



---

**INFORME ENCUESTA ATENCION RECIBIDA DE RECLAMOS  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE MAYO-JUNIO 2019**



## TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBEJETIVO GENERAL.....	3
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA .....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA .....	4
6. FICHA TECNICA.....	5
7. INFORME GENERAL ENCUESTA RECLAMOS.....	6-12
8. CONCLUSIONES .....	13



## INFORME DE RECLAMOS

### AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

#### 1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que realizaron Reclamos durante el mes.

#### 2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios que presentaron Reclamos.

#### 3. BASES DE DATOS


La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales S. A. E.S P.

#### 4. METODOLOGIA

Constantemente por medio del área de calidad del Call Center se realizaron los monitoreos a los agentes para garantizar la veracidad en las preguntas y respuestas dadas por los encuestados.



## 5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION DE ATENCION DE RECLAMOS

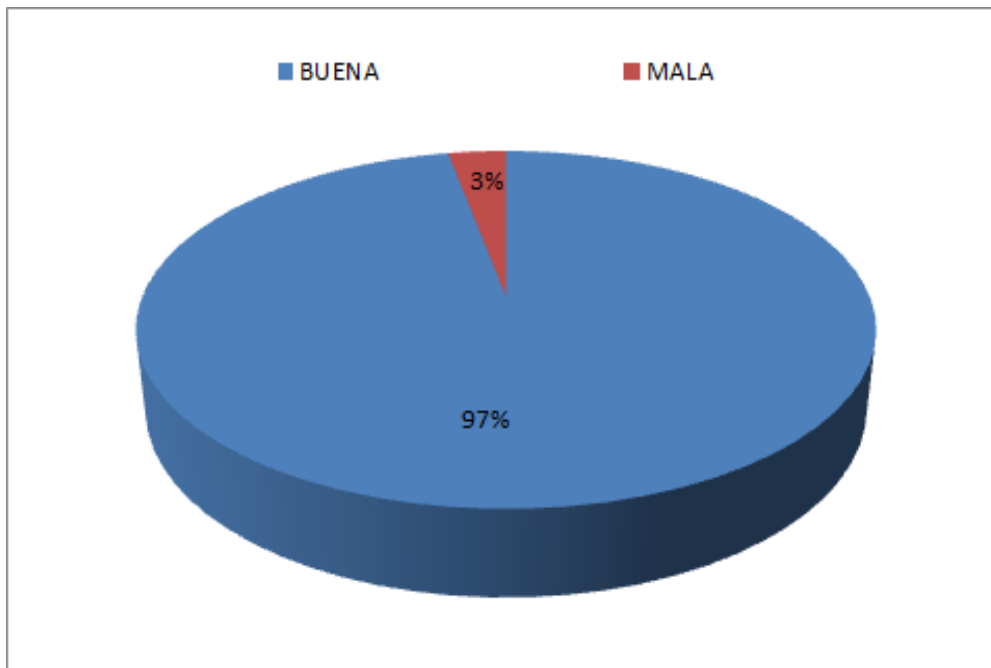
	<b>Percepción de atención recibida de reclamos</b>	<b>Código:</b> SC-00-R08
		<b>Fecha:</b> Junio 2017
		<b>Edición:</b> Primera
		<b>Aprobado:</b> 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
<b>1. ¿La atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación fue?</b>		
1a. Buena _____		
1b. Regular _____ ¿Por qué? _____		
1c. Mala _____ ¿Por qué? _____		
<b>2. ¿Recibió respuesta a la reclamación?</b>		
2a. Si _____		
2b. No _____		
<b>3. ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?</b>		
3a. Si _____		
3b. No _____ ¿Por qué? _____		
<b>4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario?</b>		
4a. Si _____ ¿Cuál? <table border="1" data-bbox="688 1686 1459 1787" style="display: inline-table; vertical-align: top; width: 400px; height: 40px;"></table>		
4b. No _____		

