



**TODO COMIENZA  
CON UNA**

**BUENA ATENCIÓN**

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

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

### **TERCER TRIMESTRE 2019**

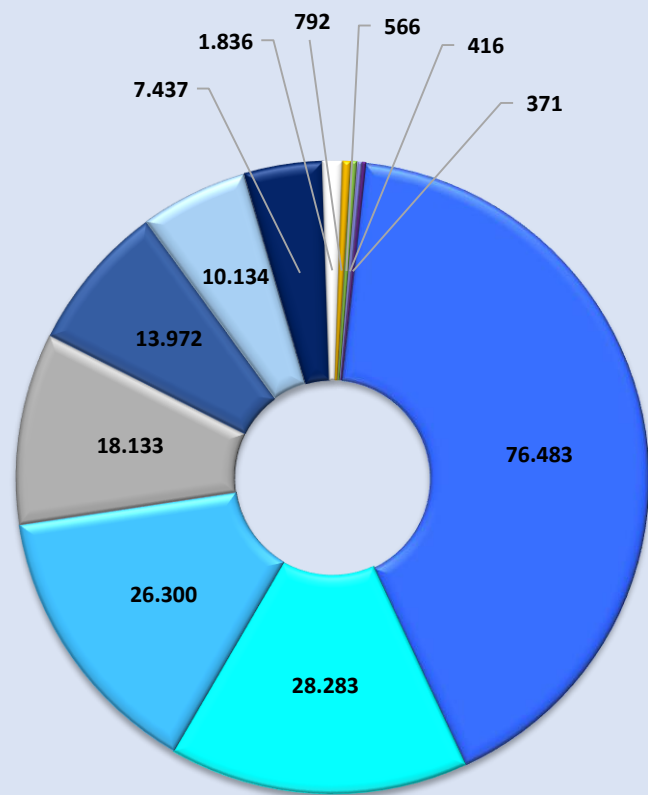
Cómo estuvo el tráfico en el Grupo de Atención al Ciudadano, desde julio hasta septiembre.

### **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)

# 12 CANALES DE ATENCIÓN EN EL III 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

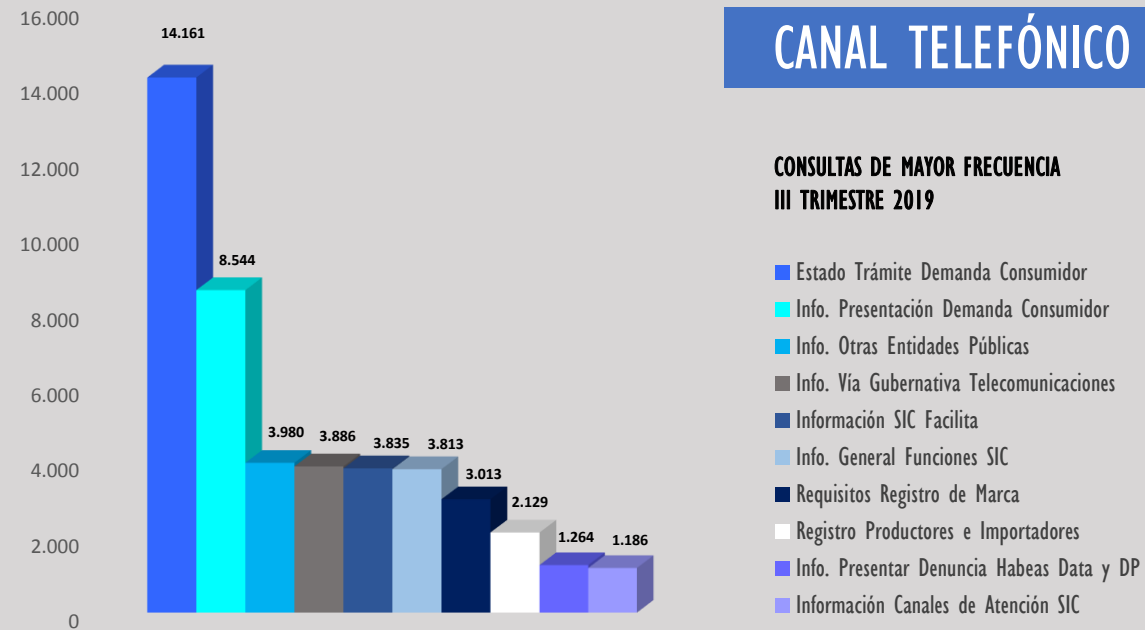
## DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIÉRAMOS EL FUTURO

**189.388 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC** en el tercer trimestre de 2019, a través de una variedad 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.

