



INFORME
ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ENERO A JUNIO DEL 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. BASES DE DATOS	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO...	4
6. FICHA TECNICA.....	5
7. INFORME GENERAL	6-29
8. CONCLUSIONES	30-31

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 People Contact 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

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 _____
c. Malo _____

¿Por qué? _____
¿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 _____
c. Mala _____

¿Por qué? _____
¿Por qué? _____

Información y Comunicación:

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

- a. Bueno _____
b. Regula _____
c. Malo _____

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 | Buena | _____ | Regular | _____ | Malo | _____ |
| b. Facebook-Twitter- Chat | Buena | _____ | Regular | _____ | Malo | _____ |
| c. Prensa - Radio | Buena | _____ | Regular | _____ | Malo | _____ |
| d. Línea 116 | Buena | _____ | Regular | _____ | Malo | _____ |

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 _____
c. Mala _____

¿Por qué? _____
¿Por qué? _____

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

- a. Buena _____
b. Regular _____
c. Mala _____

¿Por qué? _____
¿Por qué? _____

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

- a. Bueno _____
b. Regula _____
c. Malo _____

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

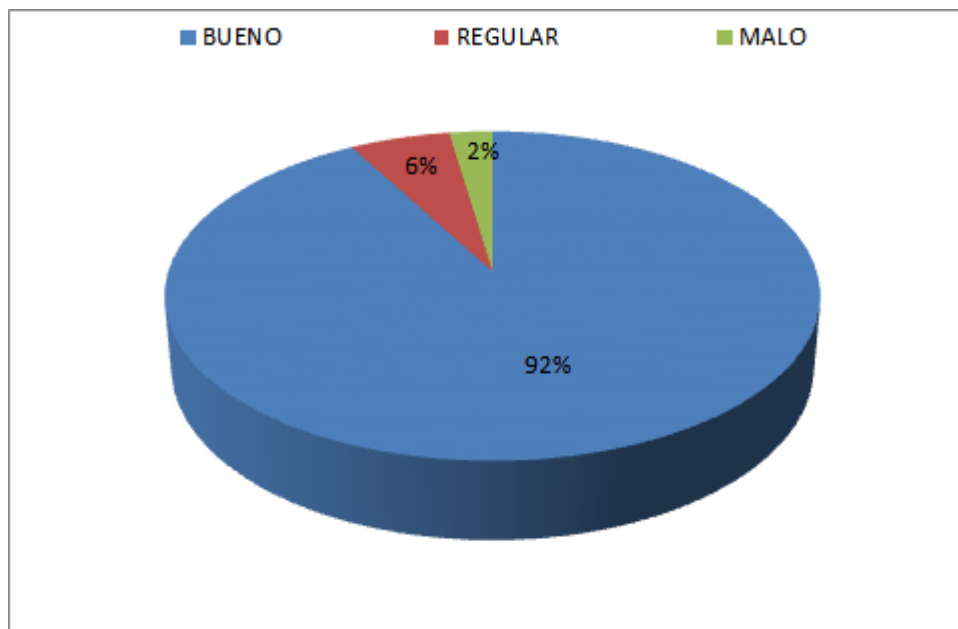
Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados por la Organización Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</p> <p>Específicos: (Aspectos Asociados al Servicio)</p> <ul style="list-style-type: 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:	53% de la población según base de datos efectiva (2086)
Cálculo de la Muestra:	1100 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (10) – 2 (11) – 3 (342) – 4 (732) – 5 (5) – 6 () Estrato 0 ()- Comercial ()-Oficial Orden Municipal ()
Segmentos del Mercado:	Residencial(1100)-Comercial() – Suministro a Constructoras (1) -Áreas Comunes ()-Madre Sustituta (9)-Oficial Orden Municipal ()-Medidor Totalizador ()- Vivienda Interés propio ()- Rural ()
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 :	People Contact

7. INFORME GENERAL

ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

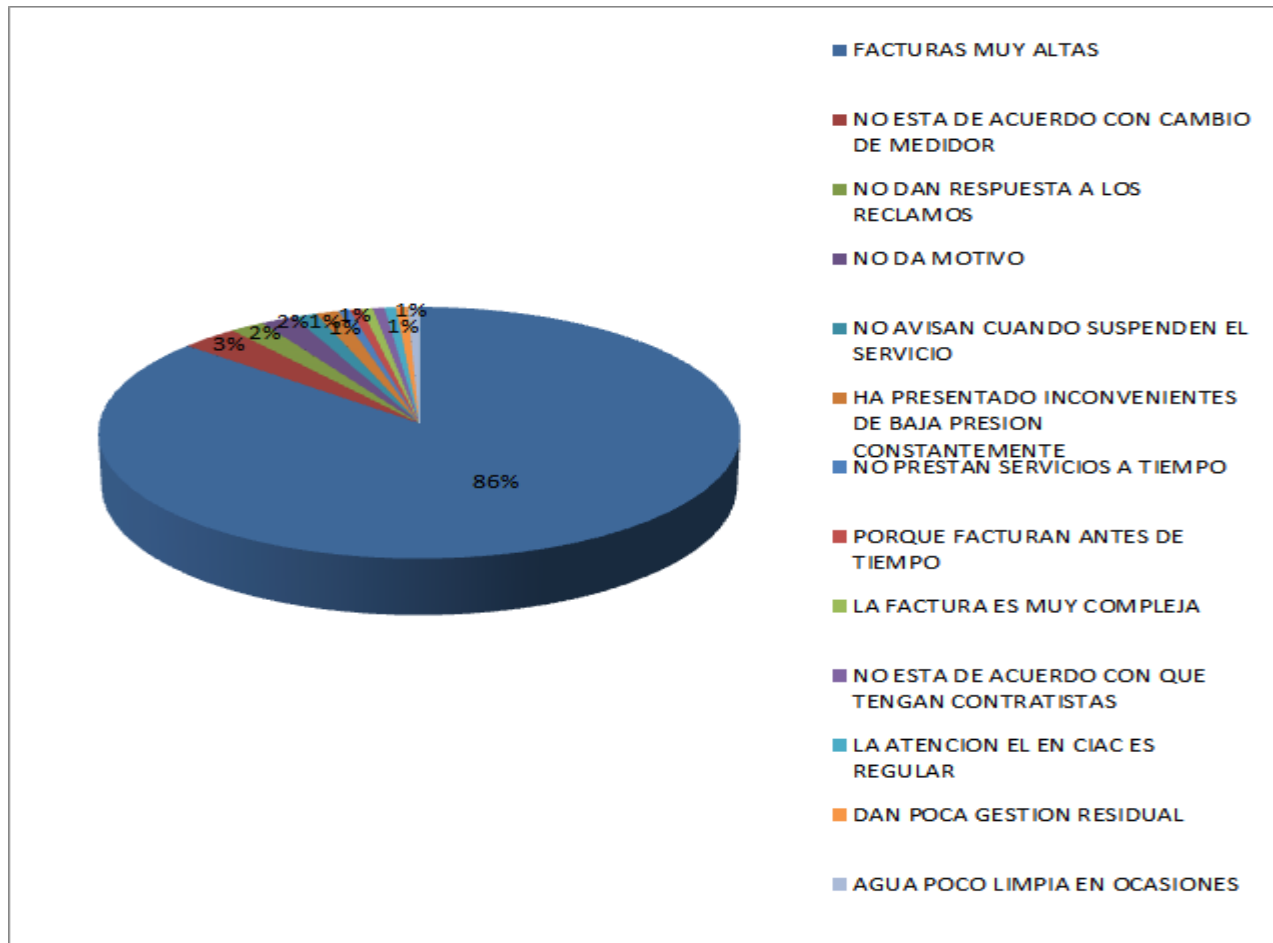
Imagen:

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



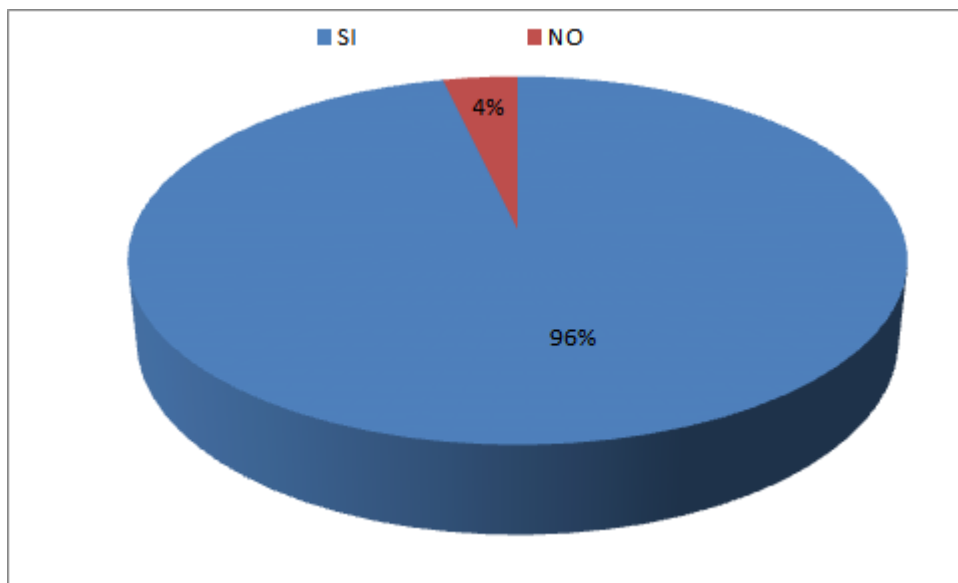
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	1010	92%
REGULAR	63	6%
MALO	27	2%
TOTAL	1100	100%

¿Por qué?



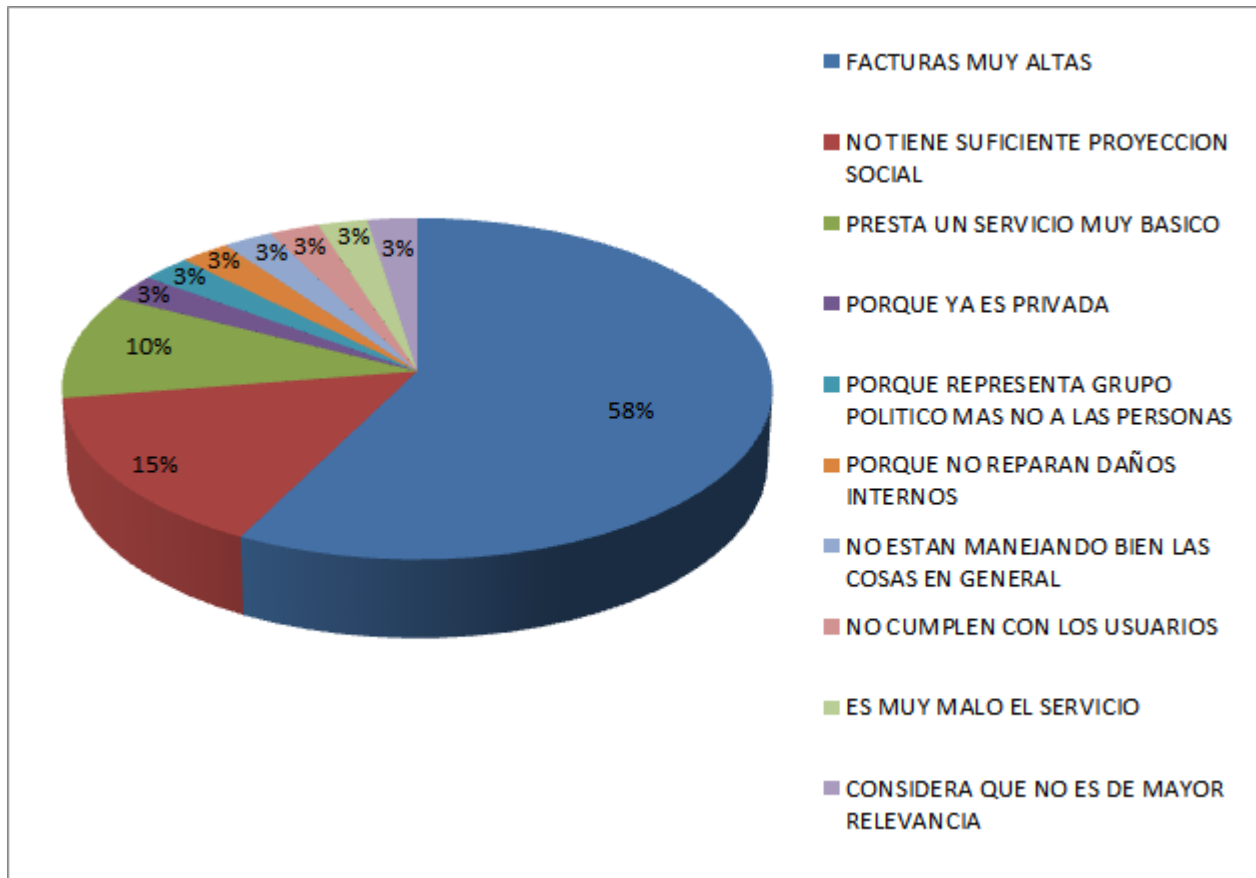
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
FACTURAS MUY ALTAS	138	86%
NO ESTA DE ACUERDO CON CAMBIO DE MEDIDOR	5	3%
NO DAN RESPUESTA A LOS RECLAMOS	3	2%
NO DA MOTIVO	3	2%
NO AVISAN CUANDO SUSPENDEN EL SERVICIO	2	1%
HA PRESENTADO INCONVENIENTES DE BAJA PRESION CONSTANTEMENTE	2	1%
NO PRESTAN SERVICIOS A TIEMPO	1	1%
PORQUE FACTURAN ANTES DE TIEMPO	1	1%
LA FACTURA ES MUY COMPLEJA	1	1%
NO ESTA DE ACUERDO CON QUE TENGAN CONTRATISTAS	1	1%
LA ATENCION EL EN CIAC ES REGULAR	1	1%
DAN POCA GESTION RESIDUAL	1	1%
AGUA POCO LIMPIA EN OCASIONES	1	1%
TOTAL	160	100%

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



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
SI	1060	96%
NO	40	4%
TOTAL	1100	100%

