



**INFORME
ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ENERO A JULIO 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 PERCEPCION DE GENERAL DEL SERVICIO.....	4
6.FICHA TECNICA.....	5
7.CONCLUSIONES.....	6
8.INFORME GENERAL	9

INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1. POBLACION OBJETO

Usuarios de Aguas de Manizales 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.

3. BASES DE DATOS

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

4. METODOLOGIA

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 PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO

		Atención al Cliente		Encuesta de Percepción General	
I. Desempeño de los aspectos específicos					
ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO					
Imagen:					
1. ¿Qué concepto (se refiere a reputación) tiene de Aguas de Manizales?					
a. Bueno			¿Por qué?		
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?		
Facturación:					
3. ¿La facilidad de comprensión de la factura es?					
a. Buena					
b. Regular			¿Por qué?		
c. Mala			¿Por qué?		
Información y Comunicación:					
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
ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO					
Calidad y oportunidad:					
7. ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?					
a. Buena			¿Por qué?		
b. Regular			¿Por qué?		
c. Mala			¿Por qué?		
8. ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?					
a. Buena			¿Por qué?		
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					
Otros Servicios:					
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					
II. Otras percepciones acerca del servicio					
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:					
a. Alto					
b. Adecuado					
c. Bajo					
				AC-00-R08 / Mayo 2017 / Quinta	
Aprobado: 2017-05-22					

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>General: 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>Específicos: (Aspectos Asociados al Servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir el concepto o imagen de Aguas de Manizales S.A E.S.P. -Precisar el concepto de Aguas de Manizales sobre orgullo de la región. -Establecer el grado de comprensión de la factura. -Dar a conocer el grado de comunicación que tiene la empresa (notificación previa) en caso de interrupciones del servicio programado -Determinar el nivel de información a través de los diferentes medios de comunicación que utiliza la empresa. <p>Específicos: (Aspectos Específicos del Servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir calificación de la calidad del agua recibida. -Calificar la continuidad del servicio en el hogar. -Estipular la presión con que llega el agua a su residencia. -Establecer el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a otros servicios ofrecidos por la empresa. <p>Específicos: (Del Valor del Servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el grado de valoración de los beneficios sobre el precio pagado sobre los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
Ámbito y Universo:	Sector Rural y Urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	10% de la población según base de datos efectiva (3728)
Cálculo de la Muestra:	383 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (65) – 2 (90) – 3 (128) – 4 (37) – 5 (16) – 6 (19) Estrato 0 (28)
Segmentos del Mercado:	Residencial (355) - Comercial (23) – Suministro a Constructoras (5)
Método de Muestreo:	Técnica de Muestreo Aleatorio Simple
Margen de Confianza y de Error:	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
Técnica aplicada :	Telefónica
Recogida de la Información:	Call Center
Fechas de Realización:	Periodos Semestrales
Organización Responsable del Trabajo :	Integrally S.A.S

7. CONCLUSIONES

- El 90.6% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 7.31% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 2.09% malo.
- El 94.26% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales Si es orgullo de la región, mientras que el 5.74% consideran que No lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:
El 90.86% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 8.88% respondieron regular y el 0.26% indican es mala.
- De las personas encuestadas el 66.06% consideran oportuna la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, no avisan el 19.32%, inoportuna o insuficiente 14.62%.

- 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 73.63%, Suficiente 22.98%, Insuficiente 3.39%
 - ✓ Facebook-Twitter Chat:
No sabe no responde 74.15%, Suficiente 22.45%, Insuficiente 3.39%
 - ✓ Prensa Radio:
No sabe no responde 21.41%, Suficiente 72.85%, Insuficiente 5.74%
 - ✓ Call Center- Línea 116:
No sabe no responde 46.61%, Suficiente 42.82%, Insuficiente 7.57%
- El 93.73% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 4.18% como regular y el 2.09% indica que es mala.
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 96.61% dicen que buena, el 3.13% la califican como regular, y el 0.26% como mala
- El 90.86% de las personas encuestadas consideran adecuado el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 4.96% lo consideran como Insuficiente y el 4.18% lo consideran como exagerado.

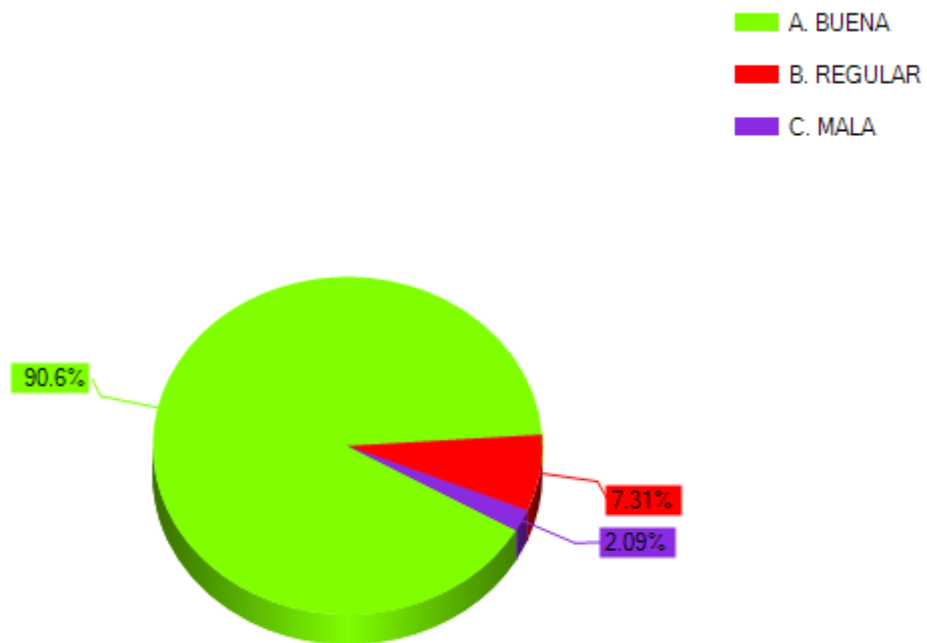
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
 - ✓ El 55.61% de las personas Si conoce el Fontanero Amigo, mientras el 44.39% No conoce este servicio.
 - ✓ El 64.23% de las personas Si conoce CUPOFÁCIL, mientras que el 35.77% No lo conoce.
 - ✓ El 53.52% de las personas SI conoce Mapfre, mientras que el 46.48% No lo conoce.
- El 84.07% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 15.93% Si las tienen.
- El 50.91% de las personas Considera alto el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 47.26% de las personas encuestadas les parece adecuado, mientras que el 1.83% les parece bajo.