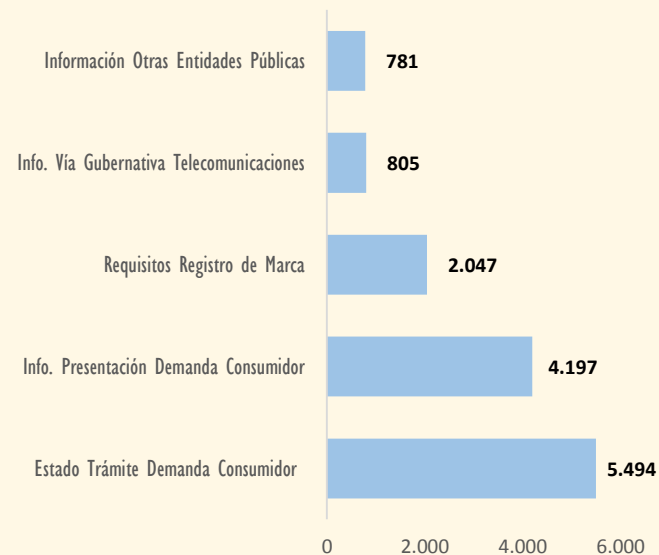
<http://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

## CANAL TELEFÓNICO

### CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA III TRIMESTRE 2019



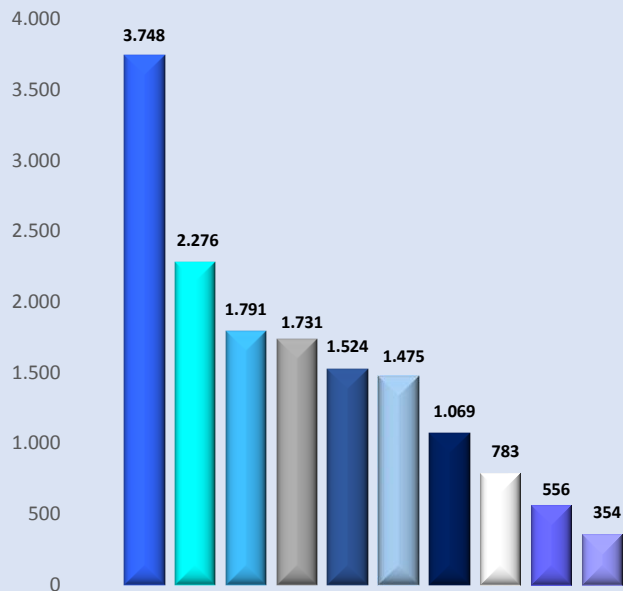
### CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA III TRIMESTRE 2019



## CANAL PRESENCIAL NACIONAL

Bogotá	9.215
Medellin	1.830
Cali	1.407
Armenia	1.009
Cúcuta	977
Neiva	469
Bucaramanga	433
Pereira	426
Manizales	396
Popayán	394
Riohacha	281
Ibagué	245
Cartagena	169
Montería	138
Pasto	135
Barranquilla	125
San Andrés	119
Sincelejo	108
Tunja	101
Villavicencio	81
Valledupar	75
Total	18.133

# CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA III TRIMESTRE 2019

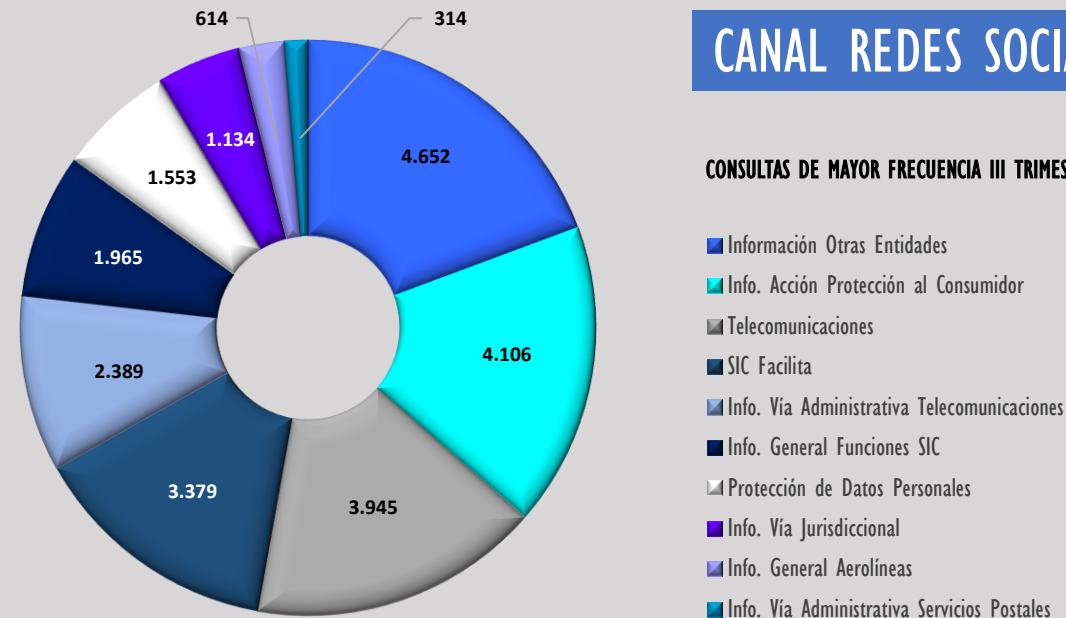
- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Info. Otras Entidades Públicas
- Estado Presentación Demanda Consumidor
- Info. General Funciones SIC
- Información SIC Facilita
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Requisitos Registro de Marca
- Info. Presentar Denuncia Habeas Data y DP
- Registro de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

