



---

**INFORME ENCUESTA PROCESO PAGINA WEB  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

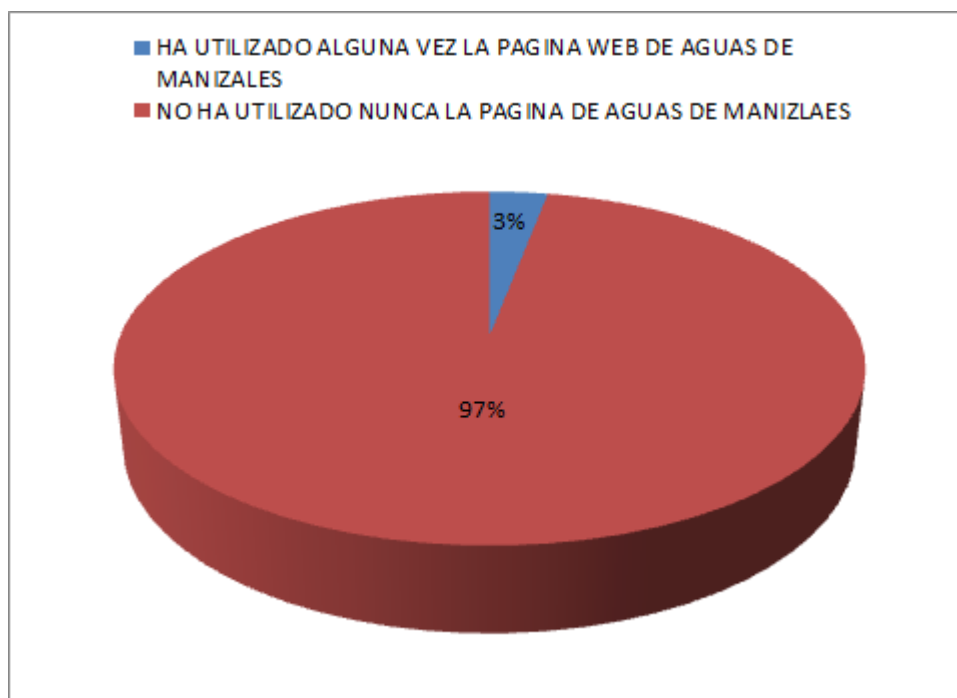
**2018**



## TABLA DE CONTENIDO

1. ESTADO DE GESTION DE REGISTROS.....	3
2. PÚBLICO OBJETIVO.....	4
3. OBJETIVO GENERAL .....	4
4. METODOLOGIA.....	4
5. INFORME GENERAL ENCUESTA UTILIZACION PAGINA WEB.....	5-12
7. CONCLUSIONES .....	13
8. ACCIONES DE MEJORA.....	14

## 1. UTILIZACION PAGINA WEB DE AGUAS DE MANIZALES



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
HA UTILIZADO ALGUNA VEZ LA PAGINA WEB DE AGUAS DE MANIZALES	15	3%
NO HA UTILIZADO NUNCA LA PAGINA DE AGUAS DE MANIZALES	485	97%
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>



## **2. PÚBLICO OBJETIVO**

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que se han comunicado a la línea 116 en lo que va del año.

## **3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de la página web de aguas de Manizales

## **4. BASES DE DATOS**

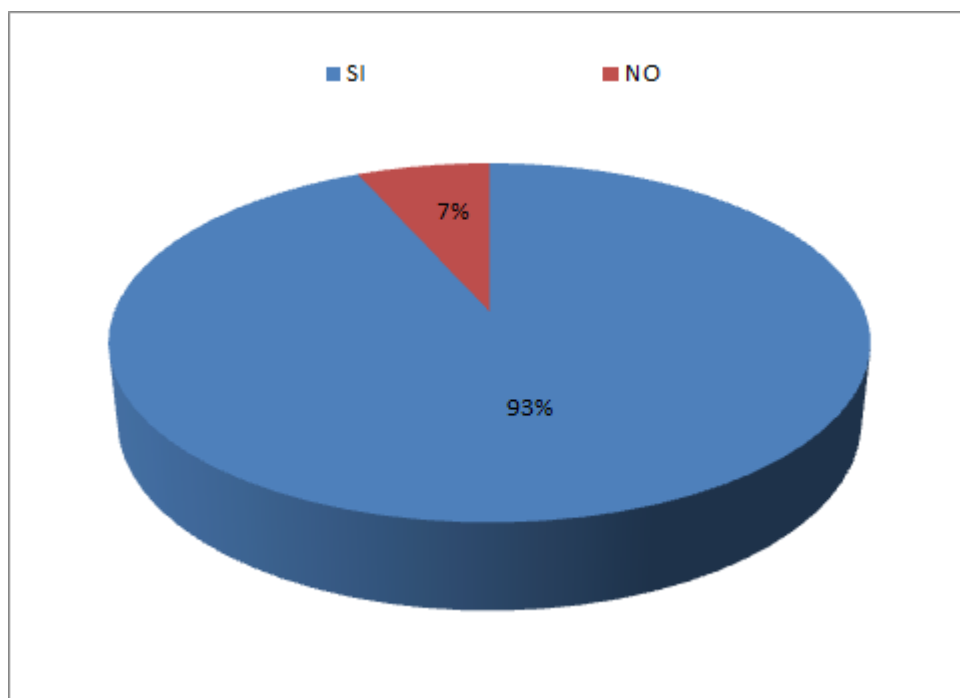
La Base de datos fue descargada del registro de llamadas que maneja el call center internamente.

