



**INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ENERO A JUNIO
2014**



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.....	9



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

Imagen

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? _____

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. **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. Call Center- Línea 116 Suficiente _____ Insuficiente _____ No sabe no responde _____



Aspectos específicos del servicio

Calidad y oportunidad

6. **¿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? _____

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

- a. Exagerado
- b. Adecuado
- c. Insuficiente

Otros Servicios

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

- a. Fontanero Amigo SI ___ NO ___
- b. Compráctico SI ___ NO ___
- c. Mapfre SI ___ NO ___

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

- a. Sí ___
Cual _____
- b. No ___



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
- b. Adecuado
- c. Bajo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y QUE TENGA UN FELÍZ DÍA.



6. CONCLUSIONES:

- El 92% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 7% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 1% restante tienen un concepto malo.
- El 96% de las personas encuestadas considera que la empresa aguas de Manizales es orgullo de la región, mientras que el 4% consideran que NO.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura para usted es?: El 91% de las personas encuestadas respondieron bueno, el 8% respondieron regular y el 1% respondieron malo.
- De las personas encuestadas consideran que La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas oportuno 60% ,no avisan 22%, inoportuno 18%
- De las personas encuestadas respondieron la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa: Página Web NS/NR 73% ,suficiente 24% .insuficiente 3% Facebook-Twitte Chat NS/NR 80%, suficiente 19% , insuficiente 2% - Prensa Radio ns/nr 80% , suficiente 16%, - Call Center- Línea 116 suficiente 62 % NS/NR 28 , insuficiente 10%
- El 99% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como bueno, el 1% como regular y el 0.51% como malo.
- El 92% de las personas encuestadas consideran Adecuado El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 2% lo consideran como Insuficiente y el 6% lo consideran como exagerado.
- El 45% de las personas encuestadas NO conocen el fontanero amigo, que uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 55% SI conocen este servicio.

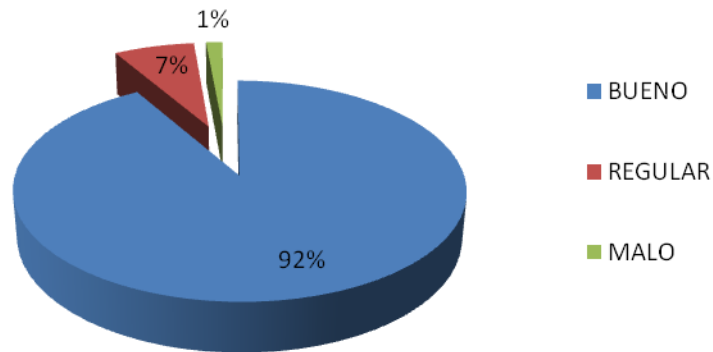


- El 29% de las personas encuestadas NO conocen el Compráctico que es uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 71% SI conocen este servicio.
- El 47% de las personas encuestadas NO conocen el mafre, que uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 53% SI conocen este servicio.
- El 82% de las personas encuestadas NO Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 18% dice que SI.
- 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 medio 47% y el bajo 1%.

INFORME GENERAL

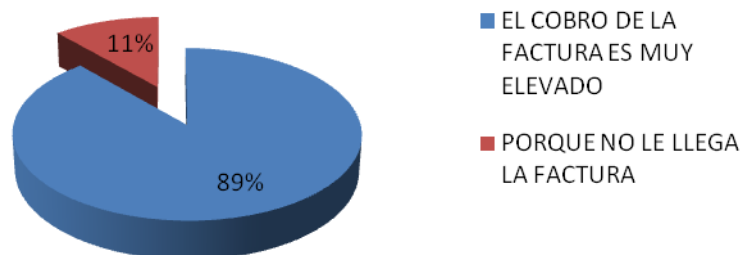
Imagen

1. Qué concepto tiene de Aguas de Manizales



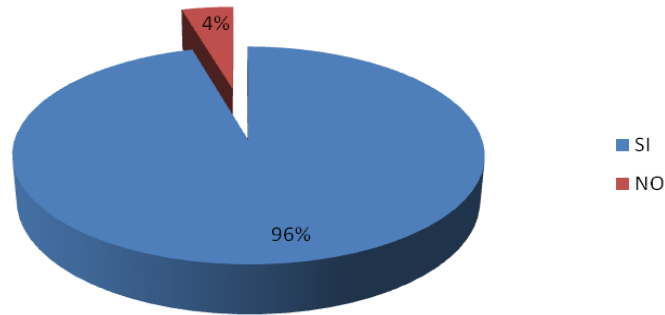
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	382	92%
REGULAR	29	7%
MALO	6	1%
TOTAL:	417	100%

