

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	GENERALIDADES.....	5
4.1	Canales de Atención.....	5
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	6
6.1	Canal Telefónico.....	6
6.2	Canal Virtual.....	9
6.3	Canal Escrito.....	22
6.4	Canal Presencial.....	25
6	RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC).....	26
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	27
8	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	27

Elaborado por: Nombre: Mayerly Ramírez Díaz Cargo: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: Jury Paola Ortiz Cárdenas Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2023-08-02
--	---	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Establecer el paso a paso que deben realizar los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor, para acceder a los diferentes canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio, brindando indicaciones claras y precisas para que puedan hacer uso de los servicios disponibles y recibir una orientación pertinente y oportuna que les ayude a solucionar los inconvenientes que tengan en su papel de consumidores de bienes y servicios en el país o las inquietudes acerca de los diferentes temas competencia de la Entidad.

2 DESTINATARIOS

El instructivo está dirigido a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor, que desean acceder a los canales de atención de la Entidad, de esta forma será posible atenderlos de manera oportuna y perfeccionar la cultura de servicio e imagen organizacional.

3 GLOSARIO

ASESOR/AGENTE: Recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con la capacidad de trabajar múltiples canales y servicios de atención y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad quienes están contratados por medio del proveedor del contact center y prestan su servicio para direccionar a los ciudadanos, ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor, y comprender e interpretar sus inquietudes y comentarios, consultando la información institucional, herramientas disponibles) y respondiendo en un lenguaje claro que el ciudadano pueda entender.

CASAS DEL CONSUMIDOR: Es un Programa a través del cual la Red Nacional de Protección al Consumidor RNPC dispone de puntos de atención o sedes a nivel nacional para la atención presencial de los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la red, garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios.

CRM: Sistema de administración de contactos, término que proviene de la sigla en inglés Customer Relationship Management, es un modelo de gestión de contactos registrados en un software.

CENTRO DE CONTACTO: Es el servicio contratado a través de Colombia Compra Eficiente. Se compone de puestos de trabajo y agentes y es configurado de acuerdo a: (a) los servicios; (b) la modalidad de los agentes; (c) el número de agentes, (d) el nivel de servicio; y (e) la elasticidad del servicio.

CONSULTA: Toda persona podrá presentar peticiones mediante de las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CONSULTA BASES DE DATOS SIC: Toda persona tiene derecho a consultar o conocer la información personal que reposa de ella en las bases de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes (Sentencia C-748 de 2011).

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular, de acuerdo con lo previsto en el literal h) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

DATO PÚBLICO: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas. De conformidad con lo previsto en el literal f) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

DATO SEMIPRIVADO: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266. De conformidad con lo previsto en el literal g) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

DATOS SENSIBLES: Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. (Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012).

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN: Relacionada con posibles actos de corrupción, presuntamente cometidos por servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el desempeño de sus funciones.

FELICITACIÓN: Reconocimiento por la satisfacción hacia la gestión o atención brindada por un funcionario o agente del contact center de la Superintendencia de Industria y Comercio.

HÁBEAS DATA: Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008).

PAC: PUNTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. Está ubicado a nivel nacional diferente a la sede central ubicada en la ciudad de Bogotá de la Superintendencia de Industria y Comercio, donde se presta orientación y se tiene acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, como radicación de documentos y seguimiento de procesos, entre otros, todo ello apoyado en los sistemas de información con que cuenta esta Superintendencia.

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hacia la conducta o la acción de un servidor o funcionario o un agente del contact center de la Superintendencia de Industria y Comercio.

RECLAMO: Expresión de insatisfacción hacia la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, ya sea por suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

RECLAMO BASES DE DATOS SIC: Se presenta cuando el titular de los datos personales o sus causahabientes que consideran que la información contenida en

la base de datos administrada por la Superintendencia de Industria y Comercio, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes consagrados en la ley 1581 de 2012.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Toda persona tiene derecho a solicitar, acceder y obtener información pública que reposa en la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionada con hechos, actos o situaciones administrativas, correspondientes a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

SUGERENCIA: Recomendación, observación o consejo referente a la atención o prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

TIPIFICACIÓN: Clasificación establecida para identificar el motivo de la consulta del ciudadano, se relaciona estrechamente con los temas competencia de la entidad.

VIRTUAL HOLD: Es una espera virtual, que se activa en la línea de atención cuando los agentes no pueden atender todas las llamadas cuando se presenta un alto volumen.

4 GENERALIDADES

4.1 Canales de Atención

La Superintendencia de Industria y Comercio, cuenta con diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran los siguientes:

Telefónico: Por este canal es posible la interacción verbal entre la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.

Virtual: Este canal permite la comunicación del ciudadano a través de tecnologías de información y comunicaciones.

Escrito: Este canal permite a los ciudadanos, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información u orientación por medio de comunicaciones escritas.

Se realiza a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, radicación física a nivel nacional o a través de la línea telefónica, página web, servicios virtuales y por el Quiosco de autoconsulta.

Presencial: Canal que permite la interacción en persona para llevar a cabo trámites, solicitar orientación o realizar consultas.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 CANAL TELEFÓNICO

Funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. Las líneas de atención son las siguientes:

Contact Center Bogotá: +57 (601) 592 0400.

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910165. Algunos operadores de celular no tienen habilitado este tipo de marcación por lo cual se sugiere realizar la llamada desde un teléfono fijo.

Una vez que ingresa la llamada se escucharán las diferentes opciones del sistema de audio respuesta y podrá seleccionar la que más se ajuste a su necesidad para ser transferido con un asesor especializado. Actualmente se cuenta con las siguientes opciones:

1. Para conocer los trámites y servicios de la entidad:
 - 1.1. Cómo presentar una demanda o una denuncia
 - 1.2. Reclamos de telecomunicaciones o servicios postales
 - 1.3. Propiedad Industrial
 - 1.4. Protección de datos personales
 - 1.5. Reglamentos Técnicos y Metrología Legal
 - 1.6. Protección de la Competencia
 - 1.7. Red Nacional de Protección al Consumidor
2. Atención preferencial.
3. Seguimiento a trámites.
4. Información sobre audiencias y facilitaciones.
5. Para ser proveedor o usuario de SIC Facilita.
6. Eventos y capacitaciones.