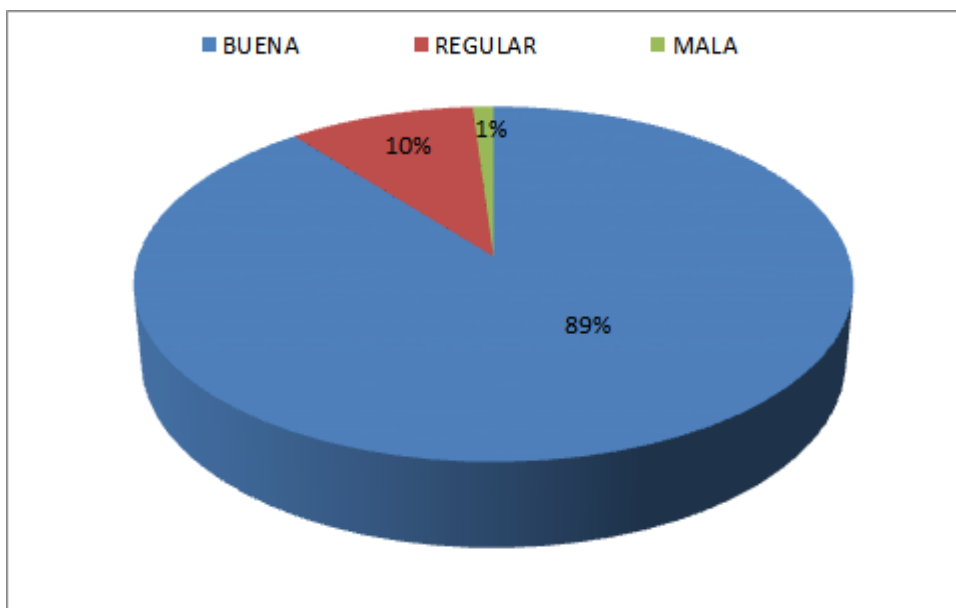
¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
FACTURAS MUY ALTAS	23	58%
NO TIENE SUFICIENTE PROYECCION SOCIAL	6	15%
PRESTA UN SERVICIO MUY BASICO	4	10%
PORQUE YA ES PRIVADA	1	3%
PORQUE REPRESENTA GRUPO POLITICO MAS NO A LAS PERSONAS	1	3%
PORQUE NO REPARAN DAÑOS INTERNOS	1	3%
NO ESTAN MANEJANDO BIEN LAS COSAS EN GENERAL	1	3%
NO CUMPLEN CON LOS USUARIOS	1	3%
ES MUY MALO EL SERVICIO	1	3%
CONSIDERA QUE NO ES DE MAYOR RELEVANCIA	1	3%
TOTAL	40	100%

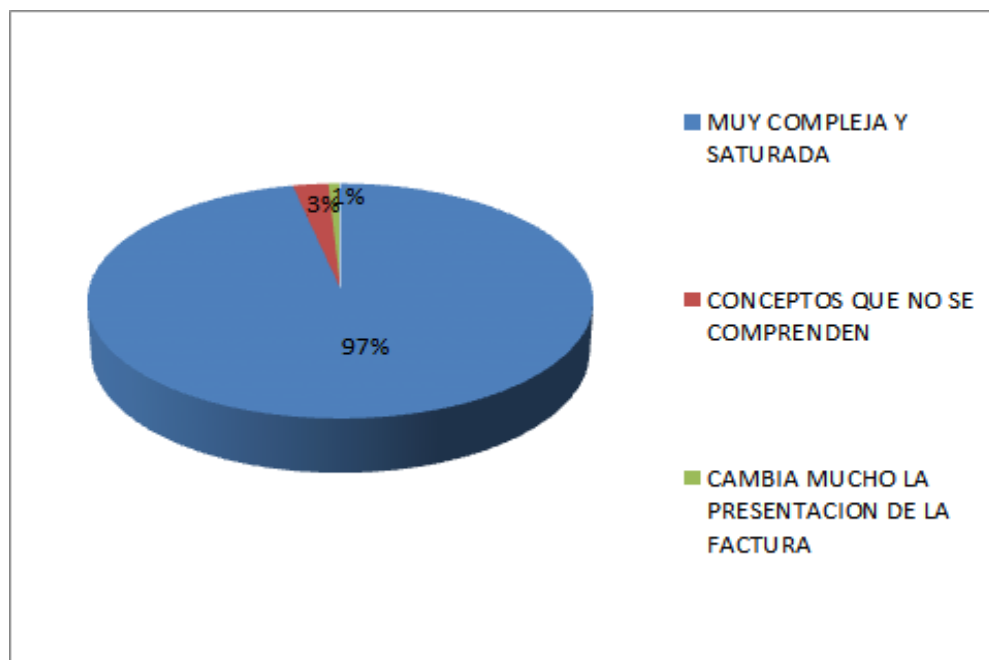
Facturación

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



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	981	89%
REGULAR	107	10%
MALA	12	1%
TOTAL	1100	100%

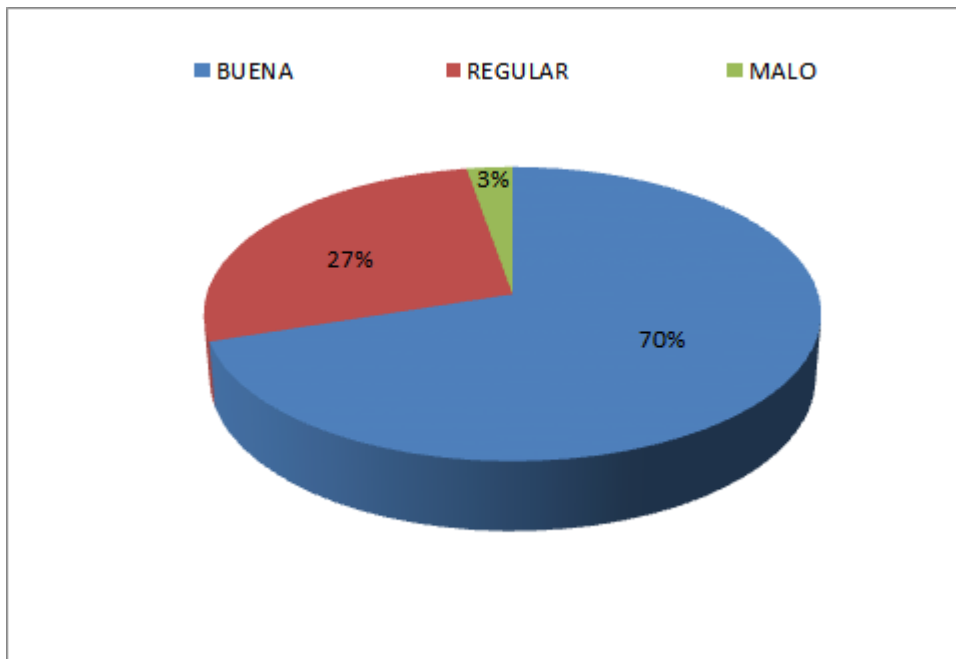
¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
MUY COMPLEJA Y SATURADA	115	97%
CONCEPTOS QUE NO SE COMPRENDEN	3	3%
CAMBIA MUCHO LA PRESENTACION DE LA FACTURA	1	1%
TOTAL	119	100%

