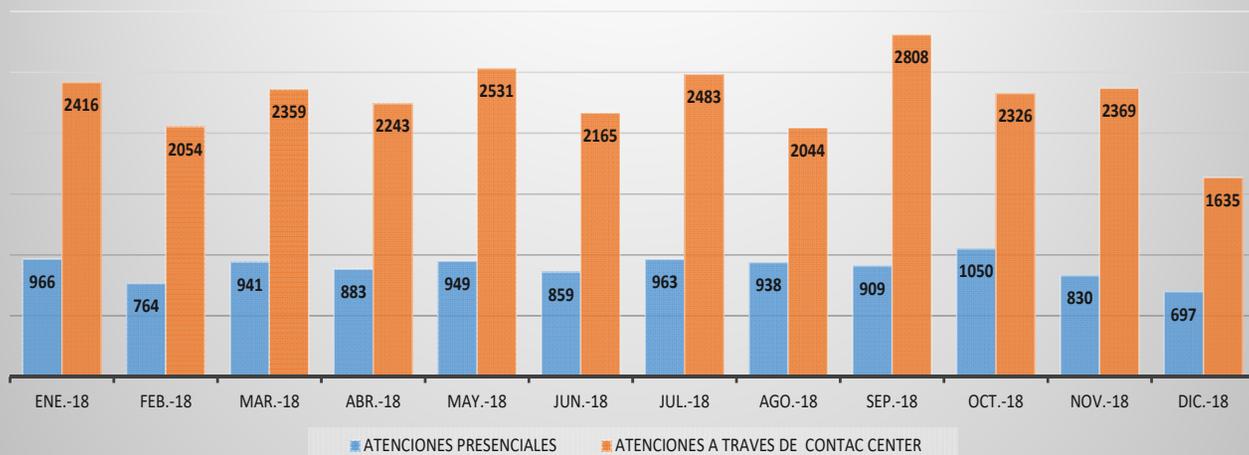


INFORME DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ENERO A DICIEMBRE 2018

CONSUMIDORES ATENDIDOS SEDE CENTRAL Y CONTAC CENTER PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018

CONSUMIDORES ATENDIDOS SEDE CENTRAL Y CONTAC CENTER PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018



Atenciones a través de Contact center 27,433 consumidores



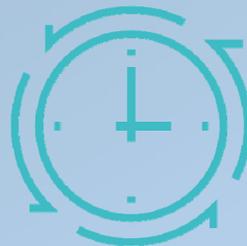
Orientaciones presenciales 10,749 consumidores

- Durante este periodo hemos atendido a 38,182 consumidores, recibidos en la sede central de Atención al Cliente y Contac Center.

TRÁFICO DE CONSUMIDORES SEDE CENTRAL PERIODO: ENERO - DICIEMBRE 2018



Se registra un aumento significativo de consumidores que nos visitan en sede central en los horarios de 10:00 a.m. a las 1:00 p.m.



TIEMPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

37%

1 a 20 Minutos

33%

21 a 40 Minutos

15%

41 a 60 Minutos

16%

1 a 2 Horas



TIEMPO	CONSUMIDORES
1-20 minutos	3978
21-40 minutos	3504
41-60 minutos	1572
1-2 horas	1695
Total	10749

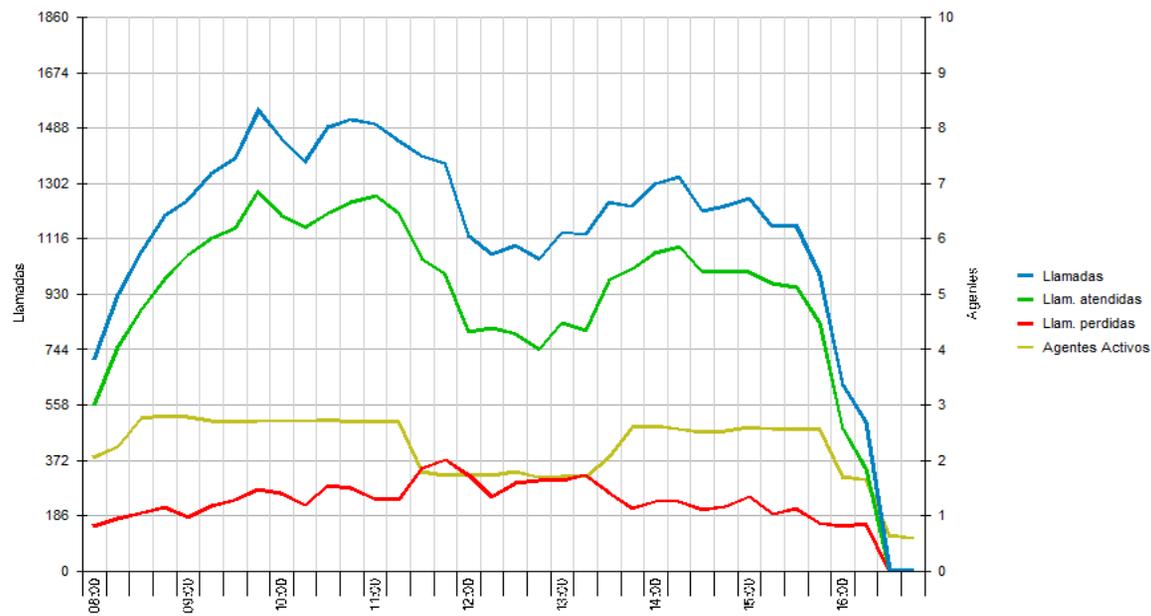
- ❖ El 16% de los consumidores se atiende entre 60 minutos a 2 horas, esto se debe al tiempo que demora el usuario en llenar el formulario de quejas, recopilar las pruebas (sacar copias) y corrección del escrito de queja.

