



INFORME ENCUESTA PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

JULIO A DICIEMBRE 2015



TABLA DE CONTENIDO

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



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

1. POBLACION

Usuarios de Aguas de Manizales de los Estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

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 PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

		AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. 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. 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. ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?					
a. Buena					
b. Regular			¿Por qué?		
c. Mala			¿Por qué?		
8. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?					
a. Exagerado					
b. Adecuado					
c. Insuficiente					
Otros Servicios:					
9. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?					
a. Fontanero Amigo	SI		NO		
b. CupoFÁCIL	SI		NO		
c. Mapfre	SI		NO		
10. 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					
11. 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 / Septiembre 2015 / Cuarta	
<i>Aprobado: 2015-09-21</i>					



6. CONCLUSIONES:

- El 91.8% de las personas encuestadas tiene un Concepto Bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 6.7% de las personas encuestadas tienen un Concepto Regular y el 1.5% Malo.
- El 98.8% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales es Orgullo de la Región, mientras que el 1.2% considera que No.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?: El 93.5% de las personas encuestadas respondieron Buena, el 6.0% respondieron que es Regular y el 0.5% respondieron que es Mala.
- Las personas encuestadas consideran que La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es; Oportuna el 64.3%, No avisan el 20.1%, Inoportuna o insuficiente 15.6%.
- Las personas encuestadas respondieron a la pregunta, Como considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
 - Página Web; No sabe no responde 71.0%, Suficiente 27.3%, Insuficiente 1.7%
 - Facebook -Twitter -Chat; No sabe no responde 73.4%, Suficiente 24.8%, Insuficiente 1.7%.
 - Prensa, Radio; Suficiente 72.2%, No sabe no responde 20.6%, Insuficiente 7.2%
 - Call Center -Línea 116; Suficiente 64.0%, No sabe no responde 31.3%, Insuficiente 4.7%.
- El 96.5% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como Buena, el 3.2% como Regular y el 0.2% como Mala.
- A la pregunta ¿Cómo califica la Continuidad del servicio en su hogar? El 93.3% contestaron que Buena, el 5.7% Regular y el 3.7% la calificaron como Mala.
- ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es? El 90.6% de las personas encuestadas lo consideran Adecuado, el 5.7% lo consideran Insuficiente y el 3.7% lo consideran Exagerado.
- El 74.2% de las personas encuestadas Si conocen el servicio del Fontanero Amigo de Aguas de Manizales, mientras que el 25.8% No conocen este servicio.
- El 60.0 % de las personas encuestadas Si conocen el programa Cupofácil que tiene Aguas de Manizales, mientras que el 40.0% No conocen este servicio.
- El 62.0% de las personas encuestadas Si conocen el servicio de Mapfre que ofrece Aguas de Manizales, mientras que el 38.0% No conocen este servicio.

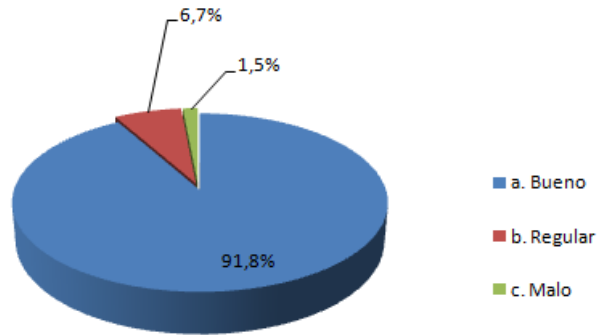


- El 87.6% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que ofrecemos, mientras que el 12.4% contestaron que Si.
- A la pregunta, considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es; el 64.3% lo consideran Adecuado, el 35.0% Alto y 0.7% lo consideran bajo.

