



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Avances Consulta Ciudadana rendición de cuentas 2021

27-09-2021



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

1. Canales de atención designados para rendición de cuentas
2. Resultados por canal
3. Resultados por grupos de interés
4. Resultados por tema

01. CANALES DE ATENCIÓN

- A partir del 19 de agosto y hasta el 27 de septiembre, se dispuso de los siguientes canales de atención con el fin de conocer los temas en los cuales el ciudadano quiere profundizar en la sesión de **rendición de cuentas** del 28 de octubre.

Canal Presencial:

- Kioscos
- Casas del consumidor
- PAC

Canal Telefónico:

- Call Center

Canal Virtual

- Chat
- Videollamada
- Redes Sociales

- En el canal telefónico se emplea el siguiente guion:

Guion:

"Antes de finalizar nuestra llamada quiero informarle que la Superintendencia de Industria y Comercio rendirá cuentas a la ciudadanía el próximo 28 de octubre a las 10:00 a.m. y nos gustaría preguntarle sobre qué tema quisiera que la entidad profundice ese día, o nos cuente qué pregunta quisiera plantear para ser resuelta en ese diálogo con Colombia ¿Está usted interesado en darnos su opinión? No le tomará más de un minuto."

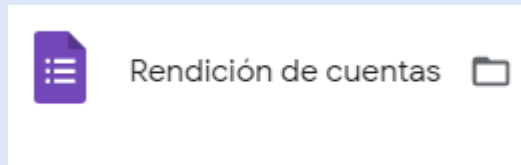
- En caso afirmativo continuar.
- En caso negativo terminar la llamada

"Gracias por participar. Recuerde que con el fin de proteger su información personal, le informamos que sus datos están amparados por la ley de protección de datos personales 1581 de 2012 y serán empleados con la finalidad de brindar una adecuada prestación de nuestros servicios si como cualquier otra contenida en nuestras Políticas de Tratamiento de Datos Personales. Al continuar con la llamada entenderemos que acepta el tratamiento conforme nuestra Política de tratamiento de datos personales, que puede consultar en el sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio."

- Continuar con las preguntas y diligenciar formulario.

"Gracias por su atención (y por participar) -en caso de que haya contestado la encuesta-. Recuerde que la rendición de cuentas es un espacio de diálogo con Colombia y será transmitido por Redes Sociales y a través del Canal Institucional el próximo jueves 28 de octubre de 2021. Desde la Superintendencia de Industria y Comercio le recordamos que cuenta con nosotros para proteger sus derechos como consumidor o empresario. Feliz día, recuerde que habló con XXXXXX. Muchas gracias"

- Adicionalmente se utilizó un formulario de captura de información que permitió recolectar las inquietudes de los ciudadanos y de igual forma identificar los diferentes **grupos de interés** que participaron



Rendición de cuentas

En la Superintendencia de Industria y Comercio queremos seguir construyendo contigo, por eso próximamente daremos inicio a un nuevo espacio de diálogo a través de nuestra audiencia pública anual de rendición de cuentas.

Cuéntanos ¿Sobre qué tema te gustaría dialogar con nosotros?. Recuerda que somos la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protegemos los derechos de los consumidores y administramos el Sistema Nacional de Propiedad Industrial.

SIC, Confianza que construye progreso.

