



**INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ENERO A JUNIO DEL 2016**



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 GENERAL DEL SERVICIO....	4
6.CONCLUSIONES.....	5
7.INFORME GENERAL	7



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.

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.

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 PERCEPCION 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			¿Por qué?		
b. No			¿Por qué?		
Facturación:					
3. ¿La facilidad de comprensión de la factura es?					
a. Buena			¿Por qué?		
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			¿Por qué?		
b. Regular			¿Por qué?		
c. Mala			¿Por qué?		
7. ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?					
a. Buena			¿Por qué?		
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. Cupo FÁCIL		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	
Aprobado: 2015-09-30					

6. CONCLUSIONES:

- El 91.5% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 6.0% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 2.50% malo.
- El 96.3% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales Si es orgullo de la región, mientras que el 3.8% consideran que No lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura para usted es?: El 90.3% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 8.8% respondieron regular y el 1.0% les parece que es mala.
- De las personas encuestadas el 65.75% consideran oportuna la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, no avisan el 20.0%, inoportuna o insuficiente 14.25%.
- Las personas encuestadas respondieron como consideran la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
 - ✓ Página Web:
No sabe no responde 81.8%, Suficiente 14.5%, Insuficiente 3.8%
 - ✓ Facebook-Twitter Chat:
No sabe no responde 84.0%, Suficiente 12.8%, Insuficiente 3.3%

✓ Prensa Radio:

Suficiente 68.0%, No sabe no responde 26.0%, Insuficiente 6.0%

✓ Call Center- Línea 116:

Suficiente 50.3% No sabe no responde 48.0%, Insuficiente 1.8%

- El 97.3% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 2.8% como regular.0% mala
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 98.3% dicen que buena y el 1.8% la califican como regular. y 0% mala
- El 93.5% de las personas encuestadas consideran adecuado el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 2.5% lo consideran como Insuficiente y el 4.0% lo consideran como exagerado.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
 - ✓ El 49.5% de las personas Si conoce el Fontanero Amigo, mientras el 50.5% No conoce este servicio.
 - ✓ El 56.3 % de las personas Si conoce CUPOFÁCIL, mientras que el 43.8% No lo conoce.
 - ✓ El 49.3% de las personas SI conoce Mapfre, mientras que el 50.8% No lo conoce.

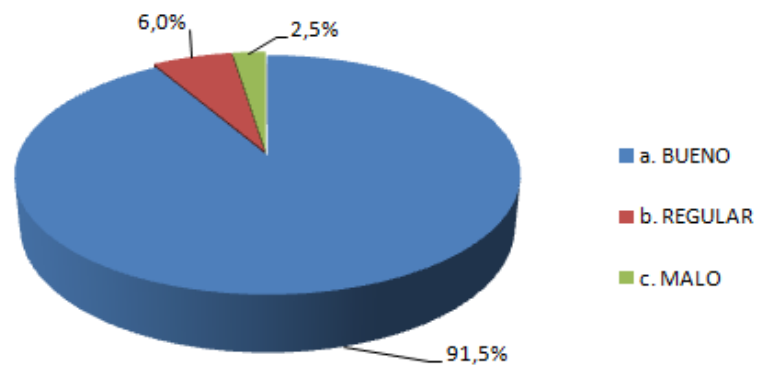
- El 81.2% de las personas encuestadas No Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 18.8% Si las tienen.
- El 50.8% de las personas Considera alto el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 48% de las personas encuestadas les parece adecuado, mientras que el 1.3%. lo consideran bajo.

