

## DOCUMENTO

# INFORME TRIMESTRAL DE LAS ENCUESTAS DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Instituto de Valorización de Manizales - INVAMA –

DATOS GENERALES	
<b>Tema-Asunto:</b> Informe trimestral de las encuestas 2024 - 2025	<b>Informe mensual</b>
<b>Lugar-Ubicación:</b> Manizales Caldas	<b>Fecha:</b>
<b>Supervisor:</b> Monica Gutierrez	<b>Empresa/Proyecto:</b> Invama
<b>Objeto contrato:</b> “PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CONTACT CENTER Y PBX DESLOCALIZADO”	

Este informe es elaborado con base a las encuestas realizadas desde el primer trimestre del 2024 hasta el segundo trimestre del 2025.

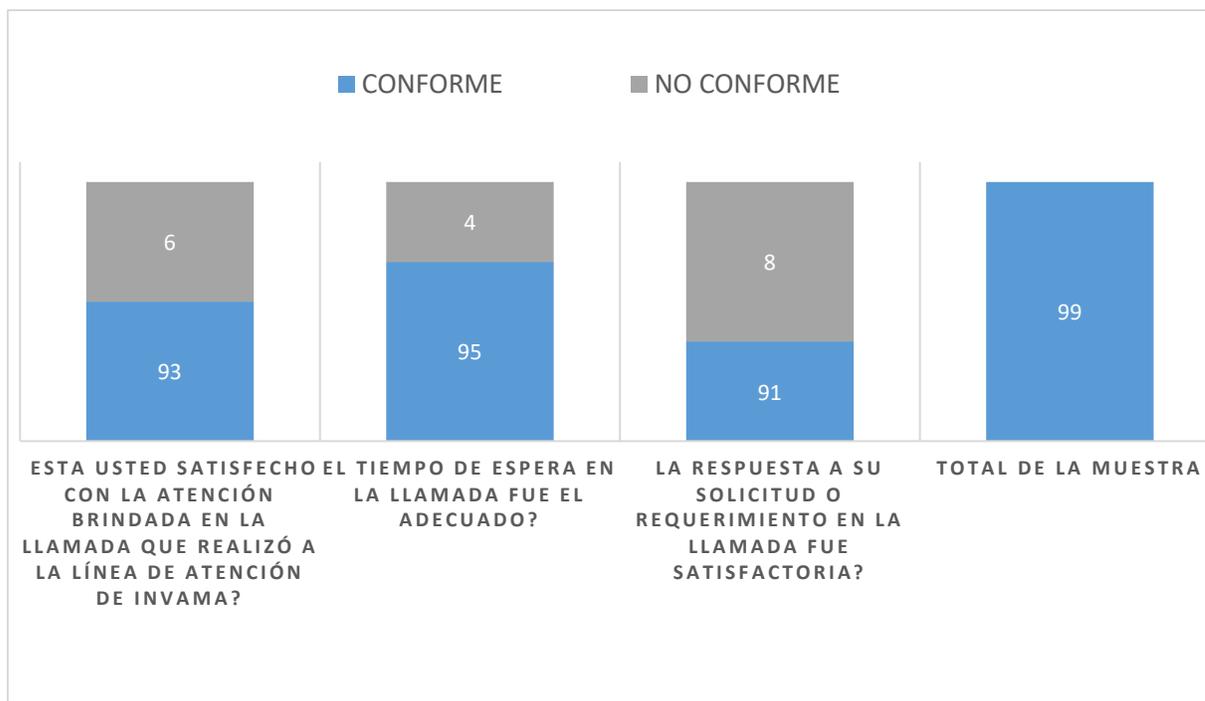
Las encuestas de satisfacción, se llevan a cabo de manera proactiva como parte del proceso de validación de la calidad del servicio. Específicamente, se contacta a los usuarios para realizar las verificaciones mensuales y se confirma su apreciación sobre las reparaciones y la llamada al call center de INVAMA durante el mes anterior a la llamada.

