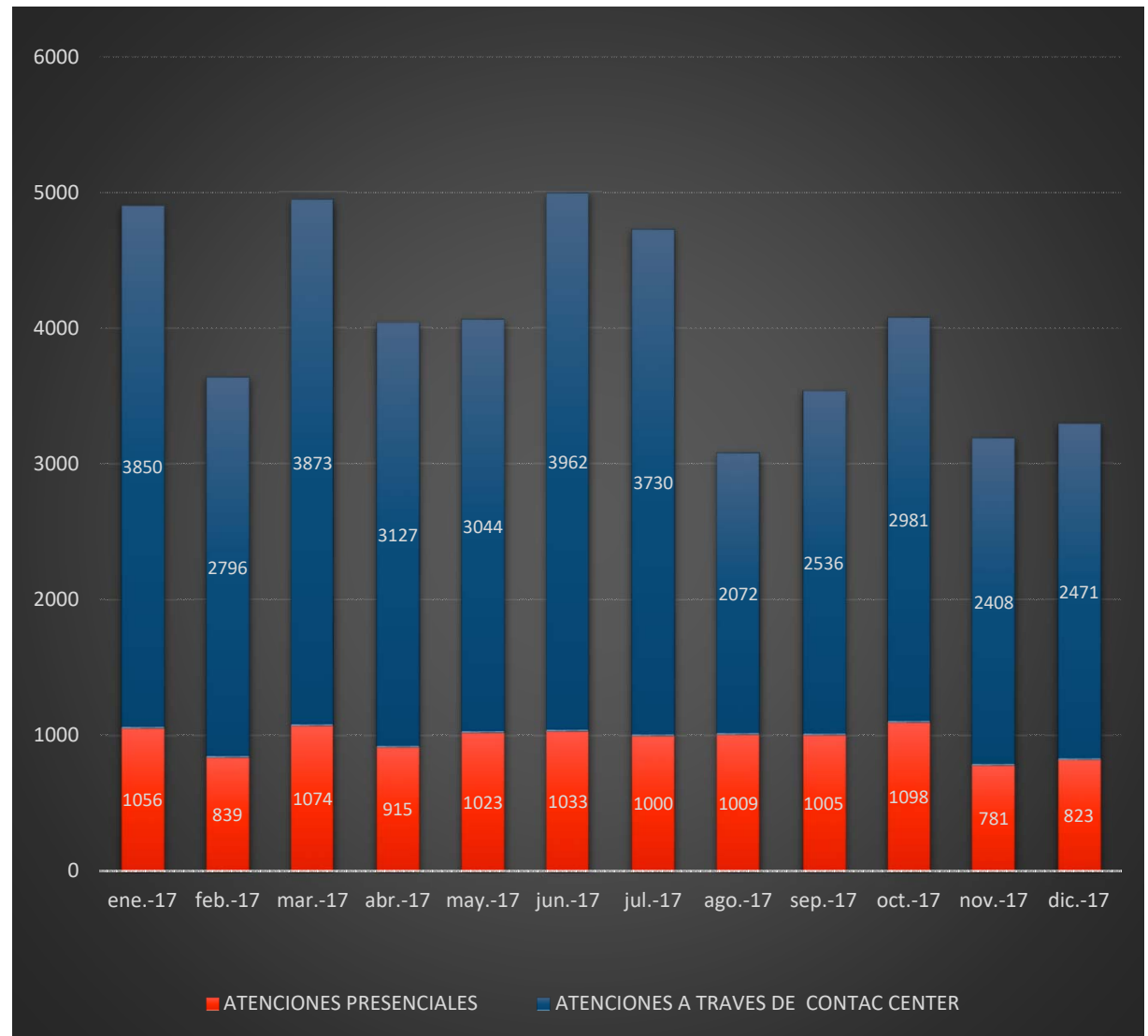


INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE AÑO 2017



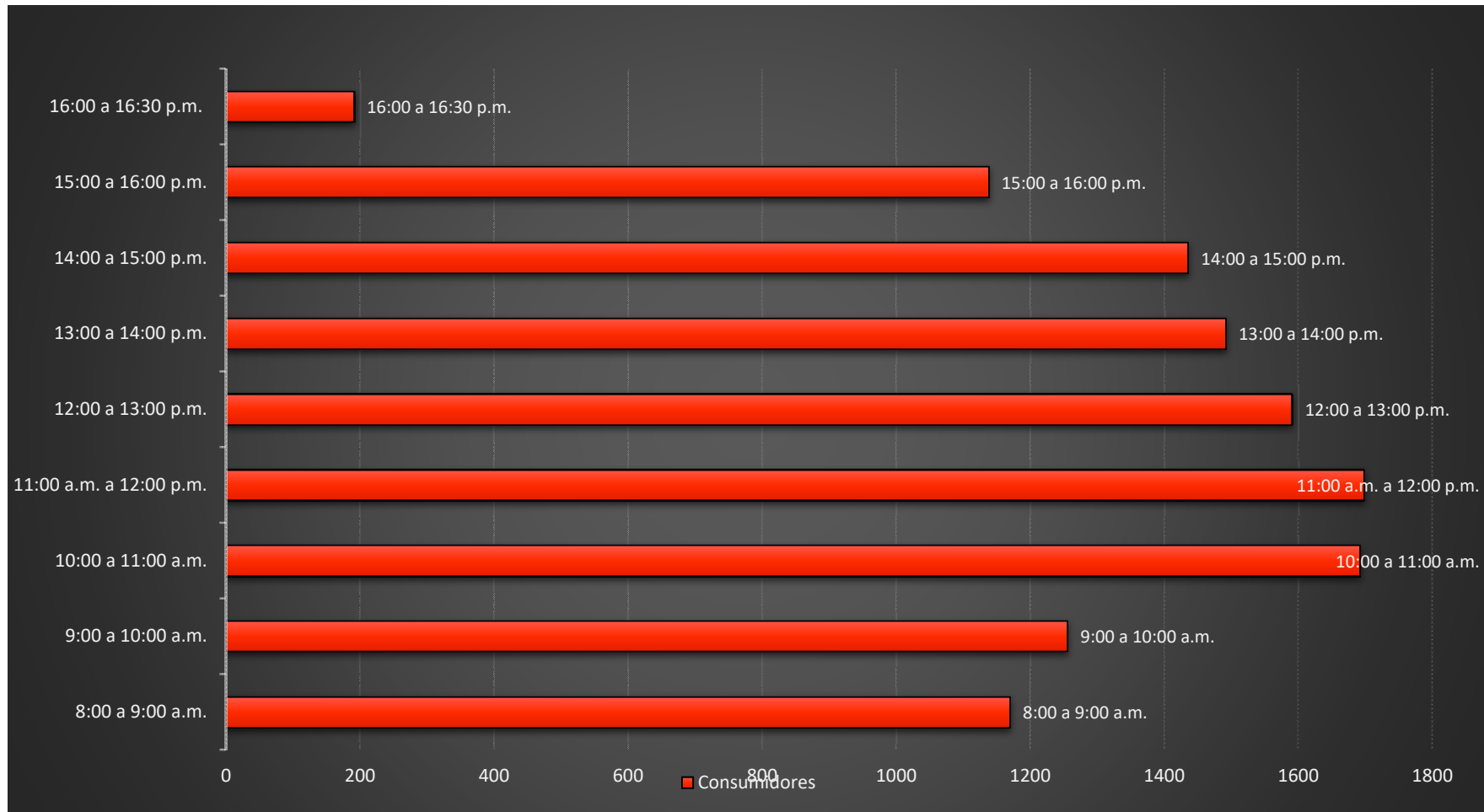


- **Atenciones presenciales 11,656 consumidores**
- **Atenciones a través de Contac center 36,850 consumidores**



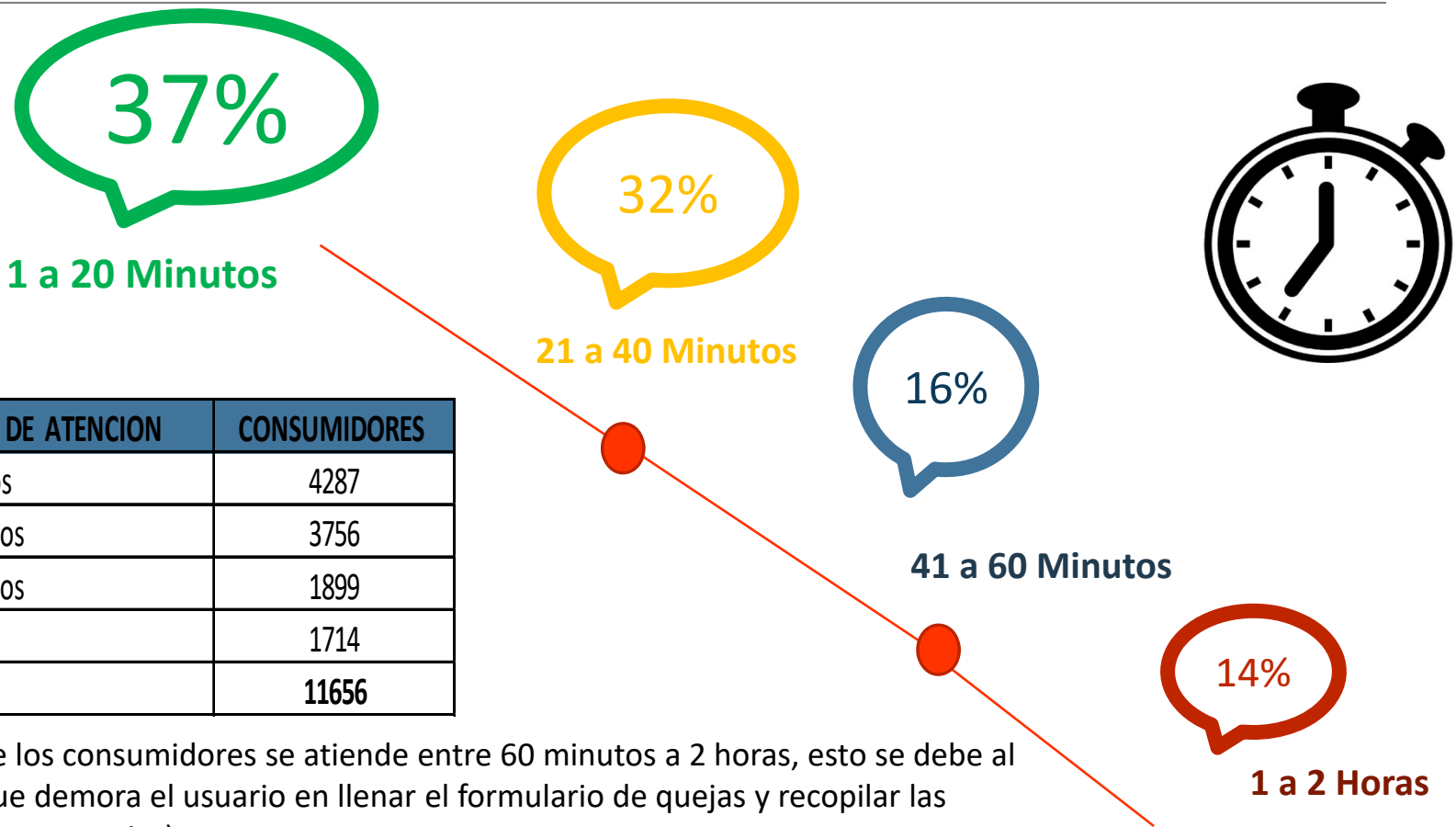
❖ Durante el año 2017 hemos atendido a 48,506 consumidores, recibidos en la sede central de Atención al Cliente y Contac Center.

TRÁFICO DE CONSUMIDORES POR HORA



❖ Se registra un aumento significativo de consumidores que nos visitan en sede central en los horarios de 10:00 a.m. a las 2:00 p.m.

TIEMPO DE ATENCIÓN



- ❖ El 14% de los consumidores se atiende entre 60 minutos a 2 horas, esto se debe al tiempo que demora el usuario en llenar el formulario de quejas y recopilar las pruebas (sacar copias).

ATENCIONES PRESENCIALES



972 es el promedio mensual de los consumidores que son atendidos.



Fue el mes de mayor de concentración de consumidores con 1098 atenciones .



30% de las personas atendidas han presentado una queja.

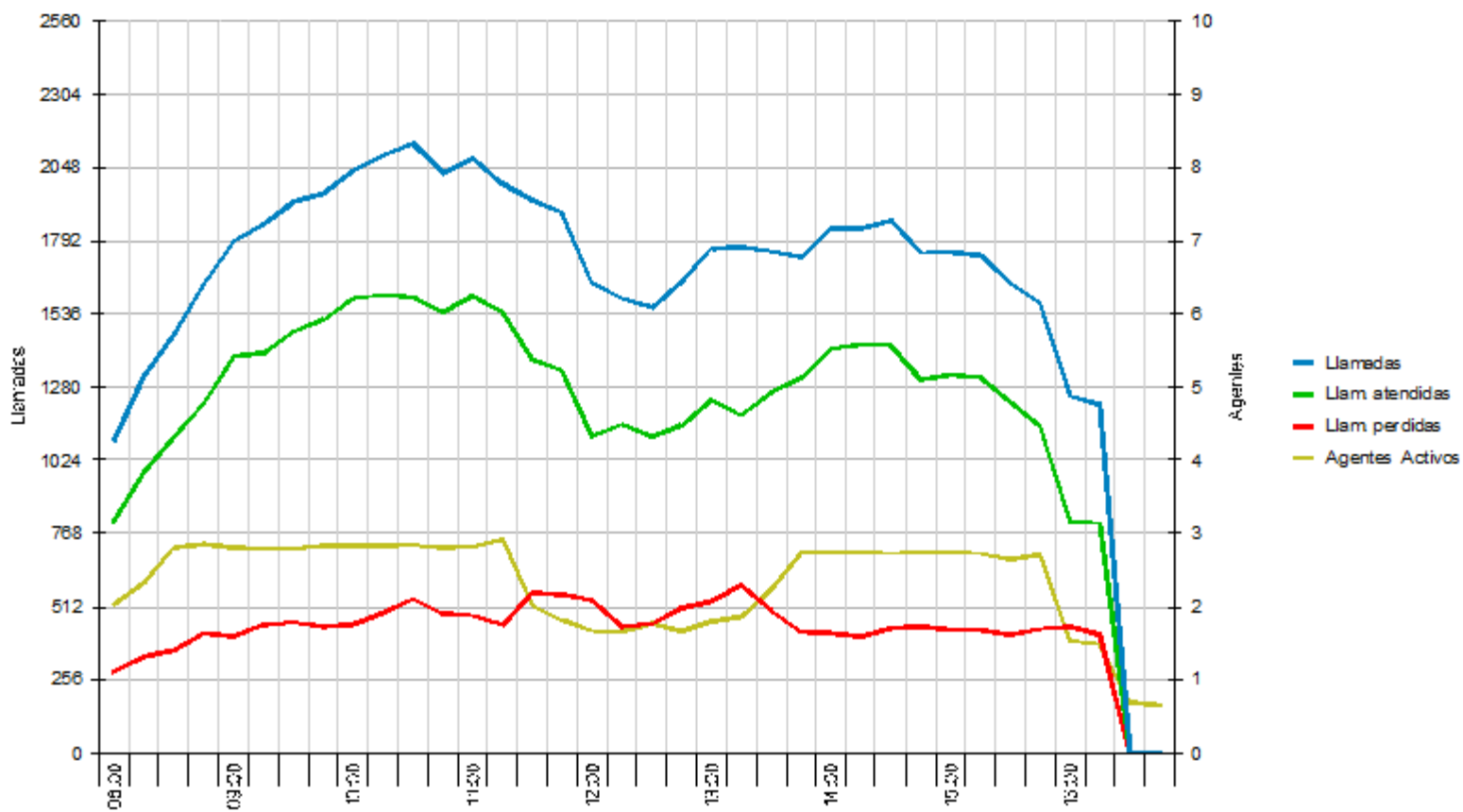


El 10% de los consumidores atendidos en las orientaciones de la sede central son jubilados, de la tercera edad, discapacitados y embarazadas.



Se logró conciliar, 136 casos lo que significó un monto de B/.59,499.19.

TRÁFICO DE LLAMADAS POR HORA



ATENCIONES DE CONTACT CENTER



3,070 es el promedio mensual de llamadas que son atendidas.



3952 llamadas recibidas en el mes de junio



El 4% de las llamadas atendidas son denuncias contra agentes económicos.



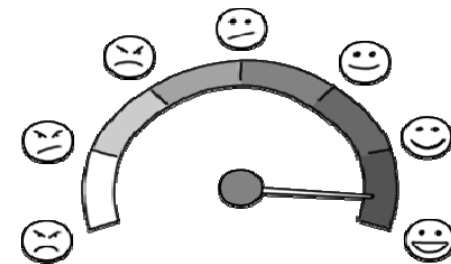
1:45 minutos es el promedio de tiempo de las duraciones de llamadas.

**ENCUESTA DE ATENCIÓN
PRESENCIAL VÍA
TELEFÓNICA
AÑO 2017**



OBJETIVO

Analizar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la atención recibida en ACODECO al momento de interponer una denuncia, queja o solicitar una orientación, con el propósito de mejorar la atención recibida por los consumidores en nuestra institución



MUESTRA

En total se han encuestado a 1,147 consumidores que visitaron nuestra oficina durante el año 2017.

Distribuida entre 50% mujeres y 50% hombre.