## 6. FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>-General: Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios que presentaron Reclamos.</b></p> <p><b>-Específicos:</b></p> <p><b>-Definir la calidad del servicio prestado.</b></p> <p><b>-Determinar que el envío y la claridad en las respuestas a los PQR´S haya sido oportuna.</b></p>
<b>Ámbito y Universo:</b>	<b>Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>46% de la población según base de datos efectiva (331)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>331 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1(16)– 2(130)– 3(95)– 4(28)– 5(8)– 6(16) - Comercial(26) Servicios Especiales - Act.: ESP(1) - Áreas Comunes(1) - Medidor Totalizador (2)- Red Incendio ()- Vivienda Interés Prioritario (2) – Industrial ()-Suministros y construcción ()-Oficial Orden Municipal ()-Hogares Comunitarios()-Rural (7)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Áreas Comunes ()– Comercial (26)- Medidor Totalizador (2) - Red Incendio () – Residencial (293) – Rural (7)- Servicios Especiales - Actividad: Especial (1) – Madre sustituta()-Industrial()- Vivienda Interés Prioritario (2)- Hogares Comunitarios()-</b>
<b>Método de Muestreo:</b>	<b>Técnica de Muestreo Aleatorio Simple</b>
<b>Margen de Confianza y De Error:</b>	<b>95% de confiabilidad – 5% Margen de error</b>
<b>Técnica aplicada :</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Recogida de la Información:</b>	<b>Call Center</b>
<b>Fechas de Realización:</b>	<b>Periodos Bimestrales</b>
<b>Organización Responsable de los trabajos:</b>	<b>Integrally S.A.S</b>

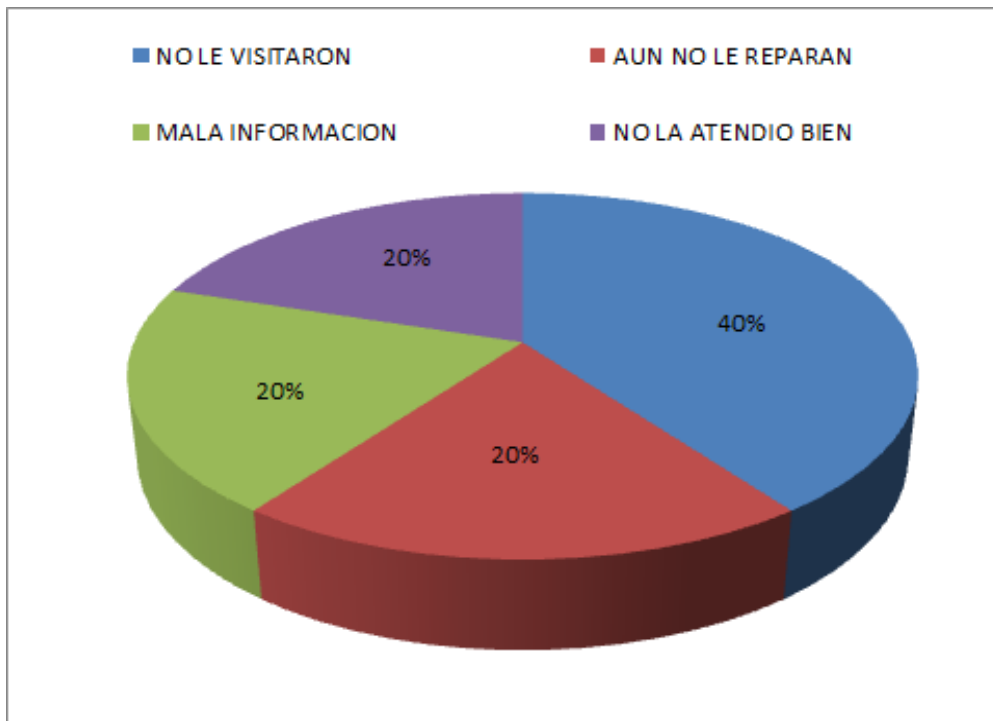
## 7. INFORME GENERAL

1- ¿La atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación fue?



