

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 2019 y los 12 canales de atención a través de los cuales ingresaron. La Superintendencia de Industria y Comercio ofreció servicio presencial a nivel nacional, telefónico, virtual, en 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 los conocimientos técnicos y el profesionalismo a los usuarios radicados en el territorio colombiano y en el exterior.

PRIMER TRIMESTRE 2019

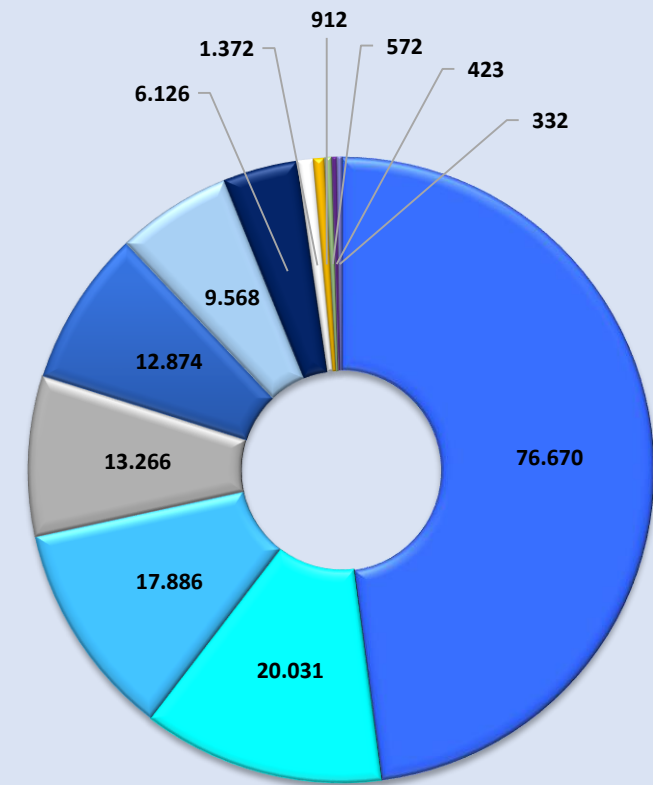
Cómo estuvo el tráfico en el Grupo de Atención al Ciudadano, desde enero hasta marzo.

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

12 CANALES DE ATENCIÓN EN EL 1ER TRIMESTRE DE 2019



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

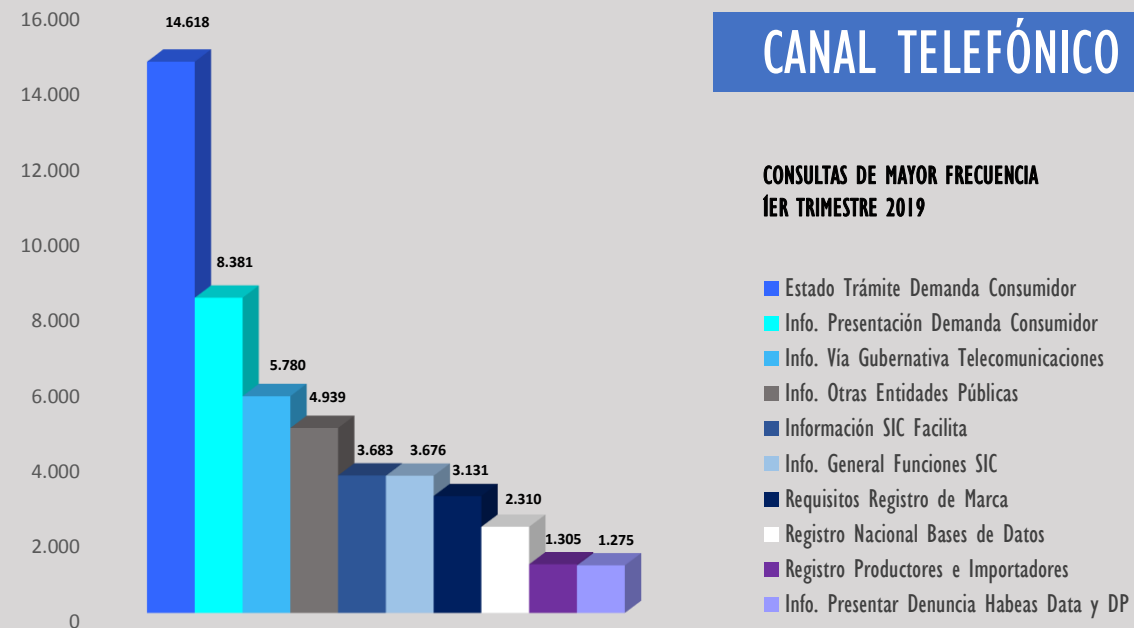
DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIÉRAMOS EL FUTURO

163.663 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el primer trimestre de 2019, a través de una multitud de canales que fueron diversificados y especializados en temas misionales de acuerdo a su nivel de impacto. Nos basamos en el estudio de los diferentes segmentos poblacionales, sus hábitos, preferencias, las noticias y lineamientos recientes de la SIC, y la creciente demanda de practicidad.

