

La Oficina Regional del Indecopi en Moquegua incrementó en 50% la atención de reclamos en el primer semestre del año, respecto del mismo período del año anterior

Entre enero y julio del presente año, la Oficina Regional del Indecopi en Moquegua (ORI-Moquegua) incrementó en un 50% la atención de reclamos presentados por consumidores locales, con relación al mismo período del 2020. Así, ha logrado tramitar 290 reclamos, siendo el servicio bancario el que presentó más incidencias, seguido de las tiendas comerciales y aseguradoras, además de las empresas de transporte.

Del mismo modo, se incrementó la asistencia a las audiencias programadas para dar trámite a dichos reclamos, gracias a los mecanismos virtuales que la institución ha puesto a disposición de la ciudadanía y que facilitan la asistencia de las personas, sin necesidad de que se trasladen de un lugar a otro. Esta alternativa, a su vez, evita la exposición de las personas y contribuye a las acciones de prevención ante la COVID-19.

Capacitaciones

De otro lado, en lo que va del año, la ORI Moquegua capacitó a más de 500 ciudadanas y ciudadanos en temas relacionados al registro de marcas, registro de obras y mecanismos de protección de los consumidores, entre otros.

Con relación a las acciones en favor de las y los consumidores, en las capacitaciones se incide en uso de las herramientas virtuales para la atención de reclamos y denuncias, pues se ofrecen en el marco de las nuevas disposiciones sanitarias dictadas por el Gobierno para el control de la COVID-19 a nivel nacional. Asimismo, se les reitera que la institución continúa atendiendo a través de canales virtuales cómo mensajes de texto, WhatsApp y el Telegram.

Es necesario precisar que se ha iniciado el retorno paulatino del personal de Indecopi al servicio presencial, el cual se realiza los martes y jueves de cada semana, en el horario de 10:00 am. a 2:00 pm. Esta modalidad de atención permite que las y los usuarios, que no cuentan con acceso a Internet, puedan ser atendidos de manera directa sobre sus consultas, su necesidad de recibir asesorías sobre los diferentes temas de competencia del Indecopi, además de poder presentar sus documentos en físico por mesa de partes.

Supervisión orientativa

Finalmente, es importante señalar que la ORI Moquegua, en el marco de la campaña de supervisión a instituciones educativas Educación Básica Regular, ha realizado supervisiones orientativas a más de 19 instituciones educativas privadas de la región. El objetivo es advertir posibles incumplimientos por parte de los proveedores de dichos servicios para que corrijan su conducta y mejoren la prestación de sus servicios.

Ilo, 08 de setiembre de 2021