***Obligatorio**

Correo Electrónico

Tu respuesta

Tipo de Documento

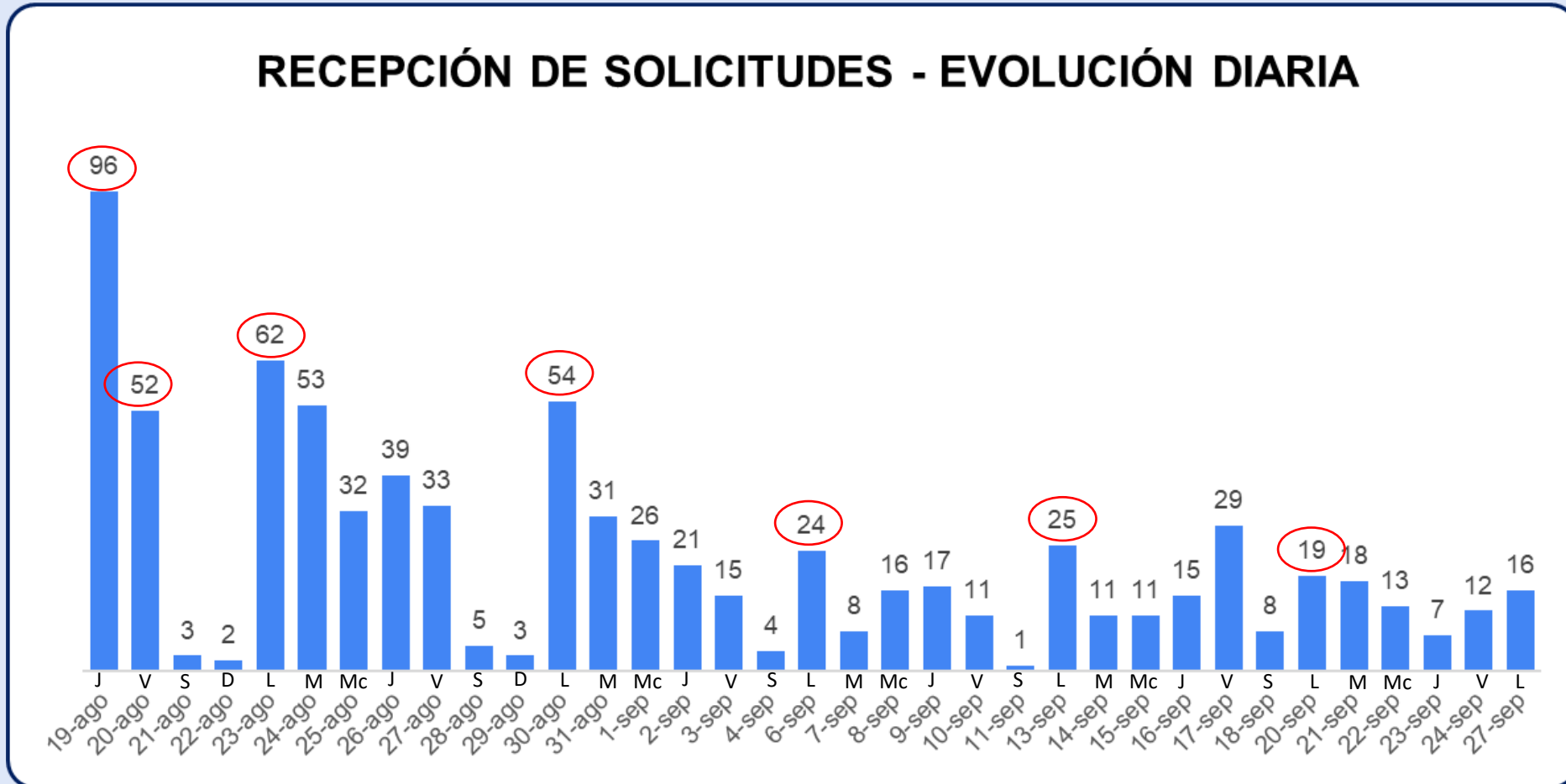
Elige

02. RESULTADOS POR CANAL

EVOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES

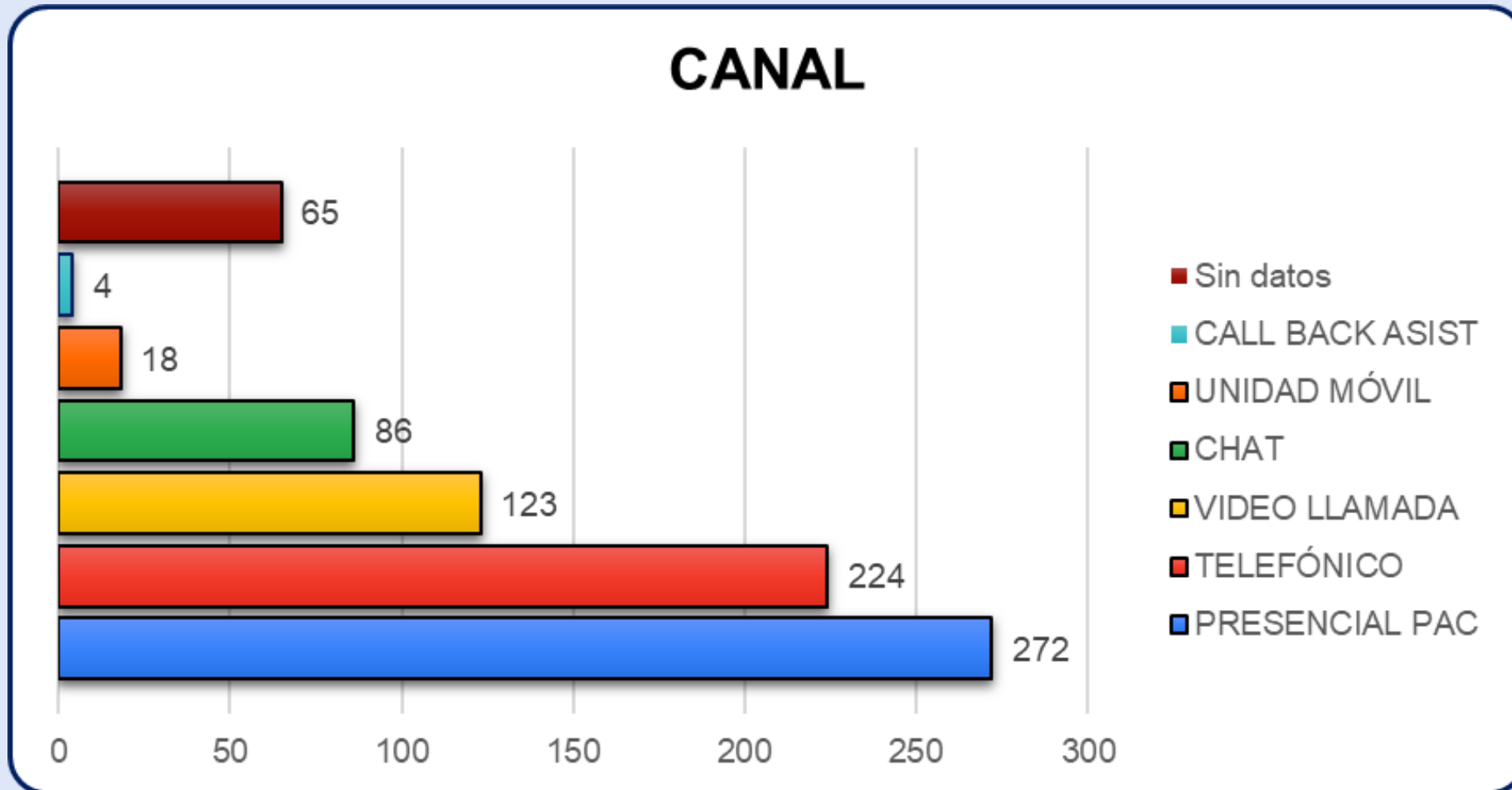
A cierre 27 de septiembre se recibieron 792 solicitudes en el formulario de rendición de cuentas a través de los diversos canales.

Lunes, los días de mayor recepción. De igual forma, 19-20 agosto cuando se colocaron a disposición los canales .



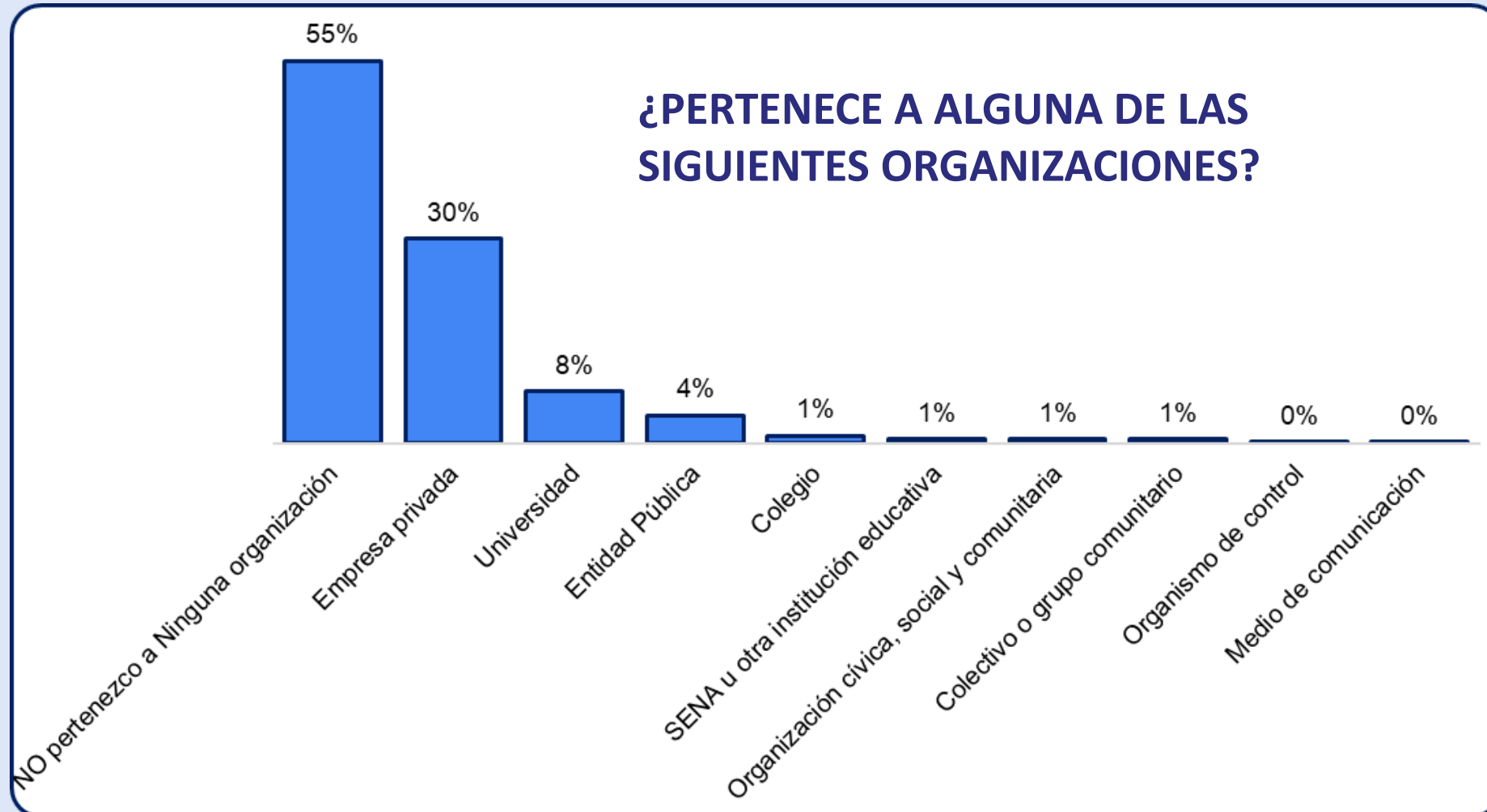
CANALES DE ATENCIÓN

Presencial (PAC por ciudad) y telefónico fueron los canales por donde más participaron los ciudadanos.



