	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 1 de 40


CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	1
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO	2
4	GENERALIDADES	5
4.1	Canales de atención.....	5
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	6
5.1	GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO.....	6
5.2	GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL	11
5.3	GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL ESCRITO.....	34
5.4	GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL.....	37
6.	RED NACIONAL DE ATENCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC).....	38
7.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	39
7.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	40
8.	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	40

1 OBJETIVO

Elaborado por: Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos Cargo: Coordinadora Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: Iván Darío Hernández Rodríguez 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: 2024-12-18
--	---	--

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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 2 de 40

Describir la manera en la cual la ciudadanía, grupos de interés y grupos de valor podrán acceder de manera fácil y eficiente a los canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), proporcionando indicaciones claras y precisas sobre cómo utilizar los servicios disponibles, en pro de resolver inconvenientes relacionados con el consumo de bienes y servicios, así como resolver inquietudes sobre los temas que competen a la SIC.

2 DESTINATARIOS

El instructivo está dirigido a la ciudadanía, grupos de interés y grupos de valor, que desean acceder a los diferentes canales de atención de la Entidad.


3 GLOSARIO

ASESOR(A) / AGENTE DE SERVICIO: 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.

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 con: (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.

	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 3 de 40

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.

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.

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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 4 de 40

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.

	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 5 de 40

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 a la ciudadanía. Entre estos se encuentran los siguientes:

Telefónico: En este canal la ciudadanía podrá tener interacción verbal con la Superintendencia de Industria y Comercio a través de las redes de telefonía fija o móvil.

Virtual: Este canal permite interactuar con la entidad a través de tecnologías de información y comunicaciones. Las cuales son de fácil acceso a través de dispositivos electrónicos como teléfono celular, computador, Tablet y otros.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 6 de 40

Escrito: Por medio de este canal, el ciudadano(a) podrá realizar trámites y solicitar servicios, pedir información u orientación por medio de comunicaciones escritas.

Lo anterior, 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.

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

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación, se describen cada uno de los canales disponibles:

5.1 GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO

A través del canal telefónico, la ciudadanía podrá tener interacción verbal con la entidad, a través de las redes de telefonía fija o móvil, la línea de servicio local para la ciudad de Bogotá (601)5920400.


Adicionalmente, se dispone de la línea gratuita a nivel nacional 018000910165. **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 escuchan las diferentes opciones del sistema de audio respuesta y el ciudadano(a) podrá seleccionar la que más se ajuste a la necesidad para ser transferido (a) con un agente de servicio 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.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 7 de 40

3. Seguimiento a trámites.
4. Información sobre audiencias y facilitaciones.
5. Para ser proveedor o usuario de SIC Facilita.
6. Eventos y capacitaciones.

Se cuenta con los servicios de **Diálogo Social**, **Orientación jurídica**, **Buzón fuera de horario** y **Espera virtual (Virtual Hold)**, a los cuales se podrá acceder de la siguiente forma:


Diálogo Social: A través de este servicio, se obtiene información y orientación detallada, sencilla y sin tecnicismos, dirigido a personas mayores, menores de edad con asistencia de representante legal o acompañamiento de un adulto, víctimas del conflicto y ciudadanía con discapacidad cognitiva que requieren solucionar inquietudes sobre todos los temas misionales a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para acceder a este servicio, se debe agendar una cita a través de las líneas de atención telefónicas (601 592 0400 - 01 8000 910165) y el asesor(a) que le atiende identificará la necesidad de acceso a este servicio procediendo a asignar la cita correspondiente. Una vez se defina la cita, en la fecha y hora indicada el asesor(a) se comunicará de manera telefónica y/o el mismo día de la cita, el usuario recibirá un mensaje de texto en el celular recordando los datos de la cita asignada.

Orientación Jurídica: Tiene como propósito orientar de manera específica y detallada sobre los pasos a seguir en todos los trámites y servicios relacionados con Protección al Consumidor de tipo Jurisdiccional y procesos de telecomunicaciones, mediante la vía administrativa.

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

Buzón fuera de horario: Mediante este servicio, a través de nuestras líneas de atención en horas fuera del horario establecido, el ciudadano(a) puede dejar un mensaje de voz con los datos para ser contactado(a) por uno de nuestros agentes de servicio dentro de nuestro horario de atención.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 8 de 40

Espera virtual (Virtual Hold): Esta es una alternativa que la Superintendencia de Industria y Comercio ofrece al ciudadano(a) cuando se presenta espera para ser atendido(a) por uno de los agentes de servicio, la misma consiste en que deje registrados sus datos de contacto para que le 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(a).

Adicionalmente, se encuentran disponibles audios informativos con información relevante para realizar trámites relacionados con Propiedad Industrial.

Por otra parte, a través del canal telefónico podrán evidenciar:


Audios informativos: Se encuentran disponibles los audios informativos con información relevante para realizar trámites relacionados con Propiedad Industrial.

Encuesta de satisfacción: Se pone a disposición del ciudadano(a) calificar la atención recibida a través del canal telefónico. Al finalizar la conversación el asesor(a) 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.

De acuerdo con lo anterior, los funcionarios que brindan atención a través de cualquiera de los canales de la SIC (presencial, telefónico, virtual o escrito) deben:

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 9 de 40

- Identificar si el usuario puede comunicarse en español o si necesita interprete.
- Si el punto de atención o canal no cuenta con personal que pueda realizar la traducción, se deberá grabar o registrar la solicitud en cualquier medio tecnológico, electrónico o manual, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano dentro de los términos establecidos en la ley.
- El servidor se debe abstener de asumir cualquier actitud que denote prevención o discriminación hacia una persona por su forma de hablar, vestir y actuar. Por el contrario, promoverá la vocación de servicio y será diligente frente a las solicitudes.
- Aplicar el protocolo general de atención y los atributos del buen servicio, en cualquiera de los canales.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español, si no es posible, se debe pedir que explique con señas o dibujos su consulta con el fin de esclarecer mejor el tema de su inquietud.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que, al revisarlos, pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere el ciudadano(a).
- En caso de no entender la solicitud, se debe pedir que exprese la petición en su lengua nativa, de forma escrita o verbal, para ser grabada a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención presencial.
- Registrar la solicitud del ciudadano(a) en el formulario PQRSF, especificando que se trata de una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá el proceso de interpretación y traducción.
- Complementar la información con otro tipo de herramientas como volantes, cartillas u otras herramientas escritas disponibles.
- El Grupo de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta en español.
- Enviar la respuesta al Ministerio de Cultura para su respectiva traducción.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 10 de 40


- Remitir la respuesta al ciudadano(a) en los medios establecidos para tal fin por la SIC

Nota 1. Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- a) Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- b) Se debe identificar la región con algunas preguntas, como la zona de la que proviene el peticionario, para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- c) La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando a la dependencia encargada de dar trámite a la petición.
- d) La dependencia encargada deberá solicitar al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico. La solicitud en lengua nativa debe remitirse al correo servicioalciudadano@mincultura.gov.co
- e) El mencionado Ministerio (Direcciones de poblaciones) designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- f) Asignado el traductor, así como establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento, se enviará al área responsable de la respuesta.
- g) Teniendo ya la respuesta, se remite al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario. Las solicitudes se deben responder en el tiempo establecido para los derechos de petición definidos por la ley, por lo que se debe agilizar la respuesta y contemplar los tiempos de traducción sin que aumente el promedio de días de respuesta.

Para más información sobre el canal telefónico, ingrese aquí:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-telefonico>

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 11 de 40

5.2 GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL VIRTUAL

En el canal virtual, el ciudadano(a) podrá evidenciar de forma integral todos los servicios de atención a la ciudadanía que se tienen disponibles a través de tecnologías de información y comunicaciones. Descripción de los servicios a continuación:


Videollamada: Este es un servicio de atención en línea simultánea bidireccional de audio y vídeo.