El objetivo de esta metodología es obtener retroalimentación directa y oportuna sobre la experiencia del cliente. Durante cada llamada de seguimiento, se formulan las siguientes preguntas clave para evaluar la percepción del servicio:

1. ¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?
2. ¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?
3. ¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?

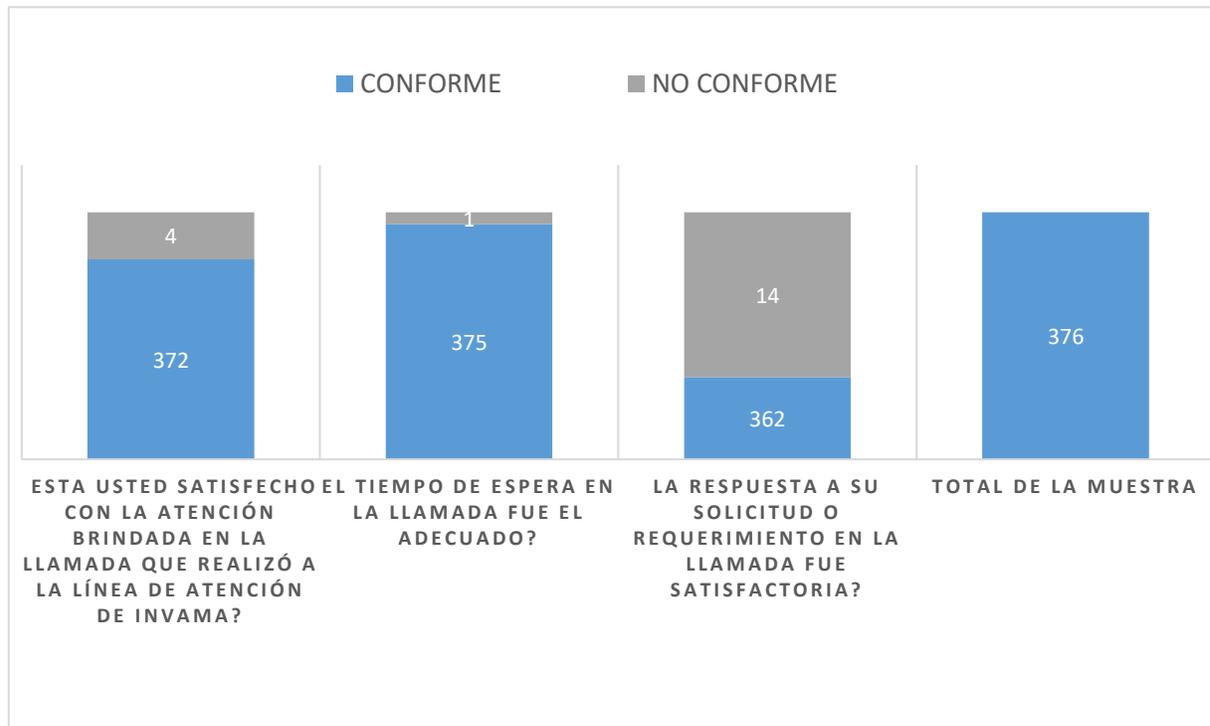
**PRIMER TRIMESTRE 2024 (ENERO, FEBRERO, MARZO):**

	¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?	¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?	¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?	Satisfacción (%)	Total de la muestra
CONFORME	93	95	91	94%	99
NO CONFORME	6	4	8	6%	



