



TODO COMIENZA CON UNA

BUENA ATENCIÓN

BOLETÍN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Presentamos las consultas más frecuentes de los ciudadanos durante el segundo 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.

SEGUNDO TRIMESTRE 2019

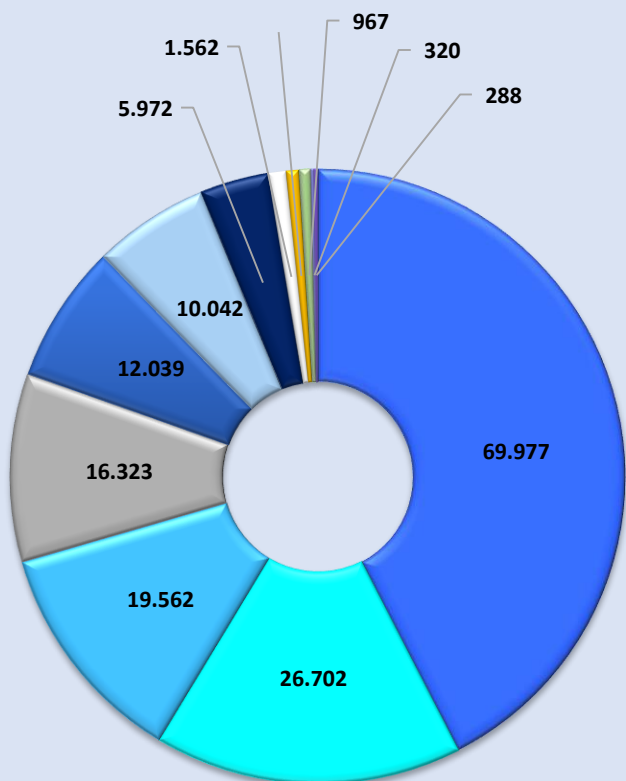
Cómo estuvo el tráfico en el Grupo de Atención al Ciudadano, desde abril hasta junio.

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 II TRIMESTRE DE 2019



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

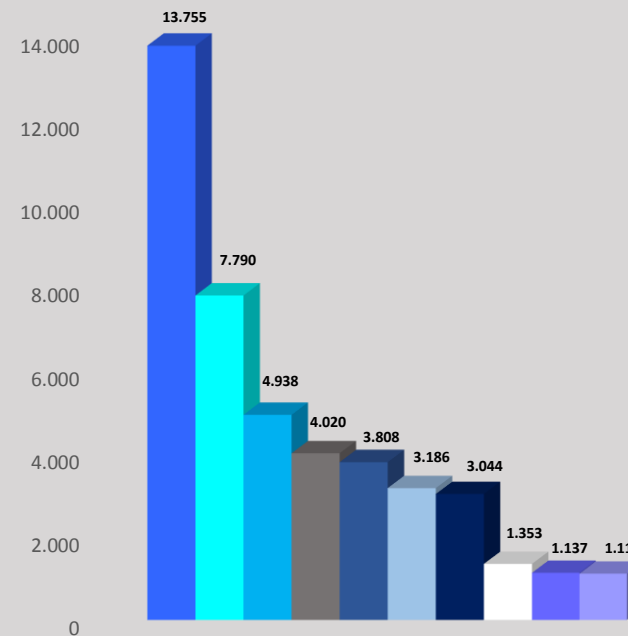
DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIJÉRAMOS EL FUTURO

168.948 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el segundo 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 entidad, y la creciente demanda de practicidad.

