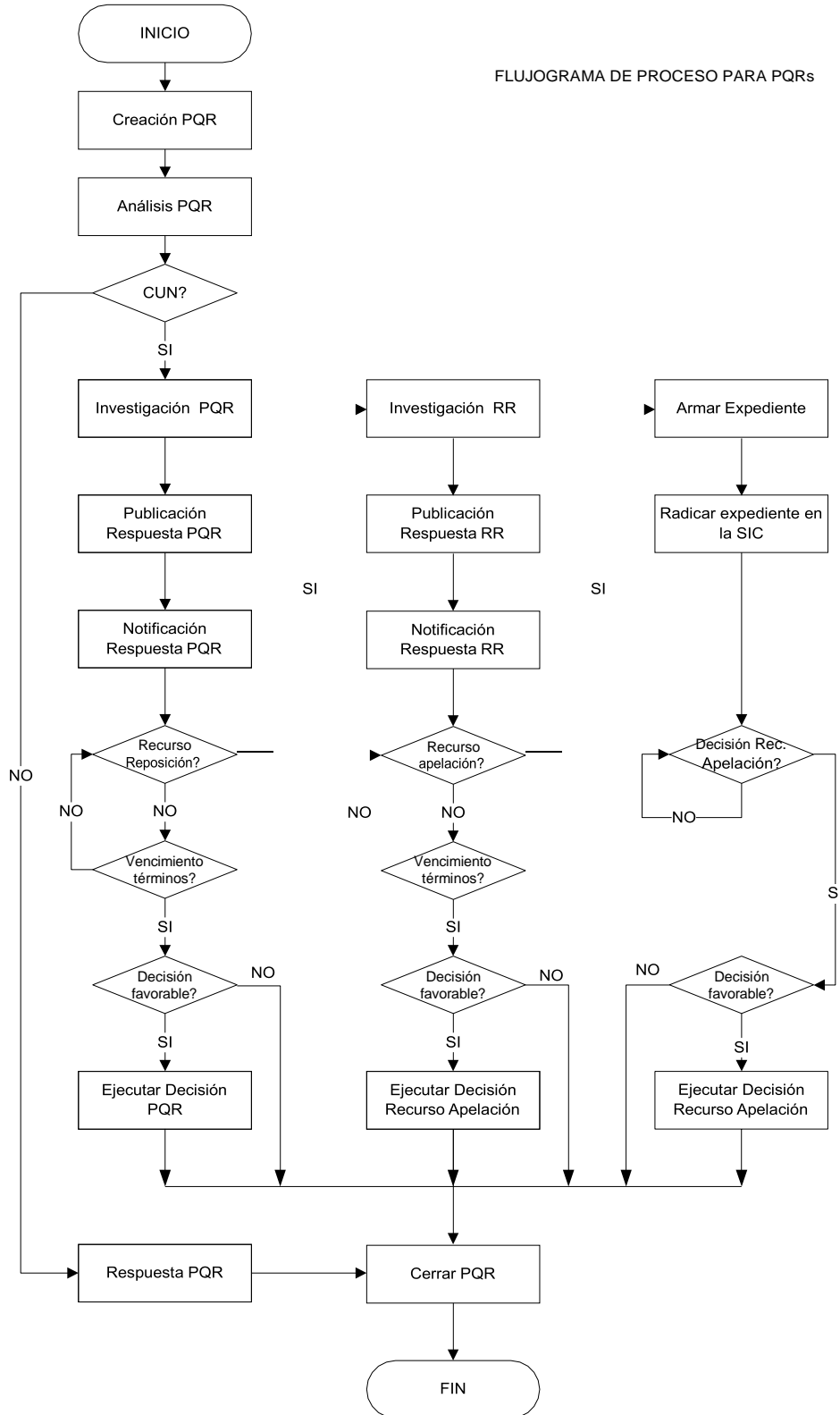
Números de guías asociados (separe con coma)

