



**INTEGRALLY**  
S.A.S

---

**INFORME**  
**ENCUESTA PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**  
**AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**  
**AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2017**



## TABLA DE CONTENIDO

1.PÚBLICO OBJETIVO .....	3
2.OBJETIVO GENERAL.....	3
3.BASES DE DATOS.....	3
4.METODOLOGIA .....	3
5.FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCIÓN DE GENERAL DEL SERVICIO.....	4
6.FICHA TECNICA.....	5
7.CONCLUSIONES.....	6
8.INFORME GENERAL .....	9

## **INFORME ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**

### **1. POBLACION OBJETO**

Usuarios de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. de estratos 1, 2, 3, 4, 5, 6 Residencial –Comercial – Rural – Suministro a constructoras.

### **2. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA**

#### **2.1 PERCEPCIÓN DE IMAGEN Y SERVICIO.**

Información de retorno de los clientes con relación a los servicios prestados enfocado a su misión. Validación de lo prestado, satisfacción del cliente.

#### **2.2 NECESIDAD / EXPECTATIVA / TENDENCIA**

Sondeo de mercado, lo que busco identificar como oportunidad de negocio. Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de Aguas de Manizales S.A. E.S.P.


### **3. BASES DE DATOS**

Base de datos Sistema de Información Comercial Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

### **4. METODOLOGÍA**

Aplicación semestral, realizada telefónicamente por Integrally S.A.S. 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.

## 5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

	<b>Encuesta de percepción general</b>	Código: SC-00-R07
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
<b>I. Desempeño de los aspectos específicos</b>		
<b>ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO</b>		
<b>Imagen:</b>		
1. ¿Qué concepto (se refiere a reputación) tiene de Aguas de Manizales?		
a. Bueno	_____	
b. Regular	_____	¿Por qué? _____
c. Malo	_____	¿Por qué? _____
2. ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?		
a. Si	_____	
b. No	_____	¿Por qué? _____
<b>Facturación:</b>		
3. ¿La facilidad de comprensión de la factura es?		
a. Buena	_____	
b. Regular	_____	¿Por qué? _____
c. Mala	_____	¿Por qué? _____
<b>Información y Comunicación:</b>		
4. ¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?		
a. Oportuna	_____	
b. Inoportuna o insuficiente	_____	
c. No avisan	_____	
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?		
a. SI	_____	
b. NO	_____	
6. Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:		
a. Página Web	Suficiente _____ Insuficiente _____ No sabe no responde _____	
b. Facebook-Twitter- Chat	Suficiente _____ Insuficiente _____ No sabe no responde _____	
c. Prensa - Radio	Suficiente _____ Insuficiente _____ No sabe no responde _____	
d. Línea 116	Suficiente _____ Insuficiente _____ No sabe no responde _____	
<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO</b>		
<b>Calidad y oportunidad:</b>		
7. ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?		
a. Buena	_____	
b. Regular	_____	¿Por qué? _____
c. Mala	_____	¿Por qué? _____
8. ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?		
a. Buena	_____	
b. Regular	_____	¿Por qué? _____
c. Mala	_____	¿Por qué? _____
9. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?		
a. Exagerado	_____	
b. Adecuado	_____	
c. Insuficiente	_____	
<b>Otros Servicios:</b>		
10. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?		
a. Fontanero Amigo	SI _____ NO _____	
b. CupoFÁCIL	SI _____ NO _____	
c. Mapfre	SI _____ NO _____	
11. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?		
a. SI	_____	Cuál _____
b. NO	_____	
<b>II. Otras percepciones acerca del servicio</b>		
<b>PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO</b>		
12. Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es		
a. Alto	_____	
b. Adecuado	_____	
c. Bajo	_____	

## 6. FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados por la Organización Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</p> <p><b>Específicos: ( Aspectos Asociados al Servicio )</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir el concepto o imagen de Aguas de Manizales S.A E.S.P.</li> <li>-Precisar el concepto de Aguas de Manizales S.A E.S.P. sobre orgullo de la región.</li> <li>-Establecer el grado de comprensión de la factura.</li> <li>-Dar a conocer el grado de comunicación que tiene la empresa (notificación previa ) en caso de interrupciones del servicio programado</li> </ul> <p><b>Específicos: ( Aspectos Específicos del Servicio )</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar el nivel de información a través de los diferentes medios de comunicación que utiliza la empresa.</li> <li>-Definir calificación de la calidad del agua recibida.</li> <li>-Calificar la continuidad del servicio en el hogar.</li> <li>-Estipular la presión con que llega el agua a su residencia.</li> <li>-Establecer el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a otros servicios ofrecidos por la empresa.</li> </ul> <p><b>Específicos: ( Del Valor del Servicio )</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar el grado de valoración de los beneficios sobre el precio pagado sobre los servicios de Acueducto y Alcantarillado.</li> </ul>
<b>Ámbito y Universo:</b>	<b>Sector Rural y Urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>14,8% de la población según base de datos efectiva (2220)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>330 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (23) – 2 (46) – 3 (131) – 4 (60) – 5 (18) – 6 (32) Comercial (22)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Residencial (310) - Comercial (22) – Suministro a Constructoras ( )</b>
<b>Método de Muestreo:</b>	<b>Técnica de Muestreo Aleatorio Simple</b>
<b>Margen de Confianza y de Error:</b>	<b>95% de confiabilidad – 5% Margen de error</b>
<b>Técnica aplicada :</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Recogida de la Información:</b>	<b>Call Center</b>
<b>Fechas de Realización:</b>	<b>Periodos Semestrales</b>
<b>Organización Responsable del Trabajo :</b>	<b>Integrally S.A.S</b>

## 7. CONCLUSIONES

- El 94.88% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales S.A E.S.P., mientras que el 4.82% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 0.30% malo.
- El 95.17% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales S.A E.S.P. Si es orgullo de la región, mientras que el 4.83% consideran que No lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:  
El 89.43% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 8.76% respondieron regular y el 1.81% indican es mala.
- De las personas encuestadas el 58.78% consideran oportuna la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, no avisan el 21.52%, inoportuna o insuficiente 19.09%.
- Las personas encuestadas respondieron como consideran la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
  - ✓ Página Web:  
No sabe no responde 71.73%, Suficiente 25.23%, Insuficiente 3.04%
  - ✓ Facebook-Twitter Chat:  
No sabe no responde 72.17%, Suficiente 24.77%, Insuficiente 3.06%
  - ✓ Prensa Radio:  
No sabe no responde 33.23%, Suficiente 61.28%, Insuficiente 5.49%

✓ Línea 116:

No sabe no responde 39.21%, Suficiente 57.75%, Insuficiente 3.04%

- El 97.55% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 2.14% como regular y el 0.31% indica que es mala.
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 95.74% dicen que buena, el 3.65% la califican como regular, y el 0.6% como mala
- El 93.92% de las personas encuestadas consideran adecuado el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 3.34% lo consideran como Insuficiente y el 2.74% lo consideran como exagerado.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales S.A E.S.P.? contesta:
  - ✓ El 64.33% de las personas Si conoce el Fontanero Amigo, mientras el 35.67% No conoce este servicio.
  - ✓ El 71.43% de las personas Si conoce CUPOFÁCIL, mientras que el 28.57% No lo conoce.
  - ✓ El 57.19% de las personas SI conoce Mapfre, mientras que el 42.81% No lo conoce.
- El 78.05% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 21.95% Si las tienen.

- El 54.13% de las personas Considera alto el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 45.87% de las personas encuestadas les parece adecuado.

