



**INFORME ENCUESTA ATENCION RECIBIDA DE RECLAMOS
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2018**



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.....	6-11
8. CONCLUSIONES	12



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

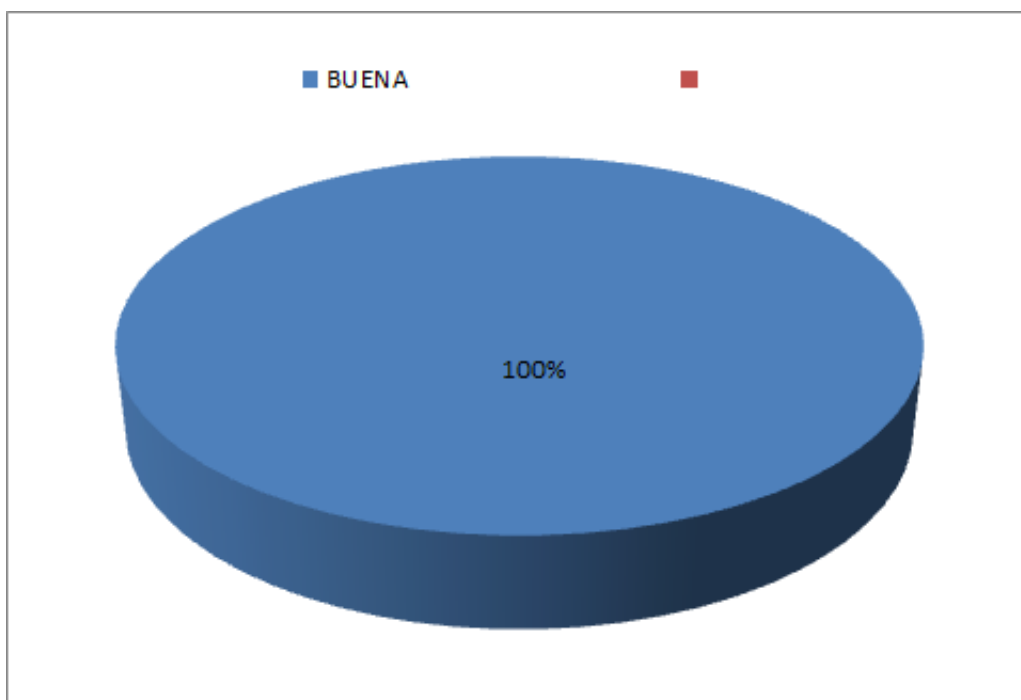
	Percepción de atención recibida de reclamos	Código: SC-00-R08
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. ¿La atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación fue?		
1a. Buena _____		
1b. Regular _____ ¿Por qué? _____		
1c. Mala _____ ¿Por qué? _____		
2. ¿Recibió respuesta a la reclamación?		
2a. Si _____		
2b. No _____		
3. ¿Considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación?		
3a. Si _____		
3b. No _____ ¿Por qué? _____		
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario?		
4a. Si _____ ¿Cuál? <table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"></table>		
4b. No _____		

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>-General: Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios que presentaron Reclamos.</p> <p>-Específicos:</p> <p>-Definir la calidad del servicio prestado.</p> <p>-Determinar que el envío y la claridad en las respuestas a los PQR´S haya sido oportuna.</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	48% de la población según base de datos efectiva (630)
Cálculo de la Muestra:	304 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1(35)– 2(54)– 3(117)– 4(30)– 5(8)– 6(42) - Comercial(11) Servicios Especiales - Act.: ESP() - Áreas Comunes(3) - Medidor Totalizador (2)- Red Incendio ()- Vivienda Interés Prioritario – Industrial ()-Suministros y construcción ()-Oficial Orden Municipal (2)
Segmentos del Mercado:	Áreas Comunes (3)– Comercial (11)- Medidor Totalizador (2) - Red Incendio () – Residencial (275) – Rural (11)- Servicios Especiales - Actividad: Especial () – Madre sustituta()-Industrial()- Vivienda Interés Prioritario ()
Método de Muestreo:	Técnica de Muestreo Aleatorio Simple
Margen de Confianza y De Error:	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
Técnica aplicada :	Telefónica
Recogida de la Información:	Call Center
Fechas de Realización:	Periodos Bimestrales
Organización Responsable de los trabajos:	Integrally S.A.S

