



INTEGRALLY
S.A.S

INFORME
ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ENERO A JUNIO DEL 2019



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.FICHA TECNICA.....	5
7.INFORME GENERAL.....	6-28
8.CONCLUSIONES	29-30

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 Integrally 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

	Encuesta de percepción general	<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																		
ASPECTOS ASOCIADOS AL 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? <u>a. Bueno</u> _____ <u>b. Regula</u> _____ <u>c. Malo</u> _____																		
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: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>a. Página Web</td> <td style="text-align: center;"><u>Buena</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Regular</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Malo</u> _____</td> </tr> <tr> <td>b. Facebook-Twitter- Chat</td> <td style="text-align: center;"><u>Buena</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Regular</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Malo</u> _____</td> </tr> <tr> <td>c. Prensa - Radio</td> <td style="text-align: center;"><u>Buena</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Regular</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Malo</u> _____</td> </tr> <tr> <td>d. Línea 116</td> <td style="text-align: center;"><u>Buena</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Regular</u> _____</td> <td style="text-align: center;"><u>Malo</u> _____</td> </tr> </table>			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> _____
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> _____															
ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO																		
Calidad y oportunidad:																		
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? <u>a. Bueno</u> _____ <u>b. Regula</u> _____ <u>c. Malo</u> _____																		
Otros Servicios:																		
10. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? a. Fontanero Amigo SI _____ NO _____ b. CupoFÁCIL SI _____ NO _____																		
11. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos? a. SI _____ b. NO _____ Cuál _____																		

6. FICHA TECNICA

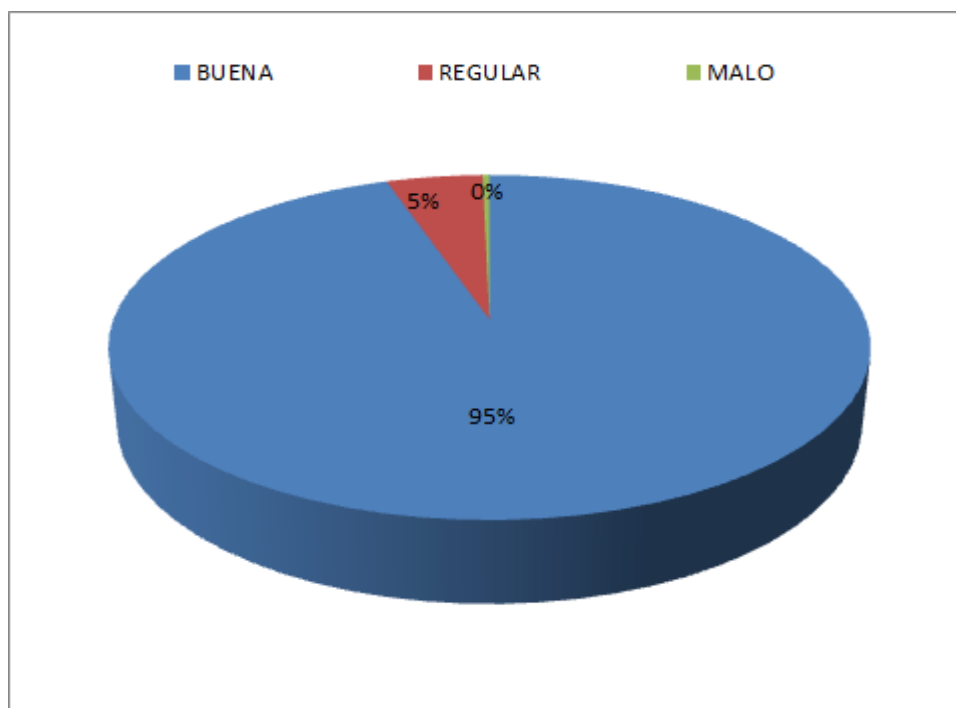
Empresa :	Aguas de Manizales S.A E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados por la Organización Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</p> <p>Específicos: (Aspectos Asociados al Servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir el concepto o imagen de Aguas de Manizales S.A E.S.P. -Precisar el concepto de Aguas de Manizales sobre orgullo de la región. -Establecer el grado de comprensión de la factura. -Dar a conocer el grado de comunicación que tiene la empresa (notificación previa) en caso de interrupciones del servicio programado -Determinar el nivel de información a través de los diferentes medios de comunicación que utiliza la empresa. <p>Específicos: (Aspectos Específicos del Servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir calificación de la calidad del agua recibida. -Calificar la continuidad del servicio en el hogar. -Estipular la presión con que llega el agua a su residencia. -Establecer el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a otros servicios ofrecidos por la empresa. <p>Específicos: (Del Valor del Servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el grado de valoración de los beneficios sobre el precio pagado sobre los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
Ámbito y Universo:	Sector Rural y Urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	46% de la población según base de datos efectiva (2572)
Cálculo de la Muestra:	1172 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (44) – 2 (93) – 3 (308) – 4 (639) – 5 (38) – 6 (50) Estrato 0 ()-Comercial ()-Oficial Orden Municipal ()
Segmentos del Mercado:	Residencial(1172)-Comercial() – Suministro a Constructoras () -Áreas Comunes ()-Madre Sustituta ()-Oficial Orden Municipal ()-
Método de Muestreo:	Técnica de Muestreo Aleatorio Simple
Margen de Confianza y de Error:	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
Técnica aplicada :	Telefónica
Recogida de la Información:	Call Center
Fechas de Realización:	Periodos Semestrales
Organización Responsable del Trabajo :	Integrally S.A.S

7. INFORME GENERAL

ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

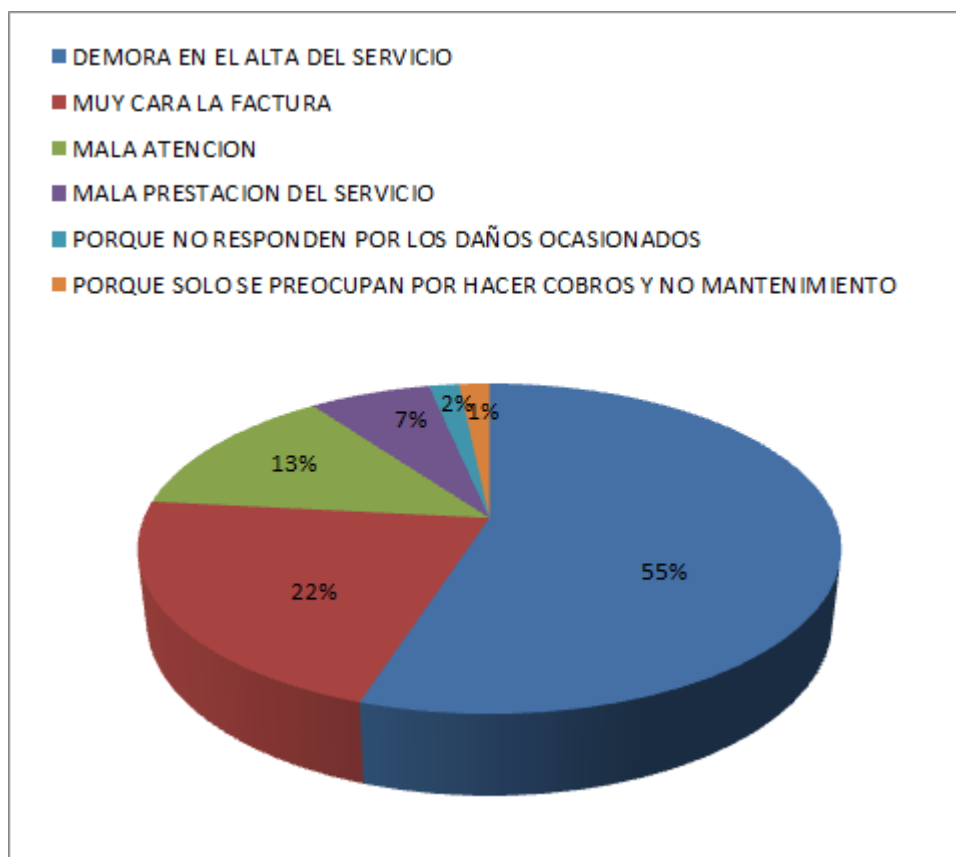
Imagen:

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



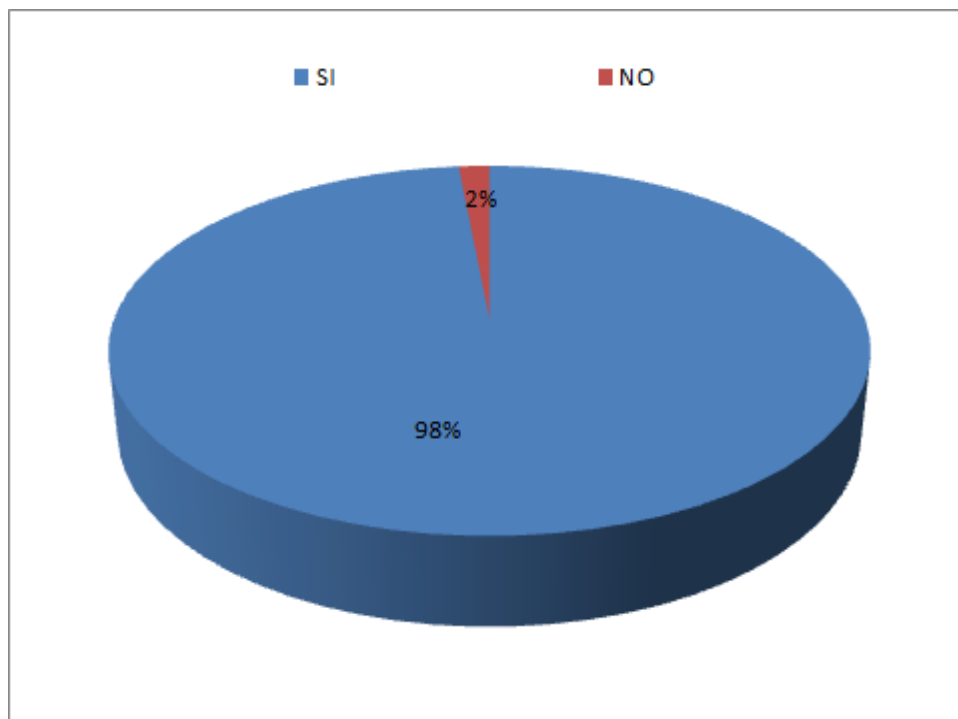
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1112	94,9%
REGULAR	56	4,8%
MALO	4	0,3%
TOTAL	1172	100%

¿Por qué?



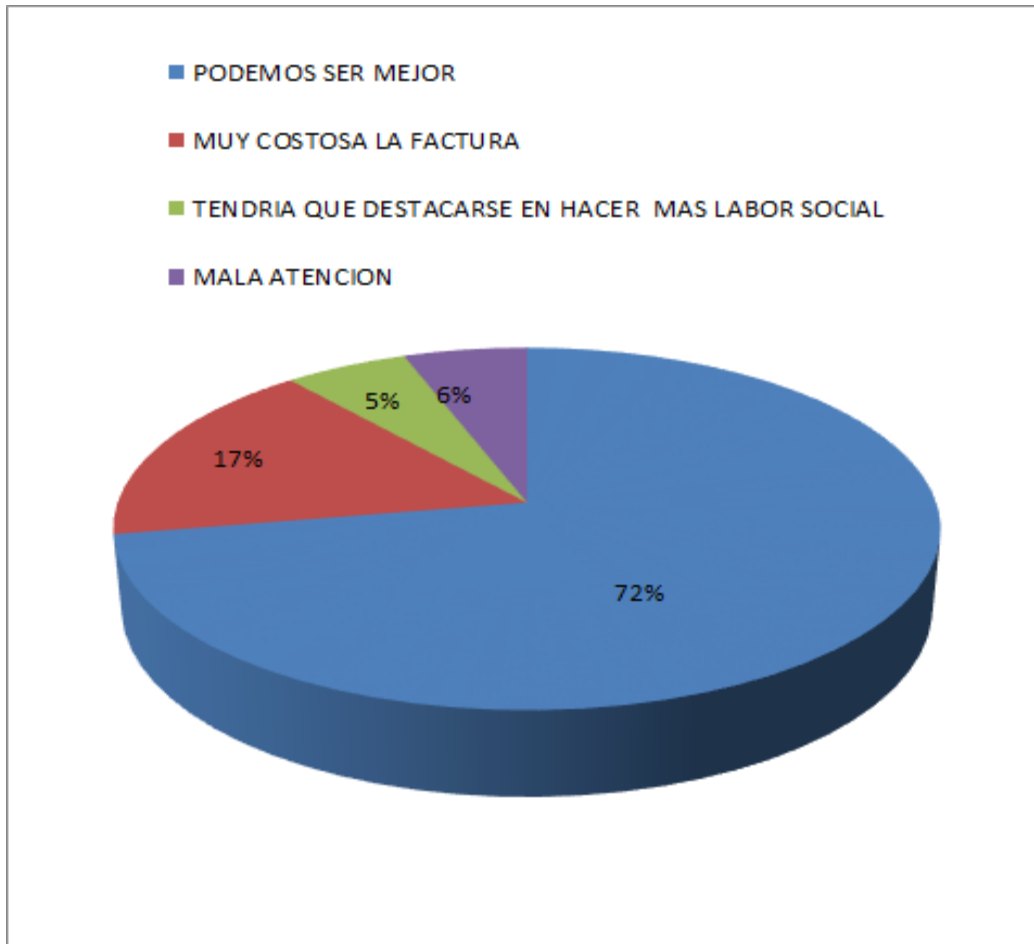
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
DEMORA EN EL ALTA DEL SERVICIO	33	55,0%
MUY CARA LA FACTURA	13	21,7%
MALA ATENCION	8	13,3%
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	4	6,7%
PORQUE NO RESPONDEN POR LOS DAÑOS OCASIONADOS	1	1,7%
PORQUE SOLO SE PREOCUPAN POR HACER COBROS Y NO MANTENIMIENTO	1	1,7%
TOTAL	60	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1154	98,5%
NO	18	1,5%
TOTAL	1172	100%

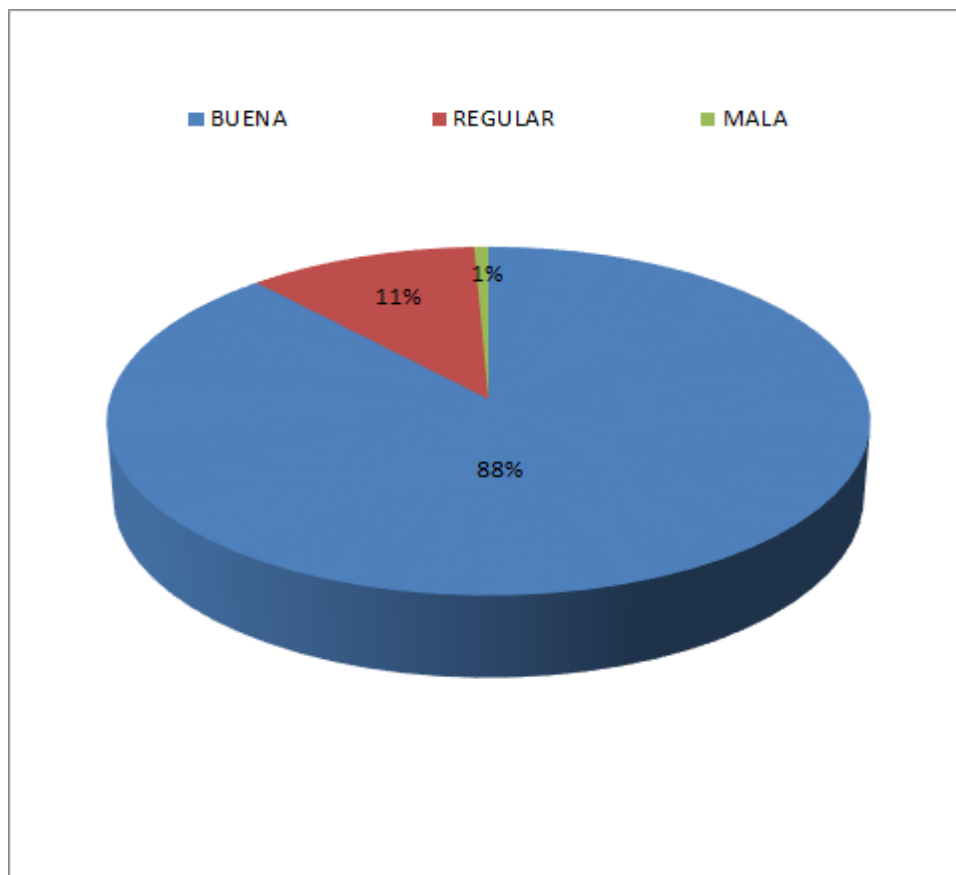
¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
PODEMOS SER MEJOR	13	72%
MUY COSTOSA LA FACTURA	3	17%
TENDRIA QUE DESTACARSE EN HACER MAS LABOR SOCIAL	1	6%
MALA ATENCION	1	6%
TOTAL	18	100%

