



---

**INFORME ENCUESTA GENERAL DE PERCEPCION DEL SERVICIO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO 2013**



## 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 SERVICIO.....	4
6. CONCLUSIONES.....	7
7. INFORME GENERAL .....	11



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

### **1. PÚBLICO OBJETIVO**

Conformado por las cabezas de familia (jefes de hogar o amas de casa), que aportan en mayor proporción para el sostenimiento del hogar, pertenecientes a todas las comunas socio económicas.

### **2. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de Aguas de Manizales.

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

La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales.

### **4. 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.



## 5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION DE SERVICIO

### ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

#### Imagen:

##### **P1: Qué concepto tiene de Aguas de Manizales**

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo

Si la respuesta es malo

**P2: ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**P3: Considera que Aguas de Manizales es una Empresa seria, que se ha preocupado por la satisfacción de sus Clientes y ha contribuido con el desarrollo de la comunidad.**

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Si la respuesta es NO

**P4: ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

#### Información y Comunicación:

**P5: ¿La notificación previa por parte de la Empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?**

Oportuno \_\_\_\_\_

Inoportuno o Insuficiente \_\_\_\_\_

No avisan \_\_\_\_\_

#### Suministro del servicio:

**P6: ¿En los últimos 6 meses le han suspendido el servicio por falta de pago?**

SI \_\_\_\_\_ (Pasa a la p7)

NO \_\_\_\_\_ (Pasa a la P9)

**P7: ¿Considera que el tiempo que tomó la Empresa para reinstalar el servicio después de solicitarla fue el adecuado?**

SI \_\_\_\_\_ (Pasa a la p9)

NO \_\_\_\_\_ (Pasa a la P8)



Si la respuesta es NO

**P8: ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**Facturación y recaudo:**

**P9: ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?**

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo

**P10: ¿La cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura es?**

Suficiente \_\_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_\_

No conoce \_\_\_\_\_

**P11: ¿La variedad de medios de pago alternos (Débito Automático, Pagos Seguros en Línea - PSE, y Puntos Redeban) es?**

Suficiente \_\_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_\_

No conoce \_\_\_\_\_

**ASPECTOS ESPECIFICOS DEL SERVICIO**

**Calidad y oportunidad:**

**P12: ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?**

- a. Bueno (pasa a la p14)
- b. Regular (pasa a la p14)
- c. Malo (pasa a la p13)

Si la respuesta es malo

**P13: ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**P14: ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?**

Exagerado \_\_\_\_\_

Adecuado \_\_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_\_



**P15: ¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño?**

SI \_\_\_\_\_ (pasa a la 16)  
NO \_\_\_\_\_ (pasa a la 18)

**P16: ¿Considera que el tiempo que tomó la Empresa para atender el daño fue el adecuado?**

SI \_\_\_\_\_ (pasa a la 18)  
NO \_\_\_\_\_ (pasa a la 17)

Si la respuesta es NO

**P17: ¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**Otros Servicios:**

**P18: ¿En los últimos 6 meses, ha financiado algún producto o servicio a través de Compractico?**

SI \_\_\_\_\_ (pasa a la 19)  
NO \_\_\_\_\_ (pasa a la 20)

