



**INFORME**  
**ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO**  
**AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**  
**JULIO A DICIEMBRE DEL 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL .....	3
3. BASES DE DATOS .....	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO...	4
6. FICHA TECNICA.....	5
7. INFORME GENERAL .....	6-29
8. CONCLUSIONES .....	30-31

## **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 People Contact 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

 <p><b>Encuesta de percepción general</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="font-size: small;">Código: SC-00-R07</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Fecha: Marzo 2019</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Edición: Segunda</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Aprobado: 2019-03-19</td></tr> </table>	Código: SC-00-R07	Fecha: Marzo 2019	Edición: Segunda	Aprobado: 2019-03-19
Código: SC-00-R07					
Fecha: Marzo 2019					
Edición: Segunda					
Aprobado: 2019-03-19					
I. Desempeño de los aspectos específicos					
<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. Bueno _____					
b. Regular _____					
c. Malo _____					
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	<u>Buena</u> _____ <u>Regular</u> _____ <u>Malo</u> _____				
b. Facebook-Twitter- Chat	<u>Buena</u> _____ <u>Regular</u> _____ <u>Malo</u> _____				
c. Prensa - Radio	<u>Buena</u> _____ <u>Regular</u> _____ <u>Malo</u> _____				
d. Línea 116	<u>Buena</u> _____ <u>Regular</u> _____ <u>Malo</u> _____				
<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. Bueno _____					
b. Regular _____					
c. Malo _____					
<b>Otros Servicios:</b>					
10. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?					
a. Fontanero Amigo	SI _____ NO _____				
b. Cupo FÁCIL	SI _____ NO _____				
11. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?					
a. SI _____	Cuál _____				
b. NO _____					

## 6. FICHA TECNICA

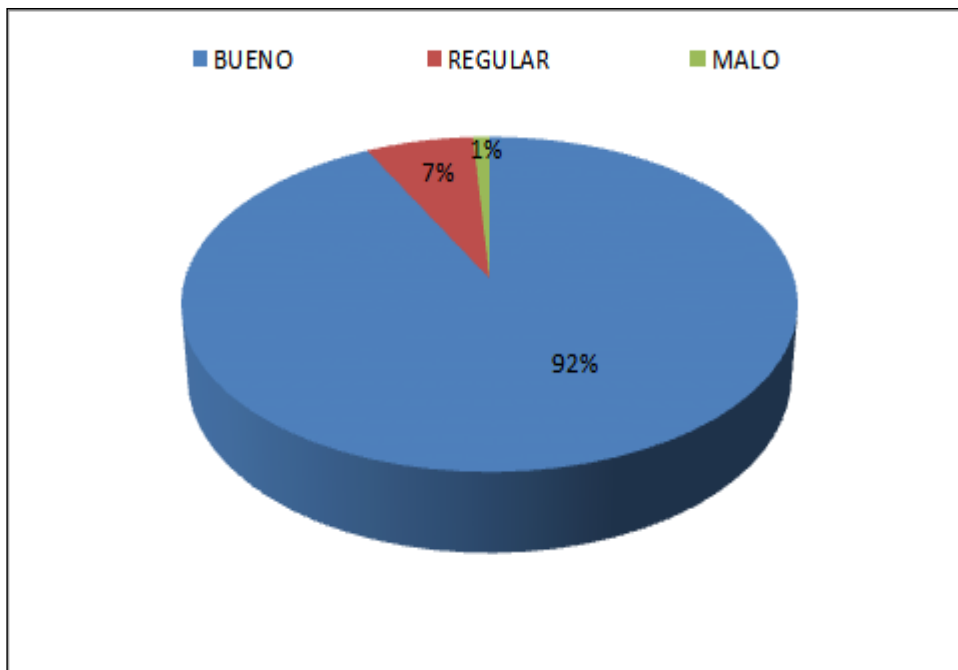
<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados por la Organización Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</p> <p><b>Específicos: (Aspectos Asociados al Servicio)</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 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> <li>-Determinar el nivel de información a través de los diferentes medios de comunicación que utiliza la empresa.</li> </ul> <p><b>Específicos: (Aspectos Específicos del Servicio)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	Sector Rural y Urbano de la ciudad de Manizales
<b>Tamaño Muestra:</b>	49% de la población según base de datos efectiva (4500)
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	2209 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
<b>Sector:</b>	Estratos: 1 (53) – 2 (174) – 3 (585) – 4 (1252) – 5 (38) – 6 (45) Comercial (21)-Oficial Orden Municipal ( )
<b>Segmentos del Mercado:</b>	Residencial(2147)-Comercial(21) – Suministro a Constructoras ( ) - Áreas Comunes (6)-Madre Sustituta (5)-Oficial Orden Municipal ( )- Medidor Totalizador ( )- Vivienda Interés propio ( )- Rural (30)
<b>Método de Muestreo:</b>	Técnica de Muestreo Aleatorio Simple
<b>Margen de Confianza y de Error:</b>	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
<b>Técnica aplicada :</b>	Telefónica
<b>Recogida de la Información:</b>	Call Center
<b>Fechas de Realización:</b>	Periodos Semestrales
<b>Organización Responsable del Trabajo :</b>	People Contact

## 7. INFORME GENERAL

### ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

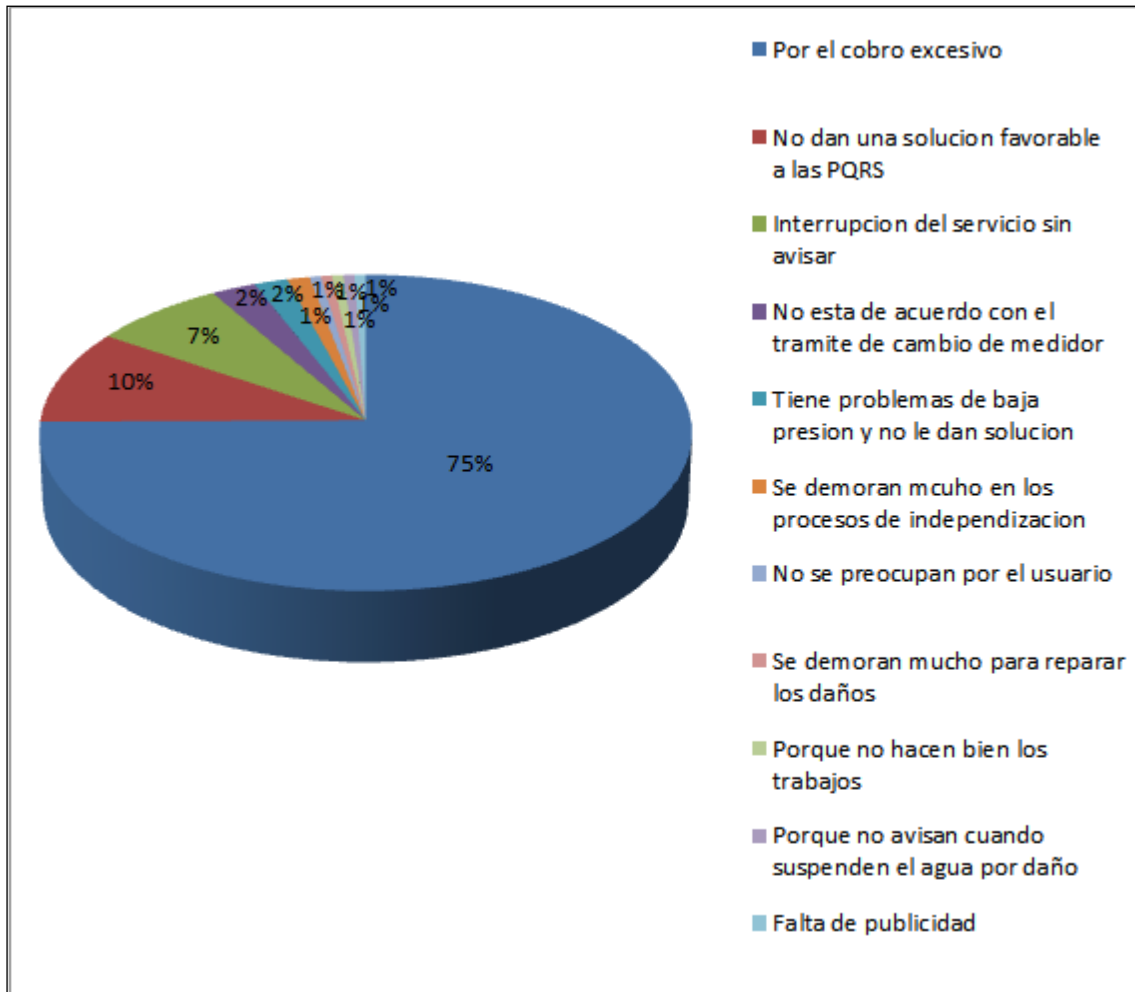
Imagen:

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



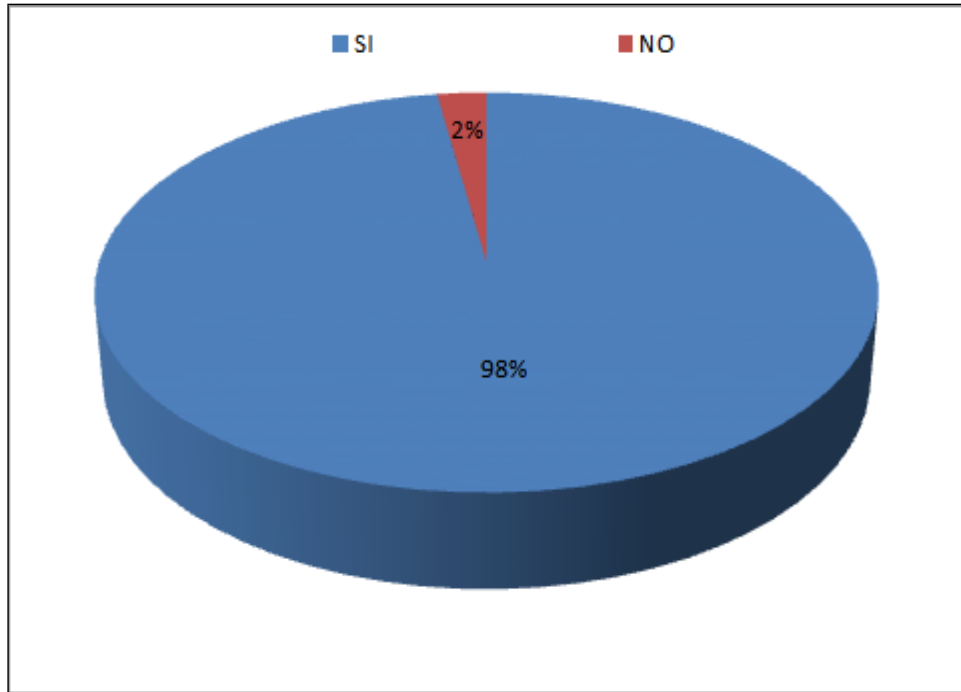
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	2042	92%
REGULAR	145	7%
MALO	22	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

## ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Por el cobro excesivo	125	75%
No dan una solución favorable a las PQRs	16	10%
Interrupción del servicio sin avisar	12	7%
No esta de acuerdo con el tramite de cambio de medidor	4	2%
Tiene problemas de baja presión y no le dan solución	3	2%
Se demoran mucho en los procesos de independización	2	1%
No se preocupan por el usuario	1	1%
Se demoran mucho para reparar los daños	1	1%
Porque no hacen bien los trabajos	1	1%
Porque no avisan cuando suspenden el agua por daño	1	1%
Falta de publicidad	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

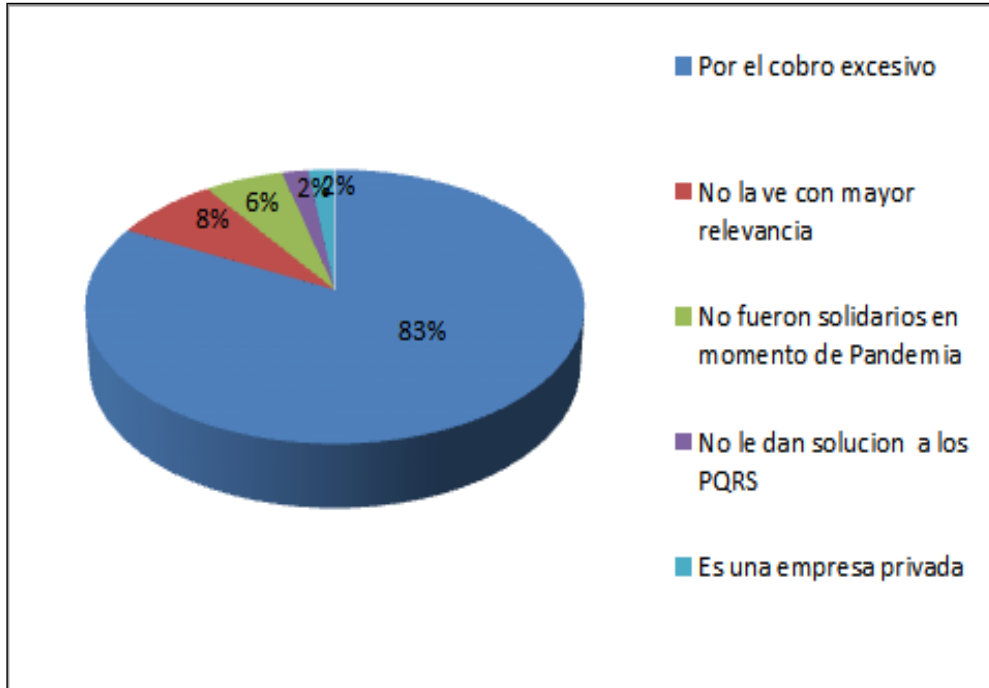
2- ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2157	98%
NO	52	2%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>



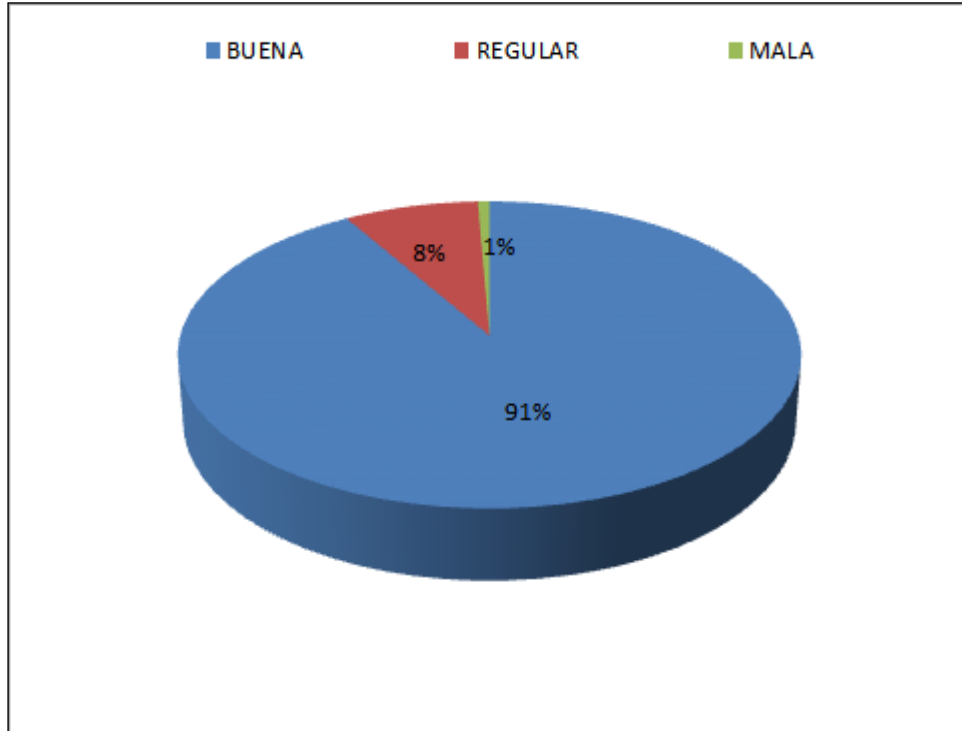
## ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Por el cobro excesivo	43	83%
No la ve con mayor relevancia	4	8%
No fueron solidarios en momento de Pandemia	3	6%
No le dan solución a los PQRS	1	2%
Es una empresa privada	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