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

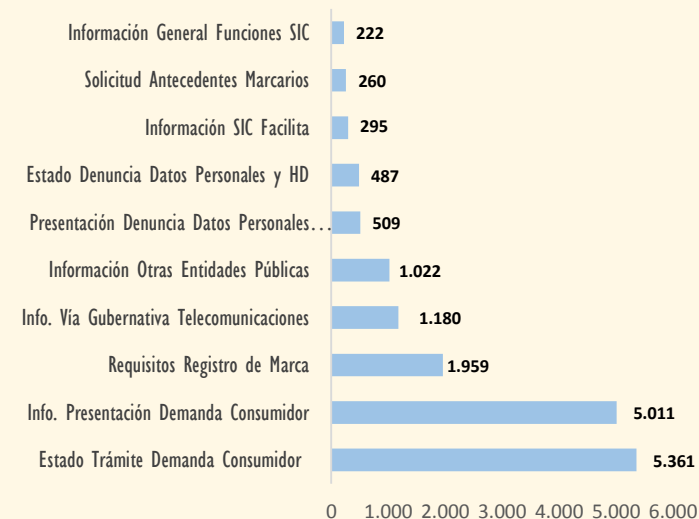
CANAL TELEFÓNICO

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA 1ER TRIMESTRE 2019



- Estado Trámite Demanda Consumidor
- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Info. Otras Entidades Públicas
- Información SIC Facilita
- Info. General Funciones SIC
- Requisitos Registro de Marca
- Registro Nacional Bases de Datos
- Registro Productores e Importadores
- Info. Presentar Denuncia Habeas Data y DP

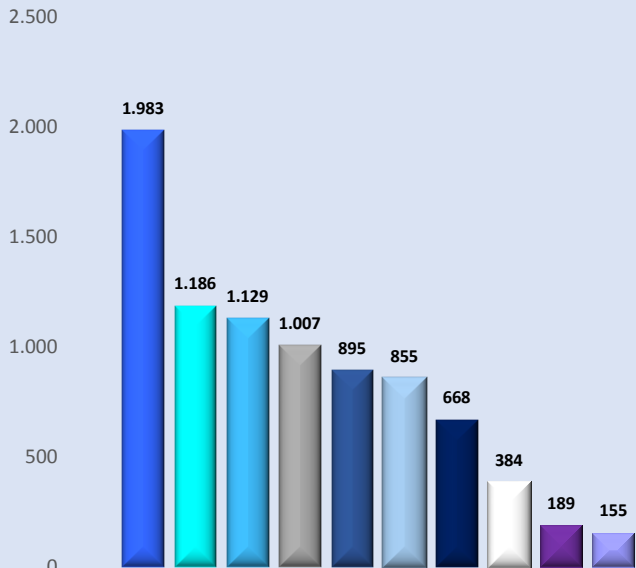
CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA 1ER TRIMESTRE 2019



CANAL PRESENCIAL NACIONAL

Bogotá	6.859
Armenia	1.698
Medellín	1.561
Cali	1.253
Bucaramanga	1.018
Cúcuta	917
Popayán	808
Neiva	623
Pereira	612
Pasto	444
Barranquilla	358
Ibagué	341
Manizales	322
Villavicencio	286
Montería	255
Carragena	193
Sincedejo	166
Valledupar	101
San Andrés	71
Tunja	-
Riohacha	-
Total	17.886

CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA 1ER TRIMESTRE 2019

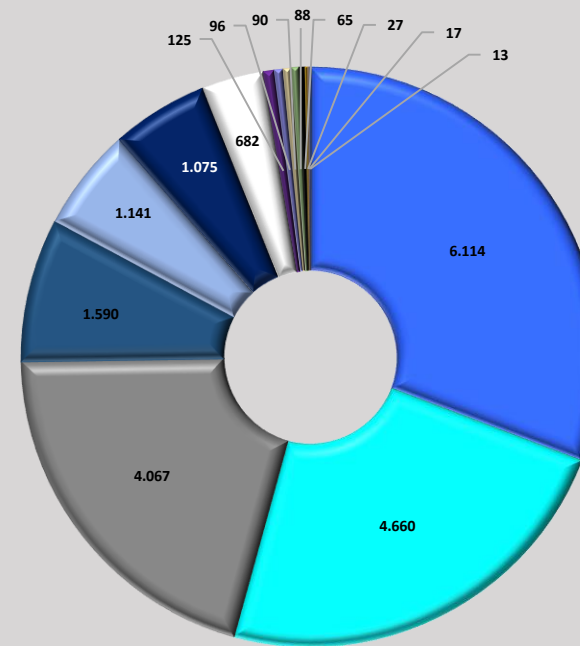
- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Estado Presentación Demanda Consumidor
- Info. Otras Entidades Públicas
- Info. General Funciones SIC
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Información SIC Facilita
- Requisitos Registro de Marca
- Info. Presentar Denuncia Habeas Data y DP
- Registro de Productores e Importadores
- Registro Nacional de Bases de Datos

ATENDIMOS ESTE CANAL COMO SI LA NOCIÓN DEL TIEMPO NO EXISTIERA

13.266 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el primer trimestre de 2019 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 preferidos por el público. Actualmente es un servicio de clase mundial.

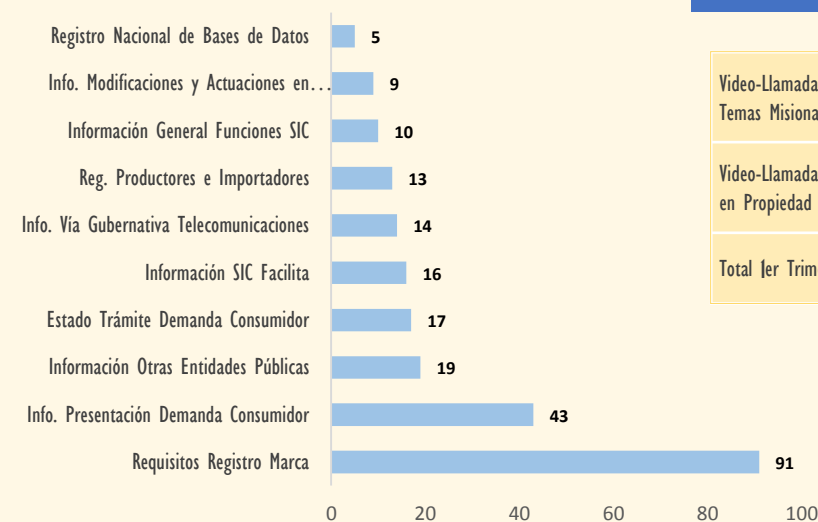
CANAL REDES SOCIALES

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA 1ER TRIMESTRE 2019



- Telecomunicaciones y Servicios Postales
- Asuntos Jurisdiccionales
- Temas No Competencia de la SIC
- Protección al Consumidor
- Protección Datos Personales
- Info. General Funciones SIC
- Propiedad Industrial
- Cámaras de Comercio
- Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
- Protección a la Competencia
- Capacitaciones SIC
- Noticia de Impacto
- Sanciones SIC
- Red Nal. Prot. al Consumidor y Consumovil
- Opiniones y Comentarios Grales de usuarios

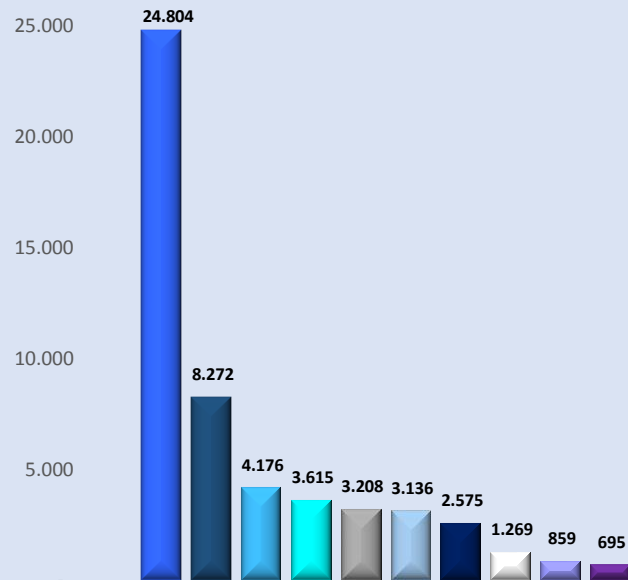
CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA 1ER TRIMESTRE 2019



CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	912
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	572
Total 1er Trimestre 2019	1.484

CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA



TOTAL RECLAMACIONES MAYO 2015 A MARZO 2019

- Tecnología
- Electrodomésticos
- Medios de Comunicación / Entretenimiento
- Muebles y Decoración
- Moda y Estilo
- Viajes y Turismo
- Automotriz y Transporte
- Servicios y Productos Financieros
- Belleza, Higiene y Cuidado Personal
- Alimentos

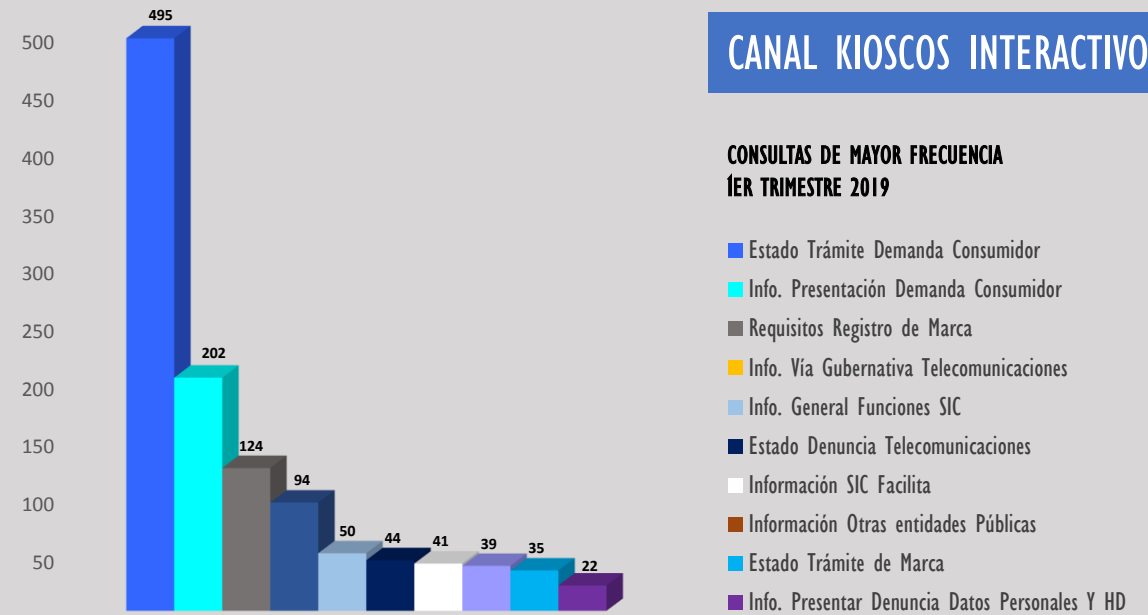
FACILITAMOS ACUERDOS COMO SI LA AMISTAD FUERA LA ÚNICA SALIDA A LOS CONFLICTOS

6.126 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC en el primer trimestre de 2019, a través de la plataforma de mediación virtual SIC Facilita, cuyo nivel de acuerdos entre consumidores y empresas vendedoras 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.

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

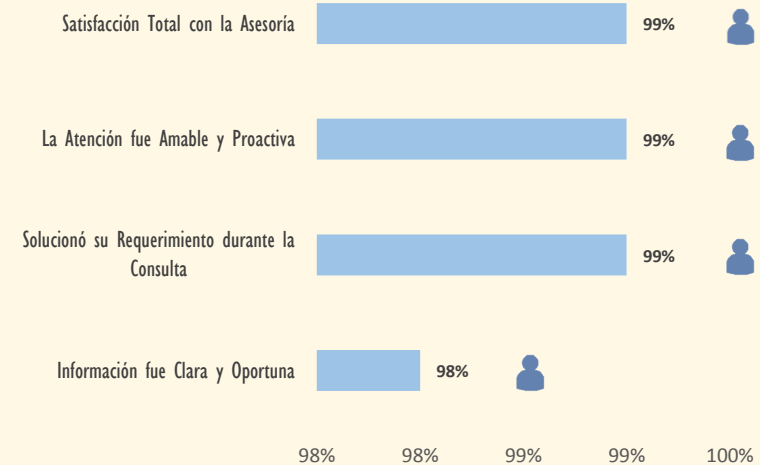
CANAL KIOSCOS INTERACTIVOS

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA 1ER TRIMESTRE 2019



RESULTADOS ENCUESTA PACS PRESENCIALES 1ER TRIMESTRE 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



98% 98% 99% 99% 100%

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

Viviana Llorente Valbuena

**COORDINADORA DEL GRUPO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Ceira Morales Quiceno



BOLETÍN ESTADÍSTICO DE

ATENCIÓN AL CIUDADANO

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE CONTENIDO

María del Pilar Marti Samper