



---

**INFORME ENCUESTA ATENCION RECIBIDA DE RECLAMOS  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE NOVIEMBRE –DICIEMBRE 2016**



## TABLA DE CONTENIDO

1 .PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO ENCUESTA.....	4
6 .CONCLUSIONES.....	5
7 INFORME GENERAL.....	6



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

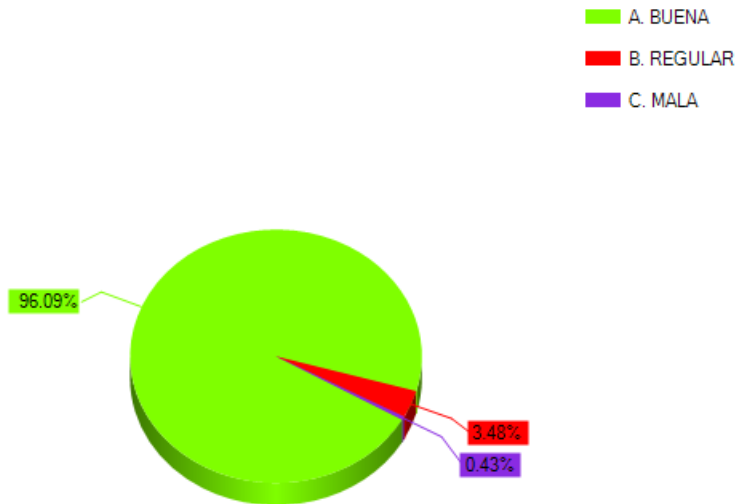


## 6. CONCLUSIONES

- El 96.09% de las personas encuestadas contestaron que fue buena la atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación, mientras que el 3.48% dicen que fue regular y el 0.43% dice que fue mala la atención.
- El 89.57% de las personas encuestadas manifiestan que Si recibieron respuesta a la reclamación mientras, que el 10.43% dicen que no recibieron la respuesta.
- A la pregunta, considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación, el 82.17% de las personas encuestadas dicen que Si, mientras que el 17.83% dicen que no hubo claridad en la respuesta.
- A la pregunta, tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario, el 88.26% de las personas encuestadas dicen que No tienen sugerencias, mientras que el 11.74% 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	221	96.09%
b. Regular	8	3.48%
c. Mala	1	0.43%
<b>TOTAL:</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

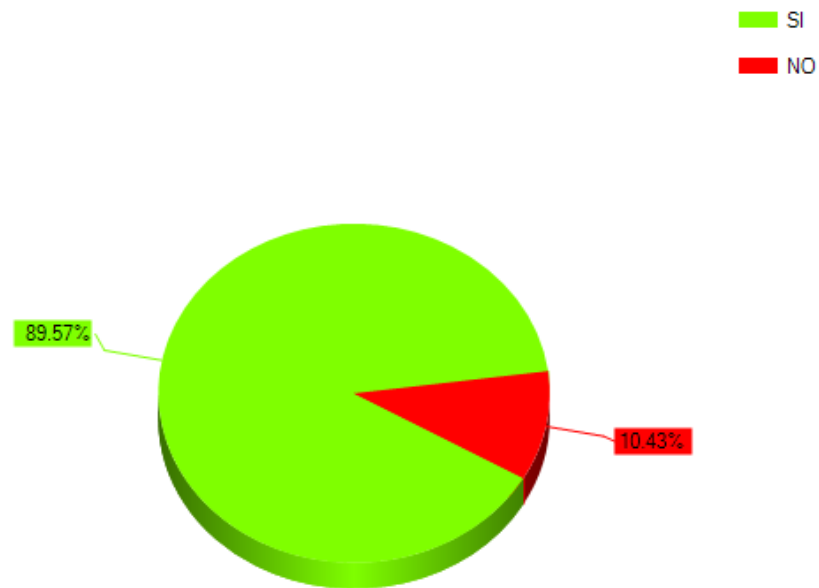
**P1: ¿Por qué?**

- NO TIENE LA INFORMACIÓN CLARA
- MUY POCA AMABILIDAD CON LOS USUARIOS



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No tiene la información clara	7	77.78%
Muy poca amabilidad con los usuarios	2	22.22%
<b>TOTAL:</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

