



**INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
JULIO A DICIEMBRE
2014**



TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	iError! Marcador no definido.
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA	3
5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION DE GENERAL DEL SERVICIO.....	4
6. CONCLUSIONES.....	7
7. INFORME GENERAL	7



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.

2. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

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.

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. E.S.P

4. METODOLOGIA

Aplicación semestral, realizada telefónicamente por People Contact. 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

		AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. Atención al Cliente		ENCUESTA DE <u>PERCEPCIÓN</u> <u>GENERAL</u>	
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	<input type="text"/>				
b. Regular	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
c. Malo	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
2. ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?					
a. Si	<input type="text"/>				
b. No	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
Facturación:					
3. ¿La facilidad de comprensión de la factura es?					
a. Bueno	<input type="text"/>				
b. Regular	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
c. Malo	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
Información y Comunicación:					
4. ¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?					
a. Oportuna	<input type="text"/>				
b. Inoportuna o insuficiente	<input type="text"/>				
c. No avisan	<input type="text"/>				
5. Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:					
a. Página Web	<input type="text"/>	Suficiente	<input type="text"/>	Insuficiente	<input type="text"/>
b. Facebook- Twitter- Chat	<input type="text"/>	Suficiente	<input type="text"/>	Insuficiente	<input type="text"/>
c. Prensa - Radio	<input type="text"/>	Suficiente	<input type="text"/>	Insuficiente	<input type="text"/>
d. Call Center- Línea 116	<input type="text"/>	Suficiente	<input type="text"/>	Insuficiente	<input type="text"/>
ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO					
Calidad y oportunidad:					
6. ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?					
a. Bueno	<input type="text"/>				
b. Regular	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
c. Malo	<input type="text"/>		¿Por qué?	<input type="text"/>	
7. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?					
a. Exagerado	<input type="text"/>				
b. Adecuado	<input type="text"/>				
c. Insuficiente	<input type="text"/>				
Otros Servicios:					
8. ¿Conoce los siguientes programas que tiene Aguas de Manizales?					
a. Fontanero Amigo	<input type="text"/>	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
b. Compráctico	<input type="text"/>	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
c. Mapfre	<input type="text"/>	SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>
9. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?					
a. SI	<input type="text"/>		Cuál	<input type="text"/>	
b. NO	<input type="text"/>				
II. Otras percepciones acerca del servicio					
PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO					
10. Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es:					
a. Alto	<input type="text"/>				
b. Adecuado	<input type="text"/>				
c. Bajo	<input type="text"/>				
					AC-00-R08 / Julio 2014 / Segunda



6. CONCLUSIONES:

- El 96% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 4% de las personas encuestadas tienen un concepto regular.
- El 97% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región, mientras que el 3% consideran que NO.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura para usted es?: El 94% de las personas encuestadas respondieron bueno mientras que el 4% respondieron regular y el 1% respondieron malo.
- De las personas encuestadas, 67% consideran que La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es oportuno, 18% que no avisan, 15% que es inoportuno.
- Las personas encuestadas respondieron que la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa es la siguiente:
Página Web, NS/NR 75%, suficiente 22%, e insuficiente 3%
Facebook-Twitter-Chat, NS/NR 81%, suficiente 17%, insuficiente 2%
Prensa-Radio, suficiente 82% y NS/NR 18%.
Call Center- Línea 116, suficiente 52%, NS/NR 46, e insuficiente 2%
- De las personas encuestadas, el 99% califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como bueno, el 1% como regular.
- El 94% de las personas encuestadas consideran Adecuado El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 3% lo consideran como Insuficiente y el 3% lo consideran como exagerado.
- El 52% de las personas encuestadas SI conocen el Fontanero Amigo, que es uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 48% NO conocen este servicio.



