



**INFORME ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS PÁGINA WEB
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
AÑO 2017**



TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. BASES DE DATOS	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
6. FICHA TECNICA.....	5
7. CONCLUSIONES.....	6
8. INFORME GENERAL ENCUESTA TRAMITES Y SERVICIOS PÁGINA..... WEB.....	7
9. NIVEL DE SATISFACCIÓN.....	12
10.ACCIONES DE MEJORA.....	13



INFORME ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS PÁGINA WEB AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que utilizan trámites y servicios de la página WEB

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hacen uso trámites y servicios de la página WEB

3. BASES DE DATOS

Usuarios que visitaron la página WEB de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

4. METODOLOGIA

Desde la Coordinación Profesional del área Atención al Cliente, se realizó direccionamiento a los usuarios entrevistados, garantizando la veracidad en las preguntas y respuestas.



5. FORMATO DE ENCUESTA TRAMITES Y SERVICIOS PÁGINA WEB

Aguas de Manizales S.A. E.S.P				
Encuesta Gobierno línea-Satisfacción trámites y servicios página WEB				
1. Le parece fácil el acceso a la página WEB de Aguas de Manizales S.A. E.S.P?				
SI		PORQUE		
NO		PORQUE		
2. La información para realizar el trámite o solicitar el servicio fue clara y completa?				
	Completamente de acuerdo			
	De acuerdo			
	Medianamente de acuerdo			
	En desacuerdo			
3. De los siguientes trámites, señale el que más ha utilizado:				
	a. Duplicado de Factura			
	b. Cambios en la Factura			
	c. Independización del Servicio			
	d. Viabilidad y Disponibilidad del Servicio Público			
	e. Instalación Temporal del Servicio Público			
	f. Cambio de Tarifa para Hogares Comunitarios o Sustitutos del bienestar familiar			
	g. ninguno de los anteriores			
4. De los siguientes servicios, señale el que más ha utilizado:				
	a. Pague su Factura			
	b. Servicios en la Reserva de Río Blanco			
	c. Visita Técnica			
	d. Fontanero Amigo			
	e. Diagnostico de Alcantarillados			
	f. Lavado y Limpieza Hidro-Jet			
	g. ninguno de los anteriores			
5. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los trámites y servicios ofrecidos en línea?				
SI		CUAL		
NO				
FECHA:				
GRACIAS POR SU ATENCIÓN				

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>Objetivo General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hacen uso trámites y servicios de la página WEB</p> <p>Específicos: -Definir la facilidad de acceso de la página WEB de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.. -Determinar el trámite más utilizado. -Determinar el servicio más utilizado.</p>
Ámbito y Universo:	Usuarios de página WEB de Aguas de Manizales S.A. E.S.P
Tamaño Muestra:	74% de usuarios según base de datos efectiva (135)
Cálculo de la Muestra:	100 personas
Margen de Confianza y De Error:	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
Técnica aplicada :	En línea
Recogida de la Información:	Atención al Cliente
Fechas de Realización:	Periodos Bimestrales
Organización Responsable de los trabajos:	Coordinación Profesional Área Atención al Cliente de Aguas de Manizales S.A.