8. INFORME GENERAL

ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

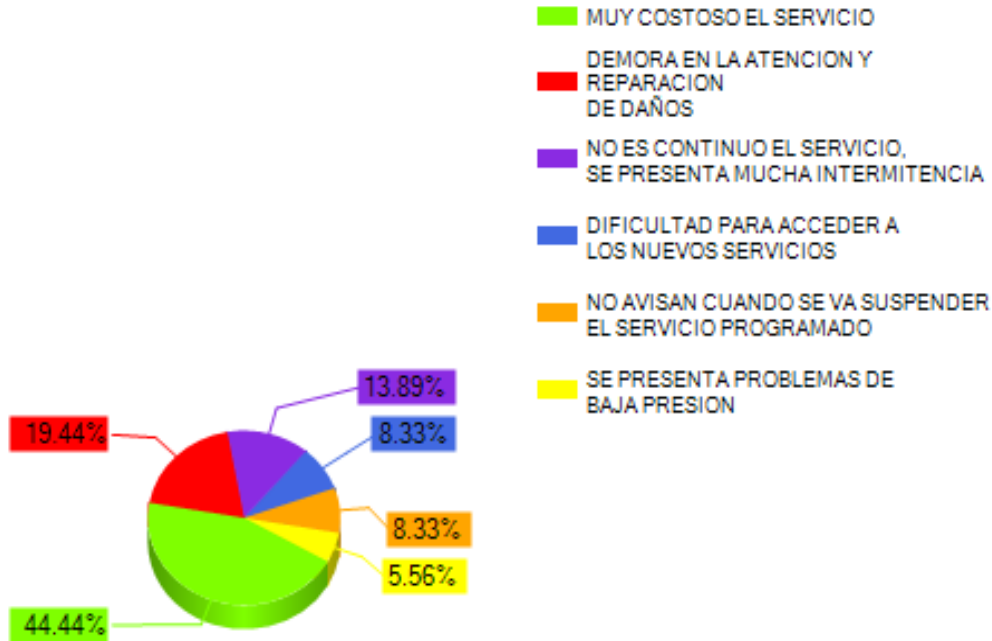
Imagen:

1-¿Qué concepto (se refiere a reputación) tiene de Aguas de Manizales?



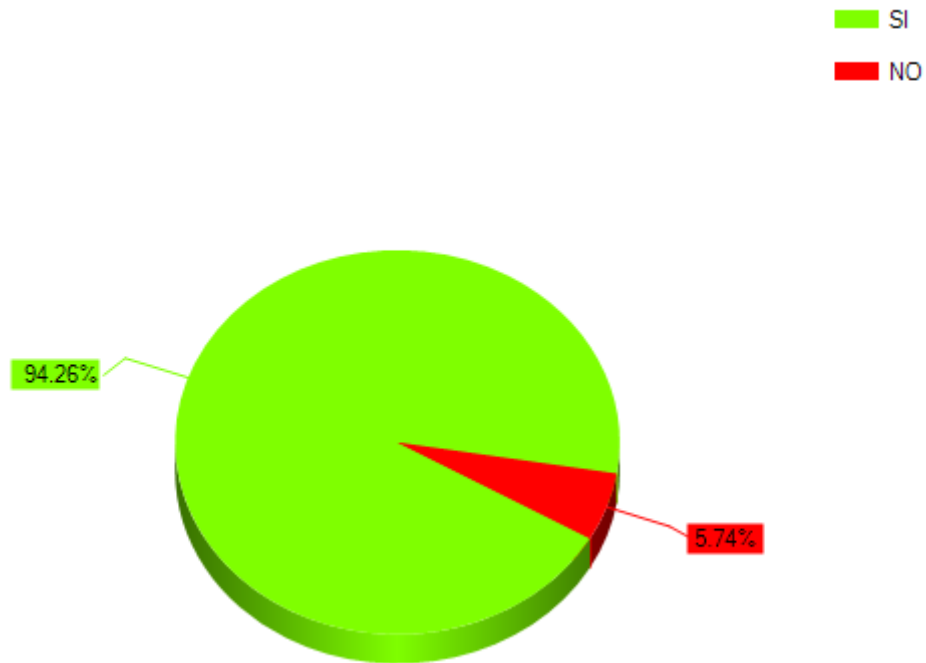
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	347	90.60%
b. Regular	28	7.31%
c. Mala	8	2.09%
TOTAL:	383	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MUY COSTOSO EL SERVICIO	16	44.44%
DEMORA EN LA ATENCION Y REPARACION DE DAÑOS	7	19.44%
NO ES CONTINUO EL SERVICIO, SE PRESENTA MUCHA INTERMITENCIA	5	13.89%
DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS NUEVOS SERVICIOS	3	8.33%
NO AVISAN CUANDO SE VA SUSPENDER EL SERVICIO PROGRAMADO	3	8.33%
SE PRESENTA PROBLEMAS DE BAJA PRESION	2	5.56%
TOTAL:	36	100%