Petición, queja o reclamo *

Petición, queja o reclamo

Enviar PQR

FLUJOGRAMA DE PROCESO PARA PQRs





DESTERMINACION DEL DIAGRAMA

1. **Creación de la PQR:** Se hace la admisión de la PQR, se toman los datos del usuario, el tipo de PQR, los hechos que la motivan. Este registro lo puede hacer el usuario directamente, por vía telefónica, por medio escrito (físico o electrónico).
2. **Análisis de PQR:** Se analiza los hechos y de acuerdo con ellos, se le da respuesta inmediata (el mismo día) al usuario. Cuando el caso amerita una investigación más profunda se le asigna CUN y entra en un protocolo para el manejo de este tipo de reclamaciones.
3. **Investigación PQR:** Esta etapa consiste en la recopilación de la información pertinente (de las fuentes involucradas en el proceso) para esclarecer los hechos objeto de la reclamación. Ejecutando procesos de Auditoria de Campo por reclamación. Descargos de mensajeros, Análisis de los hechos operativos del documento en reclamación.
4. **Publicación de la Respuesta:** Se genera la respuesta para el usuario por carta la cual se envía por correo en nuestra misma infraestructura y con guía de imposición, asegurándose de la oportuna entrega.
5. **Notificación de la Respuesta:** Se hace la “debida Notificación” al usuario, cuyo contenido se encuentra la parte motivadora, la decisión y los recursos que aplican, de acuerdo con la legislación colombiana para el efecto.
6. **¿Recurso de Reposición?:** El sistema queda a la espera de la interposición de Recurso de Reposición (durante el tiempo estipulado por la norma vigente) a que tiene derecho el usuario.
7. **Ejecución de la Decisión PQR:** Una vez vencidos los términos sin que se haya hecho uso del derecho de interponer el Recurso de Reposición, se procede a ejecutar inmediatamente la decisión notificada, para el caso de fuese FAVORABLE para el usuario.
8. **Investigación RR:** Cuando el usuario hace Recurso de Reposición, si inicia una nueva etapa de Investigación con base en la sustentación que el usuario hace para interponer el recurso.
9. **Publicación de la Respuesta RR:** Se genera la respuesta para el usuario
10. **Notificación de la Respuesta:** Se hace la “debida Notificación” al usuario, cuyo contenido se encuentra la parte motivadora, la decisión y los recursos que aplican, de acuerdo con la legislación colombiana para el efecto.
11. **Recurso de Apelación?:** El sistema queda a la espera de la interposición de Recurso de Apelación (durante el tiempo estipulado por la norma vigente) a que tiene derecho el usuario.



12. **Ejecución de la Decisión RR:** Una vez vencidos los términos sin que se haya hecho uso del derecho de interponer el Recurso de Reposición, se procede a ejecutar inmediatamente la decisión notificada, para el caso de fuese FAVORABLE para el usuario.
13. **Armar Expediente:** Cuando el usuario hace uso de Recurso de Apelación, se procede a hacer armar un expediente físico de la PQR con el objeto de remitirlo a la SIC en los términos definidos por la normatividad vigente
14. **Radicar expediente en la SIC:** Se registra la Radicación del expediente en la SIC
15. **Decisión del RA:** Luego de radicar el expediente, el sistema queda a la espera del pronunciamiento de la SIC.
16. **Decisión de la SIC:** Cuando la SIC toma una decisión, se prosigue en consecuencia.
17. Después de haber ejecutado la decisión en cualquiera de las instancias, se procede a **CERRAR la PQR**

Ventana con CUN asignado

70152023-----01

Ventana de Listado de PQR's



I. PROCESOS DE INDENIZACION

Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

De igual forma, cada Operador Postal señalará el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones previstas en el artículo 25 de la presente ley, el cual no puede exceder el término total de treinta (30) días hábiles incluido el pago de la indemnización a que haya lugar.

Artículo 33. Devolución de las indemnizaciones. Cuando el objeto extraviado por un Operador Postal es encontrado, el usuario a su elección podrá solicitar la entrega del objeto y por consiguiente estará en la obligación de devolver la indemnización que haya recibido del Operador Postal o quedarse definitivamente con esta y no reclamar el objeto.