INFORME GENERAL

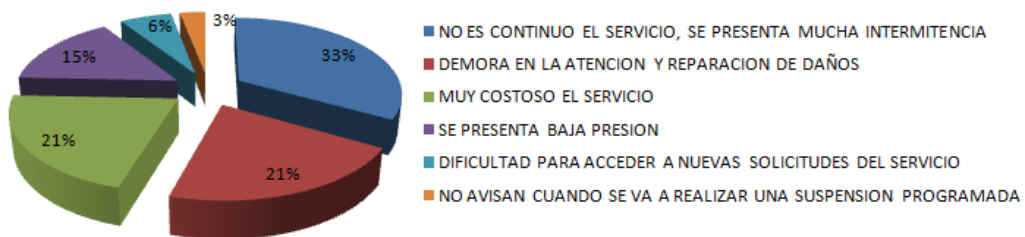
ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

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



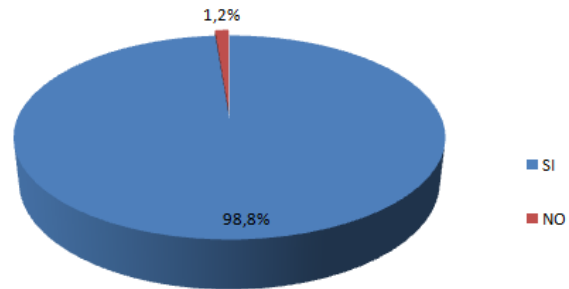
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	370	91,8%
b. Regular	27	6,7%
c. Malo	6	1,5%
TOTAL	403	100%

¿Por qué?



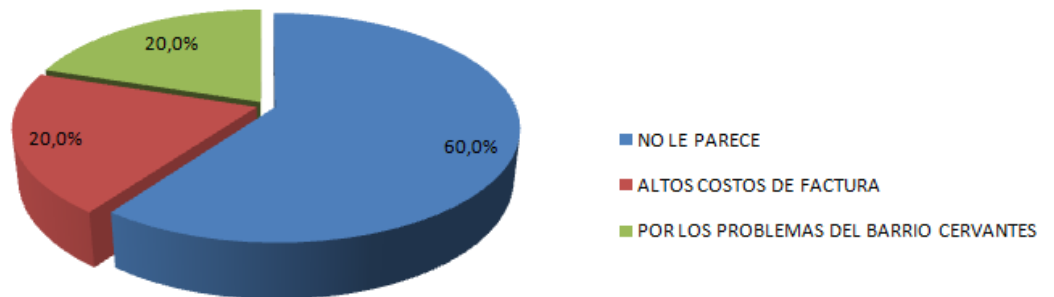
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO ES CONTINUO EL SERVICIO, SE PRESENTA MUCHA INTERMITENCIA	11	33%
DEMORA EN LA ATENCION Y REPARACION DE DAÑOS	7	21%
MUY COSTOSO EL SERVICIO	7	21%
SE PRESENTA BAJA PRESION	5	15%
DIFICULTAD PARA ACCEDER A NUEVAS SOLICITUDES DEL SERVICIO	2	6%
NO AVISAN CUANDO SE VA A REALIZAR UNA SUSPENSION PROGRAMADA	1	3%
TOTAL	33	100%

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



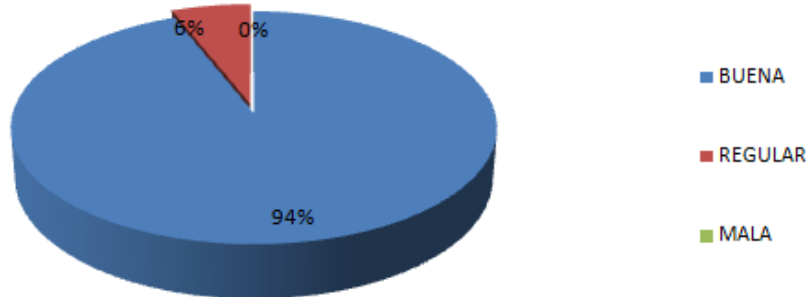
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	398	98,8%
NO	5	1,2%
TOTAL	403	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE PARECE	3	60,0%
ALTOS COSTOS DE FACTURA	1	20,0%
POR LOS PROBLEMAS DEL BARRIO CERVANTES	1	20,0%
TOTAL	5	100%