7. INFORME GENERAL

ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

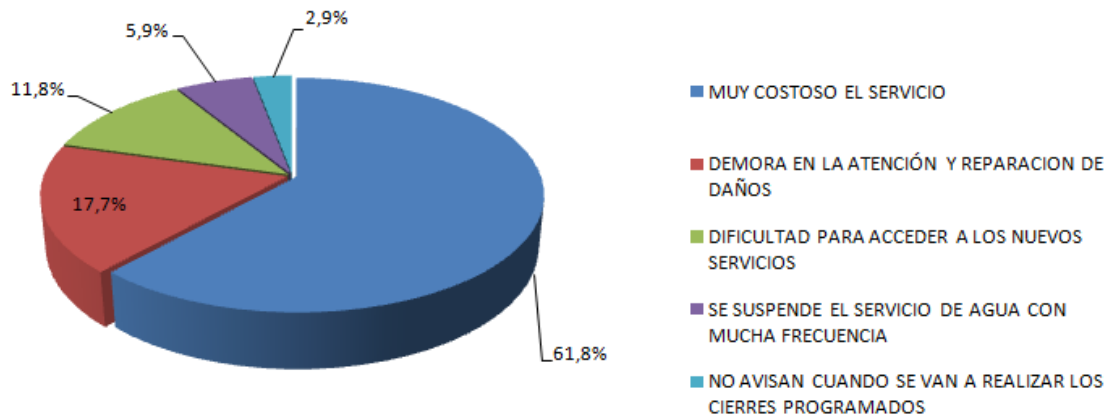
Imagen:

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



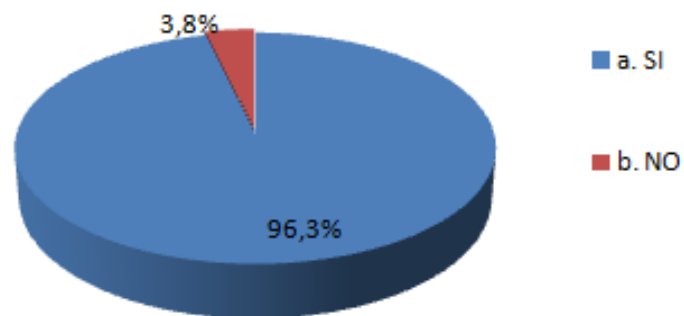
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. BUENO	366	91.5%
b. REGULAR	24	6.0%
c. MALO	10	2.5%
TOTAL	400	100%

¿Por qué?



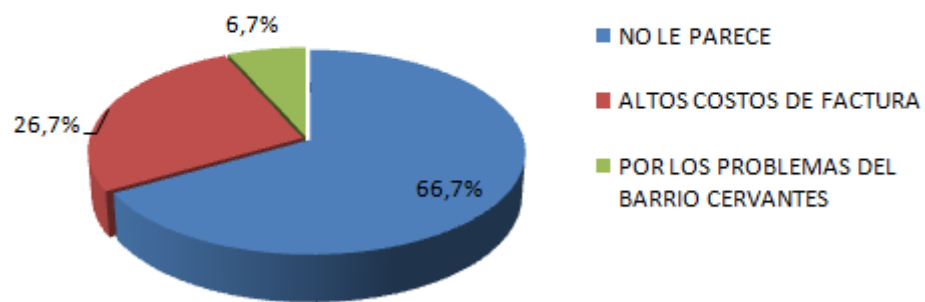
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MUY COSTOSO EL SERVICIO	21	61.8%
DEMORA EN LA ATENCIÓN Y REPARACION DE DAÑOS	6	17.7%
DIFICULTAD PARA ACCEDER A LOS NUEVOS SERVICIOS	4	11.8%
SE SUSPENDE EL SERVICIO DE AGUA CON MUCHA FRECUENCIA	2	5.9%
NO AVISAN CUANDO SE VAN A REALIZAR LOS CIERRES PROGRAMADOS	1	2.9%
TOTAL	34	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. SI	385	96.3%
b. NO	15	3.8%
TOTAL:	400	100%

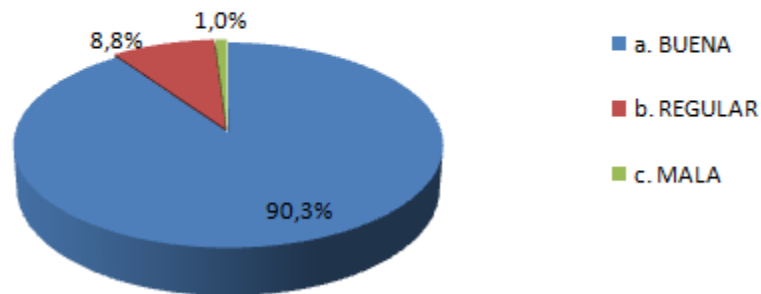
¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE PARECE	10	66.7%
ALTOS COSTOS DE FACTURA	4	26.7%
POR LOS PROBLEMAS DEL BARRIO CERVANTES	1	6.7%
TOTAL	15	100%

