

BOLETÍN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Presentamos las consultas más frecuentes de los ciudadanos durante el periodo 2020 y los 11 canales de atención a través de los cuales ingresaron. La Superintendencia de Industria y Comercio ofreció orientación telefónica, en virtual chat, video llamada en línea, redes sociales, plataforma SIC Facilita, correo electrónico 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.

11 CANALES DE ATENCIÓN QUE FACILITAN LA VIDA DE LOS CIUDADANOS

RECUESTO AÑO 2020

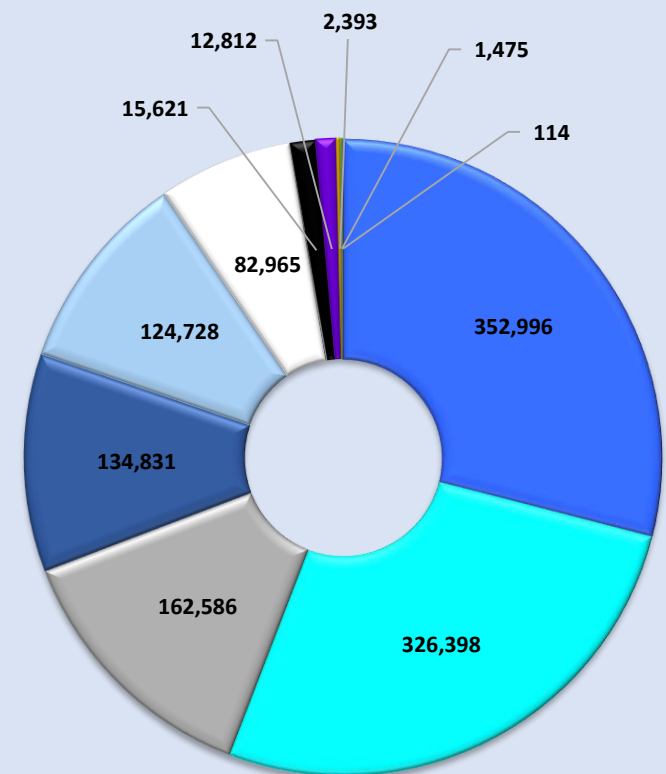
Cómo estuvo el tráfico en el Grupo de Atención al Ciudadano, desde enero hasta diciembre.

PÁGINA WEB DE CONSULTA

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

www.sic.gov.co

11 CANALES DE ATENCIÓN EN EL 2020



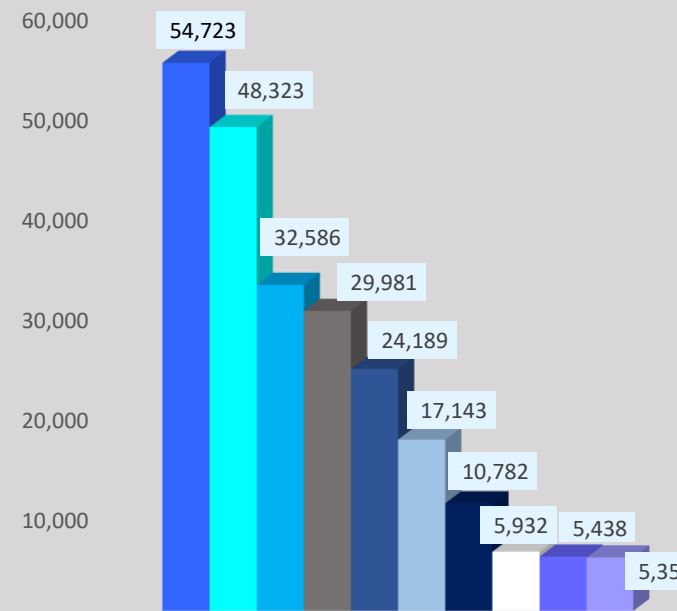
- Contact Center
- Chat en línea
- Derechos de Petición Escritos
- Commutador
- Capacitaciones en RNBD
- WhatsApp
- Redes Sociales
- Chat Bot
- SIC Facilita
- Videollamadas Especializadas
- Escalamientos 2do Nivel

DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIJÉRAMOS EL FUTURO

1.239.575 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el periodo 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. Para la creación de los mismos, 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. El 2020 presentó un aumento del 75% en el volumen de consultas en comparación con años anteriores, a pesar del cierre de los canales presenciales por la emergencia sanitaria.