TRÁFICO DE LLAMADAS POR HORA PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2018

Periodo: 2018
Desde: 00:00:00 Hasta: 23:59:59
Horario: 08:00:00 a 16:30:00

20/03/2019 13:45:59

Gráfico de tráfico del sistema por horas - GRUPO_1



ATENCIONES PRESENCIALES



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

OCTUBRE

Octubre fue el mes de mayor concentración de consumidores, con 1050 atenciones .



24% de las personas atendidas han presentado una queja.



El 12% de los consumidores atendidos en las orientaciones de la sede central son jubilados, de la tercera edad, discapacitados y embarazadas.



Se ha logrado conciliar, 147 casos lo que significó un monto de B/.105,213.19

ATENCIONES DE CONTACTO CENTER



2,286 es el promedio mensual de llamadas que son atendidas.

Septiembre

2808 llamadas recibidas en el mes de septiembre



El 5% 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
ENERO A DICIEMBRE 2018**

ENCUESTA DE ATENCIÓN

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.

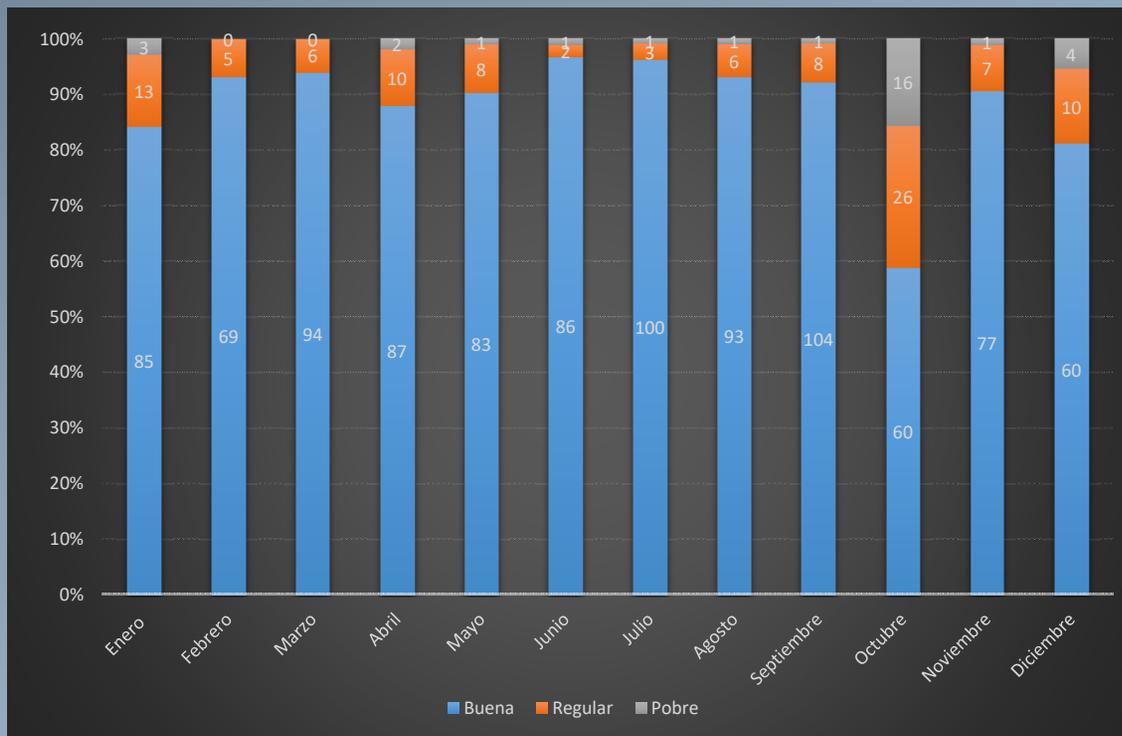


MUESTRA

- En total se han encuestado a 1133 consumidores que visitaron nuestra oficina durante los meses de enero a diciembre del año 2018.
- Distribuida entre 50% mujeres y 50% hombre.