J. METAS Y MEDICIONES

NIVELES DE ATENCION AL USUARIO		
Parámetros para disminuir los niveles de inconformidad de los usuarios	META	INDICADOR DEL MES: <u>08</u> AÑO <u>2024</u>
Porcentaje de llamadas enrutadas a la extensión de atención al usuario completadas exitosamente	Mayor que 95%	98%
Porcentaje de llamadas enrutadas a la extensión de atención de atención al usuario con tiempo de espera inferior a 30 segundos	Mayor que 80%	97%
Porcentaje de usuarios que optan por atención personalizada	Menor que 5%	0,5%
Porcentaje de usuarios que optan por medios electrónicos	Menor que 5%	2%

PARAMETROS Y NIVELES DE SERVICIO: Coldelivery S.A.S propende por el alcance de las mentas de los envíos entregados a tiempo.

AMBITO	INDICADOR/META	PORCENTAJE DE ENVIOS ENTREGADOS A TIEMPO	INDICADOR DEL MES: <u>08</u> AÑO <u>2024</u>
LOCAL	D+24 hrs.	97%	98%
NACIONAL	D+48 hrs.	93%	95%
INTERNACIONAL	D+96 hrs.	92%	96%

Coldelivery S.A.S. propende por el alcance de las metas en entregas de los objetos postales en buen estado:



TIPO DE SERVICIO	INDICADOR/META	PORCENTAJE DE ENVIOS ENTREGADOS A TIEMPO	INDICADOR DEL MES: 08 AÑO 2024
ENVIOS INDIVIDUALES	% De objetos entregados en buen estado	99,5%	99,5%
ENVIOS MASIVOS	% De objetos entregados en buen estado	99,5%	100%

A. QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS:

DESCRIPCION DE LAS QUEJAS	INDICADOR DEL MES: 08 AÑO 2024
Cumplimiento en Tiempo de Entrega	0,5%
Cumplimiento en reexpedición	1%
Atención del mensajero	0,1%

B. DERECHOS Y DEBERES DE DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Artículo 24. Derechos de los usuarios. Los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales garanticen la observancia de los siguientes principios:

1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
2. El respeto a la intimidad de los usuarios.
3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
4. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
5. A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.
6. Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos:
 - a) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
 - b) A que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
 - c) A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de envíos internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.



Artículo 25. Derechos de los usuarios remitentes. Los remitentes de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

1. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.
2. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.
3. Percibir las siguientes indemnizaciones:
 - a) Para los servicios básicos de envíos de correspondencia nacional e internacional no prioritario, no habrá lugar a indemnización.
 - b) En los servicios postales de pago, ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro, será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.
 - c) La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería de los envíos del servicio de correo internacional, será el valor que se señale en los Convenios o Acuerdos, suscritos en la Unión Postal Universal.
 - d) En el servicio de correo prioritario, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
 - e) En caso de tratarse de un envío con valor declarado la indemnización será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
 - f) Los operadores de mensajería expresa responderán por la pérdida, avería o expoliación de los envíos y demás objetos postales confiados a su cuidado y manejo así:
 - i) En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.
 - ii) En el servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior, la indemnización por pérdida, expoliación o avería será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

Artículo 26. Derechos de los usuarios destinatarios. Los usuarios destinatarios tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:

1. A recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
2. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, cuando se trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.
3. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Artículo 27. Pertenencia de los objetos postales. Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.



Artículo 28. Obligaciones de los usuarios. Los usuarios tienen las siguientes obligaciones con los Operadores Postales:

1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales.
3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

Artículo 29. Responsabilidad del usuario. El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva del Operador Postal.

C. DATOS DE LA SUPER INTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO :

DIRECCION	Carrera 13 No 27-00 Pisos 3,4,5,6 y 10
TELEFONOS DE CONTACTO	5870000
CALL CENTER	(571)6513240
LINEA GRATUITA	01800910165
CORREO ELECTRONICO	info@sic.gov.co