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



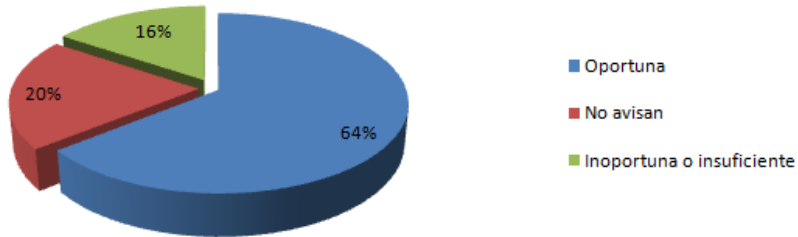
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	377	94%
REGULAR	24	6%
MALA	2	0%
TOTAL	403	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO COMPRENDE BIEN LAS TARIFAS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	10	38%
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	7	27%
DIFIDULTAD EN ENCONTRAR LA FECHA DE PAGO EN LA FACTURA	7	27%
NO TIENE CLARO LAS CONDICIONES DE LOS SEGUROS QUE SE FINANCIAN A TRAVES DE LA FACTURA	1	4%
NO ENTIENDE BIEN LO DE LOS METROS CUBICOS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	1	4%
TOTAL	26	100%

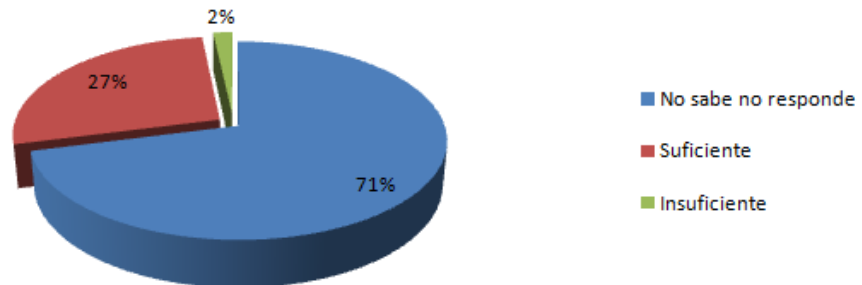
4. ¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuna	259	64%
No avisan	81	20%
Inoportuna o insuficiente	63	16%
TOTAL	403	100%

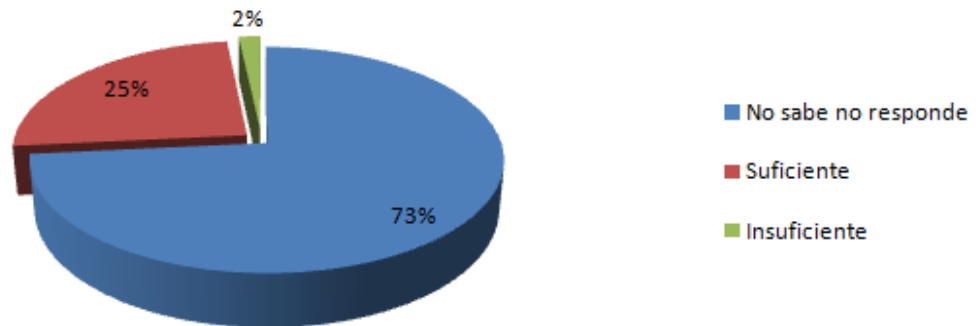
5. Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que Utiliza la empresa.