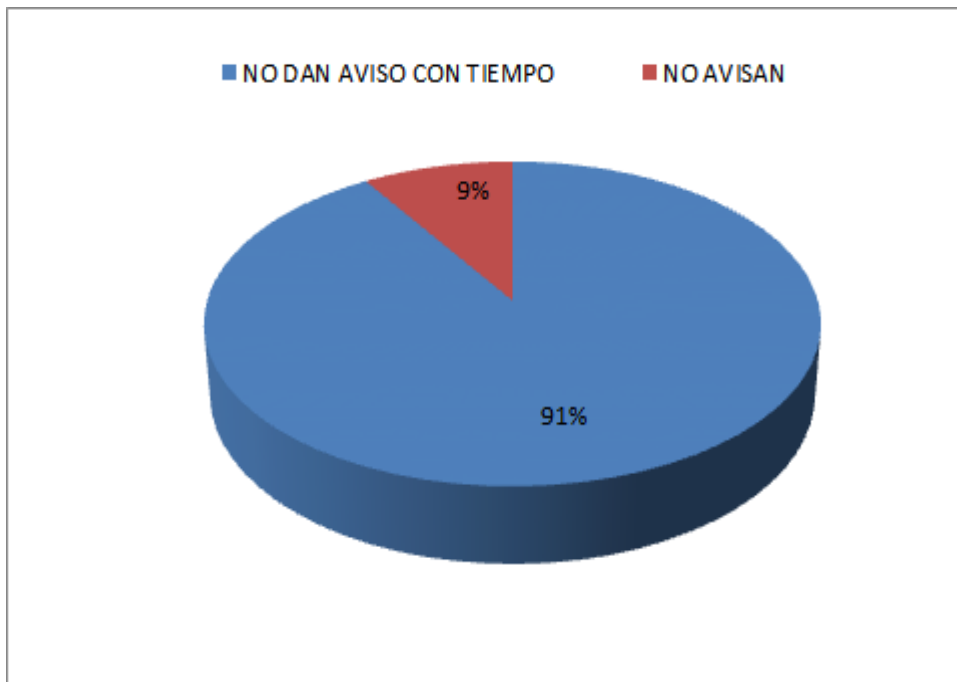
Información y Comunicación:

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



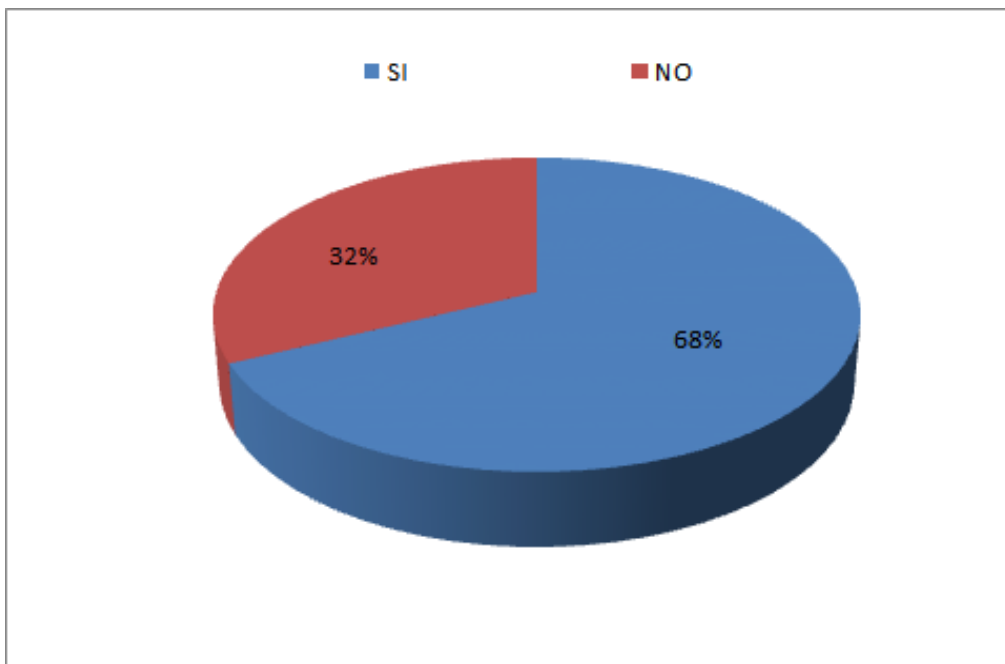
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	769	70%
REGULAR	301	27%
MALO	30	3%
TOTAL	1100	100%

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
NO DAN AVISO CON TIEMPO	301	91%
NO AVISAN	30	9%
TOTAL	331	100%

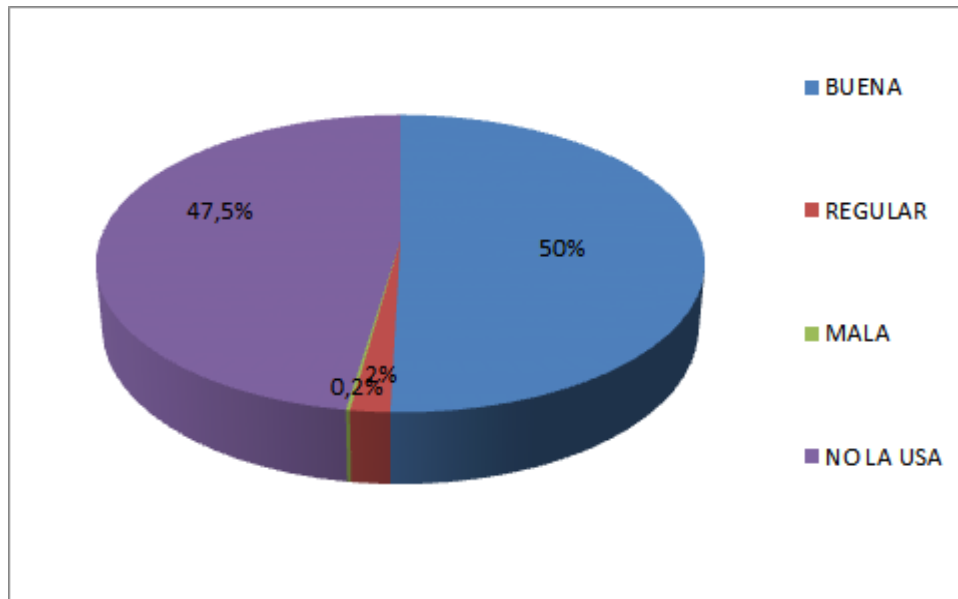
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
SI	746	68%
NO	354	32%
TOTAL	1100	100%

