

ECONOMÍA INNOVACIÓN ORGANIZACIONES  
GESTIÓN HUMANA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
FINANZAS TIC GESTIÓN HUMANA MERCADOS NEGOCIOS  
ORGANIZACIONES MERCADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL GESTIÓN HUMANA



# Revista



## Gestión - Organizaciones - Negocios

ISSN 2346 - 3910      Volumén 2 No 1      Enero a Junio 2015

Revista Electrónica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de los Llanos  
VILLAVICENCIO - COLOMBIA



 /revistaGEON     @RevistaGeon

<http://revistageon.unillanos.edu.co>



**Universidad de los Llanos**  
La universidad de cara a la sociedad  
por la acreditación institucional



## La comunicación y satisfacción del cliente externo desde el sistema de gestión de calidad en la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio, E.S.P. por Lida Basallo – Greis Mosquera – Juan Carlos Leal

Lida Bibiana Basallo Barbosa  
Especialista en Gestión de la Calidad  
[bibianabb@hotmail.com](mailto:bibianabb@hotmail.com)

Greis Alejandra Mosquera Cerquera  
Especialista en Gestión de la Calidad  
[gmosquec@gmail.com](mailto:gmosquec@gmail.com)

Juan Carlos Leal Céspedes  
Decano Facultad Ciencias Económicas  
Universidad de los Llanos  
Candidato Magister en Administración de Empresas  
[Juan.leal@unillanos.edu.co](mailto:Juan.leal@unillanos.edu.co)  
@jklealc

### Resumen

En el presente artículo se describe la relación entre el cliente externo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio y la retroalimentación que ésta tiene con el cliente, teniendo en cuenta la norma técnica colombiana ISO 9001:2008 específicamente los numerales 7.2.3 Comunicación con el Cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente.

En el desarrollo del trabajo se realizó un diagnóstico a la entidad, analizando la percepción del cliente a través de la encuesta de nivel de satisfacción del usuario y encuesta realizada a los clientes externos, lo cual permitió identificar situaciones que dificultan la comunicación con el cliente, determinar los medios de comunicación más utilizados entre el cliente y la empresa y proponer acciones de mejora a la entidad.

### Palabras Clave

Queja<sup>1</sup>; Reclamo<sup>2</sup>; Nivel de satisfacción del usuario; Sistema de Gestión de la Calidad.

<sup>11</sup> Queja: NTC ISO 1002, “expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o

### Abstract

In this paper the relationship between the external client Water and Sewerage Company and feedback it has with the client described, considering the Colombian technical standard ISO 9001: 2008 specifically paragraphs 7.2.3 Customer Communication, 8.2.1 customer Satisfaction, performing a diagnostic entity, analyzing customer perception through the survey of user satisfaction survey and external clients in the development of work, allowing identify situations that hinder communication with the client, determine the means of most used between the client and the company and propose actions to improve the communication entity.

### Keywords

Complaints; Claims; level of user satisfaction; System Quality Management.

### Introducción

El trabajo se centra principalmente en la aplicación de los numerales 7.2.3 comunicación con el cliente y 8.2.1 satisfacción del cliente de la norma ISO 9001:2008 y la norma técnica NTC-ISO 10002, las cuales establecen directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones, así como los requisitos del cliente establecidos en el contrato de condiciones uniformes (CCU) y la normatividad aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios como la Ley 142 de 1994, trámite y procedimientos hacia el cliente establecidos en

---

al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita”.

<sup>2</sup> Reclamo: Ley 142/94: “Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión”.



el Decreto 0019 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimiento y trámites innecesarios existentes en la administración pública y la Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, porque permiten verificar el cumplimiento normativo de la empresa en el tema de atención y comunicación con el cliente.

En este trabajo se pretende identificar los procesos que intervienen de manera directa con el cliente, analizar el tipo de peticiones, quejas y reclamos que recibe la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio, E.S.P., identificando las tipologías más frecuentes, la eficacia y calidad en la respuesta entregada al usuario, su percepción a través de la encuesta de satisfacción del cliente realizada por la empresa, y encuesta realizada al cliente. Con base en los anteriores criterios diagnósticos se presentan a la empresa opciones de mejora para su implementación.