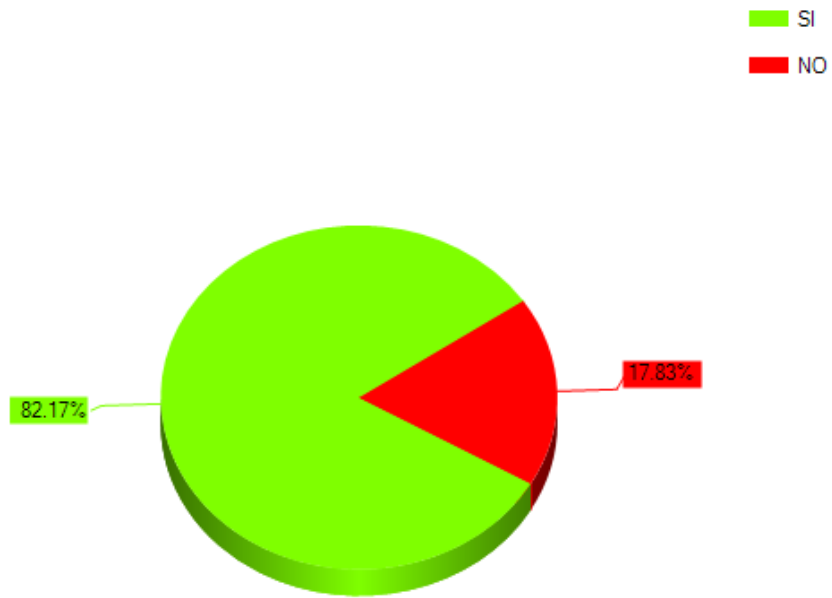
2- ¿Recibió respuesta a la reclamación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	206	89.57%
NO	24	10.43%
<b>TOTAL:</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

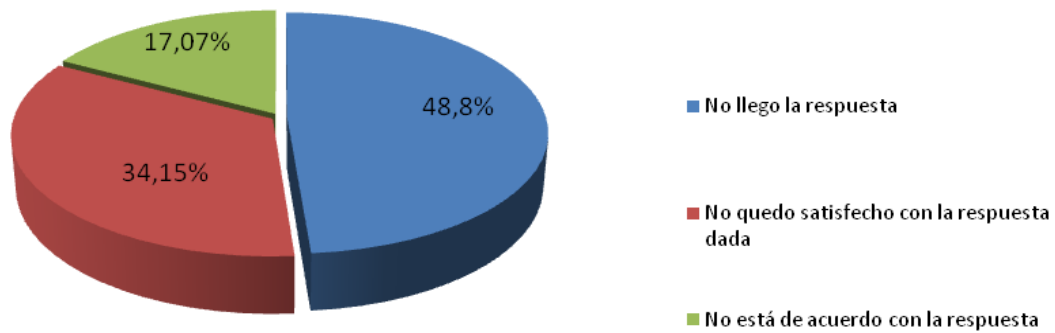


3- ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?



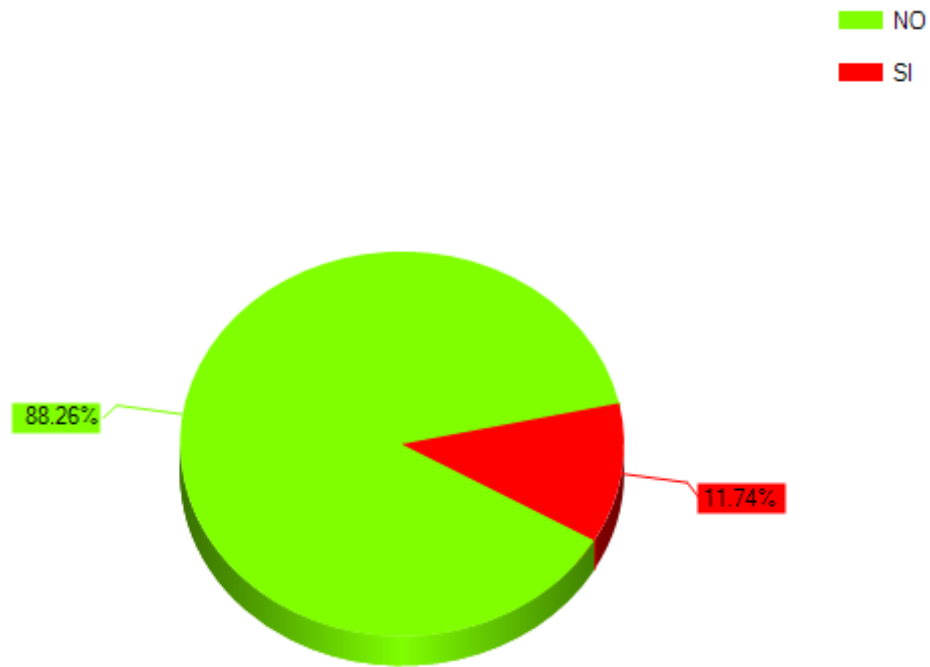
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	189	82.17%
NO	41	17.83%
<b>TOTAL:</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

### P3: ¿Por qué?



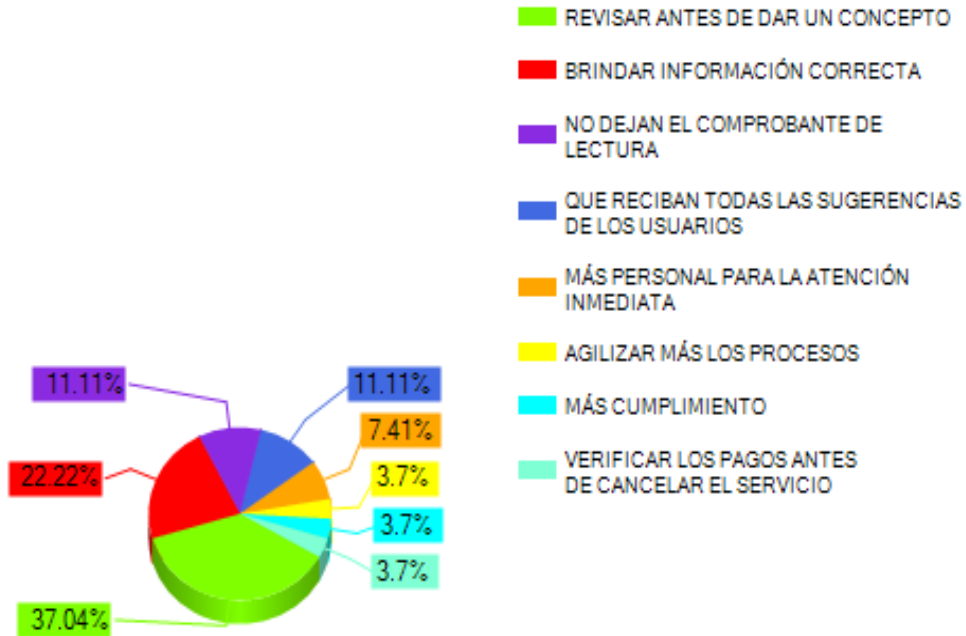
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No llego la respuesta	20	48,8%
No quedo satisfecho con la respuesta dada	14	34,15%
No está de acuerdo con la respuesta	7	17,07%
<b>TOTAL:</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	203	88.26%
SI	27	11.74%
<b>TOTAL:</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

### P4: ¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Revisar antes de dar un concepto	10	37.04%
Brindar información correcta	6	22.22%
No dejan el comprobante de lectura	3	11.11%
Que reciban todas las sugerencias de los usuarios	3	11.11%
Más personal para la atención inmediata	2	7.41%
Agilizar más los procesos	1	3.70%
Más cumplimiento	1	3.70%
Verificar los pagos antes de cancelar el servicio	1	3.70%
<b>TOTAL:</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>