- Trámites e información general.
- Propiedad industrial
- Servicio especializado en lenguaje de señas

Para acceder a este servicio, se debe ingresar a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, <https://www.sic.gov.co/>, a continuación, seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:

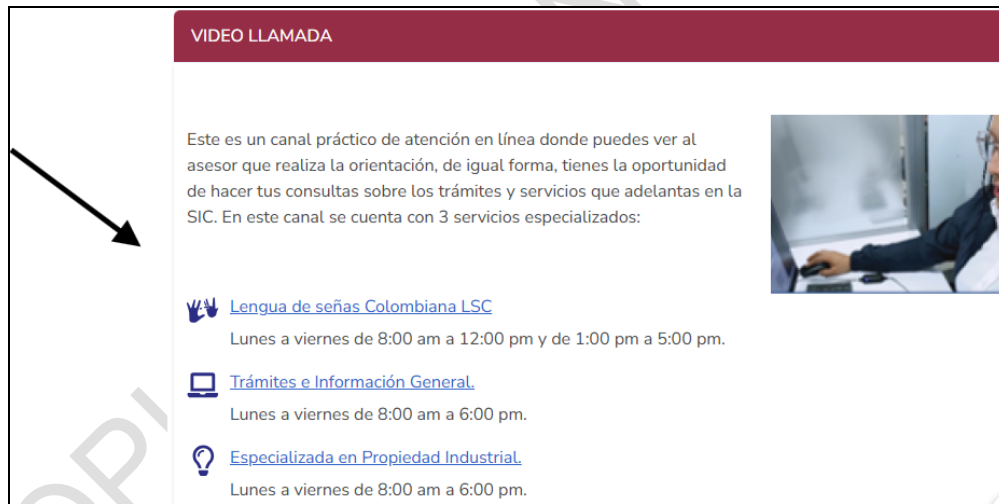


Ahora, ingresar haciendo clic en el ítem “canales de atención y pide una cita”:


	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 12 de 40



Posteriormente, hacer clic en el ítem “Canal Virtual” y finalmente dirigirse al módulo “Videollamada SIC” e ingresar por la opción que se ajuste al requerimiento:



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

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 13 de 40



Servicio de Videollamada de Asesoría General

1 Datos generales
 2 Datos de caracterización
 3 Autorización de tratamiento de datos

Nombre completo:*

Tema:*

Tipo de identificación:*

Identificación:*

Celular:*

Correo:*

Departamento:*

Ciudad:*

[Política de tratamiento de datos](#)

Siguiente

En el momento en que ingrese, el ciudadano(a) podrá interactuar con el asesor(a) quien lo podrá ver y escuchar en tiempo real:



Una vez finalice la interacción, se pone a disposición del ciudadano(a) 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:



Superintendencia de Industria y Comercio

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 vídeo llamada? 😊 Si

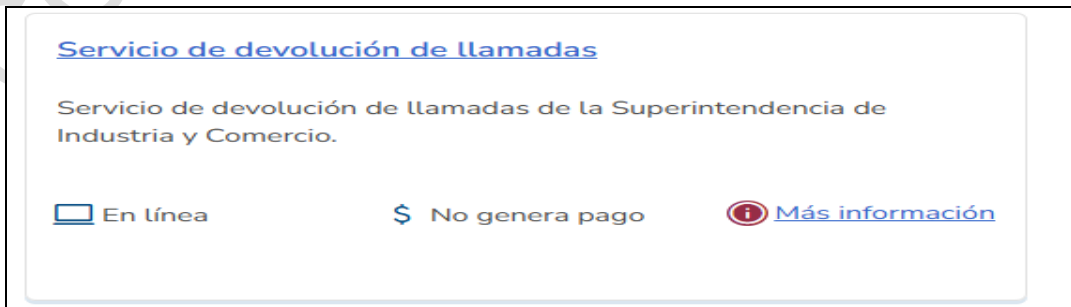
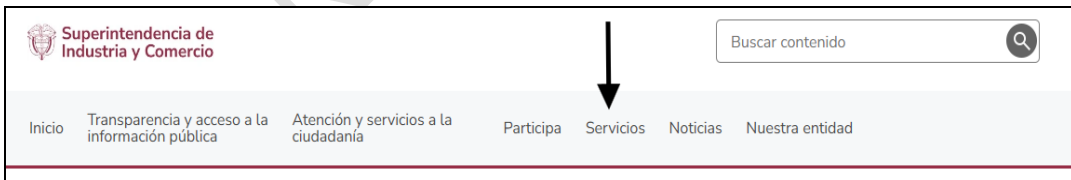
¿La asesoría recibida contribuye en la solución de tú requerimiento? 😊 Si


¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? 😊 Si

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

[Guardar Encuesta](#)

Servicio de devolución de llamadas (Web call back): Mediante este servicio, el ciudadano(a) registra sus datos en un formulario ubicado en la sede electrónica de la entidad y posteriormente es contactado por el equipo asesor de manera telefónica. Para el diligenciamiento de este formulario debe seleccionar el módulo “Servicios” y en la parte inferior de la página, “servicio de devolución de llamadas”, tal como se muestra en las siguientes imágenes:



	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 15 de 40

Posteriormente, se podrá visualizar el paso 1 (**Agendamiento**) en el cual se deberá registrar datos para ser contactado(a):



Superintendencia de Industria y Comercio

Devolución de Llamadas

1 Agendamiento
2 Autorización de tratamiento de datos

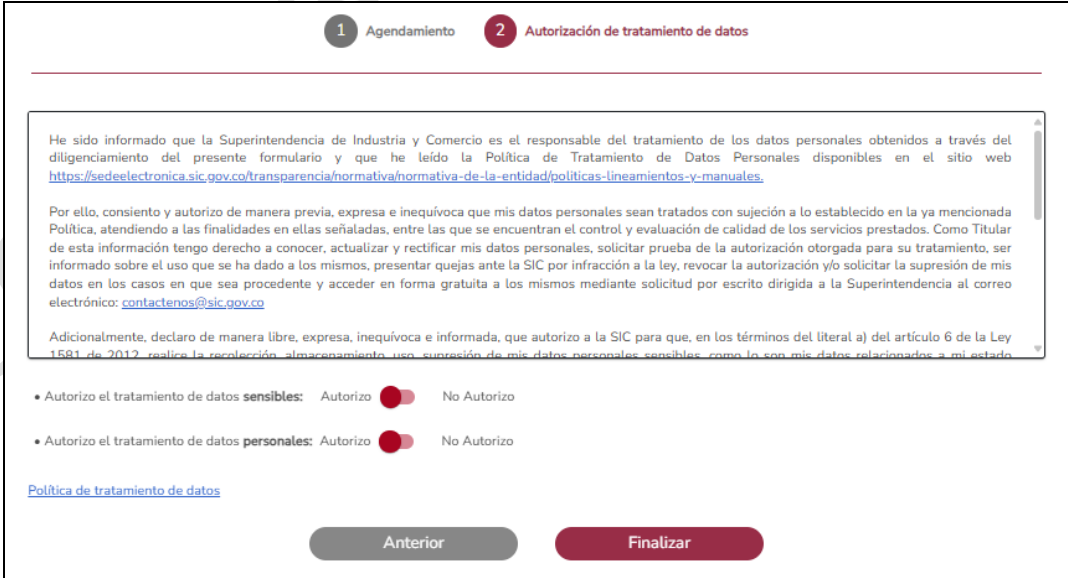
Nombre completo:* Tipo de identificación:*

Celular:* Identificación:*

[Política de tratamiento de datos](#)

Siguiete

Una vez completado el registro, se podrá evidenciar el paso 2 (**Autorización de tratamiento de datos**) el cual se refiere a la autorización para el tratamiento de datos personales:



1 Agendamiento
2 Autorización de tratamiento de datos

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://sedelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/normativa-de-la-entidad/politicas-lineamientos-y-manuales>.

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


Adicionalmente, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la SIC para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, supresión de mis datos personales sensibles, como lo son mis datos relacionados a mi estado.

• Autorizo el tratamiento de datos **sensibles**: Autorizo No Autorizo

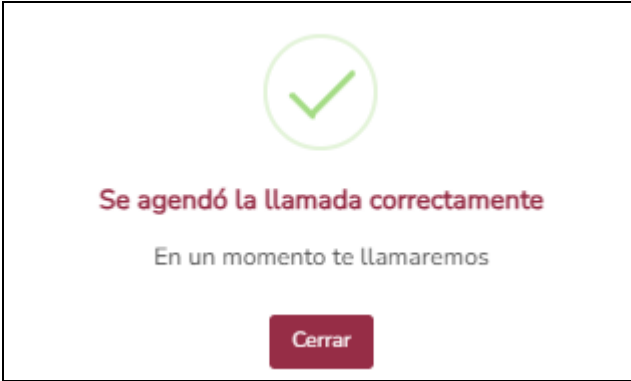
• Autorizo el tratamiento de datos **personales**: Autorizo No Autorizo

[Política de tratamiento de datos](#)

Anterior
Finalizar


	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 16 de 40

Finalmente, al dar clic en el botón “finalizar”, el proceso culmina exitosamente con el siguiente mensaje: “Se agendó la llamada correctamente, En un momento te llamaremos”, como se muestra a continuación:



Redes Sociales: Mediante este servicio y desde el Grupo de Trabajo de Atención a la Ciudadanía, a través de las redes sociales: Instagram, X y Facebook, se orienta acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad y se atienden consultas e inquietudes.