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



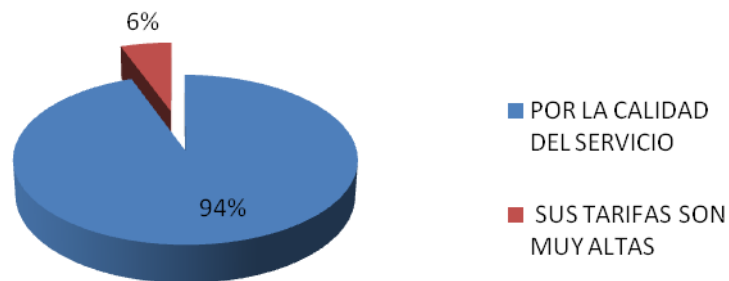
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EL COBRO DE LA FACTURA ES MUY ELEVADO	31	92%
PORQUE NO LE LLEGA LA FACTURA	4	7%
TOTAL:	35	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	399	96%
NO	18	4%
TOTAL:	417	100%

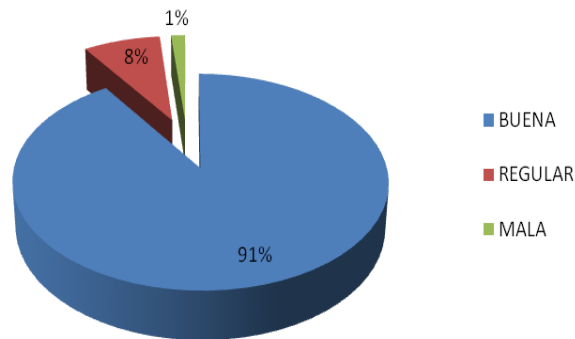
¿Por qué no Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
POR LA CALIDAD DEL SERVICIO(POR LO QUE SUCEDIÓ EN CERVANTES Y CORTOS INESPERADOS)	17	94%
SUS TARIFAS SON MUY ALTAS	1	6%
TOTAL:	18	100%

Facturación

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	378	91%
REGULAR	33	8%
MALA	6	1%
TOTAL:	417	100%

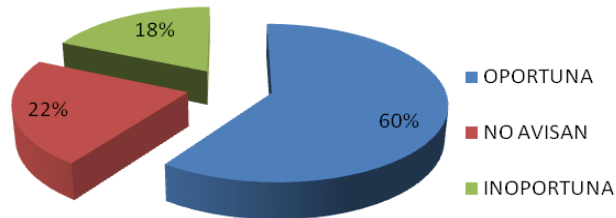
Porque no considera facilidad de comprensión de la factura?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO COMPRENDE EL COBRO DEL CONSUMO	33	85%
NO ENTIENDE EL COSTO DE LOS METROS CUBICOS	6	15%
TOTAL:	39	100%

Información y Comunicación

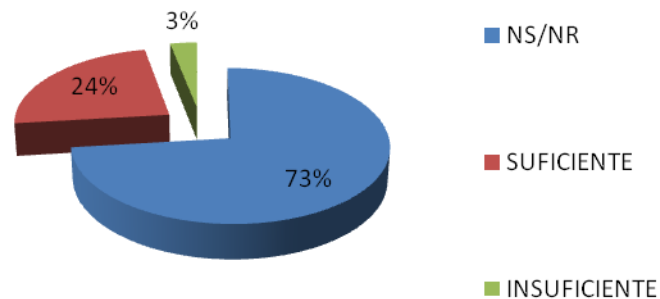
4 ¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNA	249	60%
NO AVISAN	92	22%
INOPORTUNA	76	18%
TOTAL:	417	100%

