

## **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Período junio 2016 – Mayo 2019

El departamento de Atención al Cliente está conformado por un equipo de orientadores cuyas funciones son brindar respuesta a los consumidores (ya sea a través del suministro de información inicial al consumidor para dirigirlo hacia el departamento donde se ventila el trámite correspondiente) y orientar a aquellos que confrontan alguna problemática en temas de protección al consumidor.

Para lograr estos objetivos, mantenemos una estructura de tres áreas funcionales:

- Recepción
- Atención al Cliente
- *Contact Center*

**RECEPCIÓN:** Es la cara de presentación de ACODECO hacia el público. Su función primordial es el contacto directo con las personas, centrada en la calidad de servicio y eficiencia, brindando información constante a los consumidores y agentes económicos.

**ATENCIÓN AL CLIENTE:** Brinda atención personalizada a los consumidores sobre temas referidos a situaciones que enfrentan, ya sea por la adquisición de un bien o servicio, enmarcados en la Ley 45. También brindamos esta atención al consumidor por temas relacionados a Ley 6 de 16 de junio de 1987 y modificaciones, Ley 24 de 2002 (sobre Historial de

Crédito), Ley 81 de 2009 (sobre Tarjetas de Crédito y Financiamiento), Ley 134 de 31 de diciembre de 2013 (sobre beneficios a Personas con Discapacidad) y la Ley 1 del 19 de Enero de 2018 (Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales).

**CONTACT CENTER:** con el objetivo fundamental de orientar y absolver las interrogantes de los consumidores, a través de una respuesta rápida y profesional al dar curso y seguimiento inmediato a las denuncias.

Son diversos los canales de comunicación puestos a disposición de los consumidores a través de los cuales ACODECO brinda respuesta a sus inquietudes y recibe las denuncias que se presentan. Por ejemplo, la Línea 130 (gratuita) y la Central Telefónica (510-1313). También se dispone y hace uso de las herramientas informáticas, como aplicaciones para teléfonos móviles Android y iPhone (Aplicación de ACODECO), redes sociales “Twitter, Instagram y Facebook”, nuestra página web institucional ([www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa)), el correo electrónico [info@acodeco.gob.pa](mailto:info@acodeco.gob.pa) y la Línea 311 del Centro de Atención Ciudadana de la Secretaría de Innovación Gubernamental.