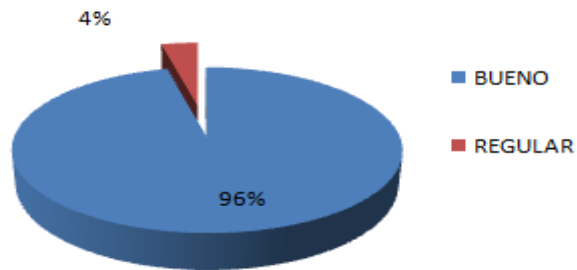
- El 64 % de las personas encuestadas SI conocen Compráctico que es uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 36% NO conocen este servicio.
- El 56% de las personas encuestadas SI conocen Mapfre, que uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 44% NO conocen este servicio.
- El 87% de las personas encuestadas NO Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 13% SI las tienen.
- El 52% de las personas encuestadas Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es muy alto, mientras que el 46% dice que medio, y el 2% consideran que es bajo.

INFORME GENERAL

Aspectos asociados al servicio:

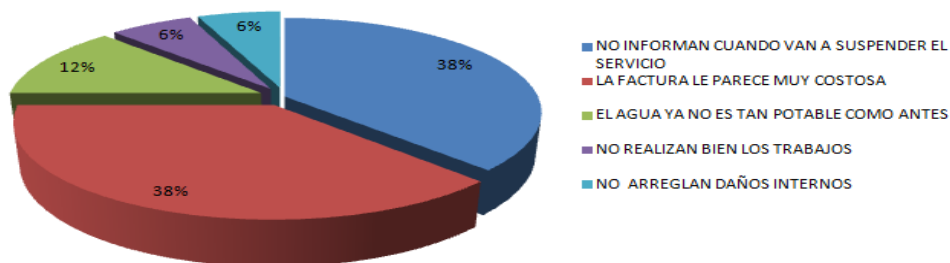
Imagen:

1. Qué concepto tiene de Aguas de Manizales



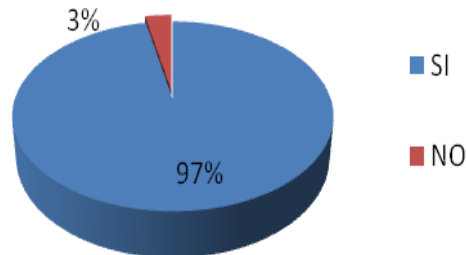
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	422	96%
REGULAR	16	4%
TOTAL	438	100%

Porque tiene un concepto regular o malo de Aguas de Manizales?



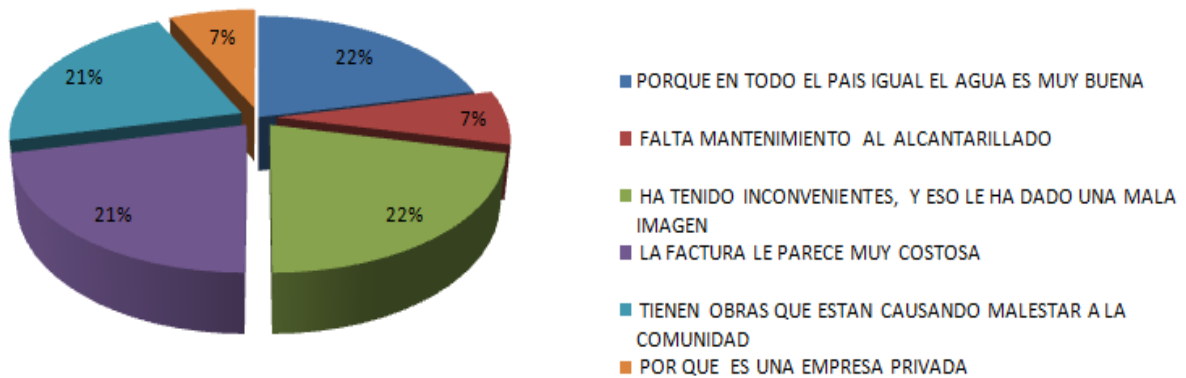
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO INFORMAN CUANDO VAN A SUSPENDER EL SERVICIO	6	38%
LA FACTURA LE PARECE MUY COSTOSA	6	38%
EL AGUA YA NO ES TAN POTABLE COMO ANTES	2	12%
NO REALIZAN BIEN LOS TRABAJOS	1	6%
NO ARREGLAN DAÑOS INTERNOS	1	6%
TOTAL	16	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	424	97%
NO	14	3%
TOTAL	438	100%