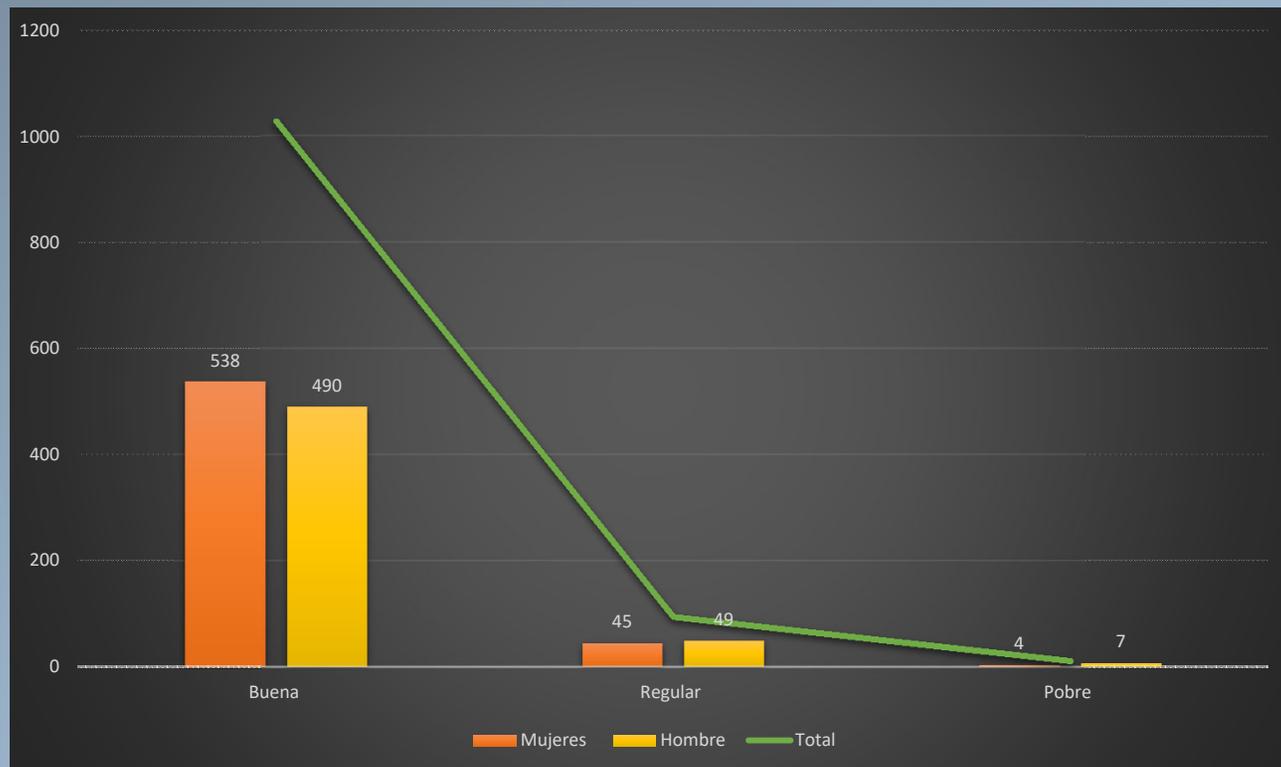


¿CÓMO CALIFICA LA CORTESÍA Y AMABILIDAD DE LA RECEPCIONISTA?