Servicios canal telefónico

Además de la atención de las llamadas que ingresan a las líneas telefónicas institucionales, se cuenta con los servicios de Diálogo Social y Orientación jurídica a los cuales se accede de la siguiente forma:

✓ Diálogo Social

Se trata de un servicio a través del cual se brinda orientación clara, detallada y sencilla a ciudadanos con enfoque diferencial es decir adultos mayores, menores de edad, víctimas del conflicto y personas con discapacidad cognitiva.

Este servicio se maneja mediante agendamiento de citas. Para acceder es necesario comunicarse con las líneas de atención telefónicas (601 592 0400 - 01 8000 910165) y el asesor que atiende identificará la necesidad de acceso a este servicio procediendo a asignar la cita correspondiente.

En la fecha y hora indicada el asesor se comunicará de manera telefónica y/o el mismo día de la cita recibirá un mensaje de texto en el celular recordando los datos de la cita asignada.

Este servicio se presta de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

En el siguiente enlace se tiene acceso directo cualquiera de nuestros canales de atención presencial, telefónica, virtual, chat en línea y videollamada <https://www.sic.gov.co/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/servicios-de-informaci%C3%B3n-al-ciudadano>

✓ Orientación jurídica

Tiene como propósito orientar de manera específica a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor, que presentan inquietudes sobre trámites relacionados con Protección del Consumidor Jurisdiccional o procesos de telecomunicaciones.

Para acceder al servicio es necesario comunicarse con las líneas de atención telefónicas (601 592 0400 - 01 8000 910165) y el asesor que atiende la llamada identificará la pertinencia de asignar la cita correspondiente. En la fecha y hora indicada el asesor se comunicará de manera telefónica y/o el mismo día de la cita recibirá un mensaje de texto en el celular recordando los datos de la cita asignada.

Este servicio se presta de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

✓ Virtual hold (Espera virtual)

Cuando se presenta espera para ser atendido por un asesor, se cuenta con la posibilidad de registrar los datos mediante una grabación para que sea devuelta la llamada en el menor tiempo posible.

Para acceder a este servicio es necesario comunicarse con la línea de atención telefónica y se habilitará automáticamente en caso de presentarse demora para ser atendido por un asesor.

✓ Buzón Fuera de Horario

Si la comunicación se realiza fuera del horario de atención de la línea telefónica (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.) se cuenta con la opción de registrar los datos mediante una grabación para que sea devuelta la llamada por un asesor dentro del horario de atención.

Se encuentran disponibles los audios informativos con información relevante para realizar trámites relacionados con Propiedad Industrial, este servicio se encuentra disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m., domingos y festivos todo el día.

Encuesta de satisfacción. Se pone a disposición del usuario calificar la atención recibida a través del canal telefónico. Al finalizar la conversación el asesor realiza la transferencia para que pueda responder la encuesta. Actualmente la encuesta consta de 5 preguntas con las que se pretende identificar oportunidades de mejora en el servicio:

- a. ¿Cuál es su satisfacción con la atención recibida?
- b. ¿Considera que el asesor fue amable y proactivo durante la llamada?
- c. ¿La asesoría recibida contribuye en la solución de su requerimiento?
- d. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?
- e. En una escala de 1 a 9, ¿qué tan probable es que recomiende la línea de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?

La gestión de solicitudes en lenguas nativas, son atendidas en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016, *artículo 2.2.3.12.9*, las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, la Superintendencia, gestiona la traducción de la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua, siguiendo los siguientes pasos:

- ✓ Solicita al usuario que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa

- ✓ Identifica la lengua nativa y tomar los datos del ciudadano y la etnia a la que pertenece
- ✓ El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano inicia los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico y remite la respuesta para iniciar el trámite de traducción
- ✓ Una vez se cuente con la respuesta traducida, se remite al ciudadano considerando el medio a través del cual se recibió la solicitud.

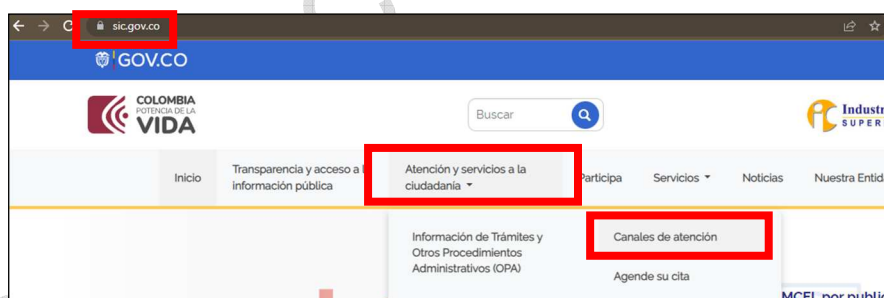
6.2 CANAL VIRTUAL

En el canal virtual se prestan los siguientes servicios:

- ✓ Chat

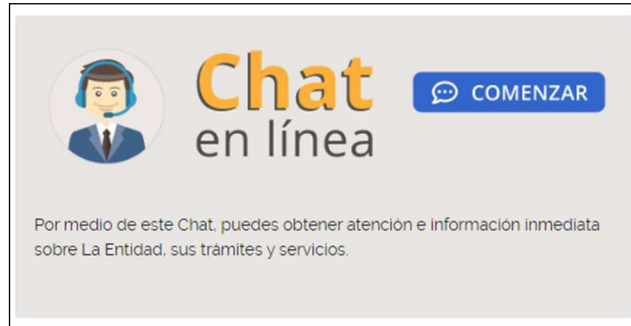
Este servicio funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m., se trata de una atención en línea de manera escrita, donde podrá realizar las consultas acerca de los servicios y trámites que se adelantan ante la Entidad.

El acceso se realiza a través de la página web de la SIC, www.sic.gov.co. Se selecciona el módulo de atención y servicios a la ciudadanía canales de atención, tal como se muestra en la imagen.



