

TODO COMIENZA CON UNA BUENA ATENCIÓN

BOLETÍN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

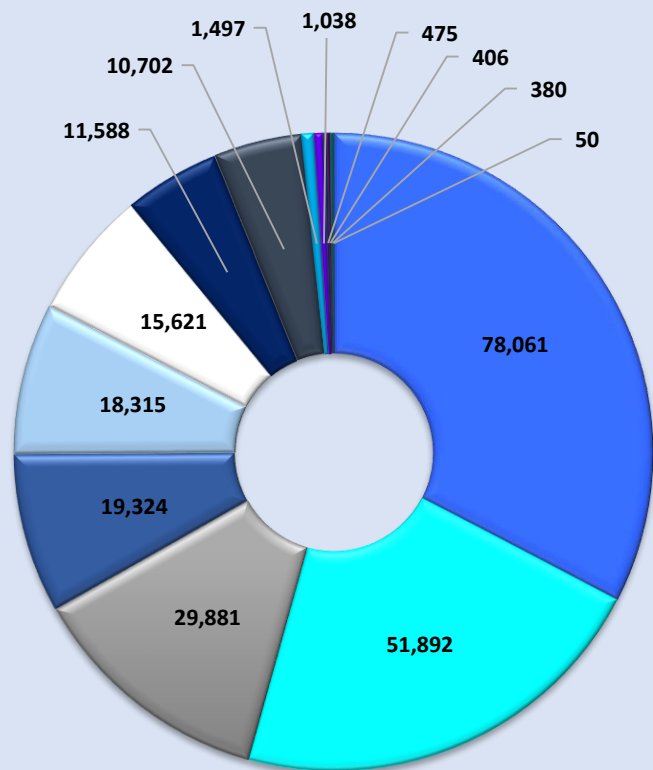
Presentamos las consultas más frecuentes de los ciudadanos durante el primer trimestre de 2020 y los 14 canales de atención a través de los cuales ingresaron. La Superintendencia de Industria y Comercio ofreció servicio presencial a nivel nacional, telefónico, virtual, a través de chatbot, WhatsApp, redes sociales, kioscos transaccionales, plataforma SIC Facilita y escalamientos de temas complejos al interior del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, poniendo a disposición de los usuarios radicados en el territorio colombiano y en el exterior, todos los conocimientos técnicos y el profesionalismo de un equipo con vocación de servicio.

PRIMER TRIMESTRE DE 2020

Este boletín electrónico se puede consultar en el link
<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

www.sic.gov.co

14 CANALES DE ATENCIÓN EN EL I TRIMESTRE DE 2020



- Contact Center
- Chat en línea
- PACs Ciudades
- Derechos de Petición Escritos
- Kiosco Informático
- Capacitaciones en RNBD
- Escalamientos 2do Nivel
- Redes Sociales
- Chat Bot
- Conmutador
- SIC Facilita
- Video Llamada Gral
- Video Llamada P.I
- WhatsApp

