

ANÁLISIS DE CONVERSACIÓN DIGITAL:

Procuraduría Federal del Consumidor

Periodo de medición: enero a diciembre, 2020



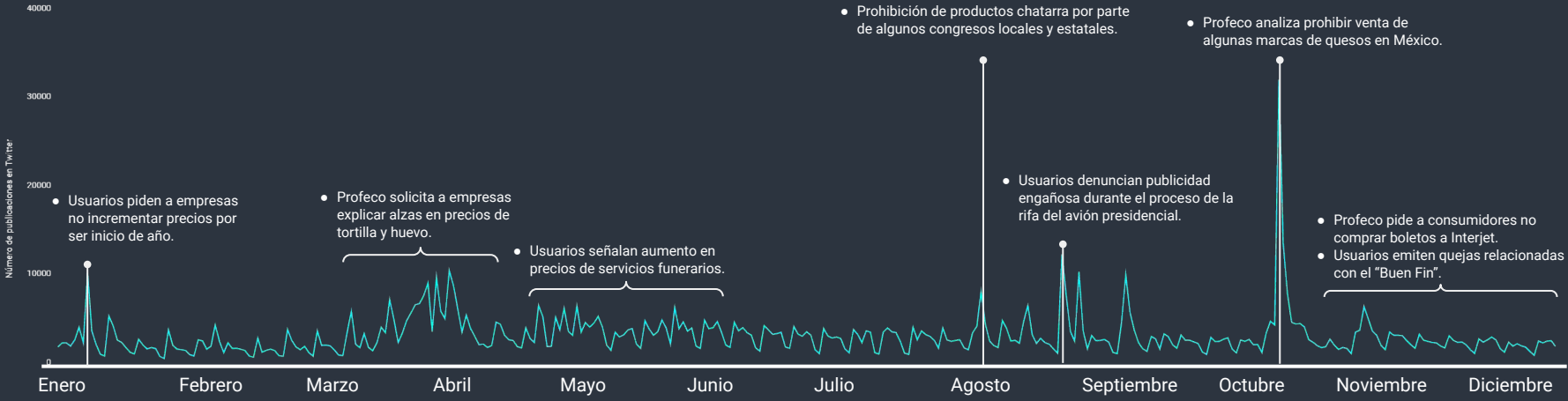
ACTIVIDAD DE LA CONVERSACIÓN | 1 DE ENERO AL 19 DE DICIEMBRE

