



**INTEGRALLY**  
S.A.S

---

**INFORME**  
**ENCUESTA PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO**  
**AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**  
**ENERO A JULIO DEL 2018**



## 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.....	6-24
8.CONCLUSIONES .....	25

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

### **1. POBLACION OBJETO**

Usuarios de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. 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. E.S.P.

### **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 PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

	<b>Encuesta de percepción general</b>	<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: Junio 2017</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Edición: Primera</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">Aprobado: 2017-08-14</td> </tr> </table>	Código: SC-00-R07	Fecha: Junio 2017	Edición: Primera	Aprobado: 2017-08-14
Código: SC-00-R07						
Fecha: Junio 2017						
Edición: Primera						
Aprobado: 2017-08-14						
<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 _____						
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. Oportuna _____						
b. Inoportuna o insuficiente _____						
c. No avisan _____						
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	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. Línea 116	Suficiente _____	Insuficiente _____	No sabe no responde _____			
<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. Exagerado _____						
b. Adecuado _____						
c. Insuficiente _____						
<b>Otros Servicios:</b>						
10. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?						
a. Fontanero Amigo	SI _____	NO _____				
b. Cupo FÁCIL	SI _____	NO _____				
c. Mapfre	SI _____	NO _____				
11. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?						
a. SI _____						
b. NO _____	Cuál _____	_____				
<b>II. Otras percepciones acerca del servicio</b>						
<b>PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO</b>						
12. 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 _____						

## 6. FICHA TECNICA

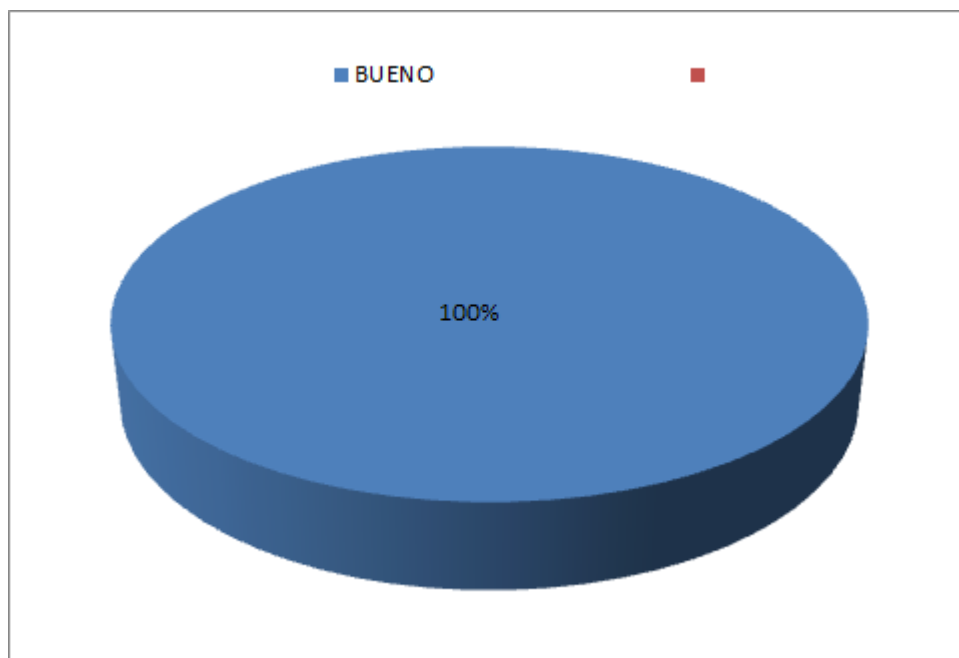
<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados por la Organización Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</p> <p><b>Específicos: ( Aspectos Asociados al Servicio )</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>	<b>Sector Rural y Urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>34% de la población según base de datos efectiva (2220)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>770 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 ( ) – 2 ( ) – 3 (134) – 4 (570) – 5 (5) – 6 ( ) Estrato 0 ( )-Comercial (59)-Oficial Orden Municipal (2)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Residencial(709) - Comercial (59) – Suministro a Constructoras ( ) - Áreas Comunes ( ) - Madre Sustituta ( ) - Oficial Orden Municipal (2)</b>
<b>Método de Muestreo:</b>	<b>Técnica de Muestreo Aleatorio Simple</b>
<b>Margen de Confianza y de Error:</b>	<b>95% de confiabilidad – 5% Margen de error</b>
<b>Técnica aplicada :</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Recogida de la Información:</b>	<b>Call Center</b>
<b>Fechas de Realización:</b>	<b>Periodos Semestrales</b>
<b>Organización Responsable del Trabajo :</b>	<b>Integrally S.A.S</b>

## 7. INFORME GENERAL

### ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

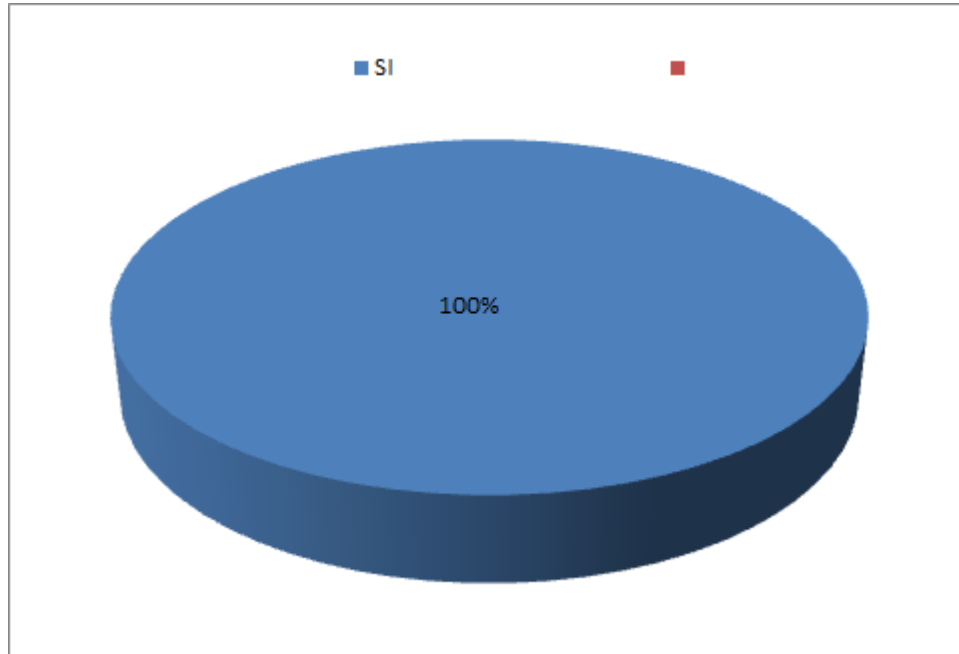
Imagen:

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	770	100%
TOTAL	770	100%

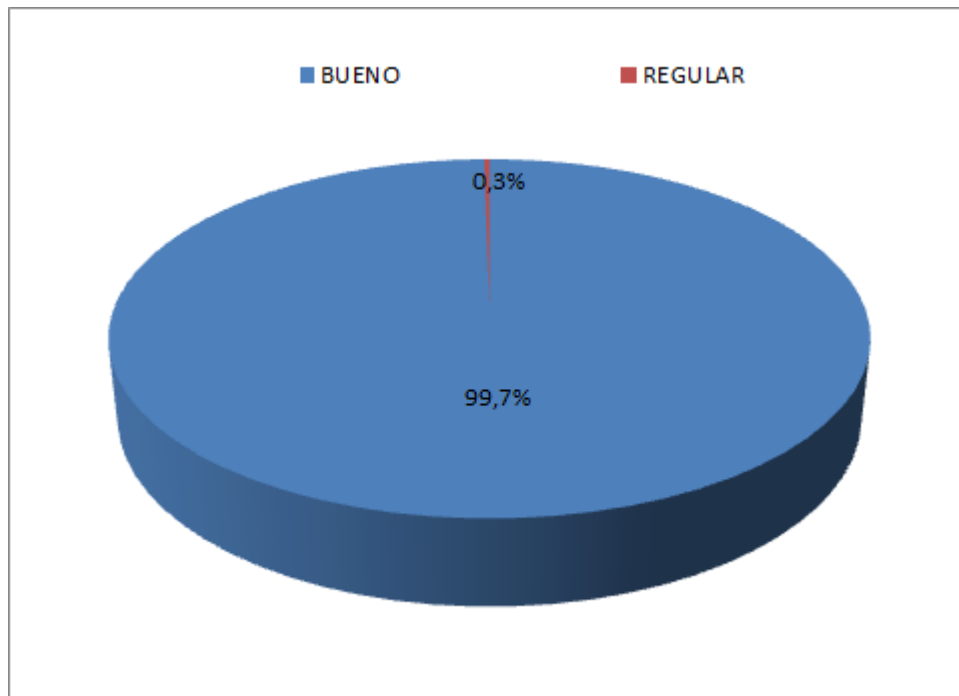
2- ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	770	100%
TOTAL	770	100%

**Facturación:**

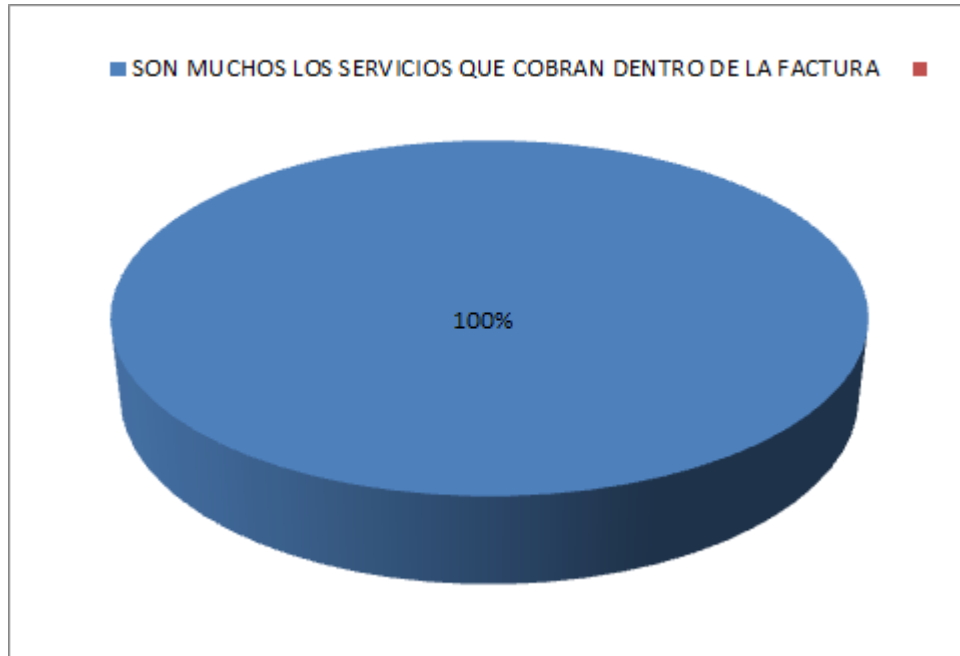
**3-¿La facilidad de comprensión de la factura es?**



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	768	99,7%
REGULAR	2	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>