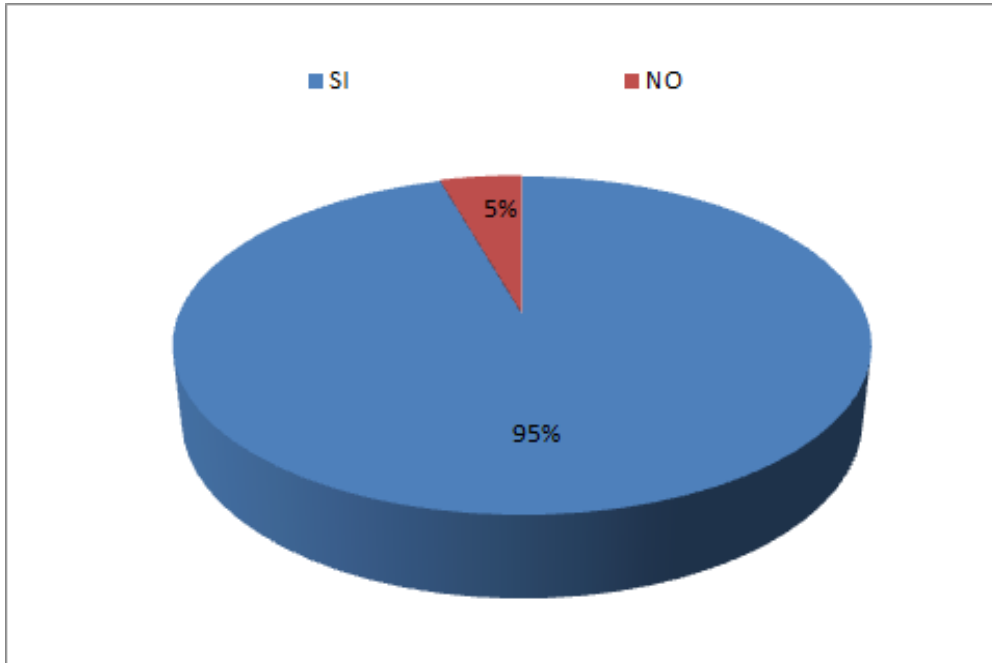
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	321	97,0%
MALA	10	3,0%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE VISITARON	4	40,0%
AUN NO LE REPARAN	2	20,0%
MALA INFORMACION	2	20,0%
NO LA ATENDIO BIEN	2	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

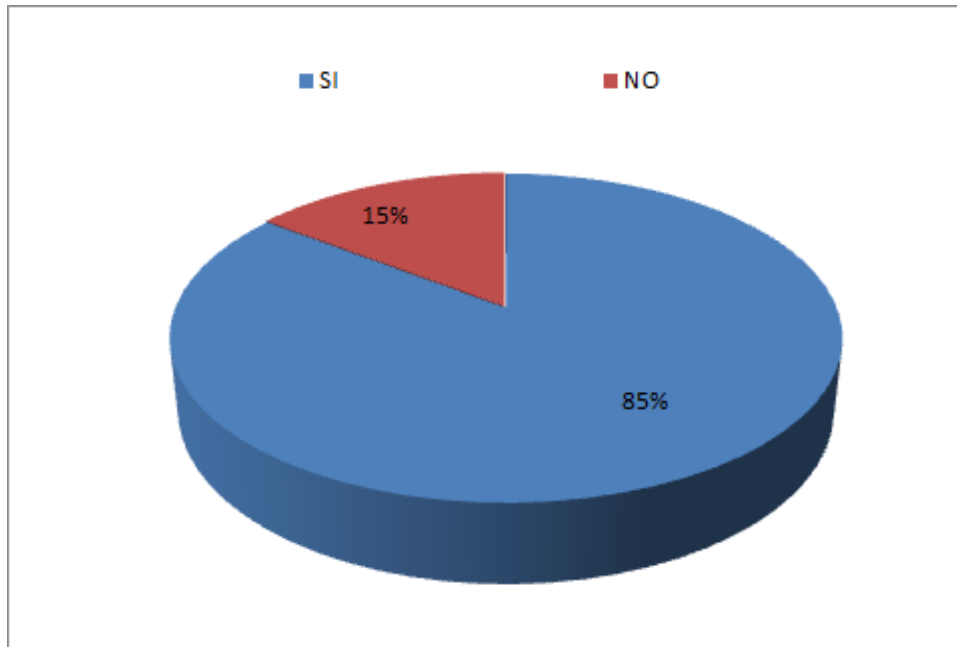
2- ¿Recibió respuesta a la reclamación?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	316	95,5%
NO	15	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

