

Los operadores móviles, con más quejas en la SIC

En la herramienta de la entidad, SIC Facilita, le siguen las reclamaciones de almacenes de cadena.

Paula Galeano Balaguera

LA SUPERINTENDENCIA de Industria y Comercio, SIC, lanzó su herramienta SIC Facilita, mediante la cual busca resolver los conflictos entre los consumidores y las empresas.

En el último reporte, la entidad informó, que en el 2023, registró 46.991 reclamaciones a través de este canal, de los cuales, 25.551 lograron solucionarse, es decir, el 54 %.

Entre el "Top" 5 de reclamaciones de los consumidores ante la SIC Facilita, el ente de control encontró que 20.405 fueron hacia operadores de telecomunicaciones, lo que corresponde al 43,4 % del total, seguido de 6.222 quejas en la categoría de almacenes de cadena con el 13,2%, un total de 5.928 hacia empresas de comercio electrónico (e-commerce) con el 12,6% de participación, 3.034 quejas hacia el sector de tecnología y electrodomésticos con el 6,4 % y, finalmente, 1.769 hacia empresas que comercializan productos del hogar con 1.769 quejas que corresponden al 3,7 % del total registrado.

Vale mencionar que la SIC, a través de este mecanismo, actúa como facilitadora entre consumidores y proveedores, quienes voluntariamente pueden gestionar acuerdos amigables en situaciones de conflicto derivadas de sus relaciones de consumo.

"Es un espacio virtual en tiempo real, para facilitar soluciones en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda o denuncia al interior de la SIC", explica la entidad en su página web.

Con tal fin, la entidad en-

contró que entre las resoluciones a estos conflictos, por segmentos, en el "Top 5" de los sectores que más llegaron a acuerdos con los consumidores fueron: comercio electrónico con el 67 %, operadores telefónicos y moda con el 60 %, deportes y salud con el 59 %, aerolíneas con el 56 % y hogar con el 51 %.

Actualmente en SIC Facilita los consumidores pueden acudir para facilitar soluciones en temas de garantías de productos o servicios, servicios de telecomunicaciones (internet, telefonía y televisión), suplantación de identidad y reportes a centrales de riesgo.

Para solucionar estos conflictos, proveedores y consumidores se reúnen a través de un chat dirigido por la Superintendencia de Industria y Comercio, con el objetivo de resolver problemas derivados de su relación de consumo (garantías, promociones y ofertas, publicidad engañosa, ventas a distancia, servicios de telecomunicaciones, suplantación de identidad y reportes a centrales de riesgo), procurando lograr una solución rápida y eficaz sin necesidad de acudir a las instancias judiciales.

A través de este mecanis-



Es un espacio virtual en tiempo real, para facilitar soluciones en un tiempo menor".

mo, los consumidores logran "generar soluciones rápidas y eficaces para empresarios y consumidores mediante la utilización de herramientas tecnológicas", dice la Superindustria.

Además, también se generan ahorros en términos de tiempo y recursos humanos y financieros que los empresarios destinan para la atención de los conflictos sobre derecho del consumidor.

Ayuda a promover una cultura de servicio al cliente o de atención al consumidor a través de la solución pronta y efectiva de sus reclamaciones.

Evita "al máximo los riesgos derivados de la solución judicial de los conflictos sobre derecho del consumidor (duración de los procesos, sanciones pecuniarias, insatisfacción del cliente)", explica.

Además, aumenta los niveles de satisfacción del consumidor pues se recibe una orientación e información de manera gratuita y oportuna.

Para hacer una reclamación, el consumidor debe verificar que el proveedor con el que va a realizar el recurso, esté inscrito en el programa. Así mismo, deberá registrarse en la base con los datos de contacto, realizar una descripción del reclamo junto con la información correspondiente al producto y el proveedor.

Con esta información, la SIC remitirá la solicitud al proveedor y hará el seguimiento correspondiente para que el consumidor afectado obtenga una respuesta de manera rápida.

Después de ello, se agendará una cita virtual para solucionar el conflicto y se recibirá un acta al final del proceso. ☺

RECLAMACIONES EN SIC FACILITA

● Reclamaciones
● Acuerdos



SECTORES CON MÁS RECLAMACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Operadores de telecomunicaciones



20.405

Almacenes de cadena



6.222

Comercio electrónico



5.928

Tecnología y electrodomésticos



3.034

Hogar



1.769

Fuente: Superintendencia de Industria y Comercio

Junta de ISA tiene cinco miembros nuevos

Daniela Morales Soler

AYER SE reunió la Asamblea Extraordinaria de ISA con el objetivo de redefinir la Junta Directiva de la compañía.

Los nuevos miembros son David Alfredo Riaño, vicepresidente de Soluciones de Bajas emisiones en Ecopetrol, no independiente, nominado por Ecopetrol. Luis Ferney Moreno, socio fundador de Moreno Servicios Legales y conjuer del Consejo de Estado, independiente, nominado por Ecopetrol. Lucía Cristina Díaz, asesora y consultora en Velasco Díaz & Asociados, independiente, nominada por Ecopetrol. Fabiola Leal Castro, abogada, independiente, nominada por Ecopetrol. Carlos Raúl Yepes, expresidente de Bancolombia, independiente, nominado por EPM.

Salieron Rutty Paola Ortiz, Carolina Rojas Hayes, Nicolás Azcuénaga, Jesús Aristizábal y Andrés Felipe Mejía.

terpel
Energía

Tarifas Marzo 2022

Componentes del costo unitario de prestación del servicio (CU)

Tarifas reguladas Res. CREG 119/2007, CREG 97/2008, CREG 105/2009, CREG 156/2009, CREG 180/2014, CREG 189/2015, CREG 199/2016, CREG 012/2020, CREG 058/2020.

MERCADO	NT	Gm	Cvm	Dm	STN	PERD	R	CU 119
AIRE	I	403,91	38,70	134,67	43,68	351,56	21,04	993,57
	II	403,91	38,70	80,92	43,68	117,29	21,04	705,55
AFINIA	I	403,91	37,96	180,76	43,68	282,75	21,04	970,11
	II	403,91	37,96	110,32	43,68	86,62	21,04	703,54
ENEL	II	403,91	34,62	138,20	43,68	23,58	21,04	665,05
EPM	I	403,91	35,05	256,35	43,68	75,69	21,04	835,73
	II	403,91	35,05	132,86	43,68	22,08	21,04	658,63
EMCALI	I	403,91	34,88	134,42	43,68	58,75	21,04	696,70
	II	403,91	34,88	113,13	43,68	25,86	21,04	642,52
CELSIA	I	403,91	34,96	125,73	43,68	71,07	21,04	700,40
	II	403,91	34,96	180,76	43,68	29,44	21,04	713,80

Nota: A los clientes sujetos al pago de contribución de solidaridad se le aplicará un porcentaje sobre la tarifa del CU: 20%: clientes comerciales e industriales con contribución; 0%: clientes exentos de contribución.