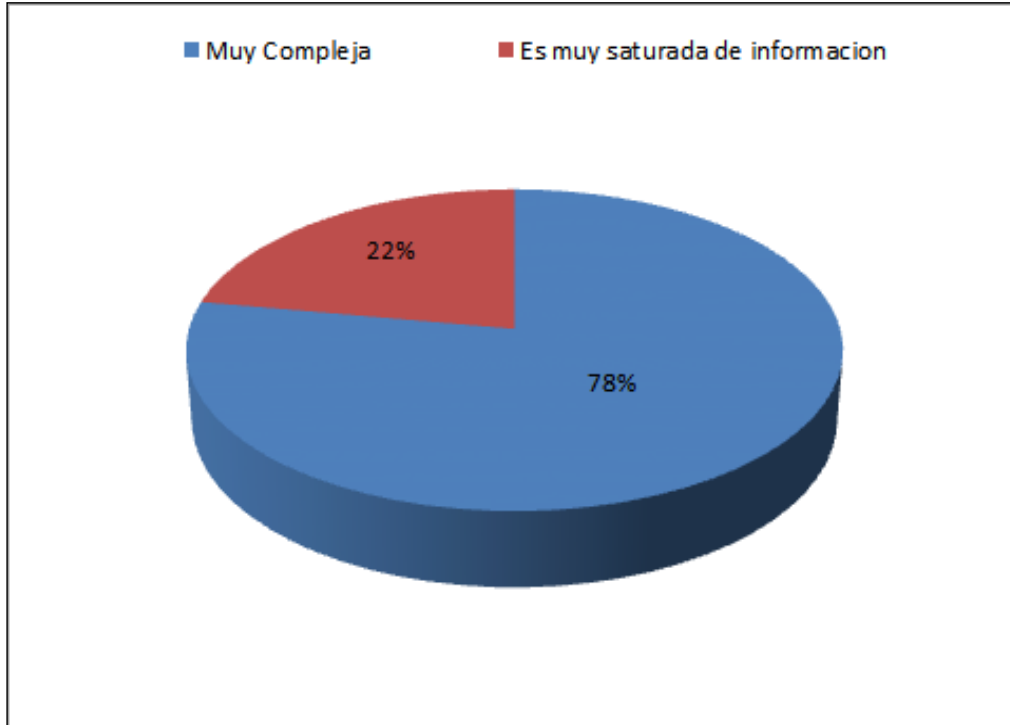
## Facturación

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2020	91%
REGULAR	174	8%
MALA	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

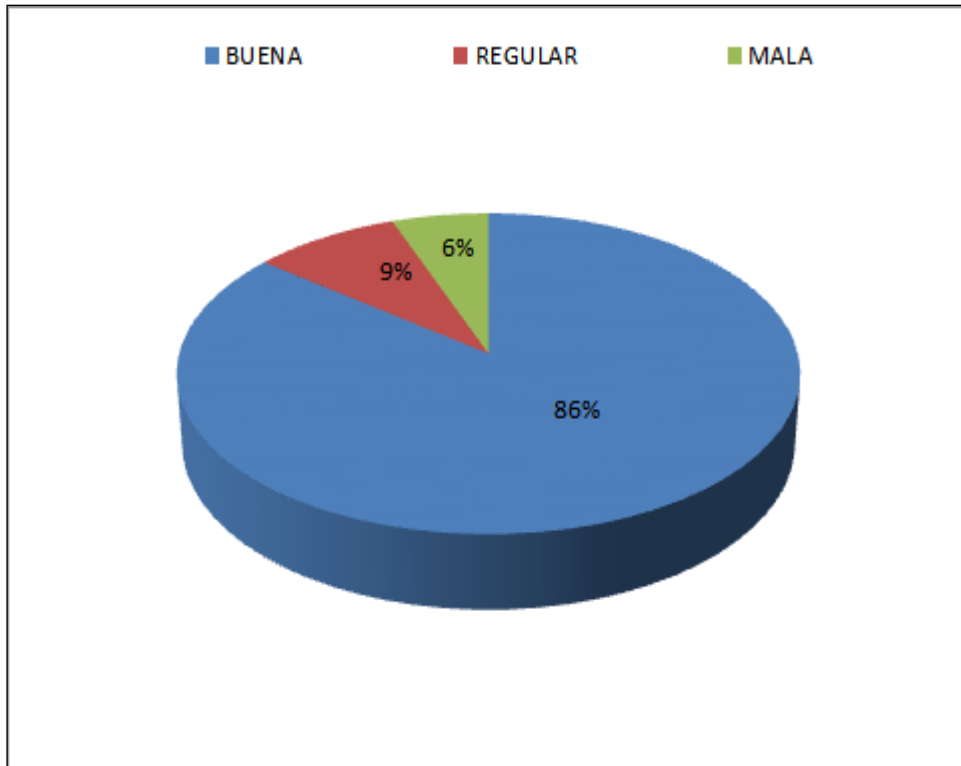
### ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Muy Compleja	147	78%
Es muy saturada de informacion	42	22%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