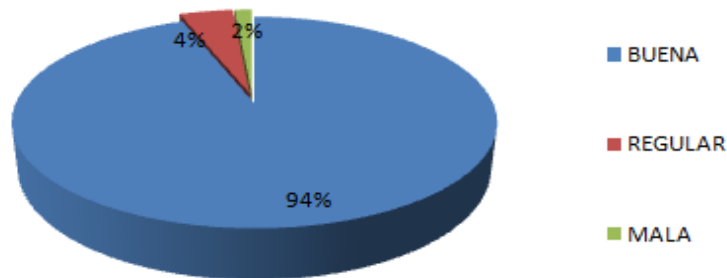
¿Por qué no Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
PORQUE EN TODO EL PAIS IGUAL EL AGUA ES MUY BUENA	3	22%
FALTA MANTENIMIENTO AL ALCANTARILLADO	1	7%
HA TENIDO INCONVENIENTES, Y ESO LE HA DADO UNA MALA IMAGEN	3	22%
LA FACTURA LE PARECE MUY COSTOSA	3	21%
TIENEN OBRAS QUE ESTAN CAUSANDO MALESTAR A LA COMUNIDAD	3	21%
POR QUE ES UNA EMPRESA PRIVADA	1	7%
TOTAL	14	100%

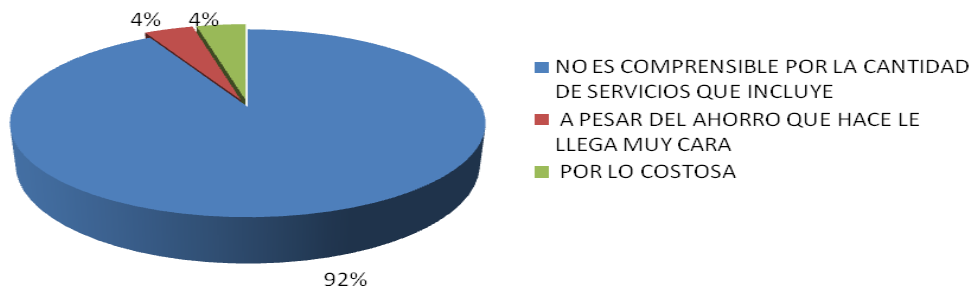
Facturación

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	413	94%
REGULAR	19	4%
MALA	6	2%
TOTAL	438	100%

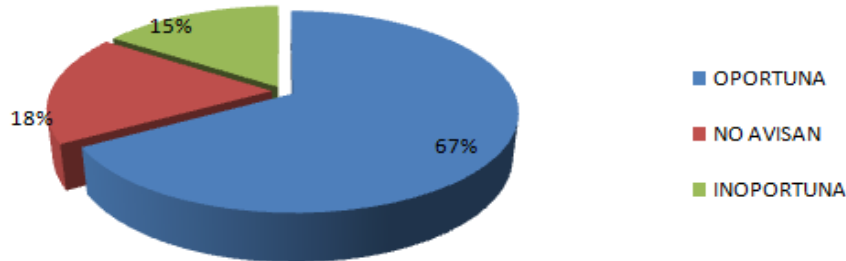
Porque no considera buena facilidad de comprensión de la factura?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO ES COMPRENSIBLE POR LA CANTIDAD DE SERVICIOS QUE INCLUYE	23	92%
A PESAR DEL AHORRO QUE HACE LE LLEGA MUY CARA	1	4%
POR LO COSTOSA	1	4%
TOTAL	25	100%