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

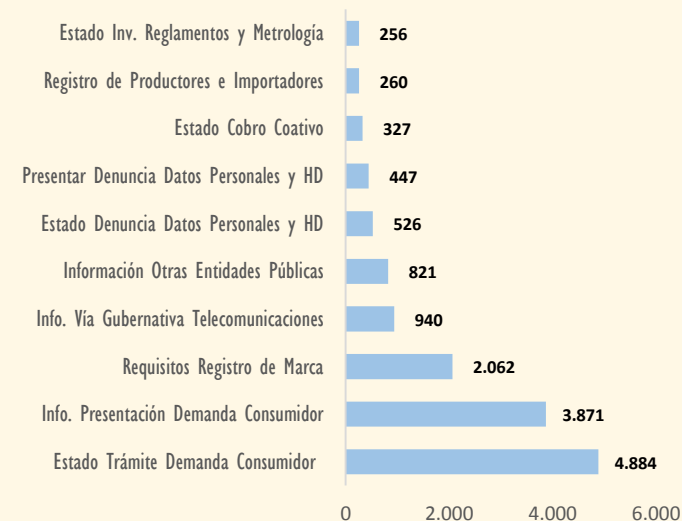
CANAL TELEFÓNICO

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2019



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

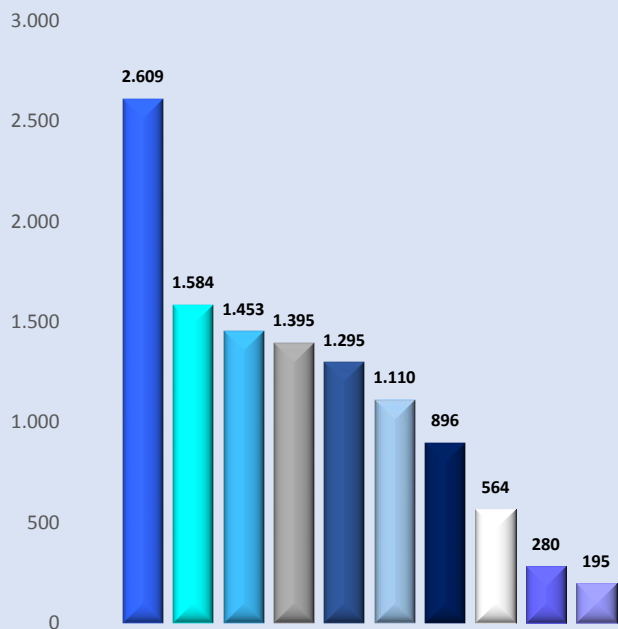
CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2019



CANAL PRESENCIAL NACIONAL

Bogotá	7.829
Medellin	1.487
Cali	1.260
Armenia	1.168
Cúcuta	905
Bucaramanga	523
Pereira	476
Neiva	418
Popayán	368
Manizales	297
Ibagué	272
Pasto	207
Barranquilla	187
Montería	173
Cartagena	170
San Andrés	169
Valledupar	145
Sincedejo	126
Riohacha	76
Villavicencio	67
Tunja	-
Total	16.323

CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2019

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

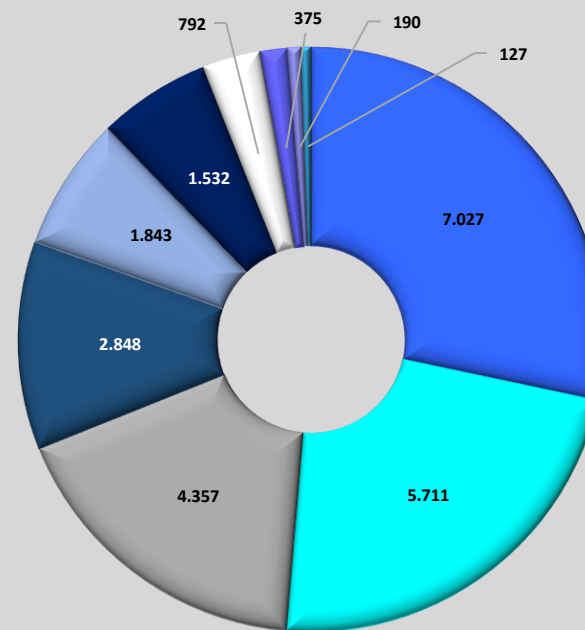
ATENDIMOS ESTE CANAL COMO SI LA NOCIÓN DEL TIEMPO NO EXISTIERA

19.562 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el segundo 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.

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

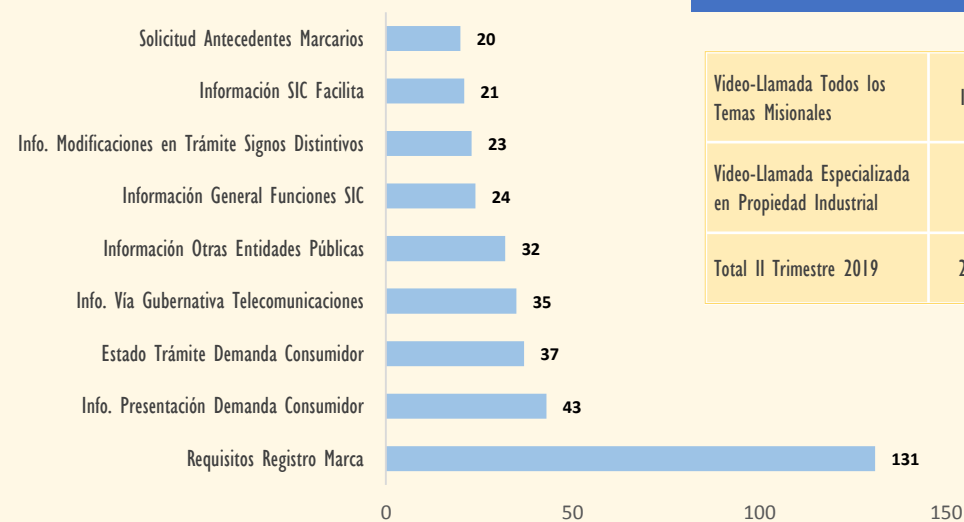
CANAL REDES SOCIALES

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2019



- Telecomunicaciones y Servicios Postales
- Asuntos Jurisdiccionales
- Temas No Competencia de la SIC
- Protección al Consumidor
- Info. General Funciones SIC
- Protección Datos Personales y HD
- Red Nal. Prot. al Consumidor y Consumovil
- Propiedad Industrial
- Capacitaciones SIC
- Cámaras de Comercio