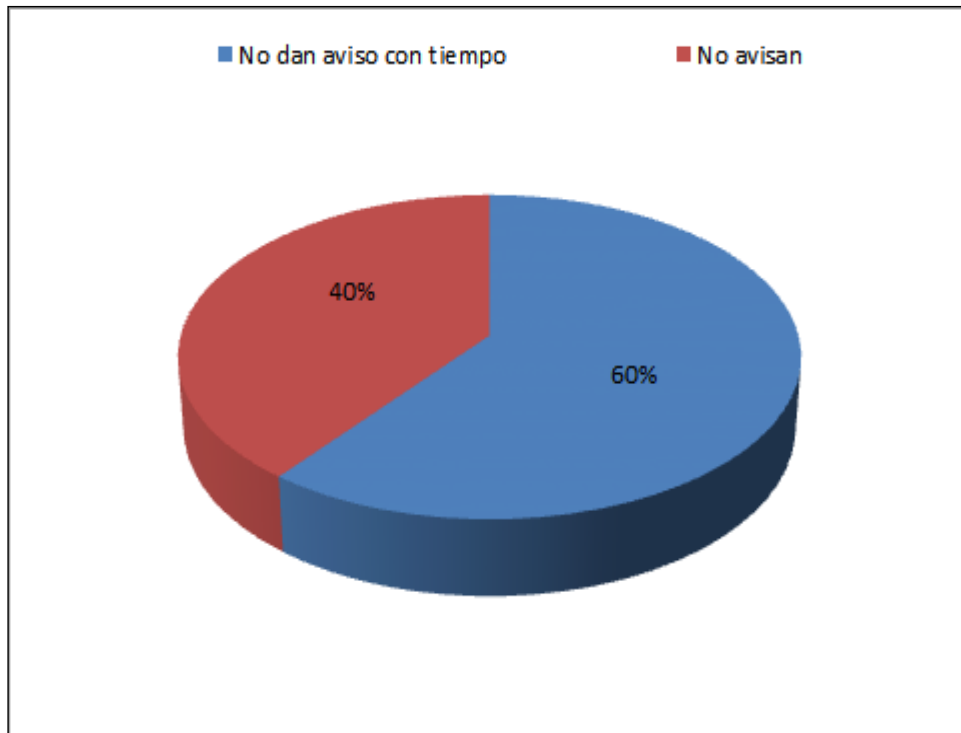
**Información y Comunicación:**

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



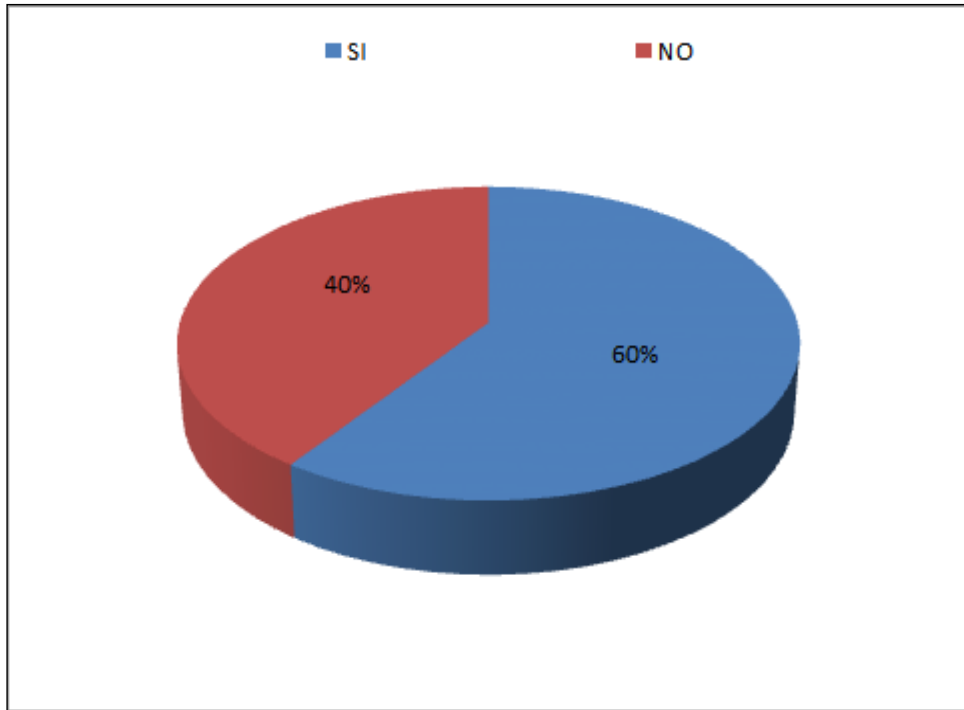
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1893	86%
REGULAR	191	9%
MALA	125	6%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

## ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
No dan aviso con tiempo	191	60%
No avisan	125	40%
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>

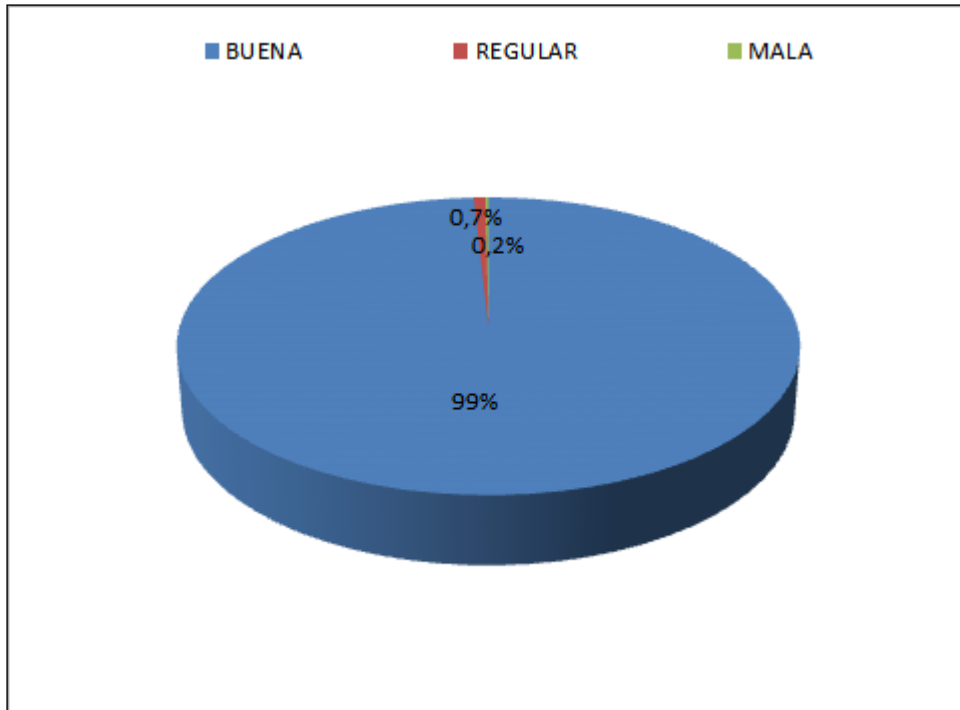
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1318	60%
NO	891	40%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

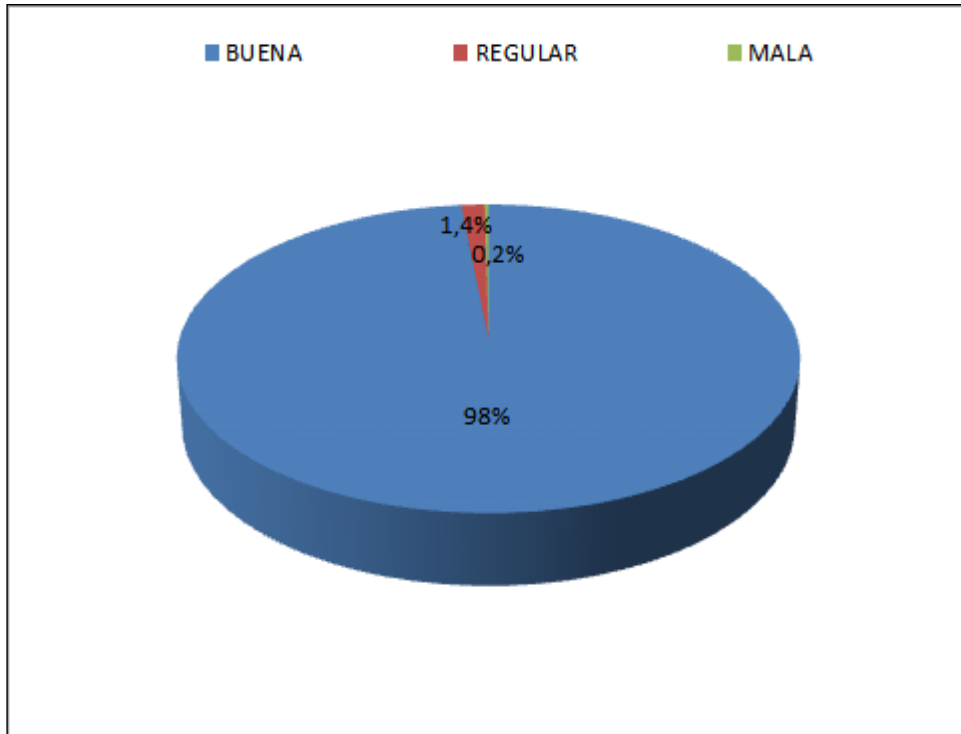
6- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:

a. Página Web



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2190	99%
REGULAR	15	0,7%
MALA	4	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

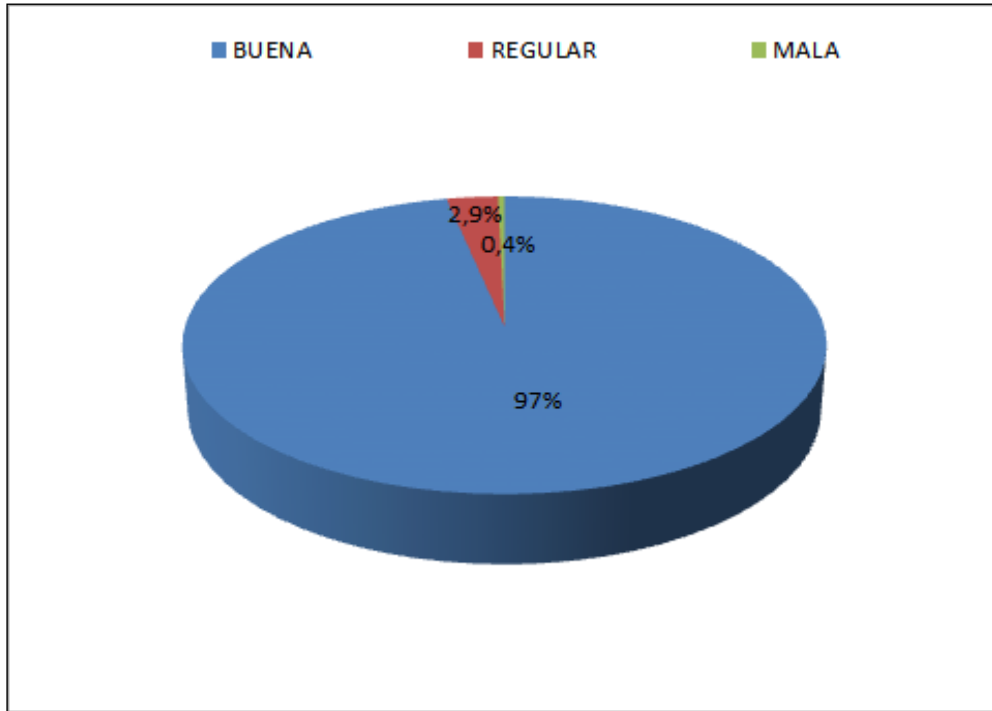
**b. Facebook-Twitter-Chat**



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2174	98%
REGULAR	30	1,4%
MALA	5	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