Una vez se abre la nueva página se cuenta con varias rutas para ingresar al chat:

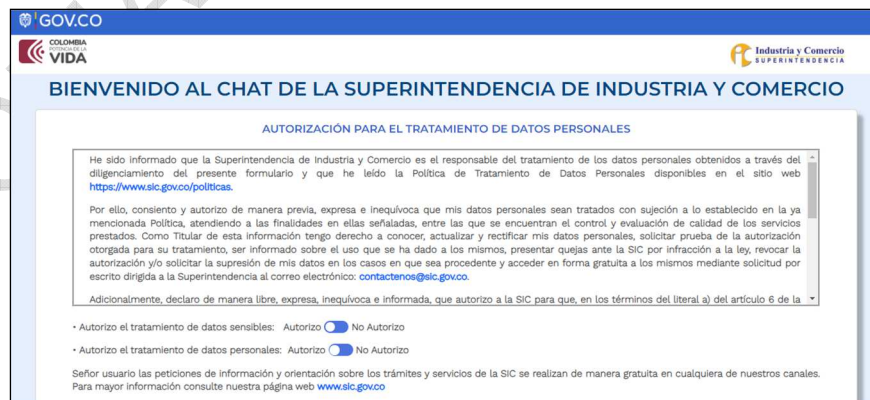
- ✓ Seleccionar el módulo Chat en línea:



✓ Ingresar por el módulo Asesoría en línea:



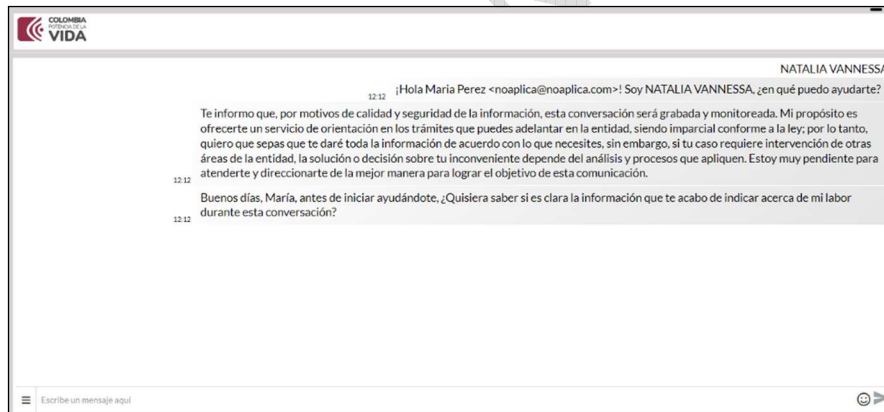
Luego de ingresar al servicio, se encuentra la autorización para el tratamiento de datos personales:



En la parte inferior, se ubica el formulario que debe ser diligenciado para comenzar el chat:

Nombre completo Nombres y apellidos	Terna Seleccione una opción
Tipo de identificación Seleccione una opción	Identificación Número de identificación
Celular Número de celular	Correo Correo electrónico
Departamento Seleccione una opción	Ciudad Seleccione una opción
Rango de edad Seleccione una opción	Sexo Seleccione una opción
De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como Seleccione una opción	¿Pertenece a alguna de las siguientes organizaciones? Seleccione una opción
¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad? Seleccione una opción	¿Pertenece a la comunidad LGBTQ+? Seleccione una opción
Política de tratamiento de datos	
Ingresar	

Luego de seleccionar la opción **Ingresar** comenzará la conversación con el asesor.



COLOMBIA
VIDA

NATALIA VANNESSA

12:12 ¡Hola María Perez <noaplica@noaplica.com>! Soy NATALIA VANNESSA, ¿en qué puedo ayudarte?

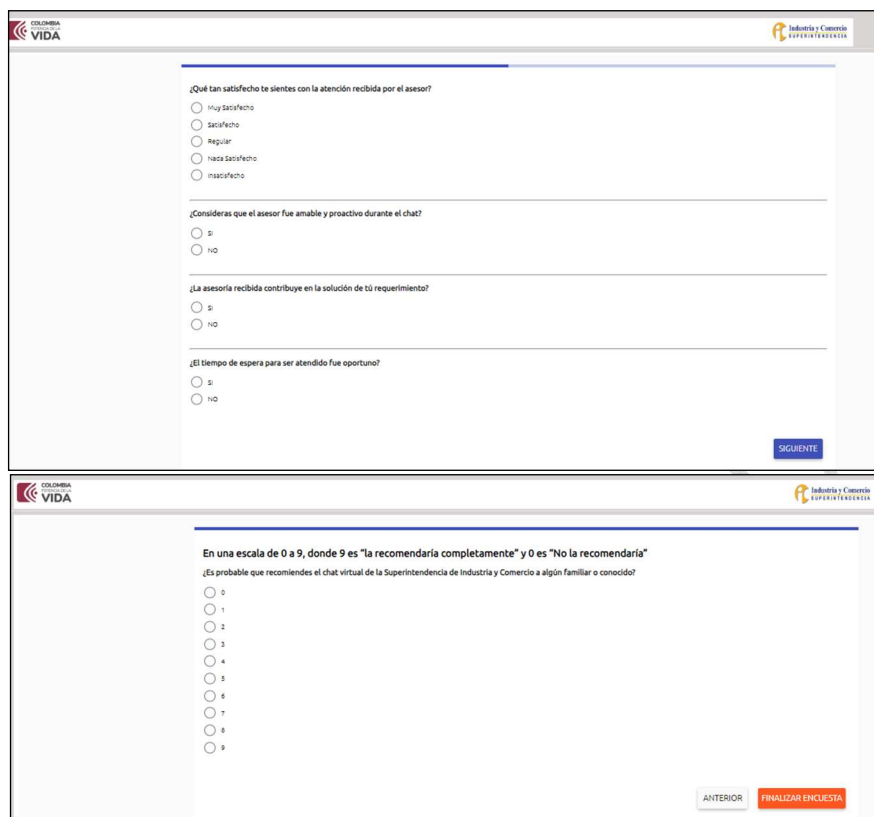
Te informo que, por motivos de calidad y seguridad de la información, esta conversación será grabada y monitoreada. Mi propósito es ofrecerte un servicio de orientación en los trámites que puedes adelantar en la entidad, siendo imparcial conforme a la ley; por lo tanto, quiero que sepas que te daré toda la información de acuerdo con lo que necesites, sin embargo, si tu caso requiere intervención de otras áreas de la entidad, la solución o decisión sobre tu inconveniente depende del análisis y procesos que apliquen. Estoy muy pendiente para atenderte y direccionarte de la mejor manera para lograr el objetivo de esta comunicación.

12:12 Buenos días, María, antes de iniciar ayudándote, ¿quisiera saber si es clara la información que te acabo de indicar acerca de mi labor durante esta conversación?

12:12

Escribe un mensaje aquí

Al finalizar la orientación se tiene la posibilidad de evaluar la atención respondiendo la encuesta de satisfacción.



¿Qué tan satisfecho te sientes con la atención recibida por el asesor?