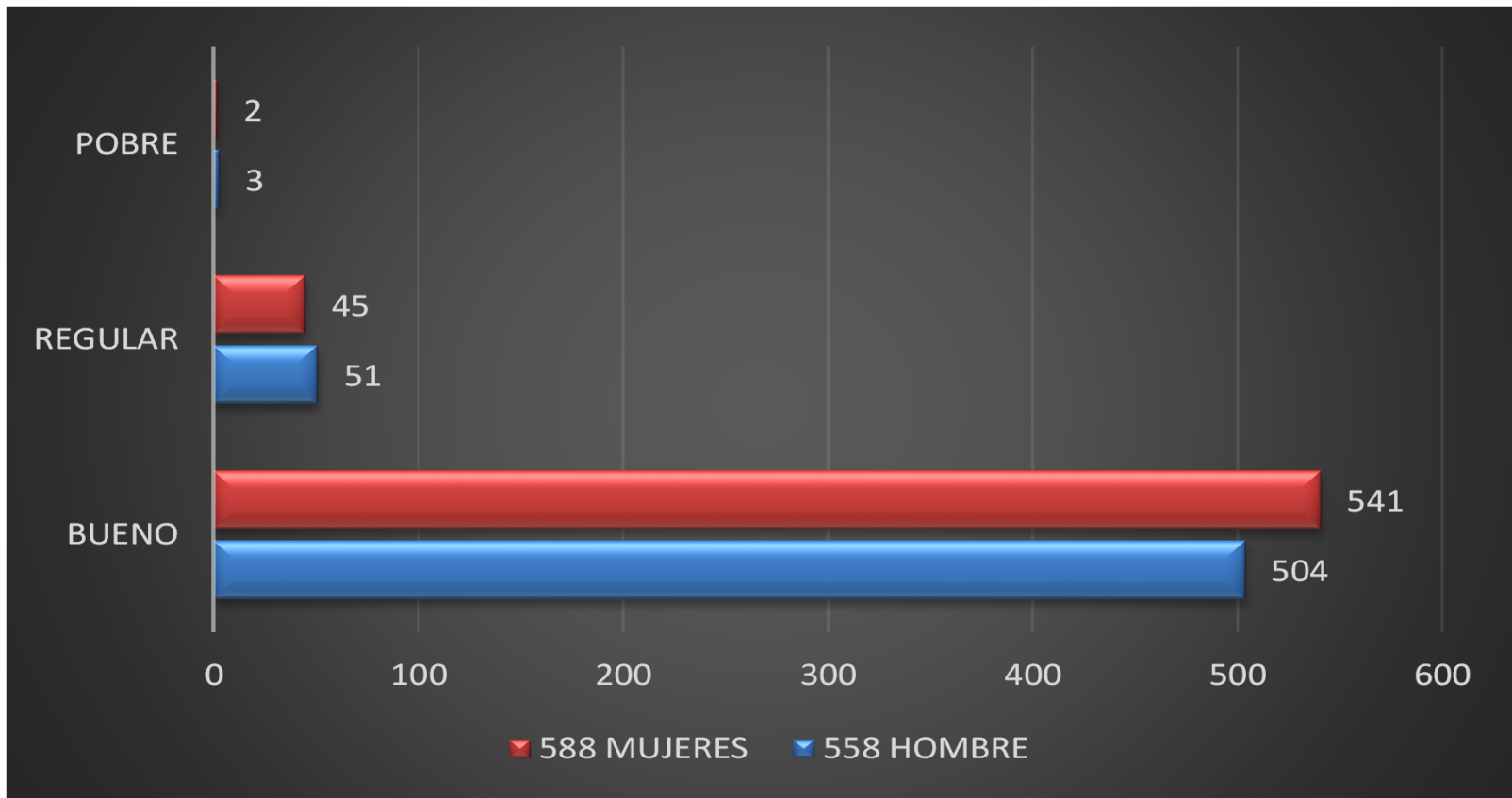
| Mes | Consumidores Atendidos en Orientación | Encuestados |
|------------|---------------------------------------|-------------|
| Enero | 1056 | 100 |
| Febrero | 839 | 84 |
| Marzo | 1074 | 104 |
| Abril | 915 | 99 |
| Mayo | 1023 | 102 |
| Junio | 1033 | 100 |
| Julio | 1000 | 117 |
| Agosto | 1009 | 104 |
| Septiembre | 1005 | 99 |
| Octubre | 1098 | 73 |
| Noviembre | 781 | 81 |
| Diciembre | 823 | 84 |

¿CÓMO CALIFICA LA CORTESÍA Y AMABILIDAD DE LA RECEPCIONISTA?

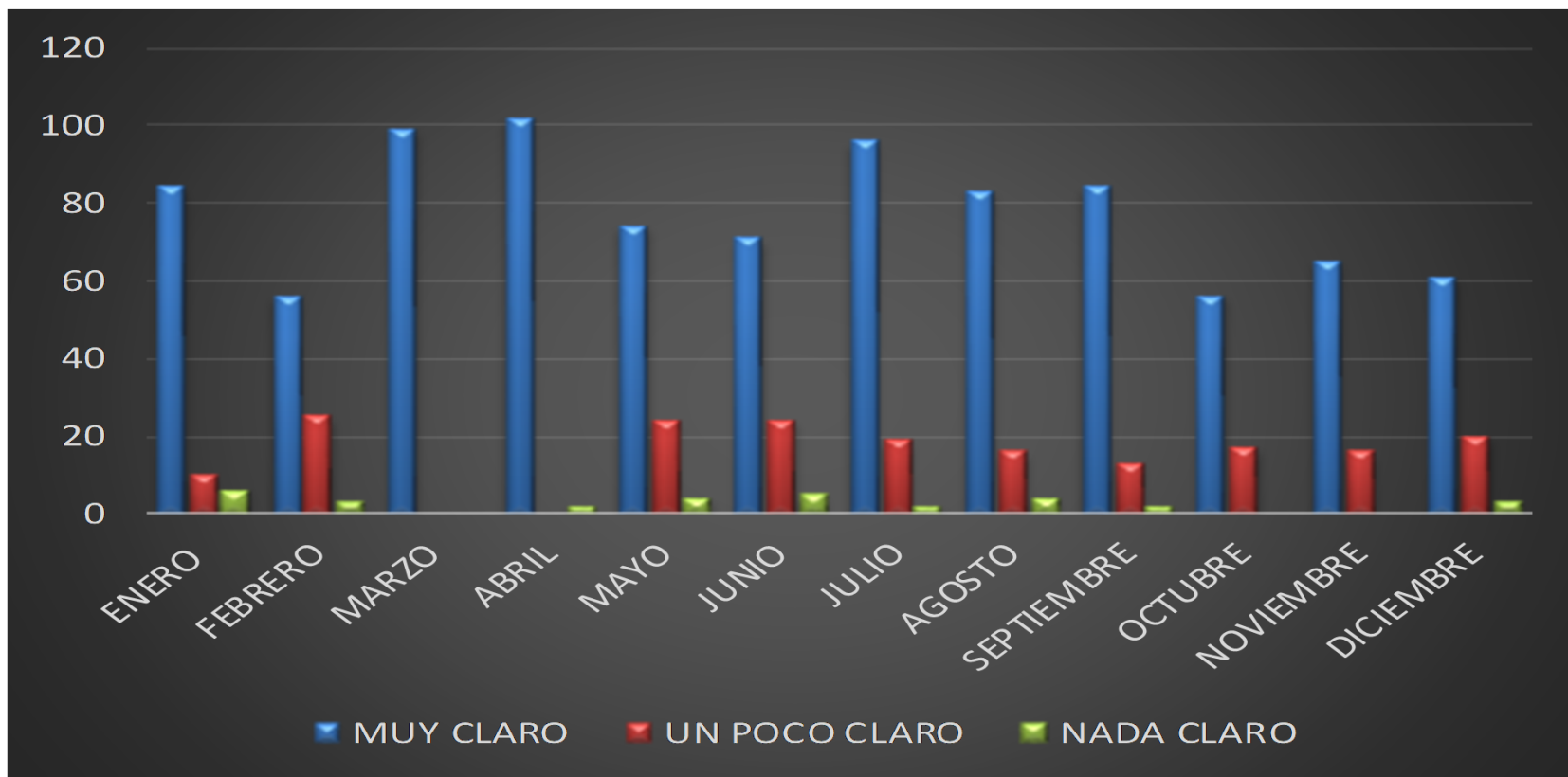


- ❖ 91% de los consumidores encuestados califican la amabilidad de la recepcionista buena.
- ❖ 8% de los consumidores encuestados califican amabilidad de la recepcionista entre regular y pobre.
- ❖ Nota: Durante los últimos meses se trabaja en programas y seminarios para mejorar la imagen.