**P19: ¿cómo le pareció el sistema de financiación?**

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo

**P20: De los siguientes servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, ¿cuáles conoce?**

**P21: Fontanero amigo**

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

**P22: Independizaciones de acueducto**

SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_



### **Percepción del Valor del Servicio**

**P23: Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es:**

Alto \_\_\_\_\_

Adecuado \_\_\_\_\_

Bajo \_\_\_\_\_

**P24: DESPEDIDA**

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y QUE TENGA UN FELÍZ DÍA.**



## 6. CONCLUSIONES:

- El 89.90% de las personas encuestadas tiene un Concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 8.39% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 1.71% restante tienen un concepto malo.
- El 95.31% de las personas encuestadas Consideran que Aguas de Manizales es una Empresa seria, que se ha preocupado por la satisfacción de sus Clientes y ha contribuido con el desarrollo de la comunidad, mientras que el 4.69% consideran que NO.
- El 73.97% de las personas encuestadas consideran como oportuna la notificación previa por parte de la Empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, mientras el 14.51% lo consideran como Inoportuno o insuficiente y el 11.52% consideran que No avisan.
- El 95.31% de las personas encuestadas manifiestan, que en los últimos 6 meses NO les han suspendido el servicio por falta de pago, mientras que el 4.69% de las personas encuestadas manifiestan, que en los últimos 6 meses SI les han suspendido el servicio por falta de pago.
- Del 4.69% que respondieron que SI (correspondientes a 33 personas) que la empresa SI le suspendió el servicio por falta de pago, durante los últimos 6 meses, el 87.88% de las personas considera que el tiempo que se tomó la Empresa para reinstalar el servicio después de solicitarla SI fue el adecuado, mientras que en 12.12% consideran que NO fue el adecuado.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura para usted es?: El 88.62% de las personas encuestadas respondieron bueno, el 10.24% respondieron regular y el 1.14% respondieron malo.
- El 92.32% de las personas encuestadas respondieron como suficiente La cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura, el 6.97% no conocen, y el 0.71% consideran que la cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura es Insuficiente.





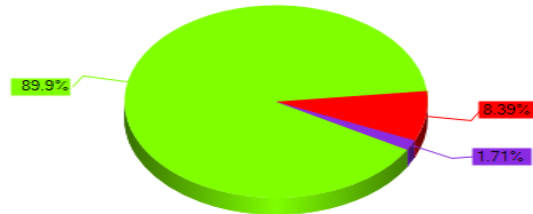
- A la pregunta ¿La variedad de medios de pago alternos (Débito Automático, Pagos Seguros en Línea - PSE, y Puntos Redeban) es?: el 49.79% de las personas encuestadas no conocen la variedad de medios de pago alternos, el 49.36% lo consideran como Suficiente y el 0.85% de las personas encuestadas creen que es Insuficiente.
- El 97.58% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como bueno, el 2.28% como regular y el 0.14% como malo.
- El 94.45% de las personas encuestadas consideran Adecuado El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 3.27% lo consideran como Insuficiente y el 2.28% lo consideran como exagerado.
- A la pregunta ¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño? El 88.19% de las personas encuestadas respondieron que NO, mientras que el 11.81% respondieron que SI.
- Del 11.81% que respondieron que SI (correspondientes a 83 personas) que SI solicitaron a la empresa reparación de algún daño durante los últimos 6 meses, el 90.36% de las personas encuestadas consideran que el tiempo que se tomó la Empresa para atender el daño SI fue el adecuado, mientras que el 9.64% de las personas encuestadas consideran que el tiempo que se tomó la Empresa para atender el daño NO fue el adecuado.
- El 92.60% de las personas encuestadas respondieron que en los últimos 6 meses, NO han financiado algún producto o servicio a través de Compractico mientras que el 7.40% respondieron que SI.
- Del 7.40% (correspondientes a 52 personas) que SI financiaron algún producto durante los últimos 6 meses, el 88.46% respondieron que les parece bueno el sistema de financiación, el 5.77% les parece regular y el 5.77% les parece malo.



- El 52.63% de las personas encuestadas NO conocen el servicio del Fontanero Amigo, ofrecido por Aguas de Manizales, mientras que el 47.37% SI conocen este servicio.
- El 82.79% de las personas encuestadas NO conocen el servicio de Independizaciones de Acueducto, mientras que el 17.21% de las personas encuestadas SI conocen el servicio de Independizaciones de acueducto.
- El 53.34% de las personas encuestadas consideran como adecuado el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 45.80% lo consideran como alto y el 0.85% lo consideran como bajo.

**Qué concepto tiene de Aguas de Manizales**

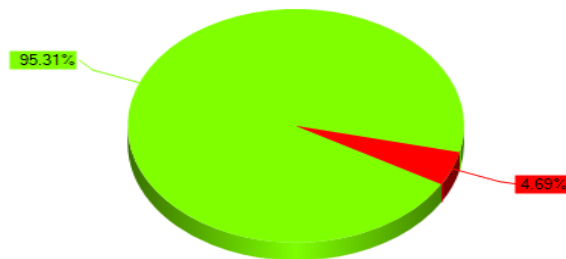
- A. BUENO
- B. REGULAR
- C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	632	89.90%
b. Regular	59	8.39%
c. Malo	12	1.71%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**Considera que Aguas de Manizales es una Empresa seria, que se ha preocupado por la satisfacción de sus Clientes y ha contribuido con el desarrollo de la comunidad.**