X: @sicsuper


 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 17 de 40

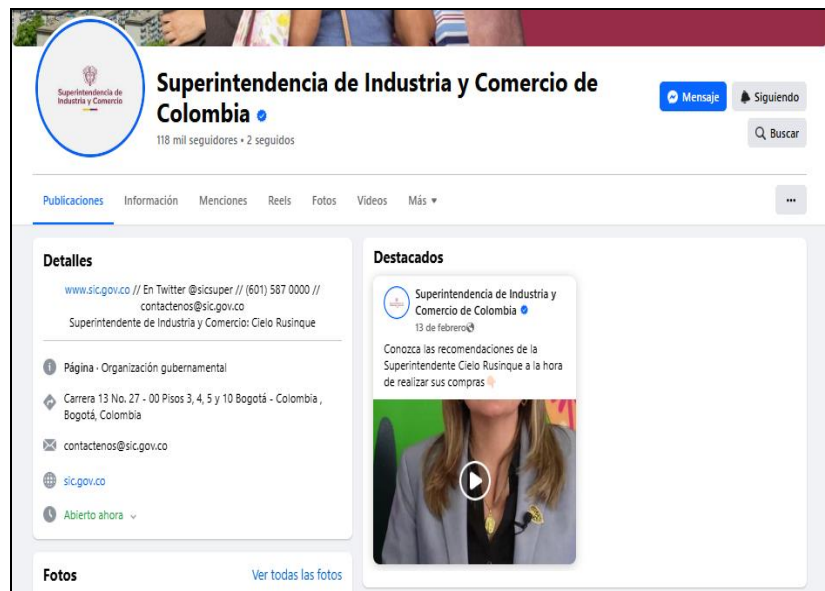


Instagram: @superintendencia_sic



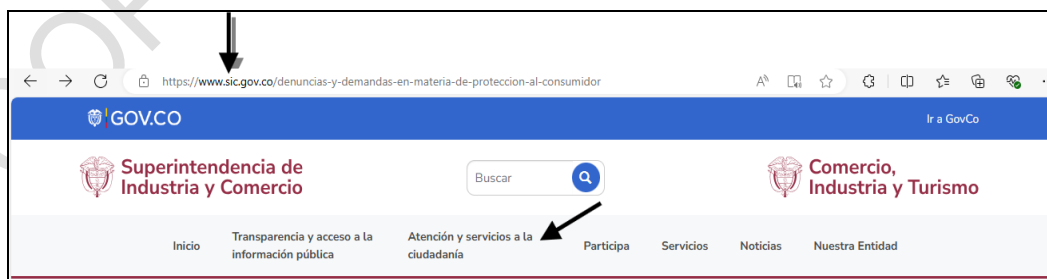
Facebook: Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 18 de 40




SICFACILITA: Este servicio es un mecanismo de resolución de conflictos en donde la Superintendencia de Industria y Comercio actúa como facilitadora entre personas consumidoras y proveedores. Este espacio virtual en tiempo real le facilitará a la ciudadanía soluciones en temas de: Garantías de productos o servicios, servicios de telecomunicaciones (internet, telefonía y televisión), suplantación de identidad, reportes a centrales de riesgo. Para hacer uso de este servicio, es necesario validar que la empresa con la cual se tiene la novedad se encuentre registrada.

El acceso principal se encuentra a través de la página web de la entidad www.sic.gov.co a continuación, seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:

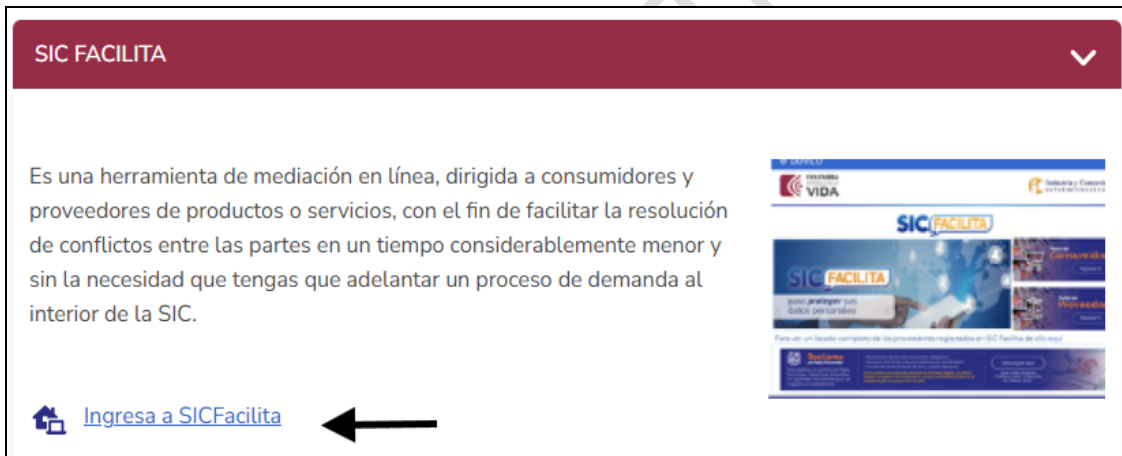


Posteriormente, se debe hacer clic en el ítem “canales de atención y pide una cita”:


	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 19 de 40




Luego, seleccionar haciendo clic en el ítem “Canal Virtual” y al módulo “SIC FACILITA” y por último seleccionar “Ingresa a SIC Facilita”, como se indica en la siguiente imagen:



Una vez se acceda, se apertura el portal consumidor y se debe realizar el registro correspondiente:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 20 de 40

Indicaciones Paso 1 Paso 2 Paso 3 Paso 4 Fin registro

REGISTRO CONSUMIDOR - Indicaciones

El proceso de registro como consumidor en SIC Facilita, se lleva a cabo en dos (2) sencillos pasos, que se describen a continuación. Tenga a la mano la información requerida en cada paso con el fin de agilizar y concluir rápidamente su registro.

Paso 1 - Términos y condiciones de uso
Lea cuidadosamente los términos y políticas de uso del portal SIC Facilita, con el fin de tener claridad de las facilidades que este portal le brinda, así como de sus obligaciones y derechos en el uso de este servicio. Es necesario que acepte estos términos y condiciones, con el fin de continuar con el proceso de registro.

Paso 2 - Datos personales
En este paso debe registrar su información personal, así como sus datos de contacto, como dirección, teléfonos y especialmente su correo electrónico, en el cual recibirá la confirmación del registro y un vínculo para activar su cuenta.

Si está seguro de contar con la información necesaria, por favor de clic en el botón "Siguiente", de lo contrario lo invitamos a recopilar la información requerida, con el fin de que su proceso de registro, se lleve a cabo de forma rápida y sin pérdidas de tiempo.


Recuerde que si en algún momento debe abandonar el proceso de registro, podrá retomarlo más adelante en el punto que se encontraba. Adicionalmente, tenga en cuenta que puede avanzar o retroceder, en los pasos que conforman el registro, paso a paso, con los botones **Siguiente** y **Atras**

Abandonar el registro Siguiente >>

En el momento en que el ciudadano(a) finalice de forma exitosa 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) a un chat virtual de mediación, donde, se podrá interactuar con un representante del proveedor en presencia de un facilitador neutral de la Entidad y procurar un acuerdo que solucione el inconveniente.

