



- Comunicado
- Ministerio de Economía -MINECO-



23 Agosto, 2022

A través del liderazgo del señor presidente de la República, el Dr. Alejandro Giammattei, y como parte de la **Política General de Gobierno 2020-2024**, el **Ministerio de Economía**, a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (**Diacó**), presentó este martes su nueva plataforma digital por medio de la cual los consumidores podrán presentar sus quejas sobre productos o servicios en forma directa, ágil y más efectiva.

“Me complace mucho la presentación de esta nueva plataforma, que viene a facilitar y agilizar la conciliación entre los consumidores y proveedores cuando tengan discrepancias en sus procesos de intercambio lo que, sin duda, ayudará a acelerar a que dichos procesos tengan solución ágil, eficiente y rápida”, afirmó el presidente de la República, Dr. Alejandro Giammattei.

Por su parte, el ministro de Economía, Dr. Janio Rosales dijo: *“En este contexto y en mi calidad de*

ministro de Economía, me enorgullece impulsar esta acción basada en las tecnologías de la información y las comunicaciones que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia en la gestión pública, para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco transparente, por lo que en este día celebro la puesta en marcha de esta nueva plataforma digital que facilitará la gestión de quejas y la comunicación entre los consumidores y proveedores”.

El nuevo portal se lanza en el marco de la Ley de Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, y siguiendo la línea de avances de la hoja de ruta hacia un Gobierno Electrónico, que busca promover la competencia como mecanismo para garantizar relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

Por medio del portal **gestorquejas.diaco.gob.gt** el consumidor podrá ingresar desde cualquier dispositivo con acceso a internet y tendrá la posibilidad de llegar a conciliaciones más rápidas con el proveedor, entre otros beneficios como:

- Un formulario corto y simplificado para ingresar la queja.
- Optimización y reducción de los tiempos de respuestas.
- Mayor agilidad en los procesos de comunicación entre el consumidor, conciliador y proveedor, por medio de notificaciones electrónicas.
- Facilitación para que el proveedor pueda conciliar directamente con el consumidor o usuario, dejando únicamente constancia ante la DIACO.
- Y, sobre todo, permite la revisión del estado en el que se encuentra la gestión de la queja.

Un aspecto novedoso, es que los proveedores tendrán un módulo en donde podrán registrarse, recibir notificaciones electrónicas, resolver las quejas previo a asistir a las audiencias y acceder a estadísticas de interés, tales como: Cantidad de quejas recibidas, motivo de las quejas y el progreso en el que se encuentran.

La nueva plataforma fue creada a través del Acuerdo Ministerial No. 377-2022 publicado en el Diario de Centro América, que refiere que la misma cobra vigencia para automatizar los servicios Diaco.

DESCARGAR ARCHIVOS (XLS y/o CSV)
FOTOGRAFÍAS



FOTOGRAFÍAS

×

Anterior Siguiente

Close

- DIACO
- Mineco
- consumidor
- PresidenteGiammattei

Source URL: <http://209.126.109.93/comunicado/diaco-presenta-nueva-plataforma-digital-de-quejas>

List of links present in page

- <http://209.126.109.93/comunicado>
- <http://209.126.109.93/ministerio-de-economia-mineco>
- [#bootstrap-basic-image-gallery-carousel](#)

- <http://209.126.109.93/diaco-0>
- <http://209.126.109.93/mineco>
- <http://209.126.109.93/consumidor>
- <http://209.126.109.93/presidentegiammattei-0>