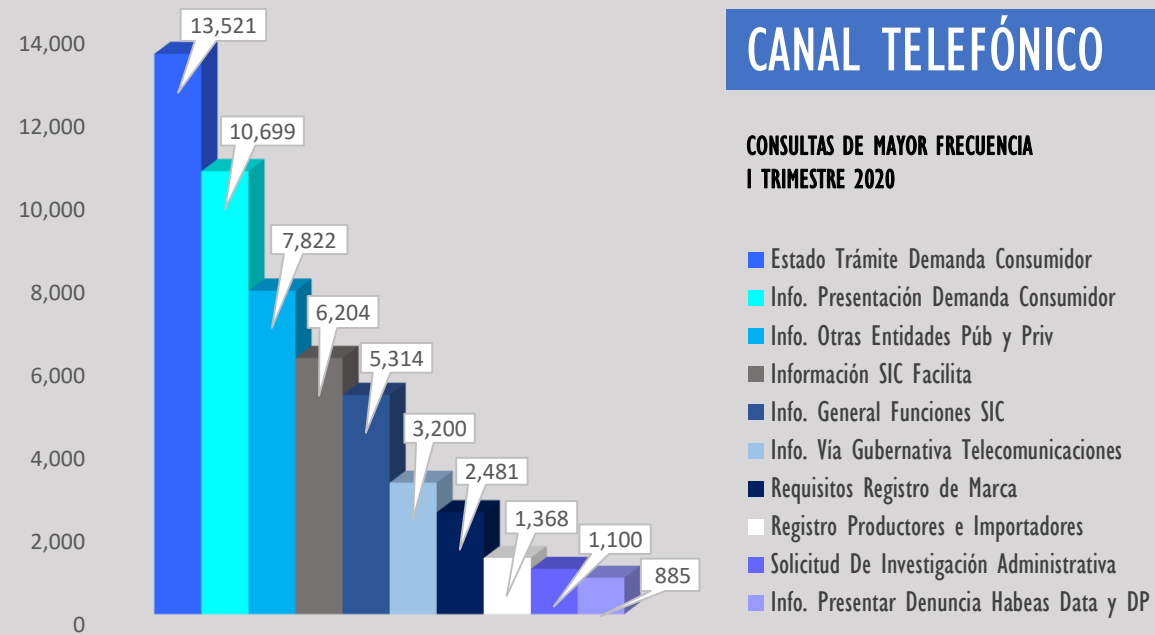
DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIÉRAMOS EL FUTURO

239.230 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el primer trimestre de 2020, a través de un grupo de canales de atención diversificado y especializado en temas misionales, de acuerdo con su nivel de impacto en la ciudadanía. Nos basamos en el estudio de los diferentes segmentos poblacionales con sus hábitos y preferencias; en los avances tecnológicos, lineamientos y noticias recientes de la entidad, y en la creciente demanda de practicidad por parte de los ciudadanos.