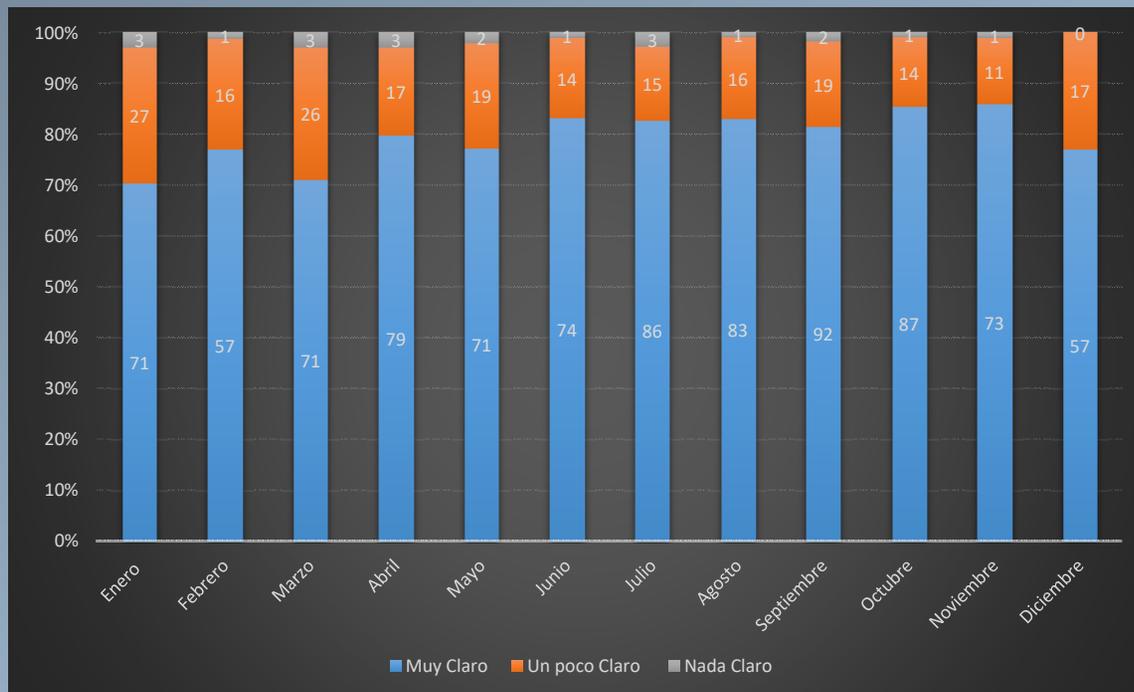


- 88% de los consumidores encuestados califican la amabilidad de la recepcionista buena.
- 9% de los consumidores encuestados califican amabilidad de la recepcionista regular y pobre.
- 3% de los consumidores encuestados califican amabilidad de la recepcionista pobre.

¿CÓMO CALIFICA LA CORTESÍA Y AMABILIDAD DE LA RECEPCIONISTA?



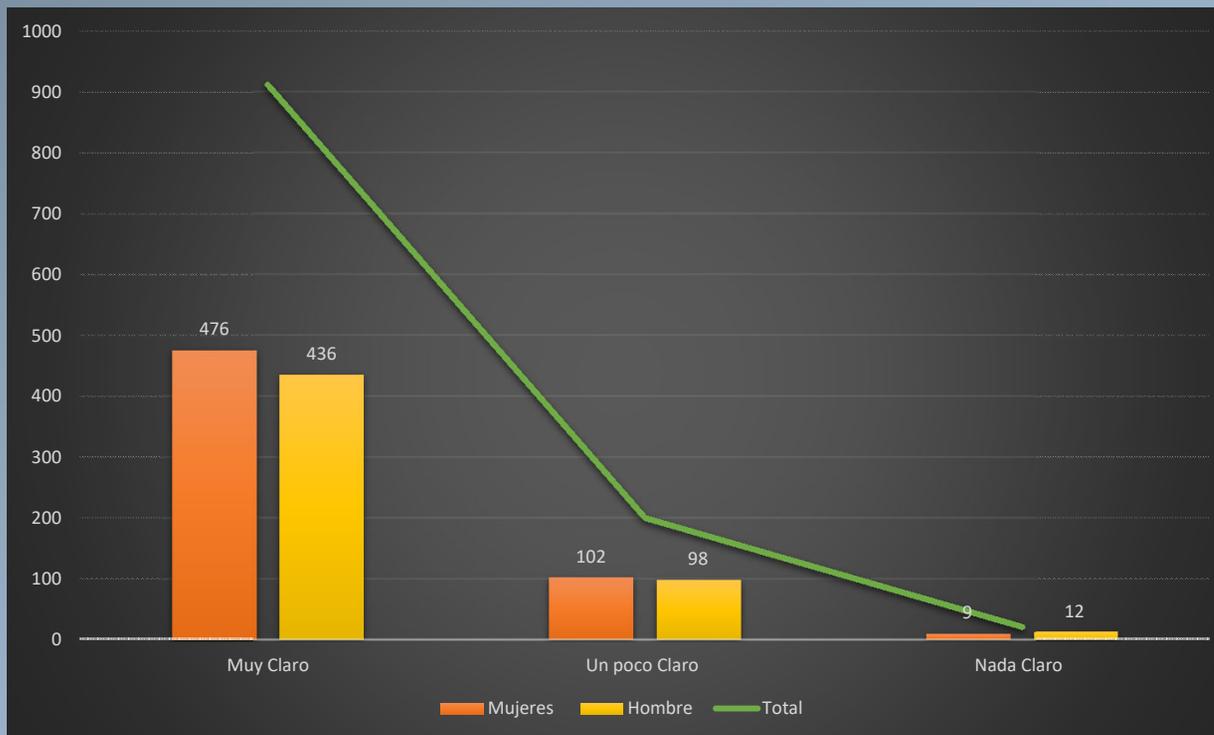
¿QUÉ TAN CLARO FUE EL ORIENTADOR AL COMUNICARSE CON USTED?