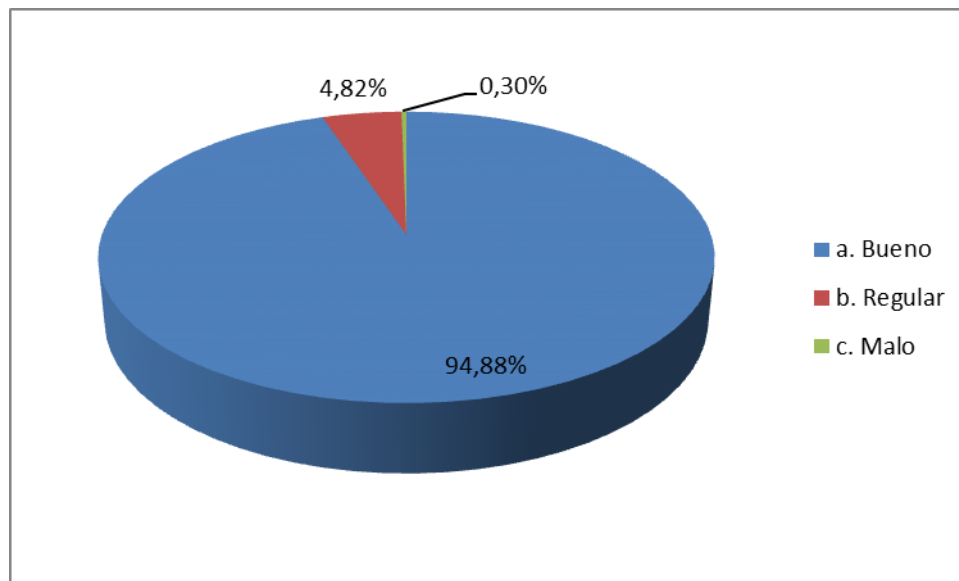


## 8. INFORME GENERAL

### ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

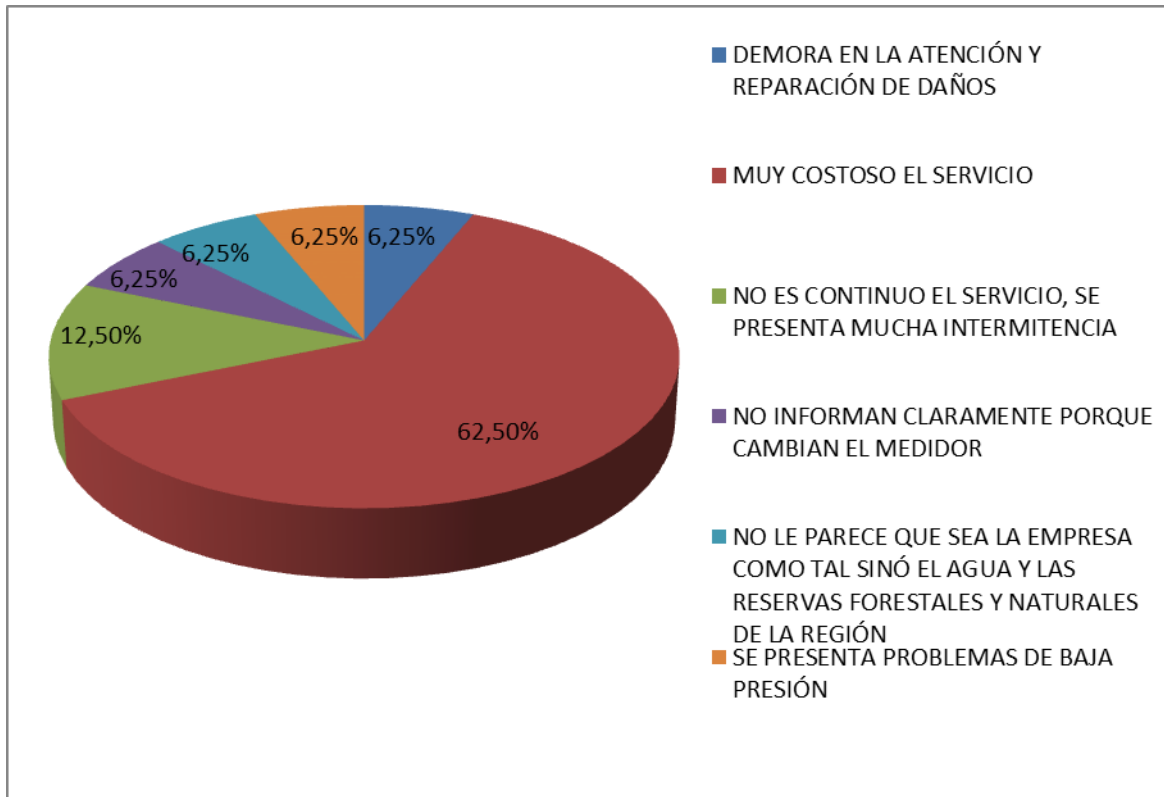
Imagen:

1-¿Qué concepto (se refiere a reputación) tiene de Aguas de Manizales S.A E.S.P.?



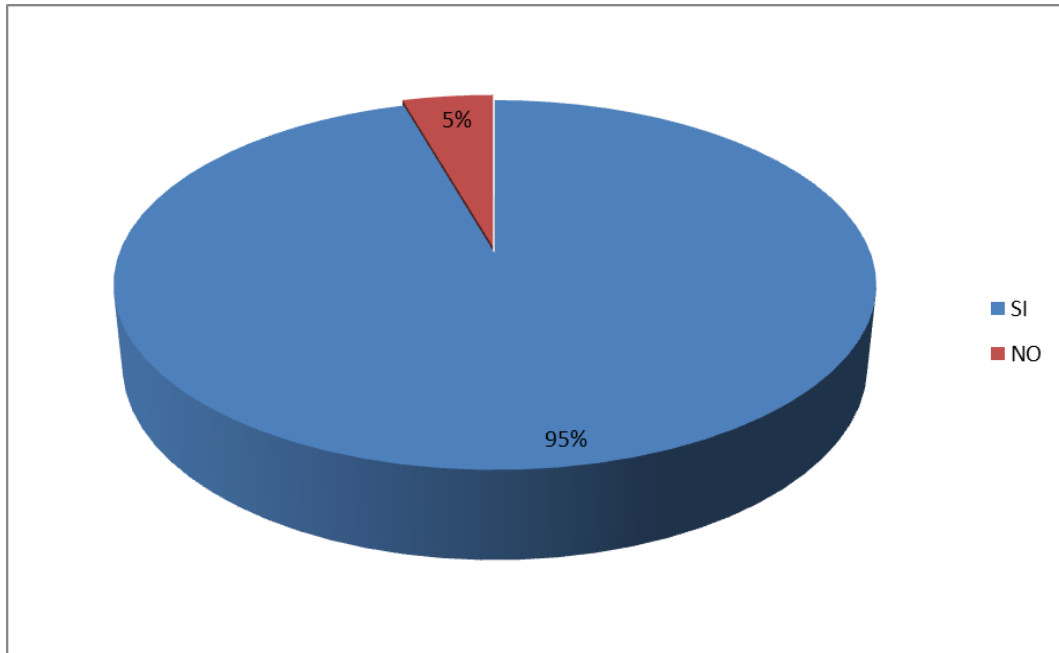
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	315	94,88%
b. Regular	16	4,82%
c. Mala	1	0,30%
<b>TOTAL:</b>	<b>332</b>	<b>100%</b>