Página Web



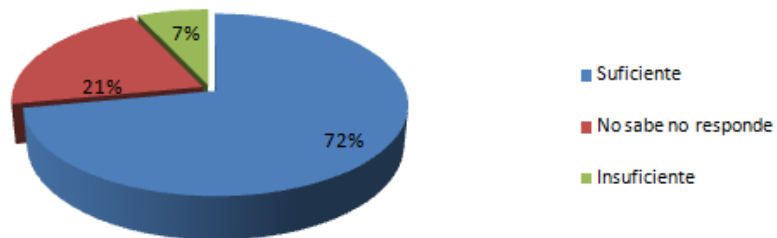
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	286	71%
Suficiente	110	27%
Insuficiente	7	2%
TOTAL	403	100%

Facebook-Twitter- Chat



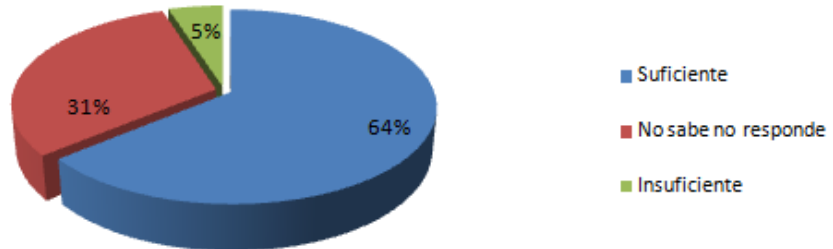
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	296	73,4%
Suficiente	100	24,8%
Insuficiente	7	1,7%
TOTAL	403	100%

Prensa - Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	291	72%
No sabe no responde	83	21%
Insuficiente	29	7%
TOTAL	403	100%

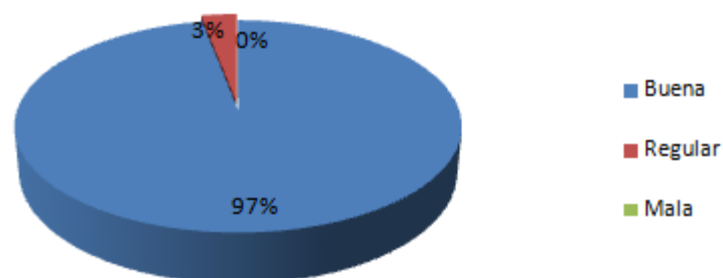
Call Center- Línea 116



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	258	64%
No sabe no responde	126	31%
Insuficiente	19	5%
TOTAL	403	100%

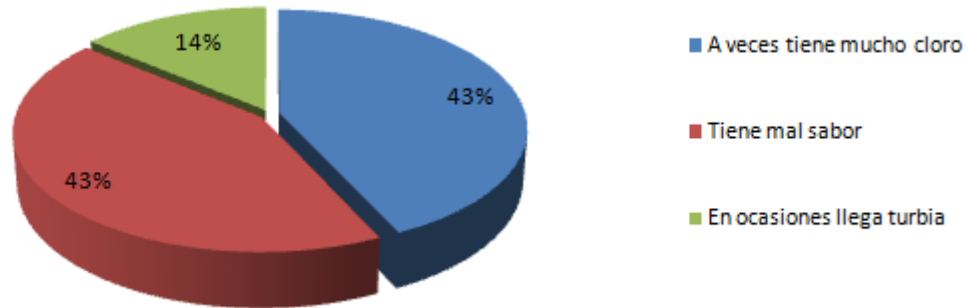
ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

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



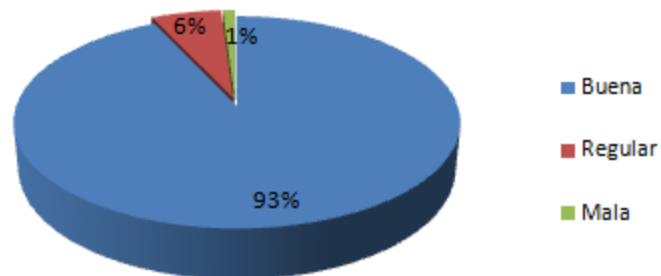
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Buena	389	97%
Regular	13	3%
Mala	1	0%
TOTAL	403	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
A veces tiene mucho cloro	6	43%
Tiene mal sabor	6	43%
En ocasiones llega turbia	2	14%
TOTAL	14	100%

7. ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?