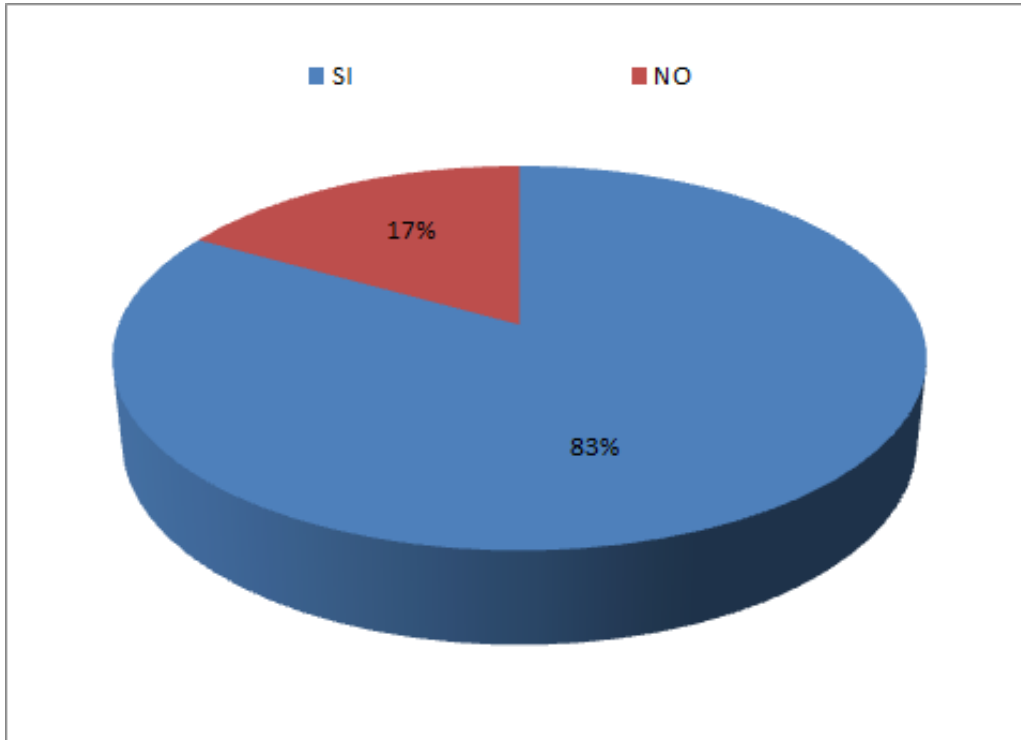
7. INFORME GENERAL

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



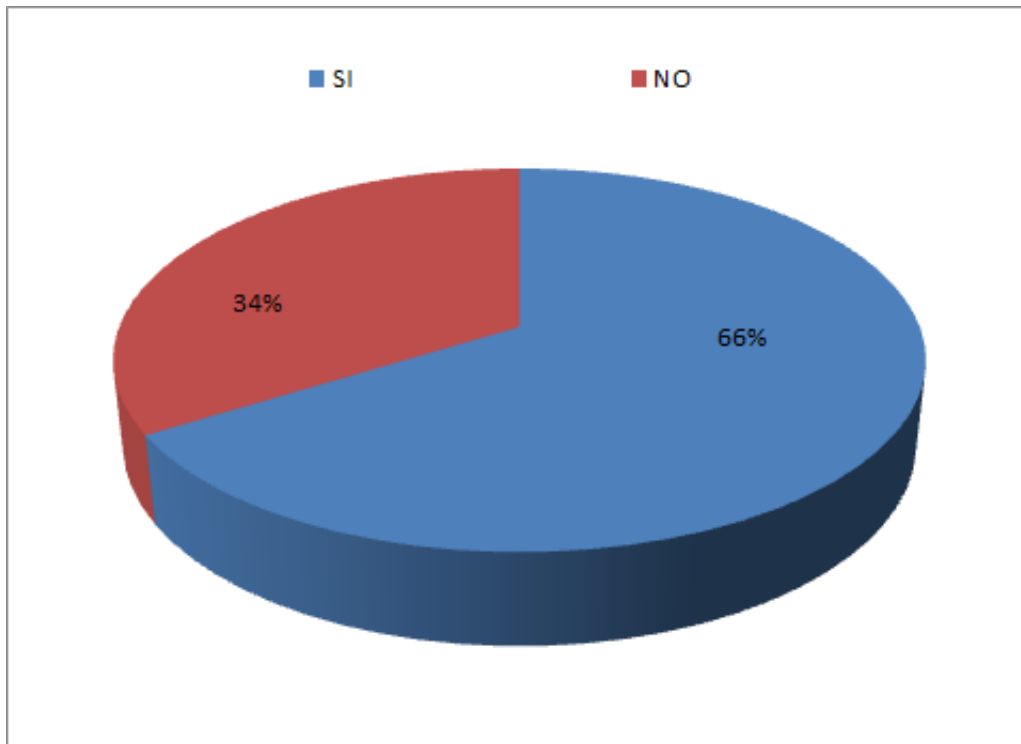
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	304	100%
TOTAL	304	100%

2- ¿Recibió respuesta a la reclamación?