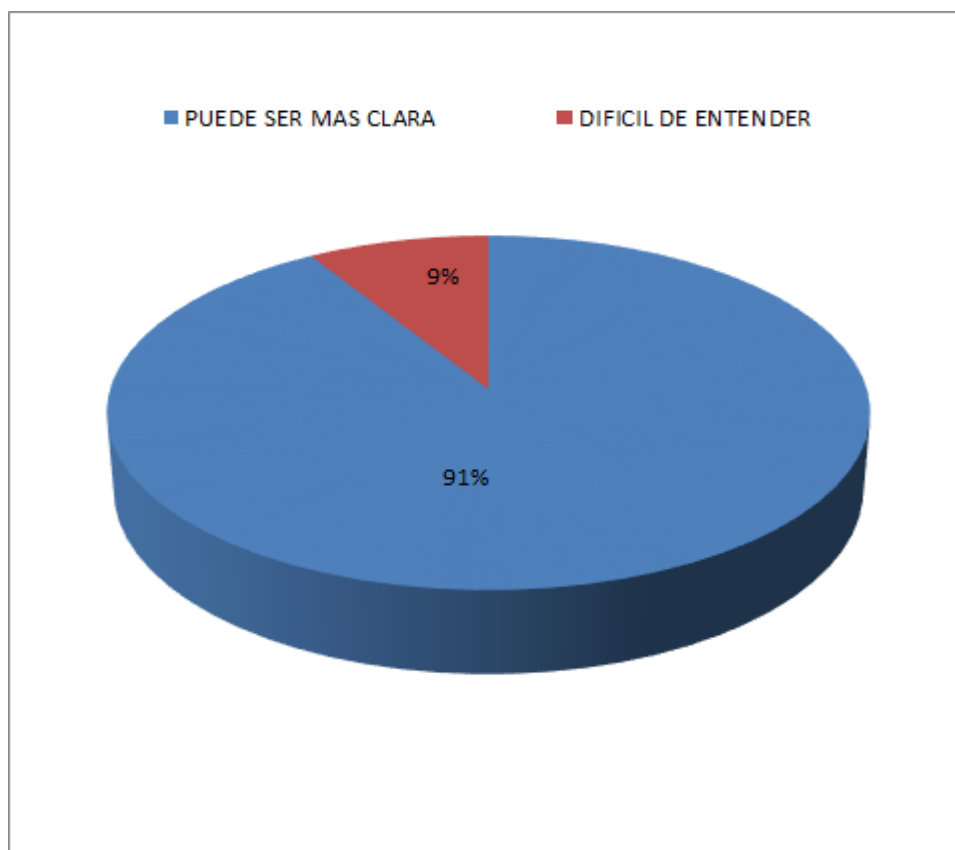
Facturación:

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1035	88%
REGULAR	129	11%
MALA	8	1%
TOTAL	1172	100%

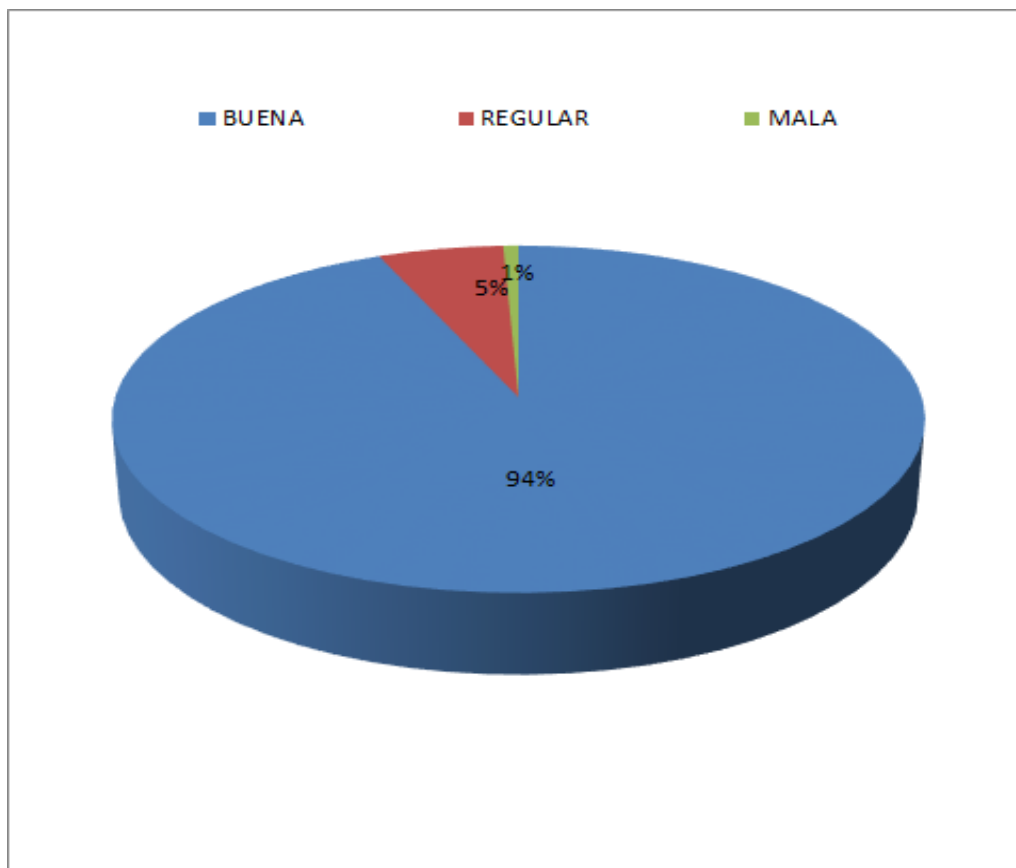
¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
PUEDE SER MAS CLARA	125	91%
DIFICIL DE ENTENDER	12	9%
TOTAL	137	100%

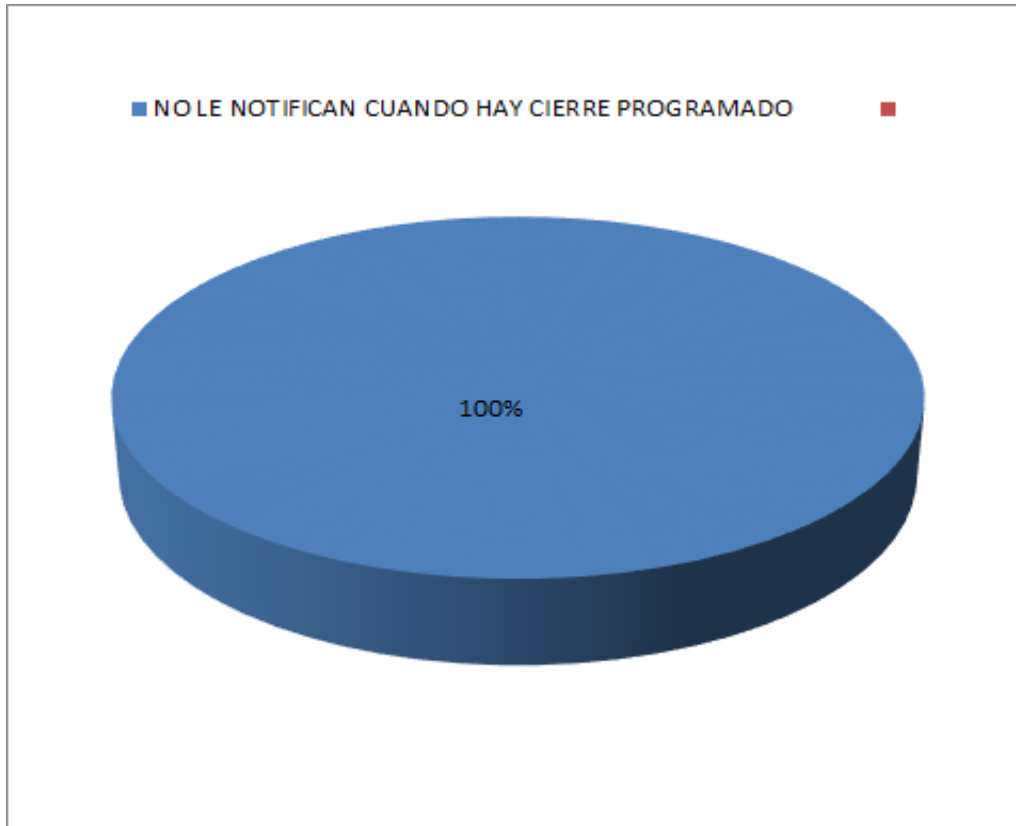
Información y Comunicación:

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



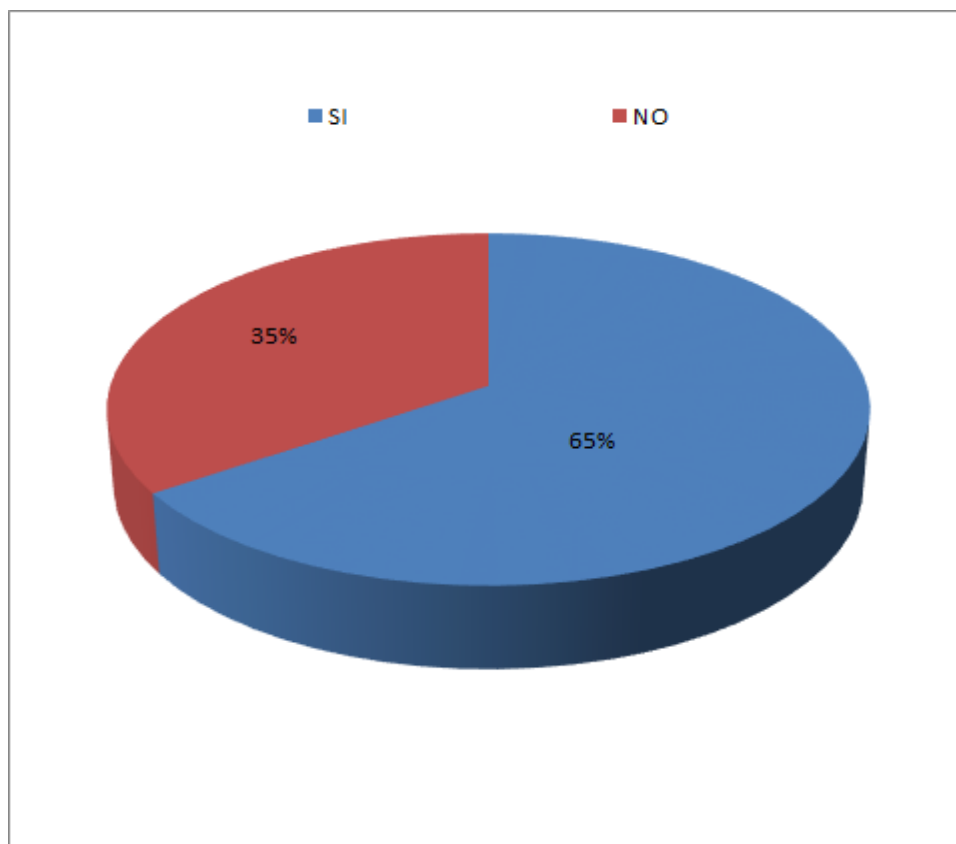
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1098	94%
REGULAR	66	6%
MALA	8	1%
TOTAL	1172	100%

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE NOTIFICAN CUANDO HAY CIERRE PROGRAMADO	74	100%
TOTAL	74	100%

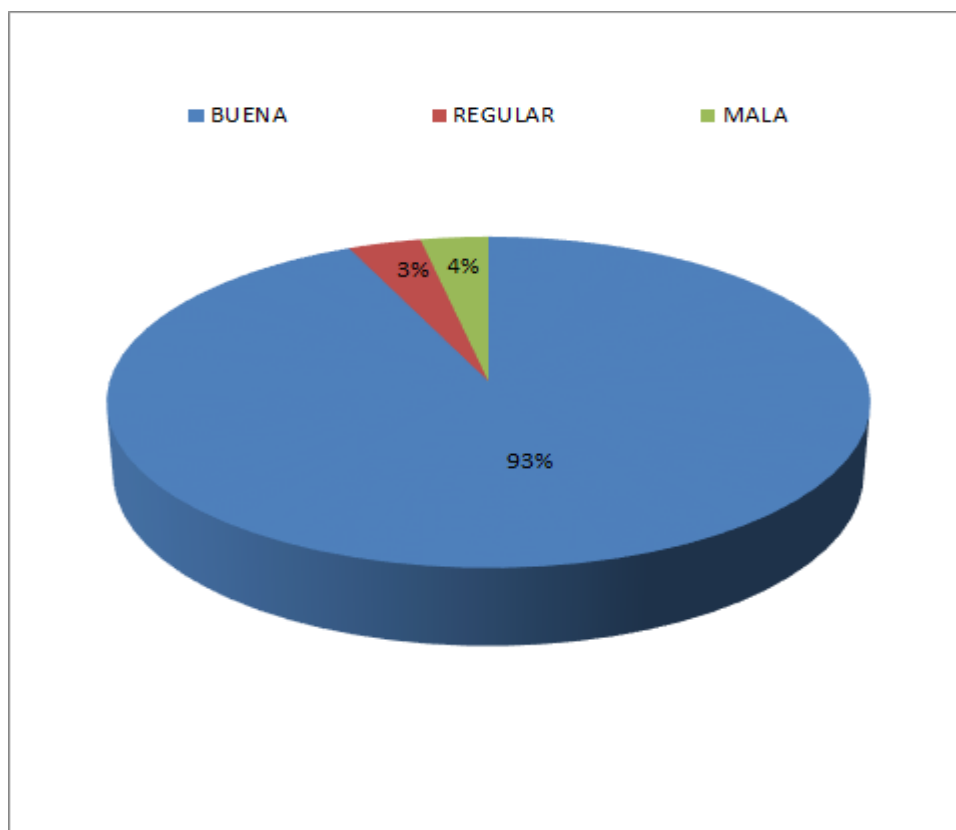
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	765	65%
NO	407	35%
TOTAL	1172	100%

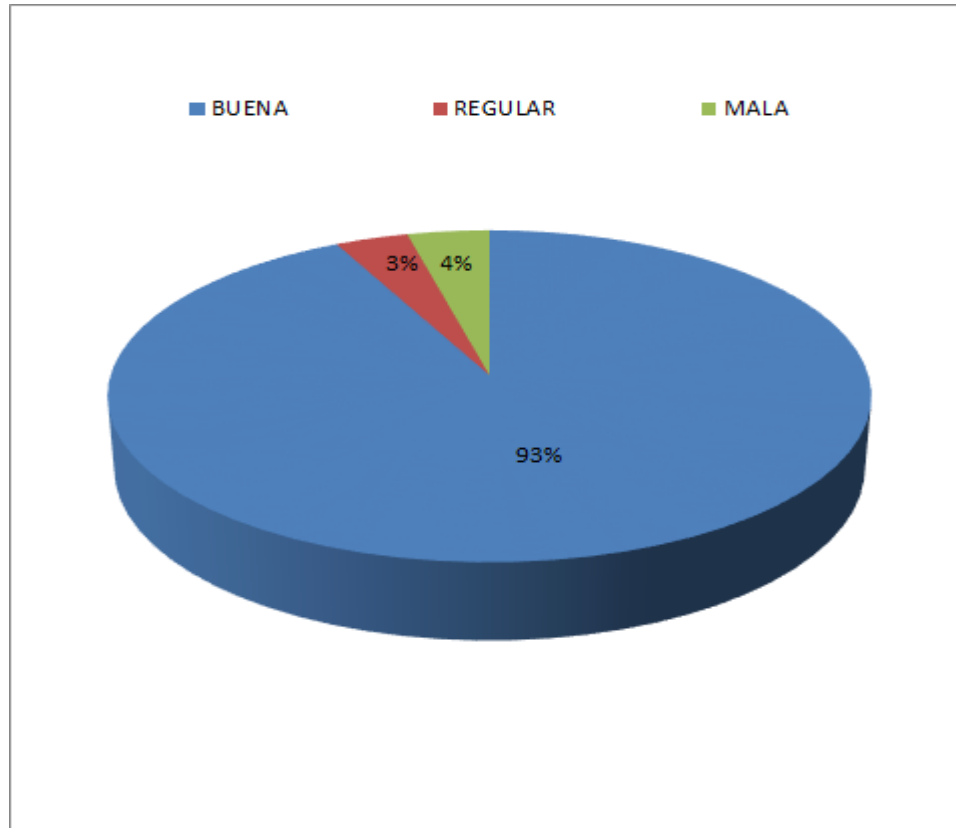
6- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:

a. Página Web



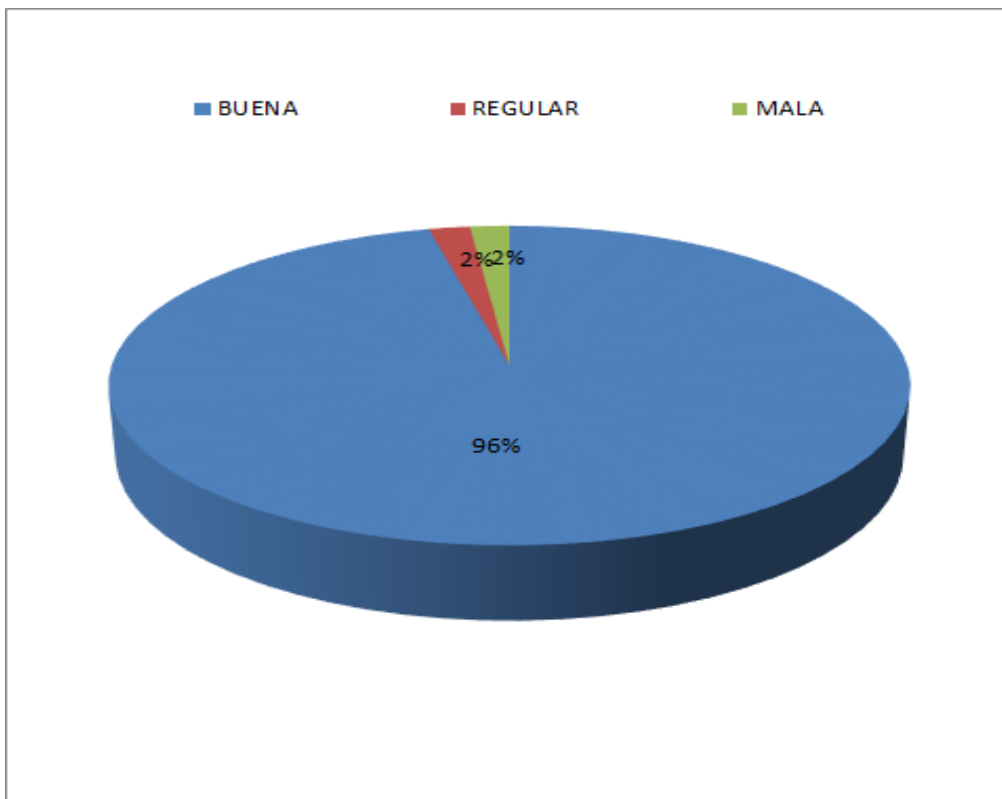
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1093	93%
REGULAR	41	3%
MALA	38	3%
TOTAL	1172	100%

b. Facebook-Twitter-Chat



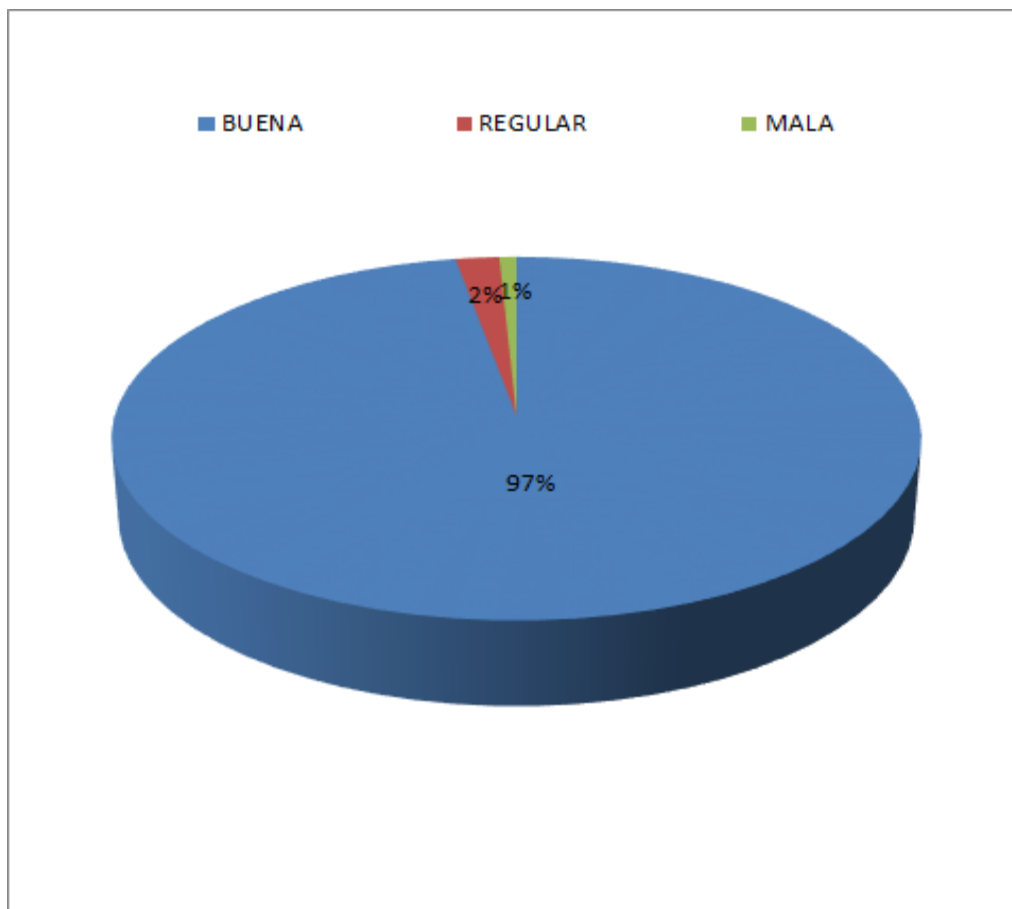
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1085	93%
REGULAR	41	3%
MALA	46	4%
TOTAL	1172	100%

c. Prensa - Radio



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1129	96%
REGULAR	22	2%
MALA	21	2%
TOTAL	1172	100%

c. Línea 116

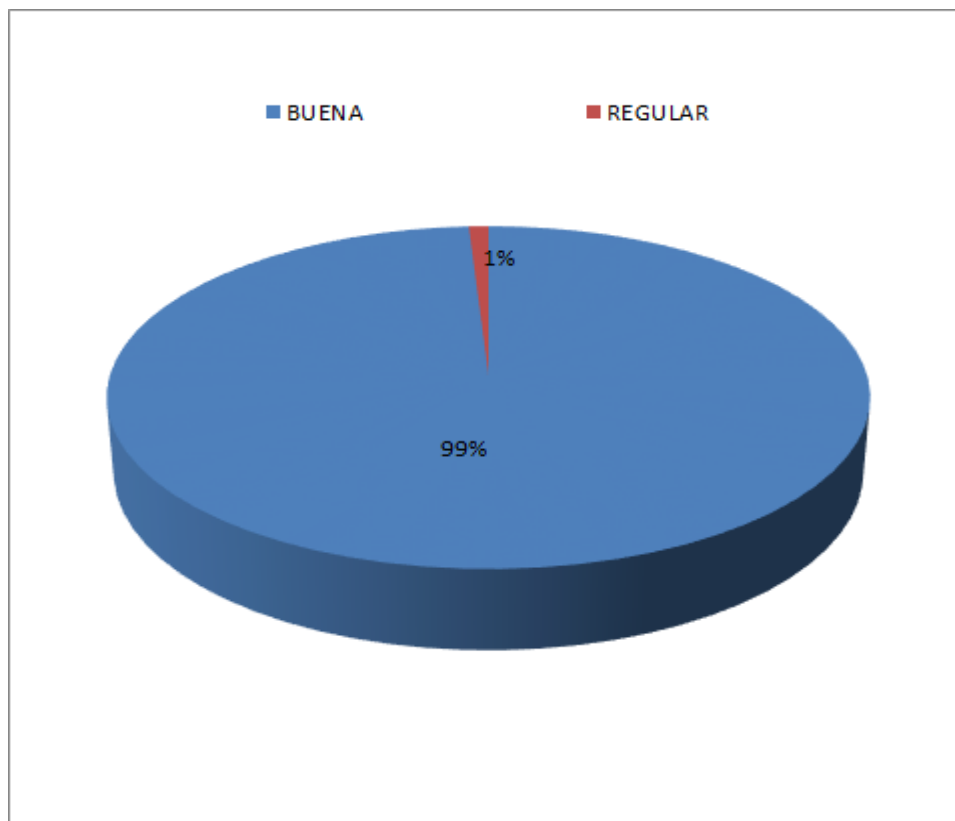


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1140	97%
REGULAR	23	2%
MALA	9	1%
TOTAL	1172	100%