Asistente virtual Gaby: Por medio de Gaby es posible entablar una conversación escrita a través de la sede electrónica de la Entidad, permite navegar en el menú

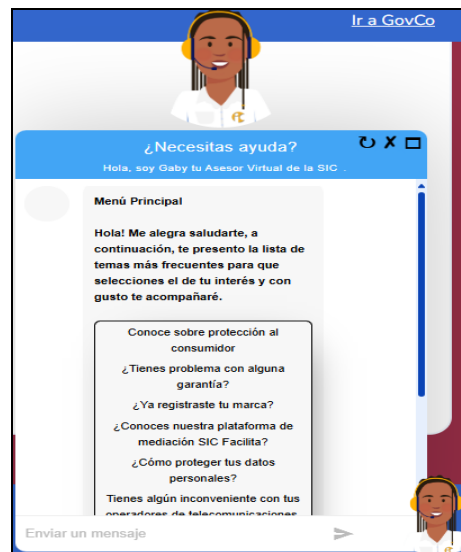
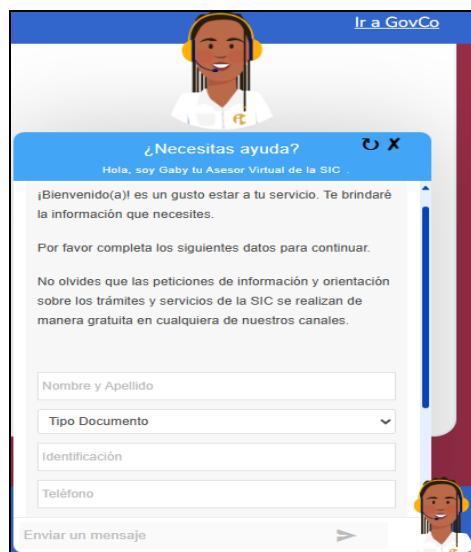
	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 21 de 40

para seleccionar el tema que se requiera y así aclarar inquietudes, suministrar información sobre trámites y servicios. Para casos determinados, este servicio cuenta con la posibilidad de escalar y personalizar la atención por medio de un agente de servicio disponible para brindar asesoría en un horario específico. Para acceder a este servicio, se debe ingresar a través de la página web de la entidad www.sic.gov.co

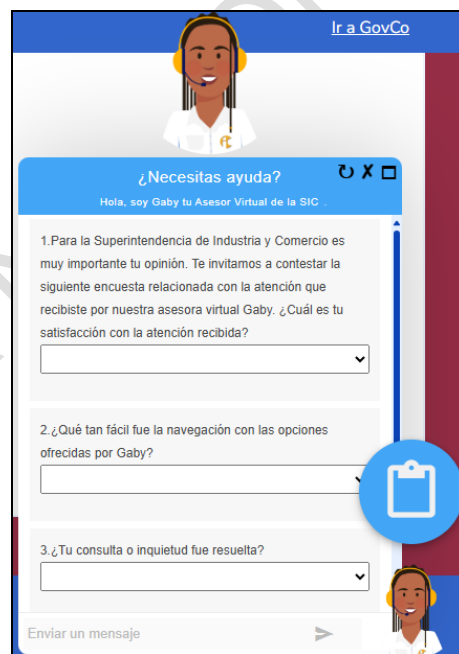
En la parte inferior derecha, se evidencia el botón para iniciar la interacción con nuestra asistente virtual:




Para hacer uso del servicio, se debe diligenciar el formulario de ingreso con datos demográficos y de ubicación. Posteriormente, el ciudadano(a) 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(a) por un asesor(a) del chat en caso de ser necesario:



Al finalizar la consulta, el ciudadano(a), podrá evaluar la experiencia respondiendo la encuesta de satisfacción.



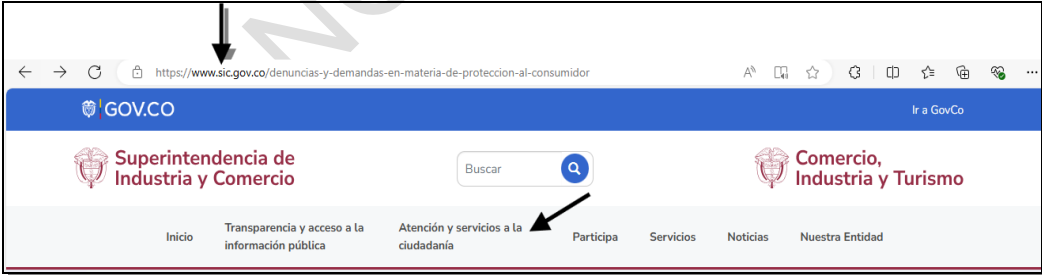
Finalmente, a través del correo electrónico registrado al inicio de la interacción, el chatbot hará llegar la transcripción de la conversación.

	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 23 de 40

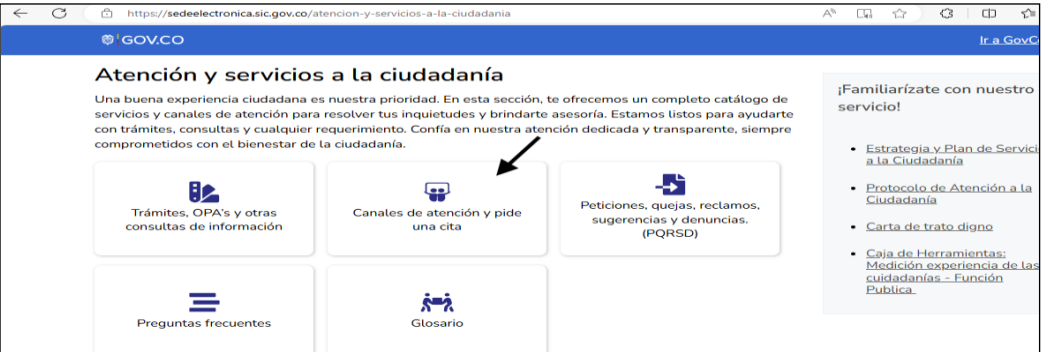
<p>Inicio de la Conversacion : 16/08/2024 9:27:22 a. m.</p> <p>Fin de la Conversacion : 16/08/2024 9:27:46 a. m.</p>
HISTORIAL DE LA CONVERSACION
<p>16/08/2024 9:27:22 a. m. - NICOLAS PAEZ :</p> <p>- Conoce sobre protección al consumidor</p> <p>16/08/2024 9:27:22 a. m. - Gaby tu asesora virtual :</p> <p>- Protección al Consumidor</p> <p>Por favor selecciona una de las siguientes opciones:</p> <p>16/08/2024 9:27:27 a. m. - NICOLAS PAEZ :</p> <p>- 1. Información engañosa</p> <p>16/08/2024 9:27:28 a. m. - Gaby tu asesora virtual :</p> <p>- Información engañosa</p> <p>Por favor selecciona una de las siguientes opciones:</p> <p>16/08/2024 9:27:30 a. m. - NICOLAS PAEZ :</p> <p>- 2. Deficiencia de llenado de un producto preenvasado</p> <p>16/08/2024 9:27:32 a. m. - Gaby tu asesora virtual :</p> <p>- Siempre y cuando se realice la advertencia al consumidor, la deficiencia de llenado puede ser necesaria en un producto preenvasado y no ser considerada como engañosa, cuando se utilice para los siguientes</p>


Agendamiento de citas punto de Atención: A través de este servicio, la ciudadanía puede elegir y planear una cita con un agente de servicio, seleccionando día y hora para realizar la atención presencial en el punto de atención principal, en la ciudad de Bogotá.

Acceder a través de la página web de la entidad www.sic.gov.co a continuación, seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:

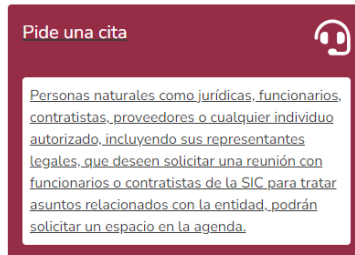


Ahora, seleccionar el ítem “canales de atención y pide una cita”:

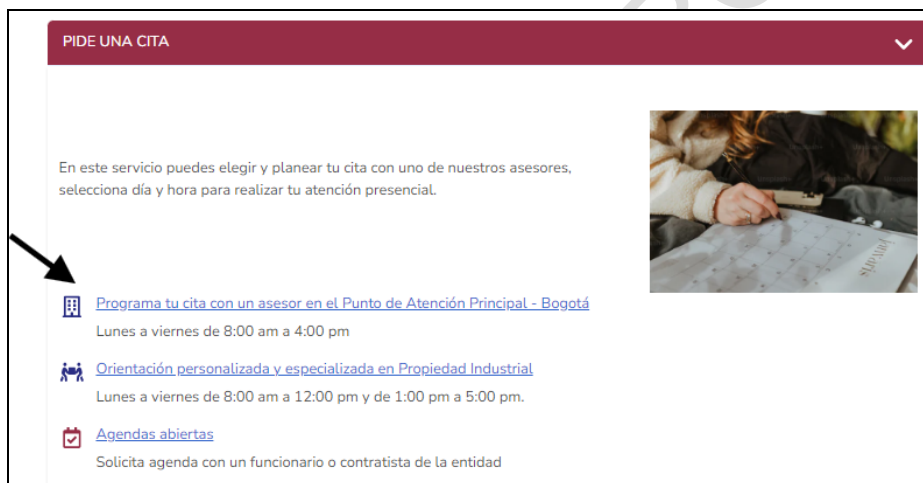


	<p align="center">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 24 de 40

Posteriormente, ingresar a través del ítem “Pide una cita”, ubicado en la parte inferior derecha de la página web en consulta:



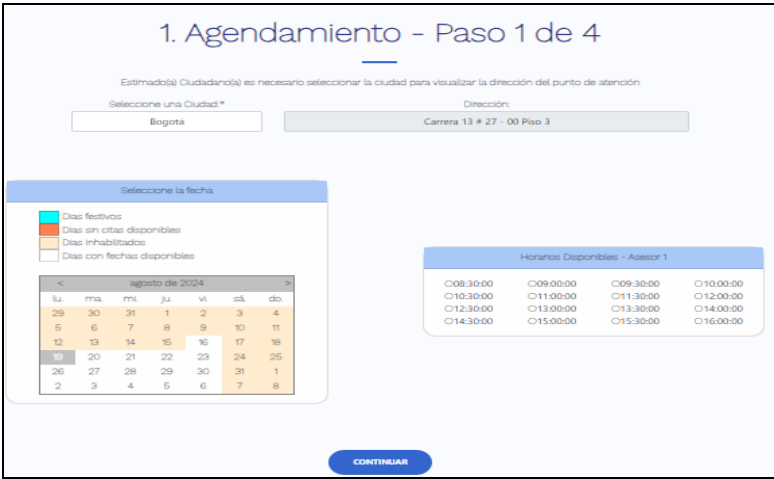
Una vez se acceda a la nueva página, se debe hacer clic en la opción “Programa tu cita con un asesor en el Punto de Atención Principal – Bogotá”



Ahora se evidenciará una nueva página en donde se encontrarán algunas recomendaciones para tener en cuenta y posteriormente se debe brindar la autorización para el tratamiento de datos personales; para continuar se solicita el número de teléfono celular, ya que el ciudadano(a) recibirá un código de verificación para proceder con el agendamiento:



Posteriormente, en el **“paso 1”** es necesario seleccionar la ciudad para visualizar dirección y el punto de atención. Asimismo, fecha y hora:



1. Agendamiento - Paso 1 de 4

Estimado(a) Ciudadano(a) es necesario seleccionar la ciudad para visualizar la dirección del punto de atención

Seleccione una Ciudad* Dirección:

Seleccione la fecha

- Días festivos
- Días sin citas disponibles
- Días inhabilitados
- Días con fechas disponibles

Agosto de 2024						
lu	ma	mi	ju	vi	sa	do
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Horarios Disponibles - Asesor 1

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	13:30:00	14:00:00
14:30:00	15:00:00	15:30:00	16:00:00

CONTINUAR

En la pantalla siguiente, **“paso 2”** el ciudadano(a) deberá registrar sus datos personales y de contacto:



2. Datos Ciudadano - Paso 2 de 4

Seleccione un documento* Número de Documento*


Nombre* Apellido*

Correo Electrónico* Celular*

Teléfono Fijo

ATRÁS **CONTINUAR**

En el **“paso 3”** diligenciar información socio demográfica:

	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 26 de 40

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.

Género *
 ¿Pertenece a la comunidad LGBTQ+? *
 ¿Requiere atención preferencial? *

¿Pertenece a alguna de las siguientes organizaciones? *

De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como *

¿Tiene alguna de las siguientes condiciones de discapacidad? *

Finalmente, seleccionar temas de consulta:

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

El portal web 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, el reclamante recibirá un mensaje de texto en el celular recordando los datos de la cita asignada.

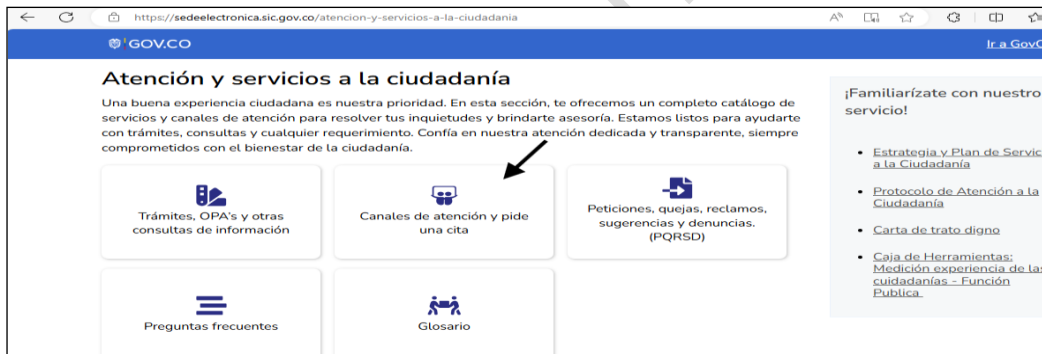
Agendas abiertas: Mediante este servicio personas tanto naturales como jurídicas, funcionarios, contratistas, proveedores o cualquier individuo autorizado, incluyendo sus representantes legales, pueden solicitar una reunión con funcionarias, funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio para tratar asuntos relacionados con la entidad.

	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 27 de 40

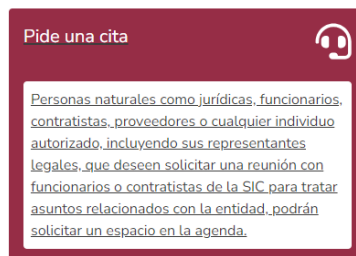
Para acceder a este servicio, proceder con el diligenciamiento del "Formulario de Solicitud de Agenda" a través de la página web de la entidad www.sic.gov.co. A continuación, seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:



Ahora, ingresar haciendo clic en el ítem “canales de atención y pide una cita”:



Posteriormente, clic en el ítem “Pide una cita”, ubicado en la parte inferior derecha de la página web en consulta:



En la pantalla siguiente, acceder a través de la opción “Agendas abiertas”:



Posteriormente, se podrá evidenciar el formulario de solicitud de agenda, en el mismo se evidenciarán tres preguntas de validación que podrían ayudar a aclarar las inquietudes del reclamante, a través de accesos directos a otros servicios virtuales. De lo contrario, al marcar la casilla “No”, y darle en “continuar”, avanzará al diligenciamiento del formulario:

FORMULARIO DE SOLICITUD DE AGENDA
 Resolución 4231 del 22 de febrero de 2024

[>> Descargar Resolución <<](#)

Al completar este formulario, tanto personas naturales como jurídicas, funcionarios, contratistas, proveedores o cualquier individuo autorizado, incluyendo sus representantes legales, que deseen solicitar una reunión con funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio para tratar asuntos relacionados con la entidad, podrán solicitar un espacio en la agenda.

El diligenciamiento del "Formulario de Solicitud de Agenda" no conlleva la aceptación de la reunión por parte de los funcionarios o contratistas de la Entidad, por cuanto la solicitud estará sujeta a: (i) su pertinencia y; (ii) disponibilidad del espacio. Cuando sea negada la reunión, el despacho de la Superintendente de Industria y Comercio, el área o la dependencia a cargo del tema, procederá a informarlo al interesado a través de los canales de comunicación que se suministren para dicha finalidad.

De agendarse la reunión con algún funcionario o contratista de la Superintendencia de Industria y Comercio, NO podrá entenderse que con ella se estén tomando determinaciones o que se trate de una instancia adicional sobre algún asunto en particular que por misionalidad se esté tramitando en la Entidad.

Datos de los solicitantes a la reunión

1. Nombre completo del solicitante de la agenda.*
 Ingrese el nombre de quien desea solicitar la agenda


2. Correo electrónico de contacto de la persona solicitante de la agenda.*
 Ingrese correo electrónico

3. Número de teléfono celular o fijo de contacto de la persona solicitante de la agenda.*
 Si el número es fijo, recuerde incluir el indicativo de la ciudad, ejemplo 601 para Bogotá.
 Ingrese número de teléfono celular o fijo de contacto

4. Nombres completos, cargo o calidad de la(s) persona(s) que participarán en la reunión.*
 Indicar si se asistirá en representación de un tercero.
 Nombre de participante - Cargo
 Nombre de participante - Cargo
 3 caracteres

Datos de la solicitud de reunión

5. Objeto de la reunión.*
 Indique el detalle de la reunión el cual es necesario para dar trámite a su solicitud, evaluar su pertinencia y definir quienes asistirán por parte de la SIC.