<http://www.sic.gov.co/boletín-informativo-tendencias>

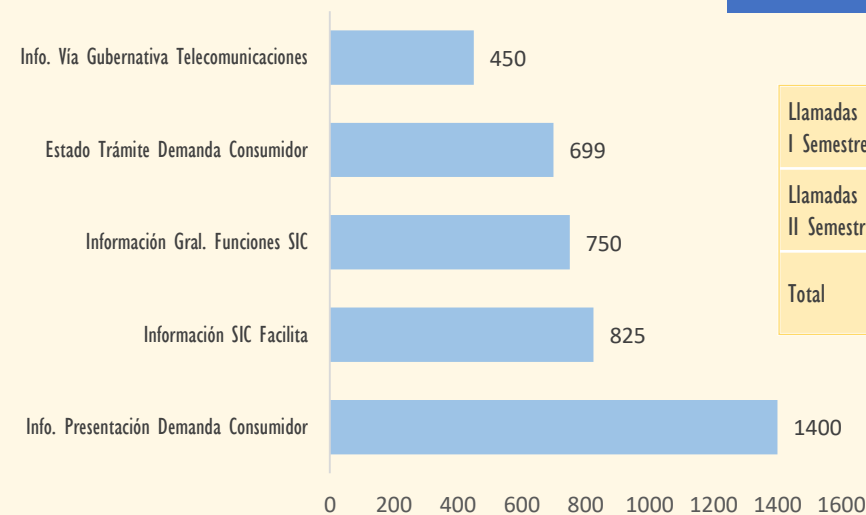
CANAL TELEFÓNICO



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2020

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

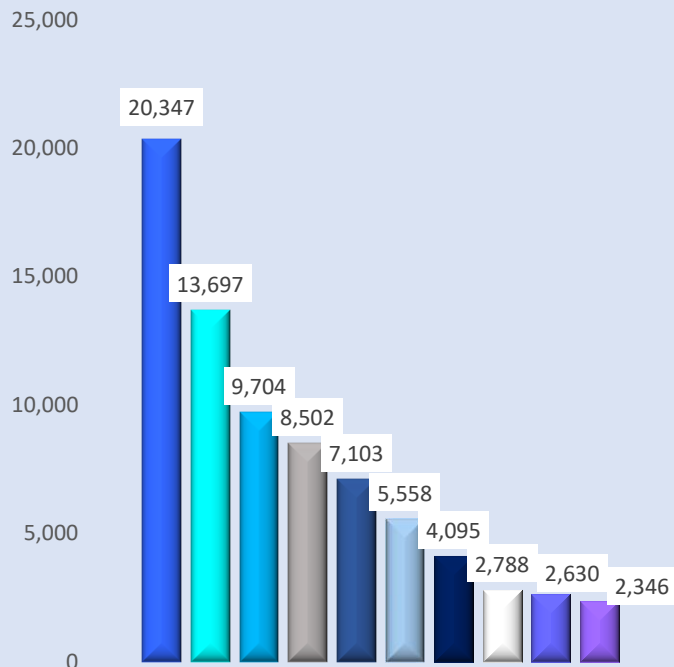
CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA EN LLAMADAS DEVUELTAS A LOS USUARIOS AÑO 2020



CANAL WEB CALLBACK

Llamadas Devueltas I Semestre	2.383
Llamadas Devueltas II Semestre	5.865
Total	8.248

CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2020

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

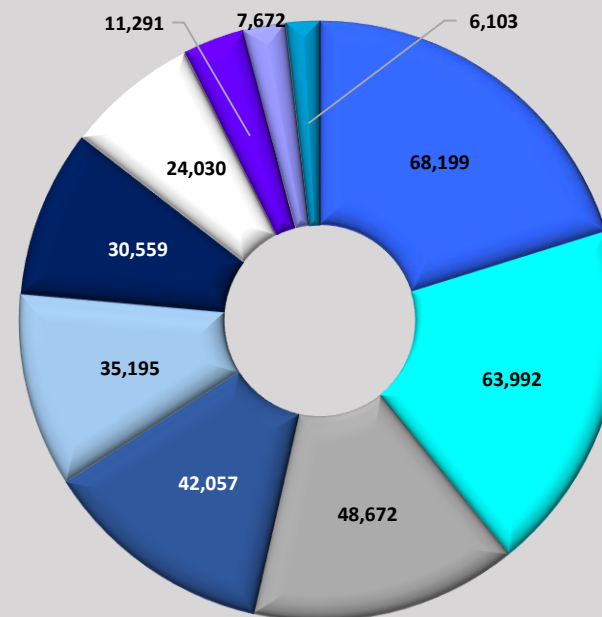
ATENDIMOS ESTE CANAL COMO SI LA NOCIÓN DEL TIEMPO NO EXISTIERA

162.586 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC durante el año 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 cuyo volumen de atenciones presentó un aumento del 102% en comparación con el año anterior.