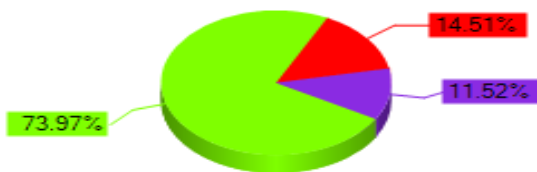
- SI
- NO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	670	95.31%
NO	33	4.69%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**Información y Comunicación: ¿La notificación previa por parte de la Empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?**

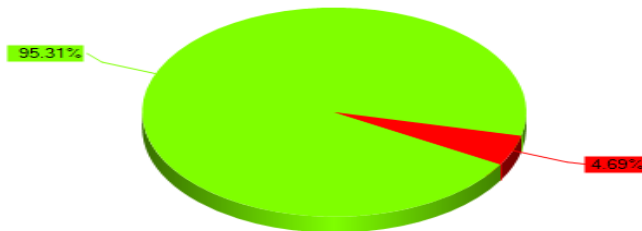
- OPORTUNO
- INOPORTUNO O INSUFICIENTE
- NO AVISAN



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuno	520	73.97%
Inoportuno o insuficiente	102	14.51%
No avisan	81	11.52%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**Suministro del servicio: ¿En los últimos 6 meses le han suspendido el servicio por falta de pago?**

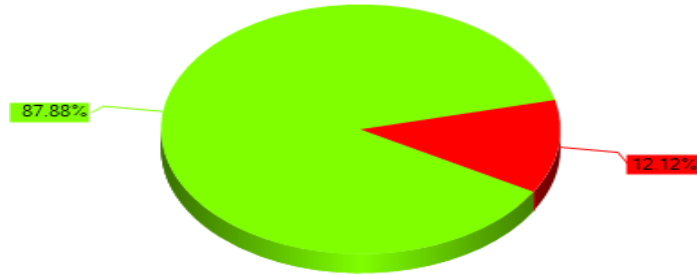
- NO
- SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	670	95.31%
SI	33	4.69%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**¿Considera que el tiempo que tomó la Empresa para reinstalar el servicio después de solicitarla fue el adecuado?**

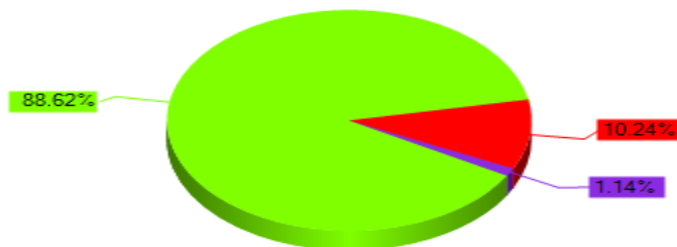
SI  
NO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	29	87.88%
NO	4	12.12%
<b>TOTAL:</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Facturación y recaudo: ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?**

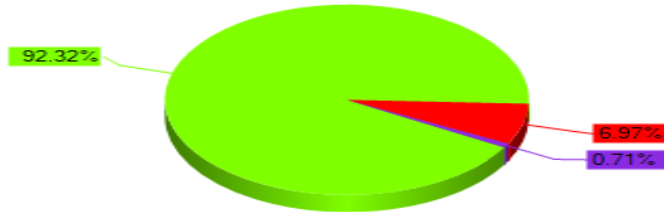
A. BUENO  
B. REGULAR  
C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	623	88.62%
b. Regular	72	10.24%
c. Malo	8	1.14%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**¿La cantidad de sitios autorizados para el pago de la factura es?**

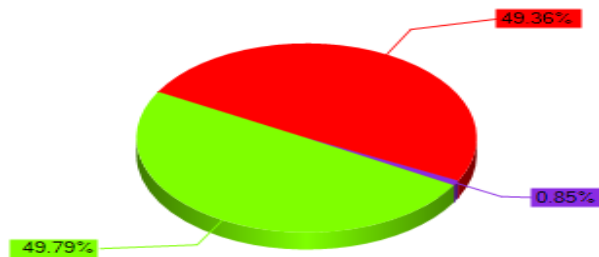
- SUFICIENTE
- NO CONOCE
- INSUFICIENTE



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	649	92.32%
No conoce	49	6.97%
Insuficiente	5	0.71%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**¿La variedad de medios de pago alternos (Débito Automático, Pagos Seguros en Línea - PSE, y Puntos Redeban) es?**

