



SAC

Servicio de Atención al Ciudadano

En relación con los otros meses del periodo de cuarentena

El Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi registró un incremento del 445 % en la atención de reclamos virtuales a nivel nacional, durante junio

- ✓ **Cifra récord se registra pese a que el SAC mantuvo atención virtual durante los 107 días de cuarentena, recibiendo a través de la herramienta 'Reclama Virtual' más de 67 000 solicitudes de reclamos y consultas.**
- ✓ **Durante el período de aislamiento social, el SAC logró un 57 % de conciliaciones.**

Durante los 107 días del aislamiento obligatorio, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi recibió a través de la herramienta Reclama Virtual más de 67 000 solicitudes de consultas y reclamos (incluidos diversos temas de competencia de otras entidades del Estado) a nivel nacional. Sin embargo, en junio, el número de solicitudes ingresadas por este canal aumentó en 445 % respecto a la estadística de los otros meses del periodo de cuarentena.

Situaciones críticas se presentaron en la sede central del Indecopi con un crecimiento de 551 % (24 117 solicitudes) y la sede del Indecopi Lima Norte con un aumento de 612 % (6640 solicitudes).

La avalancha de reclamos afectó el tiempo de atención establecido por el SAC, pese a contar con líneas telefónicas y con personal especializado dispuesto por la institución para reforzar la orientación y registro de reclamos, desde el inicio del estado de emergencia sanitaria debido a la COVID-19.

No obstante, ante esta gran demanda, el equipo del SAC viene trabajando arduamente para brindar pronta respuesta y atención a todos los ciudadanos que han presentado reclamos.

Estadísticas generales

Precisamente, durante la cuarentena, el Servicio de Atención al Ciudadano brindó un total de 86 976 atenciones, mediante los diferentes canales de atención. Así, 36 872 se realizaron telefónicamente, 49 786 por canales virtuales, y 318 de manera presencial.

Sobre el particular, el Centro de Contacto del SAC de la sede central brindó 56 288 atenciones, y las sedes desconcentradas de la institución, a nivel nacional, brindaron 30 688 asesorías mediante los diferentes canales de atención.

En cuanto a los reclamos de consumo registró 10 760, concluyéndose 7692 reclamos (la cifra también comprende los reclamos que quedaron en trámite antes del aislamiento social), logrando 57 % de reclamos resueltos favorablemente a través de la mediación y conciliación.

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

Cabe destacar que el equipo de conciliadores del SAC ha venido gestionando los reclamos de consumo principalmente en los sectores priorizados por el gobierno y en los casos en los que los proveedores cuentan con canales de atención que permitieron realizar el trámite de manera virtual. Gracias al canal virtual **'Concilia Fácil'**, se condujeron las audiencias de conciliación de manera virtual resguardando la protección y bienestar de los usuarios.

La atención también se canalizó a través del servicio **'Reclama Virtual'** que facilitó 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.

Es importante señalar que desde el 11 de junio además de la atención brindada por el centro de contacto, se han habilitado 120 canales de atención prioritariamente en regiones que incluye activación de anexos telefónicos (29), celulares (32), correo electrónico (29) y WhatsApp (30) para mantenerse a disposición de los ciudadanos.

La labor del SAC está complementada con las acciones de fiscalización que realiza la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi en los sectores más sensibles de la economía y que ayudan a detectar problemas de manera previa y a impulsar el cambio de conducta de los proveedores.

Paralelamente desde la Dirección de Protección del Consumidor, el Indecopi promueve desde el seno del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, la ejecución de coordinaciones y políticas que desincentiven y reduzcan infracciones que afectan a los consumidores.

Lima, 08 de julio 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