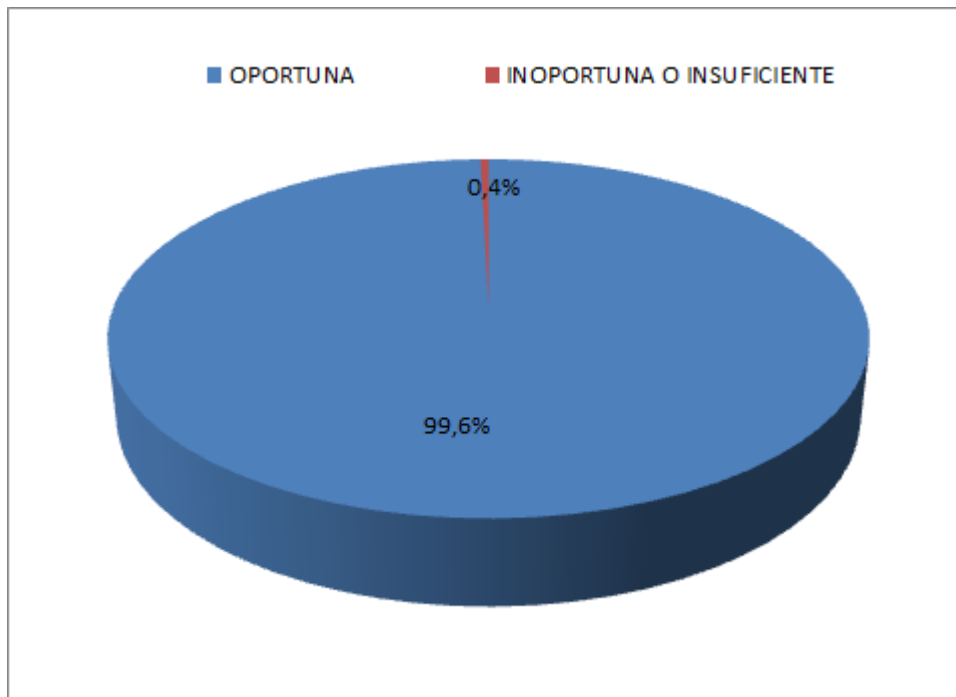
## ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

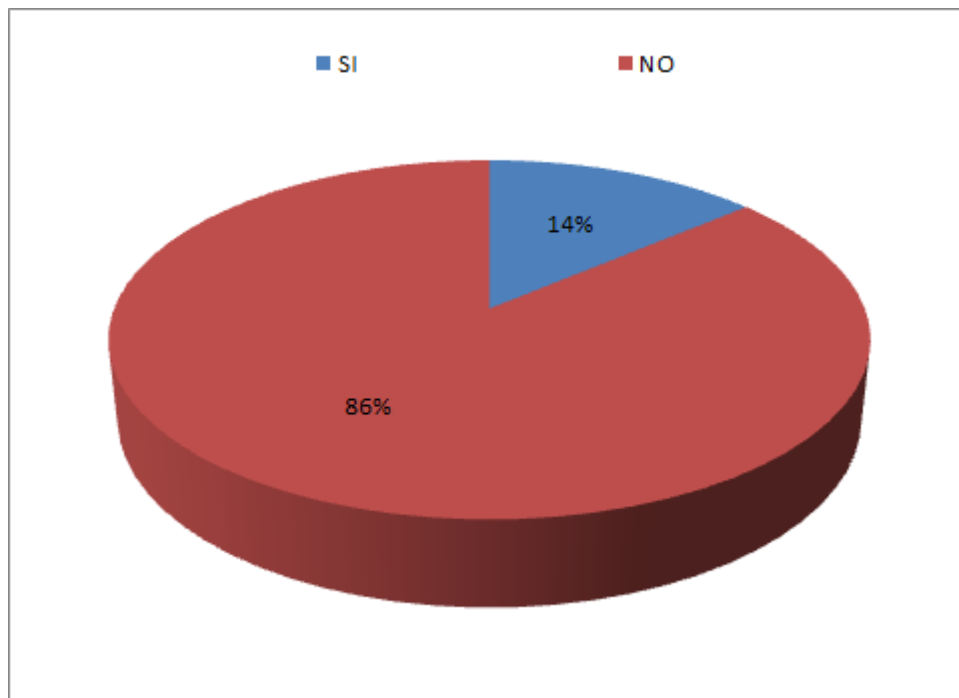
**Información y Comunicación:**

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNA	767	99,6%
INOPORTUNA O INSUFICIENTE	3	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

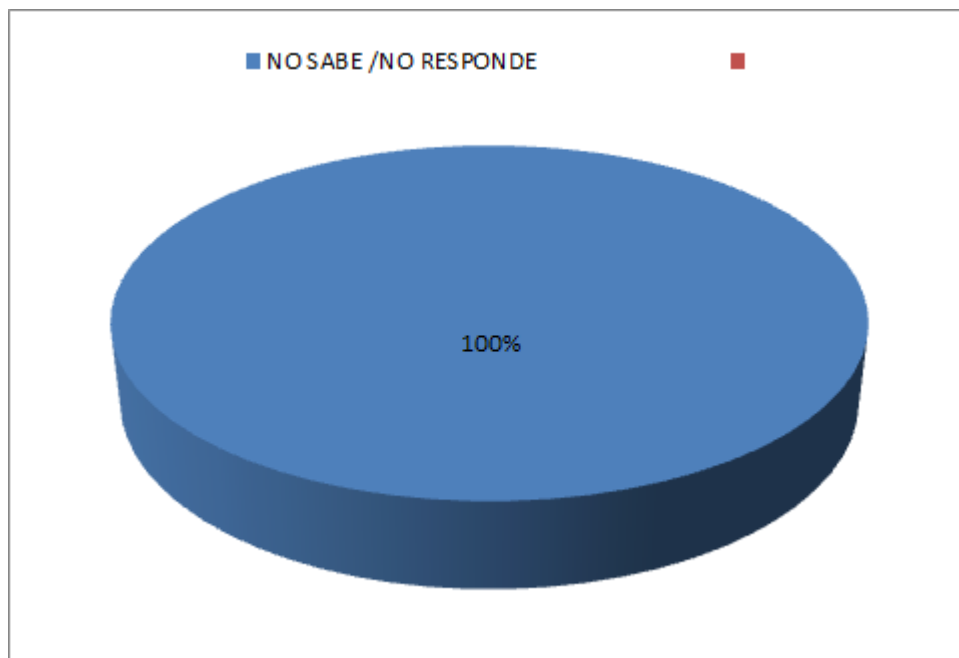
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	106	14%
NO	664	86%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