## **5. METODOLOGIA**

Constantemente por medio del área de calidad del Call Center se realizaron los monitoreos a los agentes para garantizar la veracidad en las preguntas y respuestas dadas por los encuestados.

## 6. INFORME ENCUESTA UTILIZACION PAGINA WEB DE AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1 - Los trámites y servicios ofrecidos a través de la página web de Aguas de Manizales S.A E.S.P. ¿cumplen con el objetivo deseado?



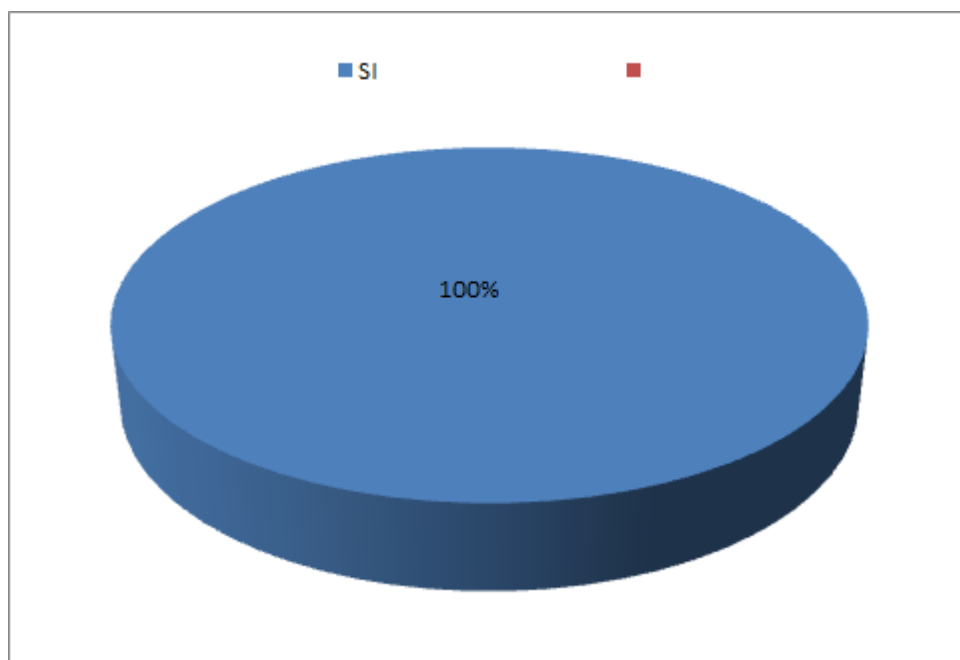
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	14	93%
NO	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