Información y Comunicación

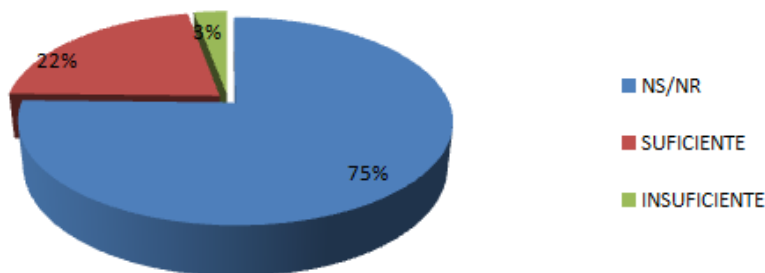
4. ¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNA	292	67%
NO AVISAN	78	18%
INOPORTUNA	68	15%
TOTAL	438	100%

5. ¿Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa: Página Web- Facebook- Twitter Chat - Prensa Radio - Call Center- Línea 116

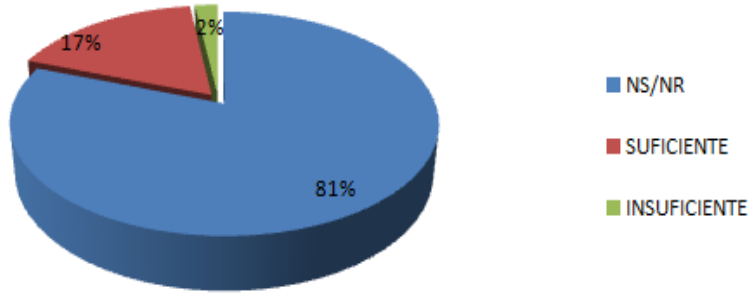
Página Web



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NS/NR	330	75%
SUFICIENTE	95	22%
INSUFICIENTE	13	3%
TOTAL	438	100%

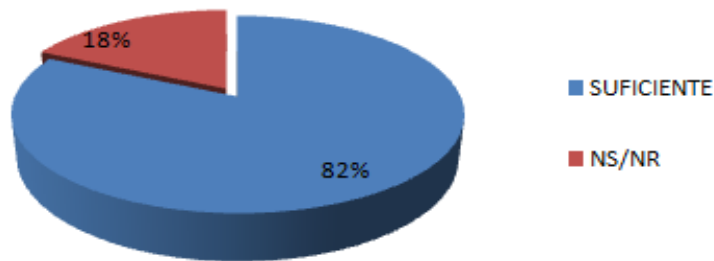


Facebook-Twitter-chat



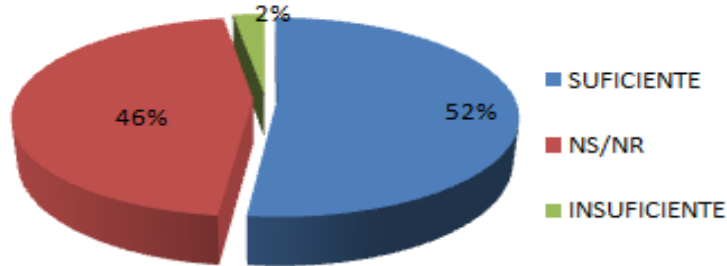
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NS/NR	353	81%
SUFICIENTE	76	17%
INSUFICIENTE	9	2%
TOTAL	438	100%

Prensa - Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	359	82%
NS/NR	79	18%
TOTAL	438	100%

Call Center- Línea 116

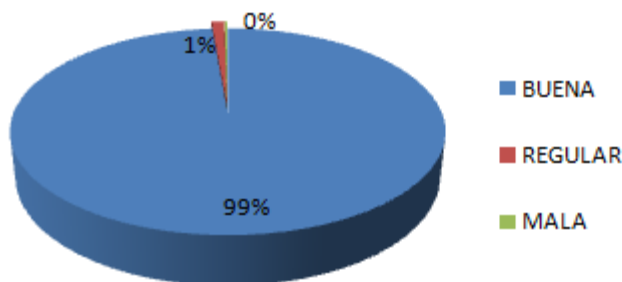


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	227	52%
NS/NR	200	46%
INSUFICIENTE	11	2%
TOTAL:	438	100%