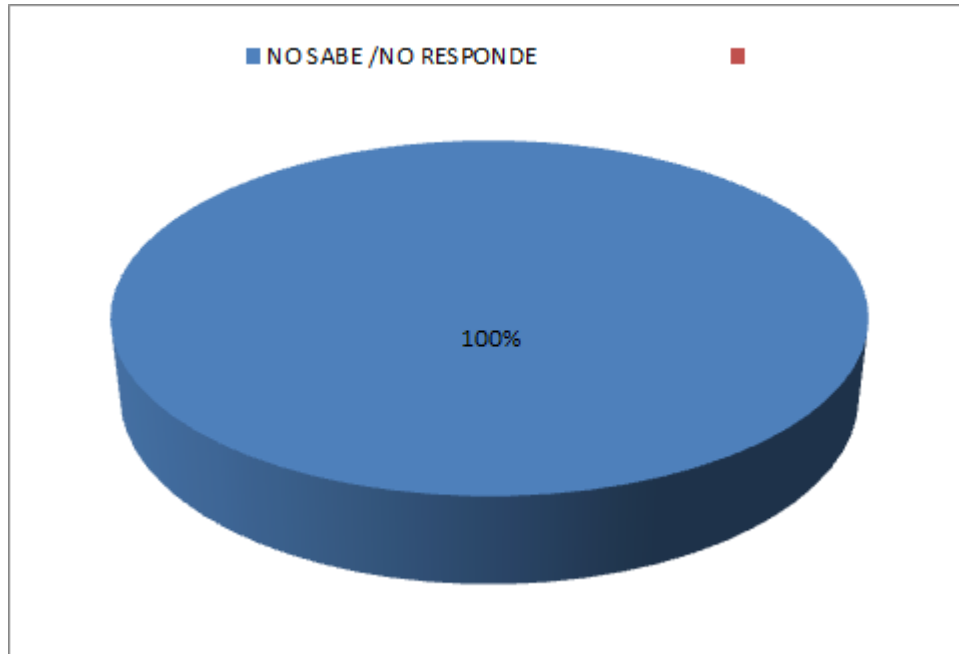
**6- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:**

**a. Página Web**



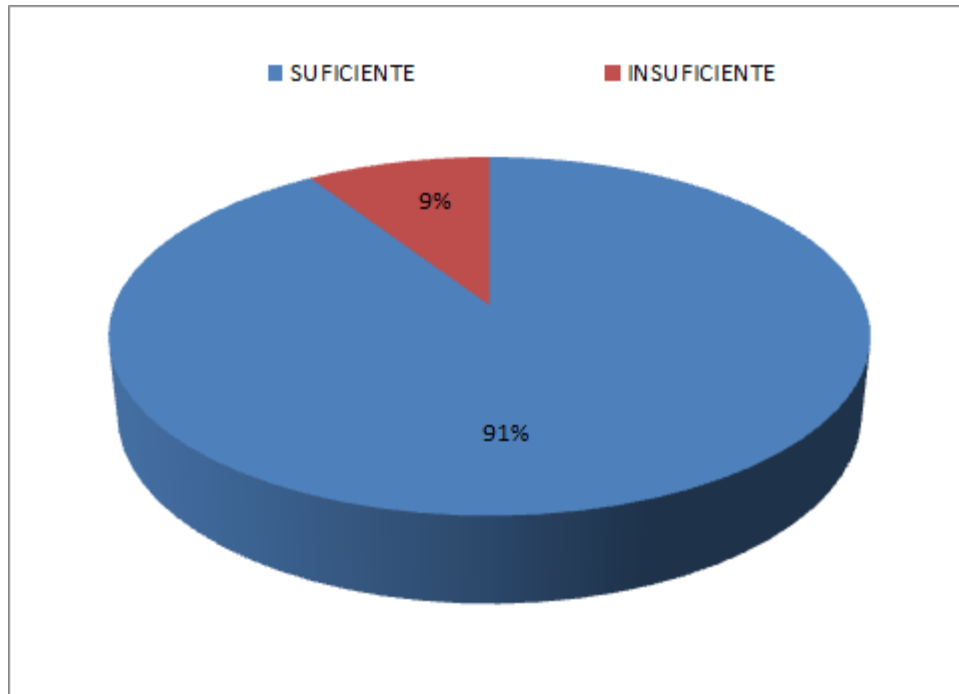
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO SABE /NO RESPONDE	770	100%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