## El Problema

En aras de fortalecer el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio implementó y certificó el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la norma ISO 9001:2008, las cuales han contribuido a la adopción de una cultura de mejora continua.

Sin embargo, el tener un Sistema de Gestión de la Calidad no es garantía de que todo funciona al conforme a los criterios de calidad y eficiencia adoptados, por lo cual se quiere evidenciar si en la empresa de Acueducto y Alcantarillado existe una comunicación eficaz y efectiva con el cliente externo.

Obedeciendo a lo descrito anteriormente, se hace necesario analizar la eficacia de la comunicación con el cliente de acuerdo a lo establecido en los numerales 7.2.3<sup>3</sup> y 8.2.1<sup>4</sup> de la

NTC-ISO 9001:2008, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 10002 y normatividad legal y del cliente aplicable a este tipo de empresas.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la norma técnica ISO 9001:2008 se centra en satisfacer los requisitos del cliente. Con base en este principio, en el desarrollo del trabajo se pudo identificar situaciones que dificultan la comunicación con el cliente, determinar cuáles son los medios de comunicación más utilizados entre el cliente y la empresa y proponer criterios y estrategias para superar las deficiencias detectadas.

## Diagnóstico y análisis de la comunicación con el cliente externo

En cuanto a la aplicación del numeral 7.2.3 de la norma NTC-ISO 9001:2008, la entidad brinda la información sobre los servicios que presta, a través de folletos, página web, eucoles publicitarios, videos en las salas de cine, espacios televisivos y cuñas radiales. La consulta del contrato de condiciones uniformes se encuentra impreso y se encuentra publicado en la página web, cuyo portal fue actualizado en el mes de febrero de 2014.

En cuanto a la retroalimentación del cliente, se observa que se mantiene una buena comunicación con el cliente, aplicando los requisitos definidos en la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Frente a la atención de peticiones, quejas y reclamos, la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio – ESP, tiene

---

sobre el producto; b) consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

<sup>4</sup> Satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

---

<sup>3</sup> Comunicación con el cliente: La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a: a) información

establecidos los siguientes canales de comunicación con el cliente: verbal, escrita, línea telefónica y medios electrónicos.

La empresa cuenta con los canales de comunicación apropiados, pero no todos son conocidos por el cliente, por eso se recomienda establecer estrategias de mejora para los otros medios no utilizados por el cliente y que optimizan el uso de tiempo, dinero y recursos a la empresa.

El número de reclamaciones que atendió la empresa de acueducto y alcantarillado durante nueve (9) meses en el año 2013 fue de 8.195 entre peticiones y reclamos, en su mayoría relacionadas con la inconformidad por el cobro realizado.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio – ESP realizó en el segundo semestre de 2013 la encuesta de nivel de satisfacción del usuario NSU, el tamaño de la muestra fue de 1.248 clientes, tomando un diseño muestral probabilístico.

En la encuesta NSU se evaluaron aspectos relacionados con la calidad, continuidad y presión del servicio de acueducto, mantenimiento de reparaciones de alcantarillado, calificación de la atención al cliente y aspectos relacionados con la factura. Obteniendo una calificación por la atención del 69%. A continuación se ilustra los resultados de la encuesta durante los últimos años.

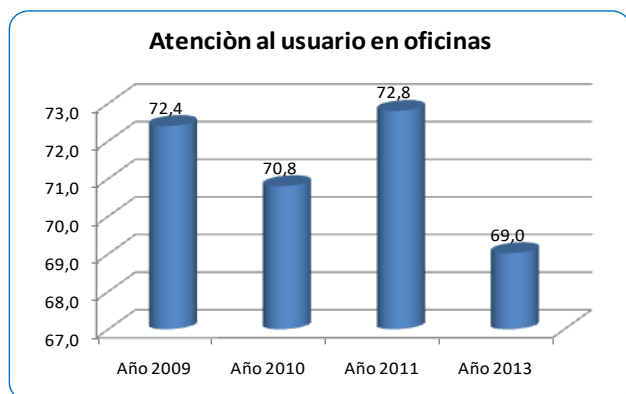


Figura 1. Resultados a encuesta NSU según atención al usuario en oficinas: Fuente: Elaboración de los autores.