Muy Satisfecho
 Satisfecho
 Regular
 Nada Satisfecho
 Insatisfecho

¿Consideras que el asesor fue amable y proactivo durante el chat?

SI
 NO

¿La asesoría recibida contribuye en la solución de tu requerimiento?

SI
 NO

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?

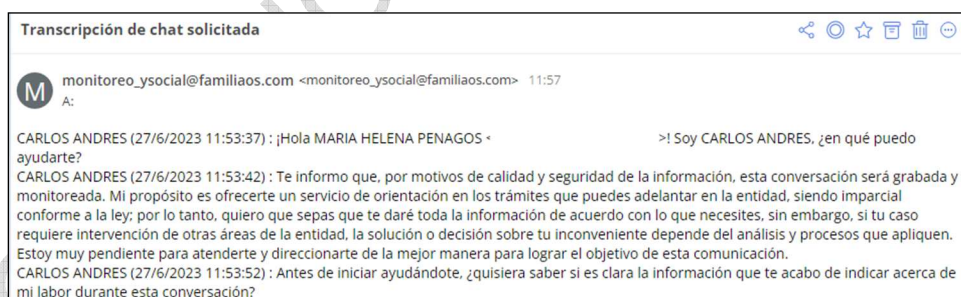
SI
 NO

En una escala de 0 a 9, donde 9 es "La recomendaría completamente" y 0 es "No la recomendaría"

¿Es probable que recomiendes el chat virtual de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido?

0
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9

El servicio de chat remite al correo electrónico registrado una copia de la conversación para posteriores consultas.



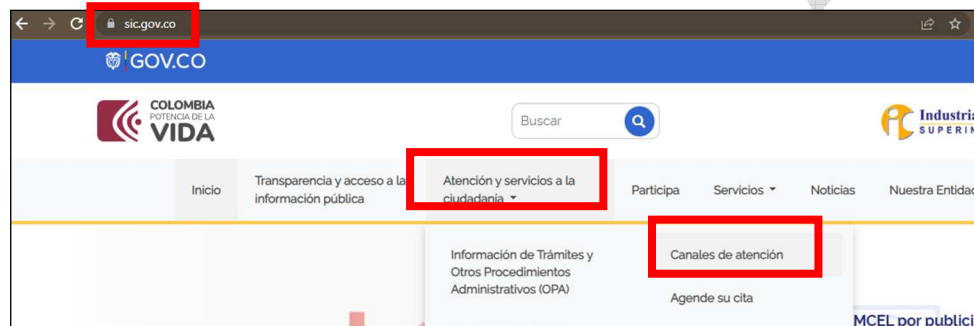
Es importante tener en cuenta que luego del primer intento de conexión con el servicio o si se presenta alguna novedad deberá esperar 5 minutos para intentar nuevamente.

✓ Videollamada

Servicio de atención donde es posible ver al asesor con quien se entabla la conversación. Actualmente se cuenta con 3 canales especializados:

- Para trámites e información general que funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Propiedad Industrial brinda atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Servicio especializado en lengua de señas colombiano donde se brinda orientación en cualquier tema de la entidad, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

El acceso se realiza a través de la página web de la SIC, www.sic.gov.co. Se selecciona el módulo atención y servicios a la ciudadanía ☐ canales de atención, tal como se indica en la imagen.



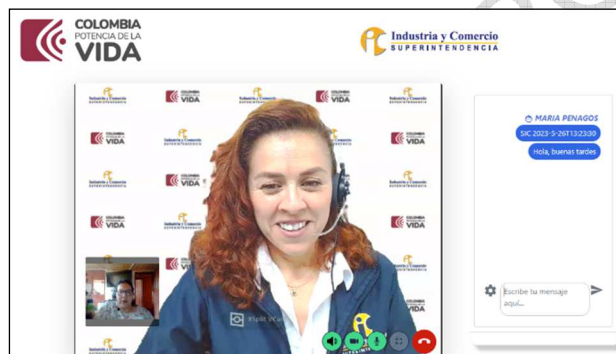
Posteriormente debe dirigirse al módulo Videollamada SIC e ingresar por la opción que se ajuste a su requerimiento.



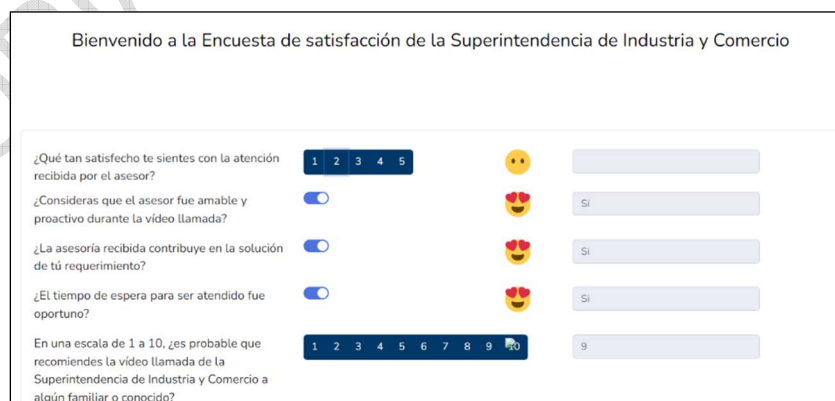
Se abrirá una nueva página que presenta el tratamiento de datos personales y el formulario que se debe diligenciar.



Al ingresar podrá interactuar con el asesor quien lo ve y escucha en tiempo real.



Al finalizar la interacción se pone a disposición del usuario evaluar la atención respondiendo la encuesta de satisfacción. Actualmente la encuesta consta de 5 preguntas con las que se pretende identificar oportunidades de mejora en el servicio, tal como se muestra en la imagen:



Bienvenido a la Encuesta de satisfacción de la Superintendencia de Industria y Comercio

¿Qué tan satisfecho te sientes con la atención recibida por el asesor? 1 2 3 4 5

¿Consideras que el asesor fue amable y proactivo durante la video llamada?

¿La asesoría recibida contribuye en la solución de tu requerimiento?

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?

En una escala de 1 a 10, ¿es probable que recomiendes la video llamada de la Superintendencia de Industria y Comercio a algún familiar o conocido? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es importante tener en cuenta que luego del primer intento de conexión con el servicio o si se le presenta alguna novedad deberá esperar 5 minutos para intentar un nuevo contacto.

✓ Redes Sociales

Se brinda información a las consultas y comentarios de Entidad a través de las cuentas de Twitter, Facebook e Instagram. Las solicitudes son atendidas por asesores especializados quienes brindarán la orientación correspondiente.