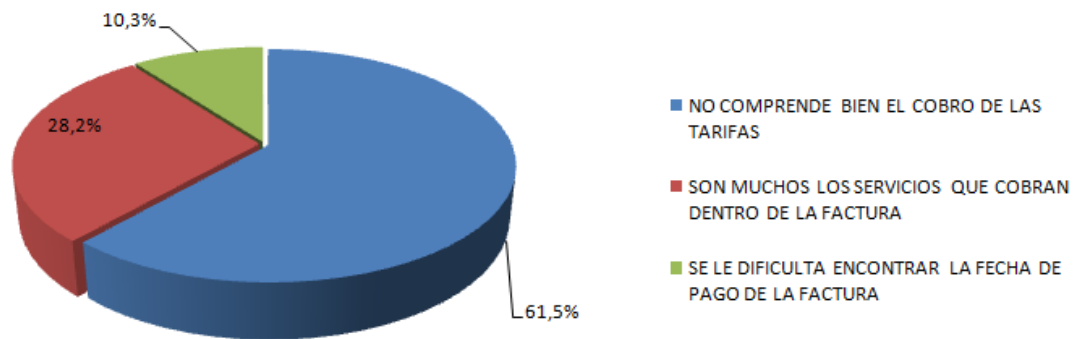
Facturación

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. BUENA	361	90.3%
b. REGULAR	35	8.8%
c. MALA	4	1.0%
TOTAL:	400	100%

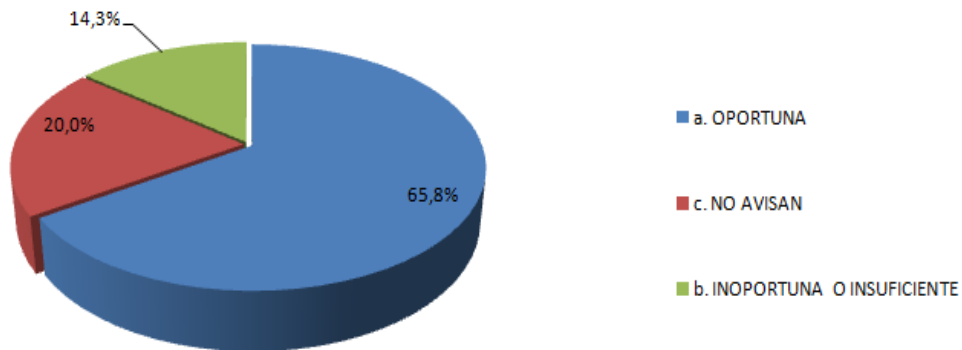
¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO COMPRENDE BIEN EL COBRO DE LAS TARIFAS	24	61.5%
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	11	28.2%
SE LE DIFICULTA ENCONTRAR LA FECHA DE PAGO DE LA FACTURA	4	10.2%
TOTAL:	39	100%

Información y Comunicación

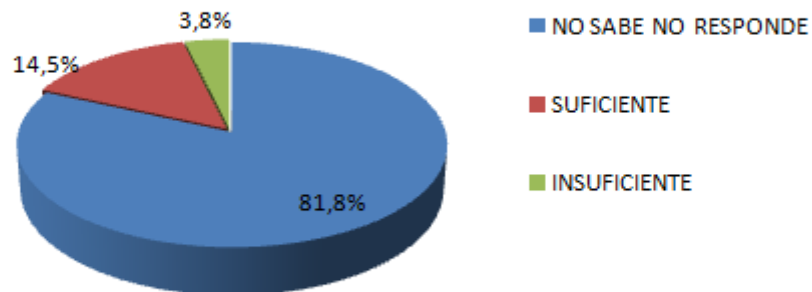
4-¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. OPORTUNA	263	65.8%
c. NO AVISAN	80	20.0%
b. INOPORTUNA O INSUFICIENTE	57	14.3%
TOTAL:	400	100%