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

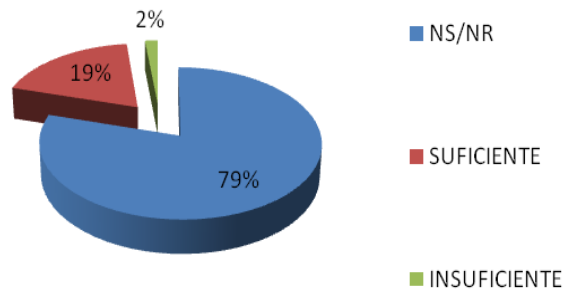
Página Web



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NS/NR	305	73%
SUFICIENTE	99	24%
INSUFICIENTE	13	3%
TOTAL:	417	100%

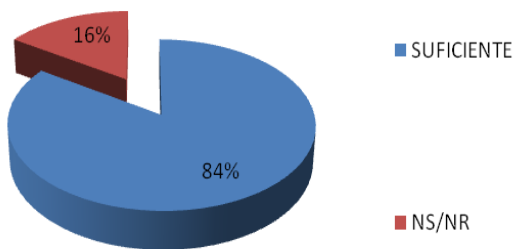


Facebook-Twitter-chat



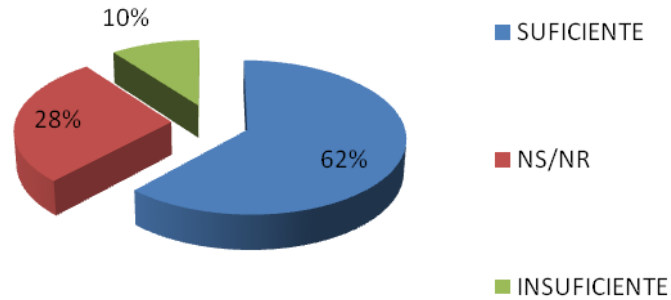
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NS/NR	332	80%
SUFICIENTE	78	19%
INSUFICIENTE	7	2%
TOTAL:	417	100%

Prensa Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	352	84%
NS/NR	65	16%
TOTAL:	417	100%

Call Center- Línea 116

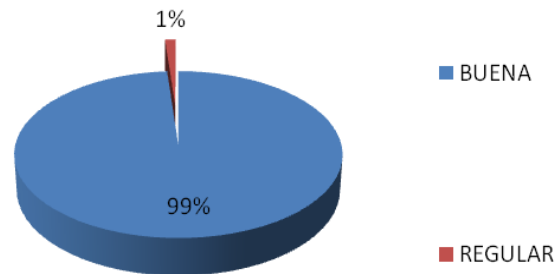


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	258	62%
NS/NR	116	28%
INSUFICIENTE	43	10%
TOTAL:	417	100%

Aspectos específicos del servicio

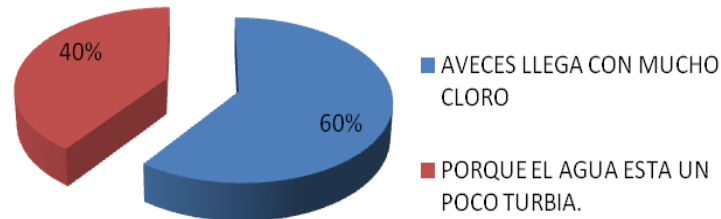
Calidad y oportunidad

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



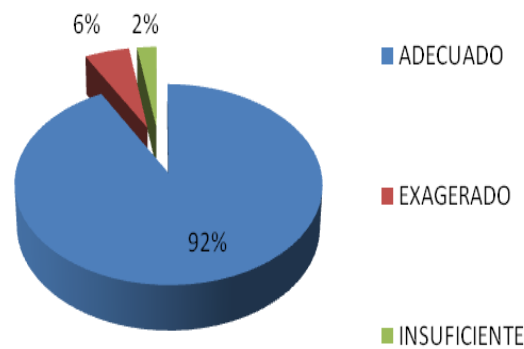
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	412	99%
REGULAR	5	1%
TOTAL:	417	100%

¿Por qué califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como regular?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
AVECES LLEGA CON MUCHO CLORO	3	60%
PORQUE EL AGUA ESTA UN POCO TURBIA.	2	40%
TOTAL:	5	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ADECUADO	384	92%
EXAGERADO	23	6%
INSUFICIENTE	10	2%
TOTAL:	417	100%