## ¿Por qué?



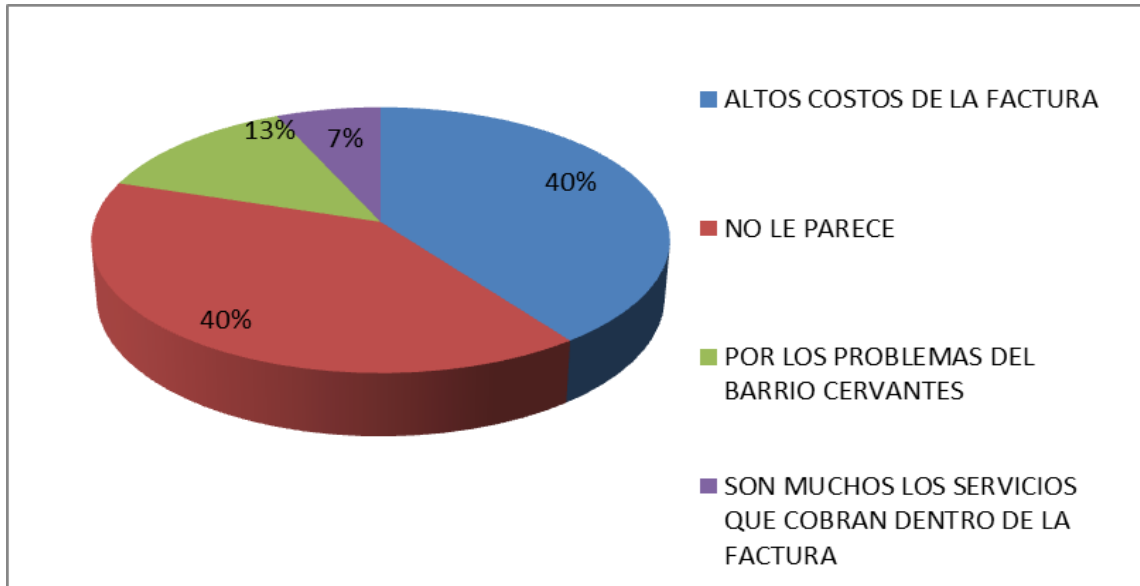
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
DEMORA EN LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN DE DAÑOS	1	6%
MUY COSTOSO EL SERVICIO	10	62%
NO ES CONTINUO EL SERVICIO, SE PRESENTA MUCHA INTERMITENCIA	2	12,5%
NO INFORMAN CLARAMENTE PORQUE CAMBIAN EL MEDIDOR	1	6,25%
NO LE PARECE QUE SEA LA EMPRESA COMO TAL SINÓ EL AGUA Y LAS RESERVAS FORESTALES Y NATURALES DE LA REGIÓN	1	6,25%
SE PRESENTA PROBLEMAS DE BAJA PRESIÓN	1	6,25%
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

2- ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales S.A E.S.P. es orgullo de la región?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	315	95%
NO	15	5%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

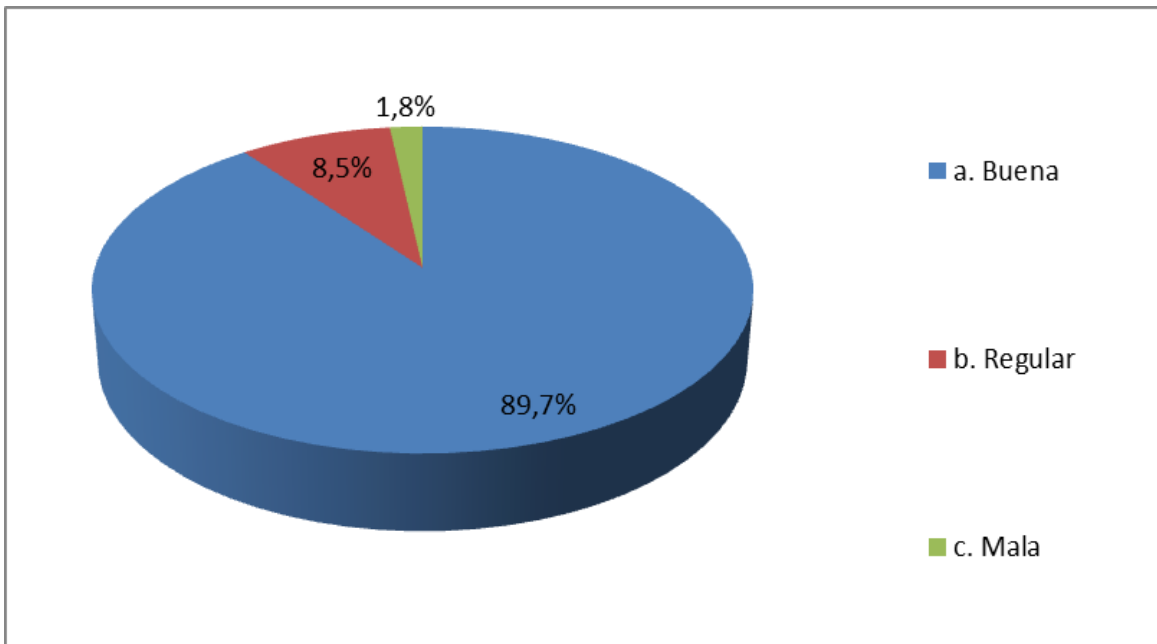
## ¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ALTOS COSTOS DE LA FACTURA	6	40%
NO LE PARECE	6	40%
POR LOS PROBLEMAS DEL BARRIO CERVANTES	2	13%
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	1	7%
<b>TOTAL:</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

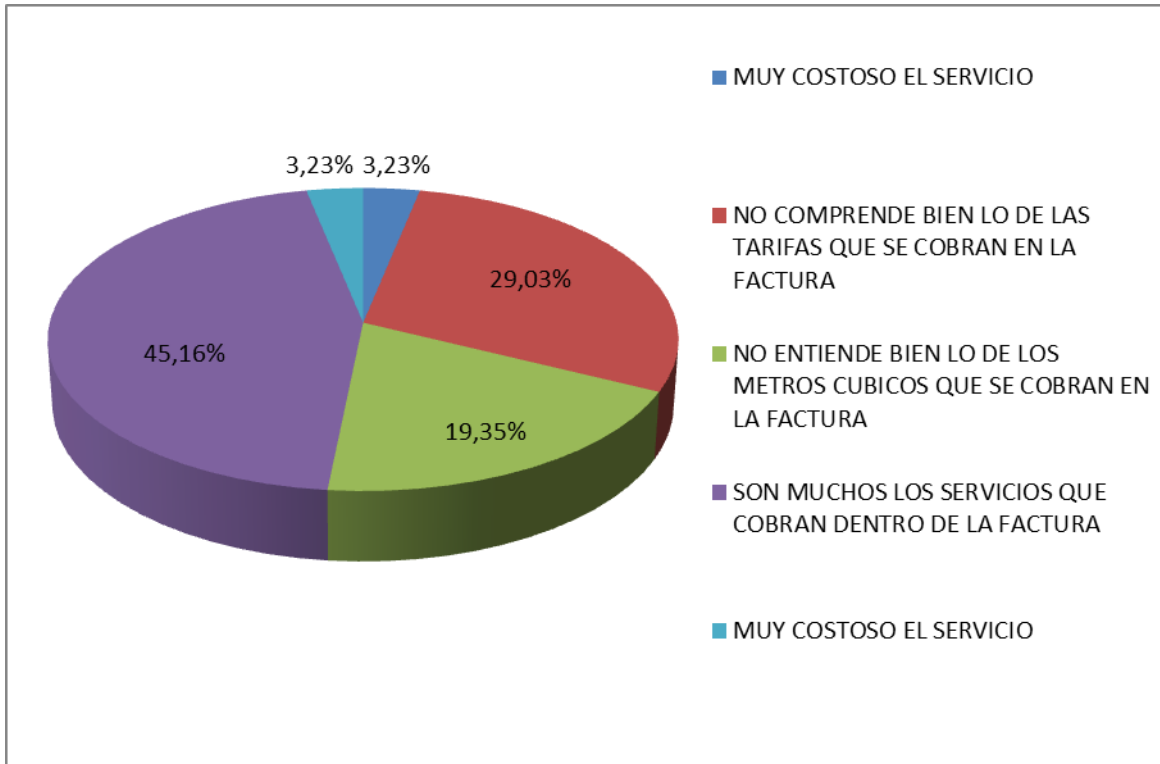
Facturación:

### 3-¿La facilidad de comprensión de la factura es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	296	89,7%
b. Regular	28	8,5%
c. Mala	6	1,8%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

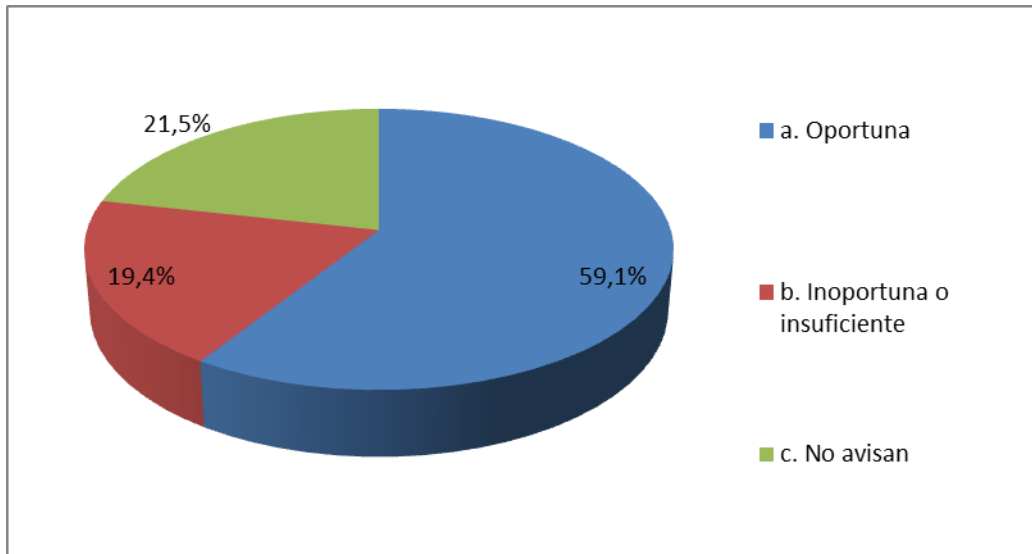
## ¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MUY COSTOSO EL SERVICIO	1	3,3%
NO COMPRENDE BIEN LO DE LAS TARIFAS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	9	30,0%
NO ENTIENDE BIEN LO DE LOS METROS CUBICOS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	6	20,0%
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	14	46,7%
MUY COSTOSO EL SERVICIO	1	3,3%
<b>TOTAL:</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

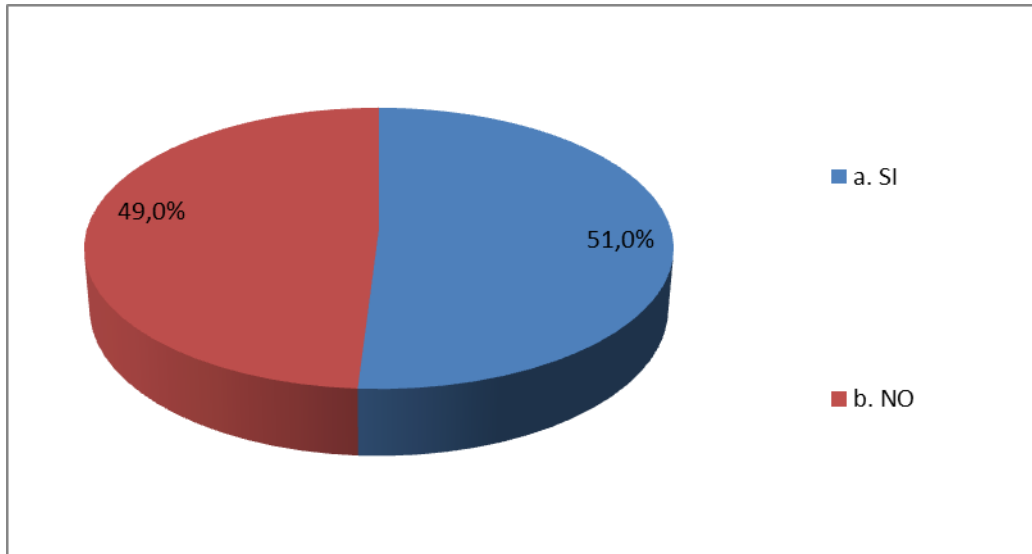
**Información y Comunicación:**

**4-¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuno	195	59,1%
No avisan	71	21,5%
Inoportuno o insuficiente	64	19,4%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?

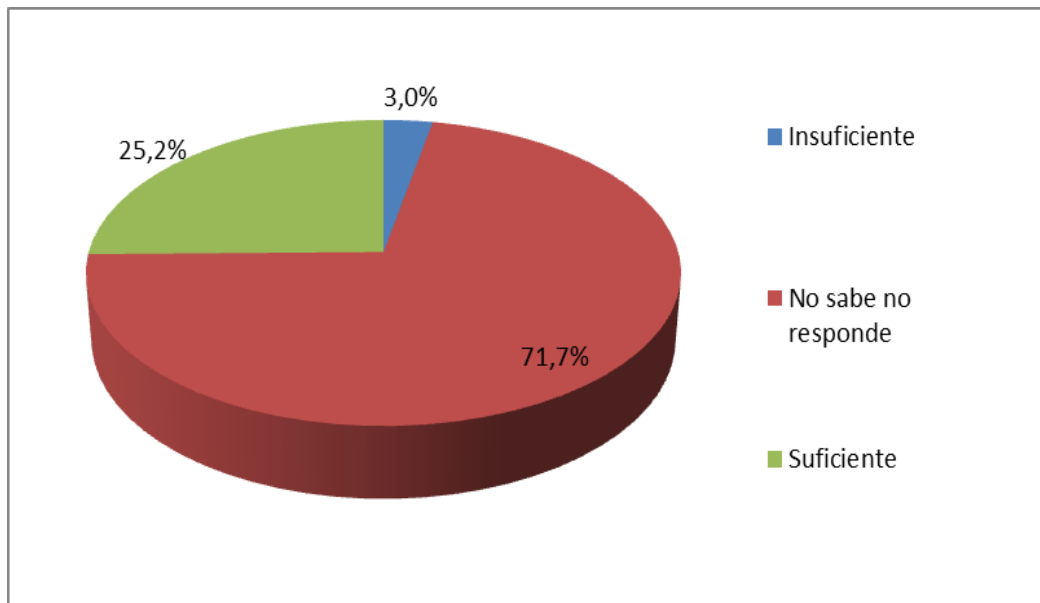


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	153	51%
NO	147	49%
<b>TOTAL:</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>



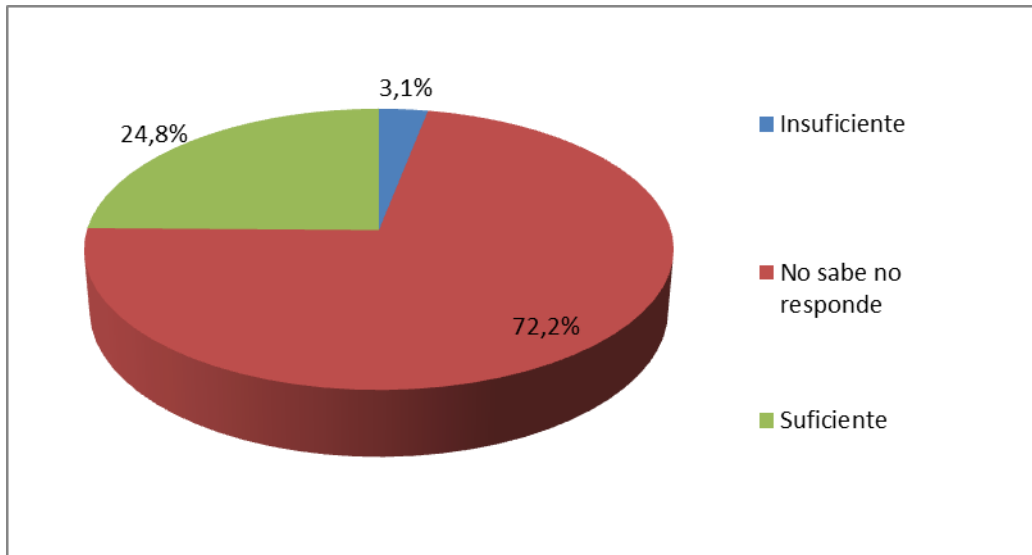
**6- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:**

