



---

**INFORME ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
ENERO A JUNIO 2015**



## TABLA DE CONTENIDO

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



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

### **1. POBLACIÓN OBJETO**

Usuarios de Aguas de Manizales de Estratos 1, 2, 3, 4, 5, 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 buscó 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. METODOLOGÍA**

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

	<b>AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.</b> <b>Atención al Cliente</b>	<b>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL</b>
<b>I. Desempeño de los aspectos específicos</b>		
<b>ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO</b>		
<b>Imagen:</b>		
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"/>
<b>Facturación:</b>		
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"/>
<b>Información y Comunicación:</b>		
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"/> No sabe no responde <input type="text"/>
b. Facebook-Twitter- Chat	<input type="text"/>	Suficiente <input type="text"/> Insuficiente <input type="text"/> No sabe no responde <input type="text"/>
c. Prensa - Radio	<input type="text"/>	Suficiente <input type="text"/> Insuficiente <input type="text"/> No sabe no responde <input type="text"/>
d. Call Center- Línea 116	<input type="text"/>	Suficiente <input type="text"/> Insuficiente <input type="text"/> No sabe no responde <input type="text"/>
<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO</b>		
<b>Calidad y oportunidad:</b>		
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"/>	
<b>Otros Servicios:</b>		
8. ¿Conoce los siguientes <a href="#">servicios</a> que tiene Aguas de Manizales?		
a. Fontanero Amigo	SI <input type="text"/>	NO <input type="text"/>
b. <a href="#">CupoFÁCIL</a>	SI <input type="text"/>	NO <input type="text"/>
c. Mapfre	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"/>	
b. NO	<input type="text"/>	Cuál <input type="text"/>
<b>II. Otras percepciones acerca del servicio</b>		
<b>PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO</b>		
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 2015 / Tercera
<i>Aprobado: 2015-07-06</i>		



## 6. CONCLUSIONES:

- El 95% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 4% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 1% malo.
- El 98% de las personas encuestadas consideran que la empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región, mientras que el 2% consideran que NO.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura para usted es?: El 92% de las personas encuestadas respondieron que bueno mientras que el 7% 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 es oportuno 62%, no avisan 20%, inoportuno 18%.
- De las personas encuestadas respondieron la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
  - Página Web, NS/NR 75%, Suficiente 21% e Insuficiente 4%.
  - Facebook-Twitter-Chat, NS/NR 84%, Suficiente 13%, Insuficiente 3%.
  - Prensa Radio, Suficiente 77% y NS/NR 23%.
  - Call Center- Línea 116, Suficiente 50%, NS/NR 46%, Insuficiente 4%.
- El 98% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como Bueno, el 2% como Regular.
- El 93% de las personas encuestadas consideran Adecuado El caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 4% lo consideran como Insuficiente y el 4% lo consideran como Exagerado.
- El 54% de las personas encuestadas SI conocen el servicio del Fontanero Amigo, como uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 46% NO conocen este servicio.
- El 54 % de las personas encuestadas SI Conoce el producto CupoFácil como uno de los servicios que tiene Aguas de Manizales, mientras que el 46% NO conocen este servicio.

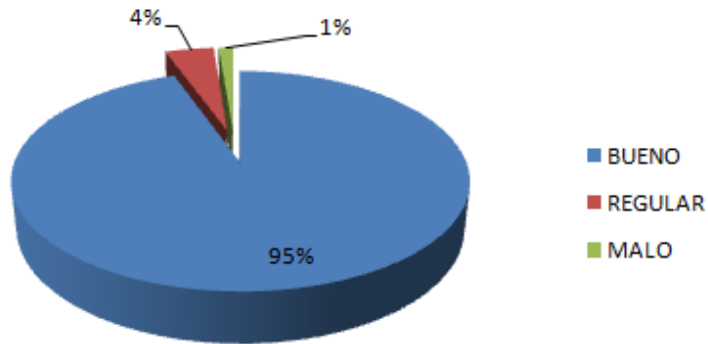


- El 51% de las personas encuestadas SI conocen el producto Mapfre, como uno de los servicios ofrecidos por Aguas de Manizales, mientras que el 49% NO conocen este servicio.
- El 9% de las personas encuestadas NO Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 91% dice que SI.
- El 57% 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 42% dice que Adecuado y 0% dice bajo.