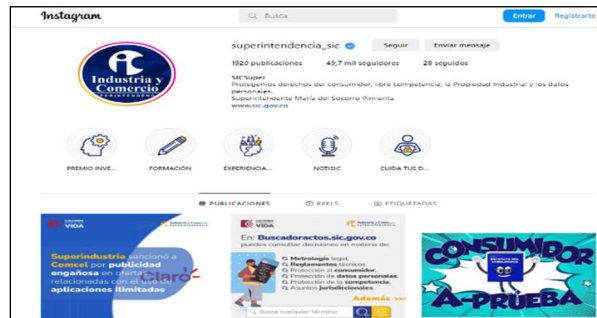
Twitter: @sicsuper



Facebook. Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.



Instagram. @superintendencia_sic

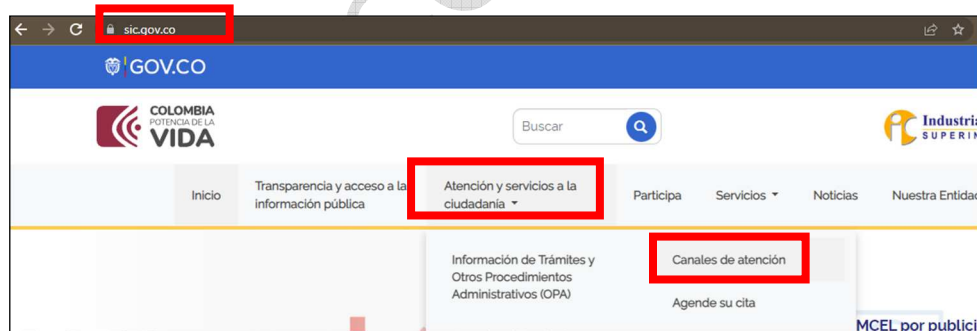


✓ SIC Facilita

Se trata de una herramienta alternativa para la solución de controversias con diferentes proveedores de bienes y servicios en Colombia. Para hacer uso de la plataforma, es necesario validar que la empresa con la cual se tiene la novedad se encuentre registrada.


El acceso principal se encuentra en la página web de la entidad www.sic.gov.co

Se selecciona el módulo atención y servicios a la ciudadanía  canales de atención, tal como se muestra en la imagen:



Luego debe ingresar por el módulo SIC Facilita.



	<p>INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: CS01-I04
		Versión: 6
		Página 17 de 27

Una vez se abre la nueva página seleccione el Portal del Consumidor y realice el registro correspondiente.



Una vez realizado el registro, será posible radicar el reclamo teniendo en cuenta las indicaciones que brinda la plataforma.

Se recomienda realizar seguimiento constante a los reclamos radicados pues se pueden presentar novedades o puede ser citado a un chat virtual de mediación, donde, podrá interactuar con un representante del proveedor en presencia de un facilitador neutral de la Entidad y procurar un acuerdo que solucione el inconveniente.

✓ Servicio de devolución de llamada

Permite registrar los datos en un formulario ubicado en la página web de la entidad y posteriormente ser contactado por un asesor de manera telefónica. Una vez se ingresa a la página web, debe seleccionar el módulo Servicios servicio devolución de llamadas, tal como se muestra en la imagen:



Aparecerá en una nueva página la autorización para el tratamiento de datos personales.

BIENVENIDO AL SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

He sido informado que la Superintendencia de Industria y Comercio es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del diligenciamiento del presente formulario y que he leído la Política de Tratamiento de Datos Personales disponibles en el sitio web <https://www.sic.gov.co/politicas>.

Por ello, consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados con sujeción a lo establecido en la ya mencionada Política, atendiendo a las finalidades en ellas señaladas, entre las que se encuentran el control y evaluación de calidad de los servicios prestados. Como Titular de esta información tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos mediante solicitud por escrito dirigida a la Superintendencia al correo electrónico: contactenos@sic.gov.co.

• Autorizo el tratamiento de datos sensibles: Autorizo No Autorizo

• Autorizo el tratamiento de datos personales: Autorizo No Autorizo

En la parte inferior, se ubica el formulario que debe ser diligenciado.

Señor usuario las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales. Para mayor información consulte nuestra página web www.sic.gov.co

<p>Nombre completo <input type="text"/></p> <p>Tipo de identificación <input type="text"/></p> <p>Celular <input type="text"/></p> <p>Departamento <input type="text"/></p> <p>Rango de edad <input type="text"/></p> <p>De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como <input type="text"/></p> <p>¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad? <input type="text"/></p> <p><small>Política de tratamiento de datos</small></p>	<p>Tema <input type="text"/></p> <p>Identificación <input type="text"/></p> <p>Correo <input type="text"/></p> <p>Ciudad <input type="text"/></p> <p>Sexo <input type="text"/></p> <p>¿Pertenece a alguna de las siguientes organizaciones? <input type="text"/></p> <p>¿Pertenece a la comunidad LGBTIQ+? <input type="text"/></p>
--	--

Ingresar

Es importante tener en cuenta que luego del primer intento de conexión con el servicio o si se le presenta alguna novedad deberá esperar 5 minutos para realizar un nuevo intento.

✓ Chatbot

Gaby es un asistente virtual que entabla una conversación escrita para responder inquietudes y suministrar información sobre trámites y servicios de la entidad.

Funciona 7x24 y su acceso se encuentra ubicado en la página web www.sic.gov.co.



Ir a GovCo

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

¿Necesitas ayuda?
Hola, soy Gaby tu Asesor Virtual de la SIC

¡Bienvido(a)! es un gusto estar a tu servicio. Te brindaré la información que necesitas.

Por favor completa los siguientes datos para continuar.

No olvides que las peticiones de información y orientación sobre los trámites y servicios de la SIC se realizan de manera gratuita en cualquiera de nuestros canales.

Nombre y Apellido

Tipo Documento

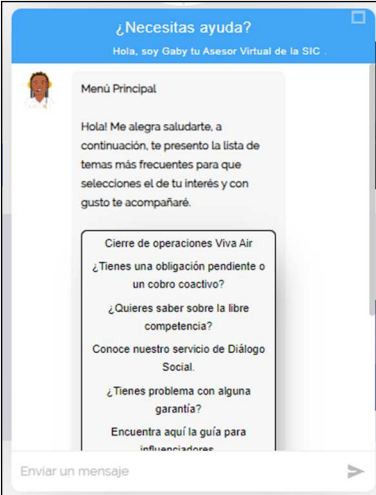
Identificación

Teléfono

Enviar un mensaje

Para hacer uso del servicio, se debe diligenciar el formulario de ingreso con datos demográficos y de ubicación.

Se encontrará un menú que ofrece los principales temas de consulta y permite redactar una consulta o utilizar palabras clave para realizar la búsqueda de información requerida. De igual forma, es posible solicitar transferencia de la interacción para ser atendido por un asesor del chat en caso de ser necesario.



¿Necesitas ayuda?
Hola, soy Gaby tu Asesor Virtual de la SIC

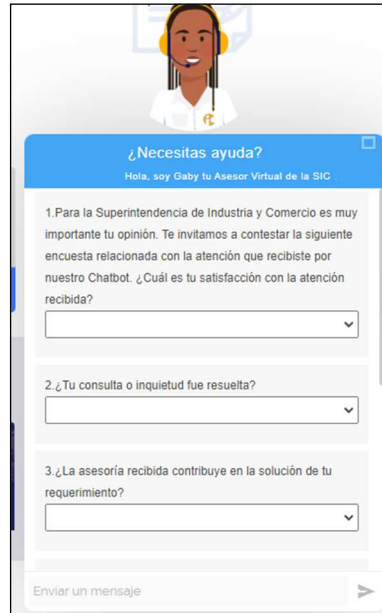
Menú Principal

Hola! Me alegra saludarte, a continuación, te presento la lista de temas más frecuentes para que selecciones el de tu interés y con gusto te acompañaré.

Cierre de operaciones Viva Air
¿Tienes una obligación pendiente o un cobro coactivo?
¿Quieres saber sobre la libre competencia?
Conoce nuestro servicio de Diálogo Social.
¿Tienes problema con alguna garantía?
Encuentra aquí la guía para
influir en el proceso

Enviar un mensaje

Al finalizar la consulta el usuario podrá evaluar la experiencia respondiendo la encuesta de satisfacción.



¿Necesitas ayuda?
Hola, soy Gaby tu Asesor Virtual de la SIC

1. Para la Superintendencia de Industria y Comercio es muy importante tu opinión. Te invitamos a contestar la siguiente encuesta relacionada con la atención que recibiste por nuestro Chatbot. ¿Cuál es tu satisfacción con la atención recibida?

2. ¿Tu consulta o inquietud fue resuelta?

3. ¿La asesoría recibida contribuye en la solución de tu requerimiento?

Enviar un mensaje

Una vez finaliza la atención el chatbot remite a través de correo electrónico la transcripción de la conversación.



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Nombre : JOSE GONZALES
Cedula :
Correo :
Inicio de la Conversacion : 13/06/2023 11:54:03 a. m.
Fin de la Conversacion : 13/06/2023 12:00:20 p. m.

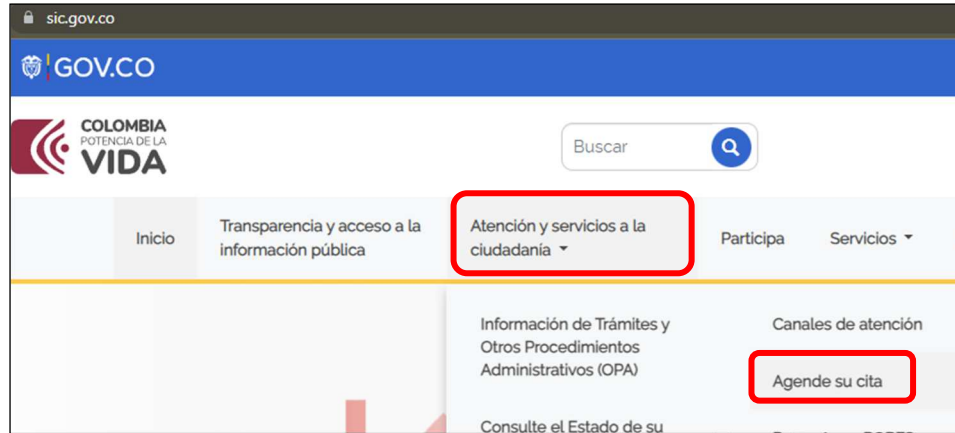
HISTORIAL DE LA CONVERSACION

13/06/2023 11:54:03 a. m. - JOSE GONZALES :
- Más.
13/06/2023 11:54:08 a. m. - JOSE GONZALES :
- ¿Ya registraste tu marca?
13/06/2023 11:54:17 a. m. - JOSE GONZALES :
- 1. Marcas
13/06/2023 11:54:21 a. m. - JOSE GONZALES :
- 8. Tasas y descuentos
13/06/2023 11:54:32 a. m. - JOSE GONZALES :

✓ Servicio de agendamiento de citas para atención presencial

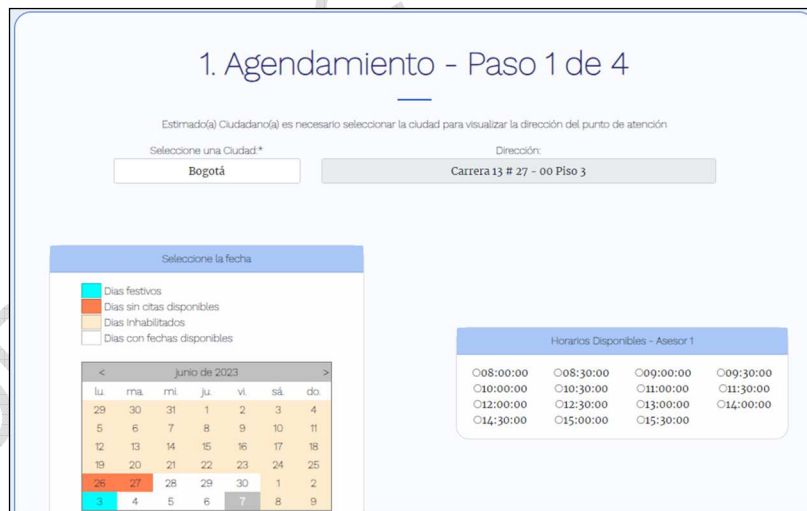
A través de la página web de la entidad es posible realizar agendamiento para ser atendido en los puntos de atención a nivel nacional. Para realizar este

proceso es necesario ingresar a www.sic.gov.co y dirigirse al módulo [Agende su cita], tal como se muestra en la imagen:



Una vez se despliegue la nueva página se encontrarán algunas recomendaciones a tener en cuenta y posteriormente podrá brindar la autorización para el tratamiento de datos personales; para continuar se solicita el número de teléfono celular ya que recibirá un código de verificación para proceder con el agendamiento.