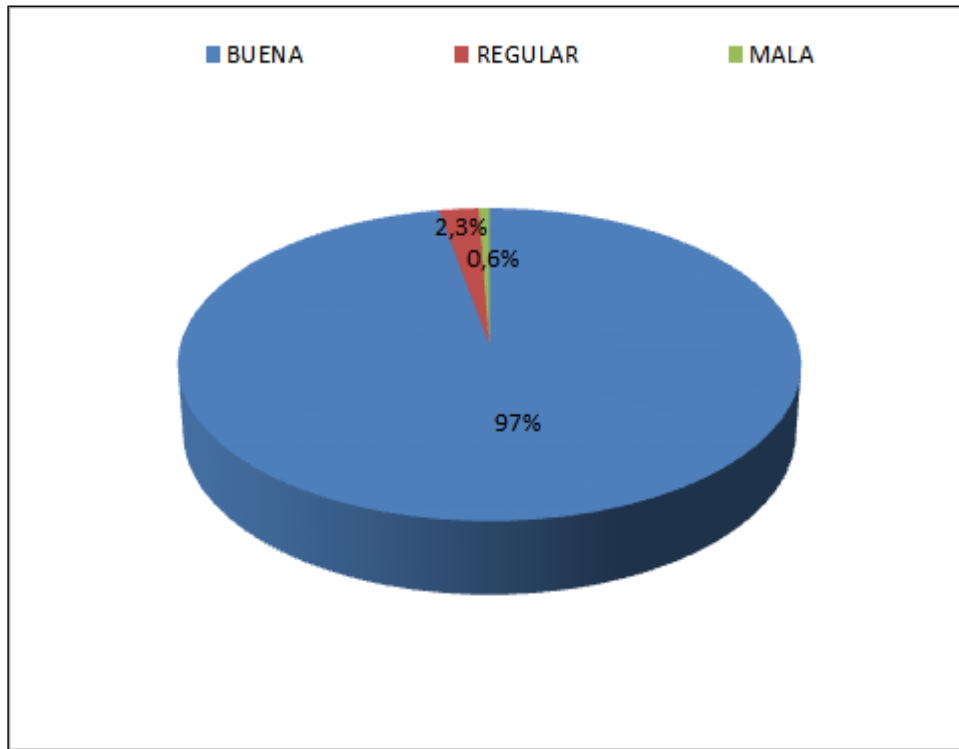


**c. Prensa - Radio**



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2137	97%
REGULAR	64	2,9%
MALA	8	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

d. Línea 116

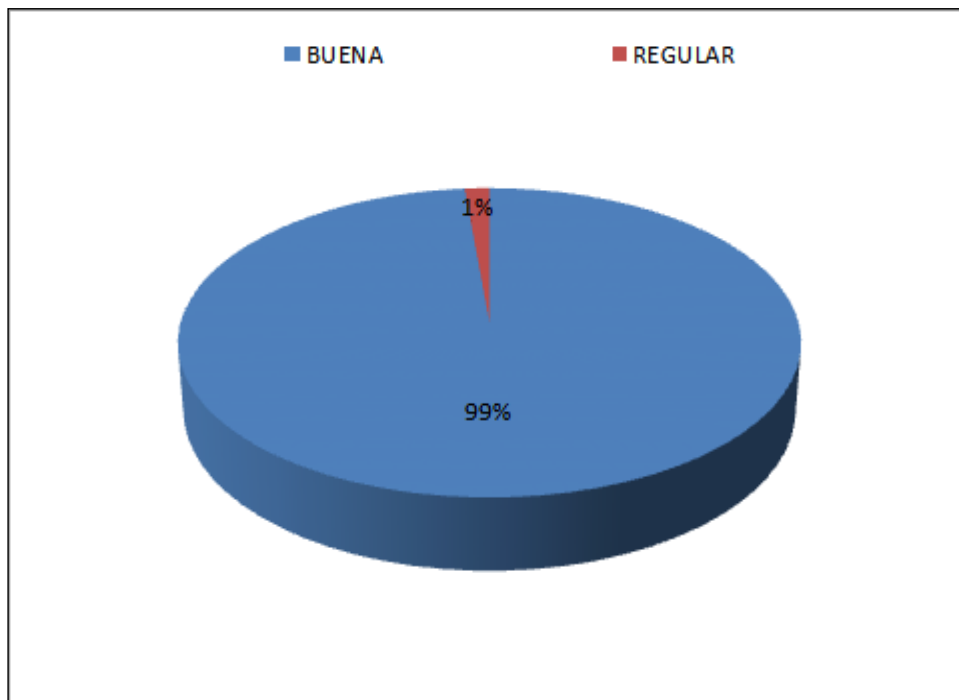


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2144	97%
REGULAR	51	2,3%
MALA	14	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

## ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

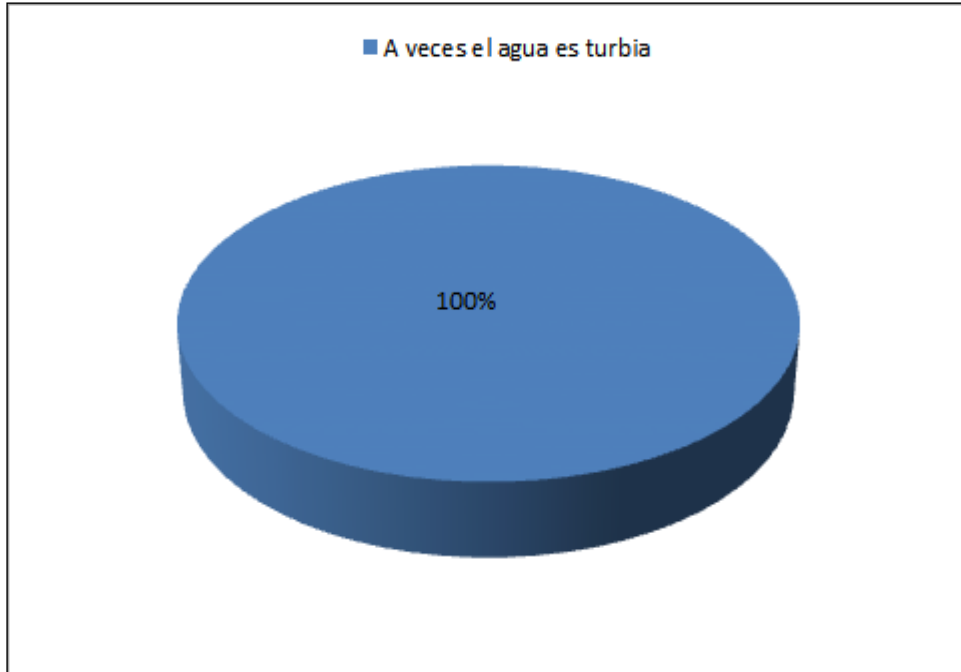
Calidad y oportunidad:

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2177	99%
REGULAR	32	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

