



**NOMBRE DEL PROYECTO:** Excelencia en el servicio

**OBJETIVO DEL PROYECTO:**

Mantener unos niveles elevados de satisfacción del cliente tanto interno, como externo a partir de diferentes estrategias de comunicación, contacto con la comunidad, cobertura, calidad, capacitación, programas de bienestar y en términos generales mayores oportunidades para nuestros usuario que redundan en la calidad de la prestación del servicio.

**POBLACION OBJETIVO:**

Con el desarrollo del proyecto se beneficia toda la población de Manizales tanto en la zona urbana como rural (368.433 habitantes). Adicionalmente desde hace 2 años venimos haciendo transferencia de conocimiento a los departamentos de Cesar y Magdalena.

**COBERTURA GEOGRAFICA:**

Municipio de Manizales

**PRESUPUESTO / INVERSION:**

Presupuesto de servicio al cliente \$ 1.300.253.924 y comercial \$26.846.994

**DESCRIPCION:**

Mas que un proyecto, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. ha definido como política institucional transversal a la organización la excelencia en el servicio, constituye nuestro mayor interés ocuparnos día a día, dentro de nuestro Sistema de Gestión de Calidad en definir y ejecutar planes de acción que nos permitan ser cada vez más oportunos y eficaces, entendiendo que cada usuario representa una familia o una comunidad.



La orientación e información suficiente a nuestros usuarios constituye la base primordial de nuestro trabajo pues somos una empresa socialmente responsable, basamos nuestra gestión con el cliente en la ética, el liderazgo, el compromiso, calidad y respeto en beneficio de nuestra comunidad de usuarios.

La conciencia social y la solidaridad nos identifican con los problemas sociales de nuestra comunidad y nos inducen a conocer de cerca nuestros usuarios, para poder responder a sus expectativas y necesidades, contribuyendo en la calidad de vida a partir de la excelencia en la prestación de los servicios.

## **ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO:**

Continuo

## **RESULTADOS DEL PROYECTO:**

- ⇒ Rocío se toma su Barrio: a partir de la necesidad del usuario identificada a través de una encuesta de percepción del servicio focalizada en el sector de intervención el cual a partir de este diagnóstico es atendido en su propio espacio, la empresa descentraliza sus servicios y programas. Con gran acogida cada mes la Empresa se desplaza a una comuna o corregimiento previa coordinación y programación con los líderes y grupos de base del sector. En cada jornada de Rocío se toma su Barrio la Empresa presta los siguientes servicios: actualización de base de datos, atención directa de P,Q,R,S, uso irregular del servicio, interpretación de la factura, educación Ambiental, inspección de medidores, programa de detección de fugas, inspección y limpieza de sumideros, inspección de tanques de distribución estado de redes, infraestructura de los servicios públicos, uso adecuado de las redes de alcantarillado, punto de pago, crítica en terreno, reconexiones, compromisos de pago, brigada de recuperación de cartera, Fontanero Amigo, Proyección Social - Guardianes del Agua, Plan de Saneamiento Hídrico.

## Mejor entorno de mercado



- ⇒ Independizaciones: Este servicio incluye la construcción de la red interna y financiación por medio de la Factura dando lugar al crecimiento en el número de suscriptores y la modernización de la red local y a la instalación de un medidor individual que establece la posibilidad de tener un pago equivalente al consumo real.
- ⇒ Compráctico: Propendiendo por mayores posibilidades para los usuarios, Aguas de Manizales S.A E.S.P diseño una línea blanda de financiación para venta de productos y servicios, a través de la factura, en una primera fase de electrodomésticos, ahora ha sido complementado con diferentes bienes y servicios, privilegiando a los usuarios que han tendido un buen comportamiento en el pago de su factura y que por su nivel de ingreso no tiene historia crediticia.
- ⇒ Fontanero Amigo: Es un servicio que AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P les presta a sus usuarios, con el fin de solucionar los problemas menores que tengan en las instalaciones internas de las viviendas. En este servicio solo se factura el valor de los materiales; la mano de obra no es cobrada.
- ⇒ Central de Información: Esta oficina recepciona, atiende y hace seguimiento a las quejas y reclamos presentados por la comunidad. Brinda información a los usuarios por daños ocasionados en la red. Coordina la logística necesaria para atender una emergencia. Programa y controla el servicio del Fontanero Amigo. Realiza telemarketing para evaluar los servicios que presta la Empresa y Atiende la línea 116 las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- ⇒ Guardianes del Agua: Su objetivo principal es educar a los niños, jóvenes y líderes comunitarios en el uso racional del recurso hídrico y preservación del medio ambiente. Es el espacio para que esta población conozca y sea multiplicadora de nuestros servicios y programas.
- ⇒ Ventanilla de atención al cliente: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. dispone de un espacio físico al interior de sus instalaciones para mantener un contacto directo con la comunidad en jornada continua dando respuesta a servicios tales como: control usuarios, solicitudes nuevas, derechos de Petición, reconexiones, financiación, puntos de recaudo y PQRS en general.
- ⇒ Puntos de Recaudo: A fin de brindarle comodidad al usuario, facilidad de acceso, seguridad en el manejo de sus recursos para el pago y evitar largos desplazamientos, se han realizado alianzas estratégicas con 17 entidades financieras, 7 supermercados, 194 puntos de venta de chance y 4 ventanillas de recaudo en la sede de AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. que le permite a la comunidad estar al día en su servicio en su propio entorno.

**PREMIO ANDESCO**  
A LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL  
VERSIÓN 2009

  
PARA QUE VIVAMOS  
**MEJOR.**  
SU ALCALDÍA

**AGUAS DE MANIZALES**  
Por la calidad en la gestión pública del agua S.A. E.S.P.



## SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO:

Nuestros programas están consolidados, se mantienen porque responden a las necesidades reales de los usuarios, son ellos quienes le dan sostenibilidad al proyecto de mercado.

Cada día demanda se incrementa lo que permite aportar en el mejoramiento de estos programas y servicios. Permanentemente se hacen encuestas de satisfacción, una interna que evalúa la prestación de los servicios que se prestan directamente a quien se acerca a la empresa y otra externa que se realiza a través del call center a una muestra representativa de usuarios de la ciudad zonas urbana y rural. Con estos resultados y con un sistema de gestión de calidad riguroso, podemos decir que respondemos efectivamente a las exigencias del medio, a las demandas de nuestros usuarios que requieren cada día más de servicios que ofrezcan calidad, continuidad y cobertura. Son los usuarios el termómetro para definir si un programa es competitivo, eficiente y eficaz o por el contrario si responde a solo activismo.