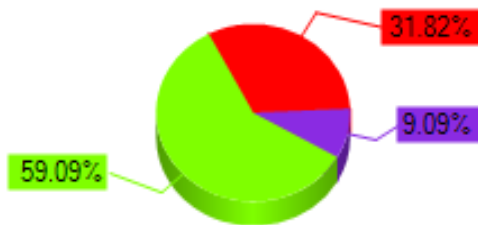
2- ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	361	94.26%
NO	22	5.74%
TOTAL:	383	100%

¿Por qué?

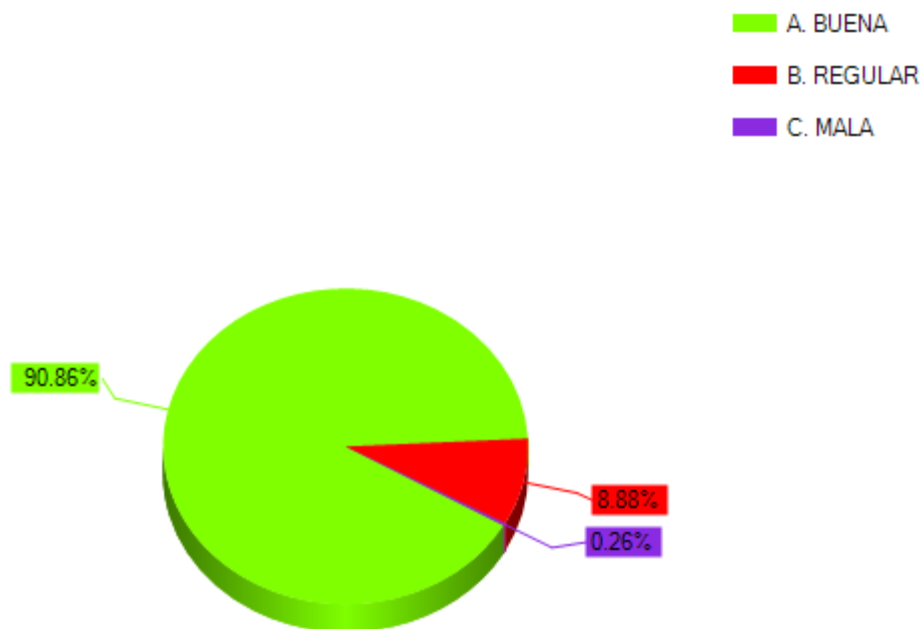
- NO LE PARECE
- ALTOS COSTOS DE FACTURA
- POR LOS PROBLEMAS DEL BARRIO CERVANTES



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE PARECE	13	59.09%
ALTOS COSTOS DE FACTURA	7	31.82%
POR LOS PROBLEMAS DEL BARRIO CERVANTES	2	9.09%
TOTAL:	22	100%

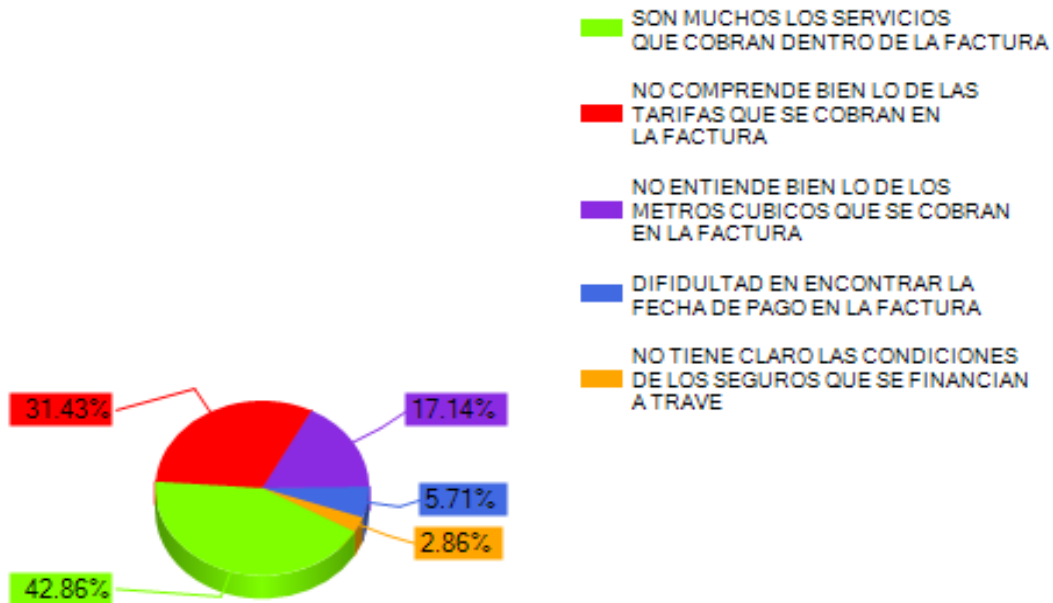
Facturación:

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	348	90.86%
b. Regular	34	8.88%
c. Mala	1	0.26%
TOTAL:	383	100%