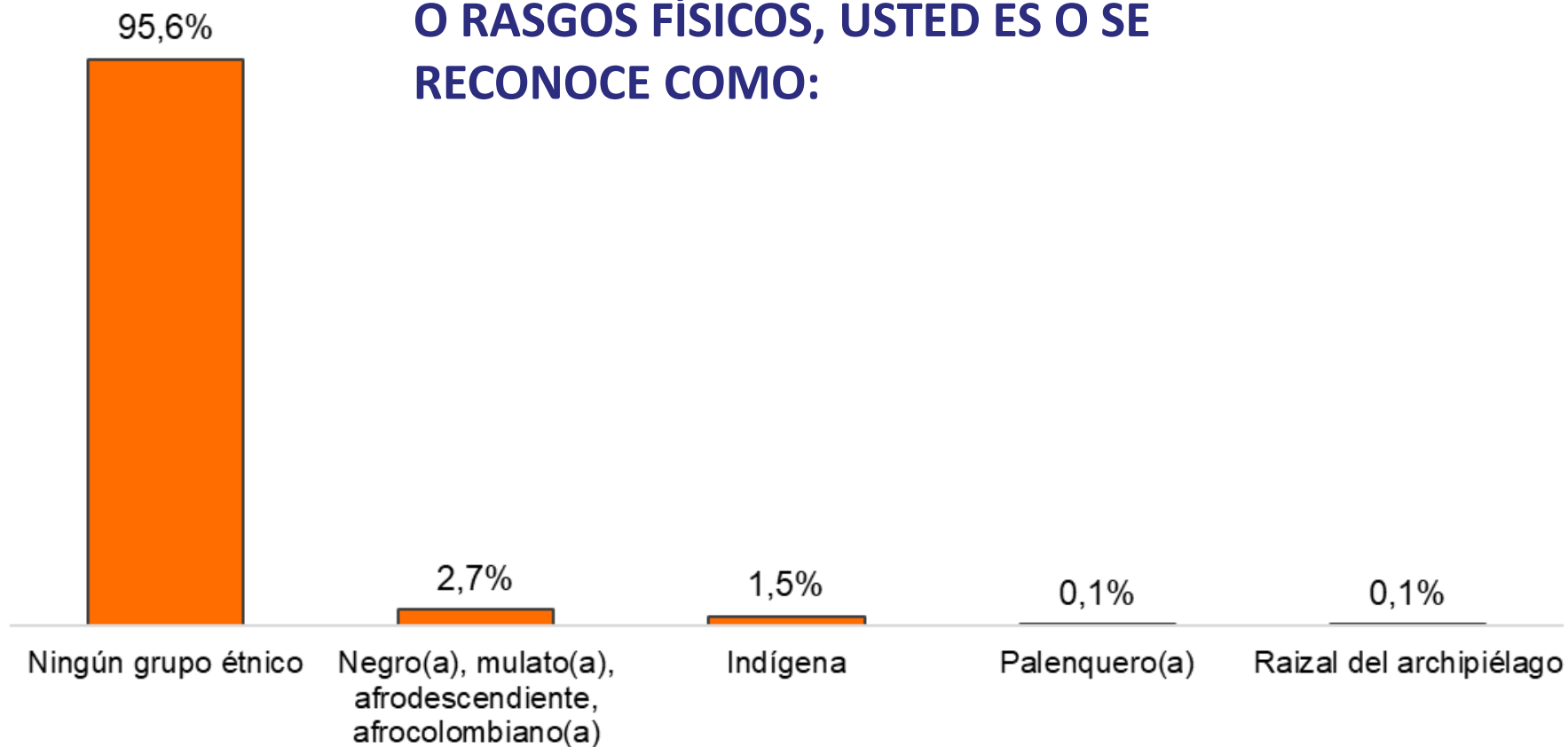
03. RESULTADOS POR GRUPOS DE INTERÉS

ORGANIZACIONES



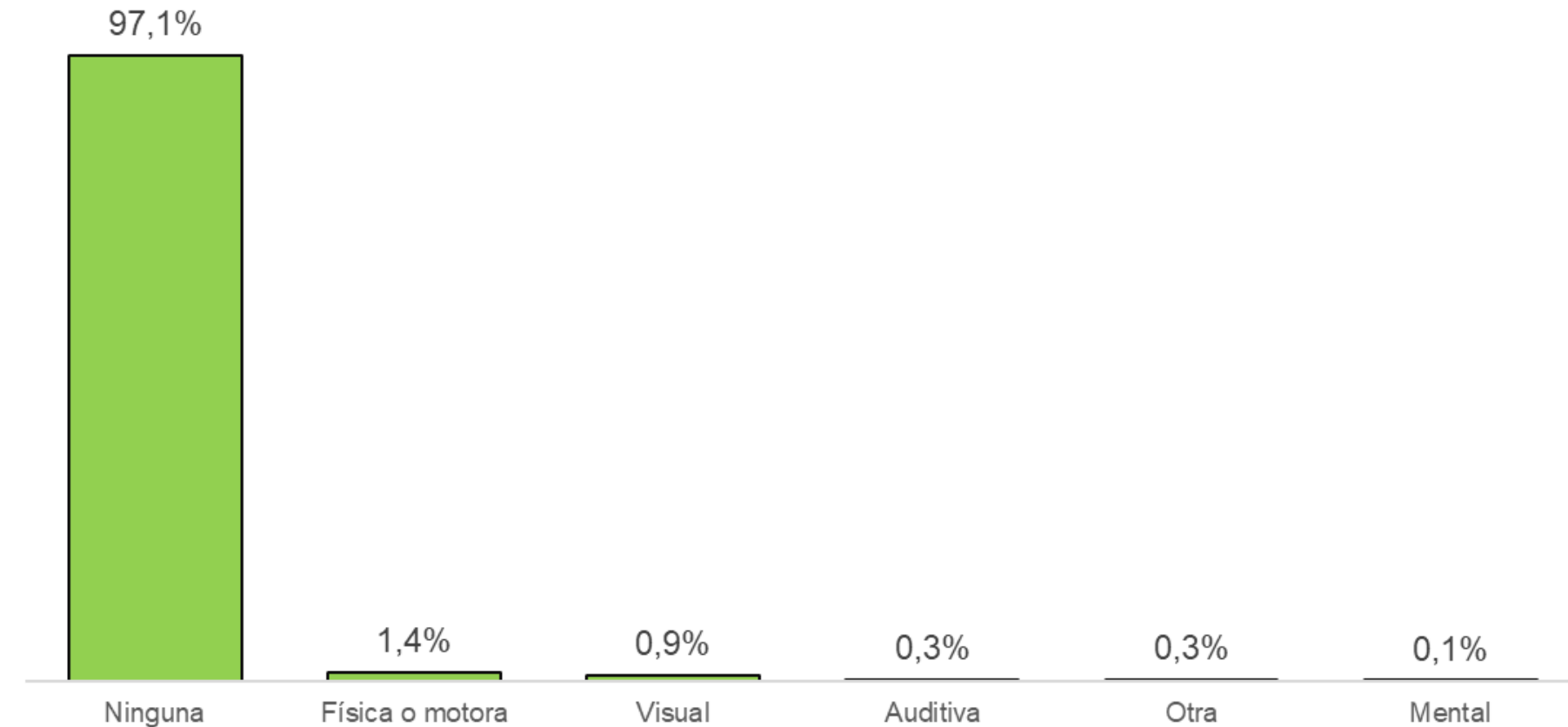
RECONOCIMIENTO ÉTNICO

DE ACUERDO CON SU CULTURA, PUEBLO
O RASGOS FÍSICOS, USTED ES O SE
RECONOCE COMO:

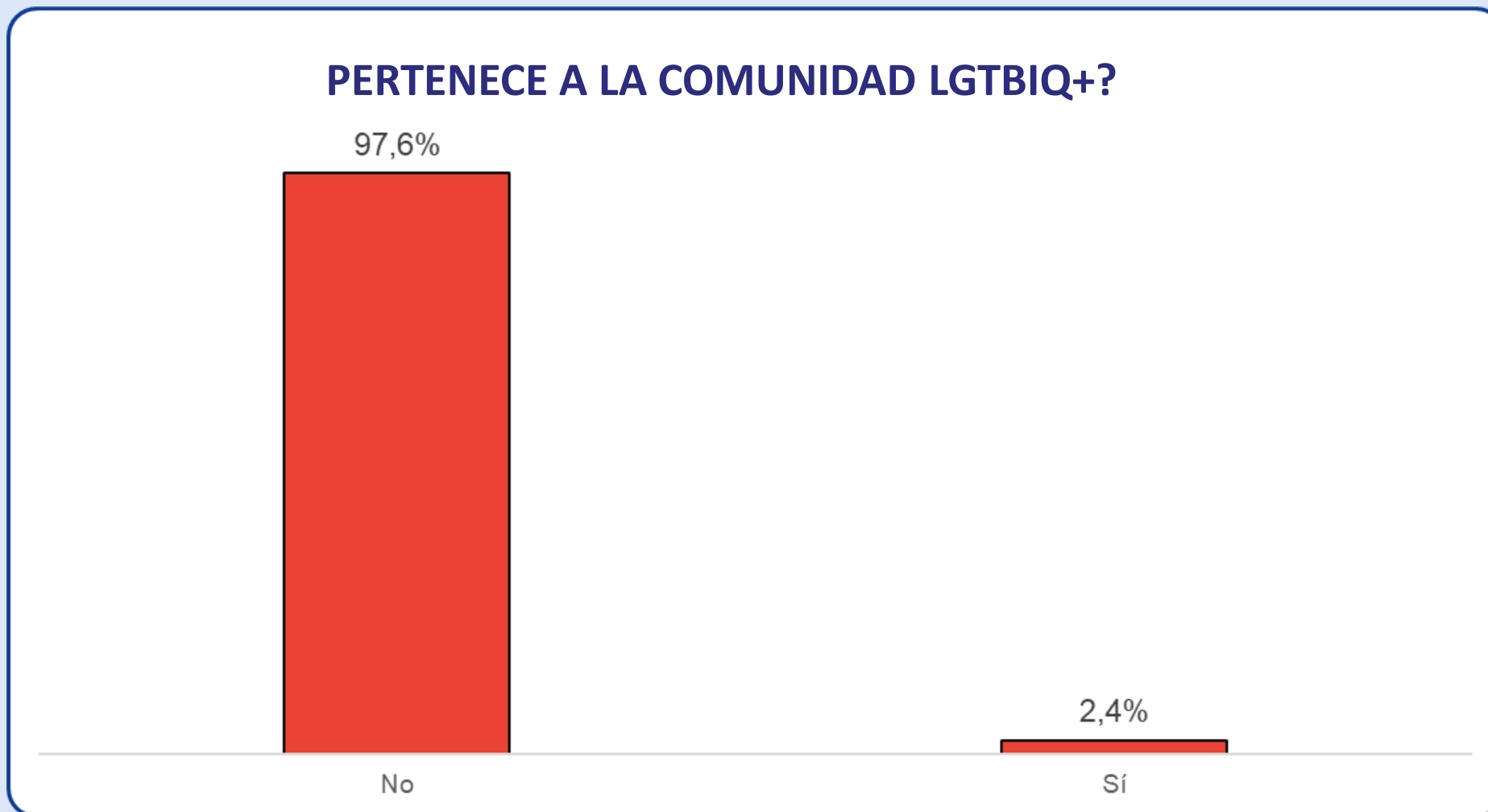


SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

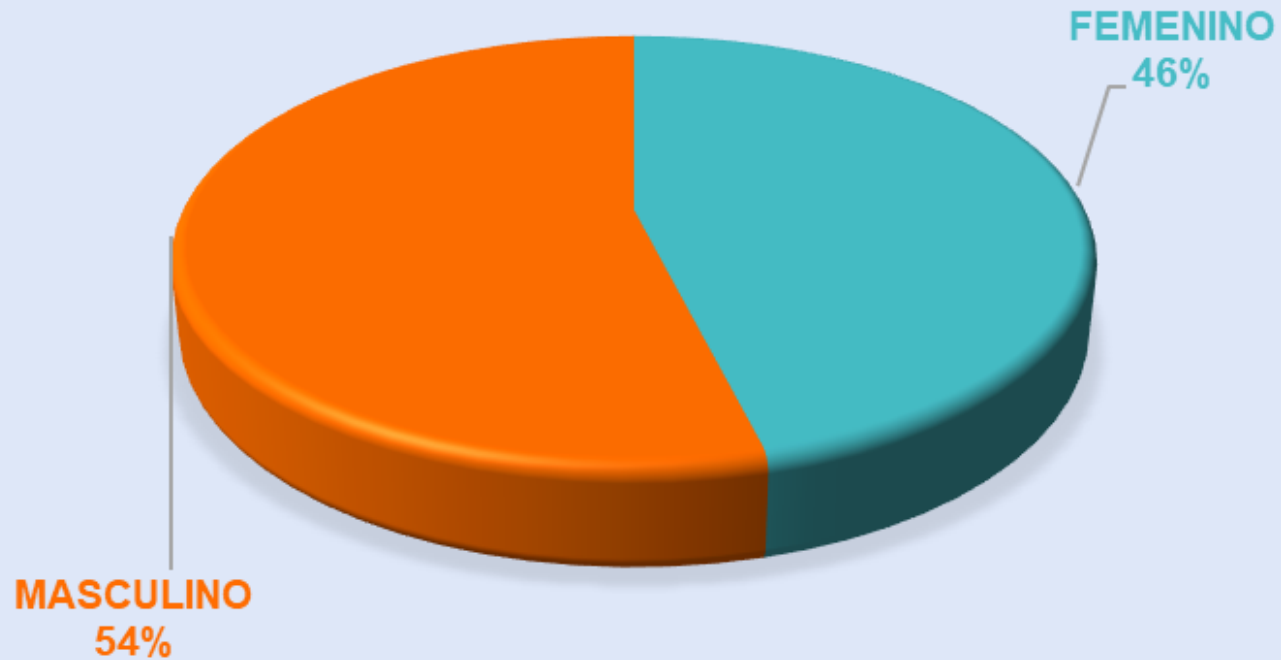
TIENE ALGUNA DE ESTAS SITUACIONES DE DISCAPACIDAD:



PERTENENCIA A LA COMUNIDAD LGTBIQ+



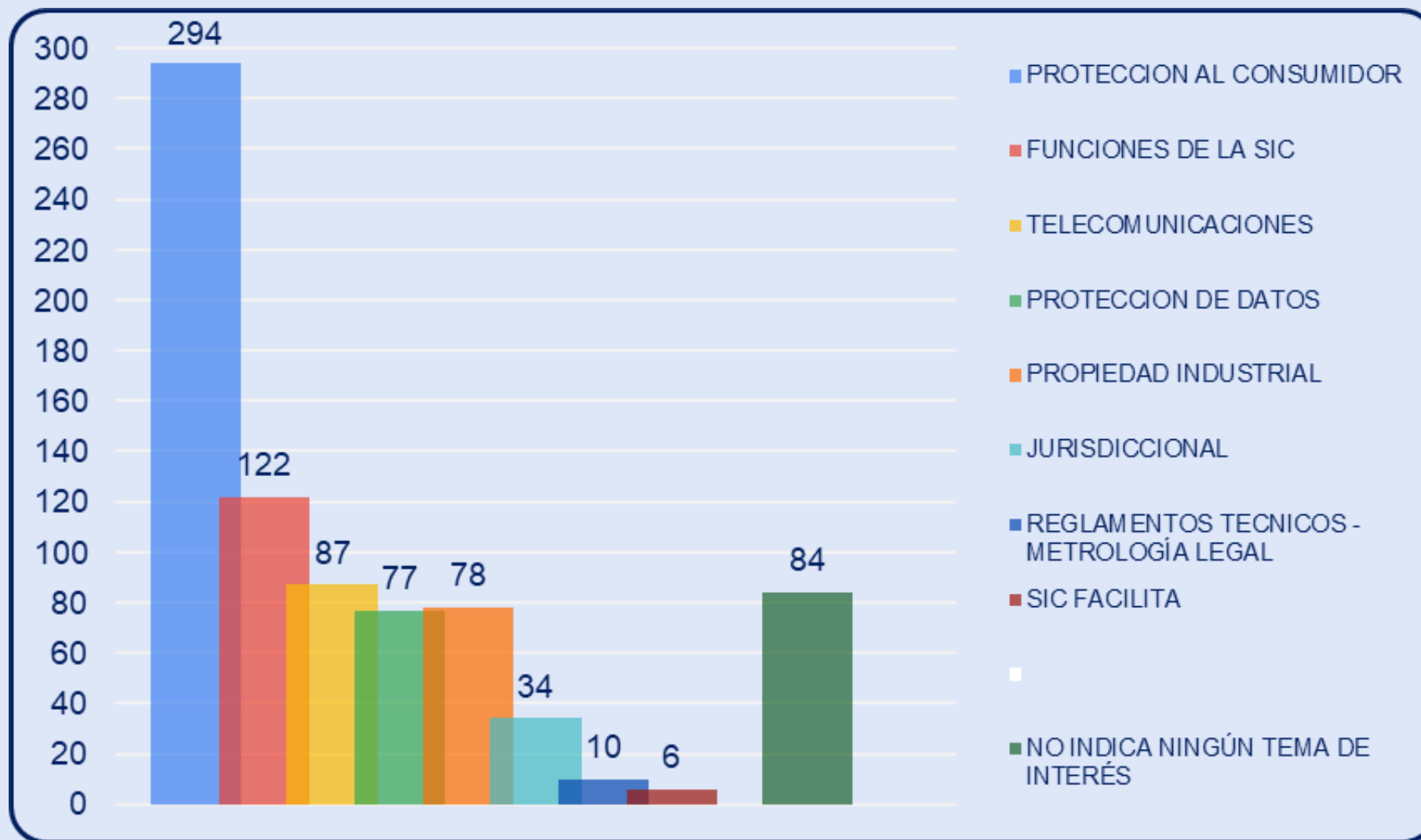
PARTICIPACIÓN POR GÉNERO



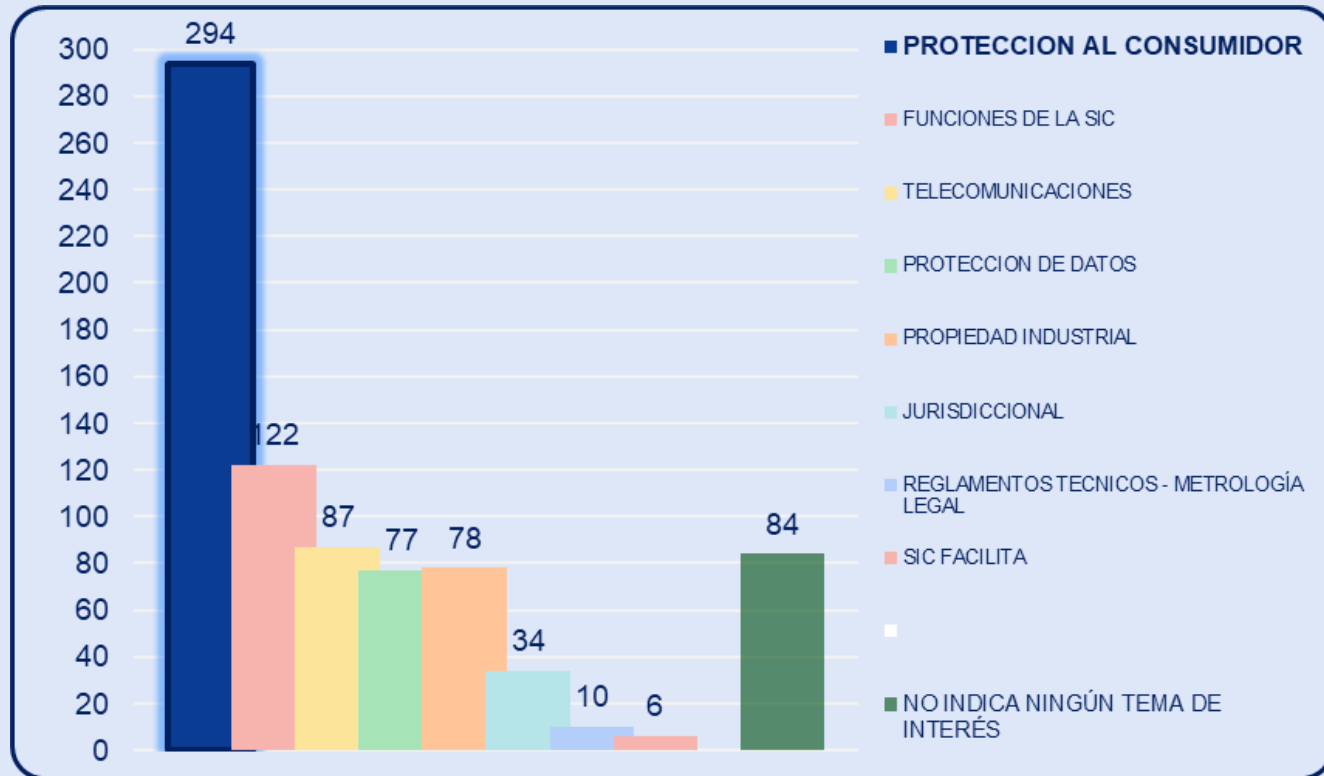
Distribuido por género, 427 masculino y 365 femenino.