<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

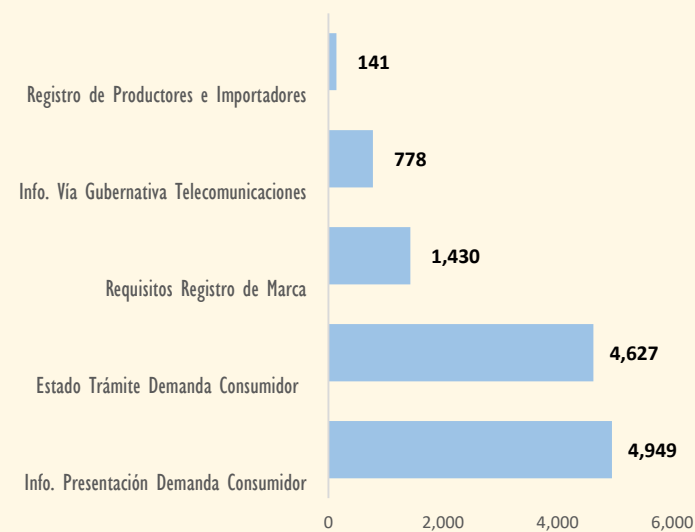
CANAL TELEFÓNICO

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA I TRIMESTRE 2020



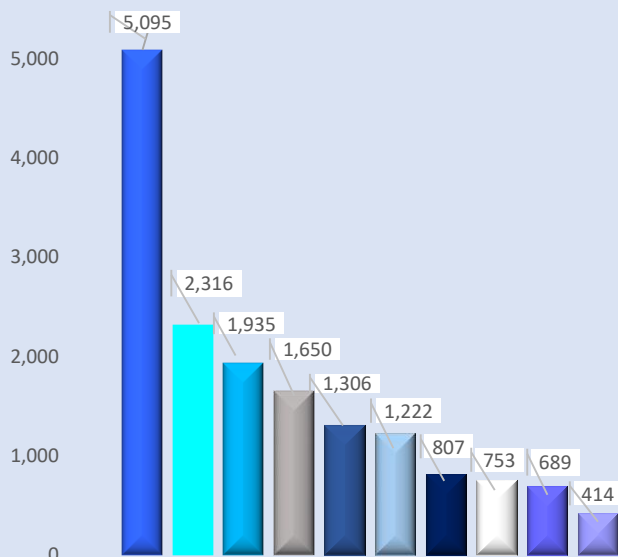
CANAL PRESENCIAL NACIONAL

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA I TRIMESTRE 2020



Bogotá	7,538
Armenia	1,766
Medellin	1,596
Bucaramanga	1,193
Cali	1,147
Cúcuta	869
Popayán	763
Pereira	713
Neiva	410
Villavicencio	410
Barranquilla	404
Ibagué	278
Pasto	261
Manizales	255
Riohacha	253
Valledupar	138
Montería	105
San Andrés	86
Sincelejo	67
Cartagena	63
Total	18,315

CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA I TRIMESTRE 2020

- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Información SIC Facilita
- Info. Otras Entidades Públicas
- Estado Presentación Demanda Consumidor
- Info. General Funciones SIC
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Requisitos Registro de Marca
- Info. Presentar Denuncia Habeas Data y DP
- Solicitud Investigación Administrativa
- Telecomunicaciones Claro

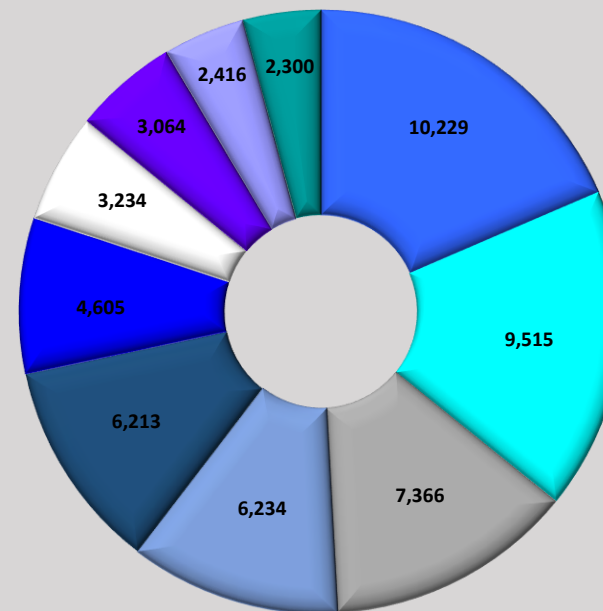
ATENDIMOS ESTE CANAL COMO SI LA NOCIÓN DEL TIEMPO NO EXISTIERA

29.881 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC durante el primer trimestre de 2020 a través del chat en línea, cuya asesoría continua e ininterrumpida 7X24 desafió el concepto de la atención al ciudadano. Día y noche, de domingo a domingo, esta fácil y rápida alternativa se ha convertido en un medio de alta demanda y en uno de los top 3 canales preferidos por el público. Actualmente es un servicio de clase mundial, donde se brinda información detallada de todos los temas asignados a la entidad.

<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

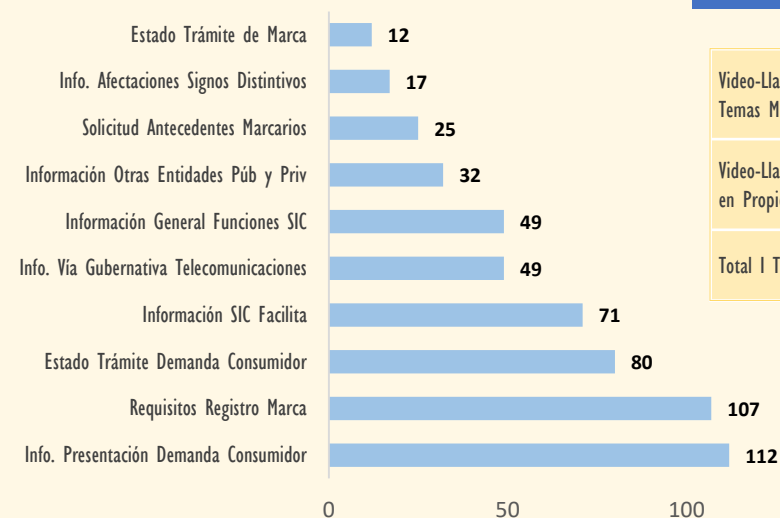
CANAL REDES SOCIALES

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA I TRIMESTRE 2020



- Info. Acción Protección al Consumidor
- Protección de Datos Personales
- Telecomunicaciones y Servicios Postales
- Asuntos Jurisdiccionales
- Investigaciones Protección al Consumidor
- Telecomunicaciones
- Info. General Funciones SIC
- SIC Facilita
- Información Otras Entidades
- Denuncia

