

## **CHATEA EN LÍNEA CON ACODECO NUEVA HERRAMIENTA PARA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

ACODECO sigue consolidando pautas en materia de interacción con el público, ya que a partir de esta semana se implementó una nueva herramienta a su sistema de atención al consumidor, el “Contact Center” con una inversión de B/.29,467.00.

Este completo sistema, brinda al consumidor la posibilidad de “chatear en línea” con un agente o funcionario del equipo de Atención al Consumidor, durante los días y horas laborables, quiendará respuesta a las consultas que los consumidores realicen.

Oscar García Cardoze, administrador de ACODECO, destacó que esta herramienta tecnológica permitirá al consumidor que no pueda hacer consultas telefónicas “chatear en línea con un agente de atención al consumidor”, por lo que esperaba que el consumidor saque el máximo provecho de la misma.

Abriendo la página [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa), aparecerá una franja de color verde en su teléfono móvil o en la pantalla de su computadora invitándole a realizar sus consultas vía chat.

Cabe destacar que la Unidad de Atención al Cliente de la ACODECO, que es la encargada de atender consultas, asistencias y denuncias ha procesado de enero 2015 a abril del presente año, un total de 12,552 comunicaciones directas con el público.

Con esta nueva herramienta, que también posee *Interactive Voice Response* o IVR (por sus siglas en inglés), la institución podrá recibir las llamadas y brindar opciones de respuesta simple al consumidor, mediante un menú interactivo, cuya finalidad es reducir el tiempo de espera de los usuarios e incrementar la productividad y efectividad de atención en la institución.

Así, la entidad espera poder atender a un mayor número de consumidores con la incorporación de esta herramienta, que su suma a la línea gratuita de atención al consumidor 130 y a las redes sociales de Facebook y Twitter @acodecoresuelve.