



**INFORME ENCUESTA ATENCION RECIBIDA DE RECLAMOS
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE MAYO-JUNIO 2016**

TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	¡Error! Marcador no definido.
2. OBJETIVO GENERAL.....	¡Error! Marcador no definido.
3. BASES DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4. METODOLOGIA.....	¡Error! Marcador no definido.
5. FORMATO DE ENCUESTA.....	¡Error! Marcador no definido.
6. CONCLUSIONES.....	5
7. INFORME GENERAL ENCUESTA RECLAMOS .	¡Error! Marcador no definido.

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

	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. ATENCIÓN AL CLIENTE	<u>PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN RECIBIDA DE RECLAMOS</u>
<u>Fecha:</u>		
<u>Nombre del encuestado:</u>		
<u>Télefono:</u>		
1. ¿La atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación fue?		
<u>1a. Buena</u>		
<u>1b. Regular</u>		<u>¿Por qué?</u>
<u>1c. Mala</u>		<u>¿Por qué?</u>
2. ¿Recibió respuesta a la reclamación?		
<u>2a. Si</u>		
<u>2b. No</u>		
3. ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?		
<u>3a. Si</u>		
<u>3b. No</u>		<u>¿Por qué?</u>
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario?		
<u>4a. Si</u>		<u>¿Cuál?</u>
<u>4b. No</u>		
Aprobado: 2014-07-31		

AC-00-R09 / Julio 2014 / Segunda

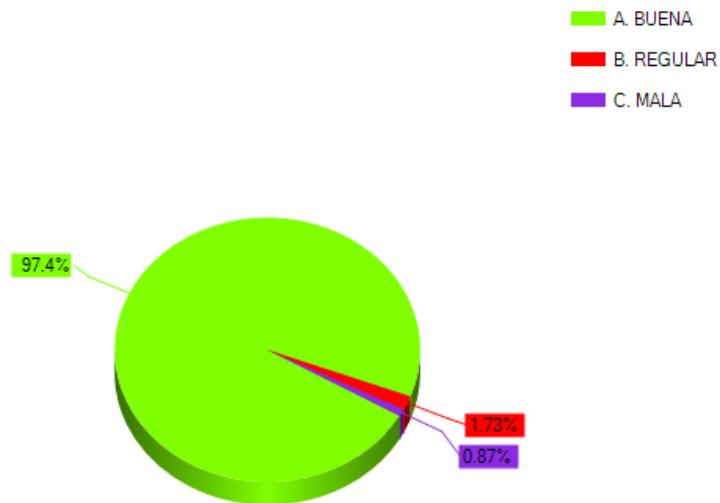


6. CONCLUSIONES

- El 97.40% de las personas encuestadas contestaron que fue buena la atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación, mientras que el 1.73% dicen que fue regular y el 0.87% dice que fue mala la atención.
- El 94.81% de las personas encuestadas manifiestan que Si recibieron respuesta a la reclamación, mientras que el 5.19% dicen que no recibieron la respuesta.
- A la pregunta, considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación, el 84.85% de las personas encuestadas dicen que Si, mientras que el 15.15% dicen que no hubo claridad en la respuesta.
- A la pregunta, tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario, el 85.28% de las personas encuestadas dicen que No tienen sugerencias, mientras que el 14.72% dicen que Si.

7. INFORME GENERAL

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	225	97.40%
b. Regular	4	1.73%
c. Mala	2	0.87%
TOTAL:	231	100%

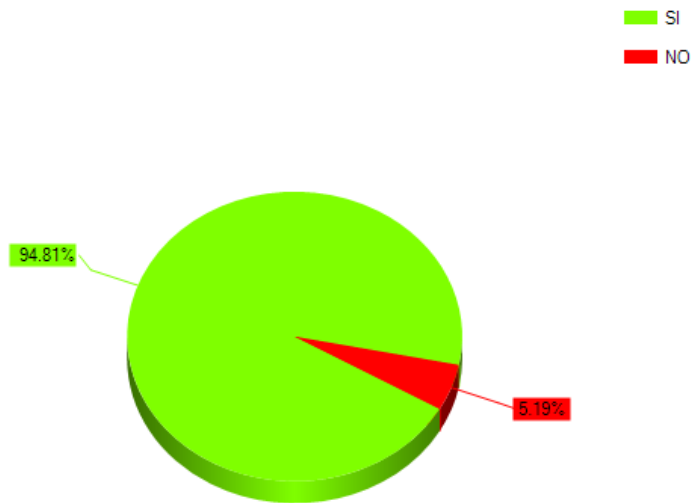
¿Por qué?