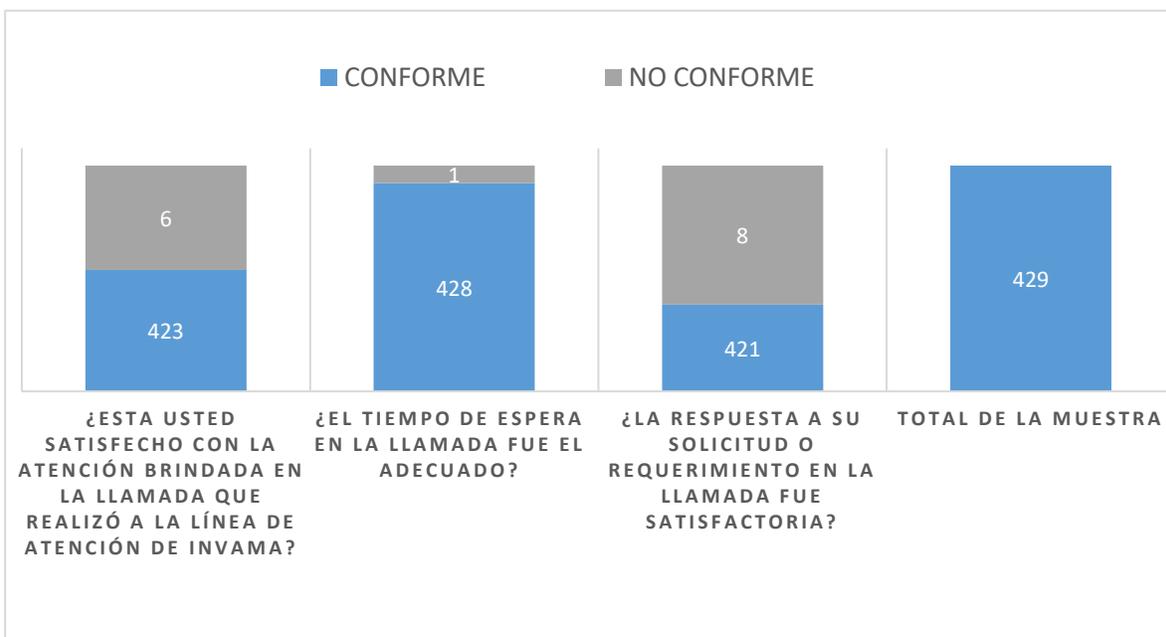
**SEGUNDO TRIMESTRE 2024 (ABRIL, MAYO, JUNIO):**

	¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?	¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?	¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?	Satisfacción (%)	Total de la muestra
CONFORME	372	375	362	94%	376
NO CONFORME	4	1	14	6%	



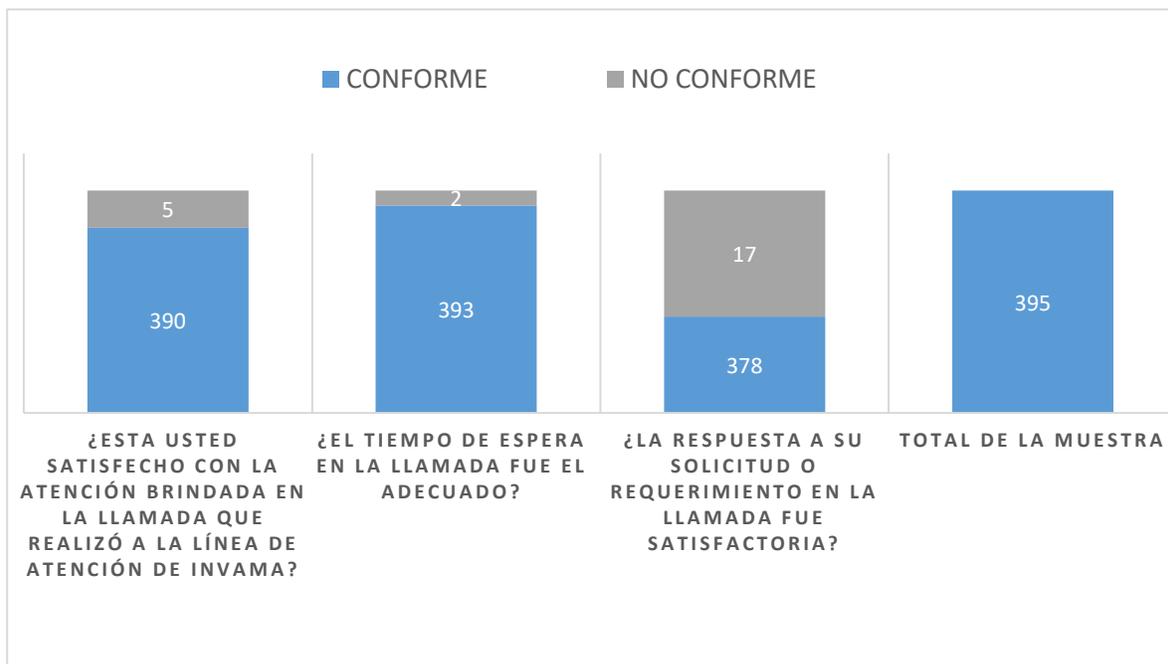
**TERCER TRIMESTRE 2024 (JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE):**

	¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?	¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?	¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?	Satisfacción (%)	Total de la muestra
<b>CONFORME</b>	423	428	421	94%	429
<b>NO CONFORME</b>	6	1	8	6%	



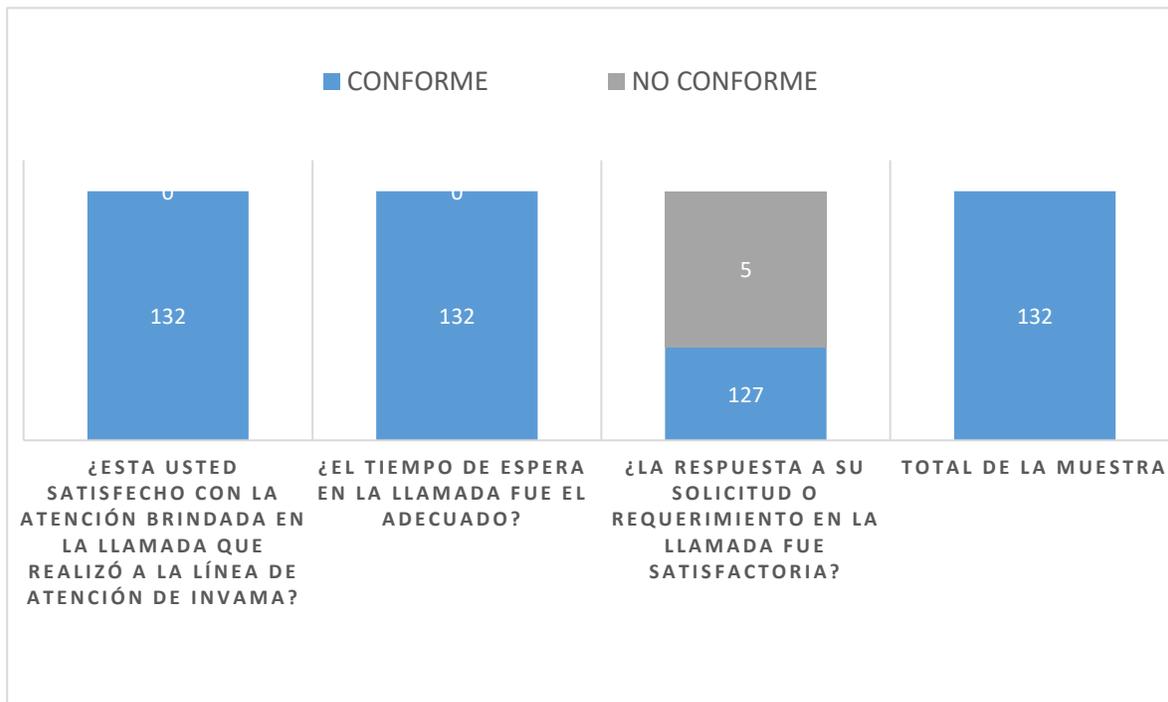
**CUARTO TRIMESTRE 2024 (OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE):**

	¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?	¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?	¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?	Satisfacción (%)	Total de la muestra
<b>CONFORME</b>	390	393	378	94%	395
<b>NO CONFORME</b>	5	2	17	6%	