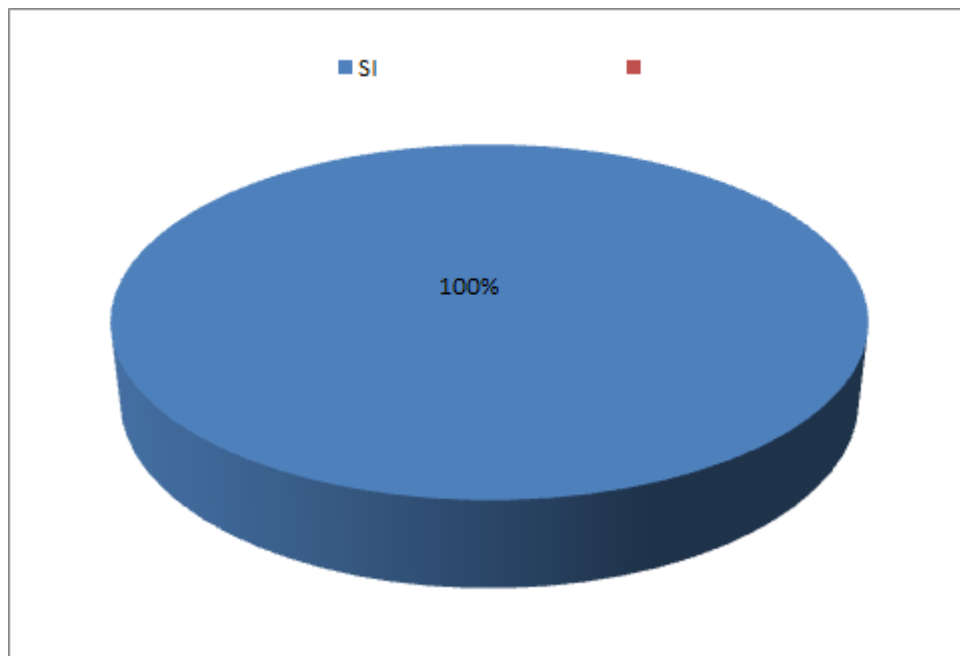
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
INTENTO SOLICITAR UNA FACTURA Y NUNCA LE LLEGO	1	100%
TOTAL	1	100%

2 - El acceso para realizar los trámites o servicios en línea fue fácil y adecuado



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	100%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

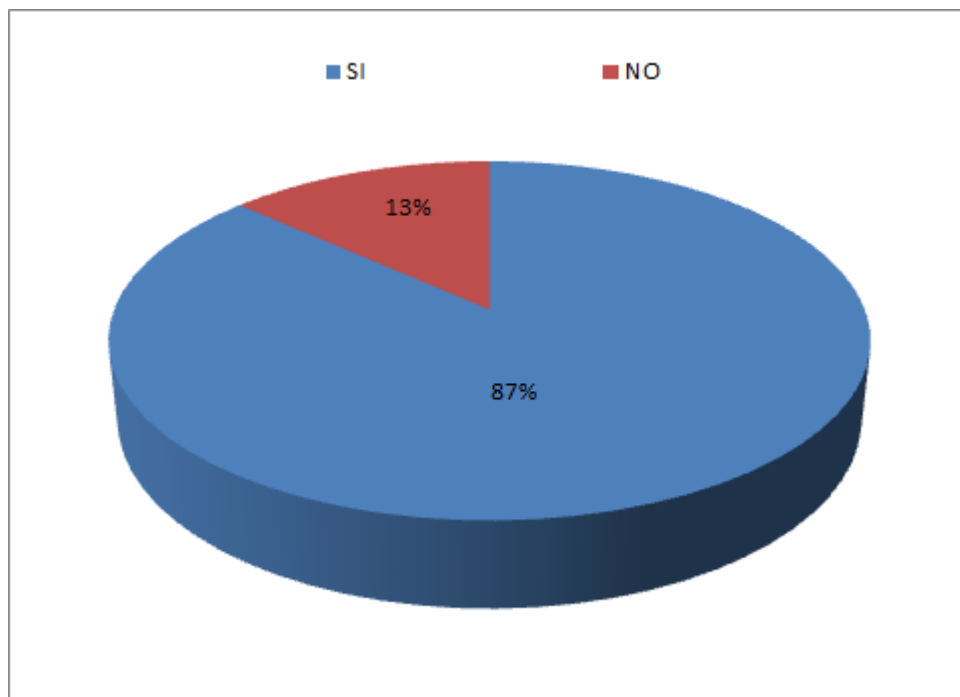
### 3 - Fue fácil usar el aplicativo para realizar su trámite o servicio en línea