## INFORME GENERAL

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	382	95%
REGULAR	17	4%
MALO	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

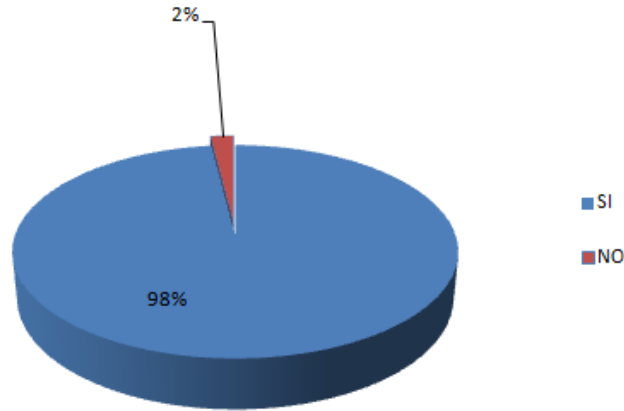
### ¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
COBROS MUY ALTOS	14	63%
NO FUERON CUANDO SE REPORTO EL DAÑO	3	13%
NO LO HICIERON BIEN EL ARREGLO DAÑARON EL ANDEN	2	9%
TIENE UN PREDIO DESOCUPADO Y LA FACTURA ES MUY ALTA	1	5%
POR EL ESTADO DEL ALCANTARRILLADO	1	5%
NO LE DIERON SOLUCION A SU RECLAMO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

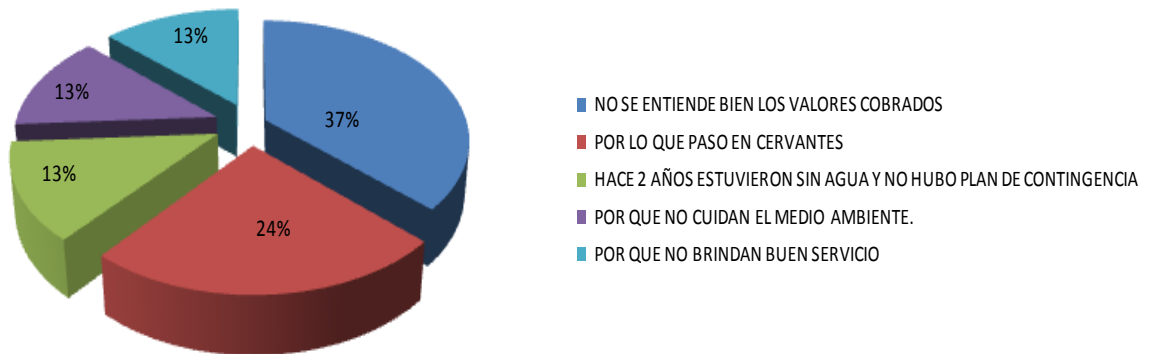


**2. ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	396	98%
NO	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

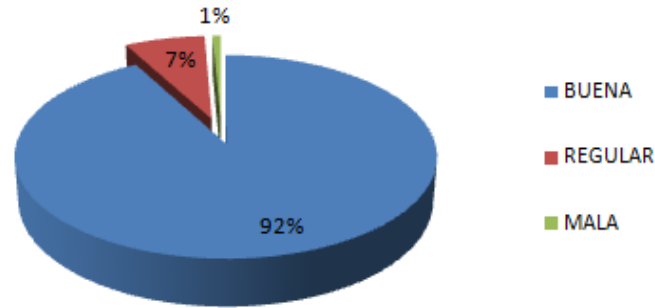
**¿Por qué?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE ENTIENDE BIEN LOS VALORES COBRADOS	3	37%
POR LO QUE PASO EN CERVANTES	2	24%
HACE 2 AÑOS ESTUVIERON SIN AGUA Y NO HUBO PLAN DE CONTINGENCIA	1	13%
POR QUE NO CUIDAN EL MEDIO AMBIENTE.	1	13%
POR QUE NO BRINDAN BUEN SERVICIO	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## Facturación

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	372	92%
REGULAR	29	7%
MALA	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