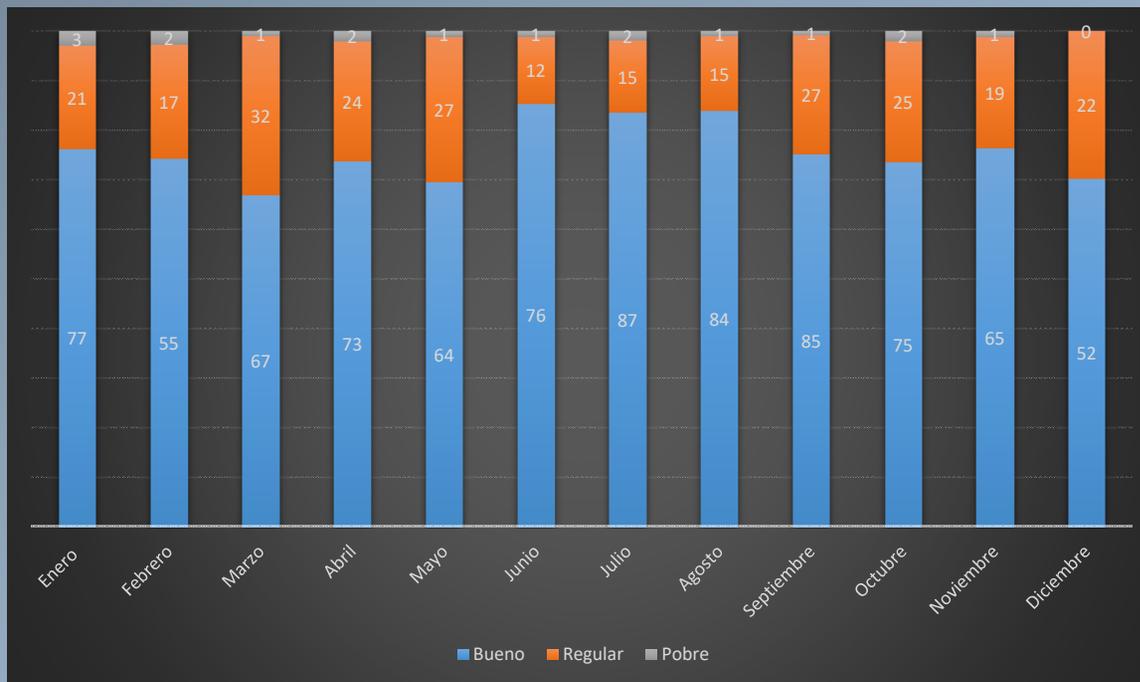
- 80% de los consumidores encuestados informan que la orientación fue precisa.
- 19% de los consumidores encuestados informan que la orientación fue un poco clara.
- 2% de los consumidores encuestados informan que la orientación fue nada clara.