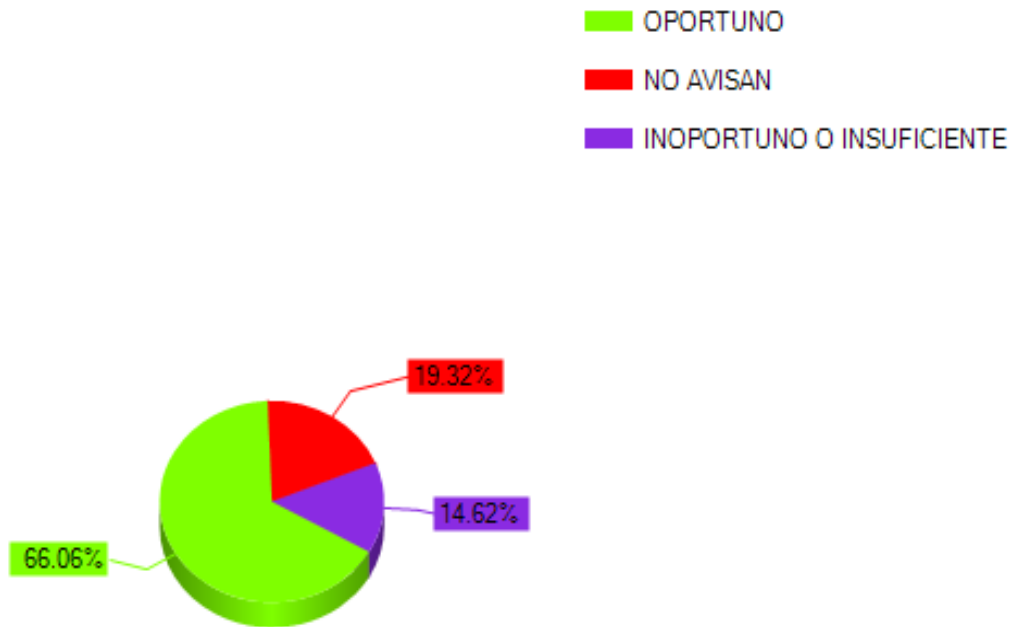
¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	15	42.86%
NO COMPRENDE BIEN LO DE LAS TARIFAS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	11	31.43%
NO ENTIENDE BIEN LO DE LOS METROS CUBICOS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	6	17.14%
DIFIDULTAD EN ENCONTRAR LA FECHA DE PAGO EN LA FACTURA	2	5.71%
NO TIENE CLARO LAS CONDICIONES DE LOS SEGUROS QUE SE FINANCIAN A TRAVE	1	2.86%
TOTAL:	35	100%

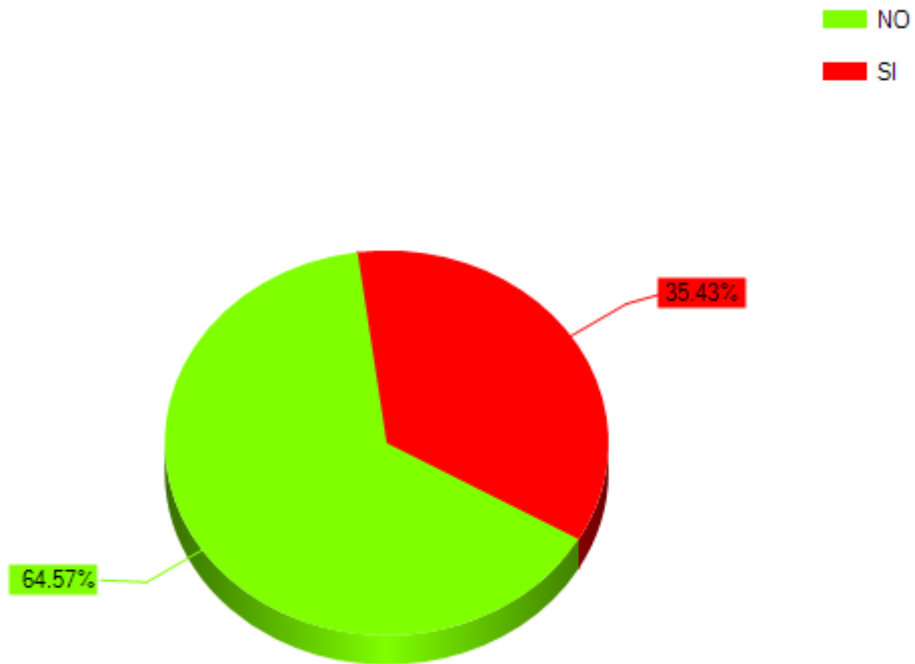
Información y Comunicación:

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuno	253	66.06%
No avisan	74	19.32%
Inoportuno o insuficiente	56	14.62%
TOTAL:	383	100%