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA I TRIMESTRE 2020



CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	1.038
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	406
Total I Trimestre 2020	1.444

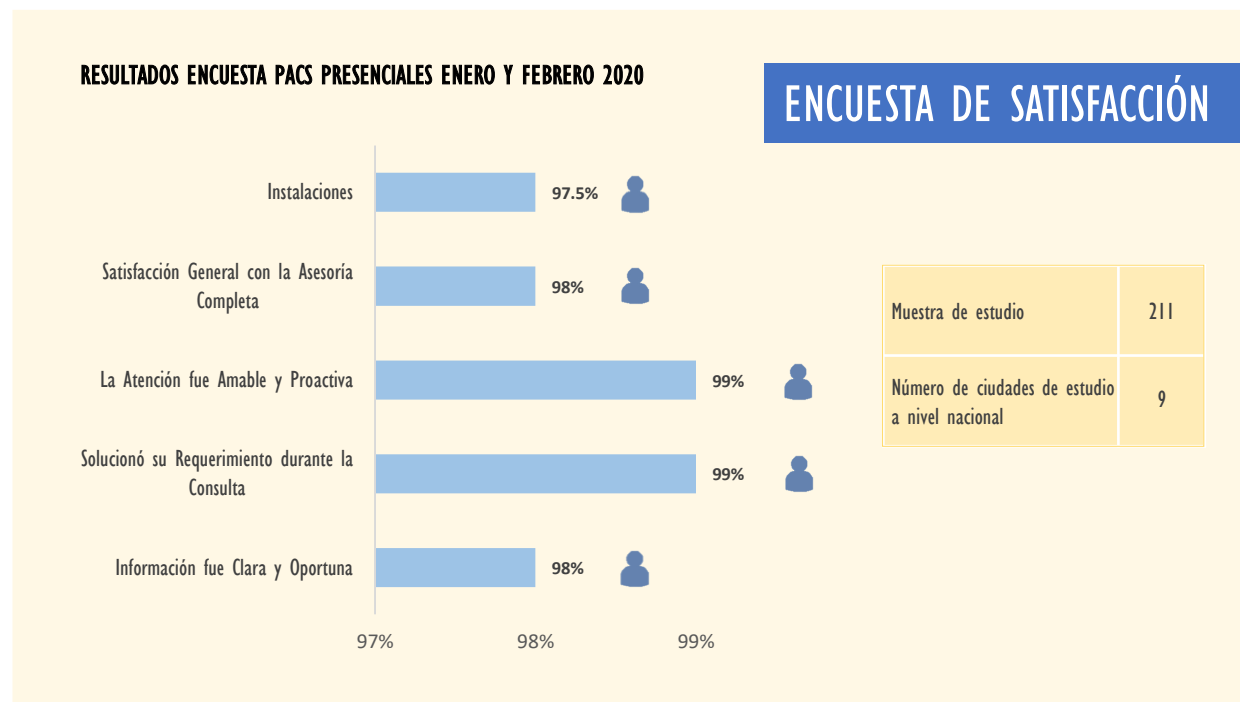
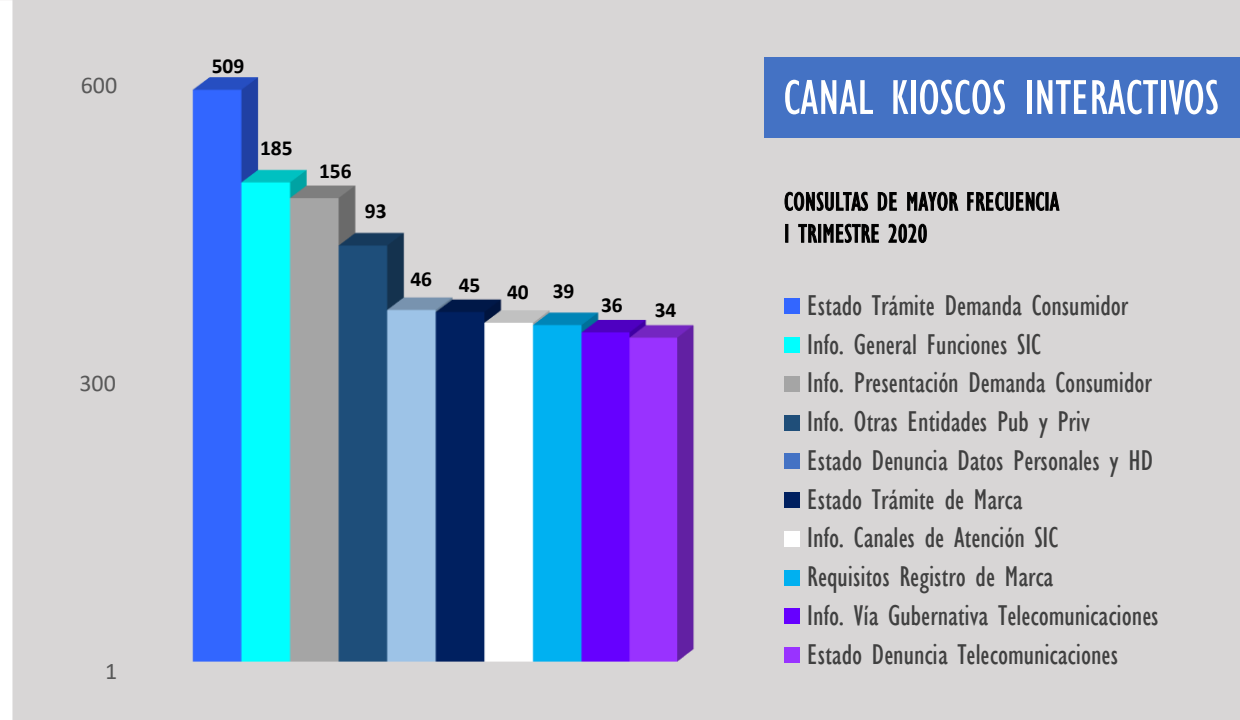
CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA

Sector	Reclamos mayo 2015 a marzo 2020
Tecnología	31,526
Electrodomésticos	12,440
Muebles y Decoración	6,468
Comunicación y Entretenimiento	5,591
Viajes y Turismo	5,935
Moda y Estilo	5,501
Telecomunicaciones	7,613
Automotriz y Transporte	3,730
Servicios y Productos Financieros	3,096
Alimentos	1,547
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	1,204
Servicios Profesionales y Especializados	974
Tiendas y Restaurantes	765
Alcohol y Tabaco	316
Institucional	209
Farmacéuticos y Medicinales	147
Productos de Limpieza	117
Ópticas	101
Productos Deportivos	245
Bebidas no Alcohólicas	62
Servicios Funerarios	28
Otros	2
Total	87,617

FACILITAMOS ACUERDOS COMO SI LA AMISTAD FUERA LA ÚNICA SALIDA A LOS CONFLICTOS

10.702 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC en el primer trimestre de 2020, a través de la plataforma de mediación virtual SIC Facilita, cuyo nivel de acuerdos entre consumidores y empresas comercializadoras de productos y servicios, ascendió al 60%, evitando una gran cantidad de demandas y procesos administrativos innecesarios. Actualmente se resuelven conflictos exitosamente, en un tiempo record de 15 días hábiles.

<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>



BOLETÍN ESTADÍSTICO DE

ATENCIÓN AL CIUDADANO

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE CONTENIDO
María del Pilar Marti Samper

**JEFE OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR
Y DE APOYO EMPRESARIAL**
Angélica Asprilla

**COORDINADORA DEL GRUPO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Ceira Morales Quiceno