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

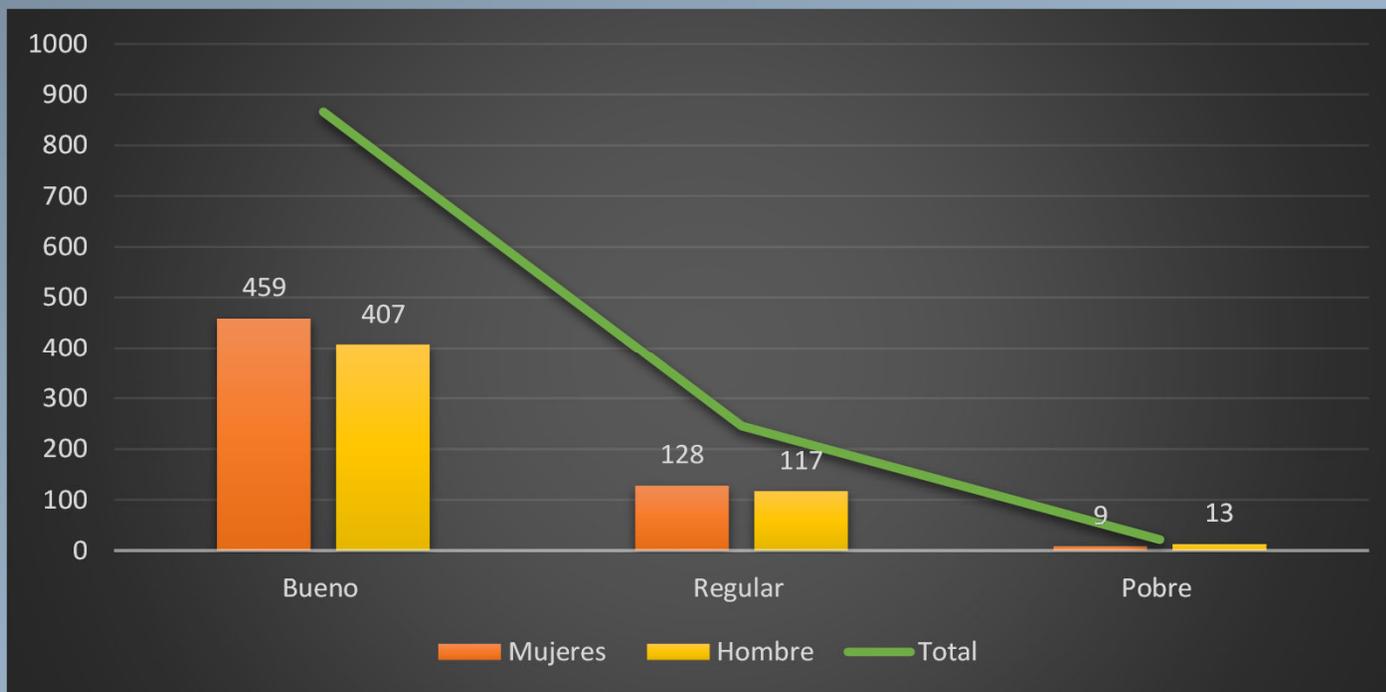


¿CÓMO CONSIDERA LA ORIENTACIÓN RECIBIDA RESPECTO A SU SITUACIÓN?

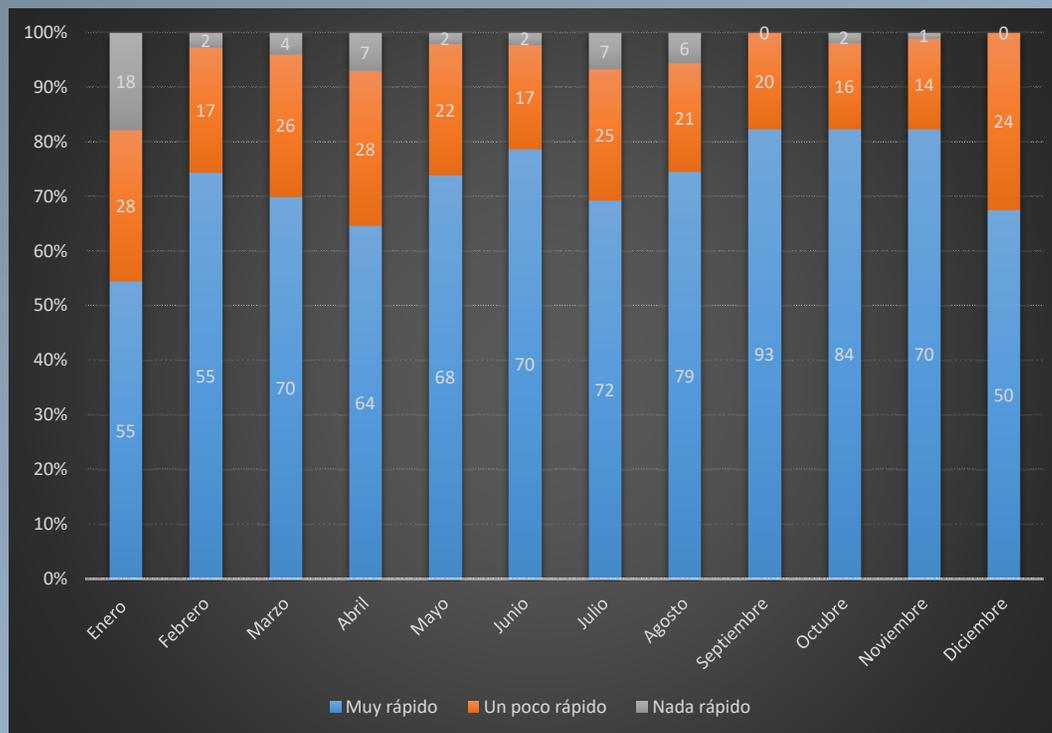


- 76 % de los consumidores encuestados consideran que la orientación recibida fue buena.
- 23% de los consumidores encuestados consideran que la orientación recibida fue regular.
- 2% de los consumidores encuestados consideran que la orientación recibida fue pobre.