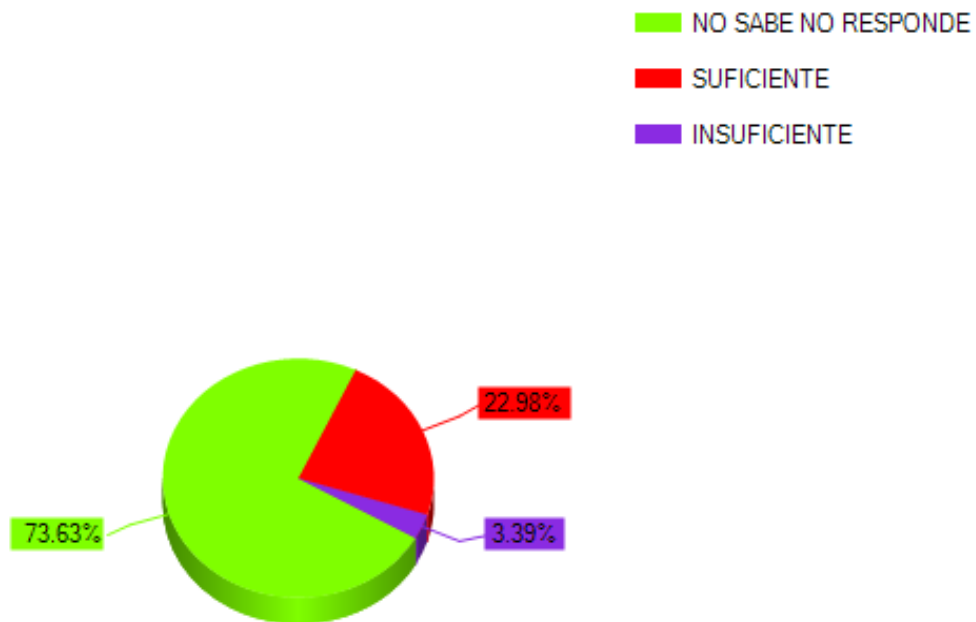
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	246	64.57%
SI	137	35.43%
TOTAL:	383	100%

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

a. Página Web



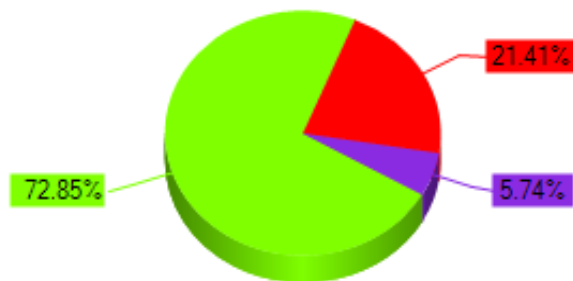
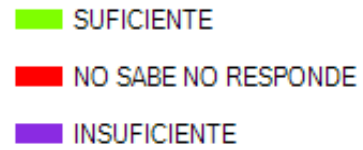
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	282	73.63%
Suficiente	88	22.98%
Insuficiente	13	3.39%
TOTAL:	383	100%

b. Facebook-Twitter-Chat



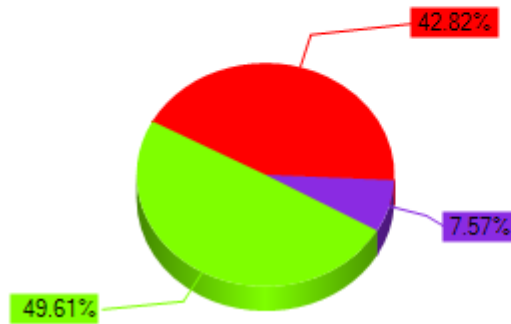
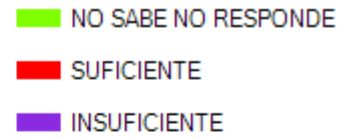
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	284	74.15%
Suficiente	86	22.45%
Insuficiente	13	3.39%
TOTAL:	383	100%

c. Prensa - Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	279	72.85%
No sabe no responde	82	21.41%
Insuficiente	22	5.74%
TOTAL:	383	100%

d. Línea 116

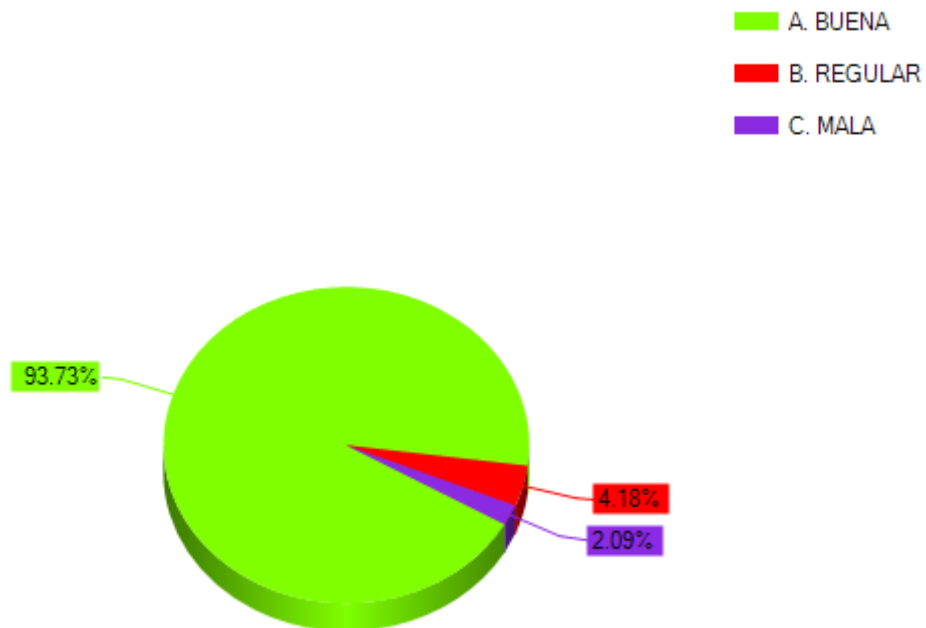


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	190	49.61%
Suficiente	164	42.82%
Insuficiente	29	7.57%
TOTAL:	383	100%

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Calidad y oportunidad:

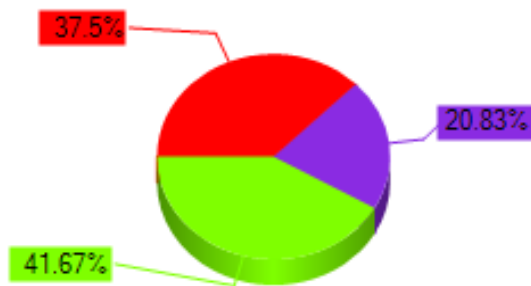
7-¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	359	93.73%
b. Regular	16	4.18%
c. Mala	8	2.09%
TOTAL:	383	100%

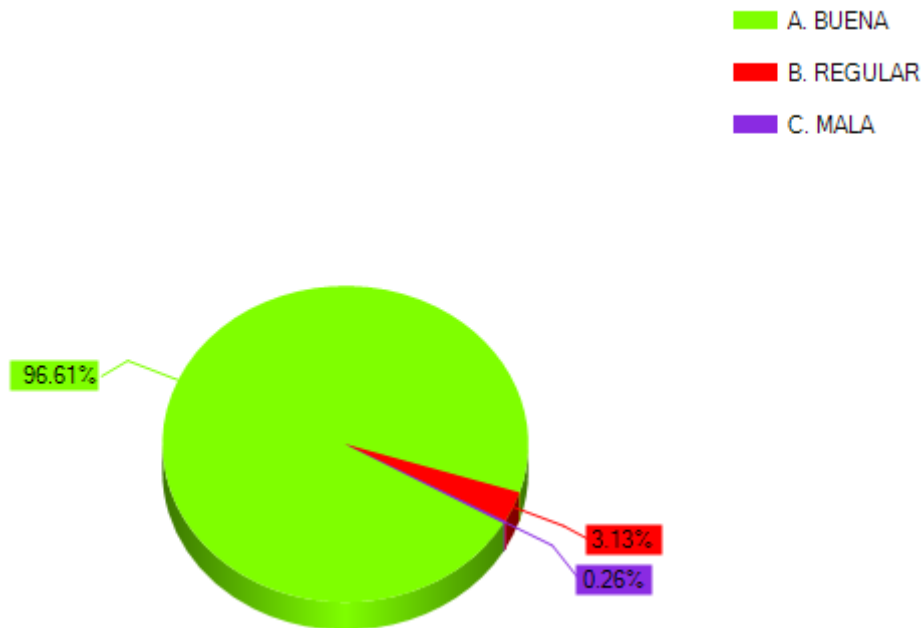
¿Por qué?

- AVECES TIENE MUCHO CLORO
- EN OCACIONES LLEGA TURBIA
- TIENE MAL SABOR



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
AVECES TIENE MUCHO CLORO	10	41.67%
EN OCACIONES LLEGA TURBIA	9	37.50%
TIENE MAL SABOR	5	20.83%
TOTAL:	24	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	370	96.61%
b. Regular	12	3.13%
c. Mala	1	0.26%
TOTAL:	383	100%

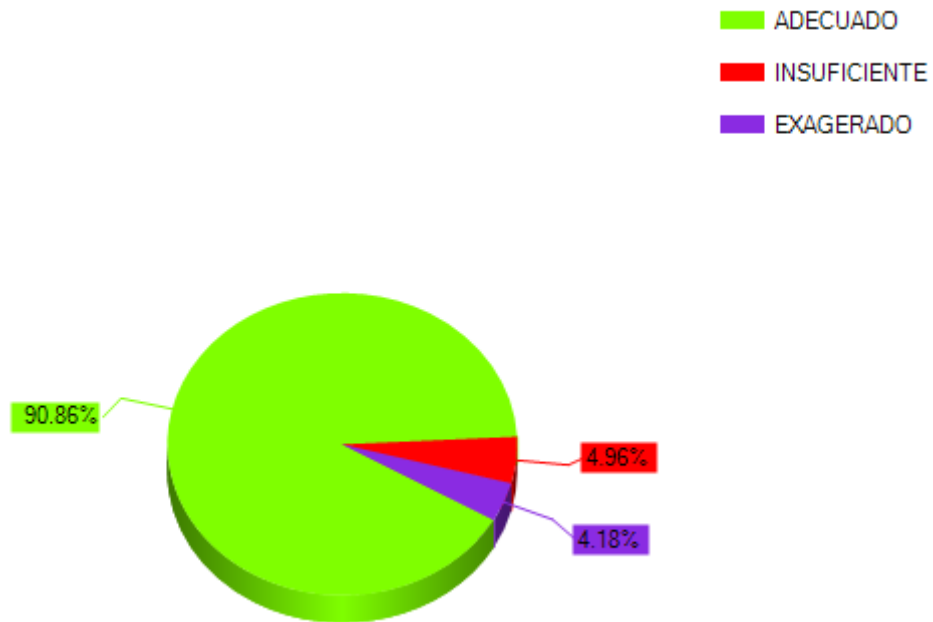
¿Por qué?