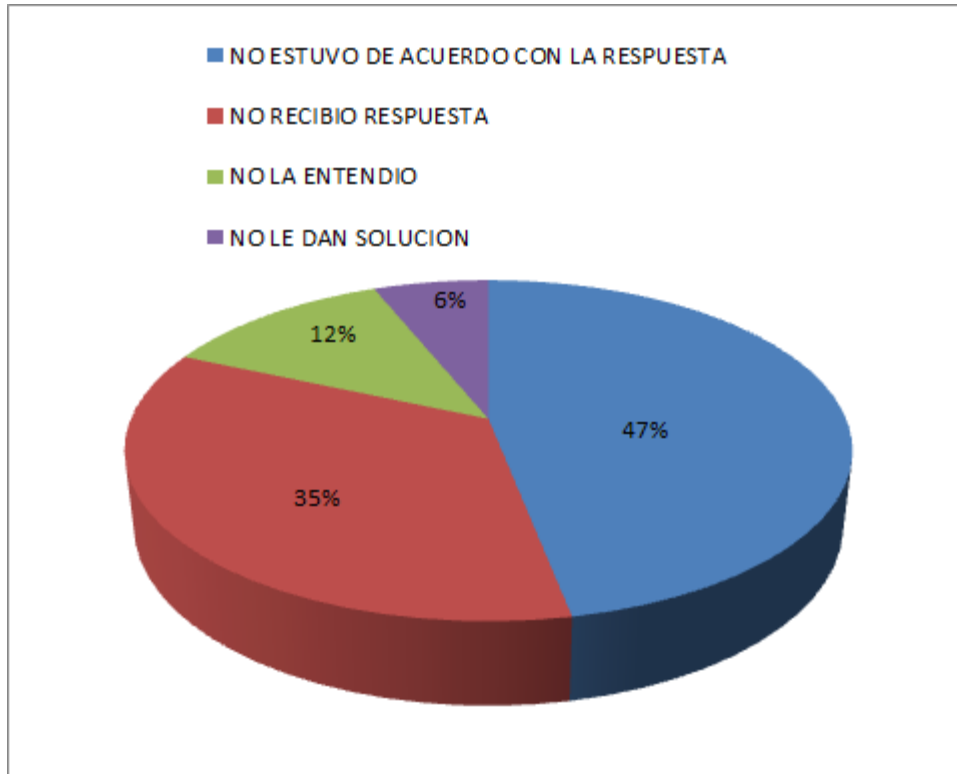


3- ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?



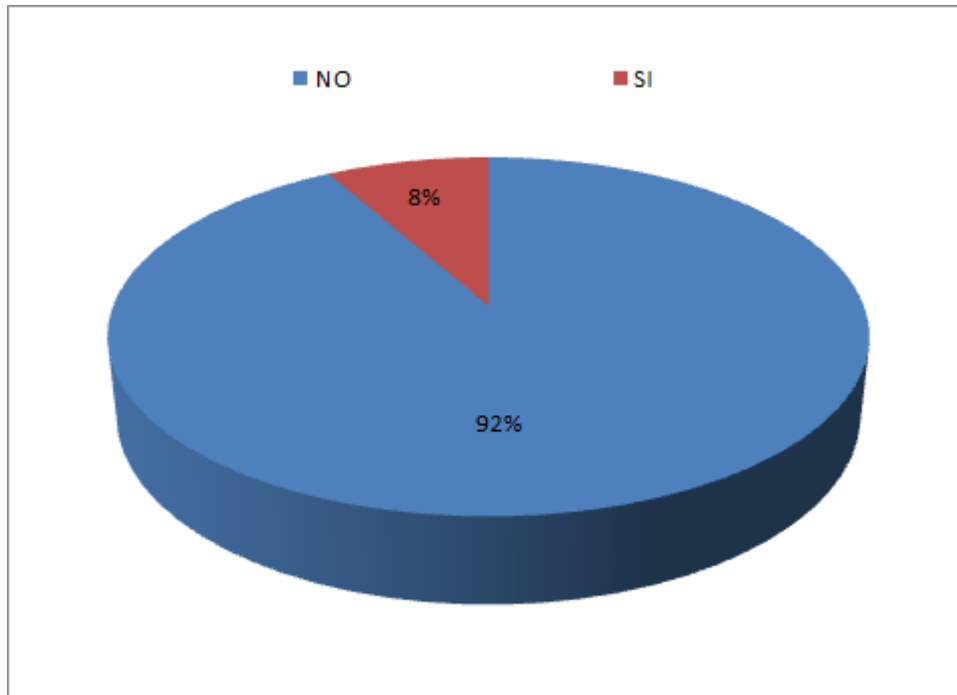
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	282	85,2%
NO	49	14,8%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