Deberá seleccionar el punto de atención, fecha y hora.



The screenshot shows the '1. Agendamiento - Paso 1 de 4' screen. It includes a city selection dropdown set to 'Bogotá', a direction field 'Carrera 13 # 27 - 00 Piso 3', a date selection calendar for June 2023, and a list of available hours for 'Asesor 1'.

Horarios Disponibles - Asesor 1			
08:00:00	08:30:00	09:00:00	09:30:00
10:00:00	10:30:00	11:00:00	11:30:00
12:00:00	12:30:00	13:00:00	14:00:00
14:30:00	15:00:00	15:30:00	

Luego debe registrar sus datos personales y de contacto; así como, diligenciar la información sociodemográfica.

2. Datos Ciudadano - Paso 2 de 4

Seleccione un documento*
Cédula de Ciudadanía
Número de Documento* 12316

Nombre* PEPTO Apellido* PEREZ

Correo Electrónico: noaplica@noaplica.com.co Celular* 3103100000

Teléfono Fijo: Ej: 5887777

ATRÁS CONTINUAR

3. Información Poblacional - Paso 3 de 4

Acorde a los artículos 5, 6 y 12 de la Ley 1581 de 2012, a continuación, le informamos que recolectaremos datos sensibles. Estos datos son recolectados por nuestra entidad con fines netamente estadísticos, con el fin de elaborar planes de acción y procurar una mejora continua en la atención al ciudadano y las políticas de participación ciudadana.

¿Pertenece a la comunidad LGBTIQ+? Seleccione

¿Requiere atención preferencial? Seleccione

¿Pertenece a alguna de las siguientes organizaciones? Seleccione

De acuerdo con su cultura, pueblo o región étnica, ¿usted es o se reconoce como? Seleccione

¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad? Seleccione

ATRÁS CONTINUAR

Para finalizar debe seleccionar el o los temas por los cuales consultará.

4. Información Poblacional - Paso 4 de 4

Acorde a los artículos 5, 6 y 12 de la Ley 1581 de 2012, a continuación, le informamos que recolectaremos datos sensibles. Estos datos son recolectados por nuestra entidad con fines netamente estadísticos, con el fin de elaborar planes de acción y procurar una mejora continua en la atención al ciudadano y las políticas de participación ciudadana.

Seleccione el tema o temas por los cuales desea consultar*

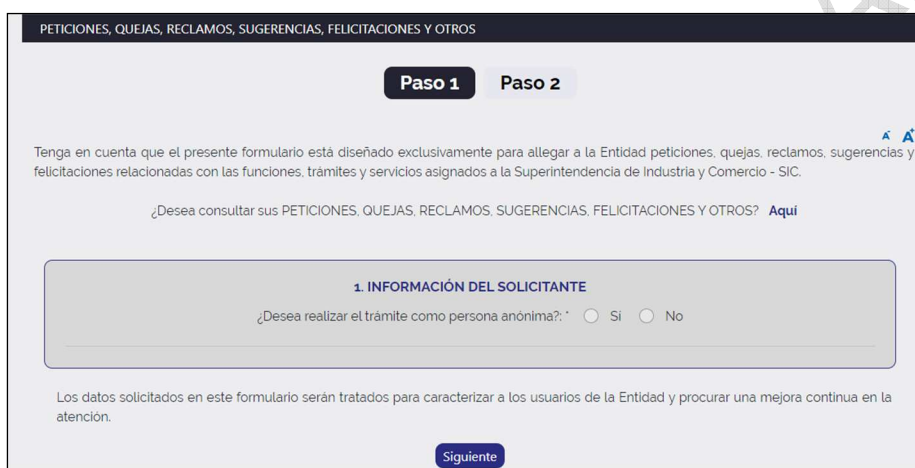
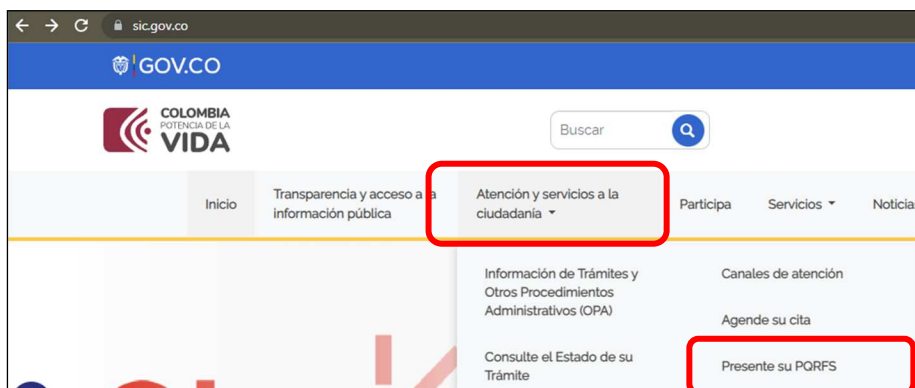
- Demanda Jurisdiccional
- Denuncias y/o quejas de protección al consumidor
- Servicios de telecomunicaciones
- Servicios Postales
- Marca
- Patente
- Diseño Industrial
- Protección de la Competencia
- Protección de datos personales
- Reglamentos Técnicos
- Metrología Legal
- Licencias de importación
- Cobro coactivo
- Multas y sanciones
- Petición, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias

ATRÁS FINALIZAR

La plataforma confirmará la cita agendada y enviará un mensaje al correo electrónico registrado indicando los datos de la cita. De igual forma, el día anterior a la cita recibirá un mensaje de texto en el celular recordando los datos de la cita asignada.

