



**Superintendencia de
Industria y Comercio**



Informe de los resultados de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025

**Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-
OSCAE**

Noviembre 2025



Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025

Objetivo Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía

Desarrollar la Estrategia de Relacionamiento con las ciudadanías para la vigencia 2025, a través de acciones internas articuladas que faciliten el acceso, comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites en los diferentes escenarios de relacionamiento de la Superintendencia de Industria y Comercio en el marco de la transparencia, la participación y el control social en la prestación del servicio hacia los grupos de interés y grupos de valor.

Plan de Relacionamiento con la Ciudadanía

El Plan de Relacionamiento 2025 define las acciones orientadas a fortalecer la interacción institucional con los usuarios y mejorar su experiencia. Asimismo, permite realizar seguimiento al avance y cumplimiento de la estrategia de participación y atención ciudadana.

Divulgación de la Estrategia y plan de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025

Estrategia de Servicio al Ciudadano

Año






Seleccionar

Palabra Clave

relacionamiento

Buscar

Limpiar

2025			
Nombre	Archivo	Fecha de publicación	
Seguimiento Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SIC 2025 - Versión 03	 Seguimiento Plan de Trabajo Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025 - Versión 03 (98 KB)	06/08/2025	
Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SIC 2025 - Versión 03	 Plan de Trabajo Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025 - Versión 03 (88.65 KB)	06/08/2025	
Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SIC 2025 - Versión 02	 Plan de Trabajo Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025 Versión 02.xlsx (81.29 KB)	27/06/2025	
Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SIC 2025 - Versión 01	 Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la SIC 2025 - Versión 01 (4.33 MB)	28/02/2025	
	 Plan de Trabajo Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025- Versión 01		

Su divulgación se realiza a través del menú de transparencia ubicado en la página web de la entidad en la sección 4.3. Planes de Acción.

Enlace de publicación:
https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/planeacion/planes-de-accion/447?field_fecha_publicacion_value=&combine=relacionamiento

Avance de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025

Entidad:		SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO				Año:	2025	96%
Componente	Nivel	Ítem	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	
Componente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	B	1.1	Diseñar la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía SIC 2025 que incluya el plan de trabajo para su ejecución.	Documento de estrategia que incluya plan de trabajo	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	18/02/2025	100%	
	B	1.2	Comunicar a los grupos de valor la estrategia de relacionamiento diseñada.	Capturas de pantalla de la divulgación.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	28/02/2025	100%	
Componente 2 Talento humano idóneo y suficiente	I	2.1	Desarrollar dos jornadas de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano a nivel interno.	Evidencias de las dos socializaciones.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	30/09/2025	100%	
	B	2.2	Promover la apropiación del Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica, para funcionarios, contratistas y agentes del Contact Center, cada semestre.	Informe de las dos jornadas desarrolladas.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	30/09/2025	100%	
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	I	3.1	Desarrollar dos laboratorios de simplicidad para traducir a lenguaje claro documentos de alto tráfico de cara a la ciudadanía.	Informe con el resultado de los dos laboratorios.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	30/09/2025	100%	
	I-A	3.2	Traducir la Carta de Trato Digno dirigida a la ciudadanía en una lengua étnica y en braille.	Dos traducciones realizadas.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	29/08/2025	50%	
	B	3.3	Promover el uso de los canales virtuales a través de campañas de comunicación interna y externa.	Evidencias de dos campañas realizadas.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	30/09/2025	100%	
	A	3.4	Identificar e intervenir los canales y servicios a los que se aplicará el enfoque diferencial.	Documento con la propuesta de intervención de canales/servicios.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano.	14/03/2025	100%	
	I	3.5	Implementar la señalización inclusiva en otro lenguaje o idioma para los puntos priorizados de atención al ciudadano presenciales a nivel nacional	Informe de implementación.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	30/04/2025	100%	
	A	3.6	Rediseñar el menú de atención y servicios a la ciudadanía con mejoras en la accesibilidad y experiencia de los usuarios.	Menú destacado actualizado.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	28/11/2025	N/A	
	A	3.7	Solicitar asesoría al Departamento Nacional de Planeación-DNP para validar la viabilidad de contar en la SIC con un Centro Integrado de Servicios.	Solicitud de la asesoría o acta de la reunión.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	31/07/2025	100%	
	B	3.8	Actualización del Protocolo de Atención a la Ciudadanía.	Protocolo actualizado y divulgado.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	30/09/2025	100%	

Avance de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía SIC 2025

Entidad:			SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO		Año:		2025	96%
Componente	Nivel	Ítem	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	
Componente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	I	4.1	Implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial.	Informe del resultado de la aplicación del monitoreo a canales	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	30/09/2025	100%	
	B	4.2	Diseñar y ejecutar planes de mejora de acuerdo a los aspectos identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la encuesta de percepción de la calidad del servicio en los ciudadanos de atención a la ciudadanía.	Plan de mejora en servicio al ciudadano elaborado e implementado.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	30/09/2025	100%	
	B	4.3	Ejecutar el plan de trabajo de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía SIC 2025.	Informe de ejecución de estrategia de relacionamiento elaborado.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	30/09/2025	90%	
	B	4.4	Elaborar y publicar informe con el resultado de la implementación de la estrategia de relacionamiento.	Informe publicado en la página web.	Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano	14/11/2025	100%	

AVANCE TOTAL 96%

Algunas evidencias destacadas




Carta trato Digno en lengua Wuayuunaiki



Campaña #SICaunClic

Algunas evidencias destacadas



**Gaby
te guía**

Resuelve tus dudas y conoce cómo hacer tus trámites y acceder a nuestros servicios de manera rápida y sencilla.

[Interactuar con Gaby](#)



SIC FACILITA

[Sic facilita](#)

En esta aplicación, la SIC actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, ante reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor.



[Consulta el estado de tu trámite](#)

Consulte en línea el avance de su solicitud de forma rápida y sin trámites adicionales.

Canales de atención virtuales



Superintendencia de
Industria y Comercio

Protocolo de
**atención a
la ciudadanía**

2025

Protocolo actualizado

Mejoras y actividades por realizar

Integrar de manera explícita las políticas institucionales de relacionamiento con la ciudadanía, garantizando coherencia con los lineamientos nacionales.

Realizar un nuevo análisis de cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, con el fin de verificar brechas, ajustar procedimientos y asegurar la calidad de los mecanismos presenciales de atención y participación.

Ajustar la estrategia a las condiciones del periodo de transición institucional, orientado a robustecer los canales virtuales de atención y optimizar la experiencia de los usuarios en entornos digitales.

Actualizar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

Mejoras y actividades por realizar

Implementar las actividades de mejora reportadas por la OCI en su informe de auditoria al proceso de Servicios a la Ciudadanía.

Garantizar la actualización del menú de Servicios a la Ciudadanía del portal Web institucional.

Integrar los ejercicios de Sinergia Interinstitucional para continuar promoviendo el acceso a la oferta institucional de diferentes grupos poblacionales.

Estas mejoras permitirán consolidar un modelo integral de relacionamiento que responda a las necesidades actuales de la ciudadanía y a las exigencias de la gestión pública moderna.



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