¿CÓMO CALIFICA LA CORTESÍA Y AMABILIDAD DE LA RECEPCIONISTA?

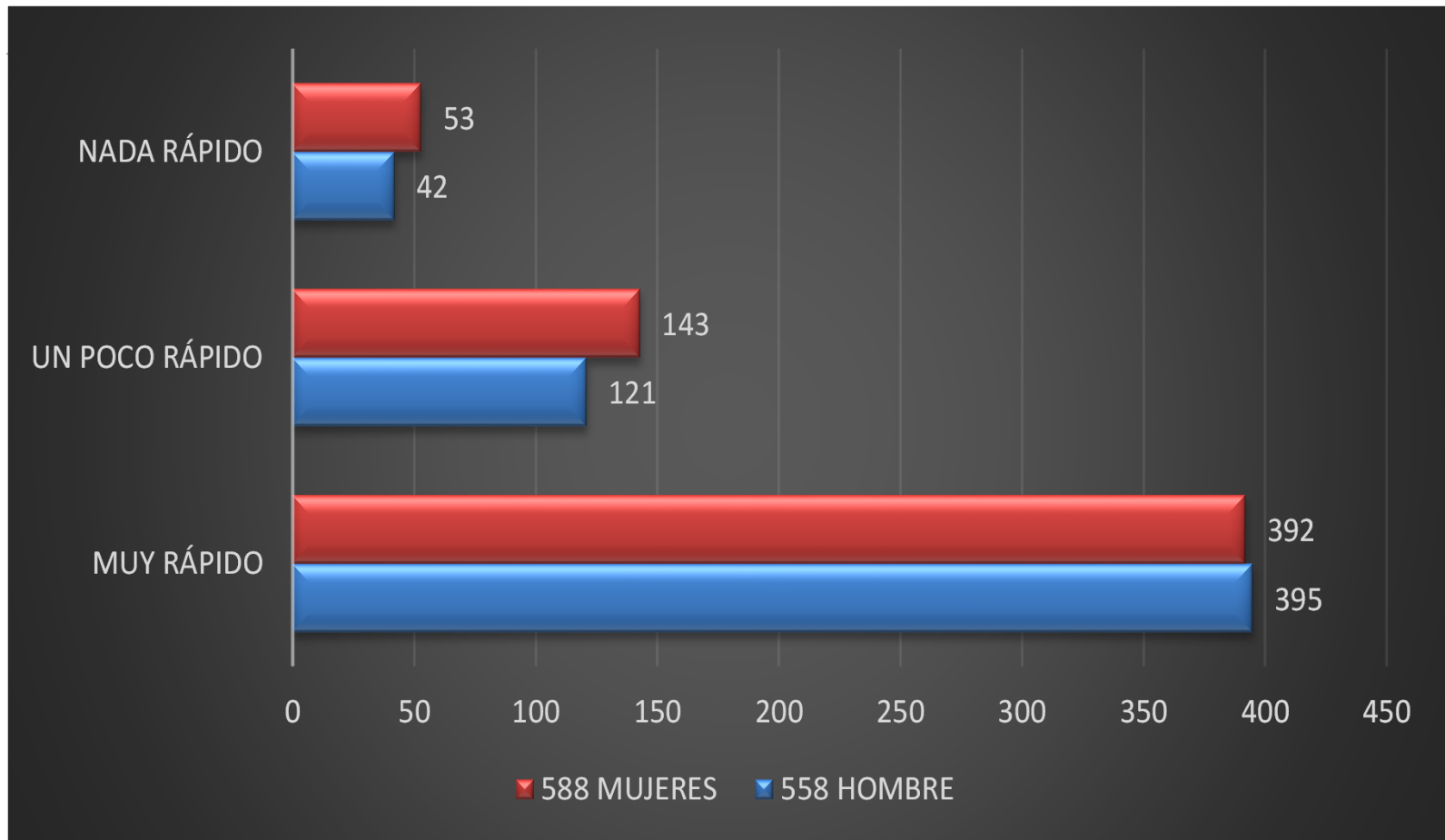


¿QUÉ TAN CLARO FUE EL ORIENTADOR AL COMUNICARSE CON USTED?