- NO TIENE LA INFORMACIÓN CLARA
- MUCHA DEMORA PARA LA ATENCIÓN
- MUY Poca AMABILIDAD CON LOS USUARIOS



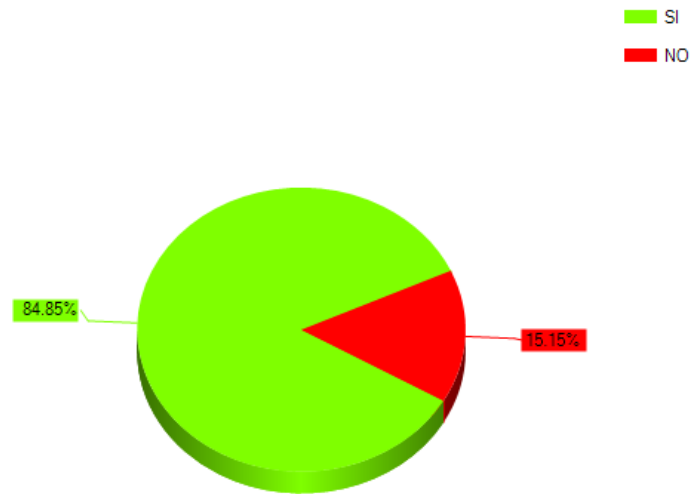
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No tiene la información clara	4	66.67%
Mucha demora para la atención	1	16.67%
Muy poca amabilidad con los usuarios	1	16.67%
TOTAL:	6	100%

2- ¿Recibió respuesta a la reclamación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	219	94.81%
NO	12	5.19%
TOTAL:	231	100%

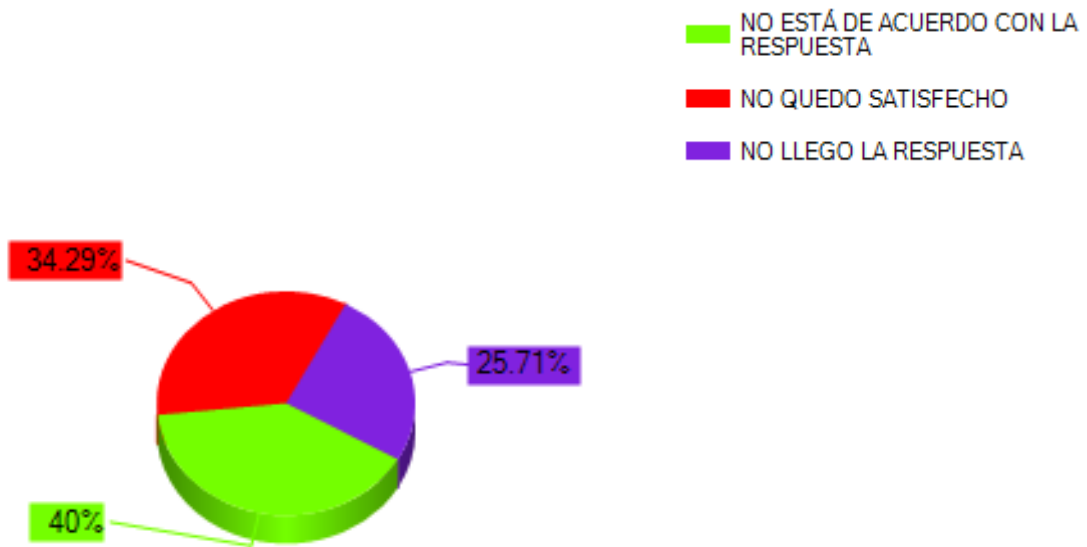
3- ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	196	84.85%
NO	35	15.15%
TOTAL:	231	100%

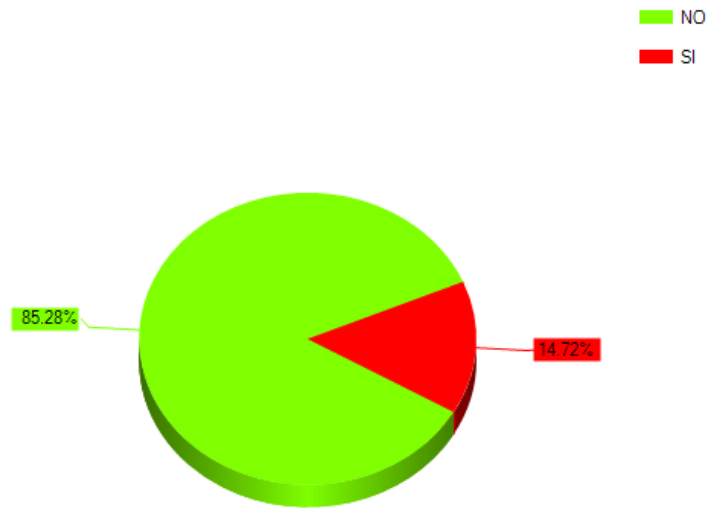


¿Por qué?



