



**TODO COMIENZA  
CON UNA**

**BUENA ATENCIÓN**

## **BOLETÍN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Presentamos las consultas más frecuentes de los ciudadanos durante el año 2019 y los 13 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 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.

### **RECUENTO AÑO 2019**

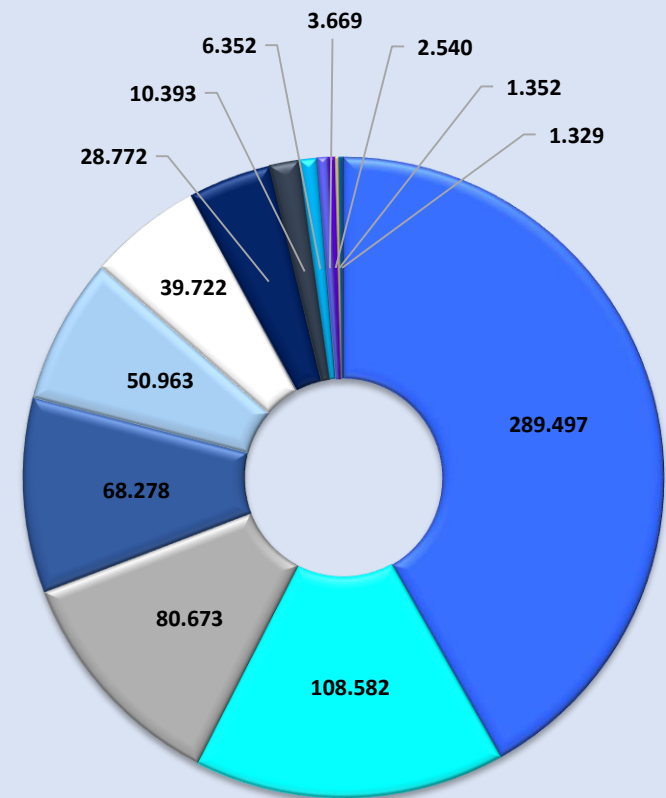
Cómo estuvo el tráfico en el Grupo de Atención al Ciudadano, desde enero hasta diciembre.

### **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](http://www.sic.gov.co)

# 13 CANALES DE ATENCIÓN EN EL 2019



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

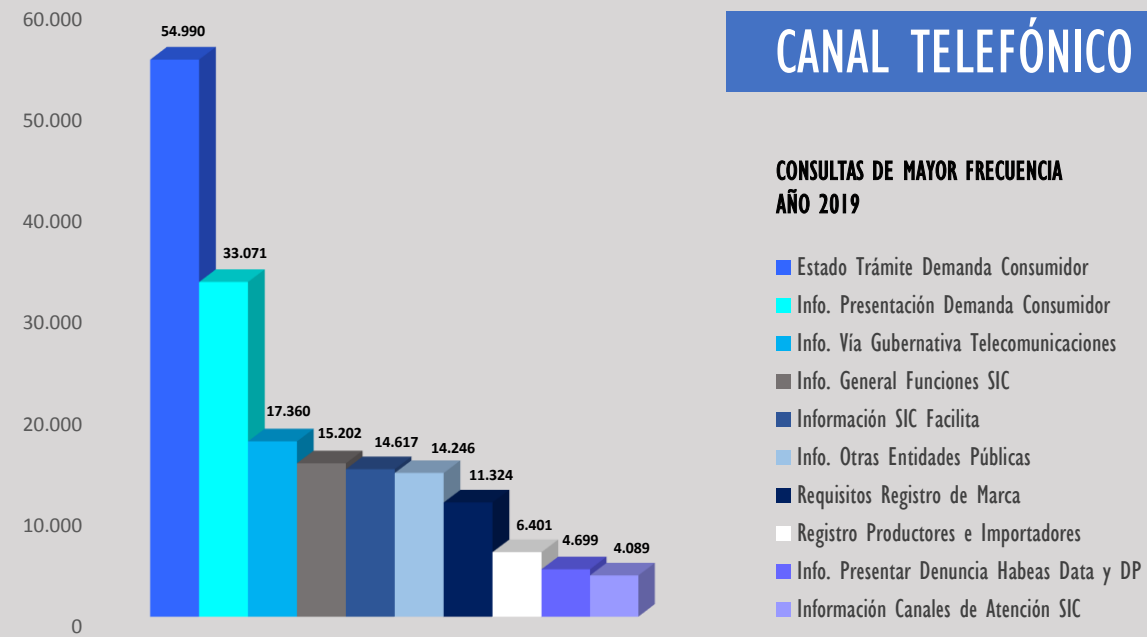
## DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIÉRAMOS EL FUTURO