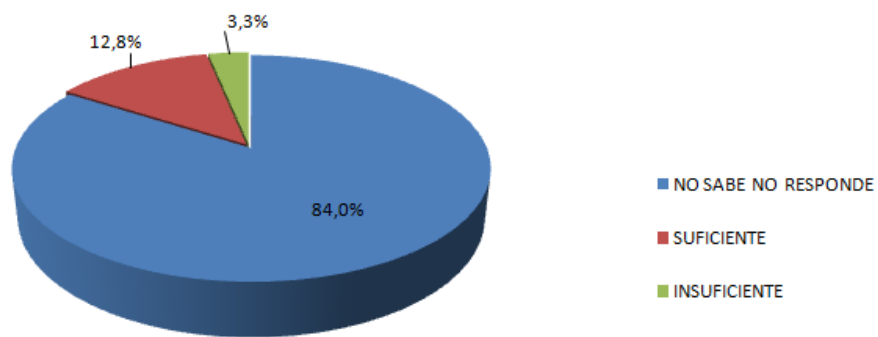
5- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:

a. Página Web



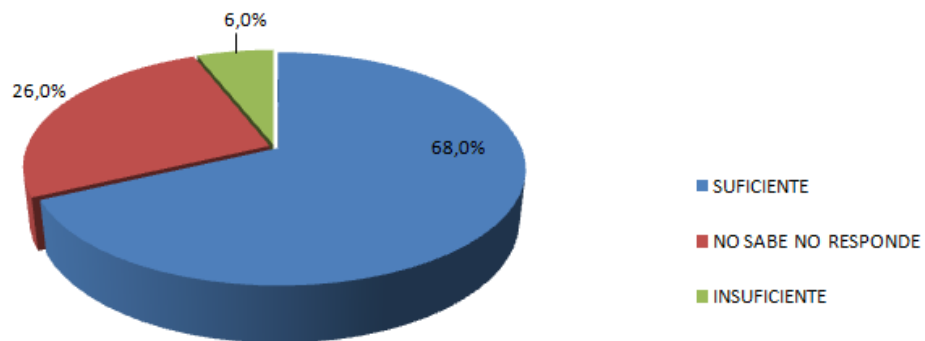
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO SABE NO RESPONDE	327	81.8%
SUFICIENTE	58	14.5%
INSUFICIENTE	15	3.8%
TOTAL:	400	100%

b. Facebook-Twitter-Chat



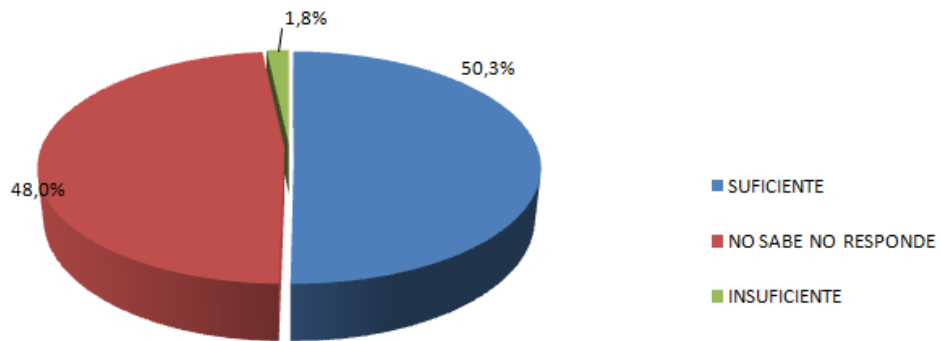
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO SABE NO RESPONDE	336	84.0%
SUFICIENTE	51	12.8%
INSUFICIENTE	13	3.3%
TOTAL:	400	100%