	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 29 de 40

Tener en cuenta que, el diligenciamiento del "Formulario de Solicitud de Agenda" no conlleva la aceptación de la reunión por parte de los funcionarios o contratistas de la Entidad, por cuanto la solicitud estará sujeta a: (i) su pertinencia y; (ii) disponibilidad del espacio. Cuando sea negada la reunión, el despacho de la Superintendente de Industria y Comercio, el área o la dependencia a cargo del tema, procederá a informarlo a través de los canales de comunicación que se suministren para dicha finalidad.

De agendarse la reunión con algún funcionario o contratista de la Superintendencia de Industria y Comercio, NO podrá entenderse que con ella se estén tomando determinaciones o que se trate de una instancia adicional sobre algún asunto en particular que por misionalidad se esté tramitando en la Entidad.


Chat Virtual: La ciudadanía por medio de este servicio, podrá tener una conversación por mensajes escritos con un asesor(a) en línea manteniendo una conversación en tiempo real y consultar sobre los trámites y servicios que se adelantan en la SIC con una asesoría personalizada.

Ingresar a través de la página web de la SIC, www.sic.gov.co y seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:

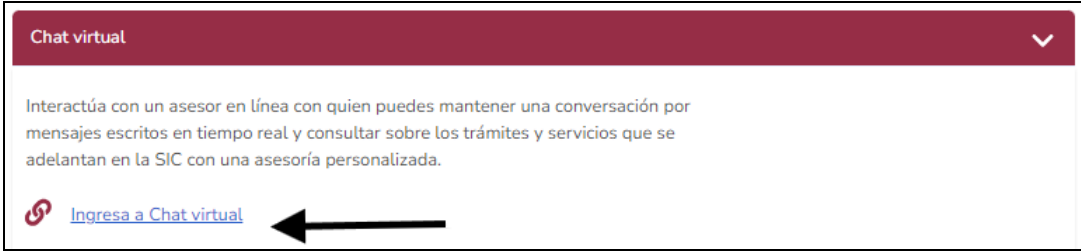


Ahora, se debe hacer clic en el ítem “canales de atención y pide una cita”:

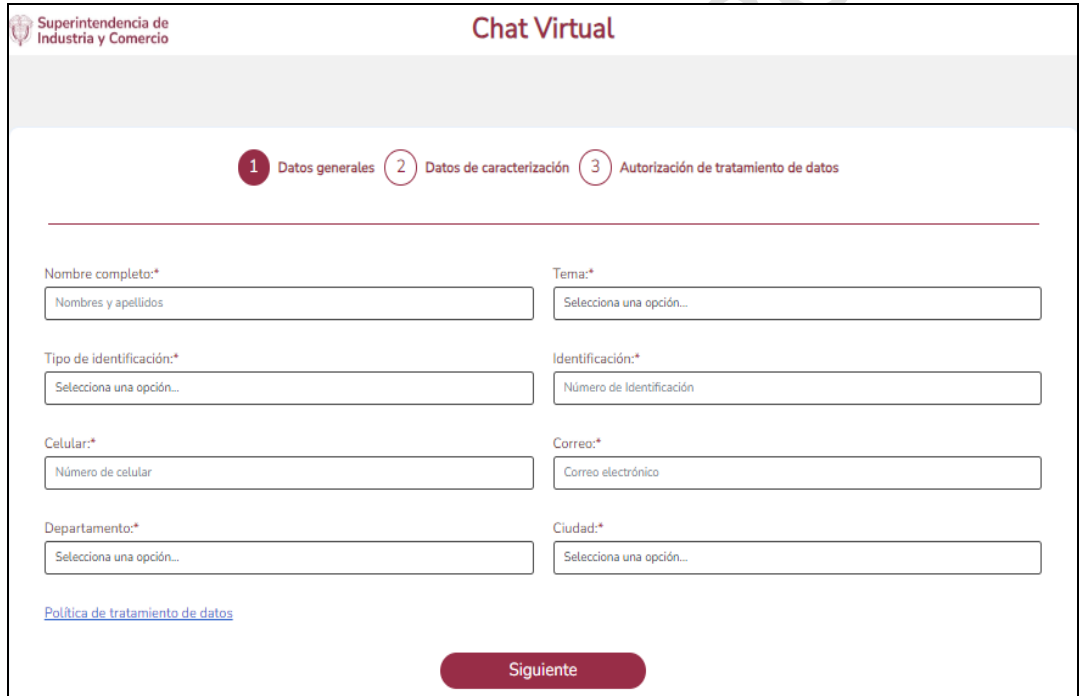


	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 30 de 40

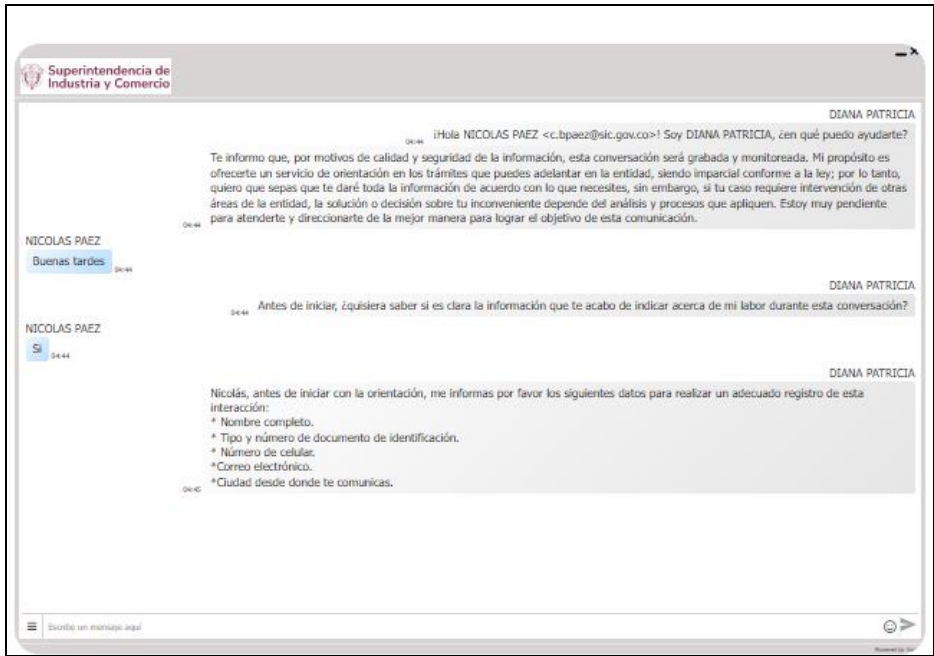
Posteriormente, clic en el ítem “Canal Virtual” y finalmente dirigirse al módulo Chat virtual seleccionando la opción “Ingresa a Chat virtual”:



A través de tres (3) simples pasos, se deben diligenciar datos personales, de caracterización y Autorización de tratamiento de datos:




Al dar clic, en el botón finalizar, comenzará la conversación con el agente de servicio:



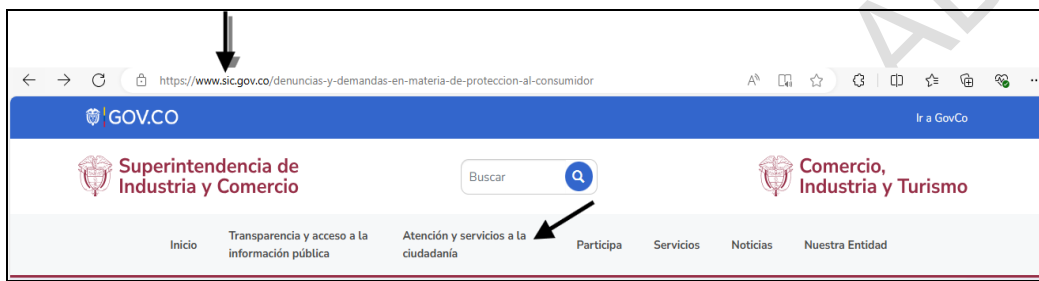
Una vez finalice la interacción, el ciudadano(a) tiene la posibilidad de recibir la transcripción de la conversación al correo electrónico registrado, también tendrá la posibilidad de evaluar la atención recibida respondiendo la encuesta de satisfacción:



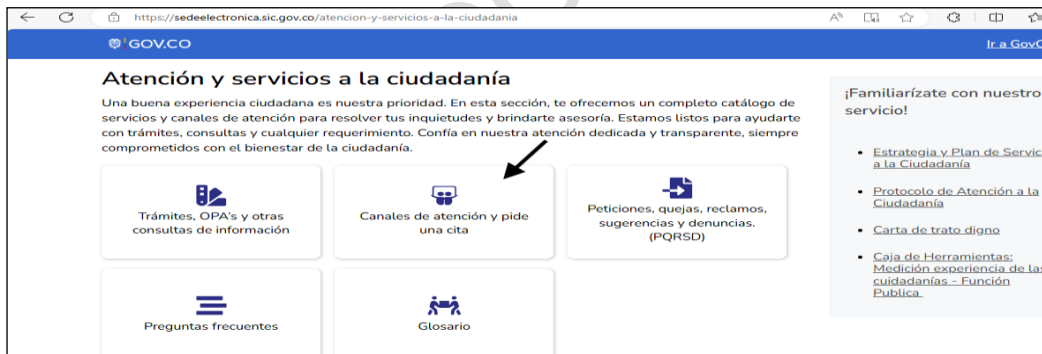
	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 32 de 40

Llamada en línea: La ciudadanía podrá acceder a este servicio, el cual permite el contacto automáticamente con un asesor(a); por medio de una llamada en línea, en la cual se realiza acompañamiento sobre trámites y servicios con la entidad.