151,089,723
Personas alcanzadas

1,074,924
Publicaciones en Twitter

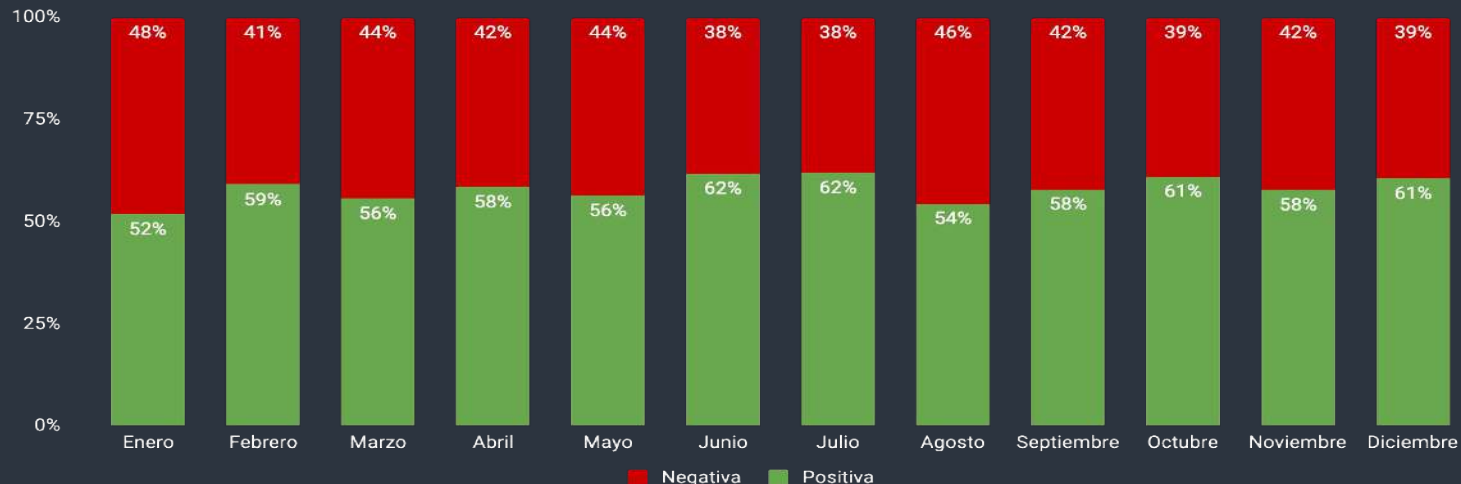
25,700
Notas en Google

8,327,944*
Publicaciones en Facebook



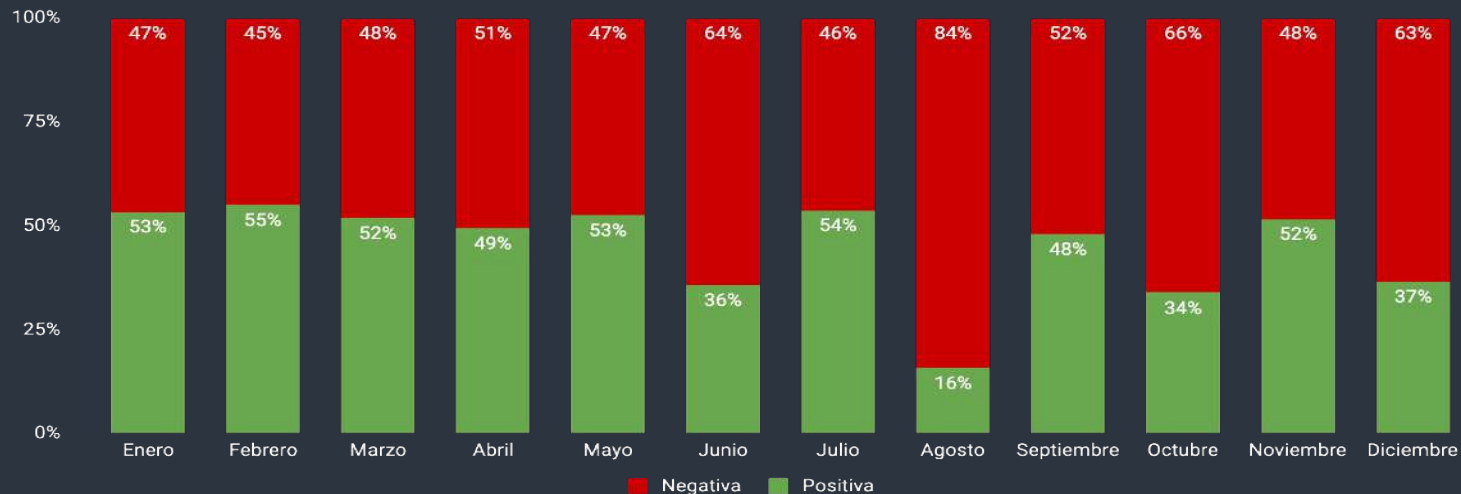
*Posts públicos en Facebook

ACTIVIDAD ANUAL | ANÁLISIS DE ACTITUD HACIA PROFECO



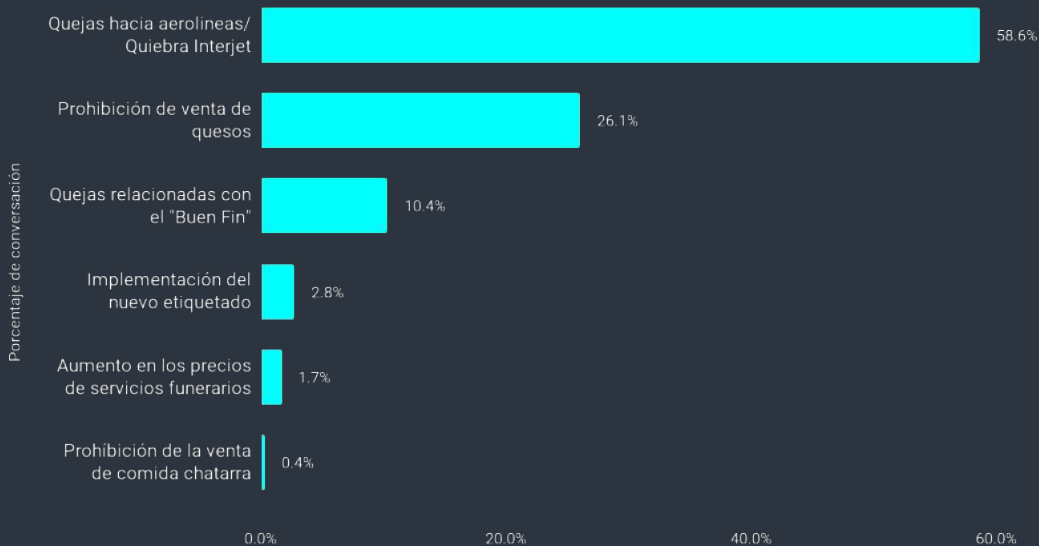
- La actitud positiva hacia Profeco se mantiene constante durante todo el año por las múltiples publicaciones de usuarios que piden ayuda del organismo público. Sin embargo, durante el mes de enero se percibe un incremento en las quejas de internautas que principalmente exigieron a Profeco que tomara acciones necesarias para que las empresas no incrementaran sus precios.
- Durante el periodo de medición destacan dos eventos que generaron aprobación por parte de los usuarios, la confirmación del regreso de ciertos productos al mercado tras acreditar las correcciones requeridas, también la orientación por parte Profeco y “El Poder del Consumidor” hacia los consumidores para elegir de forma adecuada productos con mayor calidad.
- En cuanto a la percepción negativa, resaltan constantes quejas de usuarios que consideran que Profeco no cuenta con normas firmes para que empresas no cometan abusos. Además, cuestionan la prohibición de la venta de diversos productos lácteos.

ACTIVIDAD ANUAL | ANÁLISIS DE ACTITUD HACIA RICARDO SHEFFIELD



- La conversación negativa relacionada con Ricardo Sheffield se debe principalmente a que usuarios consideran que hubo un mal manejo de estrategia durante el proceso de la baja de precios en la gasolina; consideran que existe falta de sanciones a las gasolineras que incumplen las normas.