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	100%
TOTAL	15	100%

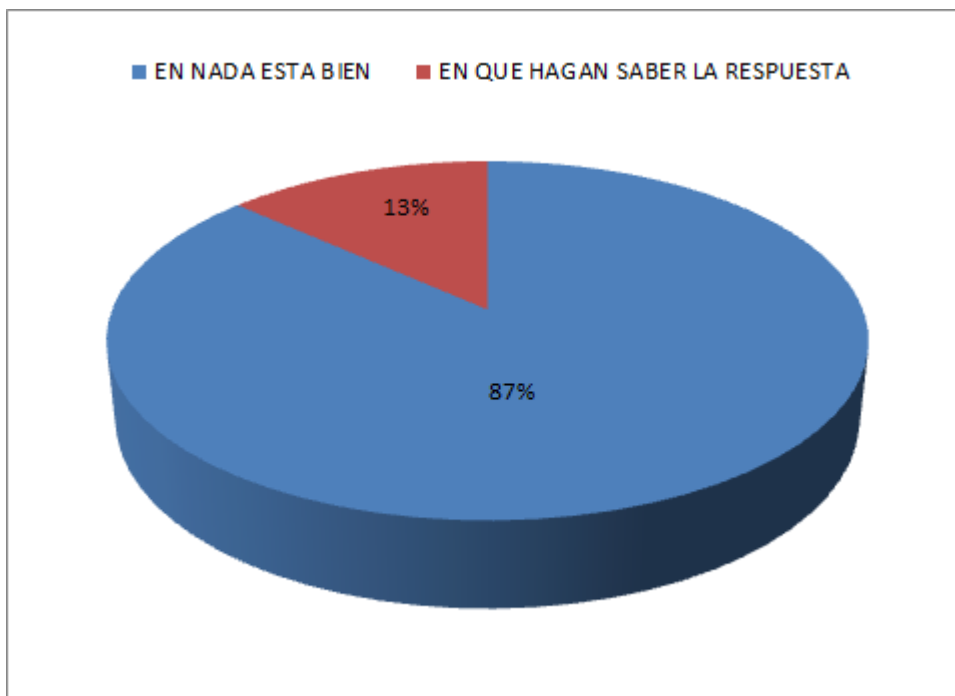


4. Está satisfecho con los trámites o servicios realizados a través del aplicativo



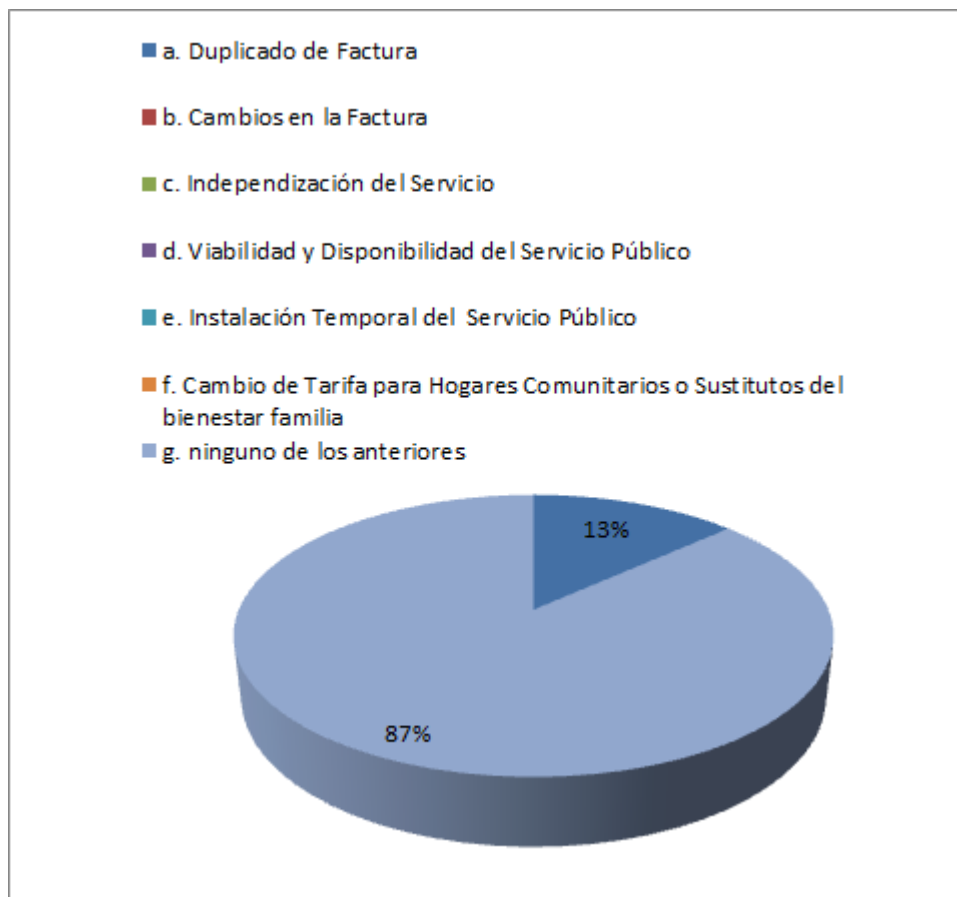
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	13	87%
NO	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