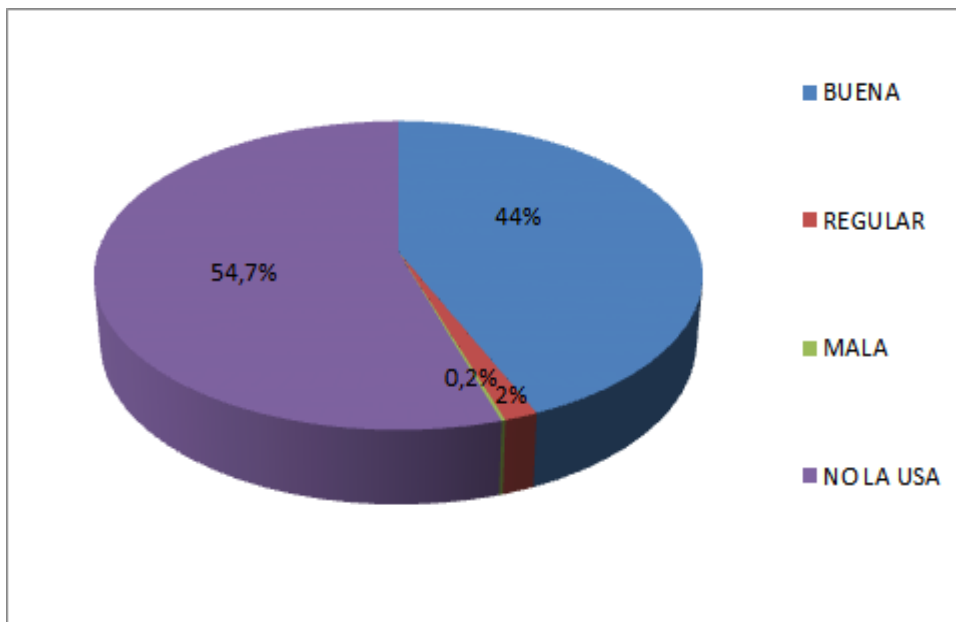
6- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:

a. Página Web



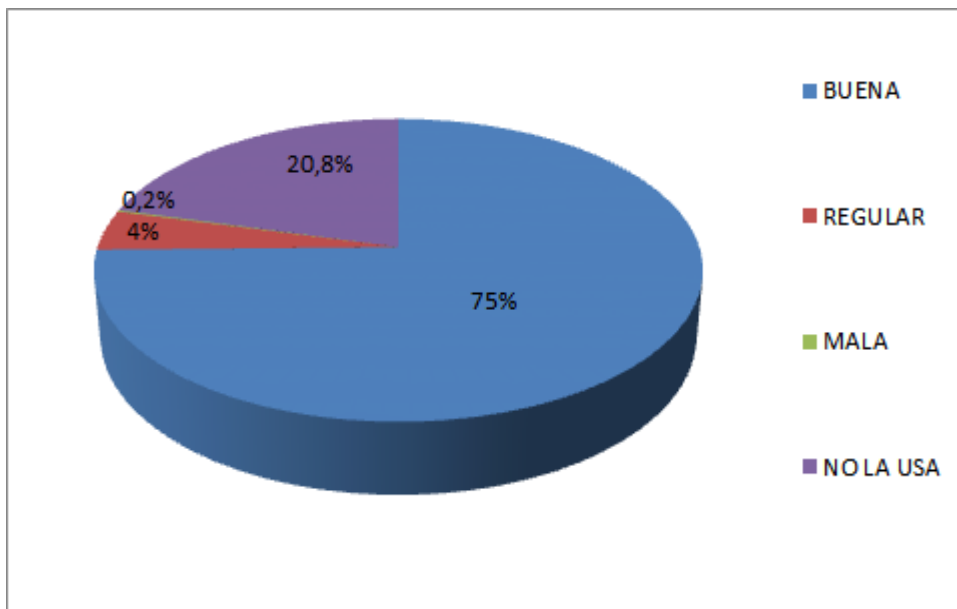
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	555	50%
REGULAR	20	2%
MALA	2	0,2%
NO LA USA	523	47,5%
TOTAL	1100	100%

b. Facebook-Twitter-Chat



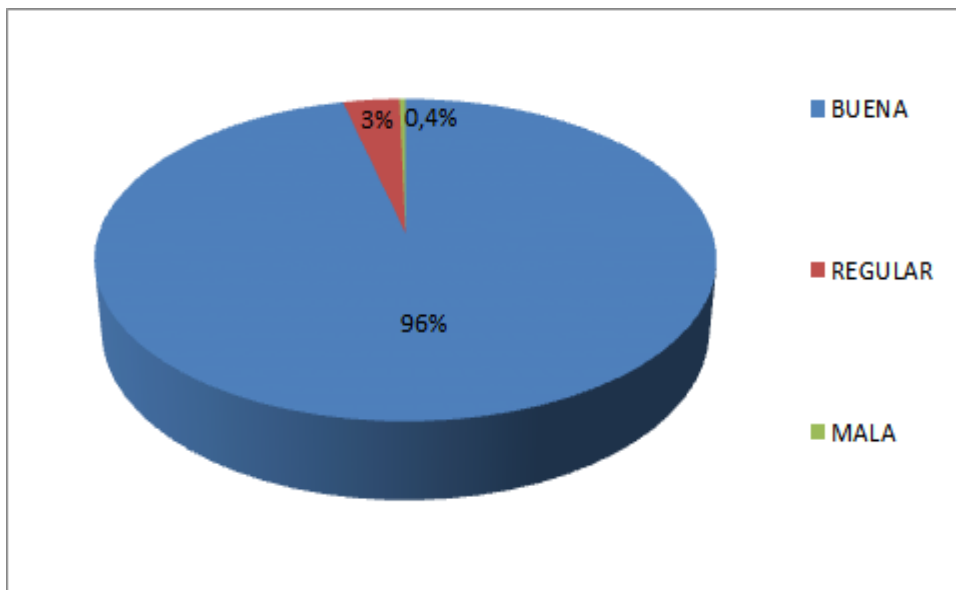
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	479	44%
REGULAR	17	2%
MALA	2	0,2%
NO LA USA	602	54,7%
TOTAL	1100	100%

c. Prensa - Radio



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	822	75%
REGULAR	47	4%
MALA	2	0,2%
NO LA USA	229	20,8%
TOTAL	1100	100%

d. Línea 116

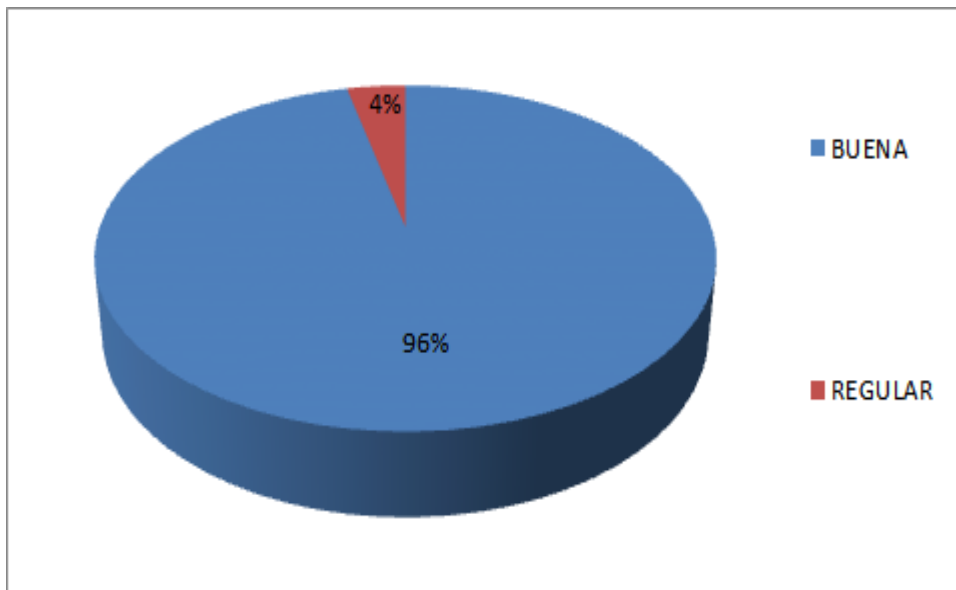


MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	1058	96%
REGULAR	38	3%
MALA	4	0,4%
TOTAL	1100	100%