**708.673 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC** en el año 2019, a través de un grupo de canales de atención diversificado y especializado en temas misionales, de acuerdo a su nivel de impacto en la ciudadanía. Nos basamos en el estudio de los diferentes segmentos poblacionales, sus hábitos, preferencias, las noticias y lineamientos recientes de la entidad, y la creciente demanda de practicidad por parte del público.

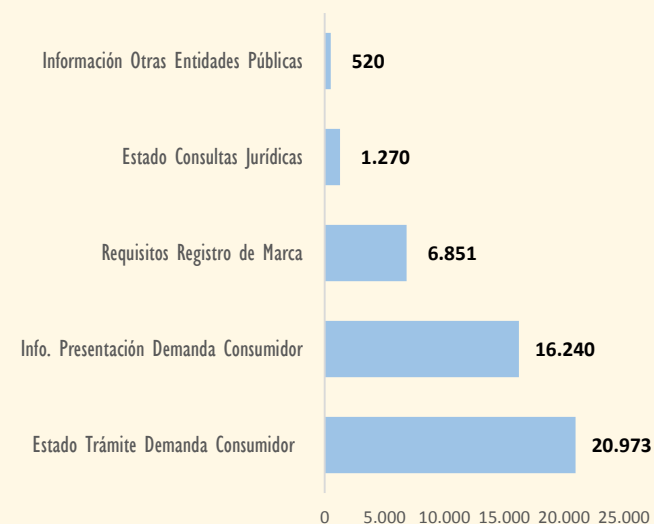
<http://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

## CANAL TELEFÓNICO

### CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2019



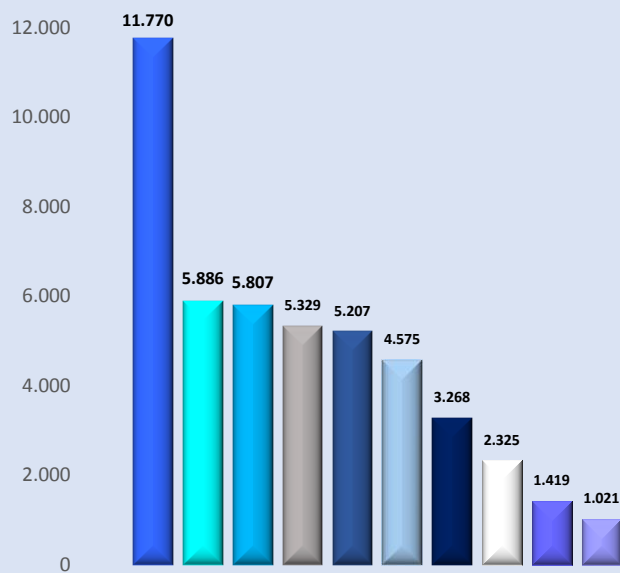
### CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2019



## CANAL PRESENCIAL NACIONAL

Bogotá	32.270
Medellín	6.467
Cali	5.063
Armenia	4.678
Cúcuta	3.453
Bucaramanga	2.585
Popayán	1.965
Pereira	1.852
Neiva	1.767
Manizales	1.211
Ibagué	1.002
Pasto	889
Barranquilla	873
Cartagena	672
Montería	649
Riohacha	628
Villavicencio	566
Sincelejo	471
San Andrés	463
Tunja	384
Valledupar	370
Total	68.278

# CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



## CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2019

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

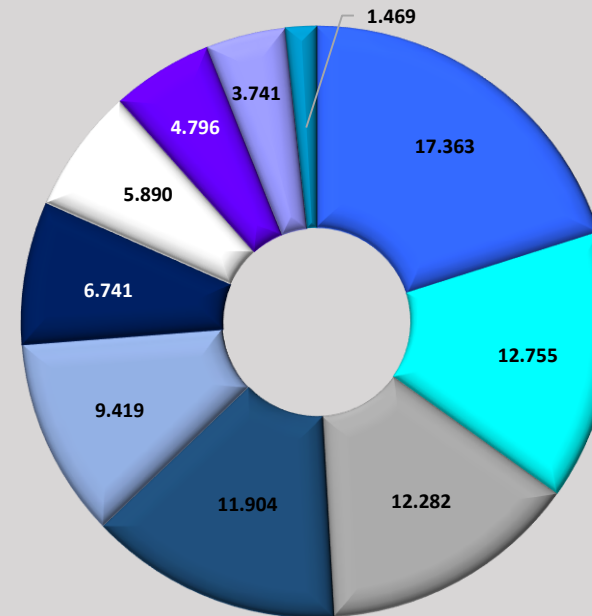
**ATENDIMOS ESTE CANAL COMO SI LA NOCIÓN DEL TIEMPO NO EXISTIERA**

**80.673 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC** durante el año 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 canales preferidos por el público. Actualmente es un servicio de clase mundial.

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

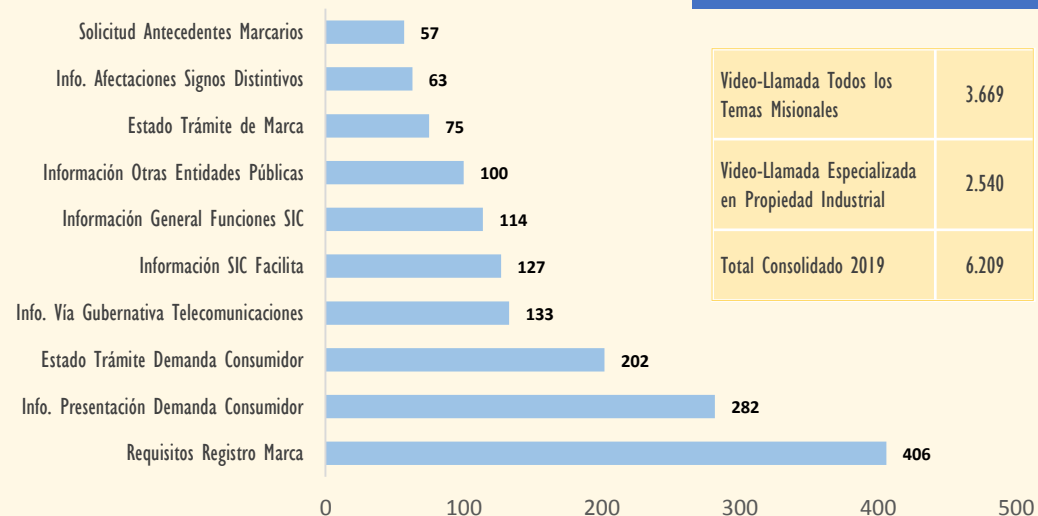
# CANAL REDES SOCIALES

## CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2019



- Información Otras Entidades
- Info. Acción Protección al Consumidor
- Info. Vía Administrativa Telecomunicaciones
- SIC Facilita
- Telecomunicaciones
- Info. General Aerolíneas
- Info. General Funciones SIC
- Protección de Datos Personales
- Info. Vía Jurisdiccional
- Capacitaciones Acción Protección al Consumidor

## CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA AÑO 2019



# CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	3.669
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	2.540
<b>Total Consolidado 2019</b>	<b>6.209</b>