- SUSPENDEN EL AGUA CON MUCHA FRECUENCIA
- PRESENTAN BAJA PRESION



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUSPENDEN EL AGUA CON MUCHA FRECUENCIA	10	76.92%
PRESENTAN BAJA PRESION	3	23.08%
TOTAL:	13	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	348	90.86%
Insuficiente	19	4.96%
Exagerado	16	4.18%
TOTAL:	383	100%

Otros Servicios:

10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

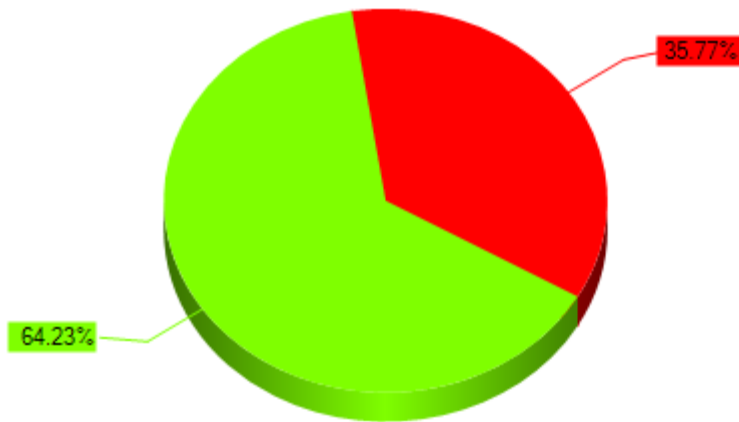
a- Fontanero Amigo



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	213	55.61%
NO	170	44.39%
TOTAL:	383	100%

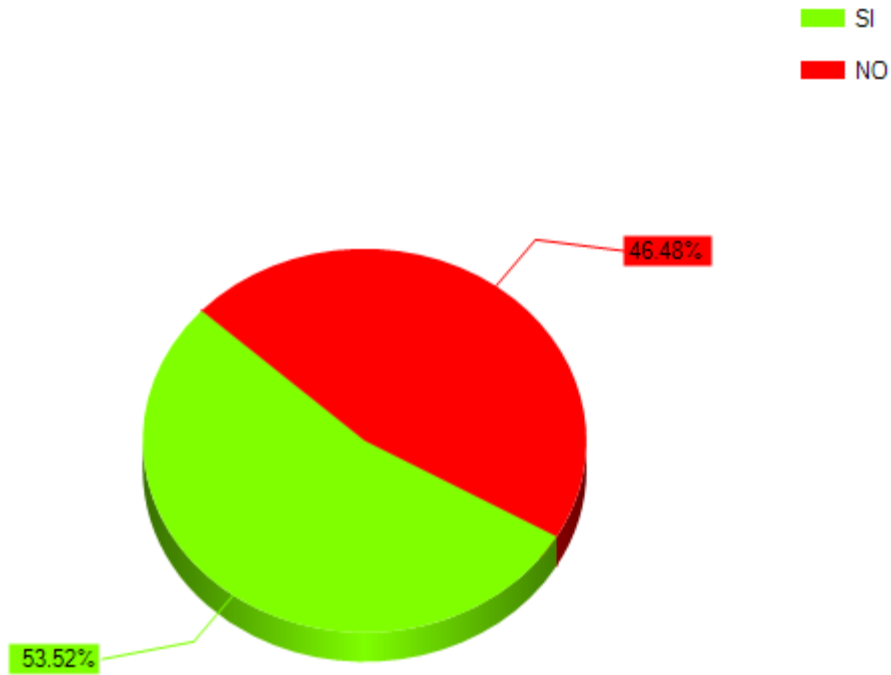
b- Cupofácil

SI
NO



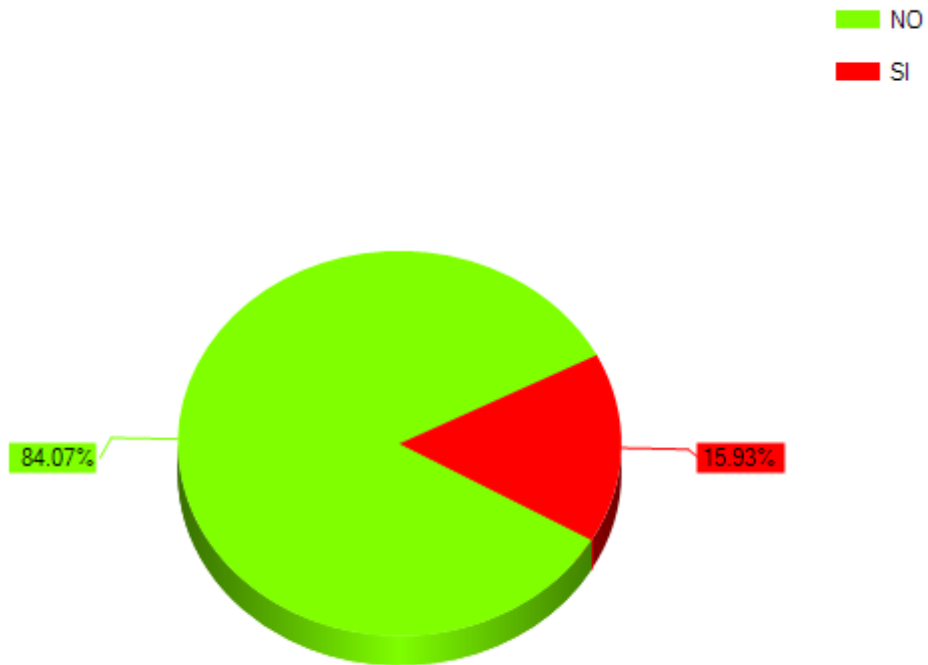
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	246	64.23%
NO	137	35.77%
TOTAL:	383	100%

c- Mapfre?