**a. Página Web**



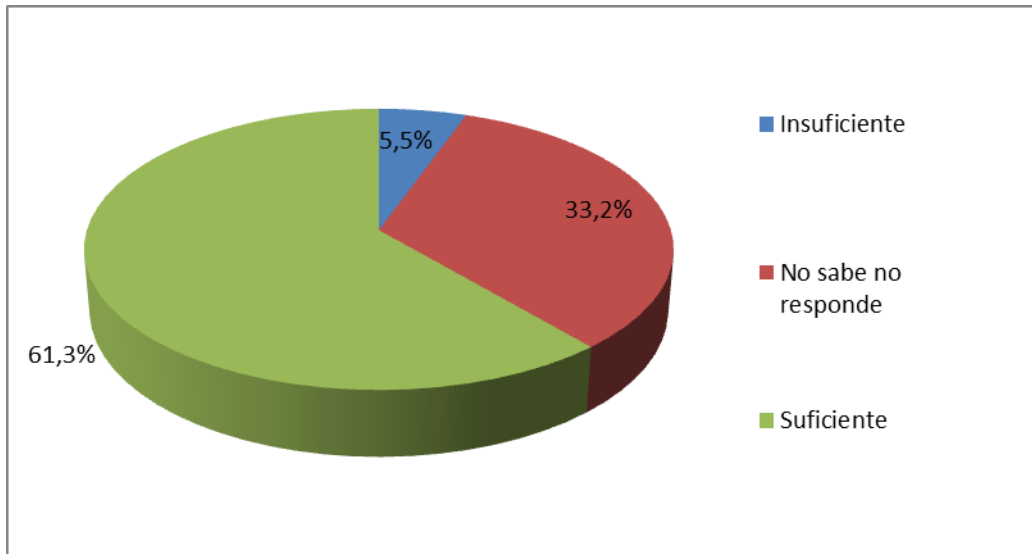
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	236	71,7%
Suficiente	83	25,2%
Insuficiente	10	3%
<b>TOTAL:</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

### b. Facebook-Twitter-Chat



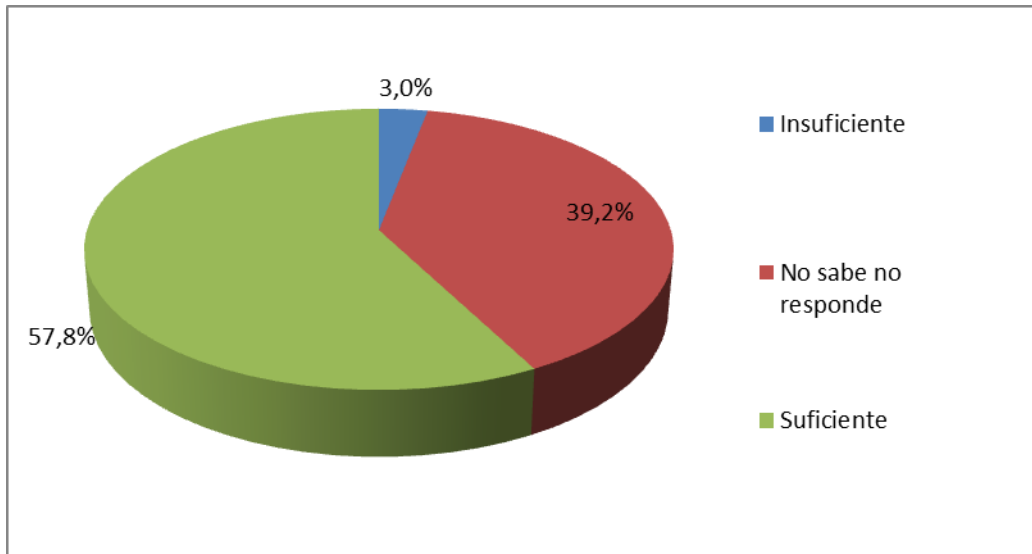
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	236	72,2%
Suficiente	81	24,8%
Insuficiente	10	3,1%
<b>TOTAL:</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

### c. Prensa - Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	201	61,3%
No sabe no responde	109	33,2%
Insuficiente	18	5,5%
<b>TOTAL:</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>

d. Línea 116

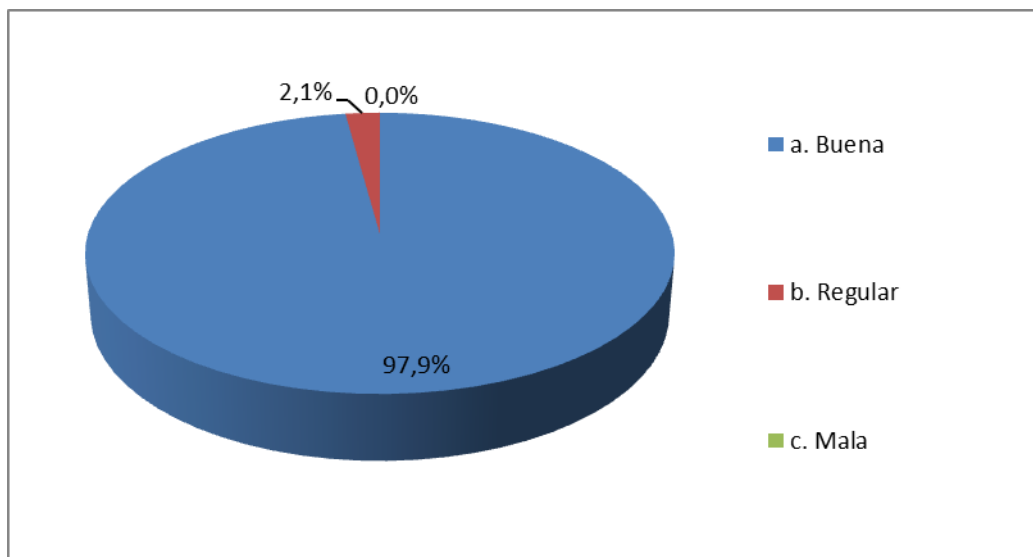


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	129	39,2%
Suficiente	190	57,8%
Insuficiente	10	3%
<b>TOTAL:</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

## ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

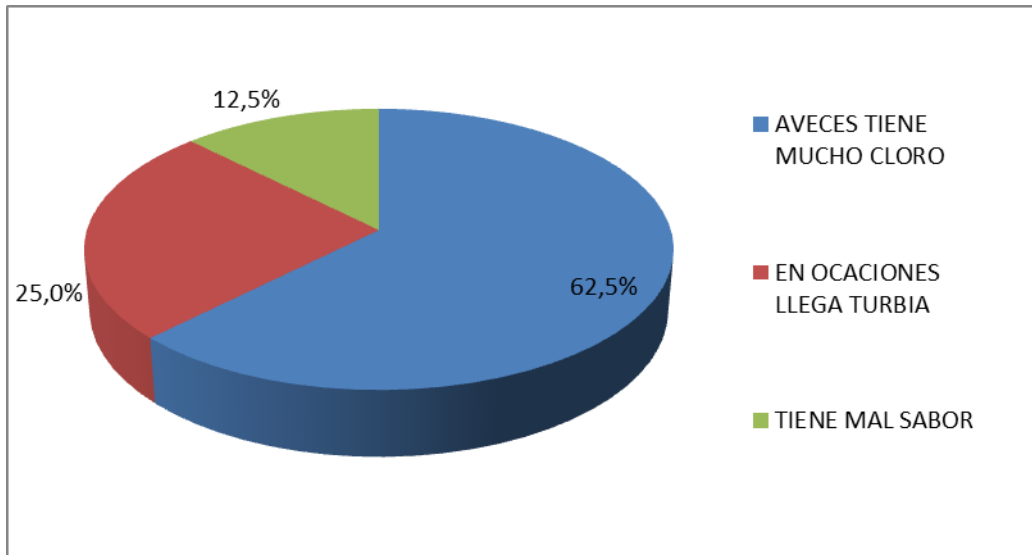
### Calidad y oportunidad:

7-¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?