5. En que puede mejorar los trámites y servicios en línea ofrecidos por Aguas de Manizales S.A. E.S.P



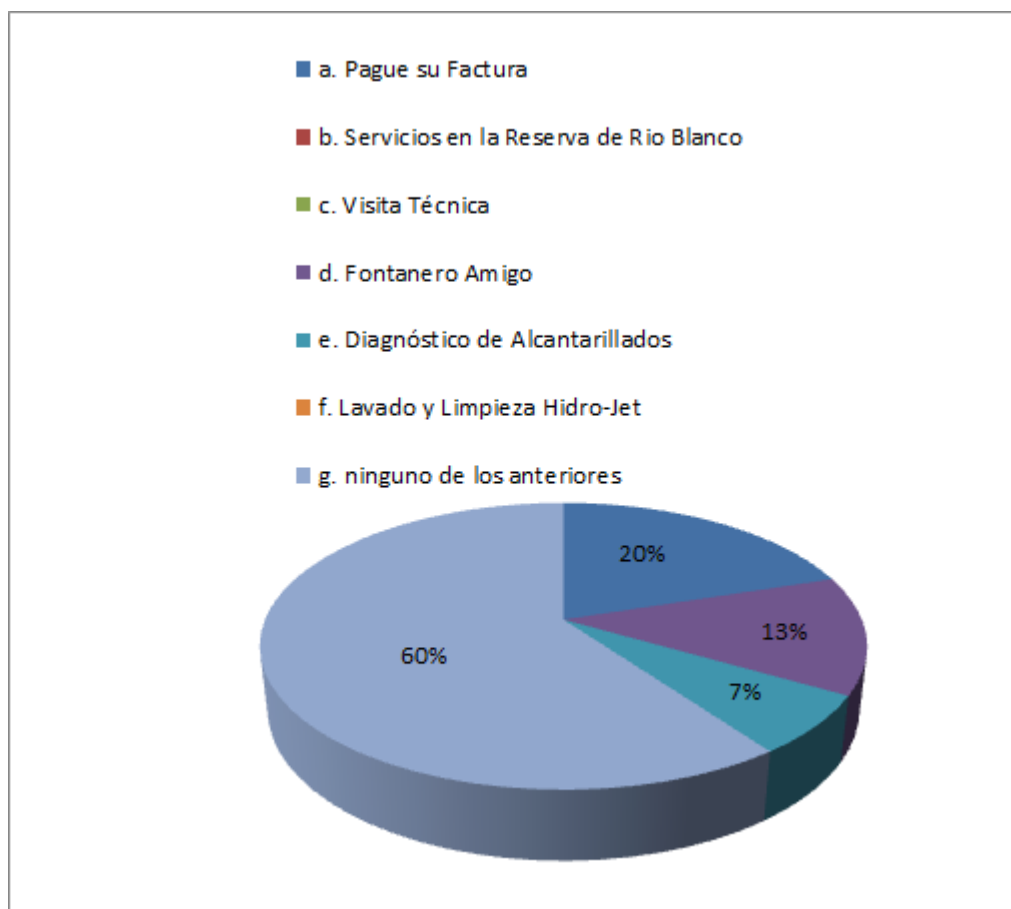
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
EN NADA ESTA BIEN	13	87%
EN QUE HAGAN SABER LA RESPUESTA	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

6. De los siguientes trámites, señale el que más ha utilizado:



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
a. Duplicado de Factura	2	13%
b. Cambios en la Factura	0	0%
c. Independización del Servicio	0	0%
d. Viabilidad y Disponibilidad del Servicio Público	0	0%
e. Instalación Temporal del Servicio Público	0	0%
f. Cambio de Tarifa para Hogares Comunitarios o Sustitutos del bienestar familia	0	0%
g. ninguno de los anteriores	13	87%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

9. De los siguientes servicios, señale el que más ha utilizado:



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
a. Pague su Factura	3	20%
b. Servicios en la Reserva de Rio Blanco	0	0%
c. Visita Técnica	0	0%
d. Fontanero Amigo	2	13%
e. Diagnóstico de Alcantarillados	1	7%
f. Lavado y Limpieza Hidro-Jet	0	0%
g. ninguno de los anteriores	9	60%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



## 7. CONCLUSIONES

- En la encuesta se puede evidenciar que los clientes prefieren hacer uso de la línea telefónica o presencialmente les parece más sencillo y efectivo.
- Los usuarios que han hecho uso en algún momento de la página web en su mayoría se encuentran satisfechos con la funcionalidad de esta herramienta de contacto.
- Las personas que se encuentran disconforme indican que nunca recibieron respuesta del requerimiento realizado por este medio, y por este motivo tuvieron que buscar otro medio de contacto.



## **8. ACCIONES DE MEJORA**

Realizar campaña de divulgación masiva de accesibilidad, usabilidad y utilidad de los trámites y servicios en línea ofrecidos a través de la página web de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., con el fin de lograr el conocimiento por parte de los usuarios y crear cultura del uso de los mismos.