

14 de julio de 2016

ACODECO aplica encuesta para medir grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Atención

Para analizar el grado de satisfacción de los consumidores con respecto a la atención recibida en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), al momento de interponer una denuncia, queja o solicitar una orientación, se realizó una encuesta entre los asistentes.

En total, se entrevistaron a 345 consumidores que visitaron el Centro de Atención de la ACODECO, ubicado en la Plaza Córdoba, durante los meses de febrero a mayo de este año y entre las preguntas realizadas se destacan: ¿Cómo califica la cortesía y amabilidad de la recepcionista?, ¿Qué tan claro fue el orientador al comunicarse con usted?, ¿Cómo considera la orientación recibida respecto a su situación?, ¿Qué tan rápido se respondió a la apertura de su queja?, entre otras interrogantes.

Según los resultados obtenidos de este sondeo de opinión, el 80% respondió como “bueno” o “muy bueno” la orientación recibida con respecto a la situación que le

Oscar García Cardoze, administrador de ACODECO, destacó que a través de la página web www.acodeco.gob.pa, los consumidores pueden chatear en línea con un agente de atención al consumidor. Asimismo, esta atención se ofrece en la línea gratuita de atención al consumidor 130 y a las redes sociales de Facebook y Twitter @acodecoresuelve.

afectaba. El 52% de los entrevistados señaló que la orientación recibida en la apertura de su queja fue “ligeramente rápida” o “muy rápida”. Asimismo la encuesta permitió una retroalimentación a lo interno de la entidad para mejorar o corregir algunas debilidades.

Durante el primer semestre del año, fueron atendidas 5,265 personas en el Centro de Atención al Consumidor, de las cuales 709 eran usuarios extranjeros.

Por otro lado, entre los motivos de las orientaciones ofrecidas, el 29% de los casos fue por problemas con viviendas, el 14% por servicios, 13% por artículos electrónicos y 11% por automóviles, entre otros. (ver cuadro).

La ACODECO con el fin de brindar una adecuada atención a los consumidores, que acuden a exponer sus quejas ante irregularidad que se les presentan en alguna transacción comercial, está constantemente mejorando y modernizando el servicio de atención de quejas y denuncias. De esta manera, se implementó una nueva herramienta a su sistema de atención al consumidor, el “Contact Center”, donde se

brinda al consumidor la posibilidad de “chatear en línea” con un agente o funcionario del equipo de Atención al Consumidor, durante los días y horas laborables, quien dará respuesta a las respectivas consultas.

Con respecto a las orientaciones recibidas por parte de los usuarios a través de la línea 130 del “Contact Center” y 510-1313, durante el primer semestre del 2016 fueron atendidas 15,725 llamadas.

Motivos de orientaciones