- Al igual que a la Profeco, usuarios cuestionan la prohibición de la venta de ciertos productos lácteos.
- La percepción positiva se debe a que usuarios comparten las publicaciones que el procurador emite en medios digitales, así como su participación en la sección "Quién es quién". Por otro lado, envían buenos deseos y pronta recuperación tras dar positivo a COVID-19.

SHARE OF VOICE | 1 DE ENERO AL 19 DE DICIEMBRE, 2020



Destacan las constantes quejas que usuarios han realizado contra las aerolíneas, principalmente por ofrecer un mal servicio; se menciona el caso de Interjet, debido a que Profeco informó que la aerolínea se encuentra en quiebra, por lo que la empresa ha comenzado a cancelar vuelos, generando descontento en los consumidores.

En temas relacionados con la situación actual de pandemia, usuarios emitieron quejas sobre ciertas empresas durante el Buen Fin. También, cuestionaron el éxito de esta temporada de descuentos. Por otro lado, destacan comentarios sobre aumento de precios en los servicios funerarios.

Internautas comentaron acerca de la implementación del nuevo etiquetado indicando que éste podría ayudar a mejorar la educación nutricional del país.

En menor proporción, retoman el tema de prohibición de alimentos chatarras; destaca la alerta de la Profeco donde menciona que algunas productoras de alimentos chatarras engañan a los usuarios en su contenido.



metrics

m e t r i c s e r . c o m

Para ver más análisis como este, da clic en:

<https://www.metricser.com/exclusive/>



@Metricsers



/Metricsers



/Metricsers



Metricsers