c. Prensa - Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	272	68.0%
NO SABE NO RESPONDE	104	26.0%
INSUFICIENTE	24	6.0%
TOTAL:	400	100%

d. Call Center- Línea 116

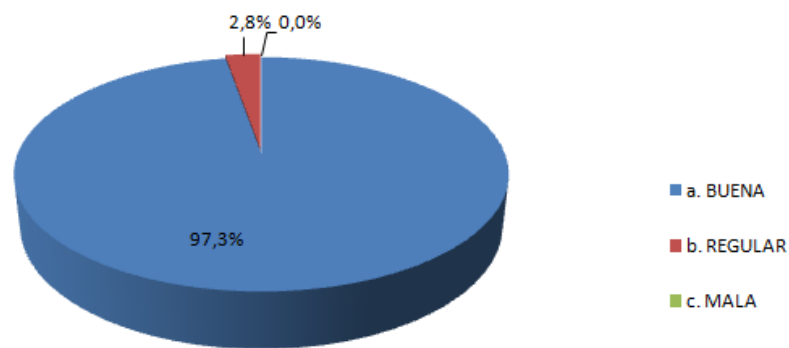


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	201	50.3%
NO SABE NO RESPONDE	192	48.0%
INSUFICIENTE	7	1.8%
TOTAL:	400	100%

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

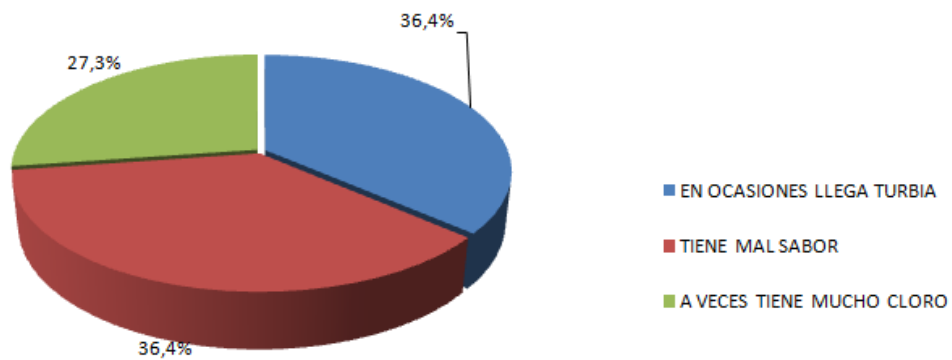
Calidad y oportunidad

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



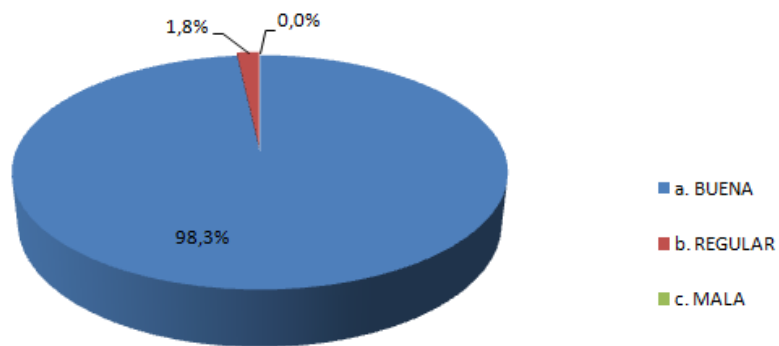
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. BUENA	389	97,3%
b. REGULAR	11	2,8%
c. MALA	0	0,0%
TOTAL	400	100%

¿Por qué?



