



## SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS

abr-25

Encuesta de satisfacción realizadas a los clientes con reclamaciones

Enero a Marzo 2025											
	AMADOR	AMERICA	RIONEGRO	ENVIGADO	ITAGUI	PALACE	BODEGA	CENTRO	LA CEJA	APARTADO	TOTAL
Clientes satisfechos	2		2			3	82		4	5	98
Clientes no satisfechos			1				6				7
No contestan. Correo de voz	9	1	6		6	3	42	1	5	1	74
No se encuentra			1				1				2
Telefono errado. No tiene telefono			2			1	47				50
Varios							1				1
Sin seguimiento	26	4	27	13	18	70	108	6	24	4	300
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>77</b>	<b>287</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>532</b>

Relación de las variables 1 TRIMESTRE 2025			1 TRIMESTRE 2024	
Clientes satisfechos	98	18%	167	14%
Clientes no satisfechos	7	1%	23	3%
No contestan. Correo de voz	74	14%	192	31%
No se encuentra	2	0%	13	2%
Ocupado		0%	5	8%
Telefono errado. No tiene telefono	50	9%	84	2%
Varios	1	0%	12	1%
Sin seguimiento	300	56%	5	39%
<b>Total</b>	<b>532</b>		<b>501</b>	

TOTAL 2024	
697	32%
72	3%
881	40%
29	1%
19	1%
428	20%
42	2%
15	1%
<b>2183</b>	

	ATENCION DEL PERSONAL		CLARIDAD DE LA INFORMACION		EL TIEMPO DE LA ENTREGA	
	1 Trimestre 2024	1 Trimestre 2025	1 Trimestre 2024	1 Trimestre 2025	1 Trimestre 2024	1 Trimestre 2025
Muy bueno	102	68	84	49	73	42
Bueno	86	30	81	50	82	41
Regular	1	2	20	1	22	12
Malo	2	4	6	5	14	10
	191	104	191	105	191	105

ATENCION DEL PERSONAL		CLARIDAD DE LA INFORMACION		EL TIEMPO DE LA ENTREGA	
1 Trimestre 2024	1 Trimestre 2025	1 Trimestre 2024	1 Trimestre 2025	1 Trimestre 2024	1 Trimestre 2025
53%	65%	44%	47%	38%	40%
45%	29%	42%	48%	43%	39%
1%	2%	10%	1%	12%	11%
1%	4%	3%	5%	7%	10%



## SEGUIMIENTO A LAS RECLAMACIONES

VARIABLE	ANÁLISIS DE RESULTADO	CAUSA	ACCION	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO RECLAMACIONES</b>	<p>Se realizan 232 llamadas de seguimientos a reclamaciones, de las cuales el porcentaje de llamadas que contestan y responden la encuesta es del 45,6%, de estas el 92,4% de los clientes manifiesta estar satisfecho y un 7% insatisfecho. Asimismo el 94% de los encuestados califica la atención como muy buena o buena, el 94% manifiesta que la claridad en la información recibida relativa a la reclamación fue muy buena o buena y un 79% indica que el tiempo de entrega fue muy bueno o bueno.</p>	<p>La insatisfacción de los clientes esta asociada a que consideran que el tiempo de entrega fue muy largo o a que el equipo no cubrió garantía; durante el proceso de asesoría en la venta se le explica al cliente que la garantía aplica por defectos de fabricación y no por un mal uso; respecto a los tiempos, algunos centros de servicio presentaron escasos de repuestos por temas de importaciones; asimismo los centros de servicios y proveedores ya se están basando en lo establecido en la ley 1480 para dar respuesta a las garantías. También se observa que los clientes pretenden que al fallar el producto se le cambie por uno nuevo. El 50% de insatisfacción corresponde a un mismo cliente que solicitaba cambio inmediato del producto, al 39% de las garantías asociadas a la insatisfacción se les negó la garantía.</p>	<p>Para la variable de Claridad en la información y Atención del personal se trabaja con retroalimentación a las personas involucradas. Seguimiento por parte del Supervisor y Coordinador de Logística a los tiempos de respuestas de las garantías. Cuando se tiene dificultades con alguna garantía se informa a Calidad - Compras para orientar y ayudar con la solución. Respecto a la no ejecución de las llamadas el area encargada continua destinando un dia de la semana para avanzar en el tema</p>	<p>Supervisor, Coordinador de Logística, Auxiliar de Calidad, Coordinador de Calidad, Líder de Mercadeo</p>