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

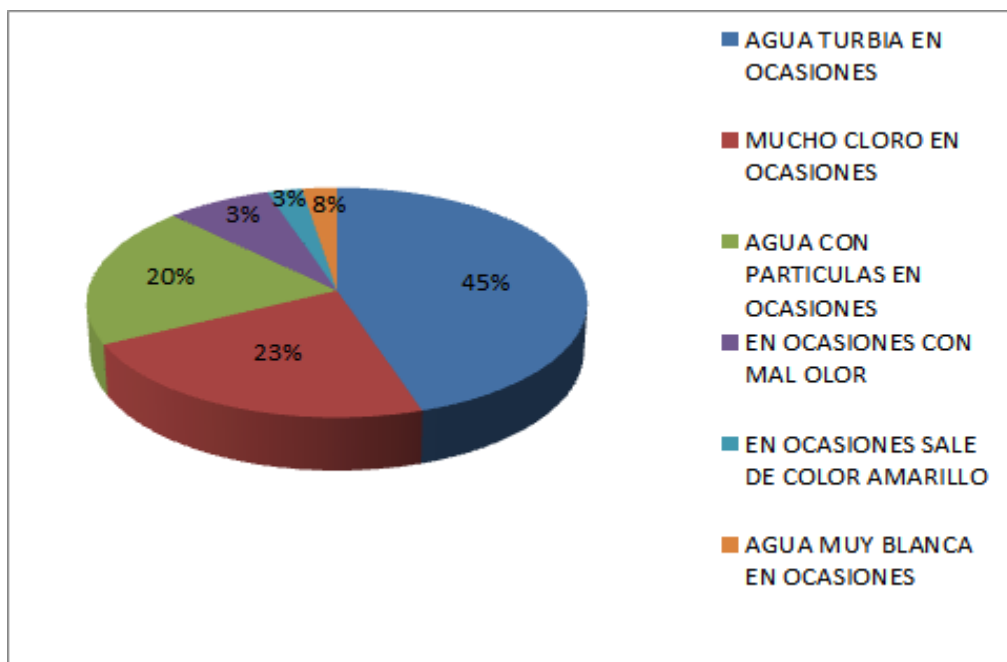
Calidad y oportunidad:

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



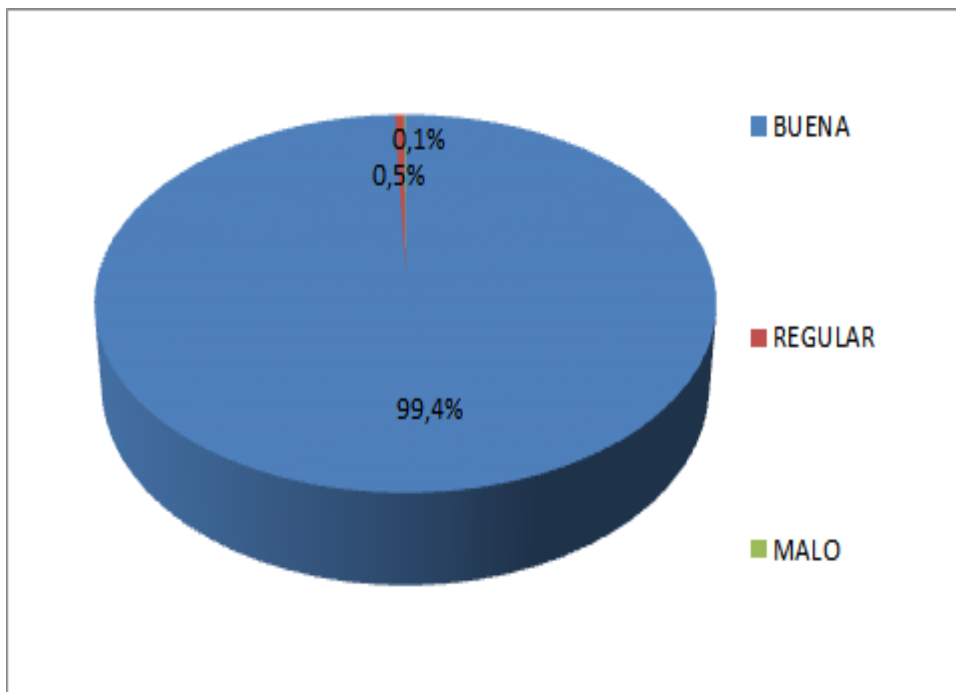
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	1060	96%
REGULAR	40	4%
TOTAL	1100	100%

¿Por qué?



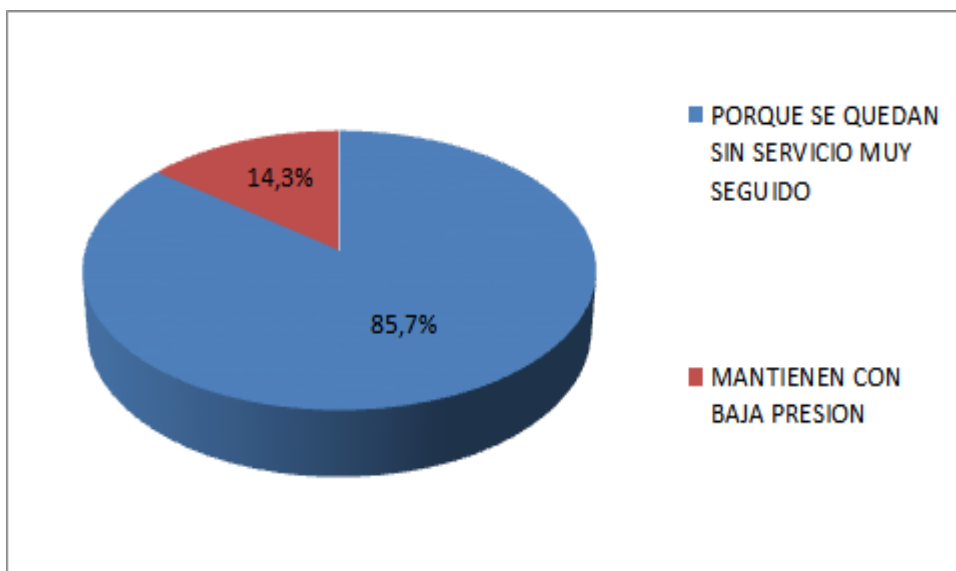
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
AGUA TURBIA EN OCASIONES	18	45%
MUCHO CLORO EN OCASIONES	9	23%
AGUA CON PARTICULAS EN OCASIONES	8	20%
EN OCASIONES CON MAL OLOR	3	8%
EN OCASIONES SALE DE COLOR AMARILLO	1	3%
AGUA MUY BLANCA EN OCASIONES	1	3%
TOTAL	40	100%