## Conclusiones

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio tiene establecidos los criterios de continuidad, calidad y presión para el servicio de acueducto, obteniendo una percepción buena por parte del cliente alcanzando un resultado del 64,1%, 58,9% y 70,5% concluyendo que para el cliente la calidad del agua no cumple con estándares de calidad, cuando el índice de riesgo de la calidad del agua IRCA a septiembre de 2013 fue de 0.49% y de acuerdo a la resolución 2115 de 2007 el resultado entre 0% y 5% se considera sin riesgo, apta para consumo humano.

La empresa de acueducto y alcantarillado de Villavicencio obtuvo como resultados para la prestación del servicio de alcantarillado en cuanto a mantenimiento de sumideros, redes, instalación de tapas y rejillas y atención de daños una percepción buena por parte del cliente, con unos resultados del 39,2%, 54,0% y 42,6% concluyendo que para el cliente el mantenimiento de sumideros y redes no cumple con sus expectativas.

La percepción del cliente en cuanto a la prestación del servicio de alcantarillado es más baja que la prestación del servicio del acueducto con un 51% frente al 60.3%.

El 84,9% de los clientes encuestados prefieren recibir información sobre los servicios que presta la empresa a través de la factura y el 5,1% por medio radial, evidenciándose que la empresa de acueducto mantiene informado al usuario a través del reverso de la factura, la cual es cambiada cada dos o tres meses.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a 36 clientes para el desarrollo de este trabajo se pudo concluir que el 58,3% de los clientes presentan PQR'S por inconformidad en el cobro del servicio y en cuanto a otro medio para presentar la PQR diferente al presencial el cliente utiliza con un 54,1% el medio telefónico siendo este resultado contradictorio respecto al observado en la encuesta NSU.

En contraste, frente a la atención prestada por el funcionario hay coherencia con el resultado de la encuesta NSU con un resultado bueno del 61,1%, al igual que el resultado obtenido sobre la amabilidad, colaboración y respeto con el cliente con un 86,1% que consideró que sí cumplía con estas cualidades.

Finalmente se puede concluir que la comunicación con el cliente de acuerdo a los requisitos CLON (Cliente, legales, organización y normas técnicas) es eficiente y están aplicando los principios de orientación establecidos en la Norma Técnica Colombiana NCT-ISO 10002, en la cual se establecen directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

Con base en las directrices establecidas en la referida norma, se concluye, de conformidad con lo encontrado que, en cuanto: a) Visibilidad, el cliente tiene información de cómo y dónde reclamar; b) Accesibilidad: está disponible la información acerca de cómo presentar un reclamo, el procedimiento es fácil de comprender, la información está en idioma español, la información sobre cómo colocar un PQR, no se encuentra en sistema braille o cintas de audio; c) Objetividad: la entidad trata sus quejas de manera equitativa, objetiva e imparcial, otorgándole al cliente presentar los recursos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; d) Costos: la entidad no realiza ningún cobro a sus clientes para presentar un PQR; e) Confidencialidad: la entidad no divulga información del cliente sin su consentimiento; f) Enfoque al cliente: la entidad adopta el enfoque al cliente, demostrando

compromiso por resolver las quejas del cliente y el compromiso de la alta dirección asignando los recursos necesarios; g) Responsabilidad: La entidad tiene definida la responsabilidad y autoridad sobre las decisiones en relación con el tratamiento de las quejas la cual corresponde al Jefe de la Oficina de Atención al Cliente y en la Subgerente Comercial; h) mejora continua: se pudo observar durante la realización del presente trabajo las mejoras implementadas en busca de prestar una mejor atención al cliente, dispone de sala de espera, digiturno y el área comercial se ubicó en el primer piso, eliminando los modulares para que haya mejor visibilidad entre el grupo de trabajo; sin embargo, se deben establecer acciones de mejora.

## Referencias

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2004). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. NTC-ISO 10002. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2005). Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2008). Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: ICONTEC.