¿CÓMO CONSIDERA LA ORIENTACIÓN RECIBIDA RESPECTO A SU SITUACIÓN?

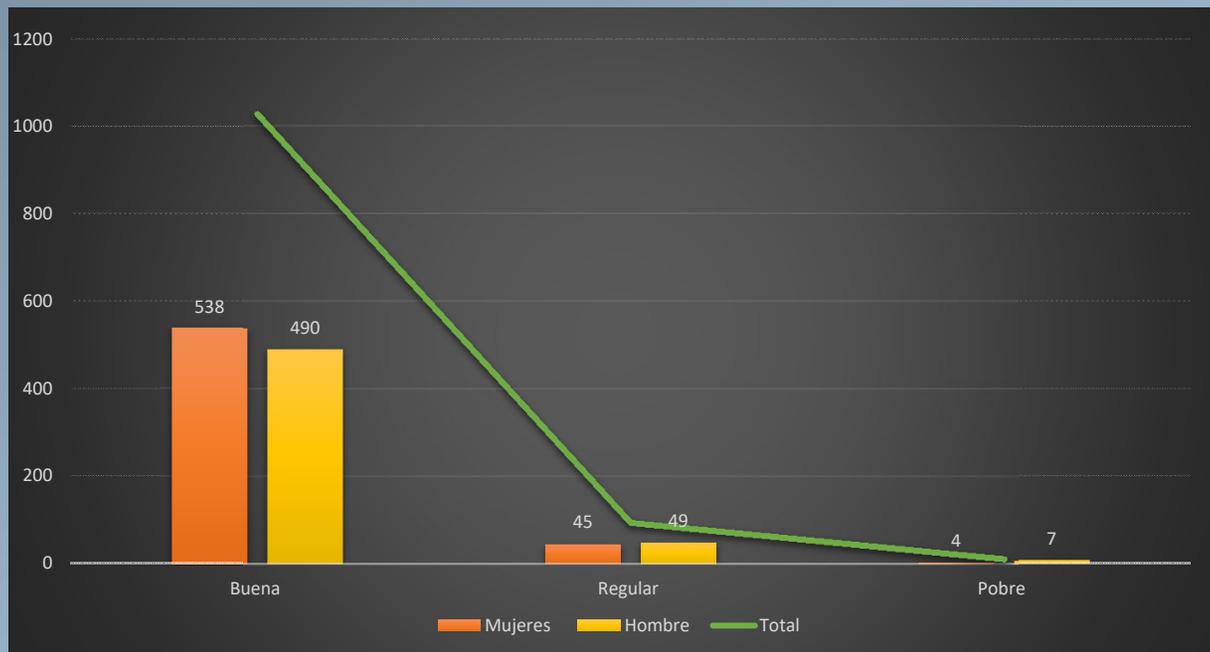


¿QUÉ TAN RÁPIDO RESPONDIMOS A LA APERTURA DE SU QUEJA?