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



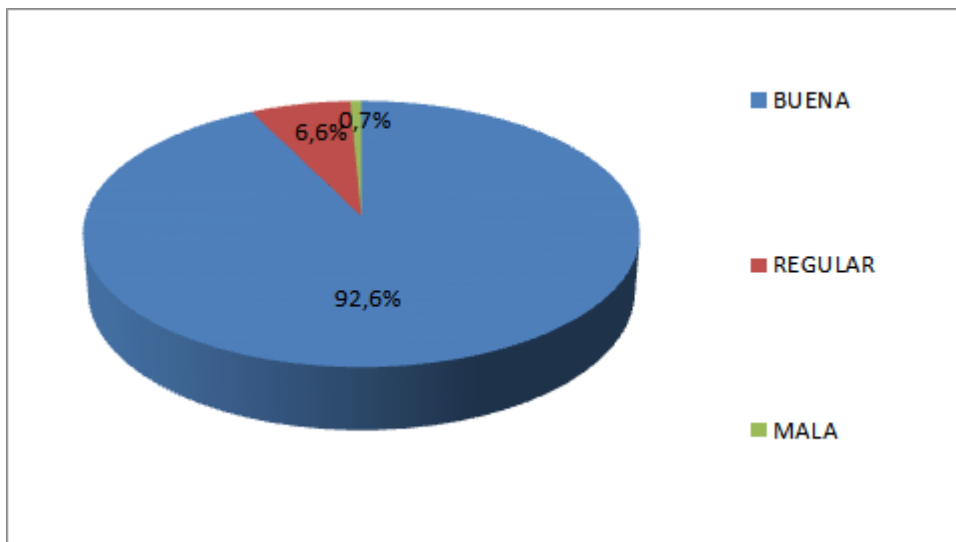
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	1093	99,4%
REGULAR	6	0,5%
MALO	1	0,1%
TOTAL	1100	100%

¿Por qué?



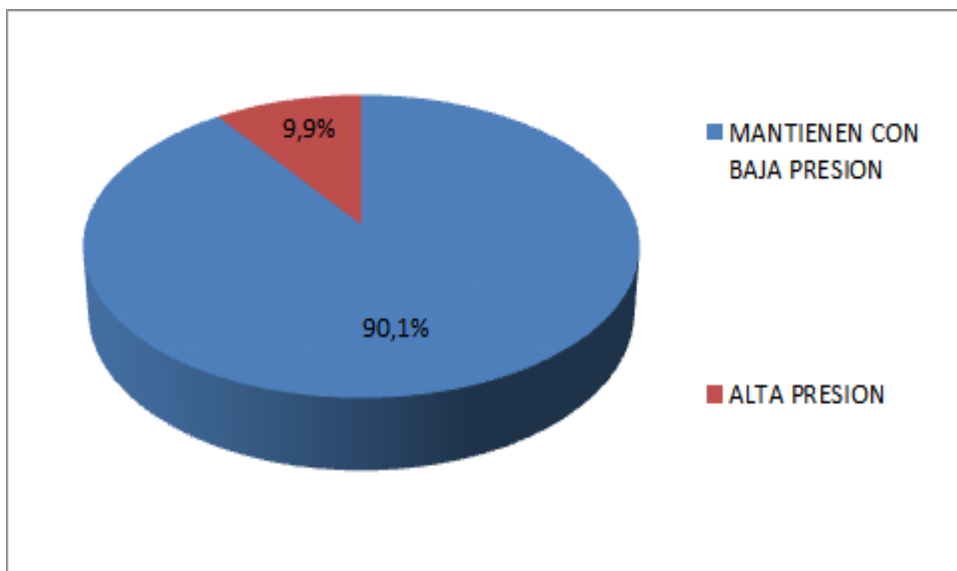
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
PORQUE SE QUEDAN SIN SERVICIO MUY SEGUIDO	6	85,7%
MANTIENEN CON BAJA PRESION	1	14,3%
TOTAL	7	100%

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



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	1019	92,6%
REGULAR	73	6,6%
MALA	8	0,7%
TOTAL	1100	100%

¿Por qué?

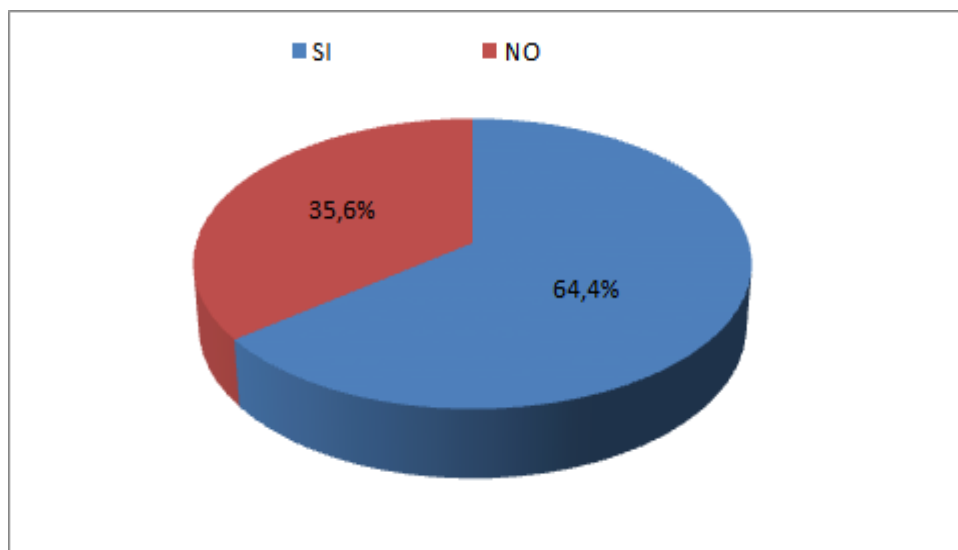


MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
MANTIENEN CON BAJA PRESION	73	90,1%
ALTA PRESION	8	9,9%
TOTAL	81	100%

Otros Servicios:

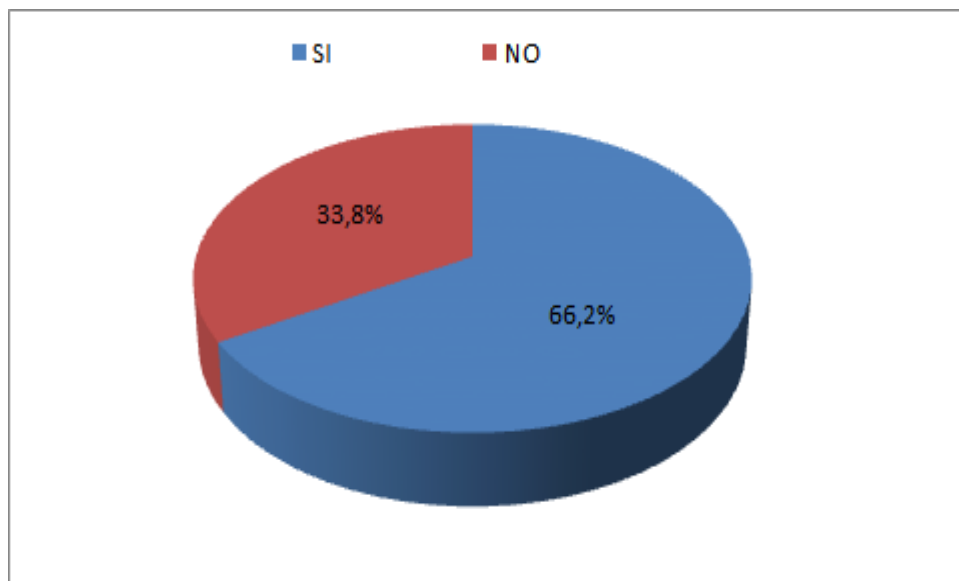
10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