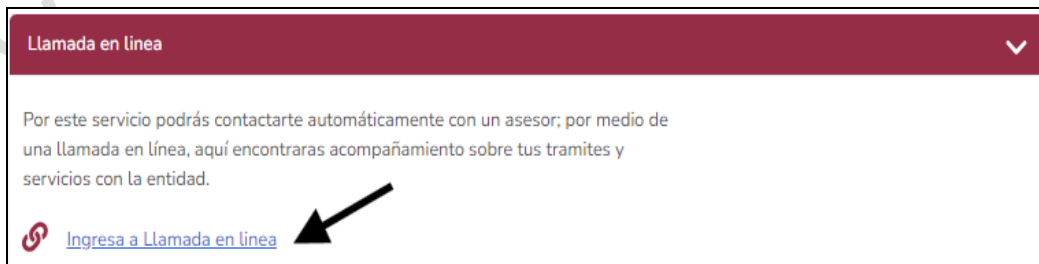
Para acceder a este servicio, se debe Ingresar a través de la página web de la SIC, www.sic.gov.co y seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:




Acceder haciendo clic en el ítem “canales de atención y pide una cita”:



Posteriormente, clic en el ítem “Canal Virtual” y finalmente dirigirse al módulo “Llamada en línea”:



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 33 de 40

El proceso continua a través de dos (2) simples pasos, diligenciar datos para agendamiento y Autorización de tratamiento de datos:



Llamada en Línea

1 Agendamiento 2 Autorización de tratamiento de datos

Nombre completo:*
Nombres y apellidos

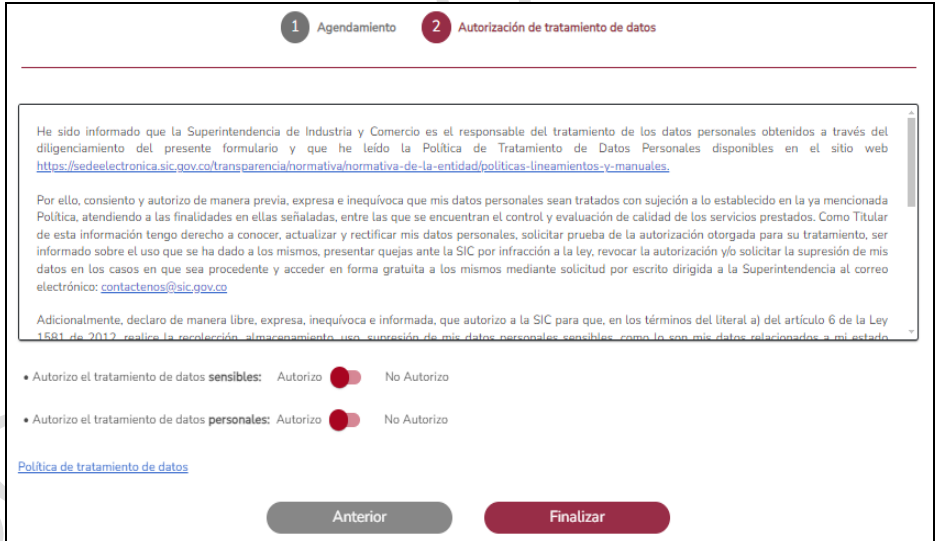
Tipo de identificación:*
Cédula de ciudadanía

Celular:*
Número de celular

Identificación:*
Número de Identificación

[Política de tratamiento de datos](#)

Siguiete



1 Agendamiento 2 Autorización de tratamiento de datos

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://sedelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/normativa-de-la-entidad/politicas-lineamientos-y-manuales>.

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

Adicionalmente, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la SIC para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, supresión de mis datos personales sensibles, como lo son mis datos relacionados a mi estado.


• Autorizo el tratamiento de datos **sensibles**: Autorizo No Autorizo

• Autorizo el tratamiento de datos **personales**: Autorizo No Autorizo

[Política de tratamiento de datos](#)

Anterior Finalizar

Al dar clic en la opción finalizar, aparecerá en la nueva pantalla la opción “realizar llamada” seleccionar este ítem para iniciar la interacción:

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 34 de 40



Una vez el ciudadano(a) se encuentre conectado con el agente de servicio, aparecerá en pantalla como “conectado”, en este momento podrá resolver las inquietudes a través de este servicio en línea:




5.3 GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL ESCRITO

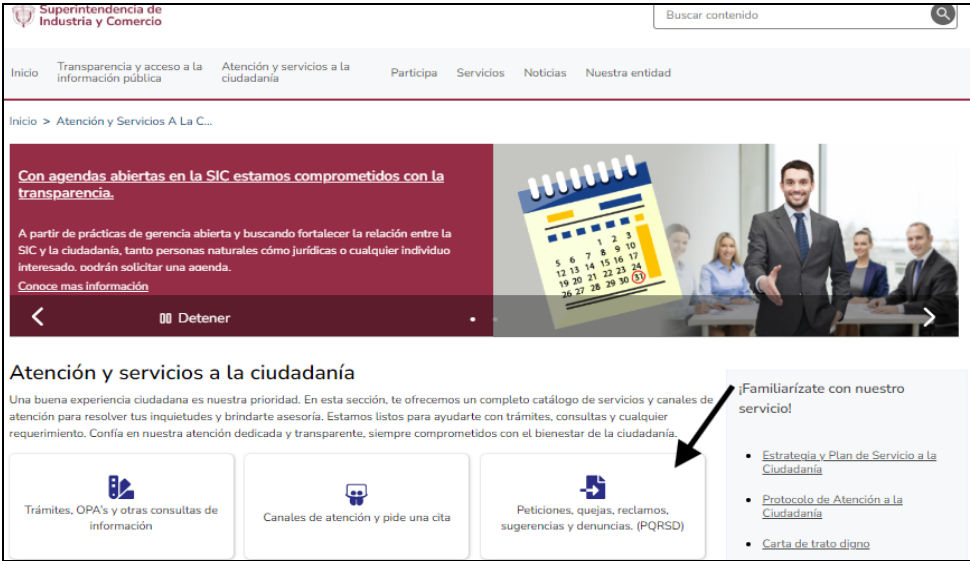
A través del canal escrito, la ciudadanía podrá remitir peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a través del correo institucional contactenos@sic.gov.co, así como, mediante la página web de la entidad.

Acceder a través de la página web de la entidad www.sic.gov.co a continuación, seleccionar el módulo de “Atención y servicios a la ciudadanía”, como se indica en la siguiente imagen:




 Superintendencia de Industria y Comercio	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 35 de 40

Ahora, hacer clic en el ítem “Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD”:




Al navegar en la página web siguiente, el ciudadano(a) podrá evidenciar las definiciones (conceptos) de las solicitudes, de acuerdo con el tipo de comunicación que desee registrar. En el capítulo de glosario del presente instructivo también se podrán encontrar dichos conceptos.


 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 36 de 40

Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD


Si desea presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sobre la gestión o servicios prestados por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, consulte el Instructivo PQRSD y ten en cuenta los pasos para realizar una solicitud exitosa.




Radicar una PQRSD




Consulte el estado de su PQRSD



Descarga la APP de PQRSD



Denuncias por corrupción



Consulta PQRS de Indemnización con código único numérico

¿Qué es una PQRSD?

PETICIONES: Solicitud verbal o escrita que presenta una persona natural o jurídica ante la SIC por los canales dispuestos para tal fin.

