

[E I G](#)

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Total de votos: 85

Aplicación Móvil Servicios SIC

Canal Alternativo para Interponer Denuncias de los Ciudadanos



```
jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });
```

DATOS DE LA EXPERIENCIA

Entidad

Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

País - Ciudad: Colombia

Temas clave: Servicios (Múltiples Canales)

Fecha de publicación: Mayo, 2013

Descargas:

[E I Y](#)

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

Descripción

Servicios SIC es una aplicación móvil para sistemas operativos inteligentes (IOS y Android) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia. La aplicación es un nuevo canal de atención de la SIC que permite a los consumidores de bienes o servicios interponer reclamos y denuncias, en tiempo real, desde el lugar en el que se encuentren, sobre la violación a las normas de: protección al consumidor, de protección de los datos personales o de los servicios de Telecomunicaciones

Pestañas verticales

Relato del caso

La cuenta del celular llega mal, ese computador que compramos no funciona correctamente, se anuncian descuentos en pasajes que luego resultan ser falsos. Como consumidores, muchas veces tenemos problemas y no nos sentimos satisfechos con el servicio o el bien que hemos adquirido. ¿A dónde recurrir? ¿Quién se encarga de solucionar mis quejas? La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de proteger los derechos del consumidor y de promover la sana y legal competencia.

Anteriormente, el trámite para interponer una queja o reclamo requería que la persona se desplazara hasta una oficina del SIC o debía hacerse desde un computador. Sin embargo, estos canales no eran suficientes y el volumen de denuncias por abusos y otras infracciones a las leyes comerciales, era muy bajo. Por eso, la preocupación central de la SIC era facilitar a los usuarios un canal para presentar y hacer seguimiento a sus denuncias: Servicios SIC, la aplicación móvil para servicio al cliente.

El proceso comenzó en agosto de 2012 cuando la SIC se unió al plan de desarrollo de soluciones móviles liderado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Min TIC). Este apoyo institucional fue decisivo para el desarrollo del proyecto. Luego de definir los servicios que ofrecería la aplicación y de redactar los derechos de los consumidores en un lenguaje fácil para el usuario, se dio paso al diseño y desarrollo de la aplicación

La aplicación le permite al usuario entrar desde su dispositivo móvil y entablar una queja o denuncia sobre abusos o malas prácticas en la adquisición y venta de bienes o servicios. Allí podrá encontrar todos los espacios y herramientas necesarias para hacer una denuncia que empezará a hacer atendida inmediatamente. Además puede encontrar un listado con sus derechos y deberes y un instructivo que le enseña al usuario cuándo debe hacerse una denuncia. La aplicación permite incluso hacerle un seguimiento posterior a sus quejas o solicitudes.

El proceso de implementación tuvo varios obstáculos que se han ido solucionando poco a poco. La compatibilidad entre sistemas (IOS o Android) generó algunos inconvenientes para los usuarios que fueron superados oportunamente. Hoy en día el mayor reto de la aplicación es poder ampliar su capacidad de recepción y solución de quejas por parte de los usuarios, pensando en que en un futuro pueda servir como medio masivo de atención al cliente para la SIC.

Sin embargo esta aplicación significó una nueva etapa en la relación entre usuarios y la superintendencia. Les ha facilitado a los usuarios el procedimiento para dejar una queja o denuncia, aportando en el cumplimiento de la ley y la construcción de un país más transparente. Además de lograr el aumento en el número de denuncias (para 2014 se habían recibido más de 100) la aplicación ha tenido muy buena acogida entre los usuarios: fue galardonada en los Premios a la Excelencia en Gobierno en línea EXCEL GEL 2013, en las categorías “Ciudadano en el centro” y “Mejor solución móvil a nivel nacional” y tiene una alta calificación de quienes la han descargado desde Google Play: 4.4 sobre 5.0

Para beneficio de los usuario y de quienes están involucrados en el comercio, la plataforma de Servicios SIC se ha convertido en uno de los canales más utilizados por los ciudadanos para exigir y conocer sus derechos como consumidores. Para todas esas cuentas injustas, para todos esos plazos y publicidades engañosas; la SIC le abre sus puertas para que desde su celular denuncie y haga control sobre irregularidades en la prestación de servicios de empresas y el incumplimiento de las leyes comerciales.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]

Entidades participantes

Nombre de la entidad

Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC), Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

Contacto:

Óscar Asprilla

- Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática
- Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC)

Jaroslav Marlén López,

- Coordinadora Grupo Gestión de Información y Proyectos Informáticos de la Oficina de Tecnología e Informática,
- Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC),
- 3174298686;
- (571) 5870000 ext. 10401-10409,
- jlopez@sic.gov.co [8].

Edwin Sánchez,

- Ingeniero encargado de la Aplicación SIC, Oficina de Tecnología e Informática,
- Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (SIC),
- (571) 5870000 ext. 10401-10409,
- c.esanchez@sic.gov.co [9].

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```



[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Miércoles, Diciembre 11, 2019 - 5:24pm

Source URL: <https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/aplicacion-movil-servicios-sic>

Enlaces

- [1] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/712?rate=t772-Ag95xftNixdWaK2zaoZ0wPr-Qx8_KKwfU-q4Bc
- [2] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/712?rate=92Z92PlkOEBFerjJvKET9mzBdT83fn_1QPuheUfKvOM
- [3] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/712?rate=zCW3dpfCSfDLvii6EJnzAYCms_7J-7Za4y7WACt tguo
- [4] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/712?rate=-3NWz5C9JnzyY1IG10NmpxzayvV9ts6_9MkrFO bPd7o
- [5] https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/printpdf/712?rate=656pqM6h-gMCAYfqx1hKKYvIYG_f-ns2xzC6XV_-nwg
- [6] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_12_servicios_movil_sic_v1.pdf
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:jlopez@sic.gov.co>
- [9] <mailto:c.esanchez@sic.gov.co>