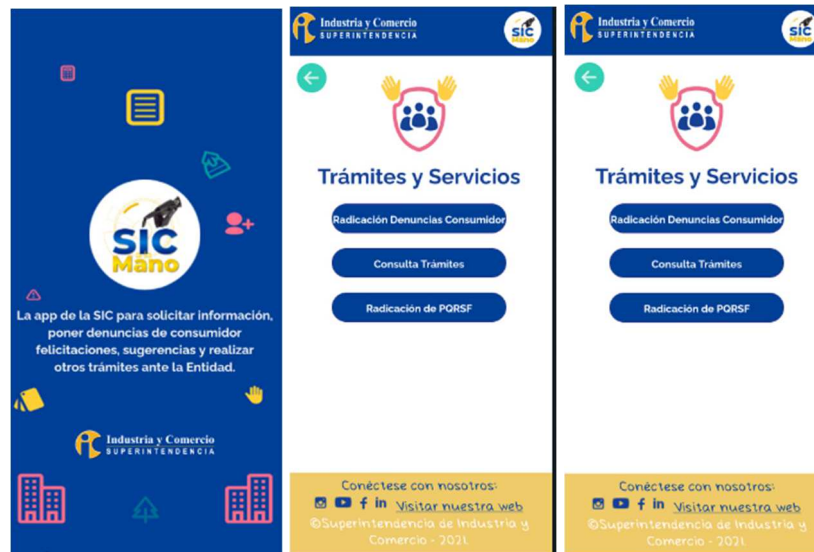
6.3 CANAL ESCRITO

El usuario podrá remitir peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a través del correo institucional contactenos@sic.gov.co, así como, mediante la página web de la entidad utilizando la opción "Presente su PQRSF", tal como se muestra en la imagen:

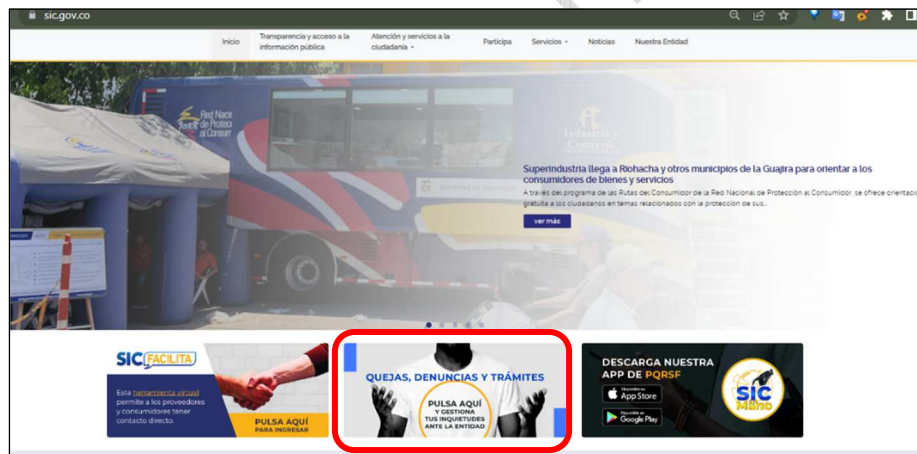


En esta sección, el usuario tendrá lectura de las definiciones (conceptos) de las solicitudes, de acuerdo al tipo de comunicación que desee registrar. En el capítulo de *glosario* del presente instructivo también podrán encontrar dichos conceptos.

También, las radicaciones de peticiones se podrán hacer desde un celular con la aplicación SIC a la Mano, la cual puede descargar desde la tienda de aplicaciones.



Otro medio de radicación es la plataforma Servicios en línea que se encuentra ubicada en la página web de la entidad módulo Quejas, Denuncia y Trámites.



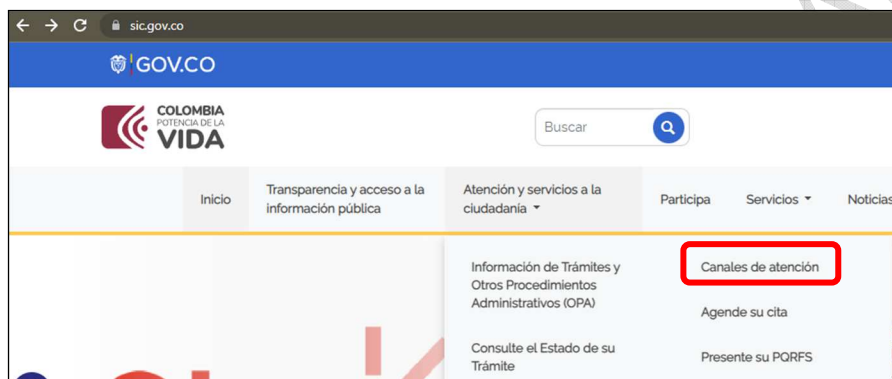
Finalmente, las peticiones pueden ser radicadas de manera presencial en los puntos de atención a nivel nacional o mediante el quiosco de autoconsulta ubicado en la ciudad de Bogotá.

Para consultar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros el usuario puede acceder al siguiente enlace <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

6.4 CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo con asesores del Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.

La ubicación y horario de atención de cada punto se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>.



- ✓ Quiosco de autoconsulta

Módulo de autogestión al que puede acudir el ciudadano, grupo de interés y/o grupo de valor, para obtener orientación acerca de los trámites y servicios de la entidad. Actualmente ubicado en la Av. Carrera 7 No. 31^a 36 piso 1 en la ciudad de Bogotá. Atiende de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.



6 RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

- ✓ Atención en las Casas del Consumidor

Actualmente, la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC) cuenta con presencia en diferentes Casas del Consumidor de Bienes y Servicios en la ciudad de Bogotá y en las diferentes ciudades del país, las cuales se encuentran publicadas en la página web <https://www.sic.gov.co/rnpc>

De igual forma contempla diferentes opciones para la atención, orientación y acompañamiento sobre posibles vulneraciones a los derechos como consumidor, como lo es la Ruta Nacional de Protección al Consumidor de Bienes y Servicios.

Que mediante puntos de unidades móviles, se realiza la atención presencial a los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la red garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios en los municipios del país.

Su objetivo es acercar los mecanismos de Protección al Consumidor a los usuarios de las diferentes regiones del país, con la puesta en marcha de unidades móviles (buses acondicionados) que recorren el país.

En las rutas, hacen presencia los profesionales de la RNPC y funcionarios de otras autoridades que conforman la RNPC, tales como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Transporte, entre otras.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato CS04-F01 Atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Procedimiento CS04-P01 Presentación de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Procedimiento CS01-P01 SICFacilita.

Instructivo CS01-I03 Protocolo de Orientación y Atención Especializada al Usuario de Propiedad Industrial.

8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se actualizó el contenido general del instructivo, omitiendo actividades internas, libretos y protocolos de atención, atributos del buen servicio, políticas y otros aspectos operacionales.

Se especifica el paso a paso para acceder a los diferentes canales de atención de la SIC por parte de los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor.

Fin documento