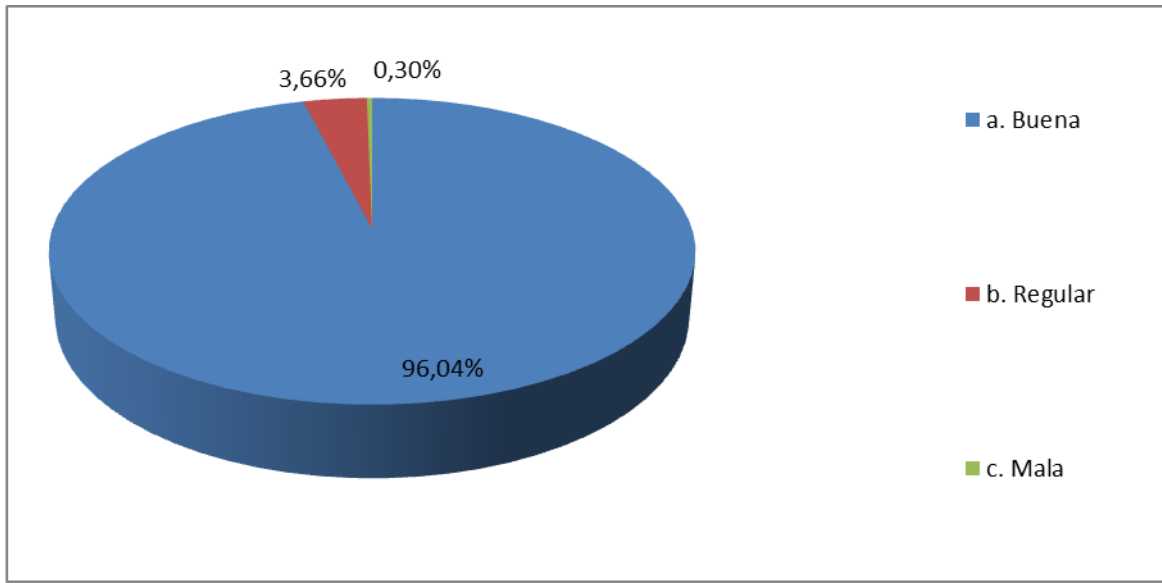
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	319	97,9%
b. Regular	7	2,1%
c. Mala	0	0%
<b>TOTAL:</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

## ¿Por qué?



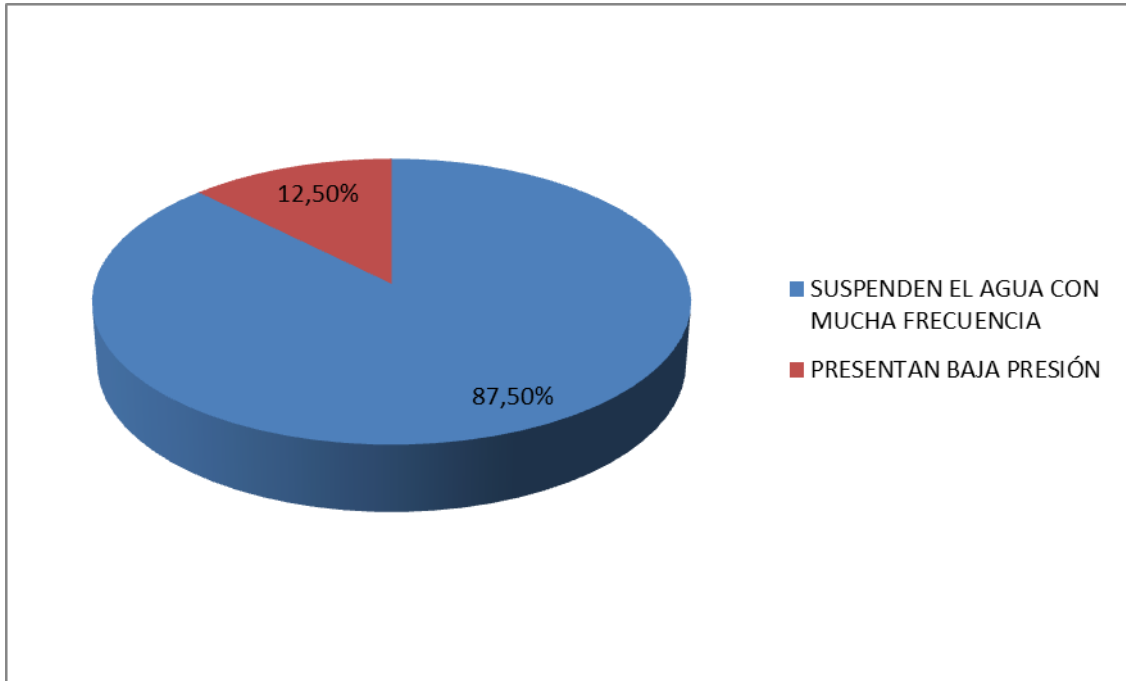
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
AVECES TIENE MUCHO CLORO	5	62,5%
EN OCACIONES LLEGA TURBIA	2	25%
TIENE MAL SABOR	1	12,5%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

8 - ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	315	96,61%
b. Regular	12	3,13%
c. Mala	1	0,26%
<b>TOTAL:</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>

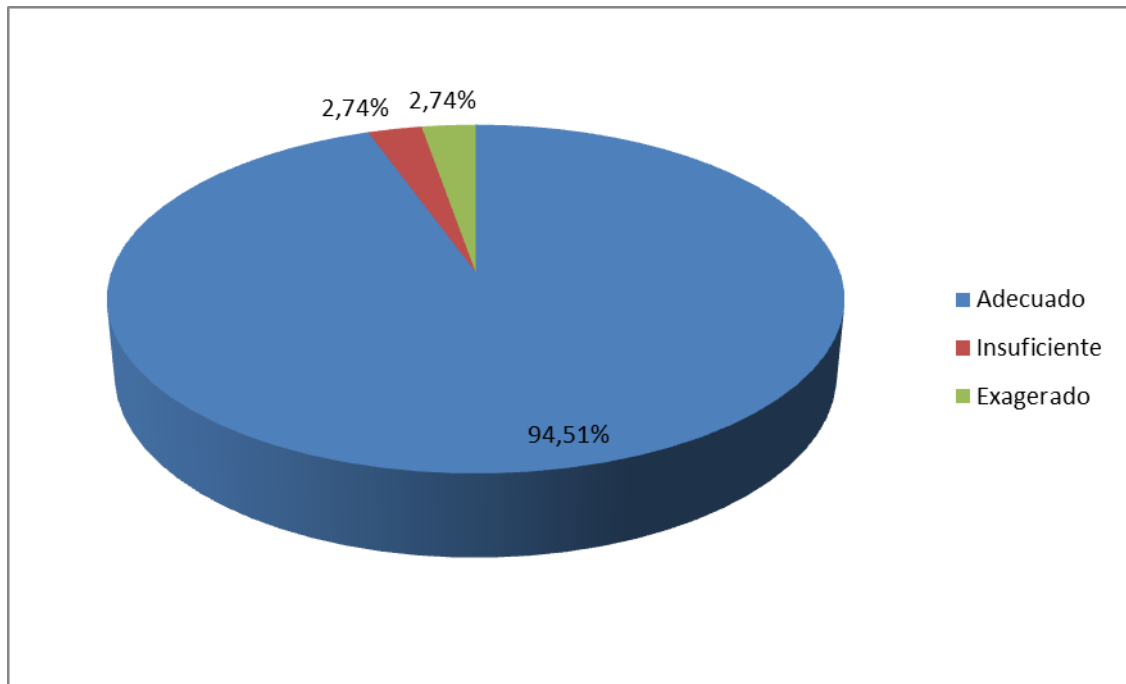
## ¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUSPENDEN EL AGUA CON MUCHA FRECUENCIA	7	87,5%
PRESENTAN BAJA PRESIÓN	1	12,5%
<b>TOTAL:</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**9-¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?**