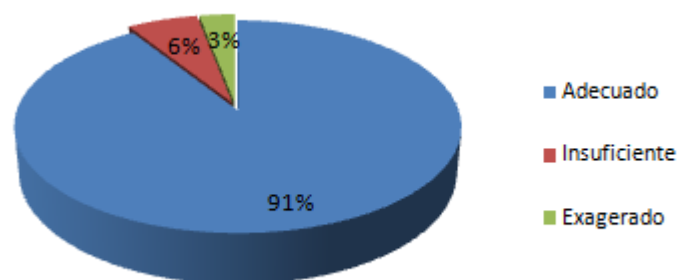
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Buena	376	93%
Regular	23	6%
Mala	4	1%
TOTAL	403	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suspenden el agua con mucha frecuencia	22	81%
Presenta baja presión	4	15%
Por los daños presentados en San Peregrino	1	4%
TOTAL	27	100%

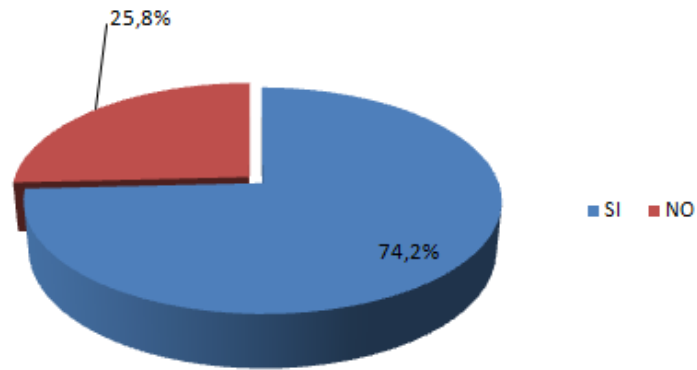
8. ¿El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	365	91%
Insuficiente	23	6%
Exagerado	15	3%
TOTAL	403	100%

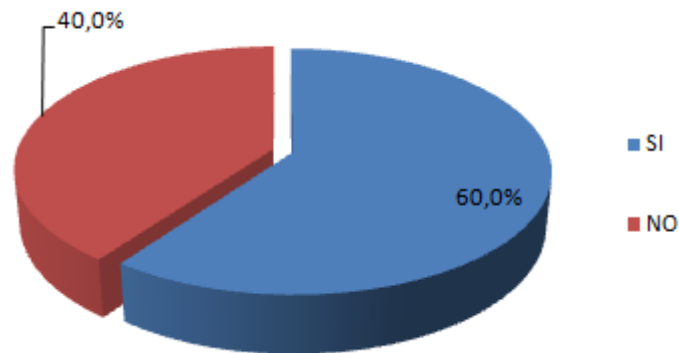
8. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

Fontanero Amigo



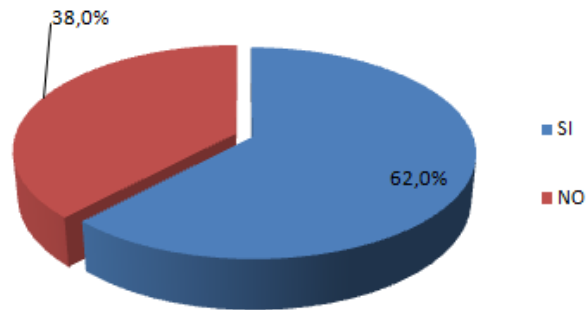
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	299	74,2%
NO	104	25,8%
TOTAL	403	100%

CupoFácil



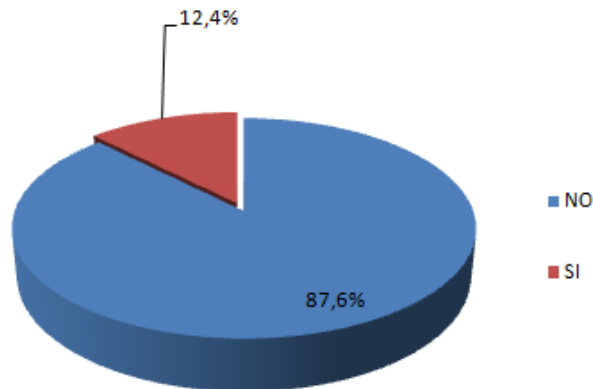
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	242	60,0%
NO	161	40,0%
TOTAL	403	100%