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

CANAL REDES SOCIALES

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2020



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

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2020



CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	9.622
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	3.190
Total Consolidado 2020	12.812

CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA

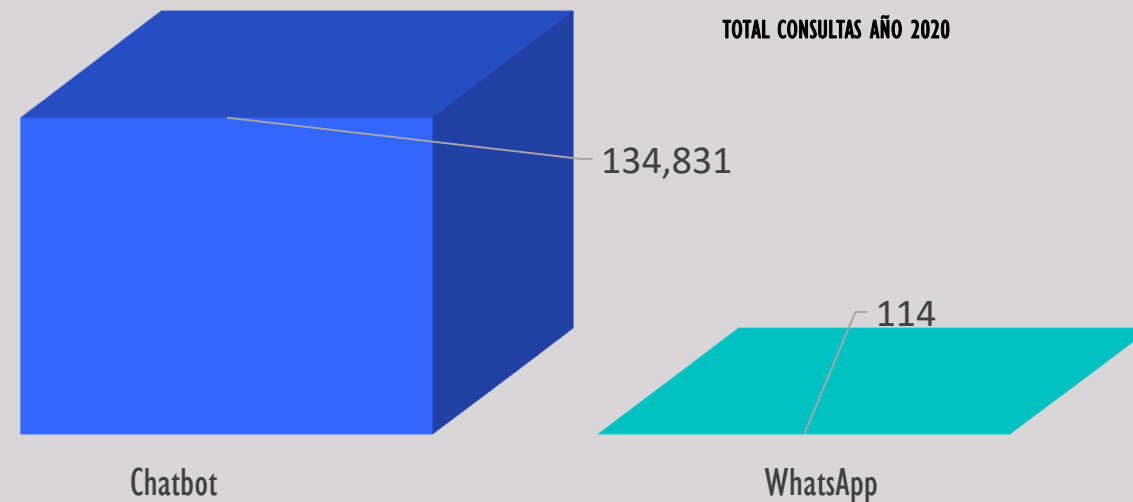
Sector	Reclamos enero a diciembre 2020
TELECOMUNICACIONES	21,312
TECNOLOGÍA	15,622
ELECTRODOMÉSTICOS	13,075
MUEBLES Y DECORACIÓN	7,350
MODA Y ESTILO	7,244
VIAJES Y TURISMO	4,272
SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS	2,609
ALIMENTOS	2,557
COMUNICACIÓN y ENTRETENIMIENTO	1,857
PRODUCTOS DEPORTIVOS	1,810
INDUSTRIA AUTOMOTRIZ Y TRANSPORTE	1,357
BELLEZA y CUIDADO PERSONAL	1,335
SERV. PROFESIONALES Y ESPECIALIZADOS	748
TIENDAS Y RESTAURANTES	740
BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y TABACO	351
FARMACÉUTICOS MEDICINALES	223
PRODUCTOS DE LIMPIEZA	154
INSTITUCIONAL	149
ÓPTICAS	54
BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS	37
SERVICIOS FUNERARIOS	27
TOTAL	82,883

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

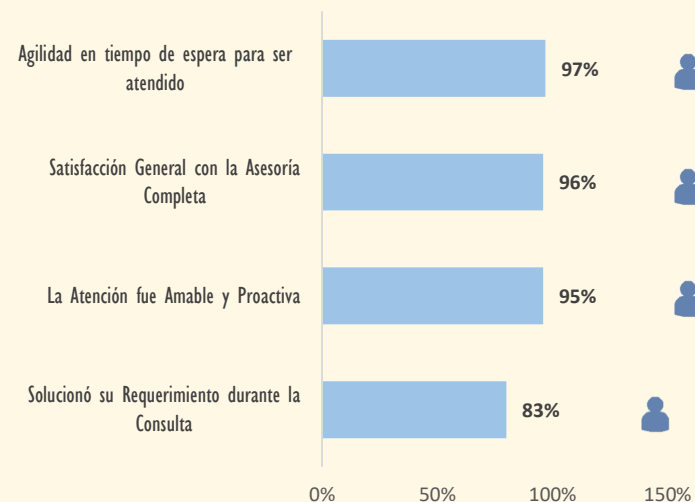
82.965 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC en el periodo 2020, a través de la plataforma de mediación virtual SIC Facilita, cuyo nivel de acuerdos entre consumidores y empresas comercializadoras de productos y servicios ascendió al 65%, evitando una gran cantidad de demandas y procesos administrativos innecesarios. Actualmente se resuelven conflictos exitosamente, en un tiempo record de 15 días hábiles.