**b. Facebook-Twitter-Chat**



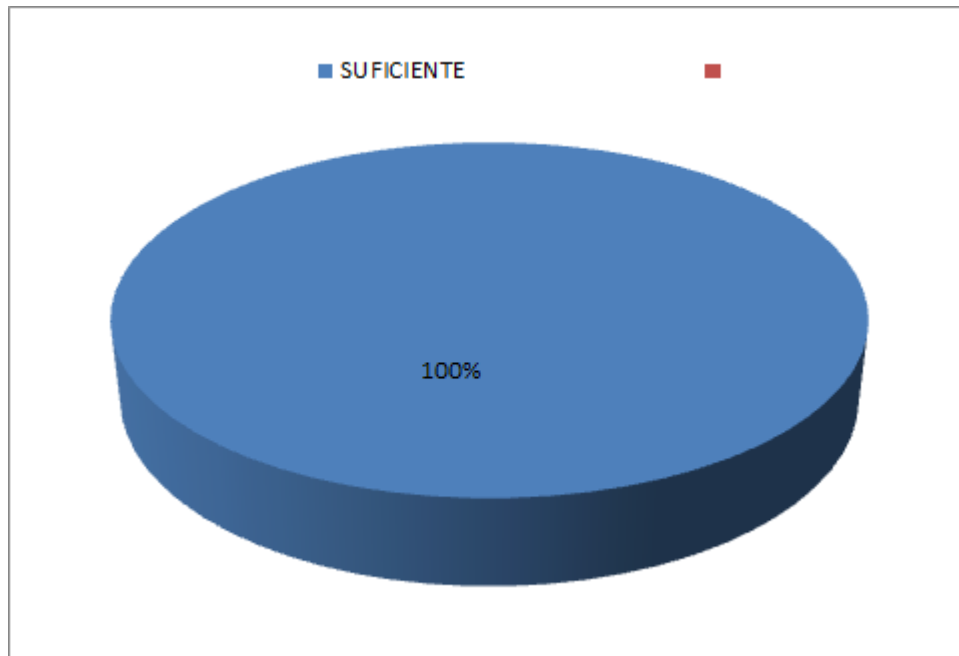
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO SABE /NO RESPONDE	770	100%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

### c. Prensa - Radio



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	699	91%
INSUFICIENTE	71	9%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

d. Línea 116

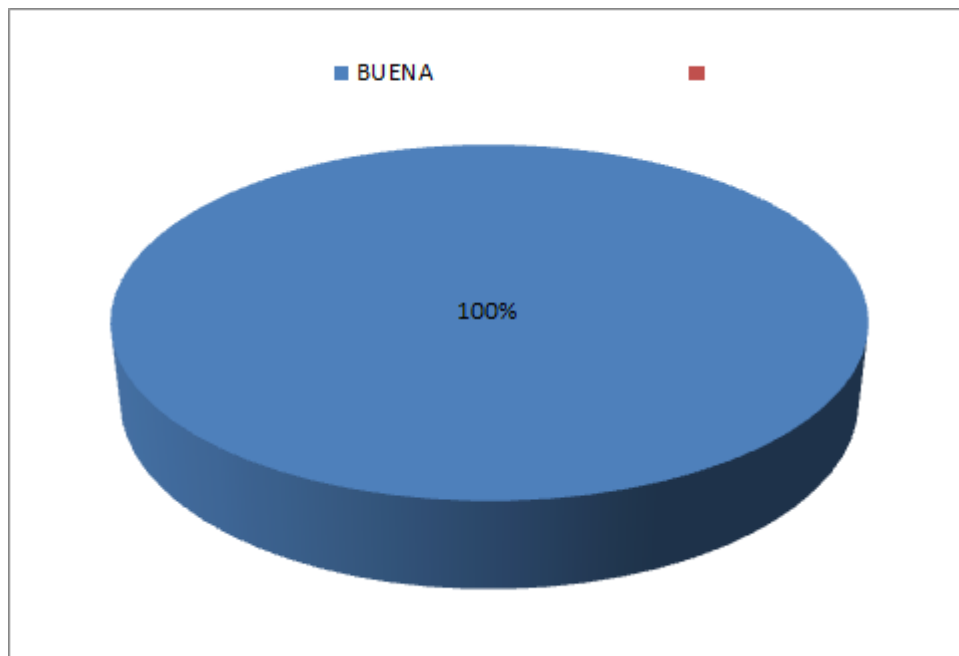


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	770	100%
TOTAL	770	100%

## ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

### Calidad y oportunidad:

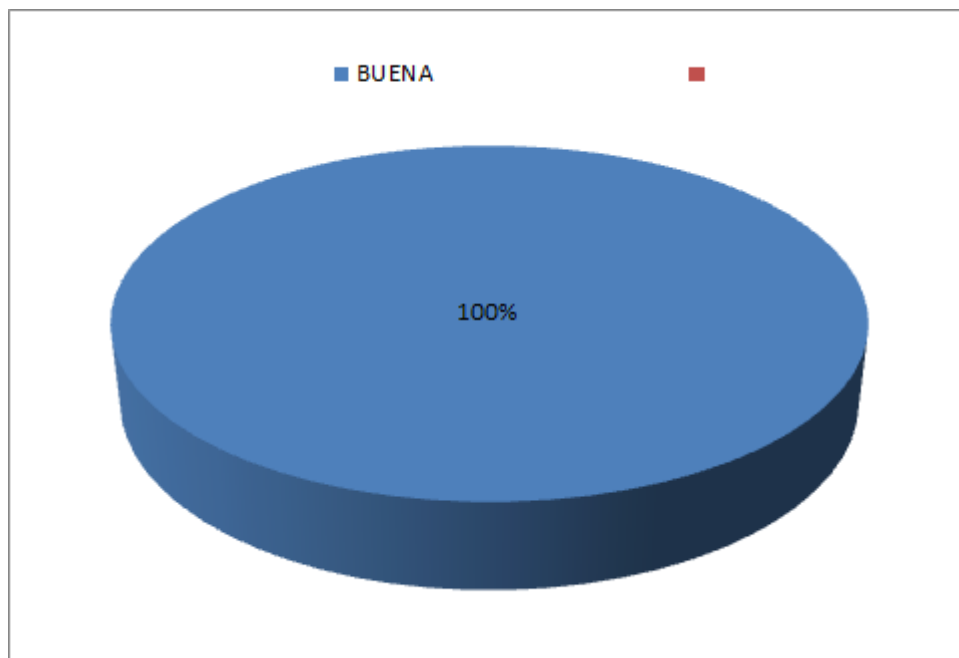
7-¿Cómo califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	770	100%
TOTAL	770	100%