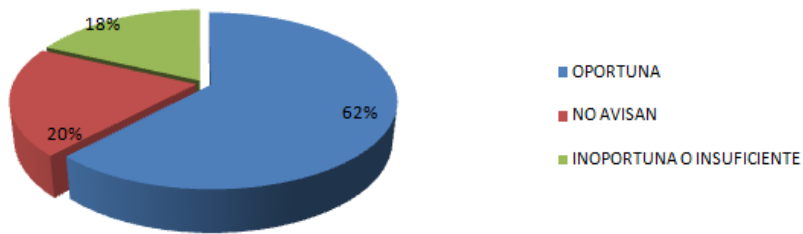
### ¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
TIENE MUCHOS CONCEPTOS	14	44%
NO SE ENTIENDE BIEN LOS VALORES COBRADOS	10	31%
TIENE MUCHA PUBLICIDAD	2	6%
NO COMPRENDE EL COBROS DE METROS CUBICOS	2	6%
QUE RESALTEN MAS LA FECHA DE VENCIMIENTO Y EL N° SUSCRIPTOR	2	6%
LE HAN LLEGADO COBROS QUE NO LE CORRESPONDE	1	3%
NO REGISTRA LOS PAGOS ANTERIORES	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

## Información y Comunicación

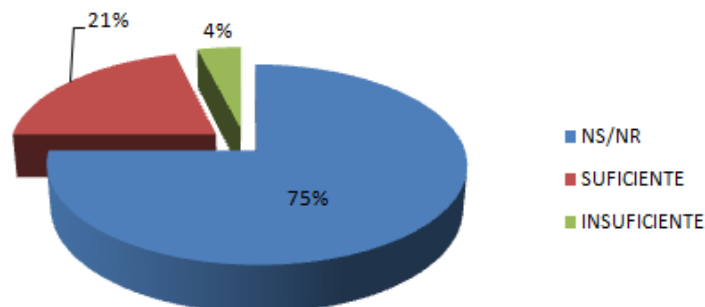
4. ¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNA	249	62%
NO AVISAN	81	20%
INOPORTUNA O INSUFICIENTE	74	18%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

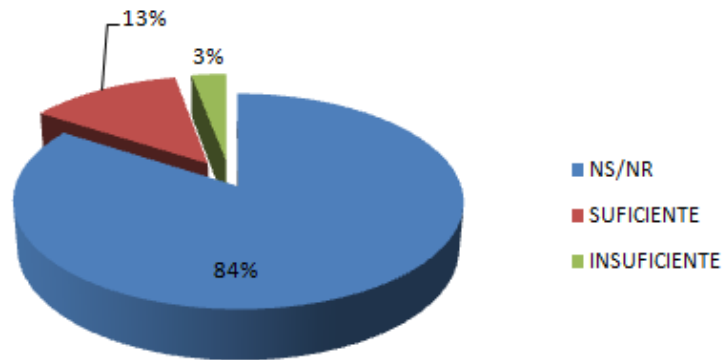
5. Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa

### Página Web



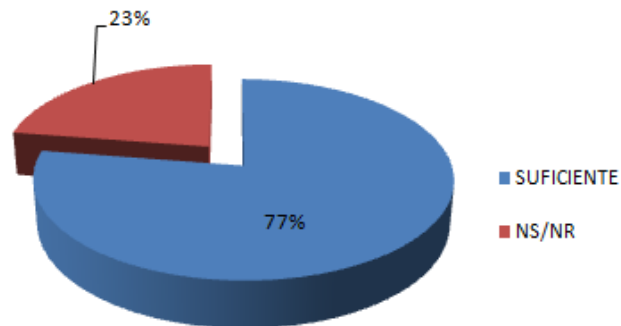
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NS/NR	303	75%
SUFICIENTE	85	21%
INSUFICIENTE	16	4%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

### Facebook-Twitter- Chat



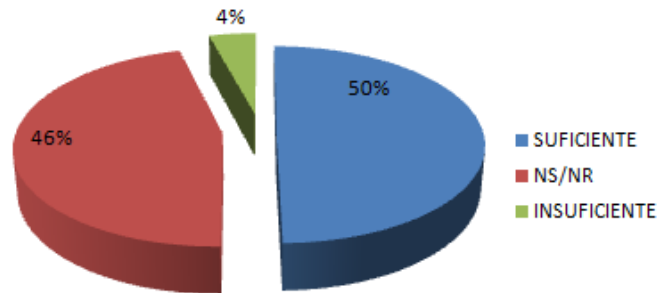
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NS/NR	340	84%
SUFICIENTE	52	13%
INSUFICIENTE	12	3%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

### Prensa – Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	313	77%
NS/NR	91	23%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

