



UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y SEMIPRESENCIAL

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

RECLAMOS DE LA ESSAP S.A.

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL Y GESTION DE
RECLAMOS PARA LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN EL
AÑO 2024.**

Edgar Agustín Ortiz Álvarez

Asunción, Paraguay

2025



RESUMEN

Esta investigación se basa exclusivamente en la atención de reclamos realizados por usuarios de la Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay ESSAP S.A. en el periodo 2024, con el objetivo de brindar un servicio óptimo para la ciudadanía aplicando estrategias claves con el propósito de brindar excelencia en el servicio, mejorando los ingresos y la disminución de los costos operativos. Gestionar la solución para la disminución del agua no contabilizada debido a pérdidas en la red de distribución y la optimización de los insumos químicos utilizados en el proceso de la potabilización del Agua.

La ESSAP mejorara la atención la atención a los clientes, desarrollando procedimientos claros, transparentes y divulgados, atención deferente, acciones para la reducción del número de reclamos de mayor recurrencia y el tiempo de finiquito de los reclamos, difundiendo la valoración del servicio.

Palabras claves: Essap, Reclamos, Procedimiento.