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

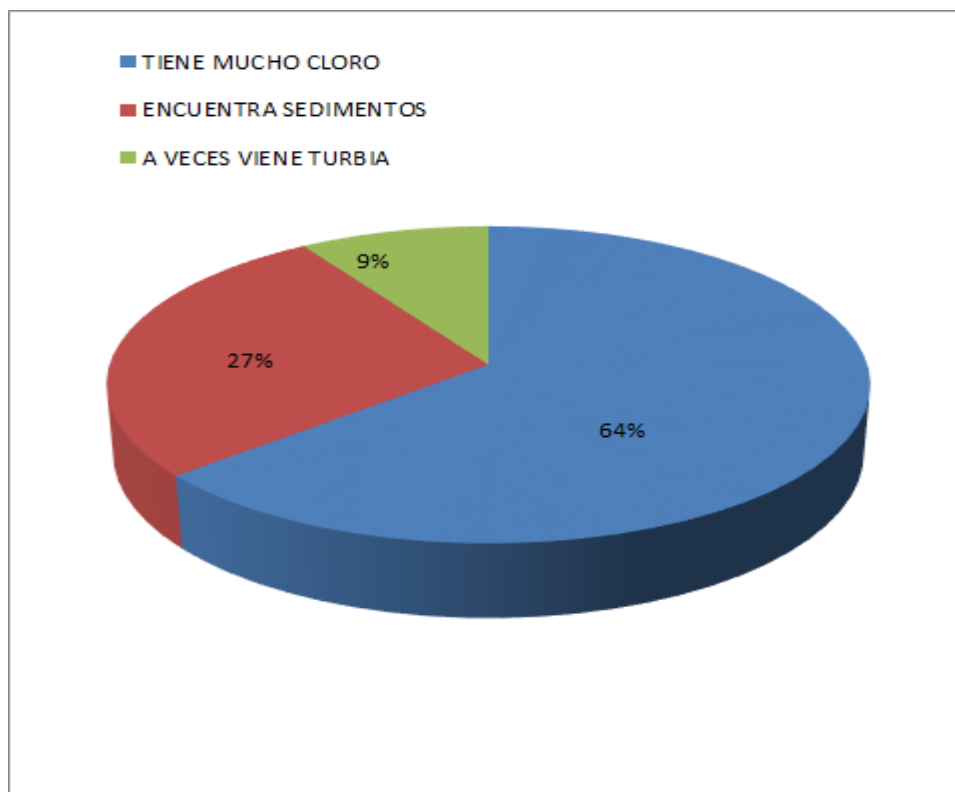
Calidad y oportunidad:

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



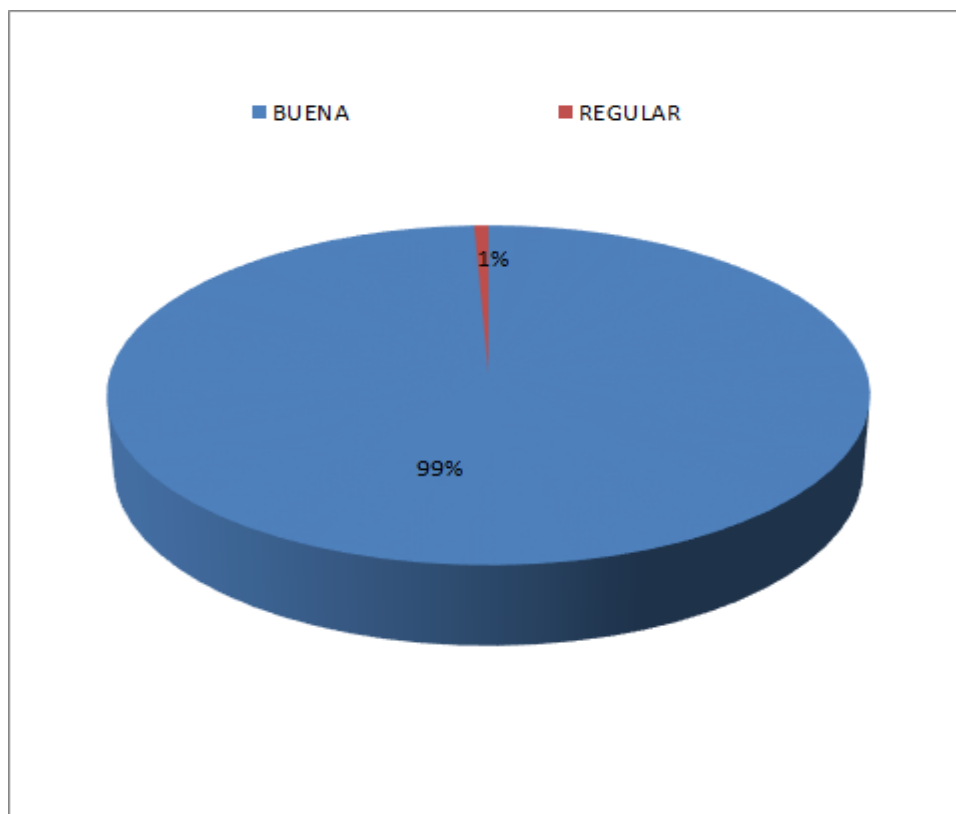
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1161	99%
REGULAR	11	1%
TOTAL	1172	100%

¿Por qué?



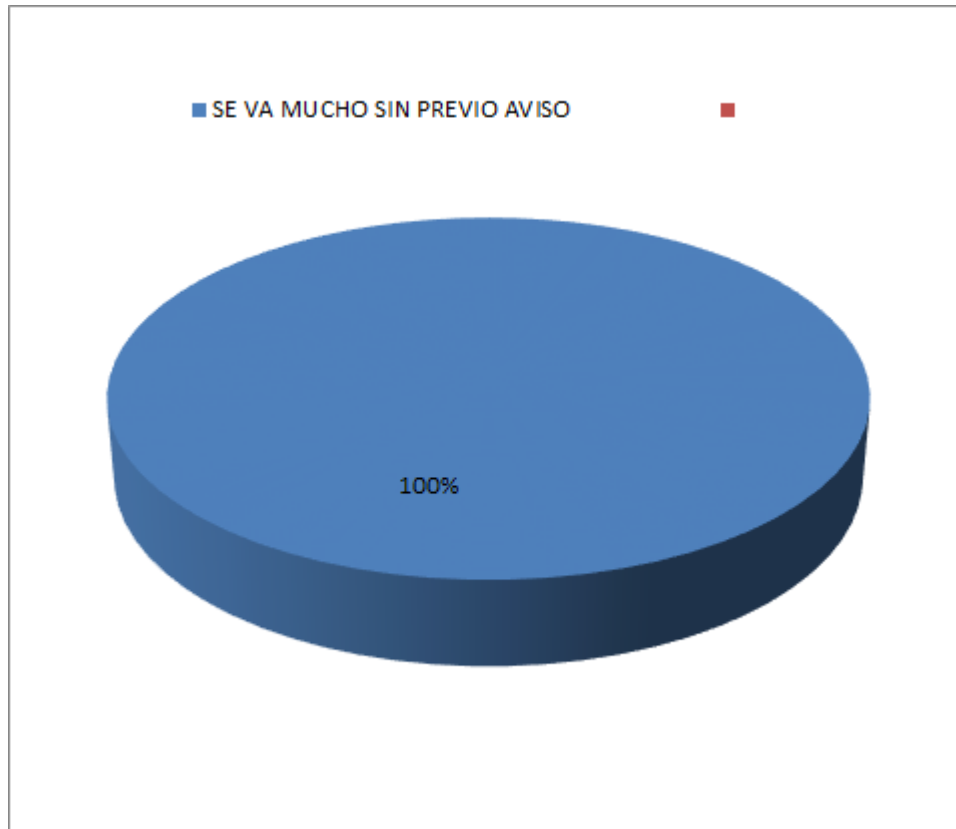
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
TIENE MUCHO CLORO	7	64%
ENCUENTRA SEDIMENTOS	3	27%
A VECES VIENE TURBIA	1	9%
TOTAL	11	100%