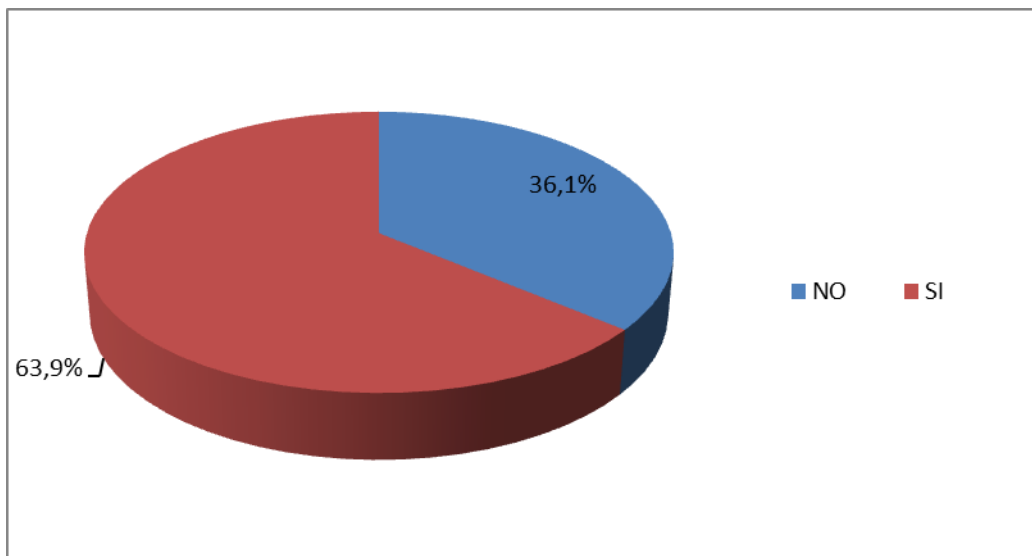


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	310	94,5%
Insuficiente	9	2,7%
Exagerado	9	2,7%
<b>TOTAL:</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>

**Otros Servicios:**

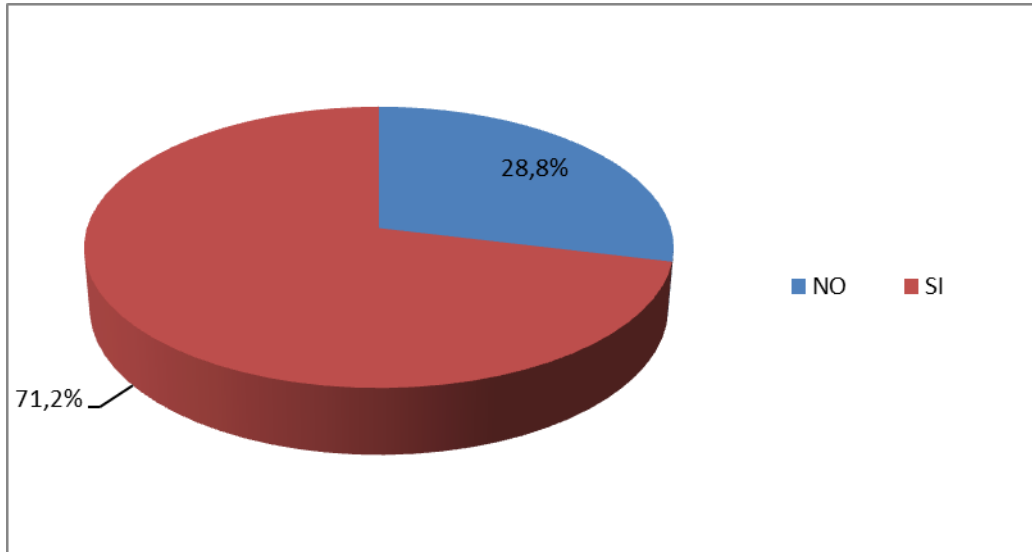
**10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales S.A. E.S.P.?**

**a- Fontanero Amigo**



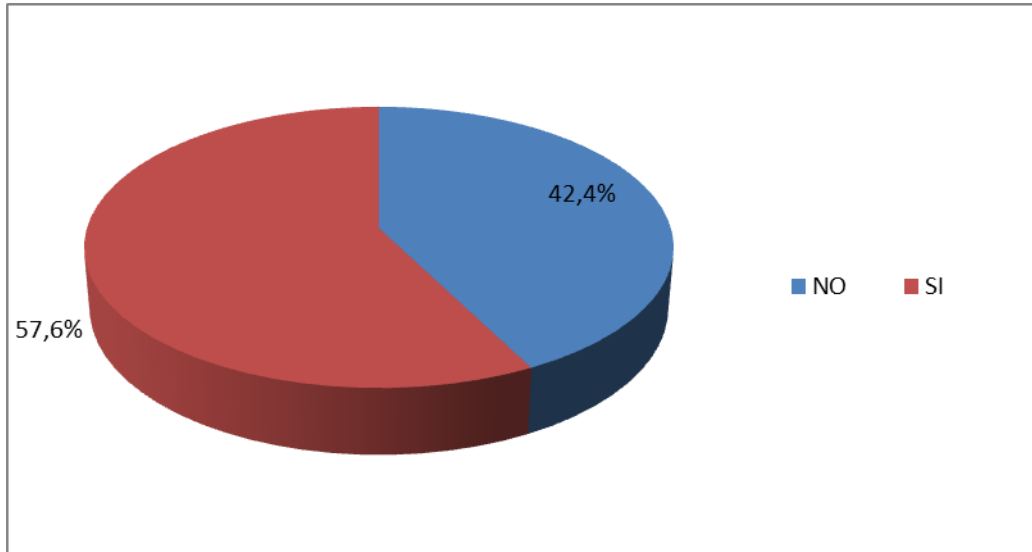
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	211	63,9%
NO	119	36,1%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