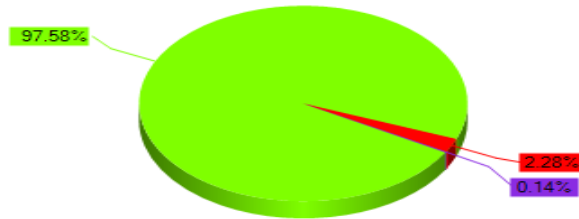
- NO CONOCE
- SUFICIENTE
- INSUFICIENTE



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No conoce	350	49.79%
Suficiente	347	49.36%
Insuficiente	6	0.85%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**Calidad y oportunidad: ¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?**

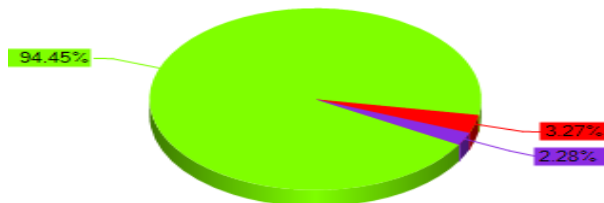
- A. BUENO
- B. REGULAR
- C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	686	97.58%
b. Regular	16	2.28%
c. Malo	1	0.14%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

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

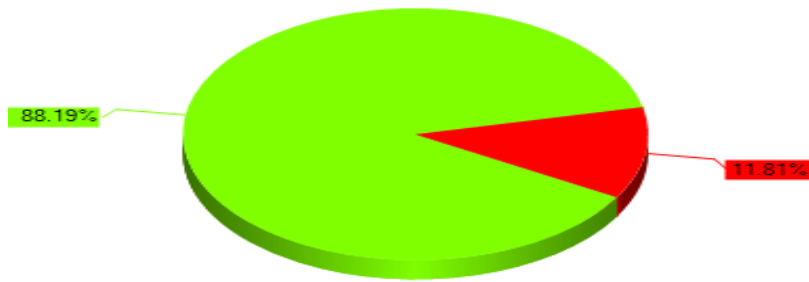
- ADECUADO
- INSUFICIENTE
- EXAGERADO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	664	94.45%
Insuficiente	23	3.27%
Exagerado	16	2.28%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**¿En los últimos 6 meses, ha solicitado a la Empresa reparación de algún daño?**

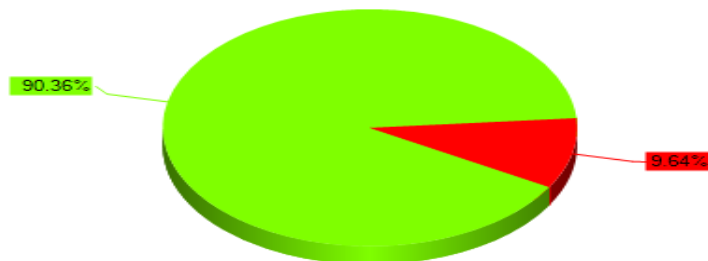
NO  
SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	620	88.19%
SI	83	11.81%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**¿Considera que el tiempo que tomó la Empresa para atender el daño fue el adecuado?**

SI  
NO

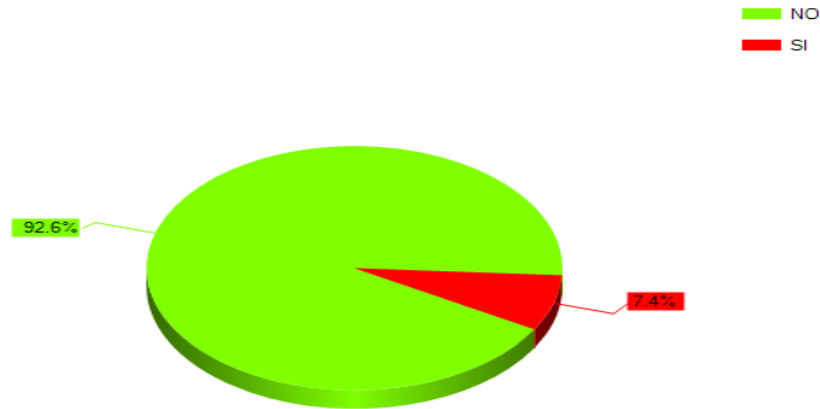


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	75	90.36%
NO	8	9.64%
<b>TOTAL:</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