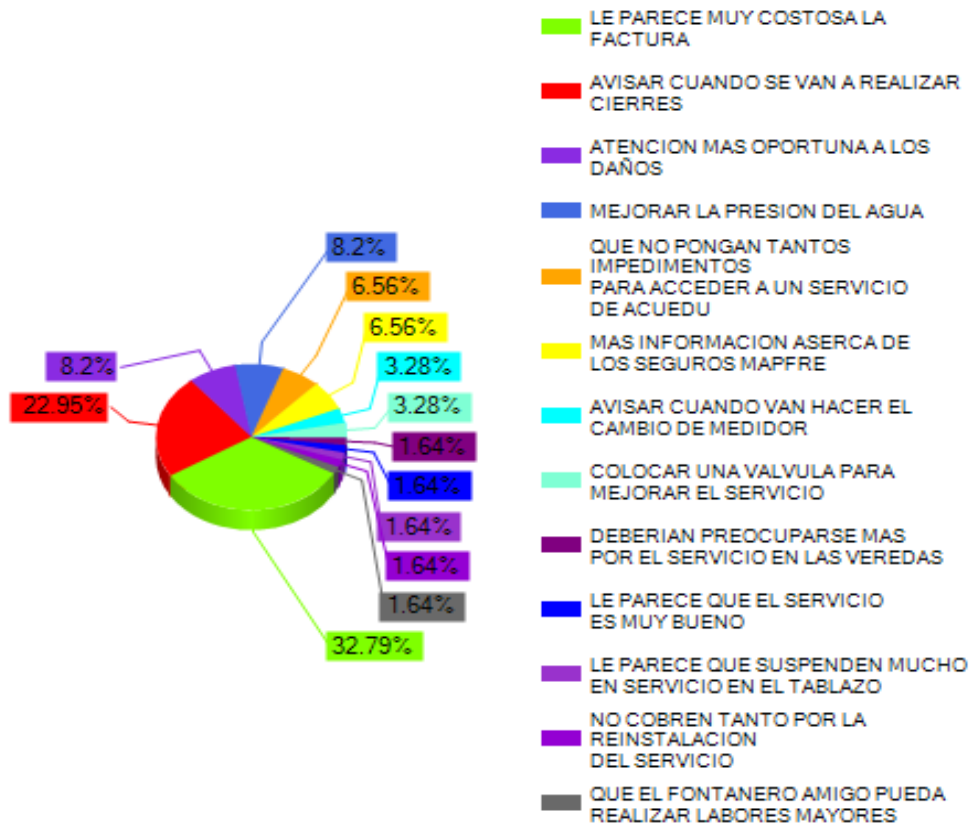
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	205	53.52%
NO	178	46.48%
TOTAL:	383	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	322	84.07%
SI	61	15.93%
TOTAL:	383	100%

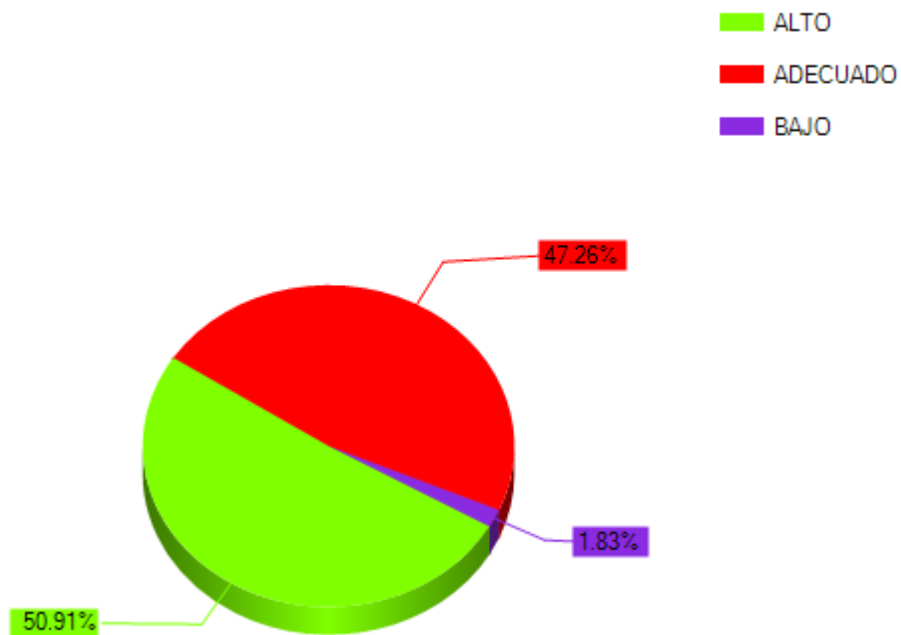
¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA	20	32.79%
AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES	14	22.95%
ATENCION MAS OPORTUNA A LOS DAÑOS	5	8.20%
MEJORAR LA PRESION DEL AGUA	5	8.20%
QUE NO PONGAN TANTOS IMPEDIMENTOS PARA ACCEDER A UN SERVICIO DE ACUEDUCTO	4	6.56%
MAS INFORMACION ASERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE	4	6.56%
AVISAR CUANDO VAN HACER EL CAMBIO DE MEDIDOR	2	3.28%
COLOCAR UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO	2	3.28%
DEBERIAN PREOCUPARSE MAS POR EL SERVICIO EN LAS VEREDAS	1	1.64%
LE PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO	1	1.64%
LE PARECE QUE SUSPENDEN MUCHO EN SERVICIO EN EL TABLAZO	1	1.64%
NO COBREN TANTO POR LA REINSTALACION DEL SERVICIO	1	1.64%
QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES	1	1.64%
TOTAL:	61	100%

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	195	50.91%
Adecuado	181	47.26%
Bajo	7	1.83%
TOTAL:	383	100%