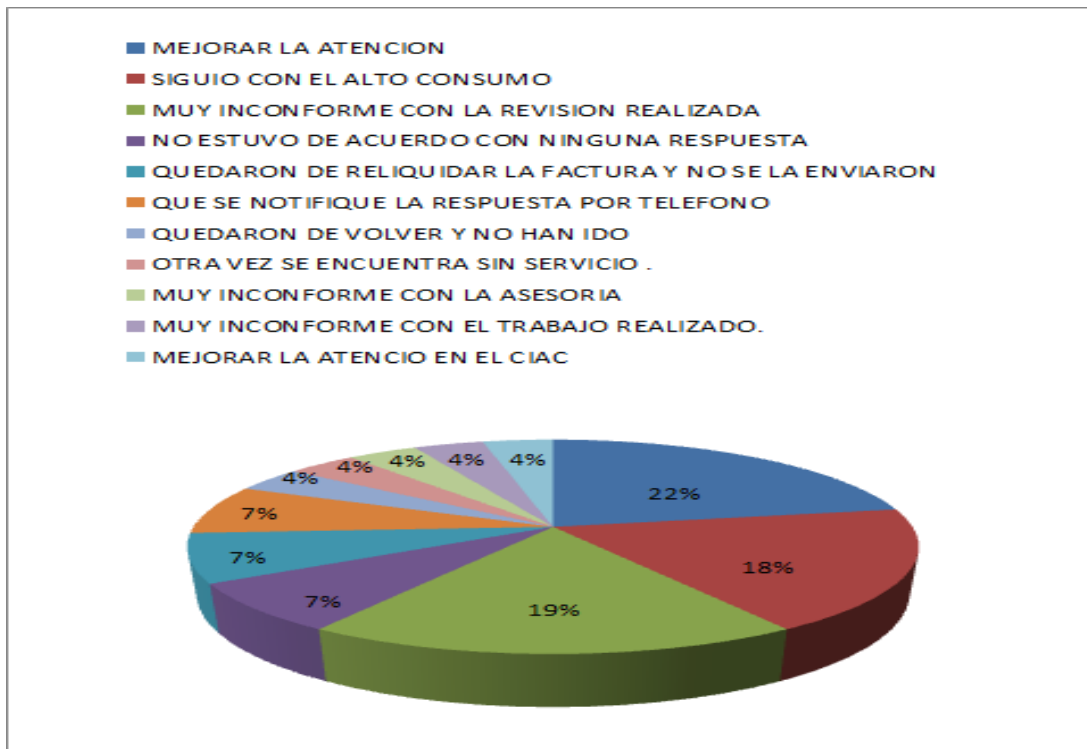
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO ESTUVO DE ACUERDO CON LA RESPUESTA	23	46,9%
NO RECIBIO RESPUESTA	17	34,7%
NO LA ENTENDIO	6	12,2%
NO LE DAN SOLUCION	3	6,1%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

4- ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	304	91,8%
SI	27	8,2%
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MEJORAR LA ATENCION	6	22,2%
SIGUIO CON EL ALTO CONSUMO	5	18,5%
MUY INCONFORME CON LA REVISION REALIZADA	5	18,5%
NO ESTUVO DE ACUERDO CON NINGUNA RESPUESTA	2	7,4%
QUEDARON DE RELIQUIDAR LA FACTURA Y NO SE LA ENVIARON	2	7,4%
QUE SE NOTIFIQUE LA RESPUESTA POR TELEFONO	2	7,4%
QUEDARON DE VOLVER Y NO HAN IDO	1	3,7%
OTRA VEZ SE ENCUENTRA SIN SERVICIO .	1	3,7%
MUY INCONFORME CON LA ASESORIA	1	3,7%
MUY INCONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO.	1	3,7%
MEJORAR LA ATENCIO EN EL CIAC	1	3,7%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



## 8. CONCLUSIONES

- El 97% de las personas encuestadas contestaron que fue buena la atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación, el 3% indica que fue mala, nadie la considera regular.
- El 95.5% de las personas encuestadas manifiestan que Si recibieron respuesta a la reclamación, el 4.5% indica que no recibió respuesta al reclamo.
- A la pregunta, considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación, el 85.2% de las personas encuestadas dicen que Si, mientras que el 14.2% dicen que no hubo claridad en la respuesta.
- A la pregunta, tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario, el 91.8% de las personas encuestadas dicen que No tienen sugerencias, mientras que el 8.2% dicen que Si.