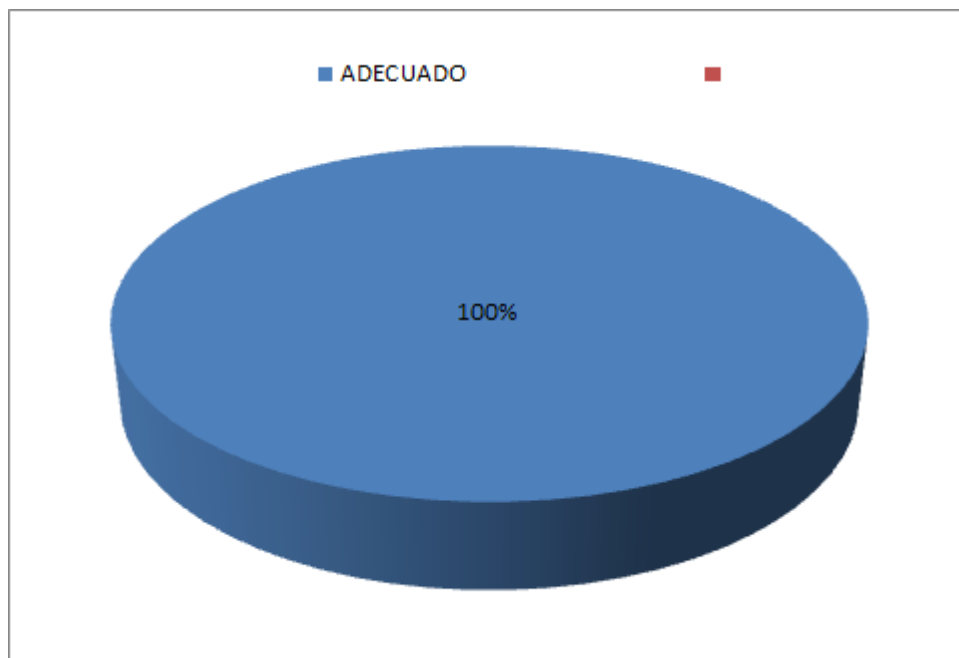


8 - ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	770	100%
TOTAL	770	100%

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

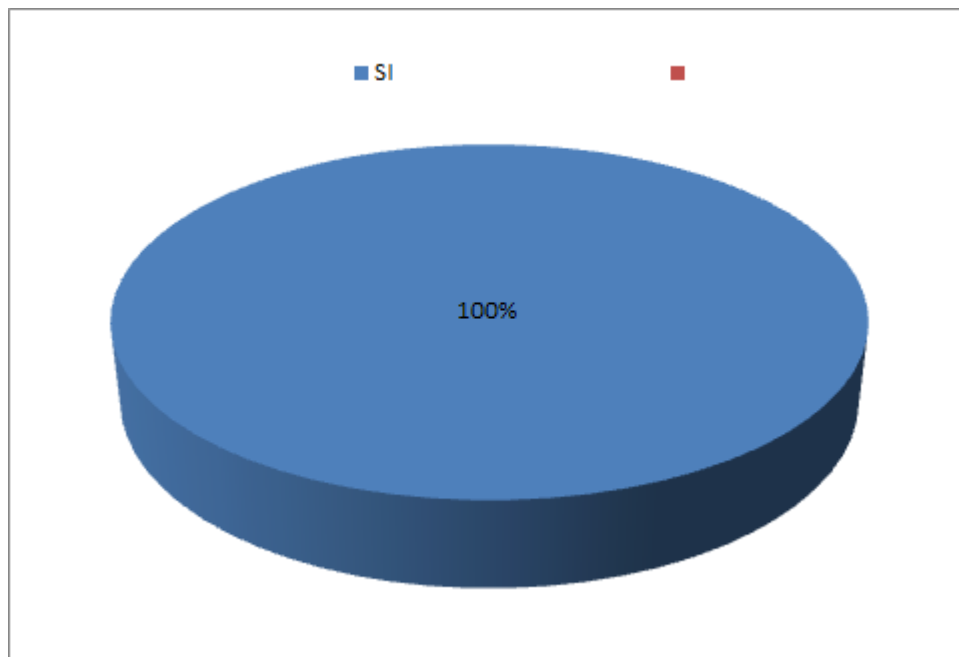


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
ADECUADO	770	100%
TOTAL	770	100%

**Otros Servicios:**

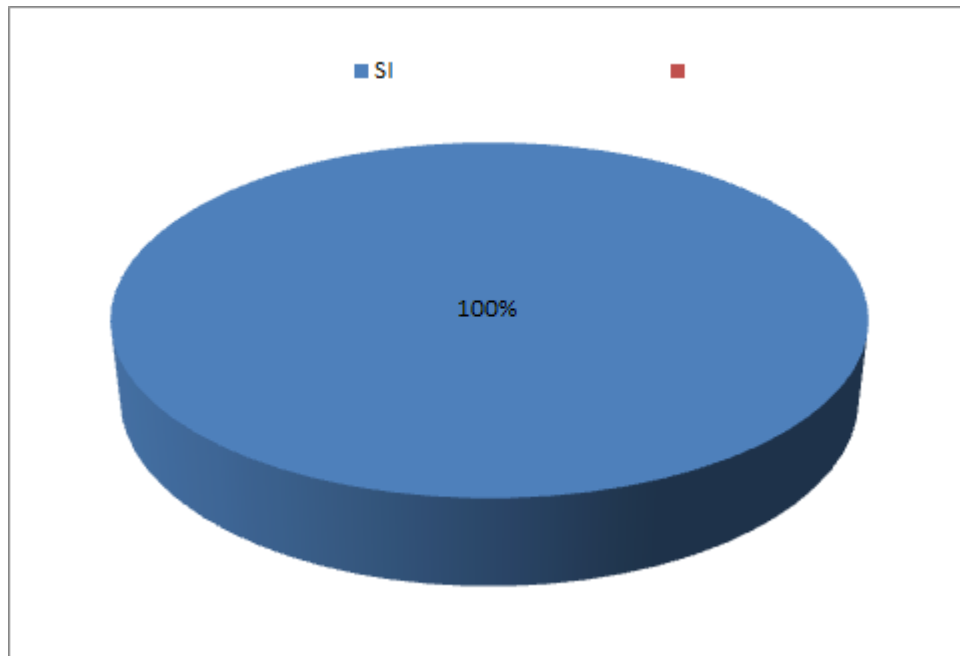
**10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?**