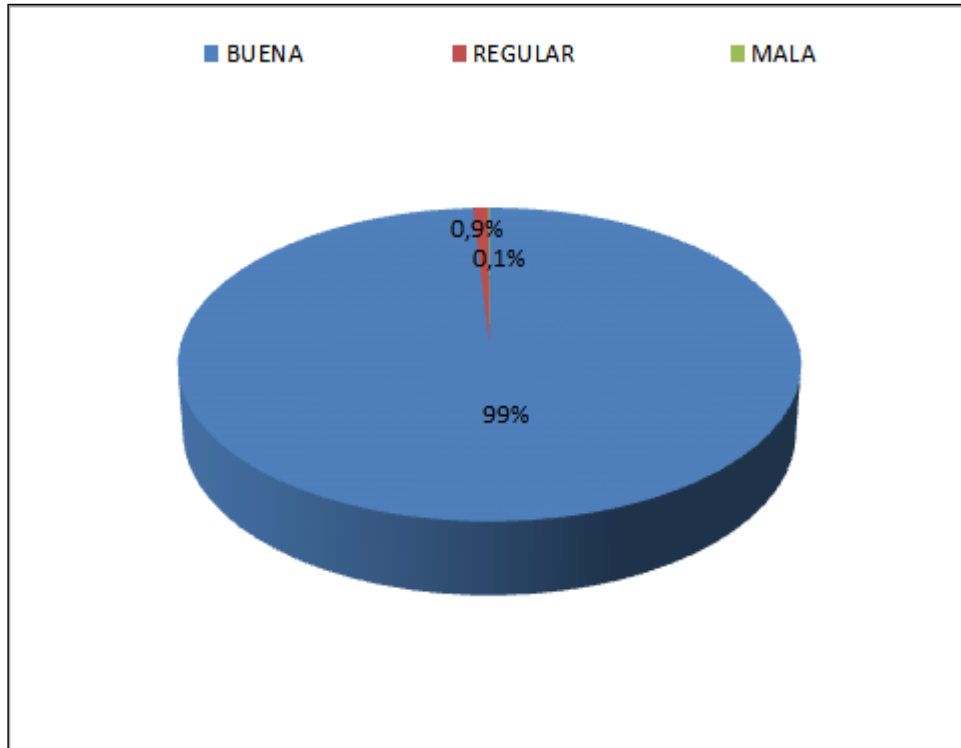
## ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
A veces el agua es turbia	32	100%
TOTAL	32	100%

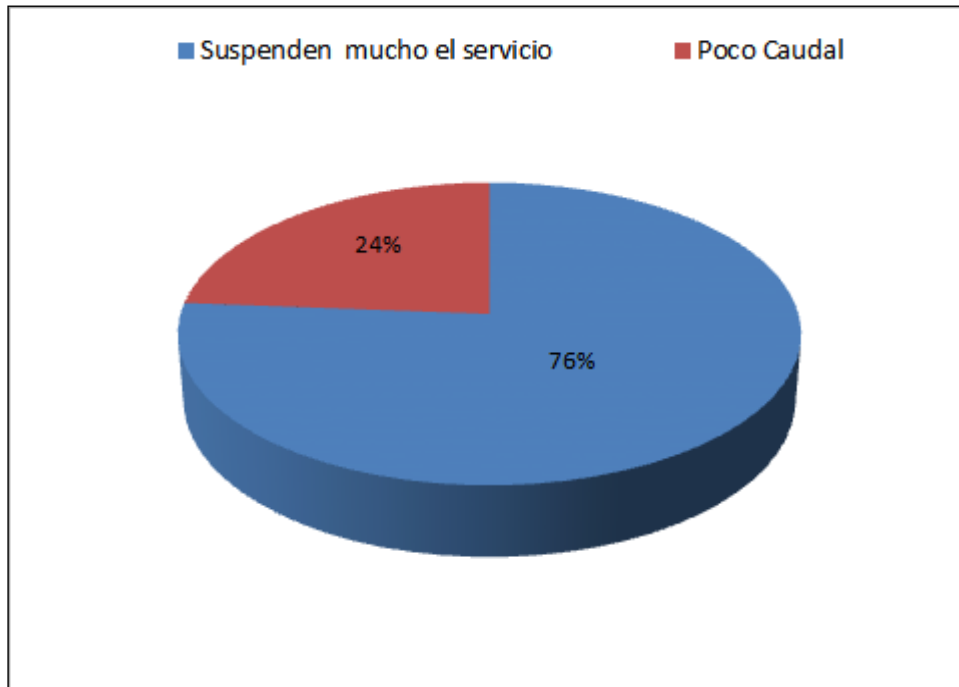
8 -

¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?



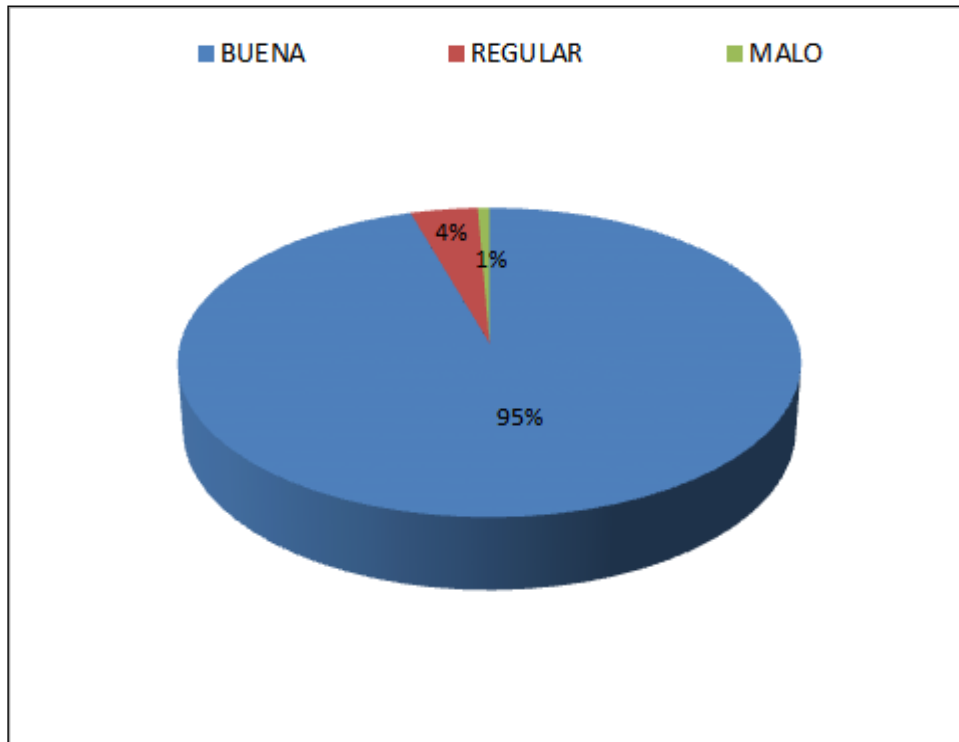
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2188	99%
REGULAR	19	0,9%
MALA	2	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

### ¿Por qué?



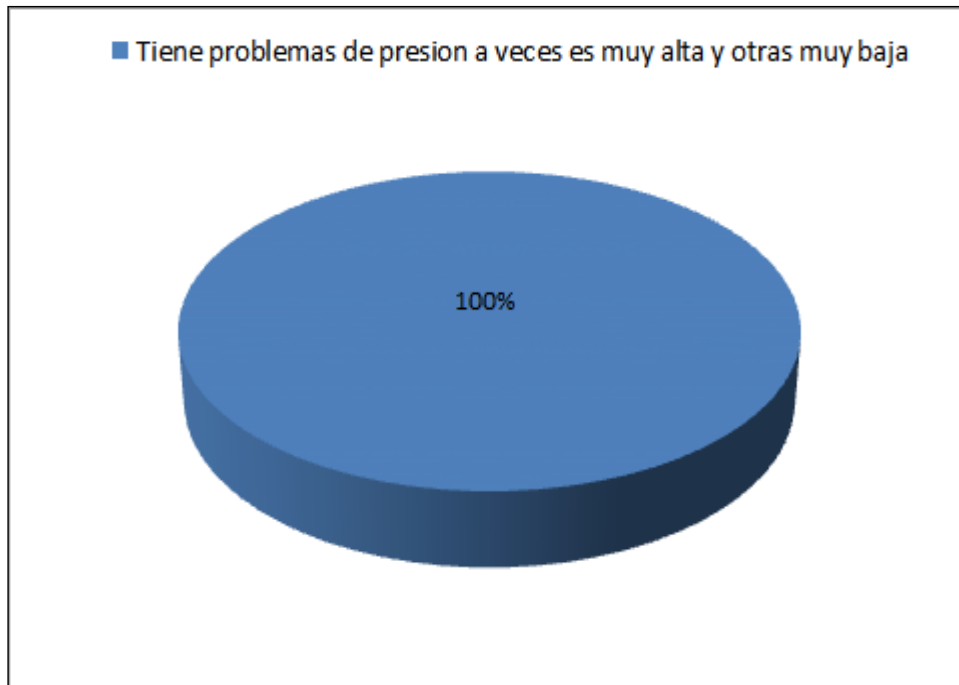
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Suspenden mucho el servicio	16	76%
Poco Caudal	5	24%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	2107	95%
REGULAR	87	4%
MALO	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