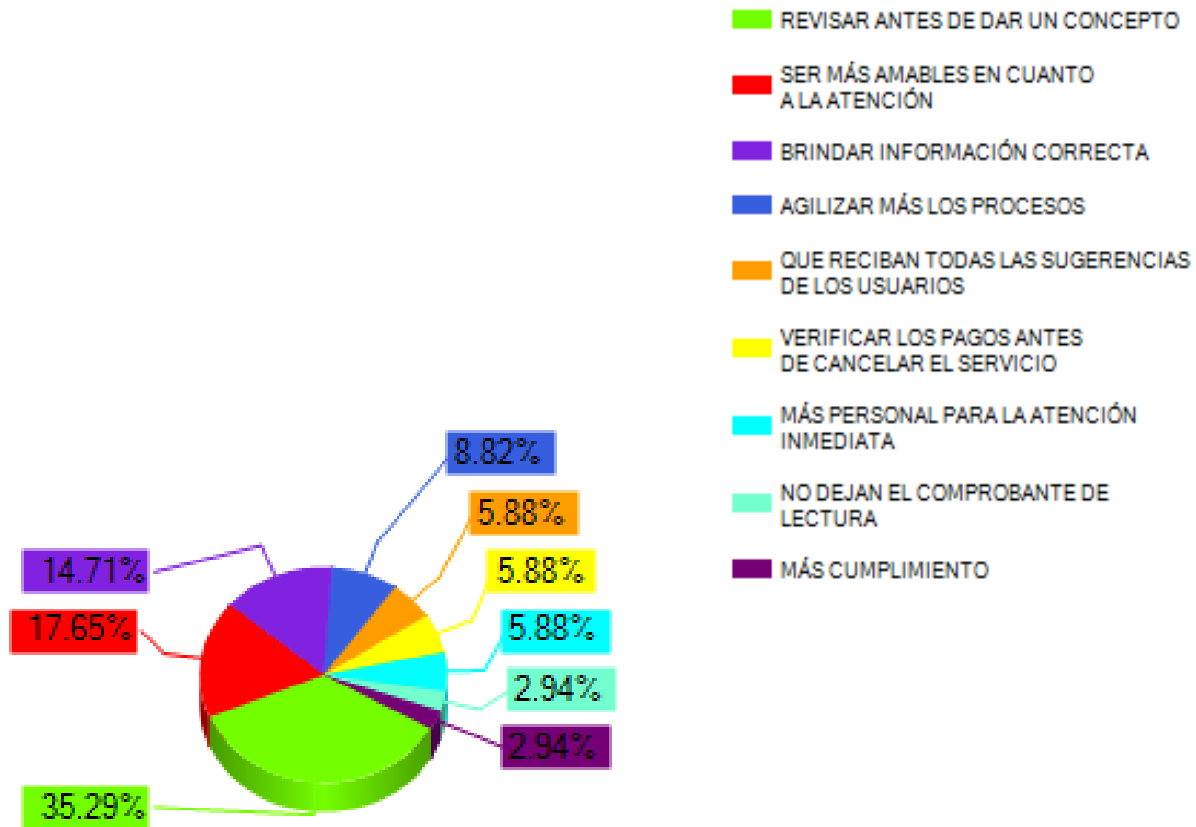
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No está de acuerdo con la respuesta	14	40.00%
No quedo satisfecho	12	34.29%
No llego la respuesta	9	25.71%
TOTAL:	35	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	197	85.28%
SI	34	14.72%
TOTAL:	231	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Revisar antes de dar un concepto	12	35.29%
Ser más amables en cuanto a la atención	6	17.65%
Brindar información correcta	5	14.71%
Agilizar más los procesos	3	8.82%
Que reciban todas las sugerencias de los usuarios	2	5.88%
Verificar los pagos antes de cancelar el servicio	2	5.88%
Más personal para la atención inmediata	2	5.88%
No dejan el comprobante de lectura	1	2.94%
Más cumplimiento	1	2.94%
TOTAL:	34	100%