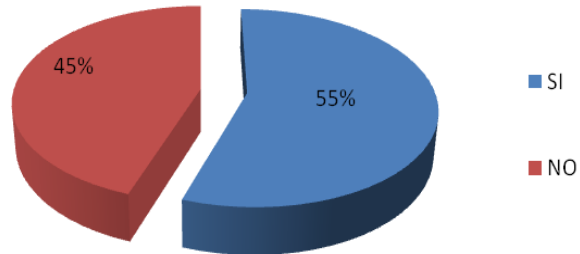


Otros Servicios



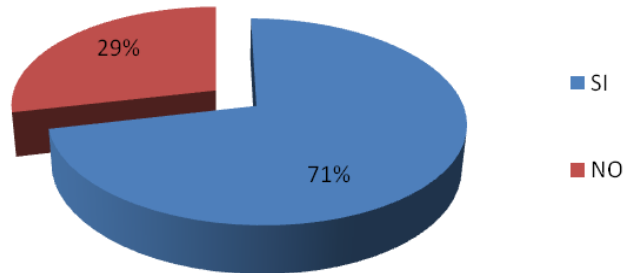
8. ¿Conoce los siguientes programas que tiene Aguas de Manizales?

Fontanero Amigo



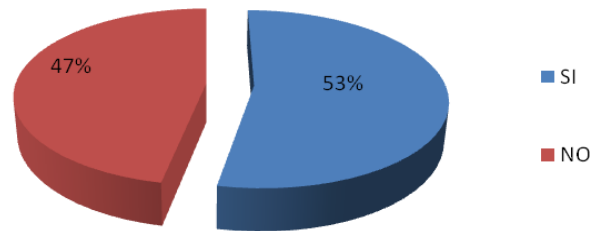
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	231	55%
NO	186	45%
TOTAL:	417	100%

Comprático



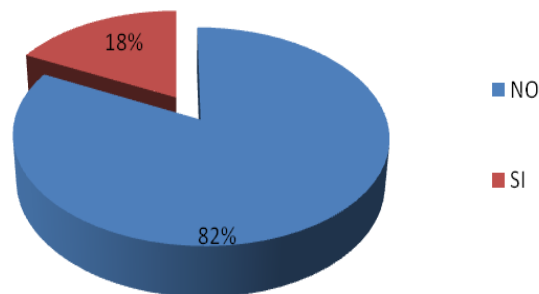
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	298	71%
NO	119	29%
TOTAL:	417	100%

Mapfre



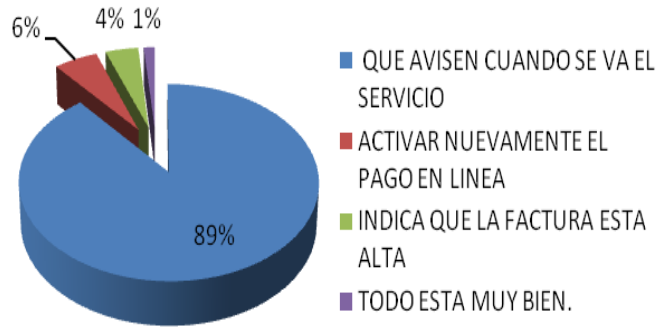
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	222	53%
NO	195	47%
TOTAL:	417	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	344	82%
SI	73	18%
TOTAL:	417	100%

Cuáles?

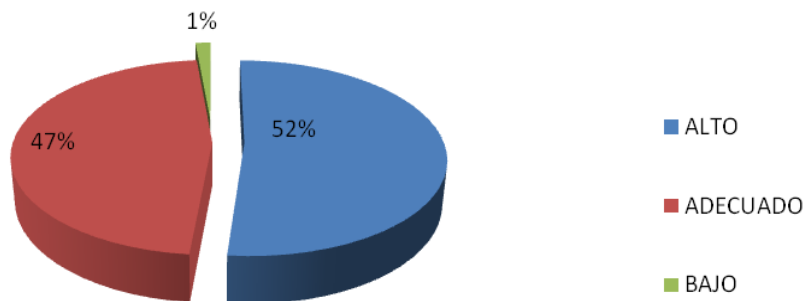


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
QUE AVISEN CUANDO SE VA EL SERVICIO	65	89%
ACTIVAR NUEVAMENTE EL PAGO EN LINEA	4	5%
INDICA QUE LA FACTURA ESTA ALTA	3	4%
TODO ESTA MUY BIEN.	1	1%
TOTAL:	73	100%

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:



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ALTO	215	52%
ADECUADO	196	47%
BAJO	6	1%
TOTAL:	417	100%