**a- Fontanero Amigo**



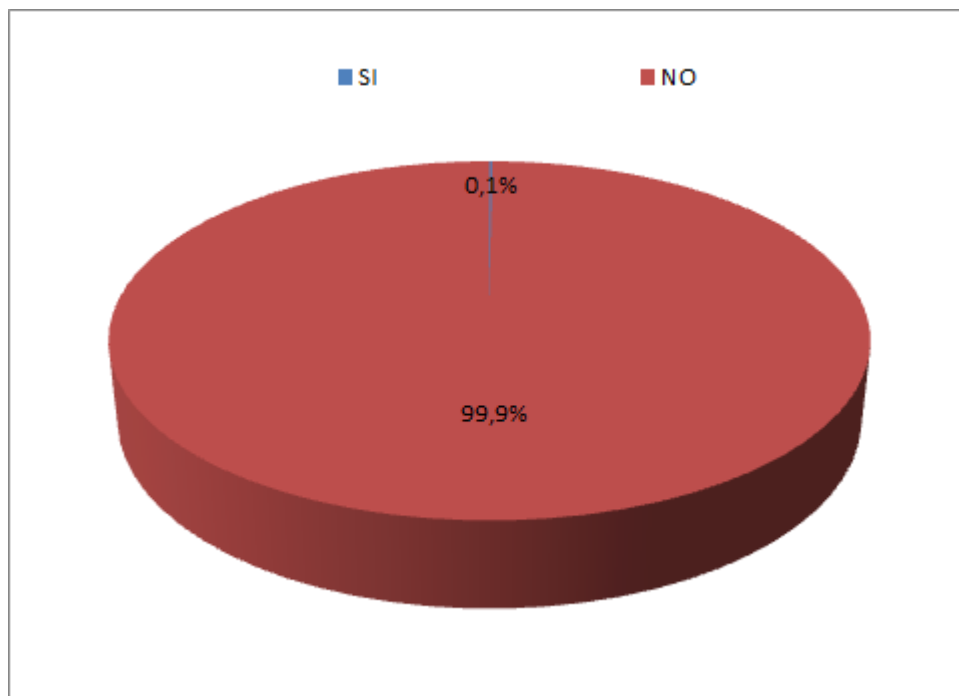
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	770	100%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

### b- Cupo fácil



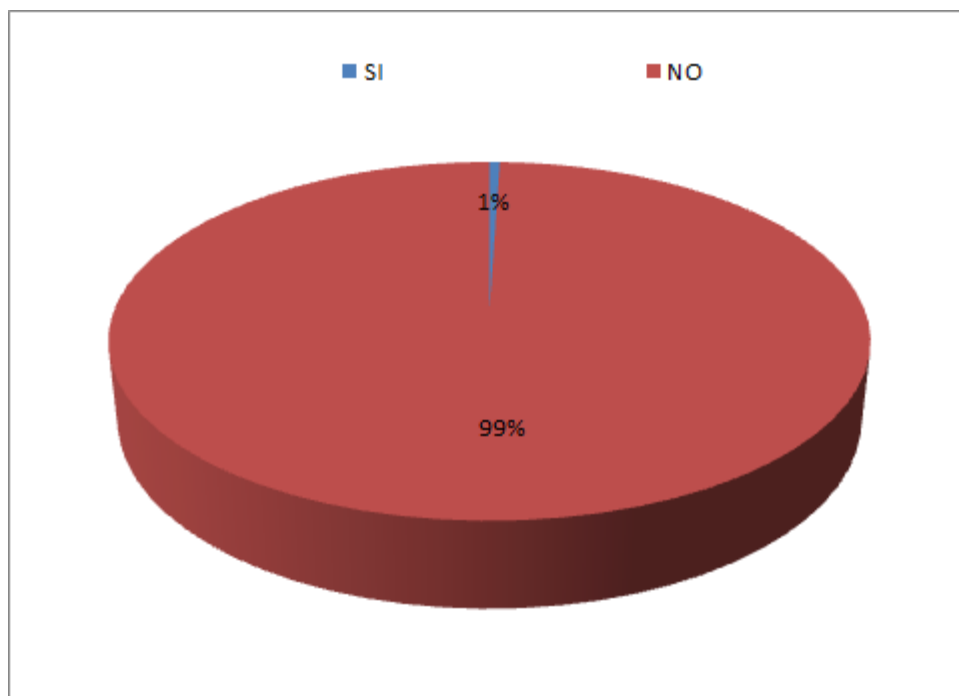
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	770	100%
TOTAL	770	100%