### Call Center- Línea 116

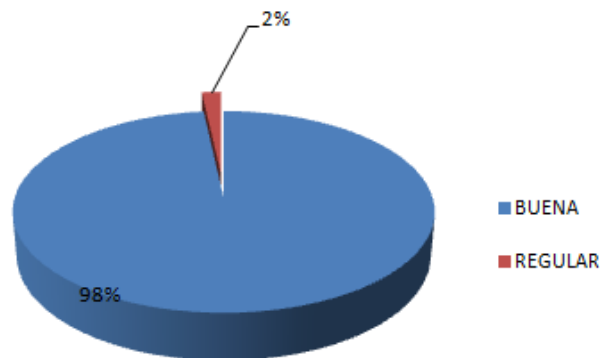


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	201	50%
NS/NR	186	46%
INSUFICIENTE	17	4%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

### ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

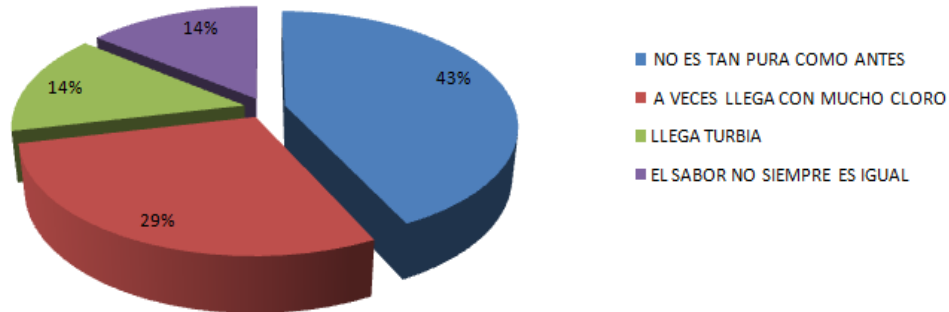
#### Calidad y oportunidad

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



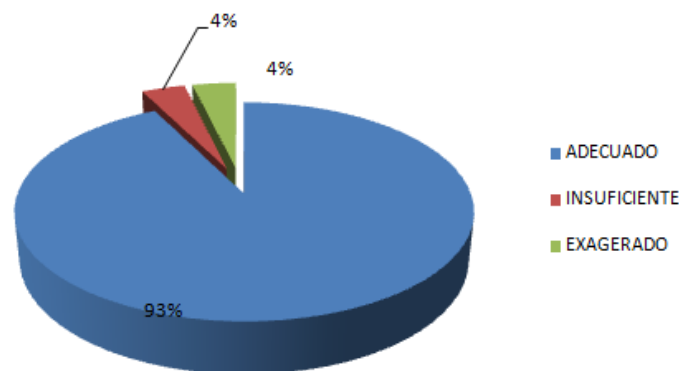
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	397	98%
REGULAR	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

### ¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO ES TAN PURA COMO ANTES	3	43%
A VECES LLEGA CON MUCHO CLORO	2	29%
EL SABOR NO SIEMPRE ES IGUAL	1	14%
LLEGA TURBIA	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

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

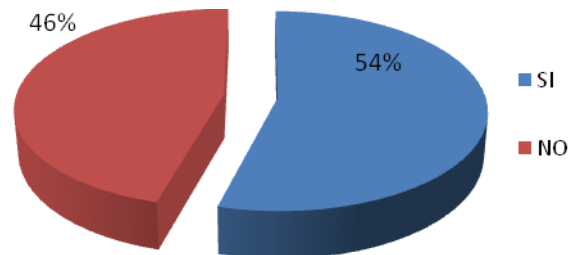


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ADECUADO	374	93%
INSUFICIENTE	15	4%
EXAGERADO	15	4%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

## Otros Servicios

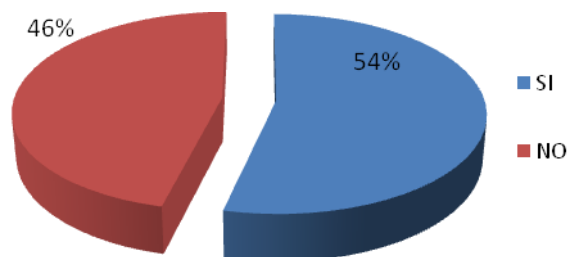
### 8. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