04. RESULTADOS POR TEMAS DE INTERÉS

TEMAS DE INTERÉS



PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

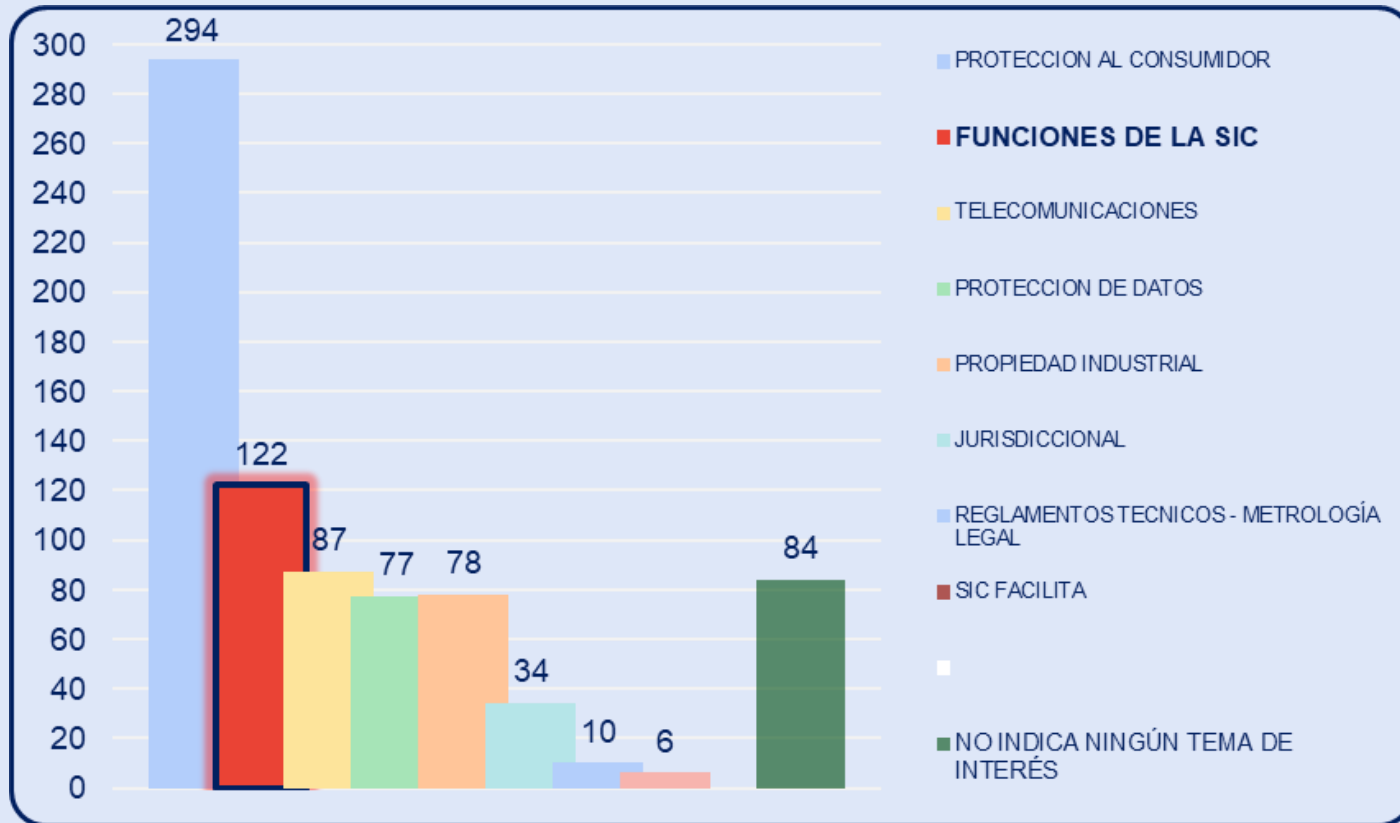


En materia de Protección al Consumidor, los ciudadanos mostraron interés en conocer sobre el tema de Garantías, el Estatuto del Consumidor y los tiempos de respuesta de los trámites relacionados ya que consideran que son prolongados.

De igual forma, solicitan se realice mayor divulgación sobre el tema en especial cuando se encuentran relacionados proveedores como las Aerolíneas, Agencias de viajes, Constructoras, Inmobiliarias, estaciones de servicio y Grandes Superficies.

En algunos casos mencionan el interés en conocer indicadores de resultado de los procesos en cuanto a la cantidad de casos favorables al consumidor en temas como Publicidad engañosa.

FUNCIONES DE LA SIC

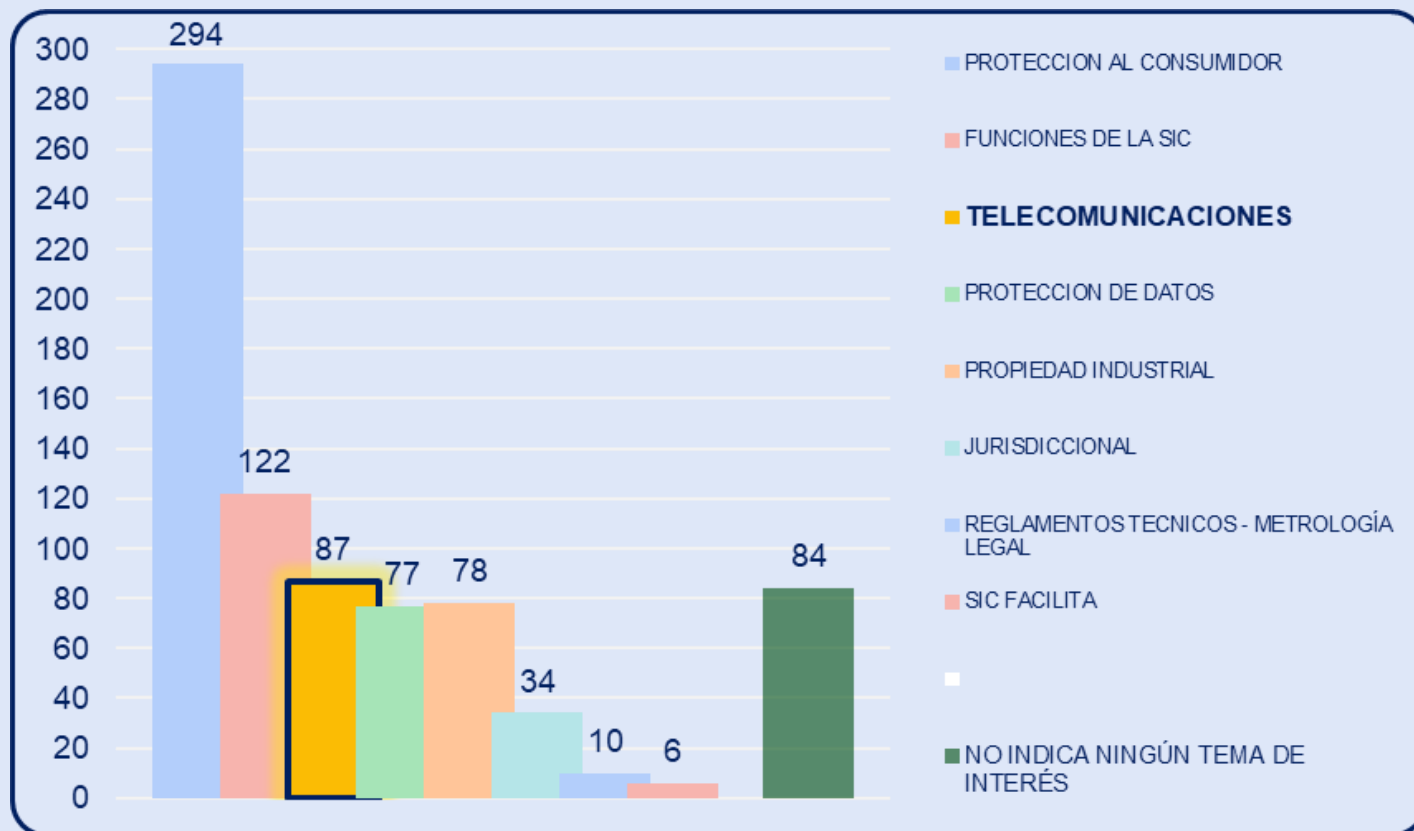


En un total de 122 registros es posible evidenciar que los ciudadanos no tienen claridad frente a las funciones de la entidad. Solicitan información frente a la vigilancia de servicios de salud o bancarios; o requieren aclaraciones en cuanto a manejo de regalías, presupuesto de municipios y funcionamiento de entidades como los ministerios.

Por otra parte, algunas personas si indagan sobre temas de la SIC como la reanudación de atención personalizada, la destinación de montos relacionados con sanciones, estadísticas de atención por canales de atención.

Finalmente, se encuentran consultas sobre la facilidad de uso de las plataformas de la entidad o la claridad de la información registrada en la página web y el acceso a los diferentes canales.