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

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

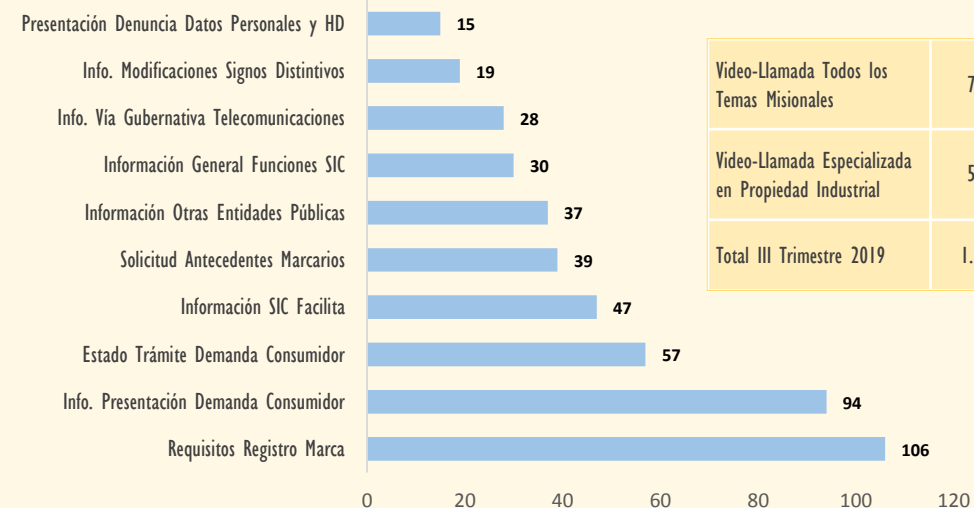
# CANAL REDES SOCIALES

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA III TRIMESTRE 2019



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

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA III TRIMESTRE 2019



# CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	792
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	566
<b>Total III Trimestre 2019</b>	<b>1.358</b>

