

Atención al Cliente

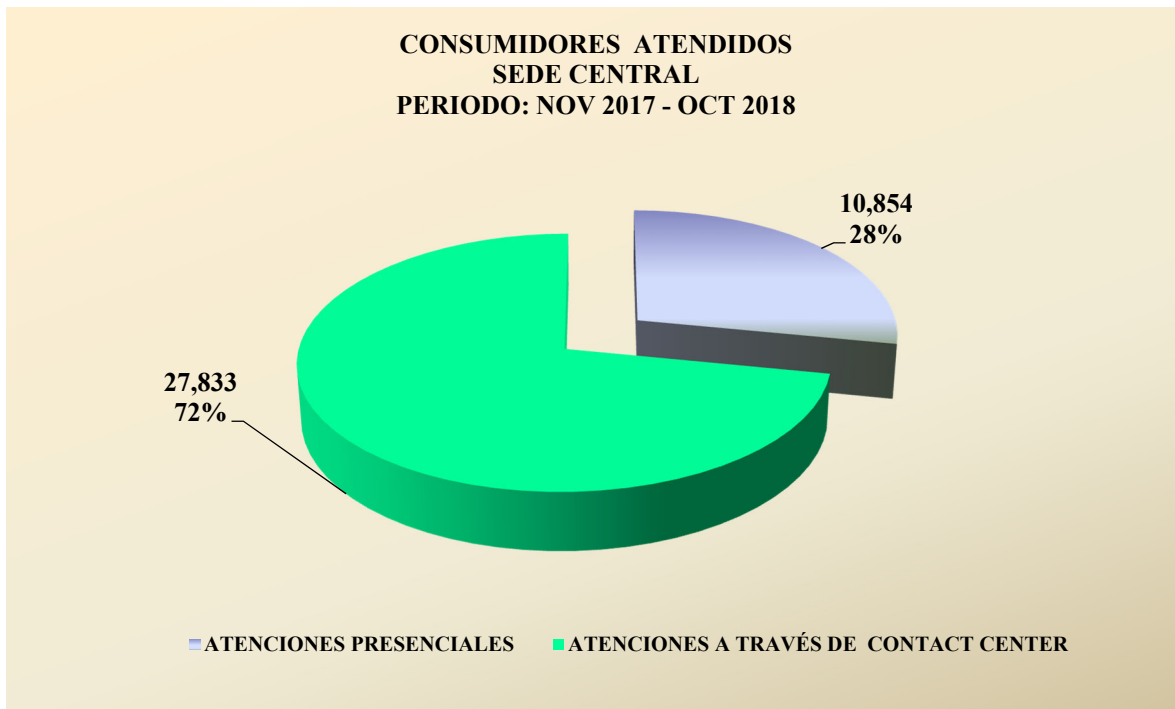
El departamento de Atención al Cliente ha interactuado proporcionado información y orientación a 38,687 consumidores, sobre las leyes y decretos de Protección Al Consumidor durante el periodo de noviembre 2017 hasta octubre 2018. Cumpliendo con la meta de tiempo de atención de 30 minutos por persona (atención presencial) y 6 minutos por llamada, hemos beneficiado a los usuarios que visitan la institución o se comunican a través del “*Contact Center*”.

CONSUMIDORES ATENDIDOS
SEDE CENTRAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

MESES	ATENCIONES PRESENCIALES	ATENCIONES A TRAVÉS DE CONTACT CENTER
nov-17	810	2.480
dic-17	823	2.471
ene-18	966	2.416
feb-18	764	2.054
mar-18	941	2.359
abr-18	884	2.243
may-18	949	2.531
jun-18	859	2.165
jul-18	963	2.483
ago-18	936	2.044
sep-18	909	2.261
oct-18	1.050	2.326
TOTAL	10.854	27.833

Fuente: ACODECO

Siendo el vínculo entre el consumidor y los diferentes departamentos de la institución nuestra prioridad es brindar un servicio de calidad y eficiencia, con la ayuda de una nueva herramienta llamada “*Fesatrack*,” la cual consiste en la localización inmediata de los expedientes de quejas a nivel nacional se brinda respuesta inmediata a los consumidores sobre el status de sus expedientes.



Fuente: ACODECO



Funcionaria de realizando una conciliación

A través del Contact Center durante el periodo de noviembre 2017 hasta octubre 2018 logramos brindarle respuesta y seguimiento a las denuncias recibidas por medio de los 15 canales de comunicación que manejamos en la institución, obteniendo así un total de 6,165 denuncias a nivel nacional.

Con las tecnologías desarrolladas para el Contact Center, sostenemos una interacción consolidada con los consumidores, ofreciendo respuestas en tiempo real, incrementando la calidad de servicio y facilitando la gestión de llamadas.

**ORIENTACIONES - CHAT- WEB
NACIONAL**

PERÍODO: NOVIEMBRE 2017 - OCTUBRE 2018

DETALLE	TOTAL
Octubre	75
Noviembre	50
Diciembre	40
Enero	70
Febrero	58
Marzo	58
Abril	39
Mayo	70
Junio	51
Julio	40
Agosto	51
Septiembre	24
Octubre	42
TOTAL	668

Fuente: ACODECO



Imagen de conversación vía “Chat- Web”.