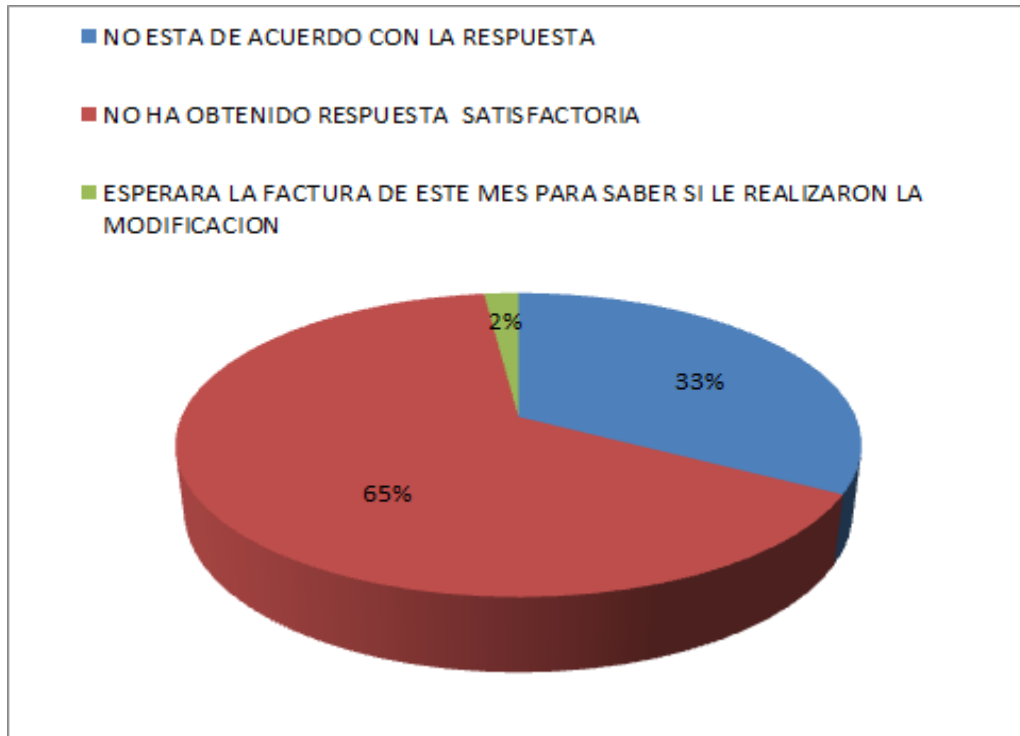
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	253	83%
NO	51	17%
TOTAL	304	100%

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



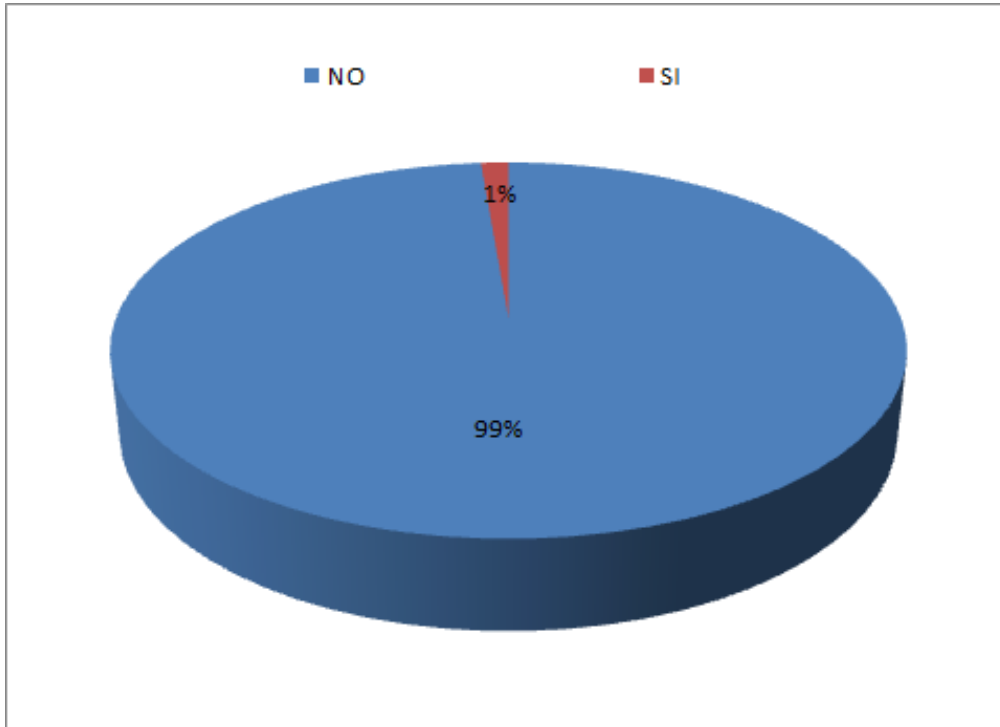
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	201	66%
NO	103	34%
TOTAL	304	100%