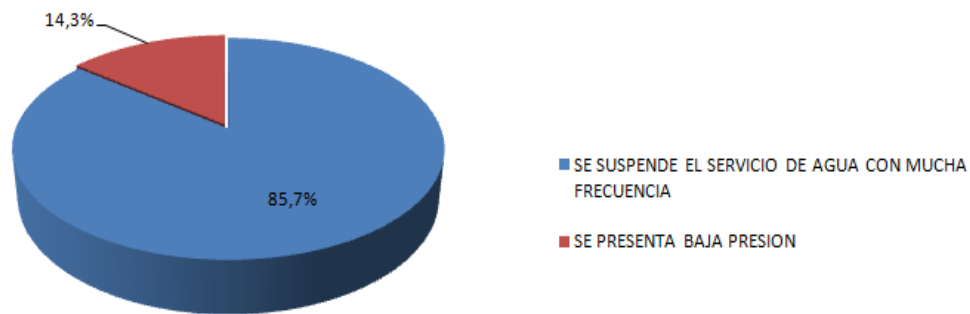
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EN OCASIONES LLEGA TURBIA	4	36.4%
TIENE MAL SABOR	4	36.4%
A VECES TIENE MUCHO CLORO	3	27.3%
TOTAL:	11	100%

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



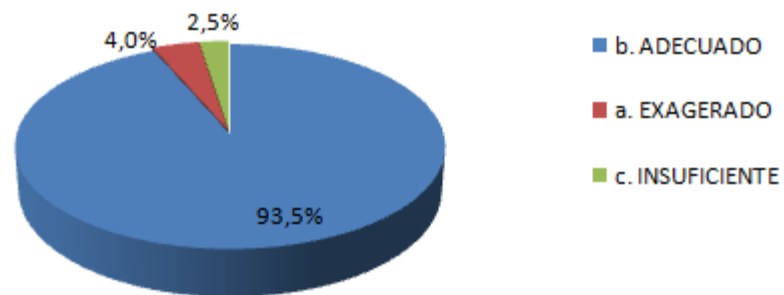
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. BUENA	393	98,3%
b. REGULAR	7	1,8%
c. MALA	0	0,0%
TOTAL	400	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SE SUSPENDE EL SERVICIO DE AGUA CON MUCHA FRECUENCIA	6	85.7%
SE PRESENTA BAJA PRESION	1	14.3%
TOTAL:	7	100%

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

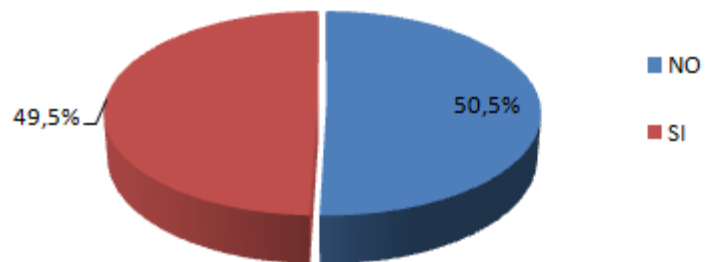


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
b. ADECUADO	374	93.5%
a. EXAGERADO	16	4.0%
c. INSUFICIENTE	10	2.5%
TOTAL:	400	100%

Otros Servicios

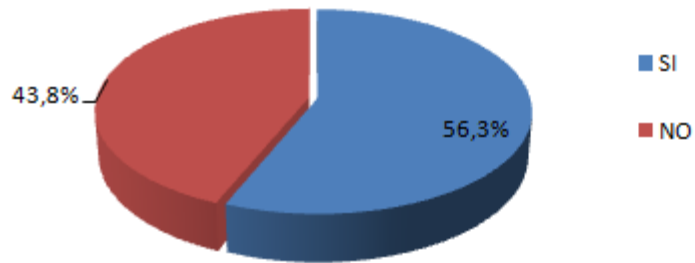
9- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

a- Fontanero Amigo



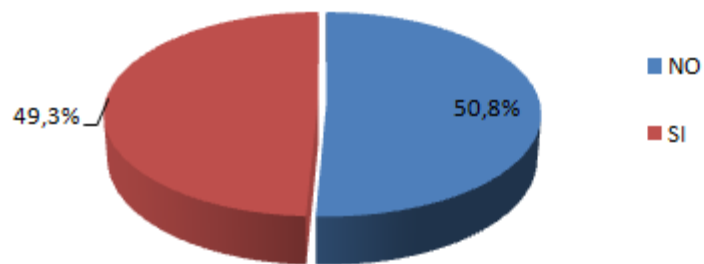
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	202	50.5%
SI	198	49.5%
TOTAL:	400	100%