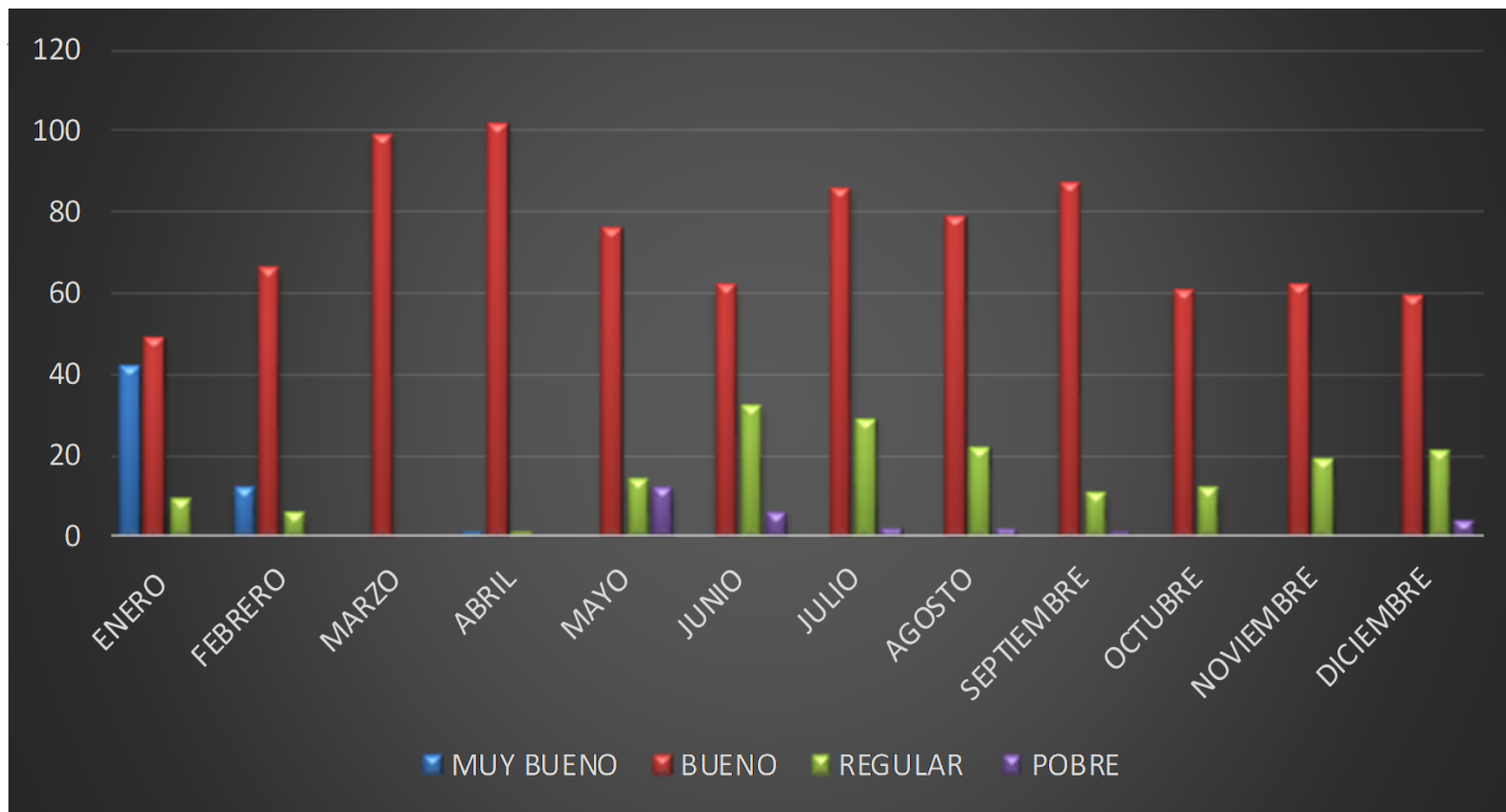


- ❖ 81% de los consumidores encuestados informan que la orientación fue precisa.
 - ❖ 19% de los consumidores encuestados informan que la orientación fue un poco o ligeramente clara.
- Nota se trabaja en programas, seminarios y exámenes de conocimiento de para mejorar la imagen).

¿QUÉ TAN CLARO FUE EL ORIENTADOR AL COMUNICARSE CON USTED?

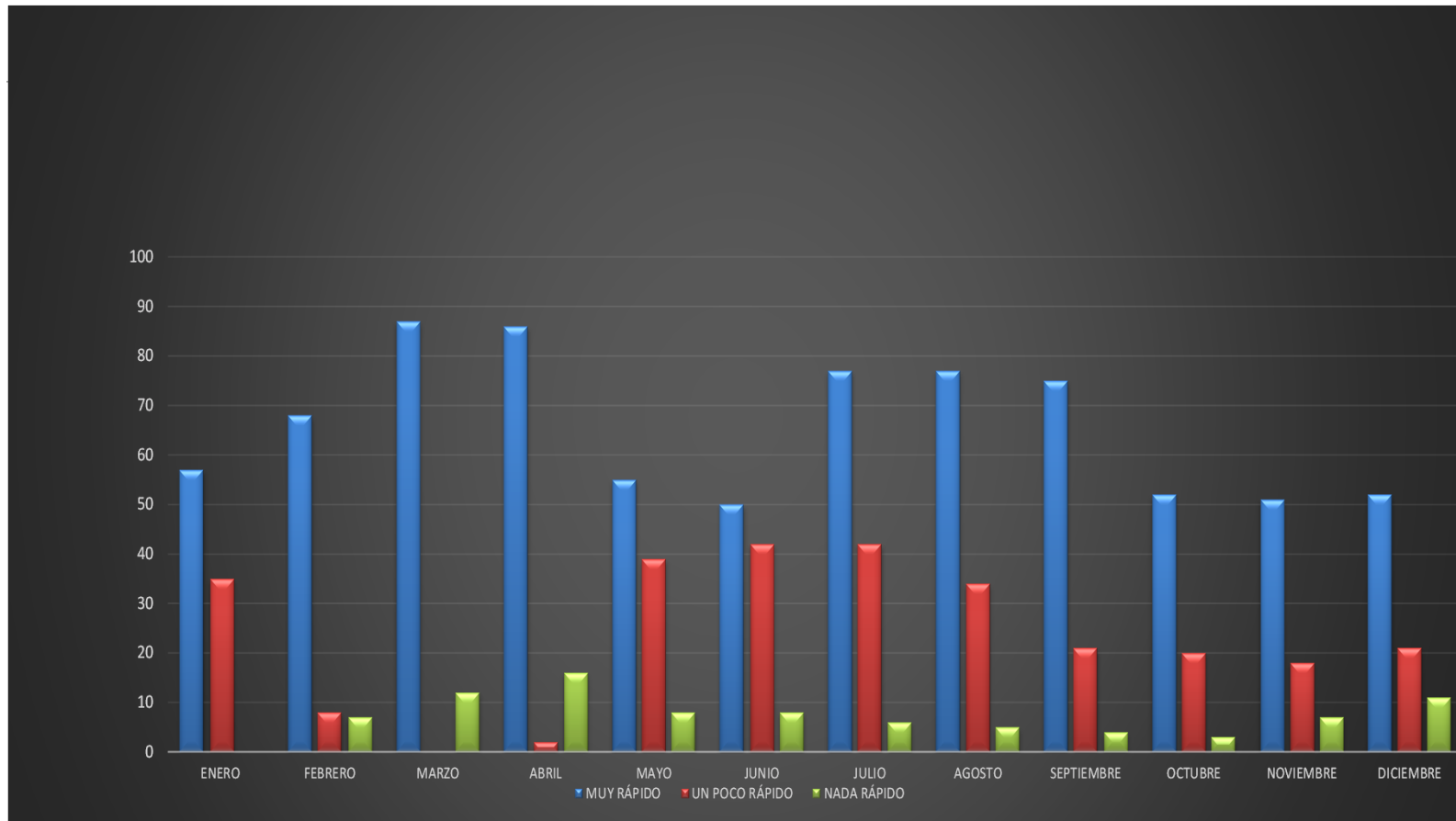


¿CÓMO CONSIDERA LA ORIENTACIÓN RECIBIDA RESPECTO A SU SITUACIÓN?