#### Fontanero Amigo



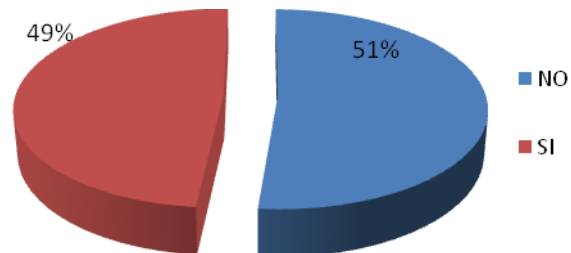
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	219	54%
NO	185	46%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

#### CupoFácil



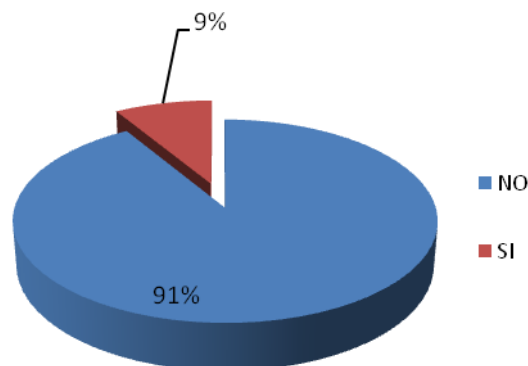
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	217	54%
NO	187	46%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

### Mapfre



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	208	51%
SI	196	49%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

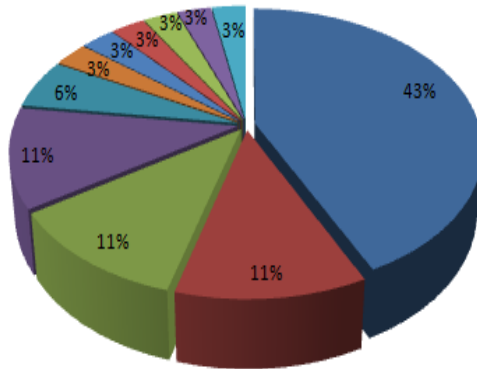
### 9. ¿Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	369	91%
SI	35	9%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>



## ¿Cuál

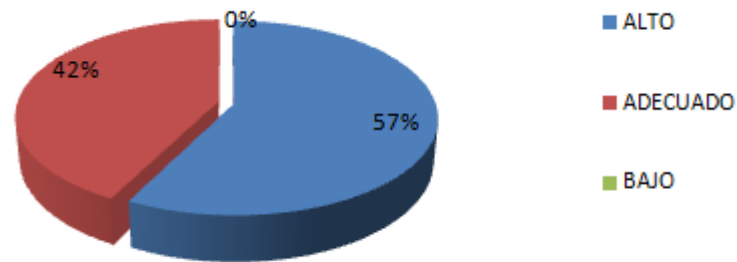


- MAS INFORMACION DE LOS CIERRES PROGRAMADOS
- QUE LE PRESTEN MEJOR SERVICIO AL USUARIO
- EL COSTO DE LA FACTURA ES MUY ALTO
- MAS INFORMACION CUANDO OFREZCAN EL SEGURO DE MAPFRE
- REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS
- TENER UN SITIO MAS CENTRAL PARA LA ATENCION AL CLIENTE
- CUMPLIR CON LAS PROMESAS A LOS USUARIOS
- PEDIR AUTORIZACION DEL PROPIETARIO PARA OTORGAR FINANCIACION.

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MAS INFORMACION DE LOS CIERRES PROGRAMADOS	15	43%
MAS INFORMACION CUANDO OFREZCAN EL SEGURO DE MAPFRE	4	11%
EL COSTO DE LA FACTURA ES MUY ALTO	4	11%
QUE LE PRESTEN MEJOR SERVICIO AL USUARIO	4	11%
EL SERVICIO DEL FONTANERO DEBERIA ABARCAR MAS LABORES.	2	6%
REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS	1	3%
PEDIR AUTORIZACION DEL PROPIETARIO PARA OTORGAR FINANCIACION.	1	3%
MAS FACILIDAD PARA DESAFILIARSE DEL SEGURO MAPFRE	1	3%
TENER UN SITIO MAS CENTRAL PARA LA ATENCION AL CLIENTE	1	3%
CUMPLIR CON LAS PROMESAS A LOS USUARIOS	1	3%
ESTAS ENCUESTAS REALIZARLAS DE FORMA PERSONAL	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

## 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	232	57%
ADECUADO	170	42%
BAJO	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>