Aspectos específicos del servicio

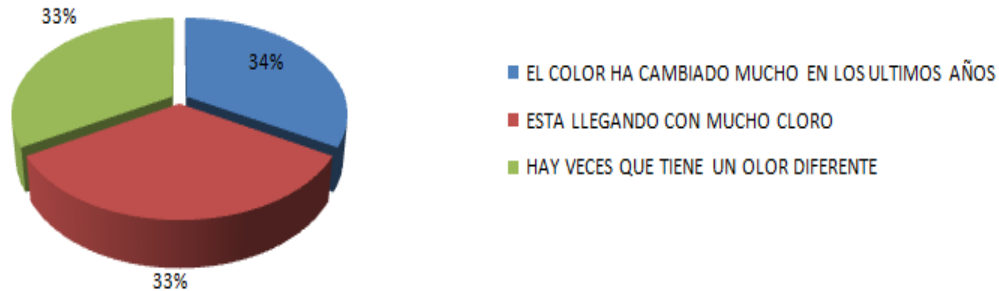
Calidad y oportunidad

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



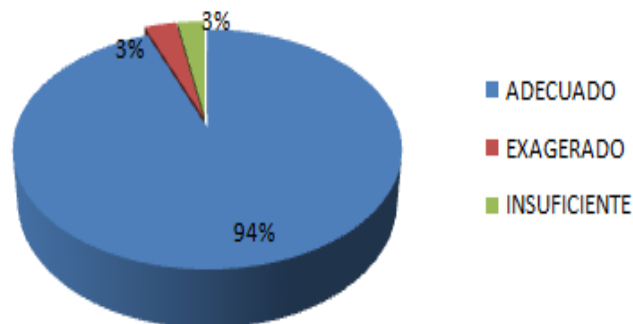
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	432	99%
REGULAR	5	1%
MALA	1	0%
TOTAL:	438	100%

¿Por qué la calificación es regular, referente a la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EL COLOR DEL AGUA HA CAMBIADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS	2	33%
ESTA LLEGANDO CON MUCHO CLORO	2	33%
HAY VECES QUE TIENE UN OLOR DIFERENTE	2	33%
TOTAL	6	100%

7. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?

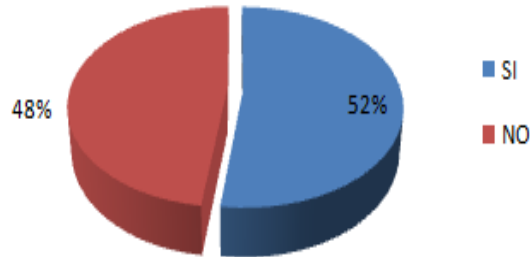


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ADECUADO	412	94%
EXAGERADO	14	3%
INSUFICIENTE	12	3%
TOTAL	438	100%

Otros Servicios

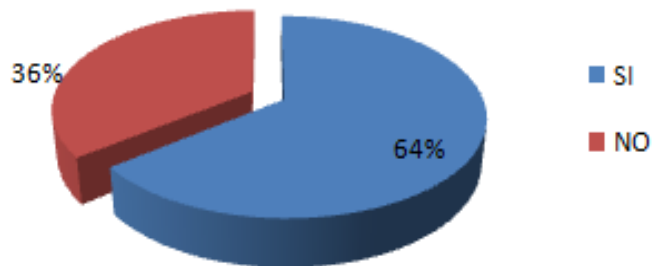
8. ¿Conoce los siguientes programas que tiene Aguas de Manizales?