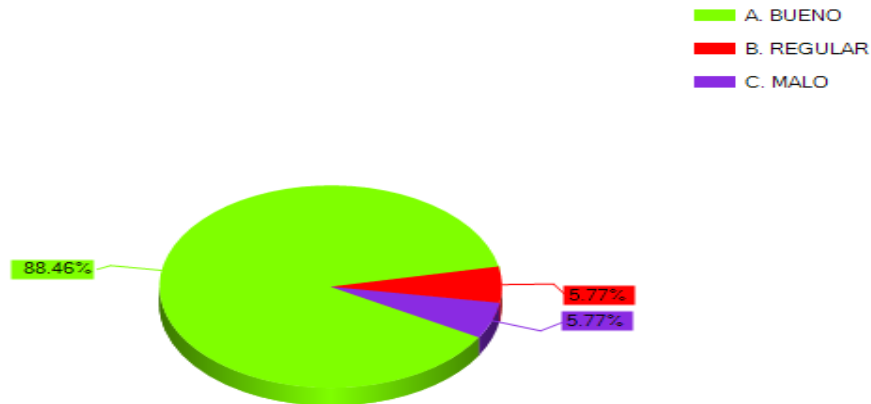
**Otros Servicios:**

**¿En los últimos 6 meses, ha financiado algún producto o servicio a través de Compractico?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	651	92.60%
SI	52	7.40%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

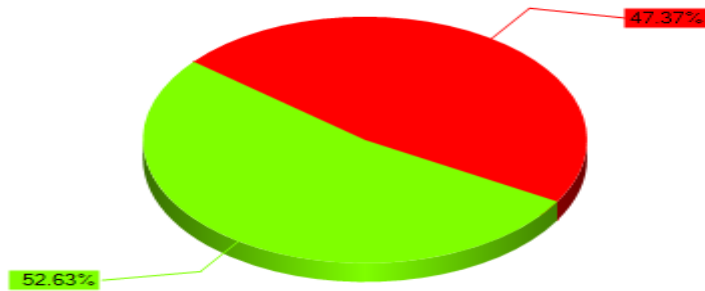
**¿Cómo le pareció el sistema de financiación?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	46	88.46%
b. Regular	3	5.77%
c. Malo	3	5.77%
<b>TOTAL:</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

### Fontanero amigo

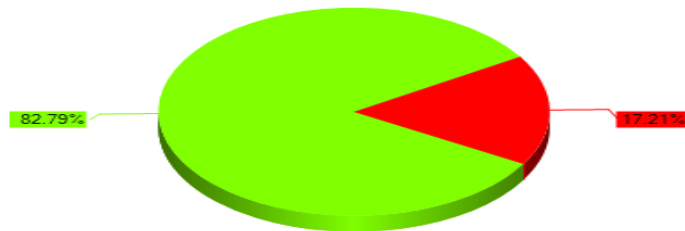
NO  
SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	370	52.63%
SI	333	47.37%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

### Independizaciones de acueducto

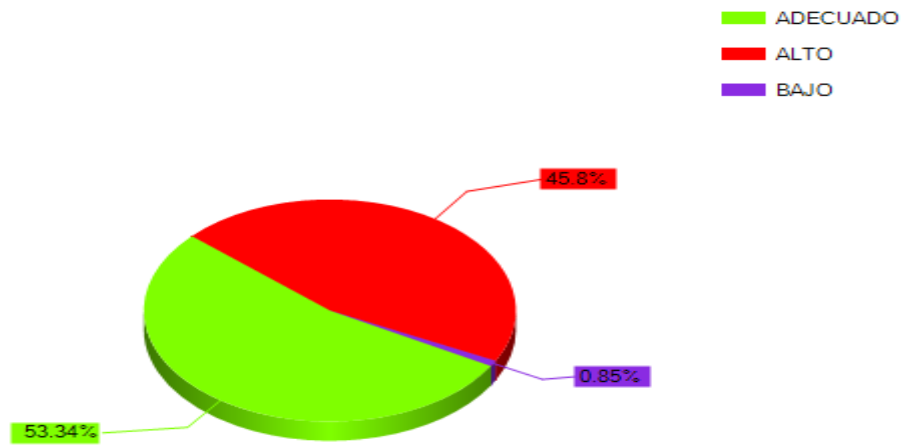
NO  
SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	582	82.79%
SI	121	17.21%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>

**Percepción del Valor del Servicio:**

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	375	53.34%
Alto	322	45.80%
Bajo	6	0.85%
<b>TOTAL:</b>	<b>703</b>	<b>100%</b>