TELECOMUNICACIONES

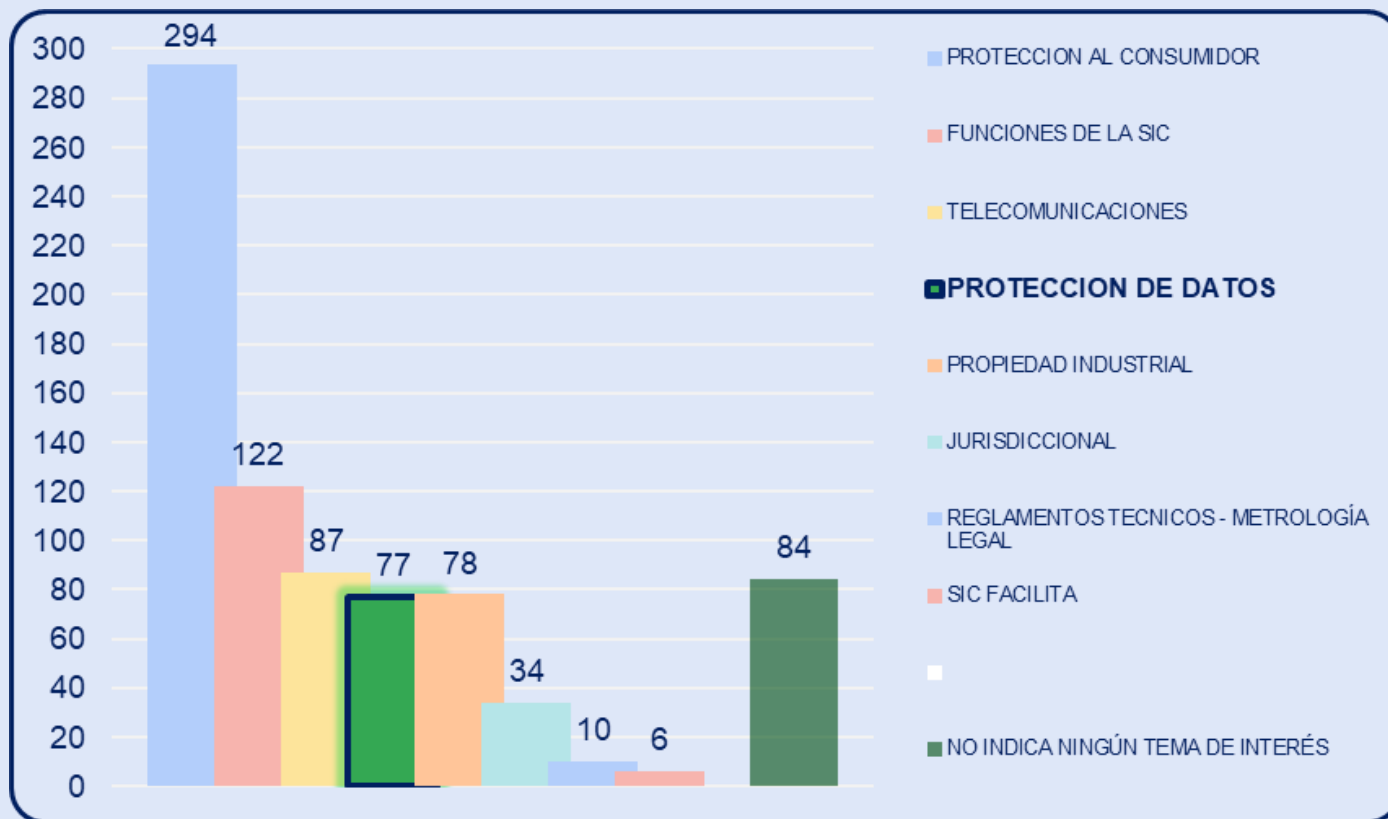


El tema de servicios de Telecomunicaciones resulta relevante al contar con 87 registros.

Los ciudadanos desean conocer acerca del proceso que lleva a cabo la SIC frente a los reclamos en contra de estos proveedores. Adicionalmente, temas de regulación de cobros como la reconexión de servicios.

De igual forma, consultan sobre los mecanismos establecidos por la entidad para lograr el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas que prestan este tipo de servicios.

PROTECCIÓN DE DATOS



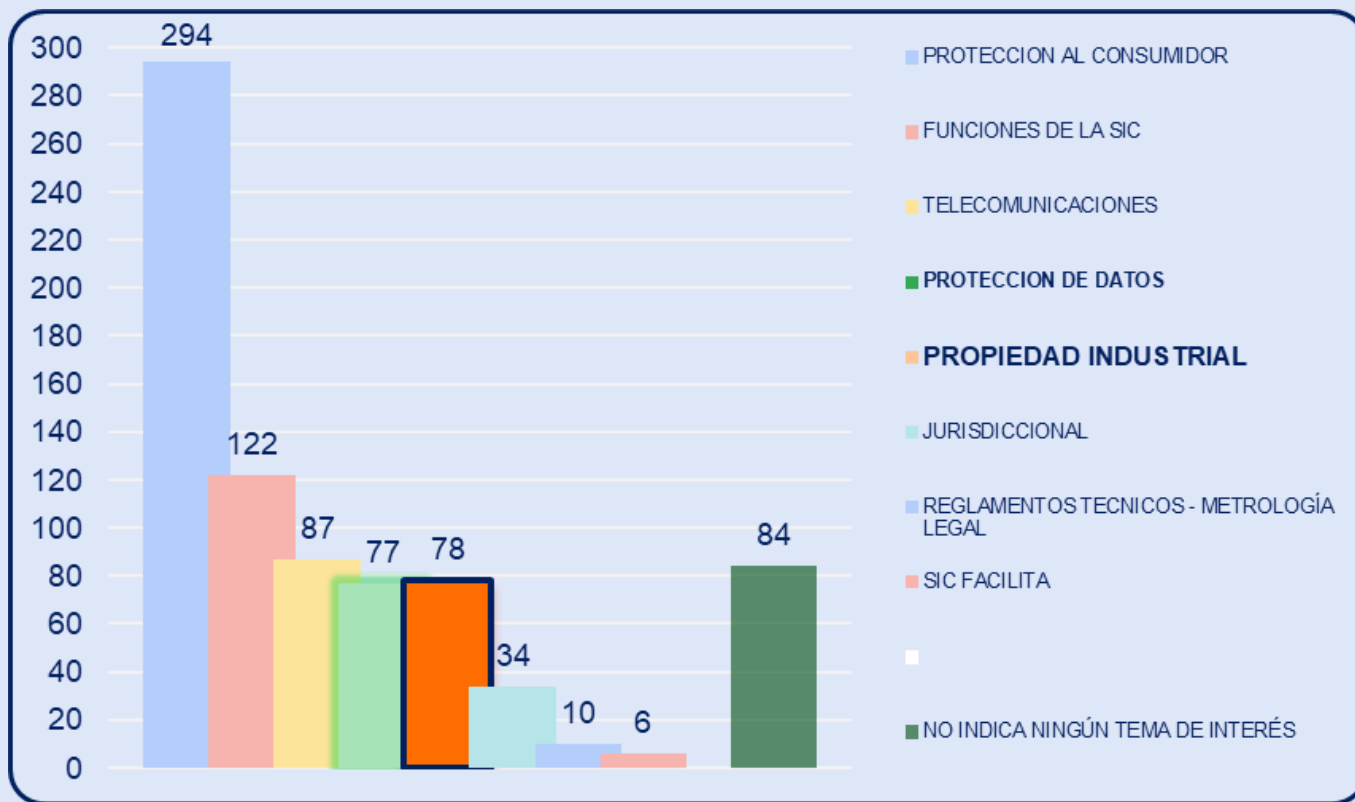
En materia de Protección de Datos Personales los ciudadanos consultan acerca de los mecanismos para proteger datos en el comercio electrónico, en las entidades financieras y en la misma SIC.

De igual forma, se observa gran interés con relación al manejo de reportes en Centrales de Riesgo, en especial respecto a la aplicación e incidencias de la nueva ley de “Borrón y cuenta nueva”.

También se evidencian consultas acerca de los resultados en temas de suplantación de identidad.

Abusos por parte de empresas que obligan a aceptar el tratamiento de datos para prestar el servicio y por parte de empresas de cobro.

