



(SAC)

Servicio de Atención al Ciudadano

Balance 2019

El Servicio de Atención al Ciudadano de la sede central del Indecopi logró atender 30 600 reclamos de consumo de manera gratuita y ofreció orientación a más de 263 mil ciudadanos

- ✓ Puso a disposición de las personas el 'Reclama Virtual' que permitió gestionar, mediante la Internet, más de 5 200 reclamos.
- ✓ Asimismo, a través del 'Concilia Fácil' gestionó otros 5 100 reclamos, generando un ahorro aproximado de S/ 66 mil en tiempo y transporte.

Durante el año 2019, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), de la sede central del Indecopi, atendió alrededor de 30 600 reclamos, de los cuales se lograron concluir el 94%, es decir 28 690 conflictos de consumo. En el 2018 se tramitaron cerca de 23 mil reclamos, llegándose a resolver el 78.2% de los mismos.

Asimismo, gracias a las campañas de orientación que se realizan de manera constante, durante el año pasado se logró orientar a más de 263 000 ciudadanos en diferentes temas de competencia de la institución, principalmente en la defensa de sus derechos como consumidores, mientras que en el 2018 la orientación llegó a unas 232 mil personas.

Hay que destacar que, la mejora en las atenciones de los ciudadanos se debió a importantes herramientas que la institución puso al servicio de la ciudadanía: 'Reclama virtual' y 'Concilia Fácil'.

'Reclama Virtual'

Desarrollada bajo metodologías ágiles y las experiencias de los usuarios, a fin de facilitar a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo de manera gratuita y vía Internet, las 24 horas del día y los 365 días del año, en octubre de 2019 se lanzó la herramienta digital 'Reclama Virtual'.

Funciona desde cualquier computador o dispositivo móvil, pues emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano mejorar su experiencia durante el registro de su reclamo en línea.

Así, desde que se puso en marcha, el 21 de octubre, hasta el 31 de diciembre de 2019, esta herramienta ha permitido el registro de más de 5 200 reclamos en la sede central del Indecopi, lográndose obtener el 97% de satisfacción del ciudadano que usa esta vía, según la encuesta efectuada a través de la misma herramienta.

'Concilia Fácil'

Mediante la plataforma virtual 'Concilia Fácil', el SAC de la sede central de la institución gestionó 5 110 reclamos durante el 2019, de los cuales 2 145 se solucionaron de manera rápida y oportuna, a través de la mediación y la conciliación. Esta cifra significó el 41.97% de los casos atendidos por esta vía.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(SAC)

Servicio de Atención al Ciudadano

Esta herramienta se convirtió en un canal alternativo y eficiente para la gestión virtual de reclamos de los ciudadanos, pues permite una interacción directa entre consumidores, proveedores y la autoridad para resolver controversias de consumo.

Esta interacción digital con la ciudadanía generó un ahorro aproximado de S/ 66 mil (sesenta y seis mil soles) en tiempo y transporte. Entre otros beneficios, se logró impactar de forma positiva con el medioambiente, pues se dejaron de utilizar unas 51 mil hojas de papel.

Es importante resaltar que la solución virtual de reclamos, a través del 'Concilia Fácil', también permitió un ahorro aproximado de S/ 6 mil a la institución, por concepto de notificaciones a las partes involucradas en la gestión del reclamo.

Más sobre el Servicio de Atención al Ciudadano - SAC

El SAC del Indecopi también tiene a su cargo el Archivo Central, encargado de la custodia del patrimonio documental de la institución. Este servicio tuvo una importante y activa participación durante el 2019 en la revisión y actualización de normas del Sistema Nacional de Archivos, del Archivo General de la Nación; y en la revisión y aprobación del Proyecto de Norma NTP-ISO 30301, para normalizar la gestión documental en las organizaciones públicas o privadas, con el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL).

También administra la Mesa de Partes y gestiona las solicitudes de Acceso a la Información Pública en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Lima, 13 de enero de 2020

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio