



**INFORME ENCUESTA ATENCION RECIBIDA DE RECLAMOS
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE MARZO-ABRIL 2017**



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. CONCLUSIONES.....	5
8. INFORME GENERAL ENCUESTA RECLAMOS	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

	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>						
				AC-00-R09 / Julio 2014 / Segunda		
<p style="text-align: center;">Aprobado: 2014-07-31</p>						

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Encuesta de satisfacción del servicio
Referencia:	Estudio de Manizales
Naturaleza:	Cuantitativa
Cobertura:	Población de Manizales
Entrevistado:	Persona Mayor de edad.
Tipo de Entrevista:	Telefónica
Preguntas Filtro:	Califique el servicio prestado por el personal del programa PQR
Tamaño Muestra:	303 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Margen de error:	5% con el 95% de confiabilidad
Recolección:	Marzo y Abril 2017

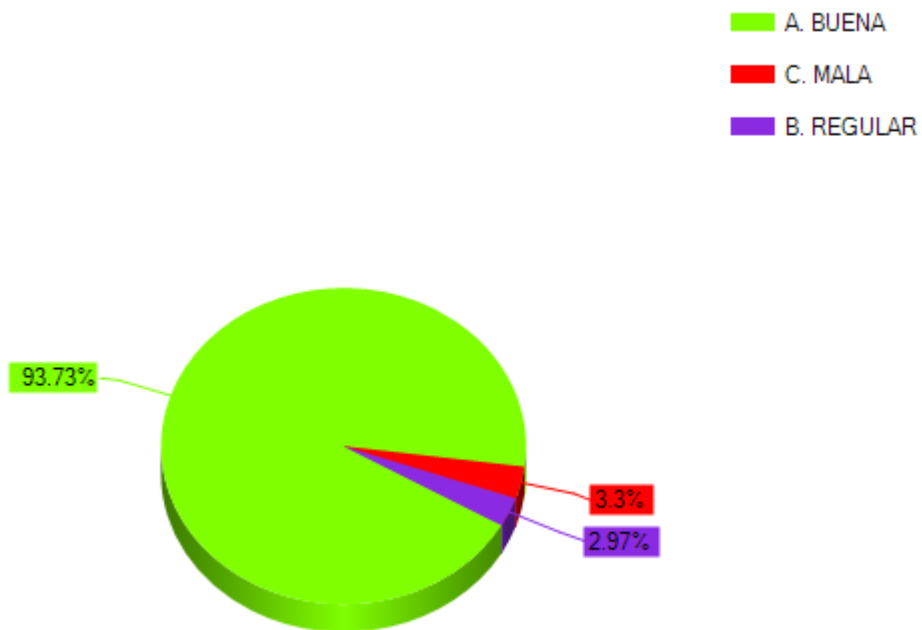


7. CONCLUSIONES

- El 93.73% de las personas encuestadas contestaron que fue buena la atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación, mientras que el 3.30% dicen que fue regular y el 2.97% dice que fue mala la atención.
- El 89.77% de las personas encuestadas manifiestan que Si recibieron respuesta a la reclamación mientras, que el 10.23% dicen que no recibieron la respuesta.
- A la pregunta, considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación, el 78.22% de las personas encuestadas dicen que Si, mientras que el 21.78% dicen que no hubo claridad en la respuesta.
- A la pregunta, tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario, el 81.19% de las personas encuestadas dicen que No tienen sugerencias, mientras que el 18.81% dicen que Si.

8. INFORME GENERAL

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	284	93.73%
c. Mala	10	3.30%
b. Regular	9	2.97%
TOTAL:	303	100%

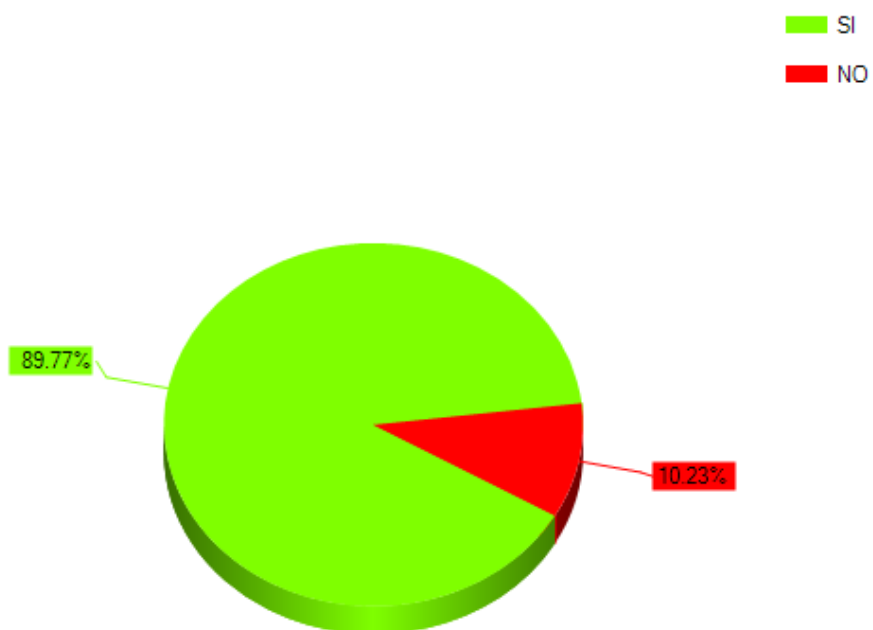
¿Por qué?

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



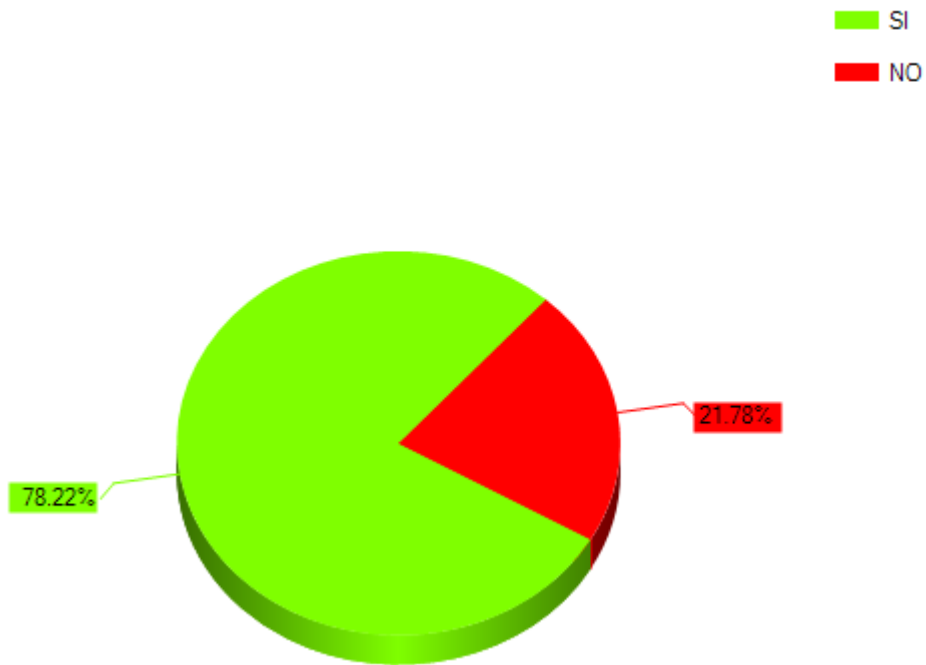
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No tiene la información clara	10	52.63%
Muy poca amabilidad con los usuarios	6	31.58%
Mucha demora para la atención	3	15.79%
TOTAL:	19	100%

2- ¿Recibió respuesta a la reclamación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	272	89.77%
NO	31	10.23%
TOTAL:	303	100%

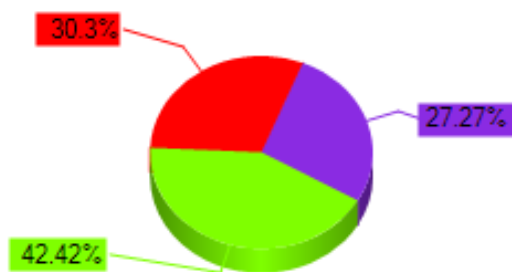
3- ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	237	78.22%
NO	66	21.78%
TOTAL:	303	100%

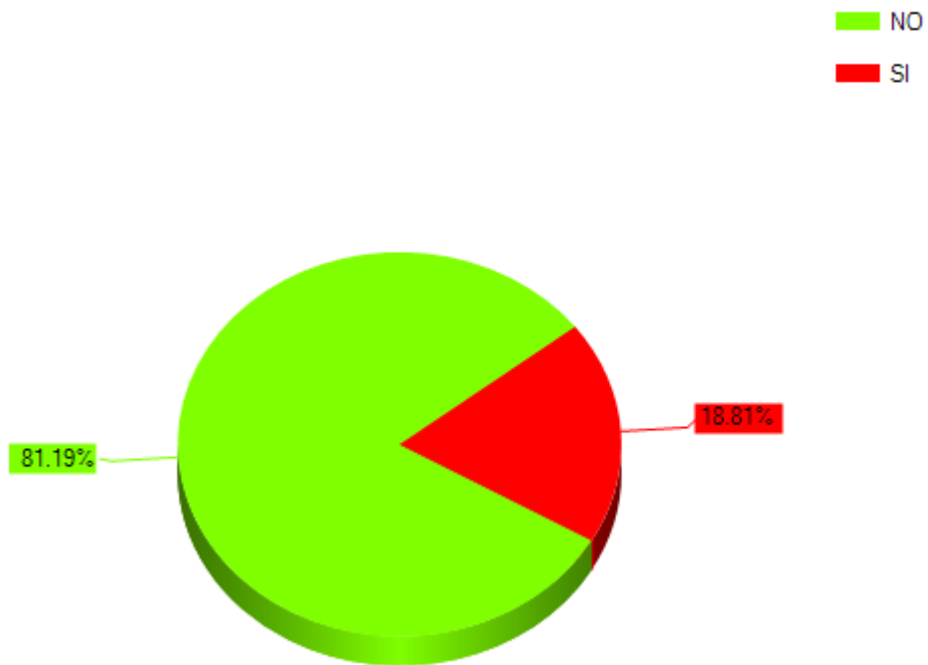
¿Por qué?

- NO LLEGO LA RESPUESTA
- NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA RESPUESTA
- NO QUEDO SATISFECHO



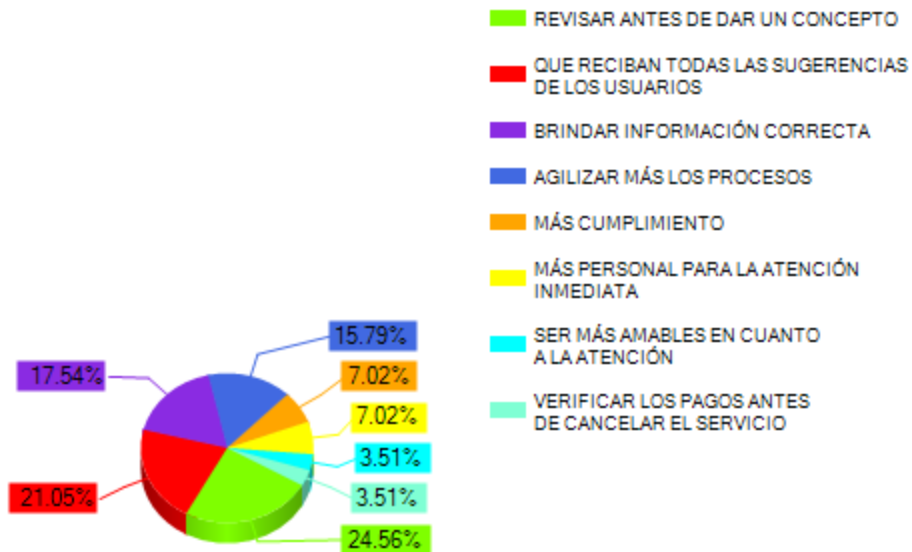
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No llego la respuesta	28	42.42%
No está de acuerdo con la respuesta	20	30.30%
No quedo satisfecho	18	27.27%
TOTAL:	66	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	246	81.19%
SI	57	18.81%
TOTAL:	303	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Revisar antes de dar un concepto	14	24.56%
Que reciban todas las sugerencias de los usuarios	12	21.05%
Brindar información correcta	10	17.54%
Agilizar más los procesos	9	15.79%
Más cumplimiento	4	7.02%
Más personal para la atención inmediata	4	7.02%
Ser más amables en cuanto a la atención	2	3.51%
Verificar los pagos antes de cancelar el servicio	2	3.51%
TOTAL:	57	100%