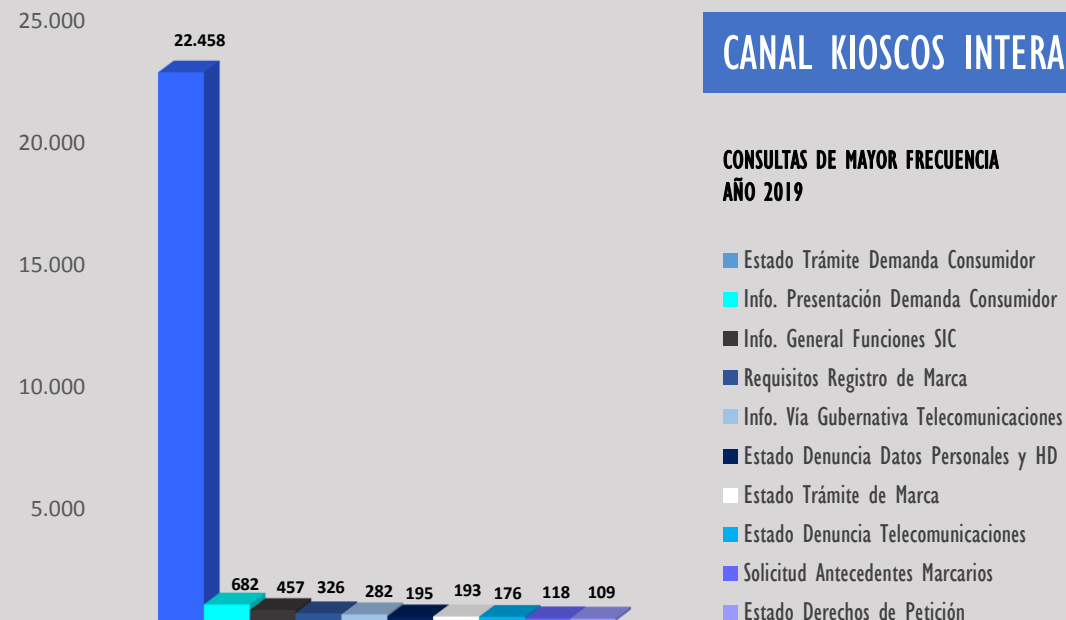
# CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA

Sector	Reclamos mayo 2015 a diciembre 2019
Tecnología	29.547
Electrodomésticos	11.086
Muebles y Decoración	5.527
Comunicación y Entretenimiento	5.305
Viajes y Turismo	5.127
Moda y Estilo	4.812
Telecomunicaciones	4.724
Automotriz y Transporte	3.427
Servicios y Productos Financieros	2.541
Alimentos	1.274
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	1.098
Servicios Profesionales y Especializados	876
Tiendas y Restaurantes	673
Alcohol y Tabaco	270
Institucional	178
Farmacéuticos y Medicinales	127
Productos de Limpieza	101
Ópticas	86
Productos Deportivos	65
Bebidas no Alcohólicas	59
Servicios Funerarios	28
Otros	2
Total	76.933

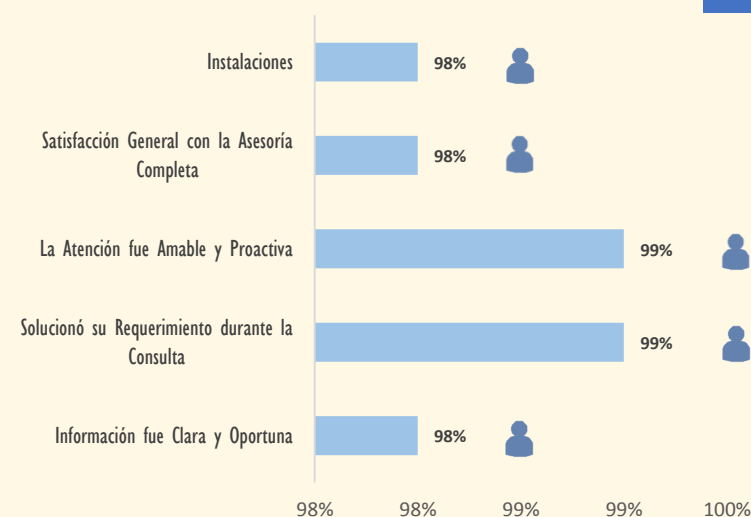
## FACILITAMOS ACUERDOS COMO SI LA AMISTAD FUERA LA ÚNICA SALIDA A LOS CONFLICTOS

**76.933 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC** en el año 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>



### RESULTADOS ENCUESTA PACS PRESENCIALES 2019



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Muestra de estudio	1.784
Número de Ciudades a nivel nacional	17



# **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**

Viviana Llorente Valbuena

**COORDINADORA DEL GRUPO  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Ceira Morales Quiceno