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



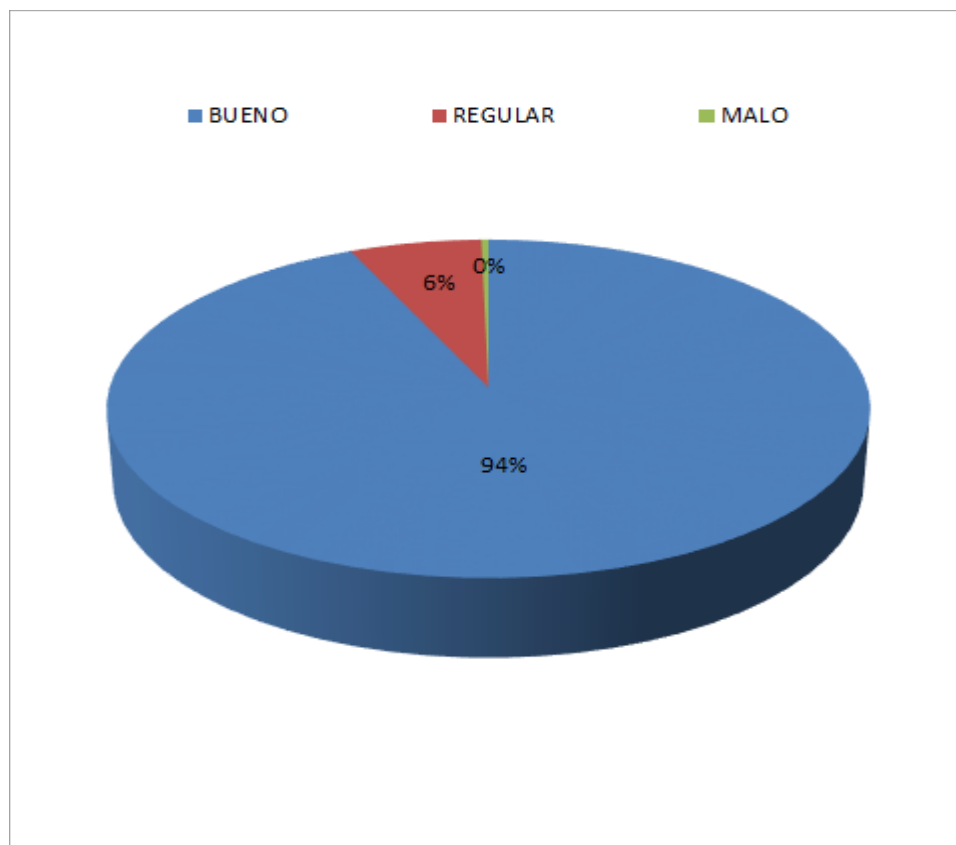
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	1164	99%
REGULAR	8	1%
TOTAL	1172	100%

¿Por qué?



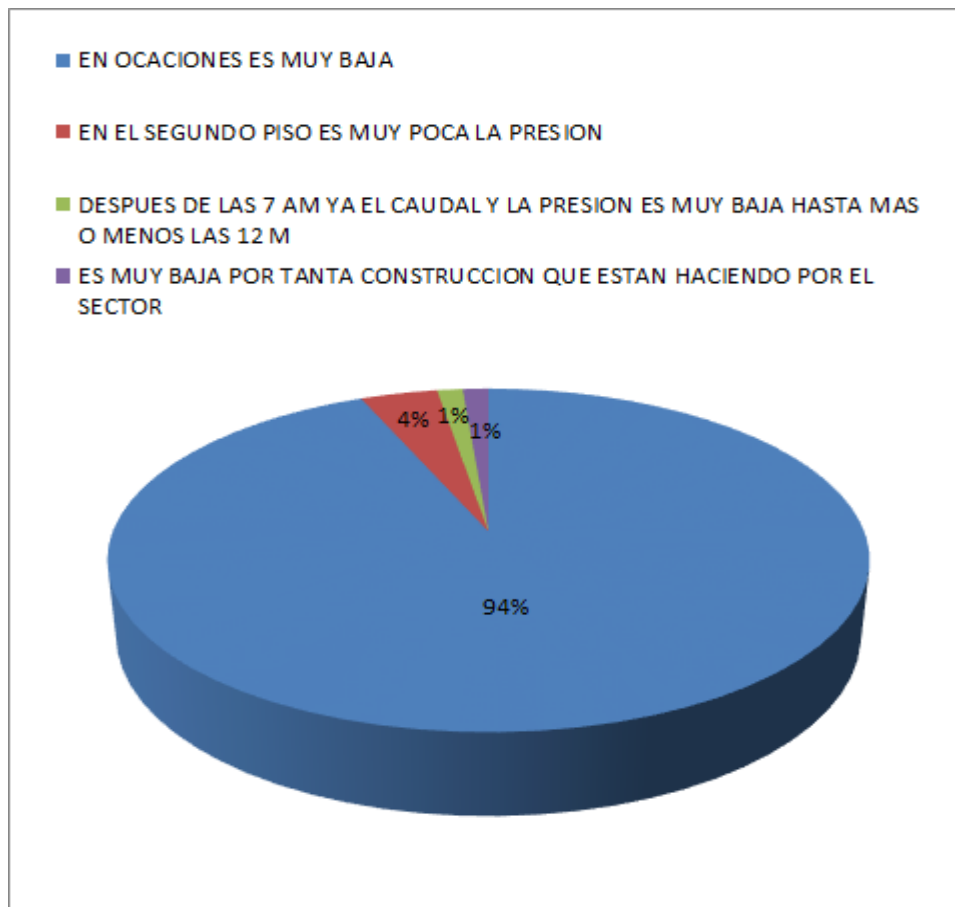
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SE VA MUCHO SIN PREVIO AVISO	8	100%
TOTAL	8	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	1094	93%
REGULAR	74	6%
MALO	4	0,3%
TOTAL	1172	100%

¿Por qué?

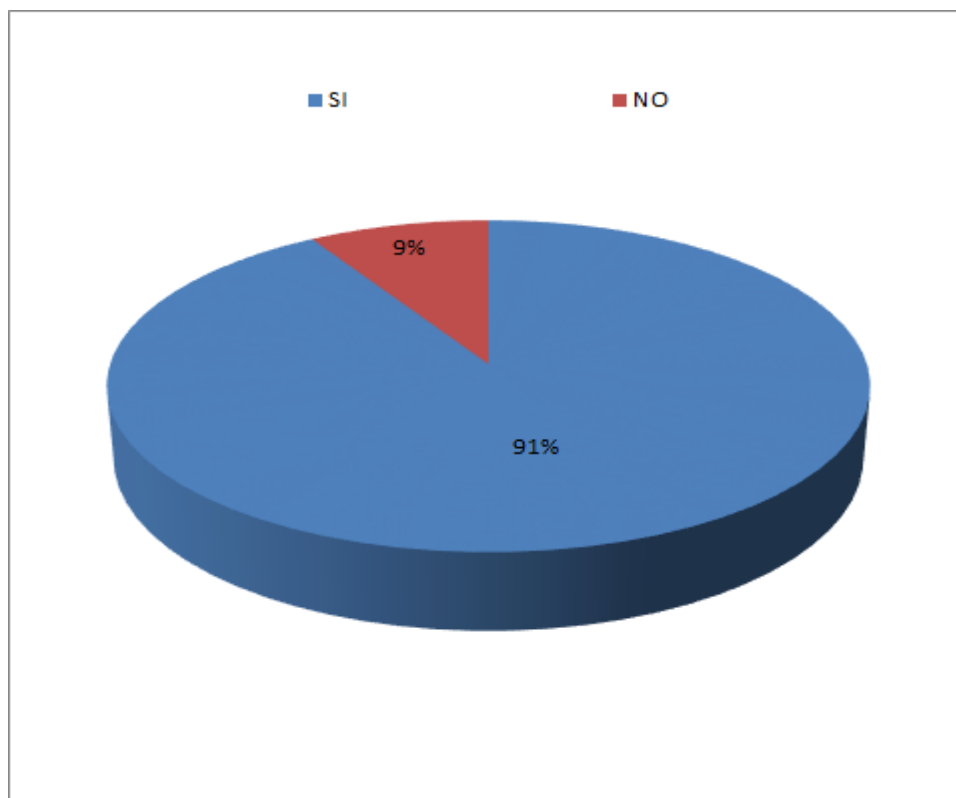


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
EN OCACIONES ES MUY BAJA	73	94%
EN EL SEGUNDO PISO ES MUY POCA LA PRESION	3	4%
DESPUES DE LAS 7 AM YA EL CAUDAL Y LA PRESION ES MUY BAJA HASTA MAS O MENOS LAS 12 M	1	1%
ES MUY BAJA POR TANTA CONSTRUCCION QUE ESTAN HACIENDO POR EL SECTOR	1	1%
TOTAL	78	100%