### ¿Por qué?



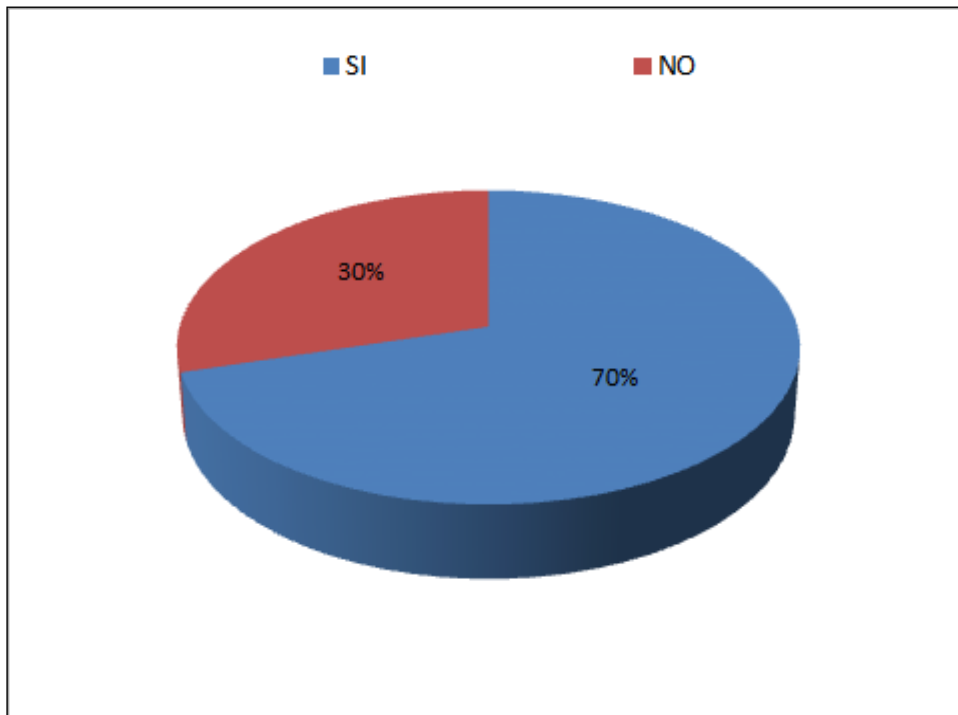
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Tiene problemas de presion a veces es muy alta y otras muy baja	102	100%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>



**Otros Servicios:**

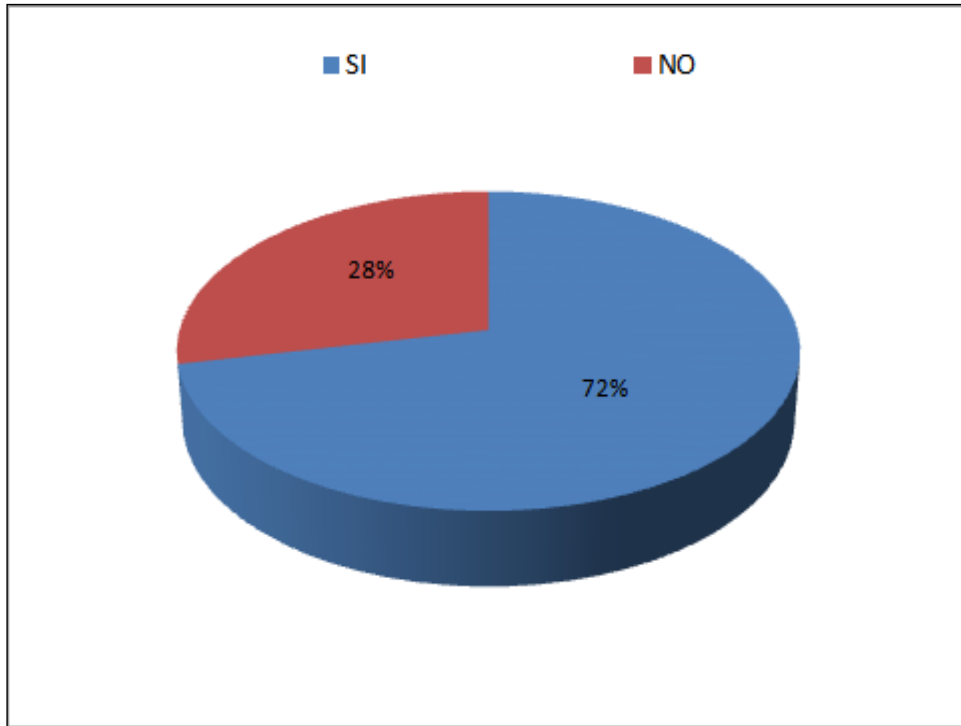
**10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?**

**a- Fontanero Amigo**



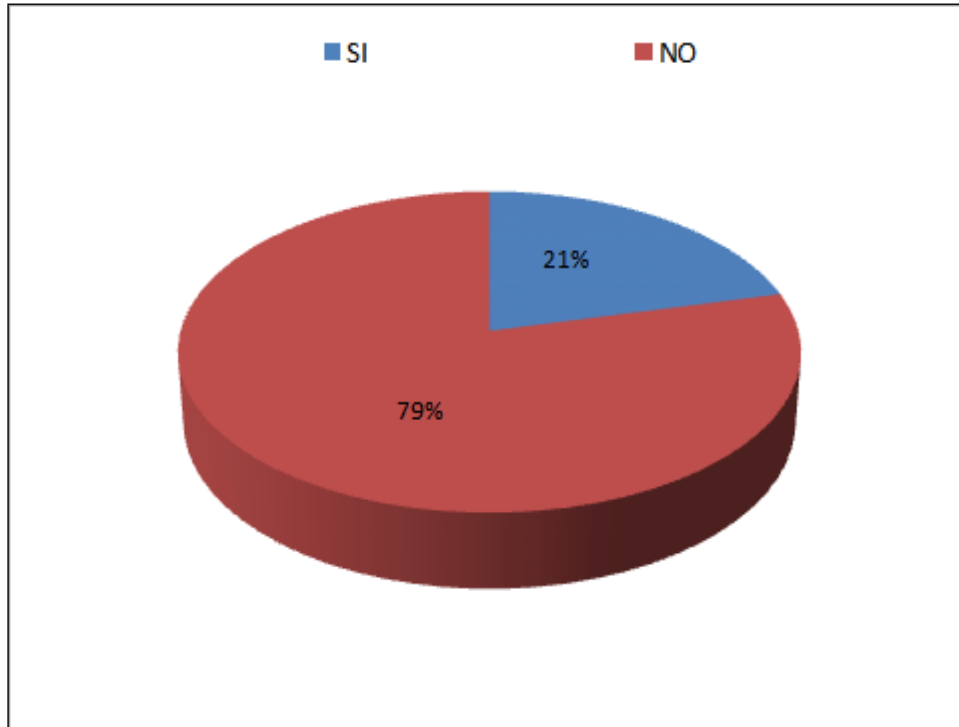
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1555	70%
NO	654	30%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