### c- Mapfre?



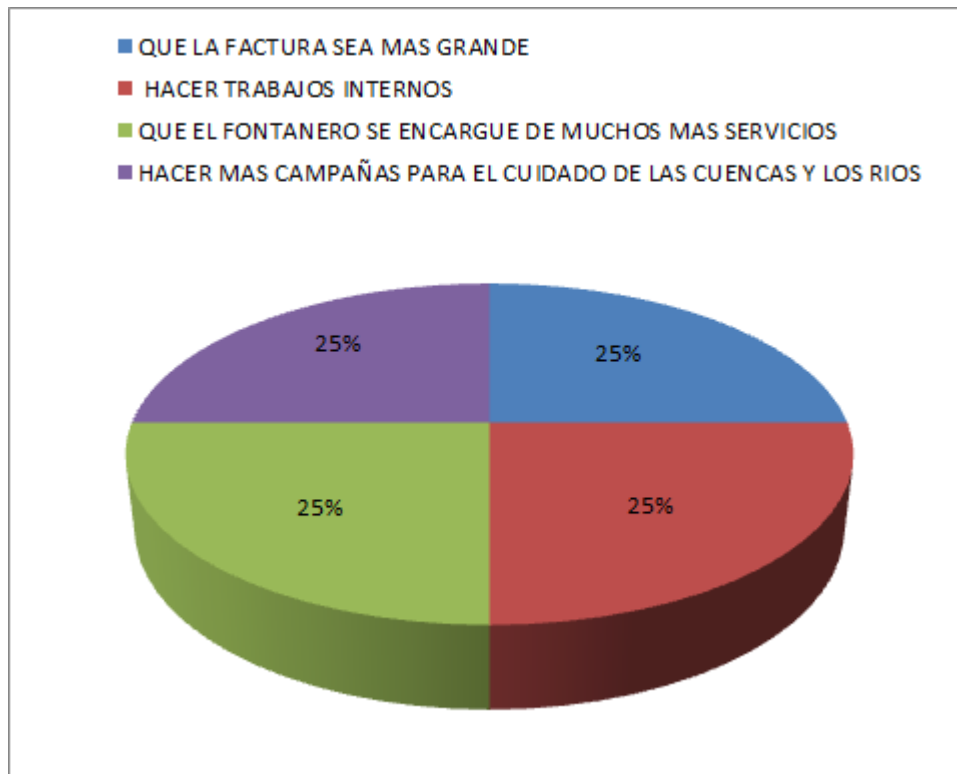
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	1	0,1%
NO	769	99,9%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	1%
NO	766	99%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>

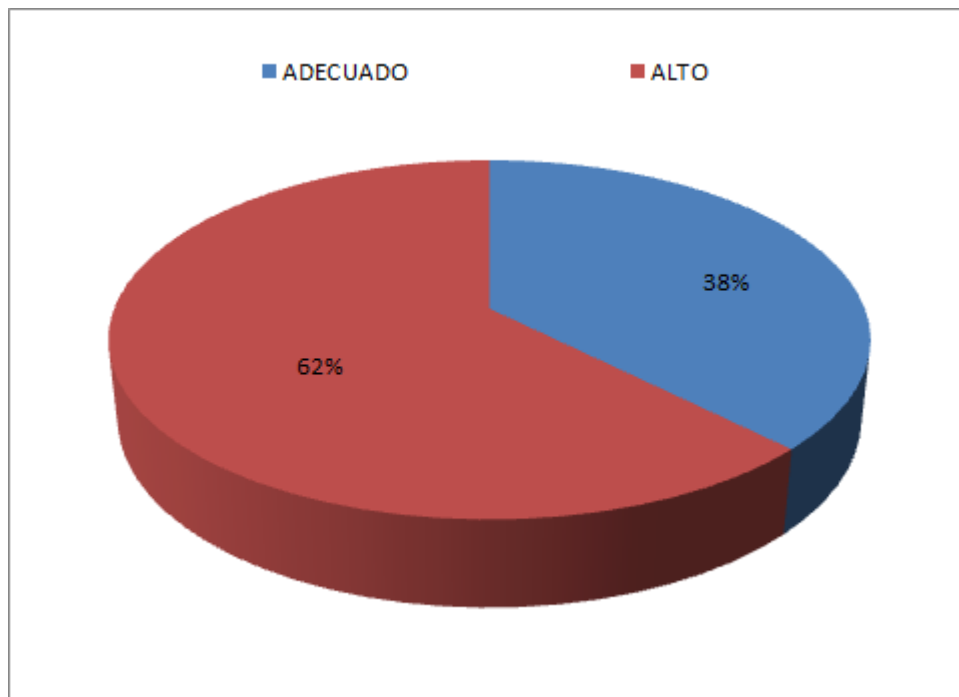
### ¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE LA FACTURA SEA MAS GRANDE	1	25%
HACER TRABAJOS INTERNOS	1	25%
QUE EL FONTANERO SE ENCARGUE DE MUCHOS MAS SERVICIOS	1	25%
HACER MAS CAMPAÑAS PARA EL CUIDADO DE LAS CUENCAS Y LOS RIOS	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO

12-Considera que el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos es:



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
ADECUADO	289	38%
ALTO	481	62%
<b>TOTAL</b>	<b>770</b>	<b>100%</b>



## 8. CONCLUSIONES

- El 100% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, nadie tiene concepto regular y tampoco malo.
- El 100% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales Si es orgullo de la región, nadie consideran que No lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:  
El 99.7% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 0.3% respondieron regular, nadie indica es mala.
- De las personas encuestadas el 99.6% consideran oportuna la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, inoportuna o insuficiente 0.4%.
- 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 100%, los usuarios no conocen este medio de comunicación.
  - ✓ Facebook-Twitter Chat:  
No sabe no responde 100%, este medio es poco utilizado
  - ✓ Prensa Radio:  
Suficiente 91%, Insuficiente 9%
  - ✓ Call Center- Línea 116:  
Suficiente 100%.

- El 100% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, nadie opina que sea regular o mala.
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 100% dicen que adecuada, nadie la califica como regular o mala.
- El 100% de las personas encuestadas consideran adecuado el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
  - ✓ El 100% de las personas Si conoce el Fontanero Amigo.
  - ✓ El 100% de las personas Si conoce CUPOFÁCIL.
  - ✓ El 0.1% de las personas Si conoce Mapfre, mientras que el 99.9% No lo conoce.
- El 99% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 1% Si las tienen.
- El 62% de las personas Considera alto el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 38% de las personas encuestadas les parece adecuado.