Fontanero Amigo



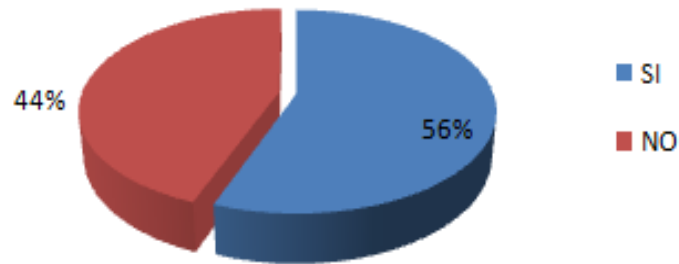
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	228	52%
NO	210	48%
TOTAL	438	100%

Compráctico



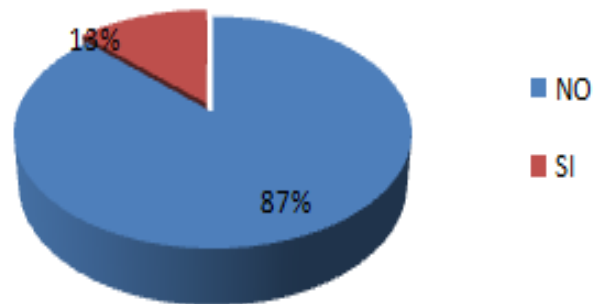
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	282	64%
NO	156	36%
TOTAL	438	100%

Mapfre



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	244	56%
NO	194	44%
TOTAL	438	100%

9. ¿Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	382	87%
SI	56	13%
TOTAL	438	100%

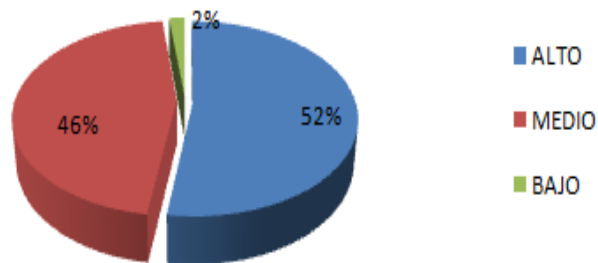


Cuáles?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
INFORMAR CUANDO SE HACEN CIERRES PROGRAMADOS	24	41%
LE PARECE MUY ALTO EL COSTO DE LA FACTURA	11	18%
QUE LOS SEGUROS SEAN OFRECIDOS A LOS PROPIETARIOS NO A LOS INQUILINOS	3	5%
MUCHA TRAMITOLOGIA PARA UN CREDITO	2	4%
QUE LA EMPRESA TENGA EL SERVICIO DE ARREGLO DE DAÑOS INTERNOS	2	4%
LA PRESION ES MUY BAJA	1	2%
SE DEMORAN MUCHO PARA ASISTIR A LOS ARREGLOS Y RECOGER LOS ESCOMBROS	1	2%
EL SERVICIO DE FONTANERO DEBE SER CONSTANTE, NO PROGRAMADO	1	2%
QUE CONTESTEN MAS RAPIDO EN LA LINEA 116	1	2%
QUE SE REALICE CAMPAÑAS DE REFORESTACION EN ESCUELAS, COLEGIOS Y UNIVERSIDADES	1	2%
MAS AGILIDAD EN EL INGRESO DEL PAGO DE LA FACTURA	1	2%
LE PARECEN MUY ALTOS LOS INTERESES	1	2%
LE ESTAN COBRANDO SEGUROS QUE NO HA SOLICITADO	1	2%
QUE BRINDEN MAS INFORMACION DE LOS SERVICIOS PARA PODER CONOCERLOS	1	2%
QUE SE PUEDAN HACER PAGOS POR INTERNET Y TARJETAS DE CREDITO	1	2%
NO LE GUSTO QUE LA EMPRESA LE HUBIERA CAMBIO EL TUBO PVC POR UNA MANGUERA	1	2%
MAS LIMPIEZA A LAS ALCANTARILLAS	1	2%
DEBERIAN PONER LAS FECHAS DE PAGO A FINALES DE MES	1	2%
MEJORAR LA ASESORIA QUE PRESTRAN EN LO QUE SE REFIERE A DAÑOS INTERNOS	1	2%
TOTAL	56	100%

Percepción del Valor del Servicio

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ALTO	229	52%
MEDIO	201	46%
BAJO	8	2%
TOTAL	438	100%