

Atención al Cliente

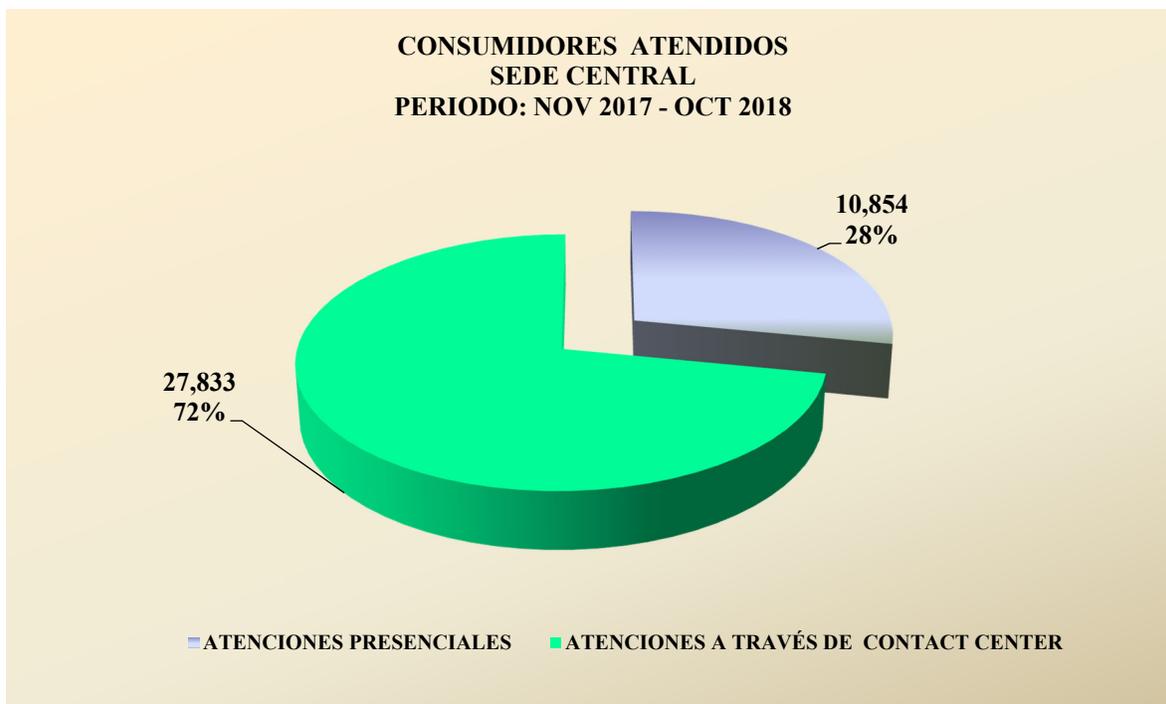
El departamento de Atención al Cliente ha interactuado proporcionado información y orientación a 38,687 consumidores, sobre las leyes y decretos de Protección Al Consumidor durante el periodo de noviembre 2017 hasta octubre 2018. Cumpliendo con la meta de tiempo de atención de 30 minutos por persona (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”.