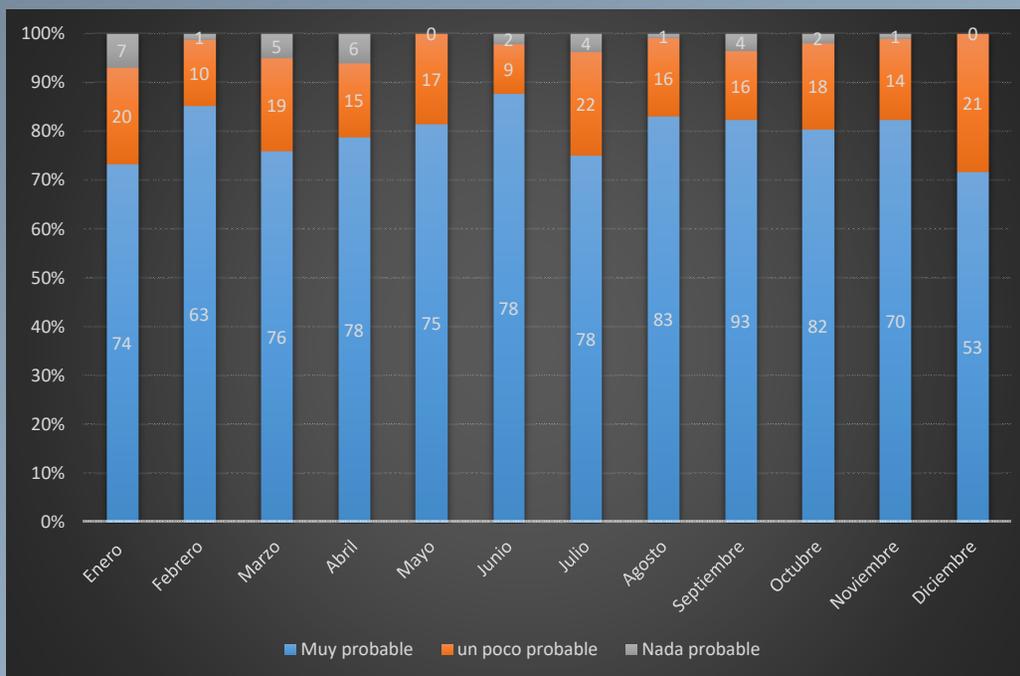


- 73% de los consumidores encuestados informan que ACODECO fue rápido en la apertura de la queja.
- 23% de los consumidores encuestados consideran que fue un poco rápida la gestión de apertura de su queja.
- 4% de los consumidores encuestados consideran que no fue nada rápida la apertura de su queja..

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

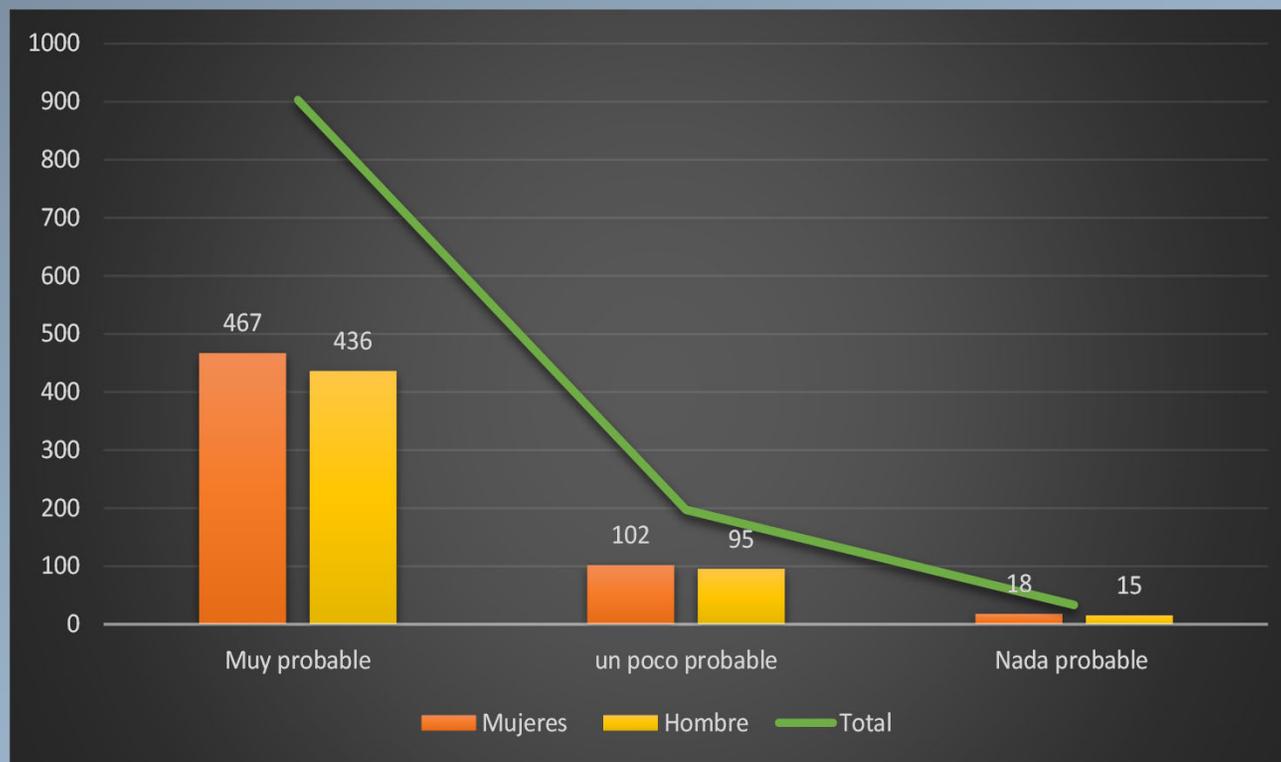


¿CUALES SON LAS PROBABILIDADES QUE NOS RECOMIENDE CON OTRAS PERSONAS ?



- 80% de los consumidores encuestados indican que recomendarían a la Institución a otras personas.
- 17% de los consumidores encuestados consideran un poco probable recomendar a la Institución a otras personas .
- 3% 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...