Mapfre



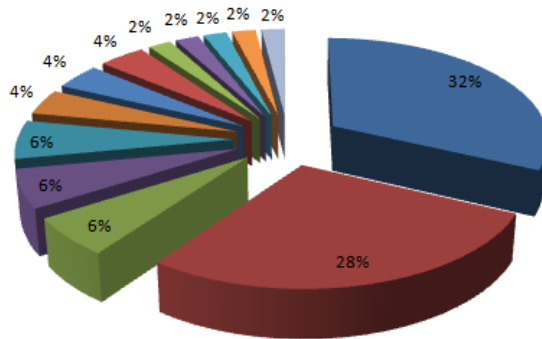
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	250	62,0%
NO	153	38,0%
TOTAL	403	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	353	87,6%
SI	50	12,4%
TOTAL	403	100%

¿Cuál

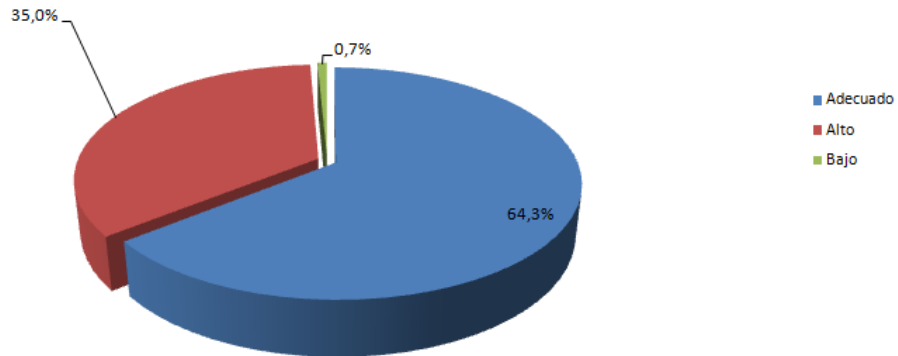


- AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES
- LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA
- MEJORAR LA PRESIÓN DEL AGUA
- QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES
- LE PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO
- ATENCIÓN MAS OPORTUNA A LOS DAÑOS
- NO COBREN TANTO POR LA REINSTALACION DEL SERVICIO
- MAS INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE
- DEBERIAN PREOCUPARSE MAS POR EL SERVICIO EN LAS VEREDAS
- LE PARECE QUE SUSPENDEN MUCHO EL SERVICIO EN EL TABLAZO
- QUE NO PONGAN TANTOS IMPEDIMENTOS PARA ACCEDER A UN SERVICIO DE ACUEDUCTO
- AVISAR CUANDO VAN HACER EL CAMBIO DE MEDIDOR
- COLOCAR UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES	16	32,00%
LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA	14	28,00%
MEJORAR LA PRESIÓN DEL AGUA	3	6,00%
QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES	3	6,00%
LE PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO	3	6,00%
ATENCIÓN MAS OPORTUNA A LOS DAÑOS	2	4,00%
NO COBREN TANTO POR LA REINSTALACION DEL SERVICIO	2	4,00%
MAS INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE	2	4,00%
DEBERIAN PREOCUPARSE MAS POR EL SERVICIO EN LAS VEREDAS	1	2,00%
LE PARECE QUE SUSPENDEN MUCHO EL SERVICIO EN EL TABLAZO	1	2,00%
QUE NO PONGAN TANTOS IMPEDIMENTOS PARA ACCEDER A UN SERVICIO DE ACUEDUCTO	1	2,00%
AVISAR CUANDO VAN HACER EL CAMBIO DE MEDIDOR	1	2,00%
COLOCAR UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO	1	2,00%
TOTAL	50	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
Adecuado	259	64,3%
Alto	141	35,0%
Bajo	3	0,7%
TOTAL	403	100%