¿Por qué?



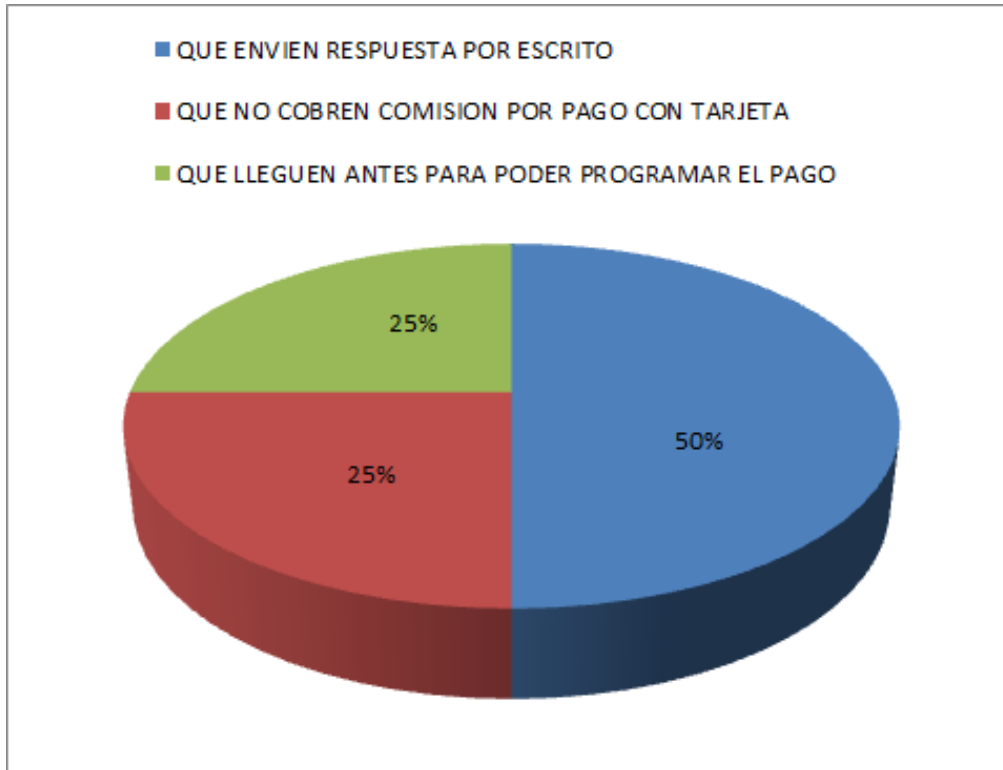
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO ESTA DE ACUERDO CON LA RESPUESTA	34	33%
NO HA OBTENIDO RESPUESTA SATISFACTORIA	67	65%
ESPERARA LA FACTURA DE ESTE MES PARA SABER SI LE REALIZARON LA MODIFICACION	2	2%
TOTAL	103	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	300	99%
SI	4	1%
TOTAL	304	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE ENVIEN RESPUESTA POR ESCRITO	2	50%
QUE NO COBREN COMISION POR PAGO CON TARJETA	1	25%
QUE LLEGUEN ANTES PARA PODER PROGRAMAR EL PAGO	1	25%
TOTAL	4	100%



8. CONCLUSIONES

- El 100% de las personas encuestadas contestaron que fue buena la atención prestada por el personal en la recepción de su reclamación, nadie considera que sea regular o mala.
- El 83% de las personas encuestadas manifiestan que Si recibieron respuesta a la reclamación, el 17% indica que no recibió respuesta al reclamo.
- A la pregunta, considera usted que hubo claridad en la respuesta a su reclamación, el 66% de las personas encuestadas dicen que Si, mientras que el 34% dicen que no hubo claridad en la respuesta.
- A la pregunta, tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario, el 99% de las personas encuestadas dicen que No tienen sugerencias, mientras que el 1% dicen que Si.