Otros Servicios:

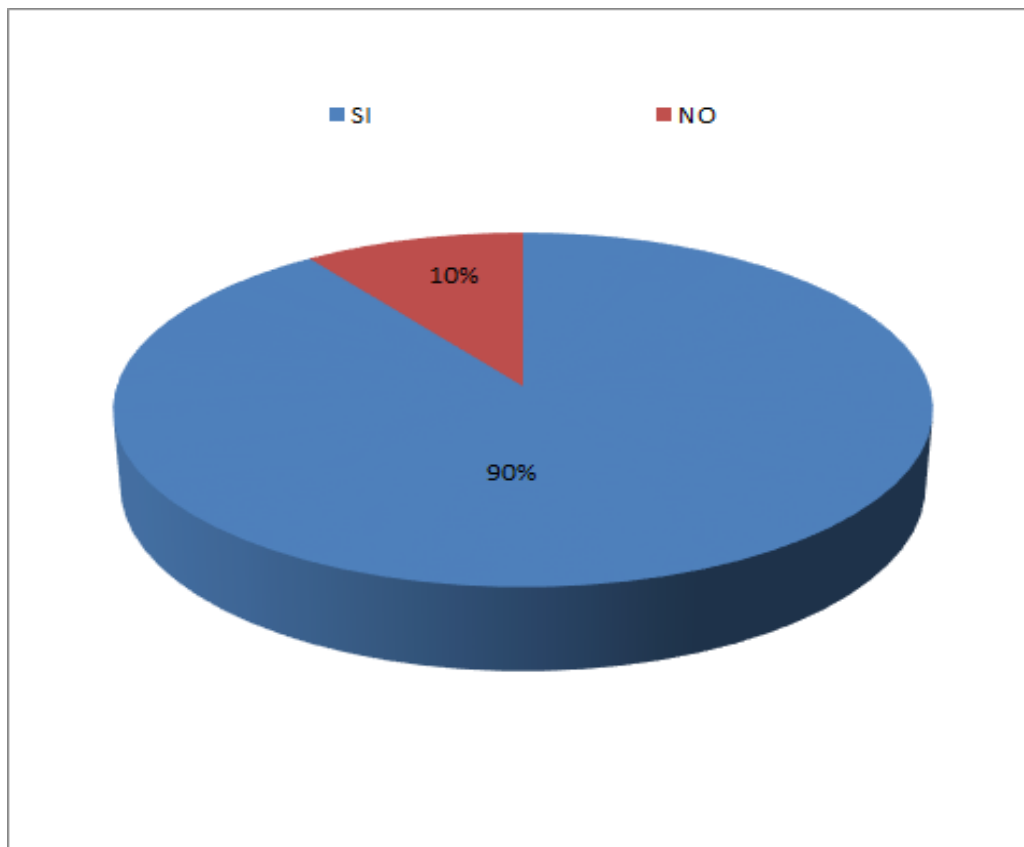
10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

a- Fontanero Amigo



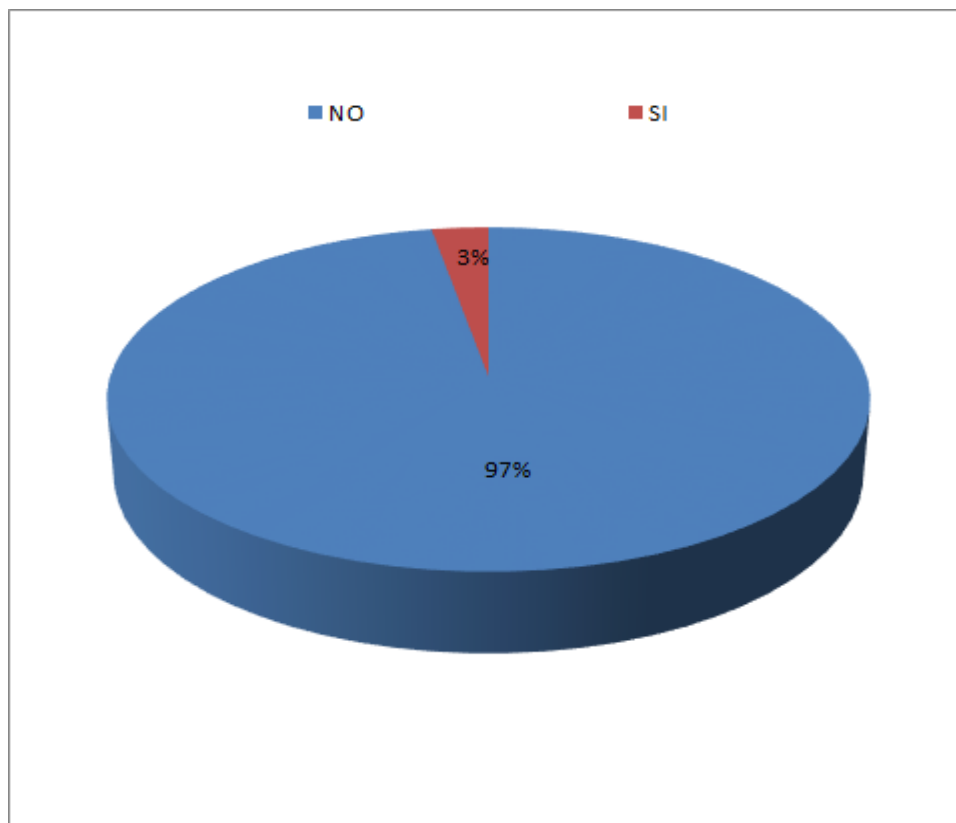
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1070	91%
NO	102	9%
TOTAL	1172	100%

b- Cupo fácil



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1056	90%
NO	116	10%
TOTAL	1172	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	1140	97%
SI	32	3%
TOTAL	1172	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BAJAR EL COSTO DEL SERVICIO	22	69%
UNA FACTURA MAS FACIL DE COMPRENDER	2	6%
MEJORAR EL SERVICIO TECNICO	2	6%
DEJAR EL COMPROBANTE DE LECTURA	1	3%
MEJORAR LA PRESION DEL SERVICIO	1	3%
QUE AVISEN CUANDO SE VAYA A REALIZAR UN CIERRE	1	3%
QUE EL FONTANTANERO AMIGO PUEDA REPARAR MAS DAÑOS INTERNOS	1	3%
QUE RESPONDAN POR LOS DAÑOS	1	3%
QUE NO RETIREN LOS MEDIDORES SABIENDO QUE EL QUE ESTABA INSTALADO FUNCIONABA BIEN	1	3%
TOTAL	32	100%

8. CONCLUSIONES

- El 94.9% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, 4.8% regular y el 0.3% malo.
- El 98.5% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales Si es orgullo de la región y el 1.5 consideran que No lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:
El 88% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 11% respondieron regular y el 1% indica que es mala.
- De las personas encuestadas el 94% consideran buena la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, el 6% lo considera regular y el 1% mala.
- Las personas encuestadas respondieron como consideran la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
 - ✓ Página Web:
Buena 93%, el 3% regular y el 3% mala.
 - ✓ Facebook-Twitter Chat:
Buena 93%, el 3% regular y el 4% mala
 - ✓ Prensa Radio:
Buena 96%, el 2% regular y el 2% mala
 - ✓ Call Center- Línea 116:
Buena 97%, el 2% regular y el 1% 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% dicen que es buena el 1% regular, nadie considera que sea mala.
- El 93% de las personas encuestadas consideran bueno el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio. El 6% regular y el 1% la considera mala.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
 - ✓ El 91% de las personas Si conoce el Fontanero Amigo, el 9% no lo conoce.
 - ✓ El 90% de las personas Si conoce CUPOFÁCIL, el 10% no lo conoce.
- El 97% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 3% Si las tienen.