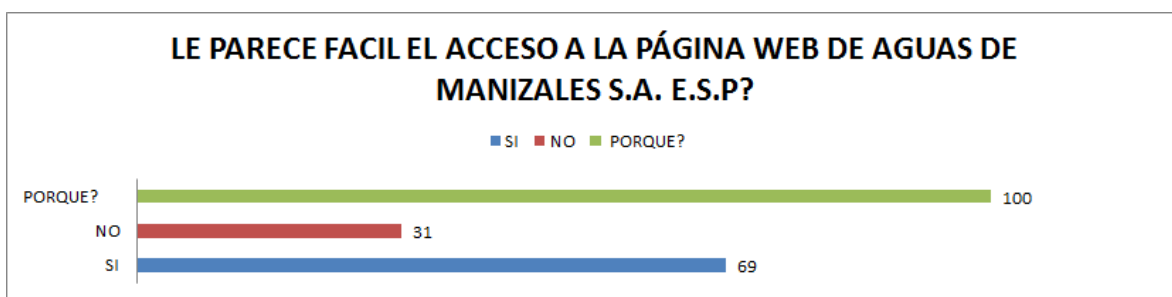


7. CONCLUSIONES

- El 72% de las personas encuestadas en el mes de abril consideran fácil el acceso a la página WEB de Aguas de Manizales S.A. E.S.P, la razón más recurrente es la FACILIDAD EN SU MANEJO.
- A la pregunta la Información para realizar el trámite o solicitar el servicio fue clara y completa el 83% están De acuerdo y Completamente de acuerdo.
- A la pregunta de los siguientes tramites, señale el que más ha utilizado: 78 responden ninguno de los anteriores, 16 Duplicado de la Factura, 3 Cambio en la Factura y 3 Independización del Servicio.
- De las personas encuestadas 53 Tienen alguna sugerencia que nos ayuden a mejorar los trámites y servicios ofrecidos en línea, siendo la más representativa MAYOR DIFUSION, mientras que 47 dicen que NO.
- En nivel de Satisfacción de la encuesta Gobierno en Línea fue del 77%.

8. INFORME ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS PÁGINA WEB

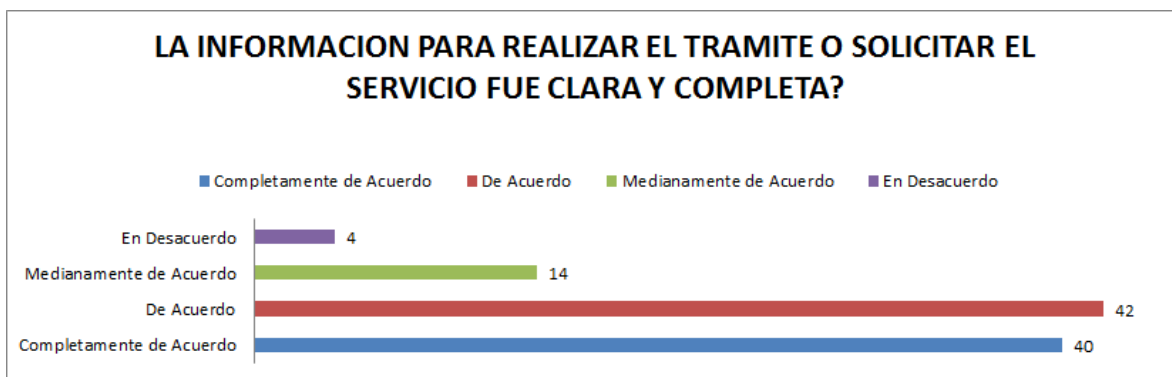
1 - ¿Le parece fácil el acceso a la página WEB de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.?



100 PERSONAS CONTESTARON EL PORQUE, EL CONCEPTO MÁS REINCIDENTE DE ESTE PORQUE ES: FACIL

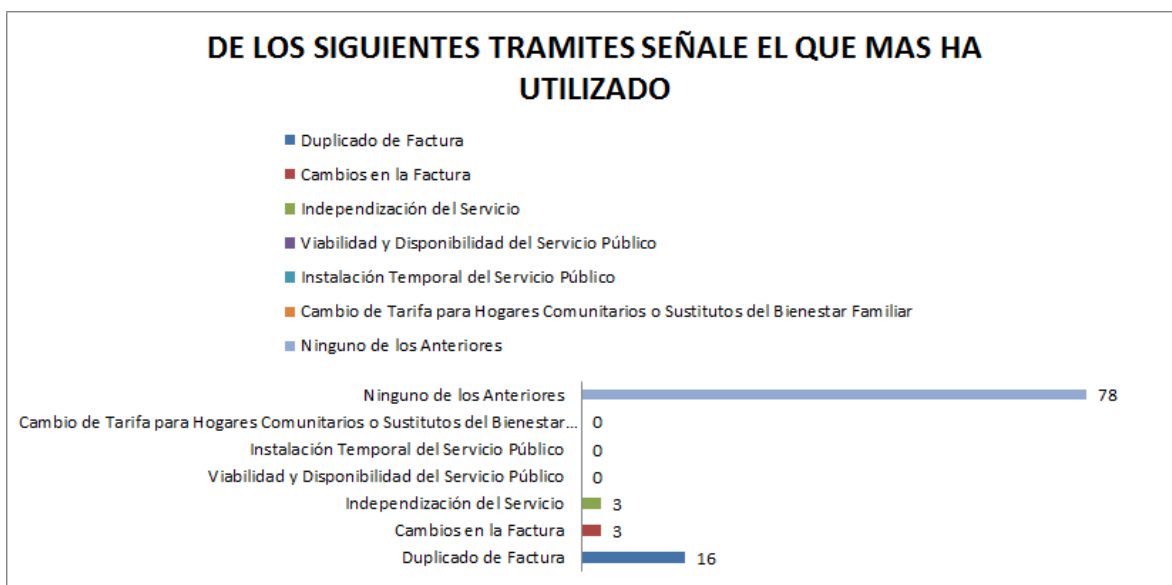
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. SI	69	72%
b. NO	31	28%
TOTAL	100	100%

