

SALUD, SERVICIOS PÚBLICOS, Y TELECOMUNICACIONES, LAS PRINCIPALES QUEJAS DE LOS COLOMBIANOS EN 2022

- ***Durante 2022 presentaron sus quejas más de 300 mil ciudadanos en distintas regiones del país.***
- ***Incumplimiento en las garantías ofrecidas en la compra de productos o servicios, entre los reclamos más atendidos.***

Bogotá D.C., 3 de enero de 2023. En el 2022, 300.934 ciudadanos de todo el país depositaron sus quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por lo que consideraron violación a sus derechos como consumidores. Se quejaron por temas de salud (34%), servicios públicos (20%) y por las garantías ofrecidas en la compra de productos o servicios (16%). Los principales sectores objeto de consultas fueron prestación de servicios de salud, empresas de servicios públicos domiciliarios, y empresas de telecomunicaciones.

El mayor número de registros se dio en la región andina, con 177.826 colombianos atendidos, representando el 59%. Luego la región caribe con 74.183 atenciones (24%) y la región pacífica con 31.874 (10%). Así mismo, se atendieron un total de 66.597 ciudadanos pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3, que equivalen al 22%. Y finalmente es de resaltar que el 16% fueron adultos mayores, que recibieron orientación en los puntos de atención a través de las Rutas y Casas del Consumidor.

La Ruta del Consumidor opera a través de 5 unidades móviles, buses y camionetas que recorren todas las ciudades y municipios del país atendiendo a la población vulnerable. Forman parte de la **Red Nacional de Protección al Consumidor - RNPC**, que junto con las Casas del Consumidor, dieron acompañamiento a los reclamos de los ciudadanos. De las entidades que conforman la RNPC, la SIC fue la entidad más consultada, con un 34%, seguida de Supersalud con 30% y Superservicios con 20%.

“Hemos logrado llevar la oferta institucional a diferentes regiones de Colombia, para apoyar a la población vulnerable y ayudarles a resolver sus inquietudes como consumidores. Los resultados confirman que la salud, los servicios públicos domiciliarios y la garantía de los productos y servicios adquiridos siguen siendo las tres grandes prioridades en materia de atención para los ciudadanos”, aseguró Juan Camilo Durán T., Superintendente de Industria y Comercio (e).