### b- Cupo fácil



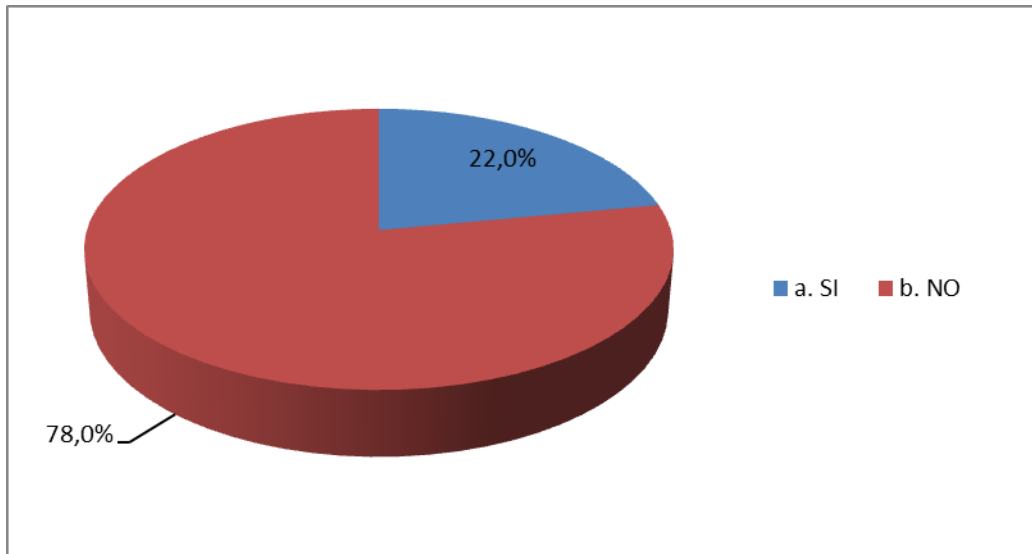
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	235	71,2%
NO	95	28,8%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

### c- Mapfre?



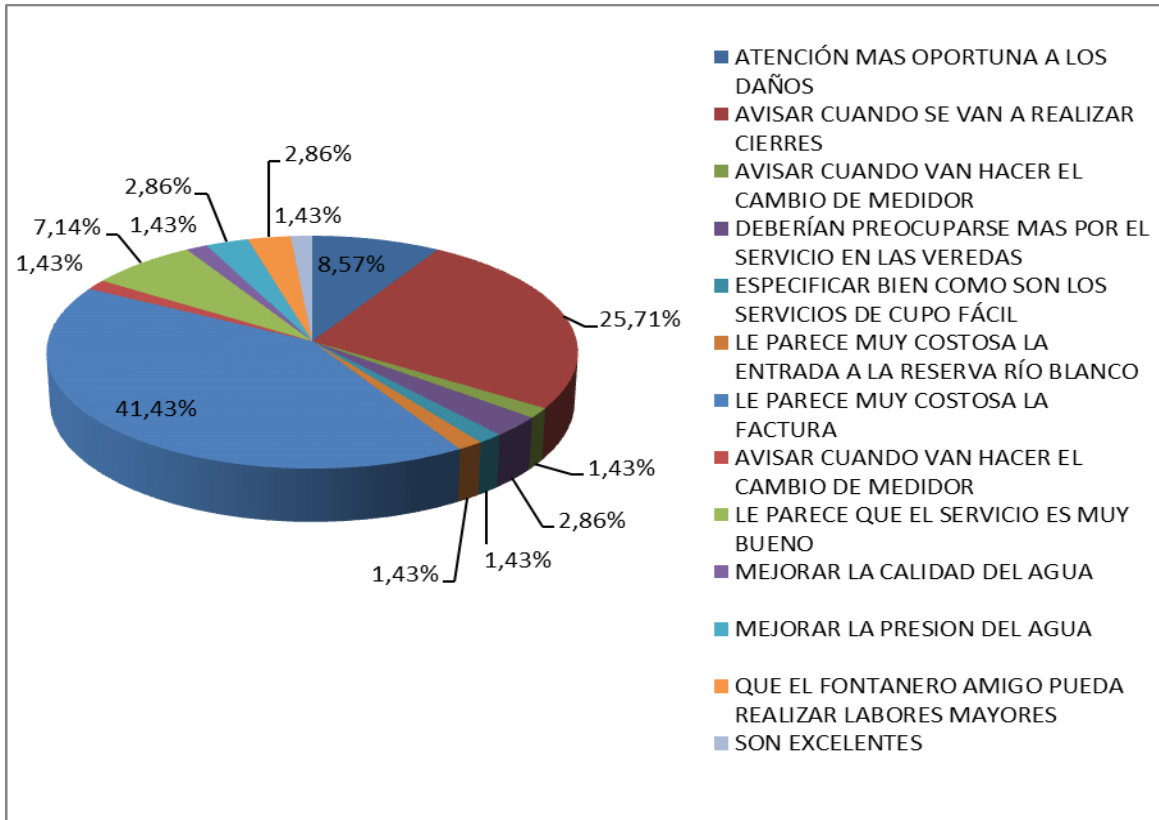
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	190	57,6%
NO	140	42,4%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>

11- ¿Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	255	78%
SI	72	22%
<b>TOTAL:</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

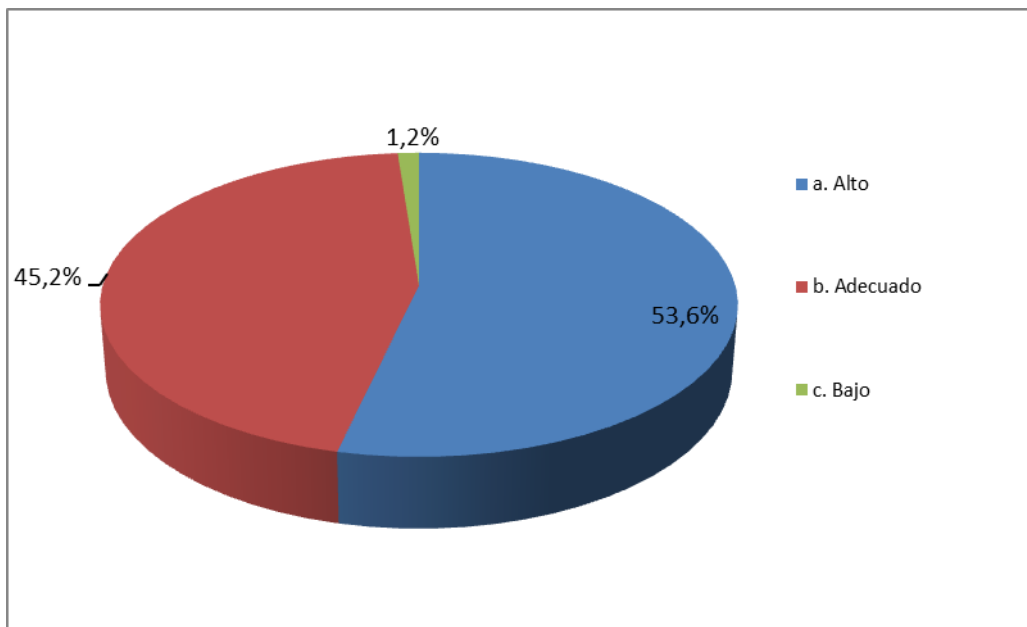
## ¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCIÓN MAS OPORTUNA A LOS DAÑOS	6	8,6%
AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES	18	25,7%
AVISAR CUANDO VAN HACER EL CAMBIO DE MEDIDOR	1	1,4%
DEBERÍAN PREOCUPARSE MAS POR EL SERVICIO EN LAS VEREDAS	2	2,9%
ESPECIFICAR BIEN COMO SON LOS SERVICIOS DE CUPO FÁCIL	1	1,4%
LE PARECE MUY COSTOSA LA ENTRADA A LA RESERVA RÍO BLANCO	1	1,4%
LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA	29	41,4%
AVISAR CUANDO VAN HACER EL CAMBIO DE MEDIDOR	1	1,4%
LE PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO	5	7,1%
MEJORAR LA CALIDAD DEL AGUA	1	1,4%
MEJORAR LA PRESION DEL AGUA	2	2,9%
QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES	2	2,9%
SON EXCELENTES	1	1,4%
<b>TOTAL:</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

## PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO

12- Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es:



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Alto	177	53,6%
Adecuado	149	45,2%
Bajo	4	1,2%
<b>TOTAL:</b>	<b>330</b>	<b>100%</b>