b- Cupofácil



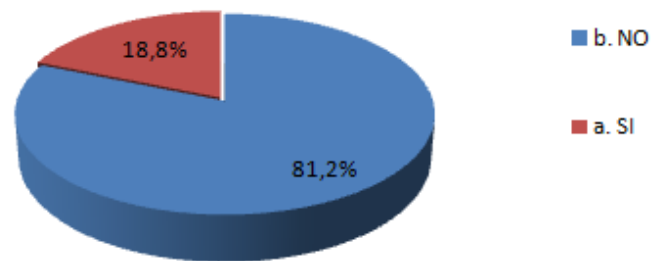
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	225	56.3%
NO	175	43.8%
TOTAL:	400	100%

c- Mapfre?



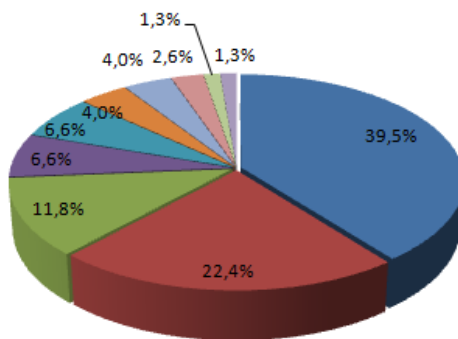
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	203	50.8%
SI	197	49.3%
TOTAL:	400	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
b. NO	324	81.2%
a. SI	76	18.8%
TOTAL:	400	100%

¿Cuál?

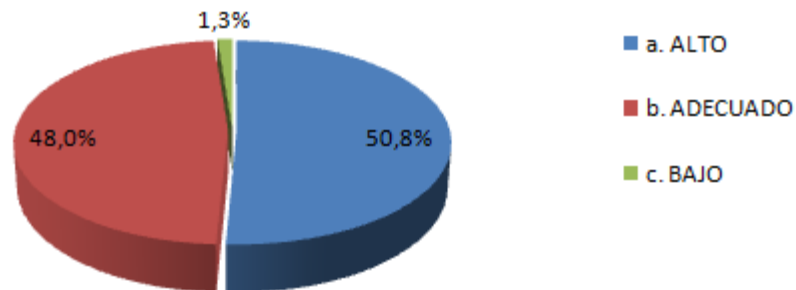


- LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA
- DEBEN AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES
- ATENDER MAS OPORTUNAMENTE LOS DAÑOS
- FALTA MAS INFORMACION ACERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE
- QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES
- QUE NO PONGAN TANTOS IMPEDIMENTOS PARA ACCEDER A UN NUEVO SERVICIO
- LE PARECE MUY BUENO EL SERVICIO
- DEBERIAN PREOCUPARSE MAS POR EL SERVICIO EN LAS VEREDAS
- AVISAR CUANDO SE VA A REALIZAR CAMBIO DE MEDIDOR A UN INMUEBLE
- QUE INSTALEN UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL SECTOR

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA	30	39.5%
DEBEN AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES	17	22.4%
ATENDER MAS OPORTUNAMENTE LOS DAÑOS	9	11.8%
FALTA MAS INFORMACION ACERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE	5	6.6%
QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES	5	6.6%
QUE NO PONGAN TANTOS IMPEDIMENTOS PARA ACCEDER A UN NUEVO SERVICIO	3	4.0%
LE PARECE MUY BUENO EL SERVICIO	3	4.0%
DEBERIAN PREOCUPARSE MAS POR EL SERVICIO EN LAS VEREDAS	2	2.6%
AVISAR CUANDO SE VA A REALIZAR CAMBIO DE MEDIDOR A UN INMUEBLE	1	1.3%
QUE INSTALEN UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL SECTOR	1	1.3%
TOTAL:	76	100%

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?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. ALTO	203	50.8%
b. ADECUADO	192	48.0%
c. BAJO	5	1.3%
TOTAL:	400	100%