PROPIEDAD INDUSTRIAL



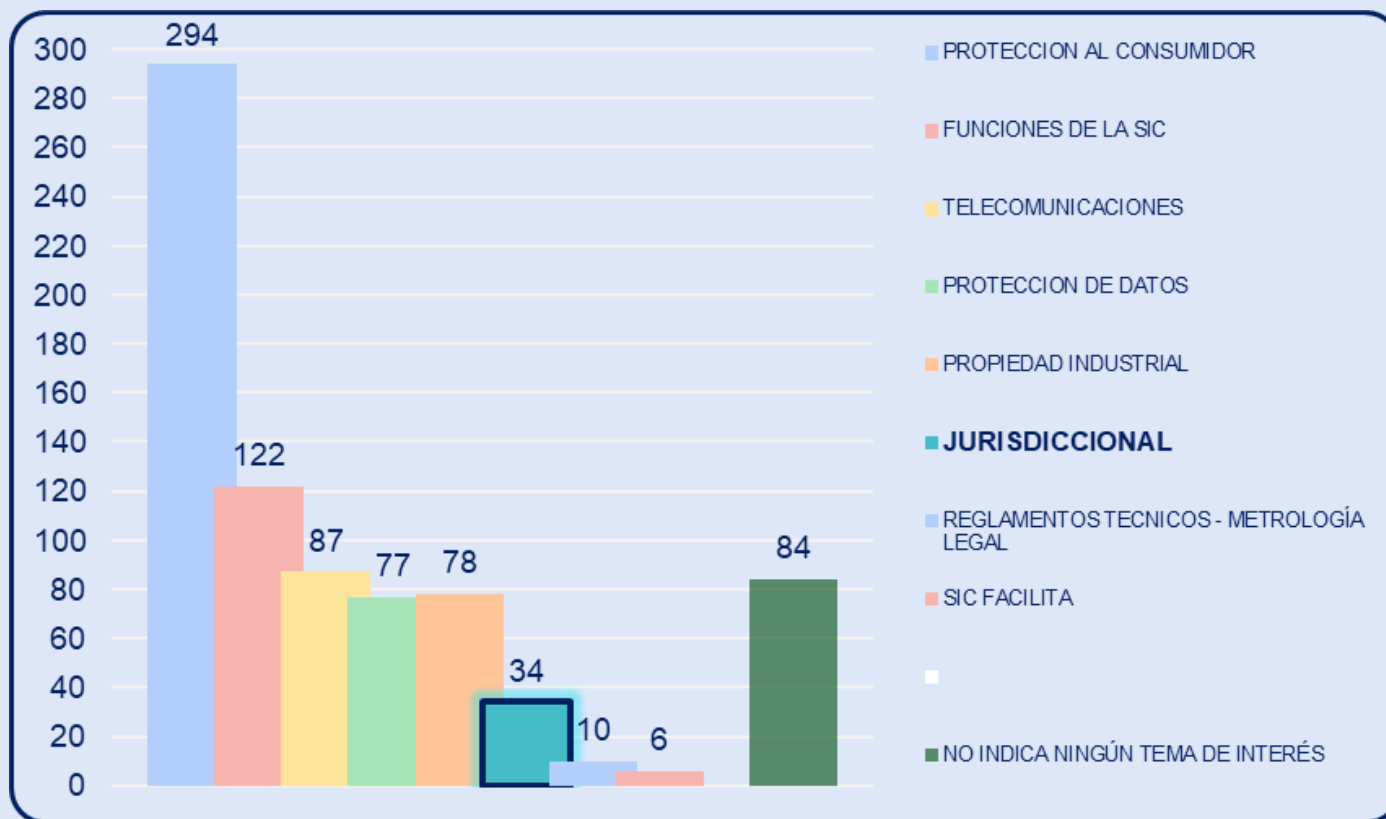
Con respecto al tema de Propiedad Industrial, las consultas hacen referencia a los tiempos de los procesos de marcas y patentes ya que algunos ciudadanos consideran que actualmente son muy elevados.

De igual forma, indagan si la SIC cuenta con programas de apoyo financiero para inventores o para Mipymes y mayores descuentos en registro a este tipo de empresas..

Solicitan también se realicen ajustes a la plataforma SIPI que faciliten su uso y que se lleven a cabo mas actividades formativas ya que estos temas son complejos.

Publicar cifras/indicadores de patentes solicitadas vs otorgadas.

ASUNTOS JURISDICCIONALES

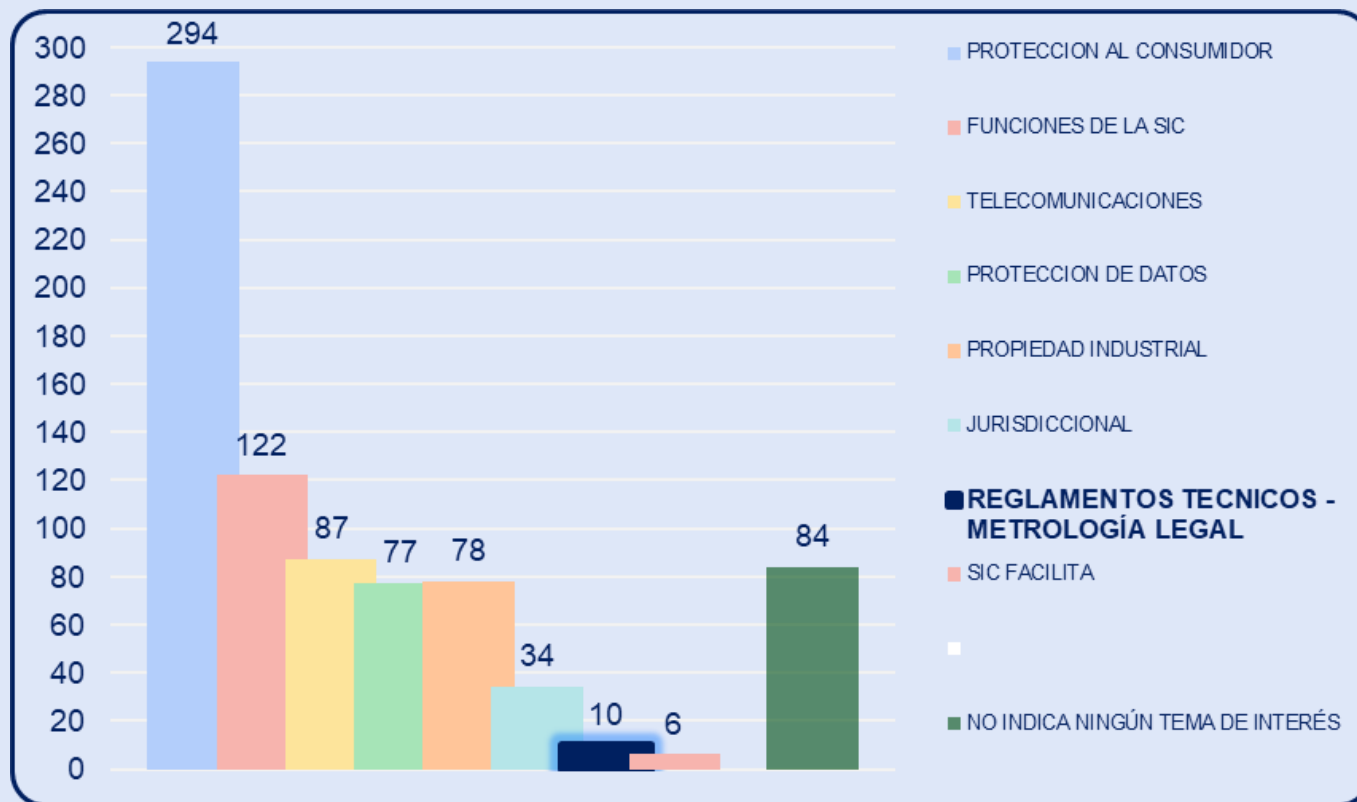


En lo referente a Asuntos Jurisdiccionales, los ciudadanos se muestran interesados en conocer el motivo de los tiempos elevados para tener resolución de una demanda.

Algunos comentan sobre la dificultad para radicar su proceso ya que actualmente se hace énfasis en la virtualidad y no todos poseen los conocimientos necesarios al respecto.

Por otro lado, solicitan se presenten estadísticas relacionadas con procesos a favor de los ciudadanos, los proveedores involucrados o que se genere un listado de empresas con mas demandas ante la entidad.

OTROS TEMAS



Con relación a los temas de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, se encontraron algunos comentarios en los que solicitan estadísticas sobre las licencias de importación aprobadas por la SIC y sobre las investigaciones llevadas a cabo por incumplimientos sobre metrología.

Frente a SIC Facilita, requieren estadísticas acerca de los resultados obtenidos en el tema de protección de datos personales; así como, la cantidad de casos atendidos y los que finalizaron a favor de los ciudadanos.

Mencionan que algunos proveedores se han salido de la herramienta.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

CONFIANZA QUE CONSTRUYE PROGRESO