CANALES CHATBOT Y WHATSAPP

TOTAL CONSULTAS AÑO 2020



RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA AÑO 2020

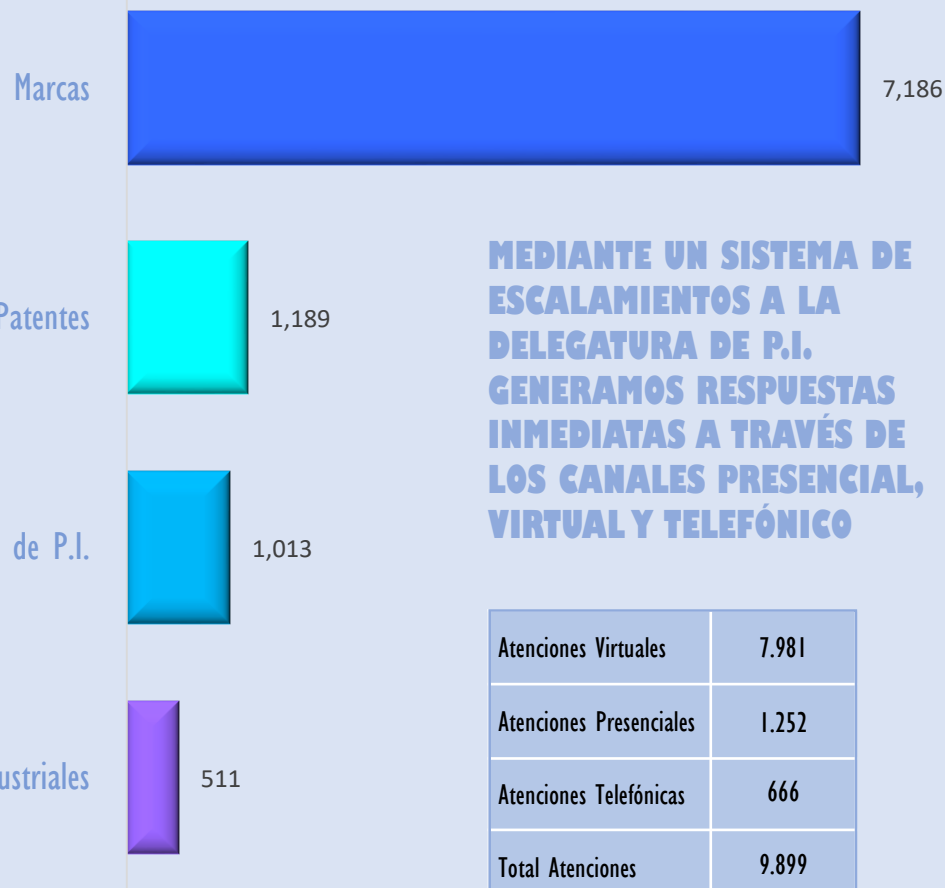


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Muestra de estudio	136.871
Canal	Contact Center

CANAL CIGEPI DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

TOTAL CONSULTAS AÑO 2020



MEDIANTE UN SISTEMA DE ESCALAMIENTOS A LA DELEGATURA DE P.I. GENERAMOS RESPUESTAS INMEDIATAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICO

Atenciones Virtuales	7.981
Atenciones Presenciales	1.252
Atenciones Telefónicas	666
Total Atenciones	9.899

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

CIGEPI USUARIOS POR CIUDAD

Ciudad	Cantidad
Bogotá D.C.	2,606
Cali	936
Ibagué	717
Medellín	520
Pereira	406
Bucaramanga	341
Manizales	317
Tunja	307
Barranquilla	261
Neiva	261
Villavicencio	211
Palmira	138
Popayán	137
Rionegro	119
Acacias	115
Duitama	107
Armenia	100
Sogamoso	92
Libano	85
Otros	2.123



El ranking de ciudades donde se concentra el mayor número de consultas arroja un top cinco distribuido entre Bogotá, Cali, Ibagué, Medellín y Pereira, resultando en un total de 5.185 atenciones, que corresponde al 52% del total a nivel nacional.

Total Atenciones **9.899**

RESULTADOS ENCUESTA VIRTUAL DE SATISFACCIÓN AÑO 2020

Profesionalismo y compromiso 97.2%

Calidad de la experiencia 98.2%

CIGEPI ENCUESTA EXPERIENCIA SIC

Muestra de estudio	1.665
Canal	Virtual Experiencia SIC

RECUENTO 2020

JEFE OFICINA DE SERVICIOS AL
CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL

Angélica Asprilla

COORDINADORA DEL GRUPO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Erika Andrea Parra

www.sic.gov.co