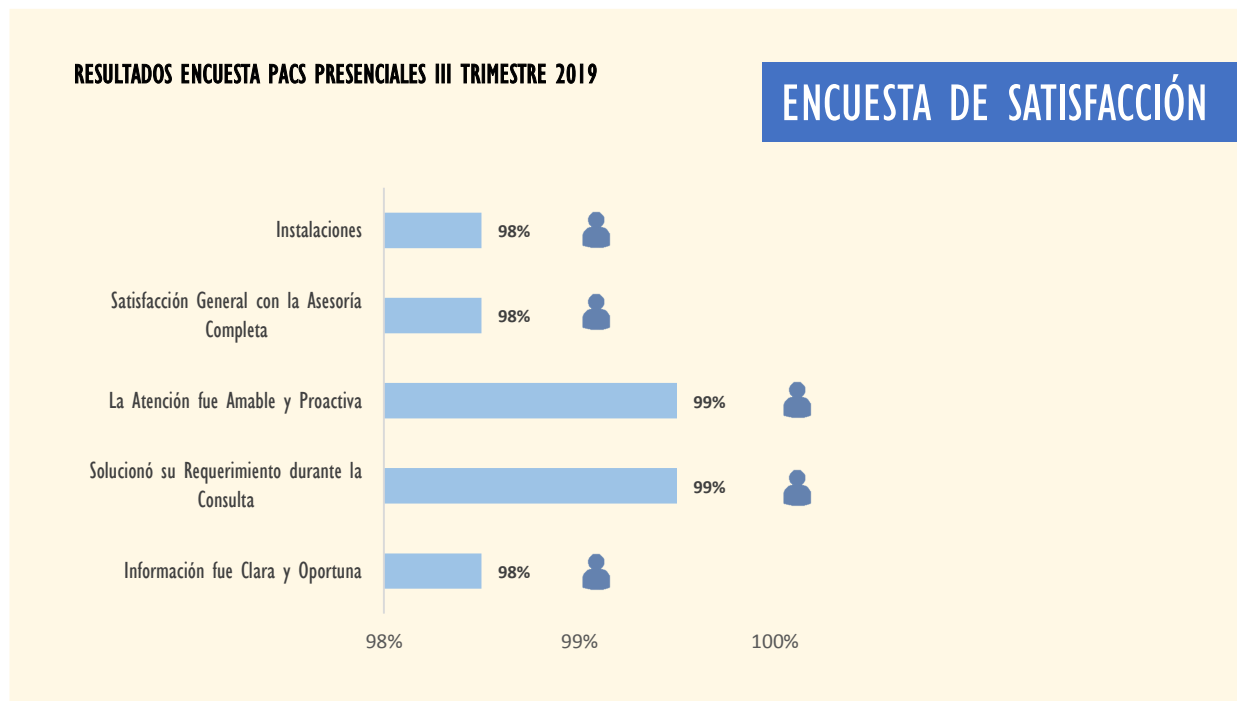
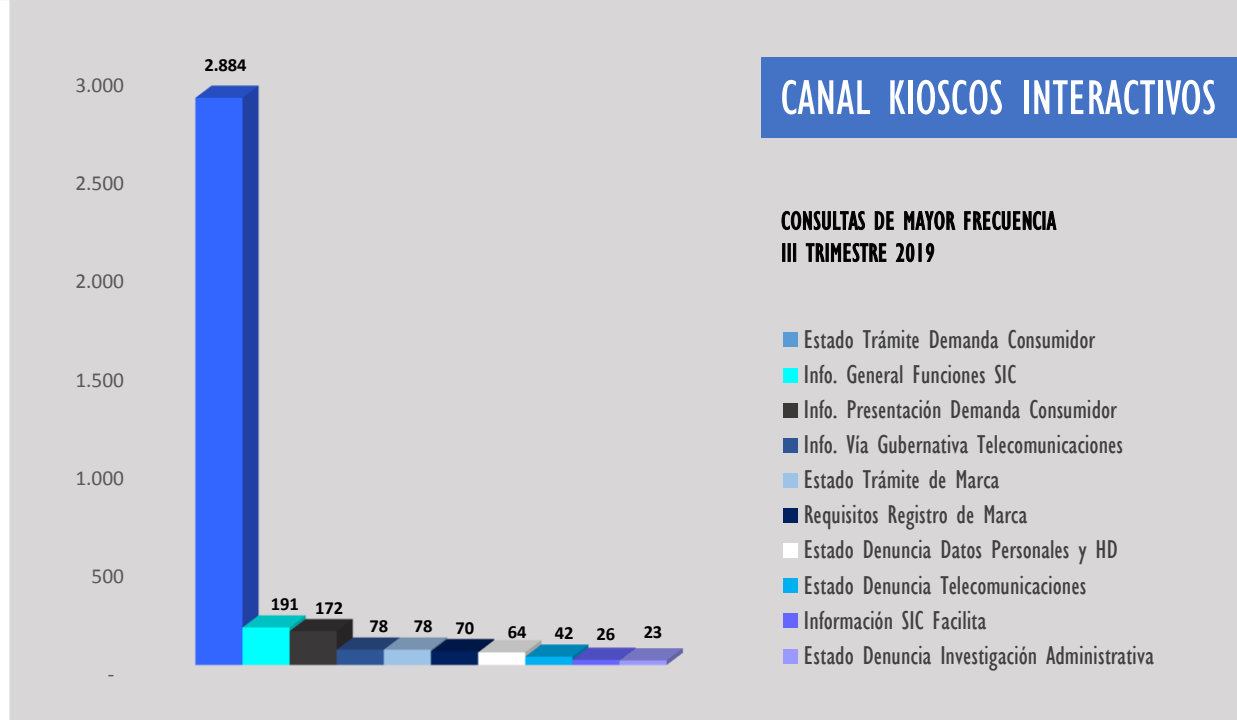
# CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA

Sector	Reclamos mayo 2015 a septiembre 2019
Tecnología	27.960
Electrodomésticos	9.980
Comunicación y Entretenimiento	5.050
Muebles y Decoración	4.794
Viajes y Turismo	4.463
Moda y Estilo	4.103
Automotriz y Transporte	3.120
Telecomunicaciones	2.126
Servicios y Productos Financieros	1.943
Alimentos	1.022
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	995
Servicios Profesionales y Especializados	785
Tiendas y Restaurantes	570
Alcohol y Tabaco	210
Institucional	152
Farmacéuticos y Medicinales	109
Productos de Limpieza	90
Ópticas	73
Bebidas no Alcohólicas	57
Servicios Funerarios	25
Otros	2
Total	67.629

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

**7.437 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC** en el tercer 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>





# **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