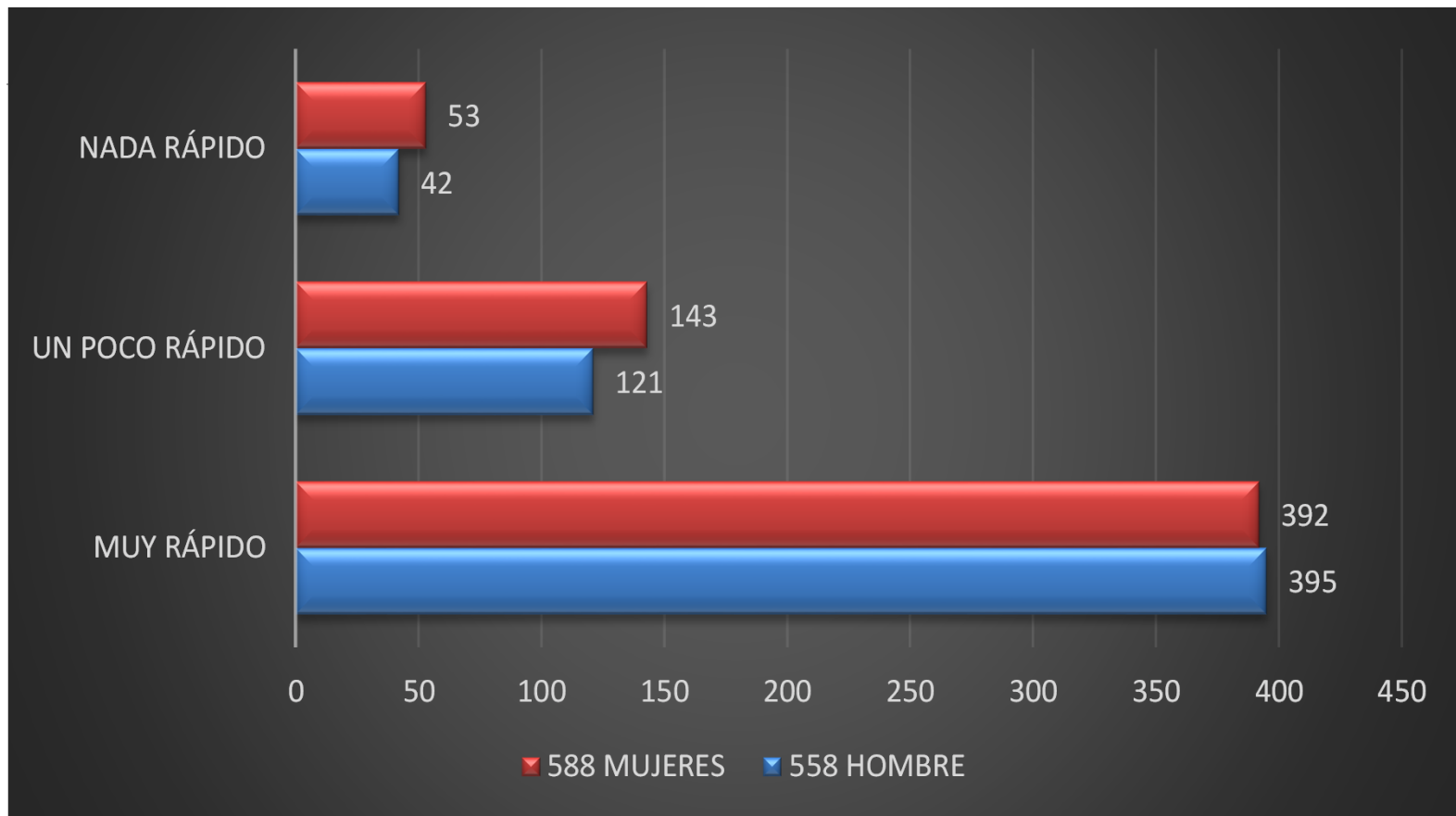
- ❖ 82 % de los consumidores encuestados consideran que la orientación recibida fue muy buena
- ❖ 15% de los consumidores encuestados consideran que la orientación recibida fue regular
- ❖ 2% de los consumidores encuestados consideran que la orientación recibida fue pobre.

¿QUÉ TAN RÁPIDO RESPONDIMOS A LA APERTURA DE SU QUEJA?

