
Línea 800 – CONSUMO

Dirección de Apoyo al Consumidor

Eduardo Sibaja Arias

Ministro de Economía, Industria y Comercio

Martes 26 de enero del 2010

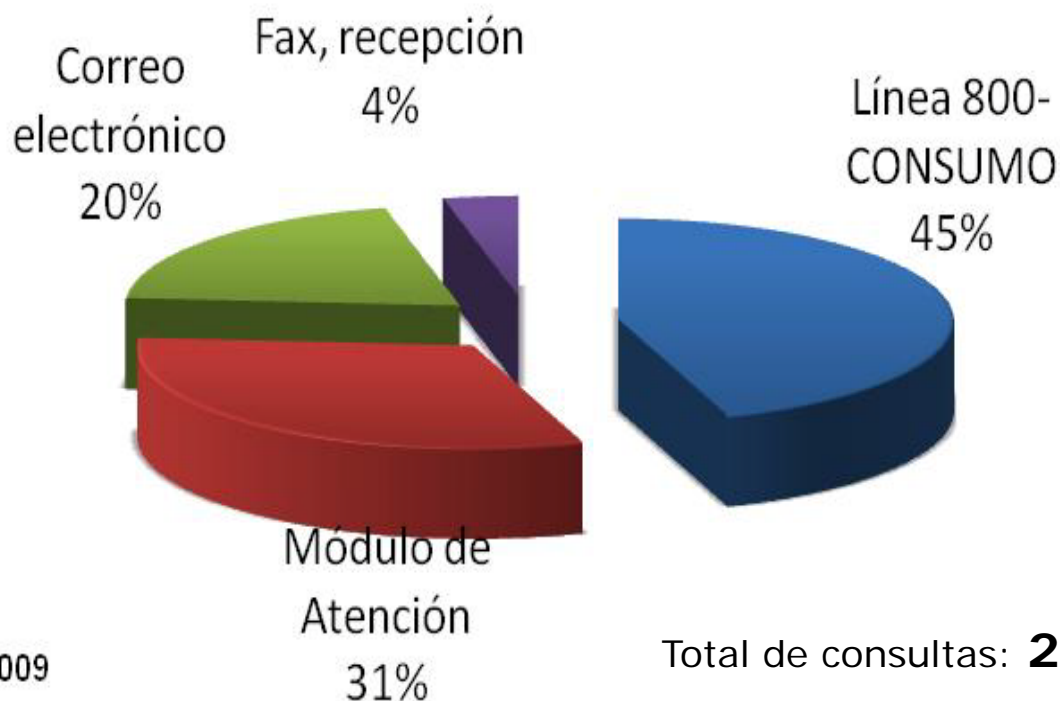
Medios de acceso remoto

Las oficinas del MEIC se **ubican en San José**, por lo que los medios de acceso remoto constituyen una excelente alternativa para **facilitar** a los usuarios el **acceso a información y asesoría**:

- ❑ Línea de atención gratuita **800-CONSUMO**
- ❑ **Correo electrónico:** consumo@consumo.go.cr
- ❑ **Fax.:** 2284-8821

Gráfico No.1

Consultas realizadas por el consumidor durante el 2009, segmentado por vías de acceso



Fuente: Base de datos, 2009

Cuadro No.1

Distribución de consultas, según bien o servicio

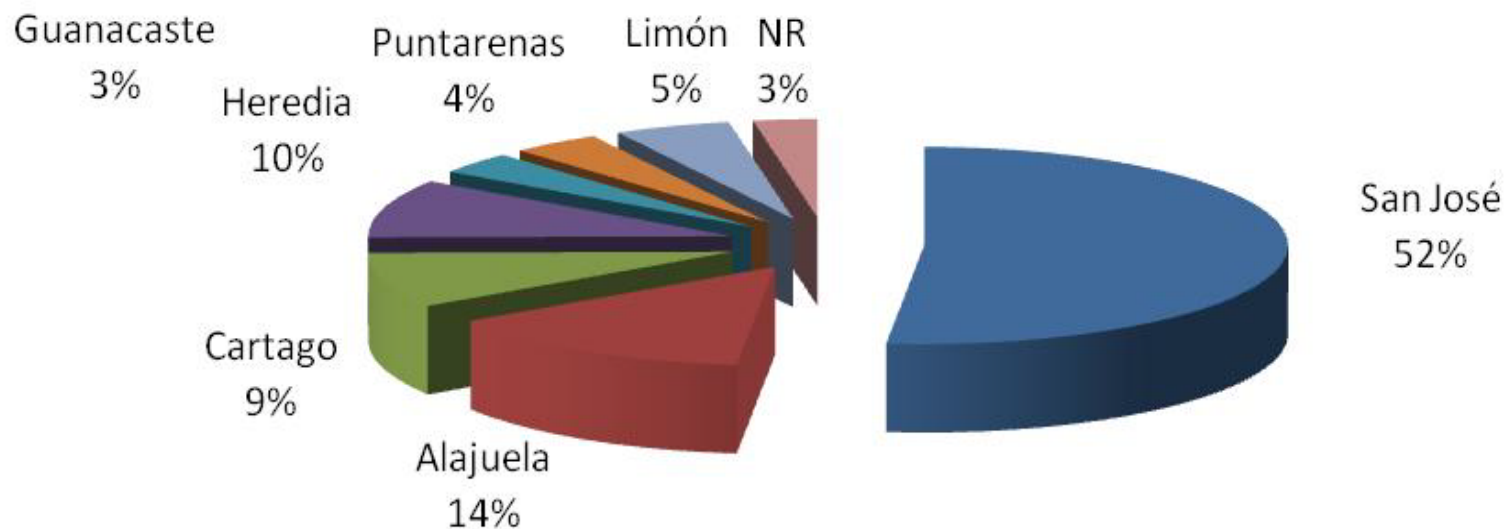
Año 2009

Bienes o servicios	Año 2009
Teléfonos celulares	2615
Electrodomésticos	2113
Vehículos	1430
Clubes	1179
Textiles y calzado	933
Equipo de cómputo	680
Vivienda	593
Tarjetas de crédito	582
Educación	487
Servicios públicos	455
Artículos recreativos	414
Servicios financieros y bancarios	412
Motocicletas	378
Artículos personales	358
Comestibles	325
Muebles	262
Juguetes	131
NR	2047
Otros bienes y servicios	7492
Total	22886

Gráfico No.2

Distribución de consultas por provincia

Año 2009



Fuente: Base de datos, 2009

Problemática

- ❑ **Crecimiento de la demanda** de servicios de asesoría.
- ❑ **Limitación** de la capacidad instalada **del MEIC para responder a esta demanda.**
- ❑ Requerimiento de **recursos tecnológicos** altamente especializados para la prestación del servicio.

Tránsito de llamadas:

Anteriormente:

- Llamadas promedio atendidas **por día: 80**

Atención prevista:

- Llamadas que se espera atender **por día: 300**

Fecha de inicio del proyecto: 26 de enero del 2010

Resultados esperados

- **Responder** de manera **efectiva y oportuna** a la demanda de consultas.
- **Fortalecer las vías de acceso** remoto para el usuario, para promover un **mayor acceso a los mecanismos de justicia** por parte de la población.

Beneficios del Operador Externo

- ❑ **Personal especializado** en atención de servicios de Call Center.
- ❑ Mejora en los **protocolos de gestión** y la **normalización** de los procesos.
- ❑ El **trabajo** se llevará a cabo de **manera conjunta**, rescatando así el **conocimiento y experiencia del personal de la DAC**.

Preguntas....