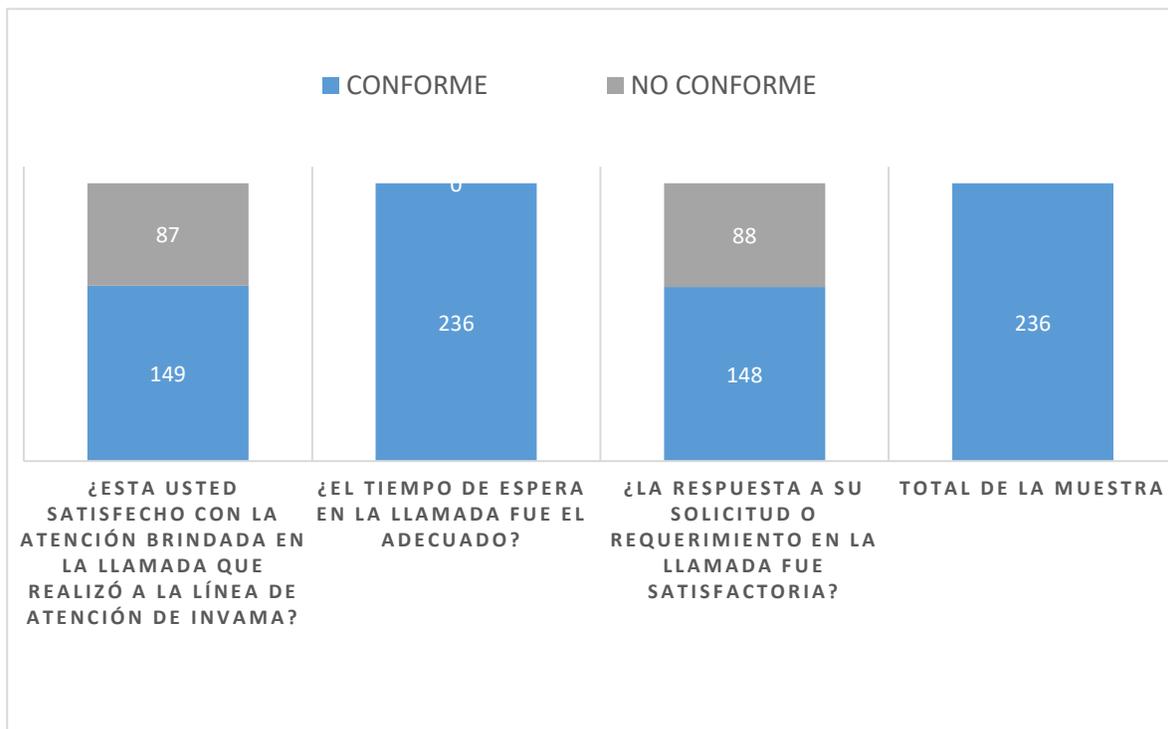
**PRIMER TRIMESTRE 2025 (ENERO, FEBRERO, MARZO):**

	¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?	¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?	¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?	Satisfacción (%)	Total de la muestra
<b>CONFORME</b>	132	132	127	94%	132
<b>NO CONFORME</b>	0	0	5	6%	



**SEGUNDO TRIMESTRE 2025 (ABRIL, MAYO, JUNIO):**

	¿Esta usted satisfecho con la atención brindada en la llamada que realizó a la línea de atención de Invama?	¿El tiempo de espera en la llamada fue el adecuado?	¿La respuesta a su solicitud o requerimiento en la llamada fue satisfactoria?	Satisfacción (%)	Total de la muestra
<b>CONFORME</b>	149	236	148	94%	236
<b>NO CONFORME</b>	87	0	88	6%	



## FIRMA

Entrega:

Firma

Monica Gutierrez Z

**Monica Gutierrez Z.**

**Supervisor de Contrato**

**PEOPLE CONTACT SAS**