**b- Cupo fácil**



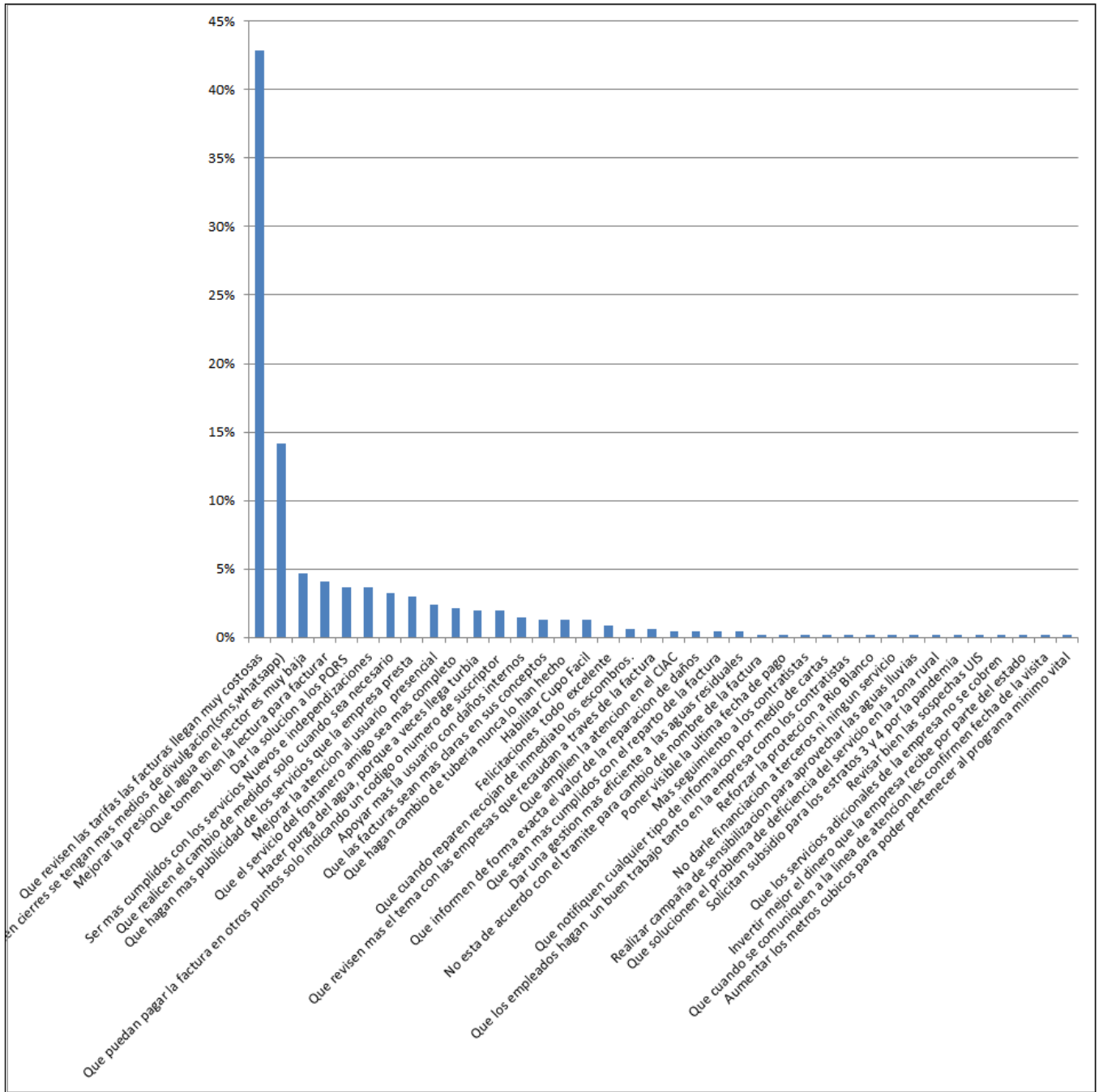
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1582	72%
NO	627	28%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	467	21%
NO	1742	79%
<b>TOTAL</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

## ¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Que revisen las tarifas las facturas llegan muy costosas	200	43%
Que cuando se realicen cierres se tengan mas medios de divulgacion(sms,whatsapp)	66	14%
Mejorar la presion del agua en el sector es muy baja	22	4,7%
Que tomen bien la lectura para facturar	19	4,1%
Dar la solucion a los PQRS	17	3,6%
Ser mas cumplidos con los servicios Nuevos e independizaciones	17	3,6%
Que realicen el cambio de medidor solo cuando sea necesario	15	3,2%
Que hagan mas publicidad de los servicios que la empresa presta	14	3,0%
Mejorar la atencion al usuario presencial	11	2,4%
Que el servicio del fontanero amigo sea mas completo	10	2,1%
Hacer purga del agua, porque a veces llega turbia	9	1,9%
Que puedan pagar la factura en otros puntos solo indicando un codigo o numero de suscriptor	9	1,9%
Apoyar mas la usuario con daños internos	7	1,5%
Que las facturas sean mas claras en sus conceptos	6	1,3%
Que hagan cambio de tuberia nunca lo han hecho	6	1,3%
Habilitar Cupo Facil	6	1,3%
Felicitaciones todo excelente	4	0,9%
Que cuando reparen recojan de inmediato los escombros.	3	0,6%
Que revisen mas el tema con las empresas que recaudan a traves de la factura	3	0,6%
Que amplien la atencion en el CIAC	2	0,4%
Que informen de forma exacta el valor de la reparacion de daños	2	0,4%
Que sean mas cumplidos con el reparto de la factura	2	0,4%
Dar una gestion mas eficiente a las aguas residuales	2	0,4%
No esta de acuerdo con el tramite para cambio de nombre de la factura	1	0,2%
Poner visible la ultima fecha de pago	1	0,2%
Mas seguimiento a los contratistas	1	0,2%
Que notifiquen cualquier tipo de informaicon por medio de cartas	1	0,2%
Que los empleados hagan un buen trabajo tanto en la empresa como los contratistas	1	0,2%
Reforzar la proteccion a Rio Blanco	1	0,2%
No darle financiacion a terceros ni ningun servicio	1	0,2%
Realizar campaña de sensibilizacion para aprovechar las aguas lluvias	1	0,2%
Que solucionen el problema de deficiencia del servicio en la zona rural	1	0,2%
Solicitan subsidio para los estratos 3 y 4 por la pandemia	1	0,2%
Revisar bien las sospechas UIS	1	0,2%
Que los servicios adicionales de la empresa no se cobren	1	0,2%
Invertir mejor el dinero que la empresa recibe por parte del estado	1	0,2%
Que cuando se comuniquen a la linea de atencion les confirmen fecha de la visita	1	0,2%
Aumentar los metros cubicos para poder pertenecer al programa minimo vital	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100%</b>

## 8. CONCLUSIONES

- El 92% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, 7% regular y el 1% malo.
- El 98% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región y el 2% consideran que no lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:  
El 91% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 8% respondieron regular y el 1% indica que es mala.
- De las personas encuestadas el 86% consideran buena la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, el 9% lo considera regular y el 6% mala.
- El 60% de las personas encuestadas tiene conocimiento del servicio prestado las 24 horas a través de la línea 116, un 40% no lo conocía.
- Las personas encuestadas respondieron como consideran la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
  - ✓ Página Web:  
Buena 99%, el 0.7% regular, y el 0.2% mala.
  - ✓ Facebook-Twitter Chat:  
Buena 98%, el 1.4% regular, y el 0.2% mala.
  - ✓ Prensa Radio:  
Buena 97%, el 2.4% regular, y el 0.9% mala.
  - ✓ Call Center- Línea 116:  
Buena 97%, el 2.3% regular y el 0.6% mala

- El 99% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 1% regular, nadie considera que sea mala.
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 99.4% dicen que es buena el 0.5% regular y el 0.1 la considera mala.
- El 99% de las personas encuestadas consideran bueno el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio. El 0.9% regular y el 0.1% la considera mala.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
  - ✓ El 70% de las personas conoce Fontanero Amigo, el 30% no lo conoce.
  - ✓ El 72% de las personas tiene conocimiento de CUPOFÁCIL, el 28% no lo conoce.
- El 79% de las personas encuestadas no tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 21% sí.