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2019



CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	1.092
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	967
Total II Trimestre 2019	2.059

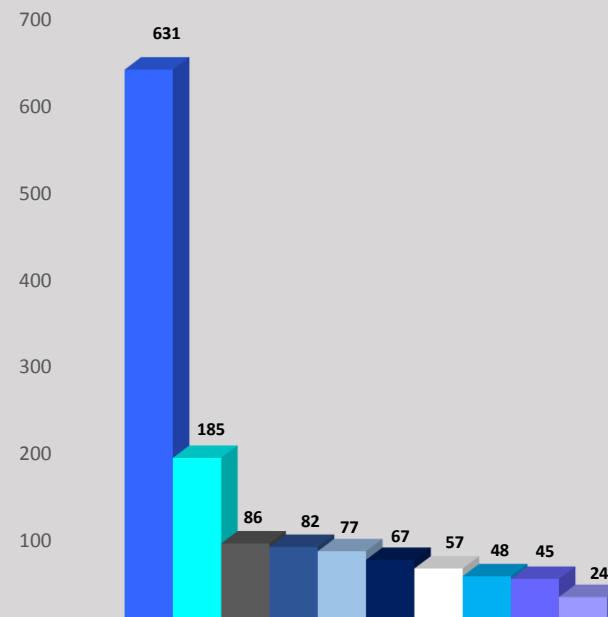
CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA

Sector	Reclamos mayo 2015 a junio 2019
Tecnología	26.346
Electrodomésticos	9.111
Comunicación y Entretenimiento	4.728
Muebles y Decoración	4.309
Viajes y Turismo	3.818
Moda y Estilo	3.657
Automotriz y Transporte	2.828
Servicios y Productos Financieros	1.547
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	926
Alimentos	820
Servicios Profesionales y Especializados	675
Tiendas y Restaurantes	502
Telecomunicaciones	317
Alcohol y Tabaco	169
Institucional	139
Farmacéuticos y Medicinales	87
Productos de Limpieza	83
Ópticas	58
Bebidas no Alcohólicas	49
Servicios Funerarios	21
Otros	2
Total	60.192

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

5.980 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC en el segundo 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>



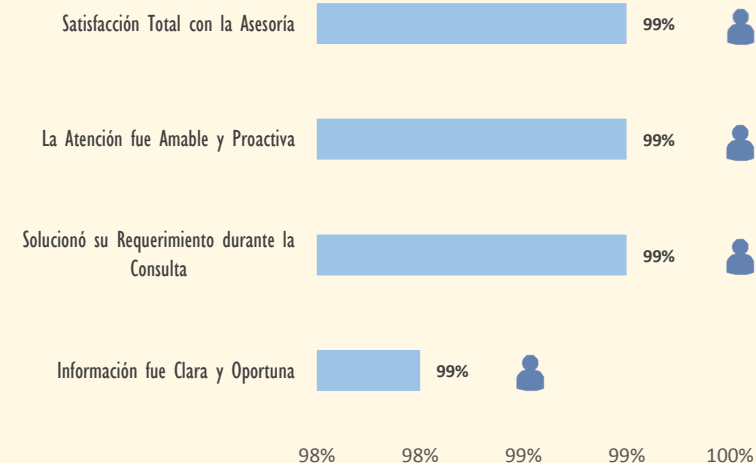
CANAL KIOSCOS INTERACTIVOS

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2019

- Estado Trámite Demanda Consumidor
- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Requisitos Registro de Marca
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Estado Trámite de Marca
- Info. General Funciones SIC
- Estado Denuncia Datos Personales y HD
- Estado Denuncia Telecomunicaciones
- Información SIC Facilita
- Solicitud Antecedentes Marcarios

RESULTADOS ENCUESTA PACS PRESENCIALES II TRIMESTRE 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



98% 98% 99% 99% 100%

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE CONTENIDO

María del Pilar Marti Samper



BOLETÍN ESTADÍSTICO DE

ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Viviana Llorente Valbuena

**COORDINADORA DEL GRUPO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Ceira Morales Quiceno