2- La información para realizar el trámite o solicitar el servicio fue clara y completa?



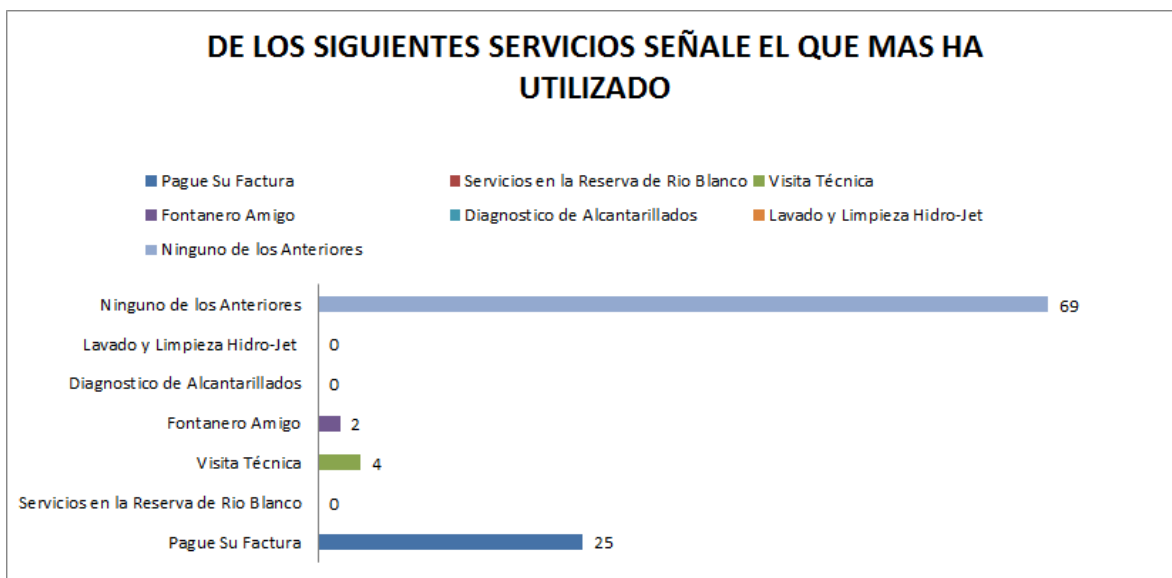
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a – De Acuerdo	42	42%
b – Completamente de Acuerdo	41	41%
c –Medianamente de Acuerdo	14	14%
D-En desacuerdo	4	4%
TOTAL	100	100%

3-De los siguientes trámites señale el que más ha utilizado:



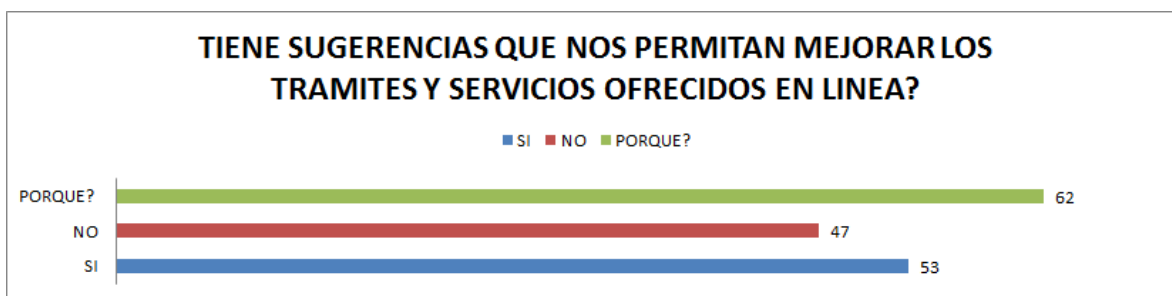
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a – Ninguno de los anteriores	78	78%
b – Duplicado de la Factura	16	16%
c – Cambios en la factura	3	3%
d- Independización del servicio	3	3%
e-Viabilidad y disponibilidad del servicio Publico	0	0%
f-instalación temporal del servicio publico	0	0%
g-Cambio de tarifa para hogares comunitarios	0	0%
TOTAL	100	100%

4-De los siguientes servicios señale el que más ha utilizado:



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a – Ninguno de los anteriores	69	69%
b – Pague su factura	25	25%
c – Visita técnica	4	4%
d- Fontanero Amigo	2	2%
e- Diagnostico de Alcantarillados	0	0%
f-Lavado y limpieza Hidro-jet	0	0%
TOTAL	100	100%

5 - ¿Tiene sugerencias que nos permitan mejorar los trámites y servicios ofrecidos en línea?

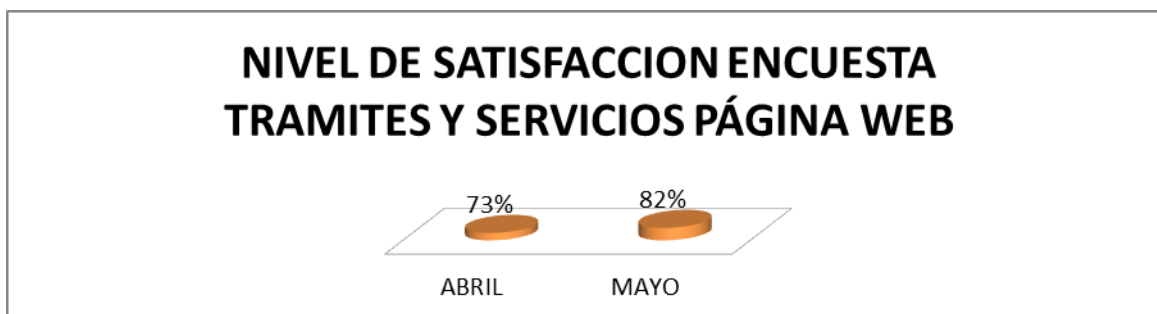


62 PERSONAS CONTESTARON EL PORQUE, EL CONCEPTO MÁS REINCIDENTE DE ESTE PORQUE ES: MAYOR DIFUSION

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	53	53%
NO	47	47%
TOTAL	100	100%

9. NIVEL DE SATISFACCIÓN ENCUESTA TRÁMITES Y SERVICIOS PÁGINA WEB

Realizado con las preguntas 1 y 2:



MES	LE PARECE FACIL EL ACCESO A LA PÁGINA WEB DE AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P?	LA INFORMACION PARA REALIZAR EL TRAMITE O SOLIITAR EL SERVICIO FUE CLARA Y COMPLETA?	NIVEL DE SATISFACCION
ABRIL	64%	81%	73%
MAYO	80%	83%	82%
TOTAL			77%



10. ACCIONES DE MEJORA TRÁMITES Y SERVICIOS PÁGINA WEB

Una vez determinado el grado de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los trámites y servicios en línea, y determinar la calidad y usabilidad de los mismos y de esta manera lograr definir la facilidad de acceso a la página web de la empresa, así como, determinar el trámite y servicio más utilizado, encontramos que del mismo se desprende que un alto porcentaje de usuarios encuestados manifiesta su interés en que se realice mayor difusión de los trámites y servicios ofrecidos a través de la página de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., en razón a lo anterior, se estableció como acción de mejora realizar pauta mediante video pizarra publicada en redes sociales, página web institucional, en el espacio escúchame de la empresa cuya finalidad es la de dar a conocer tanto al cliente interno como externo la accesibilidad, funcionalidad y utilidad de los trámites y servicios ofrecidas en línea.