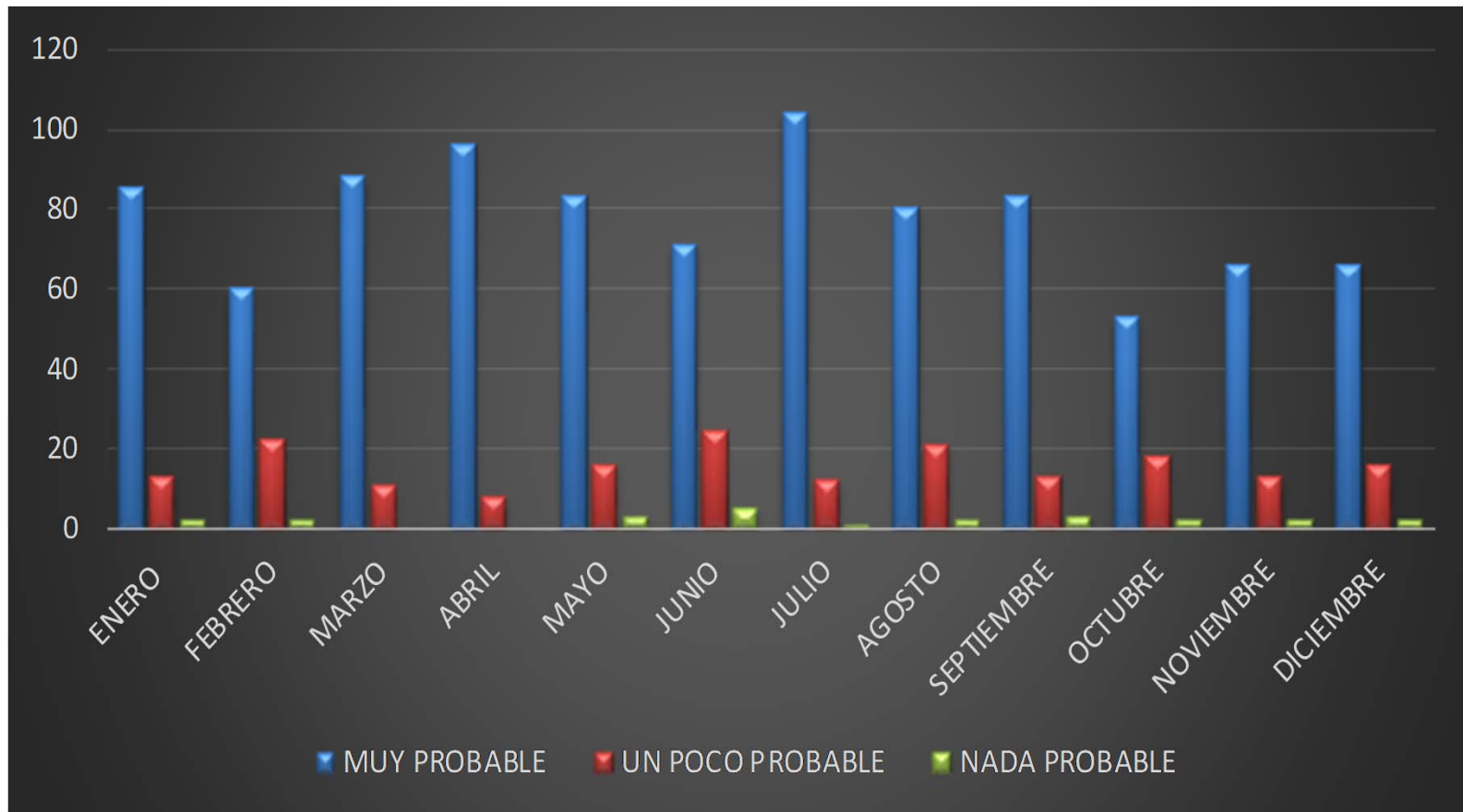


- ❖ 34% de los consumidores encuestados informan que Acodeco fue rápido en la apertura de la queja.
- ❖ 23% de los consumidores encuestados consideran que fue un poco rápida la gestión de apertura de su queja.
- ❖ 8% de los consumidores encuestados consideran que no fue nada rápida la apertura de su queja..

¿QUÉ TAN RÁPIDO RESPONDIMOS A LA APERTURA DE SU QUEJA?

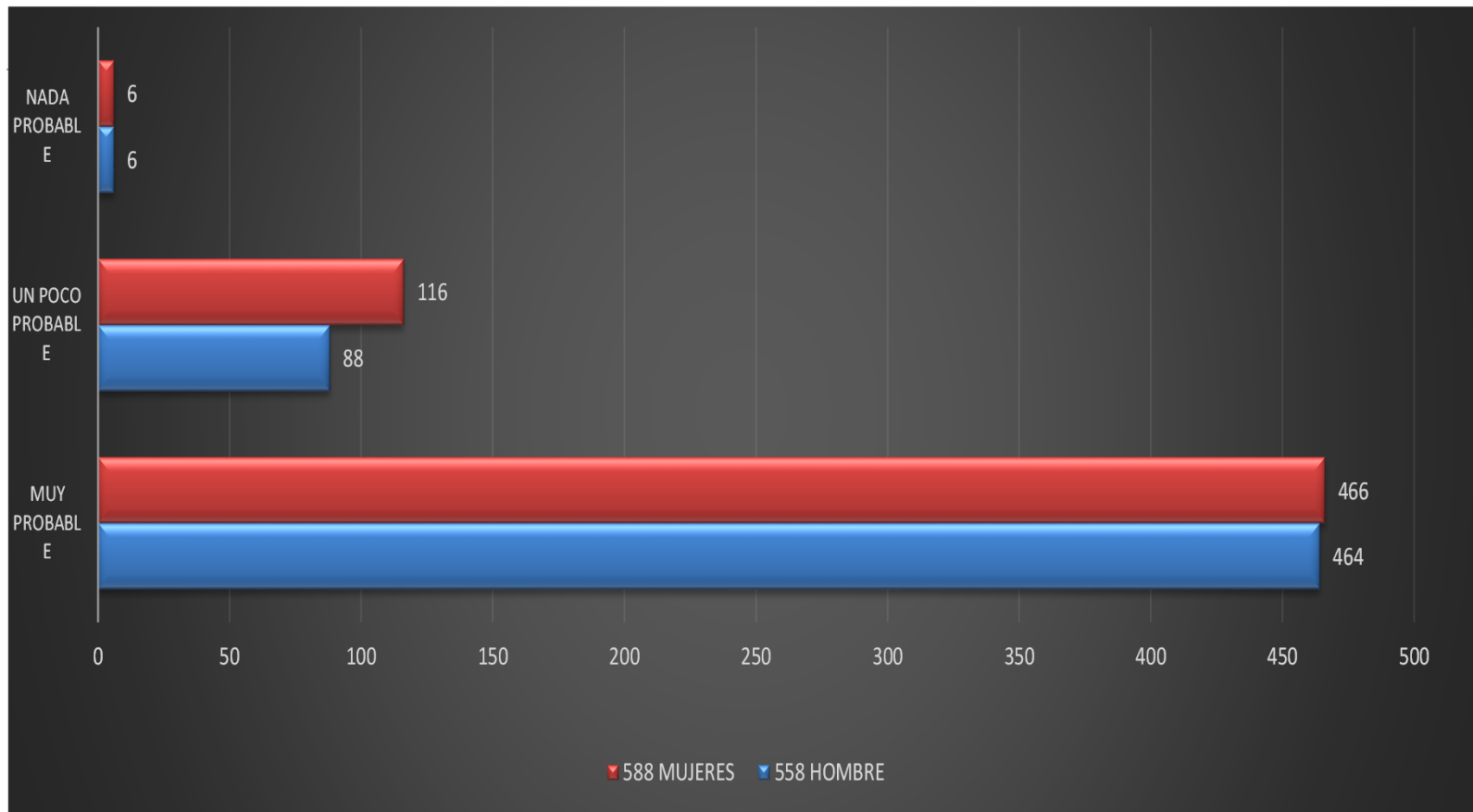


¿CUALES SON LAS PROBABILIDADES QUE NOS RECOMIENDE CON OTRAS PERSONAS ?



- ❖ 82% de los consumidores encuestados indican que recomendarían a la Institución a otras personas.
- ❖ 16% de los consumidores encuestados consideran un poco probable recomendar a la Institución a otras personas .
- ❖ 2% de los consumidores encuestados indica que es ligeramente probable que recomienden a la Institución a otras personas .

¿CUALES SON LAS PROBABILIDADES QUE NOS RECOMIENDE CON OTRAS PERSONAS ?



Gracias...