QUEJAS: Es la manifestación de inconformidad por parte de una persona natural o jurídica, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los colaboradores de la SIC, operadores y entidades públicas o privadas vinculadas en la prestación de servicios.


RECLAMOS: Manifestación de inconformidad sobre la prestación de un servicio o deficiente actuación por parte del operador, entidad pública o privada y/o usuario.

SUGERENCIAS: Es la propuesta, idea o comentario que presenta el usuario para el mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad que esté relacionada con la prestación de los servicios de la SIC.

DENUNCIAS: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Adicionalmente, a la radicación, en esta sección se puede consultar el estado de una PQRSD en el segundo ítem de esta pantalla o a través del siguiente enlace: <https://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>

Por otra parte, las raditaciones de peticiones se pueden realizar desde un celular con la aplicación SIC a la Mano, la cual se puede descargar desde la tienda de aplicaciones.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p align="center">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 37 de 40




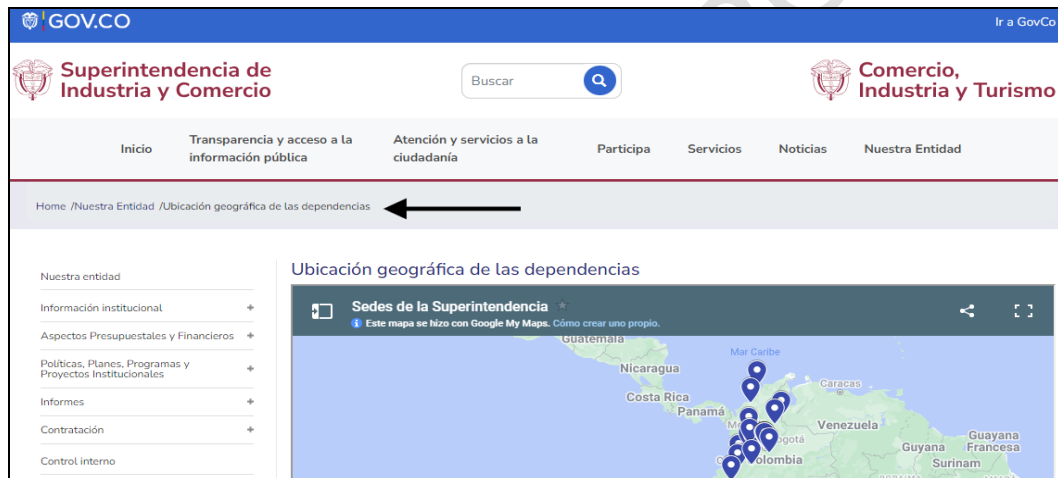
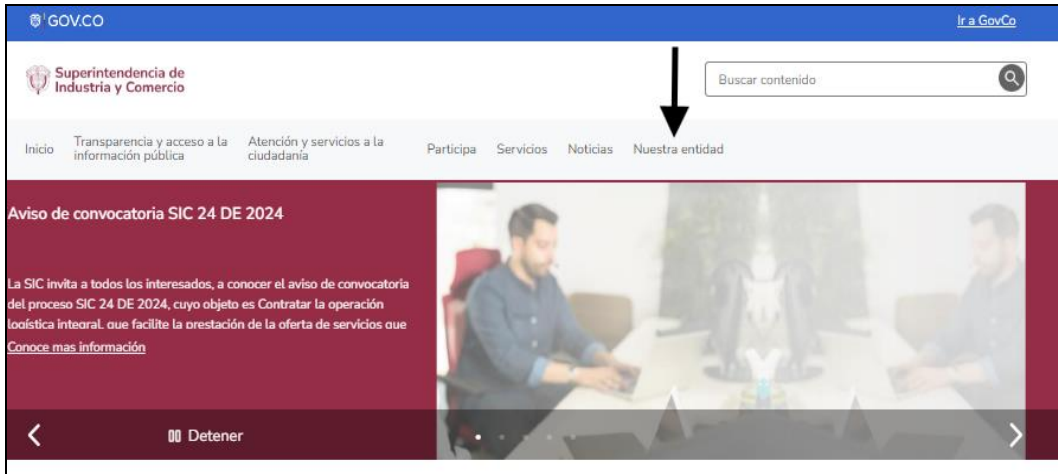
Por último, es de tener en cuenta que las peticiones pueden ser radicadas de manera presencial en los puntos de atención a nivel nacional o mediante el quiosco de autoconsulta ubicado en la ciudad de Bogotá, o a través de la línea telefónica.

5.4 GESTIONAR ATENCIÓN EN EL CANAL PRESENCIAL

Por medio de este canal, la ciudadanía podrá interactuar personalmente con la entidad, la interacción presencial permite realizar trámites y solicitar servicios, orientación e información en las siguientes sedes:

- Punto de Atención principal Bogotá: Carrera 13 No. 27 – 00 piso 3 (Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano).
- Puntos de atención y Casas del Consumidor a nivel nacional. La ubicación y horario de atención de cada punto se encuentran publicados en la página web de la entidad, a través de la página web de la SIC, www.sic.gov.co, seleccionar el módulo de “Nuestra entidad” posteriormente “Ubicación geográfica de las dependencias”, como se indica en las siguientes imágenes:

	<p align="center">INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 38 de 40




Adicionalmente, esta información se podrá consultar a través del siguiente enlace <https://www.sic.gov.co/ubicaciongeografica>.

6. RED NACIONAL DE ATENCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)

- Atención en las casas del consumidor

A través de las Casas Virtuales del Consumidor de Bienes y Servicios, la ciudadanía podrá consultar el directorio institucional en donde se encuentra toda la información relacionada con nuestras sedes, dependencias y oficinas. A través de las cuales se podrán resolver dudas relacionadas con temas de consumo.

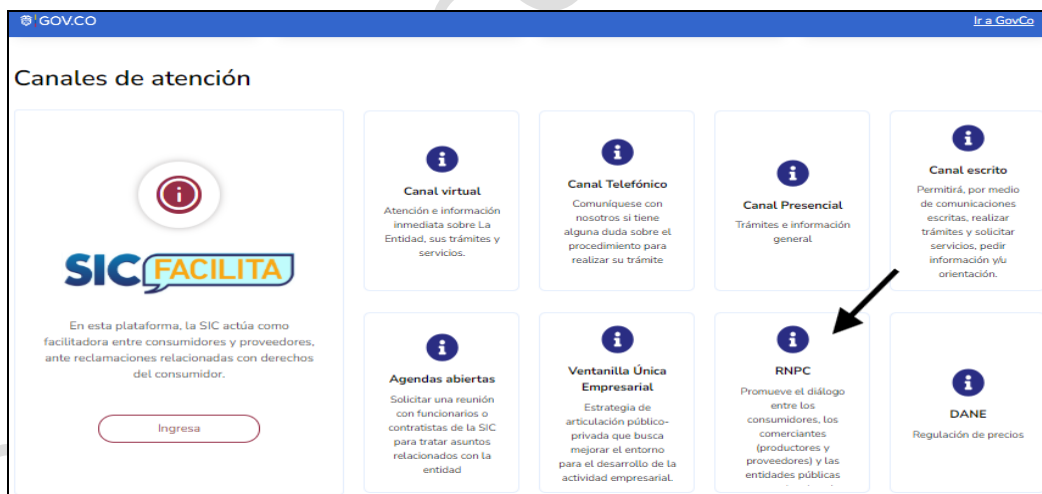
	INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 39 de 40

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.

Podrán acceder a este servicio a través de la página web de la entidad www.sic.gov.co a continuación, seleccionar en la parte inferior dentro del Ítem “Canales de atención” el módulo de “RNPC”, como se indica en la siguiente imagen:



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Instructivo Protocolo de Atención a la Ciudadanía CS01-I11.
- Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones – PQRSF CS01-P02.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE OPERACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</p>	Código: CS01-I12
		Versión: 1
		Página 40 de 40

- Procedimiento SICFACILITA CS01-P01.
- Procedimiento de Atención a la Ciudadanía CS01-P03.

7.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos anexos operación Outsourcing.

8. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

En el "Instructivo de Operación Canales de Atención" se generó la actualización documento CS01-I04 "Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano". El mismo se dirige a la ciudadanía. En esta nueva versión se han revisado y actualizado aspectos generales, como el nombre, las imágenes y el acceso a los canales y servicios de la sede electrónica de la SIC. Se describen las etapas del proceso para que la ciudadanía, así como funcionarios, contratistas y otros interesados, puedan conocer la operación de cada canal de atención y acceder a los servicios que ofrece.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA