Nueva funcionalidad en EnZona: Califica tu experiencia de compra y realiza reclamaciones

EnZona

La empresa Xetid incluyó en la nueva versión de la aplicación EnZona funcionalidades que permiten a los usuarios calificar el servicio de los comercios y realizar reclamaciones, facilitando la retroalimentación y la mejora continua de los comercios.

La aplicación Enzona, herramienta fundamental para efectuar pagos electrónicos, ha sido actualizada con importantes mejoras gracias a la colaboración entre el Ministerio del Comercio Interior y Xetid.

La versión 1.10, disponible en el sitio web de EnZona (www.enzona.net) y Apklis, incorpora una encuesta digital que permite a los usuarios evaluar su experiencia de compra en cualquier establecimiento de comercio.

Inmediatamente después de realizar un pago electrónico a través de la app Enzona, los usuarios podrán acceder a esta nueva función.

La encuesta, con una escala de 1 a 5 estrellas, permite a los clientes valorar el servicio recibido en el comercio y dejar sus comentarios y opiniones, ofreciendo así una retroalimentación más completa y útil.

Esta nueva herramienta digital representa un avance significativo en la obtención de información sobre la calidad del servicio en los comercios.

La inmediatez de la encuesta, realizada justo después de la transacción, garantiza que las opiniones reflejen con mayor precisión la experiencia del cliente.

El alcance se amplía considerablemente, permitiendo al MINCIN recopilar, periódicamente, datos de una muestra representativa de usuarios y establecimientos y detectar problemáticas concretas a nivel nacional y regional, facilitando la implementación de soluciones más efectivas.

Para los consumidores, la nueva funcionalidad de Enzona ofrece una vía directa y sencilla para expresar su satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido. Sus opiniones contribuyen a la mejora continua del sector, incentivando a los comercios a ofrecer una mejor atención al cliente.

Para los comercios, la herramienta proporciona valiosa información sobre sus fortalezas y debilidades, permitiendo identificar áreas de mejora y optimizar sus procesos.

Si bien esta nueva funcionalidad representa un importante paso adelante, el MINCIN reconoce que aún existen áreas de mejora pues no todos los comercios utilizan la plataforma EnZona para los pagos, ya sea por problemas de conectividad, desconocimientos del uso de la plataforma, o la inexistencia de cuentas EnZona.

Se trabaja para que la adopción de la plataforma por parte de los comercios se incremente, y adaptar esta herramienta digital a otras plataformas con el objetivo de maximizar su alcance.

Además de la encuesta de satisfacción, la versión 1.10 de EnZona también facilita el proceso de reclamaciones dónde los usuarios pueden reportar incidencias o problemas relacionados con sus transacciones después de 24h realizada la operación.

Este nuevo sistema de reclamaciones agiliza la gestión de quejas y permite una respuesta más rápida por parte de las entidades competentes.

La incorporación de la encuesta de satisfacción y el sistema de reclamaciones a la aplicación EnZona marca un hito en la digitalización del comercio en Cuba al promover la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de la atención al cliente y la protección al consumidor.

Si bien el proceso de implementación requiere de un esfuerzo continuo para lograr una adopción total por parte de los comercios, la nueva funcionalidad de EnZona representa un paso firme hacia un comercio más eficiente y adaptativo a las necesidades de la población y al contexto cubano actual.