a- Fontanero Amigo



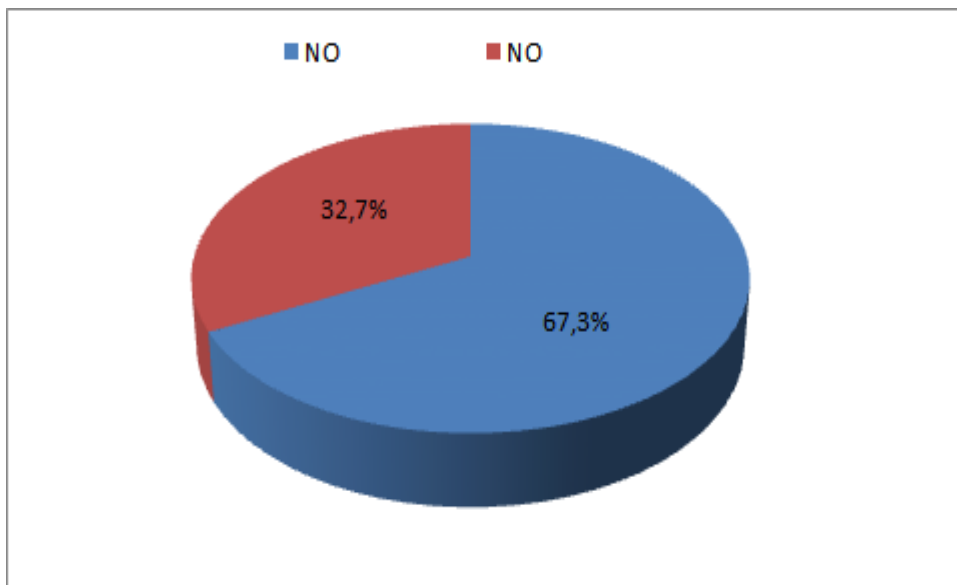
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
SI	708	64,4%
NO	392	35,6%
TOTAL	1100	100%

b- Cupo fácil



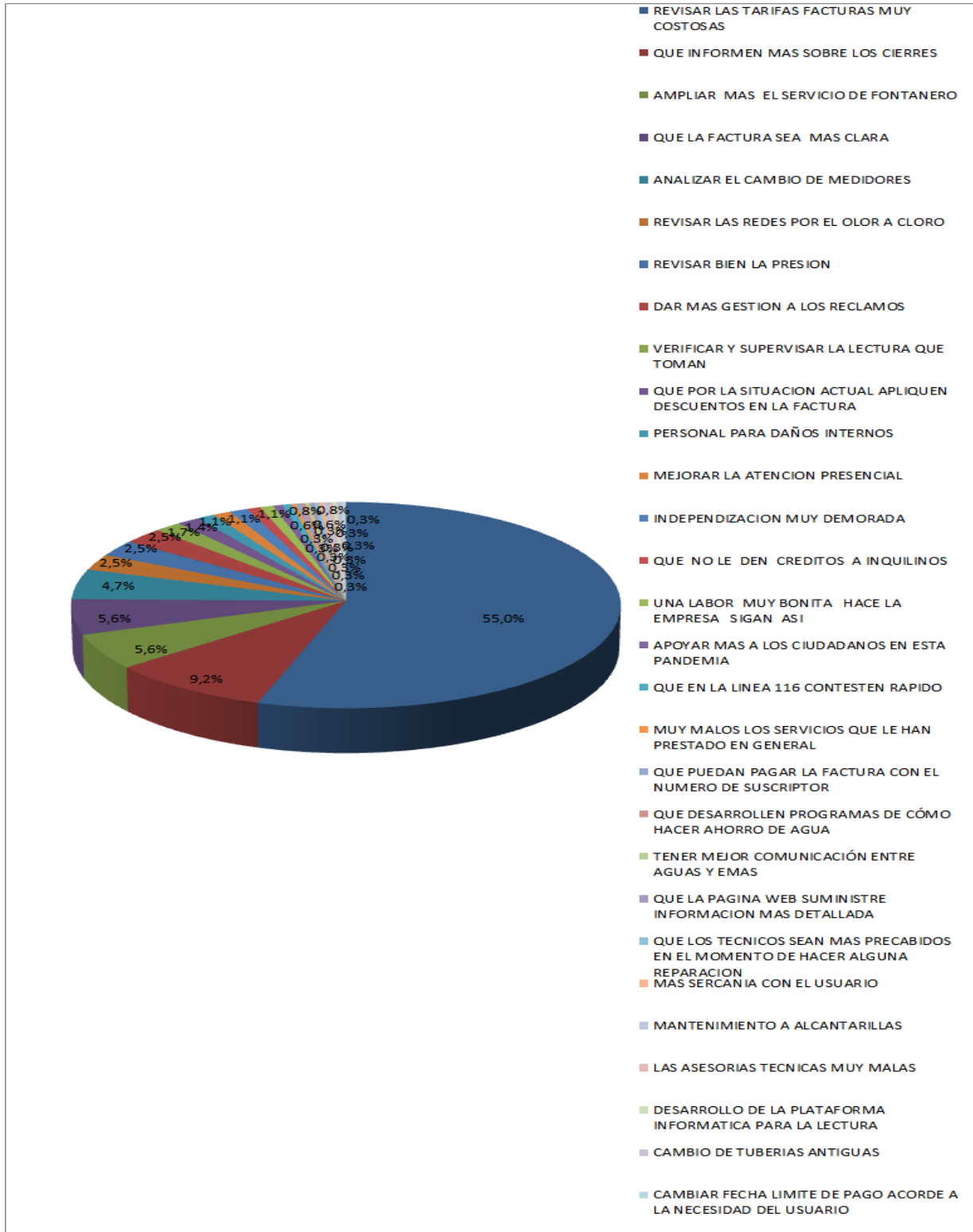
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
SI	728	66,2%
NO	372	33,8%
TOTAL	1100	100%

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



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
NO	740	67,3%
SI	360	32,7%
TOTAL	1100	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
REVISAR LAS TARIFAS FACTURAS MUY COSTOSAS	198	55,0%
QUE INFORMEN MAS SOBRE LOS CIERRES	33	9,2%
AMPLIAR MAS EL SERVICIO DE FONTANERO	20	5,6%
QUE LA FACTURA SEA MAS CLARA	20	5,6%
ANALIZAR EL CAMBIO DE MEDIDORES	17	4,7%
REVISAR LAS REDES POR EL OLOR A CLORO	9	2,5%
REVISAR BIEN LA PRESION	9	2,5%
DAR MAS GESTION A LOS RECLAMOS	9	2,5%
VERIFICAR Y SUPERVISAR LA LECTURA QUE TOMAN	6	1,7%
QUE POR LA SITUACION ACTUAL APLIQUEN DESCUENTOS EN LA FACTURA	5	1,4%
PERSONAL PARA DAÑOS INTERNOS	4	1,1%
MEJORAR LA ATENCION PRESENCIAL	4	1,1%
INDEPENDIZACION MUY DEMORADA	4	1,1%
QUE NO LE DEN CREDITOS A INQUILINOS	3	0,8%
UNA LABOR MUY BONITA HACE LA EMPRESA SIGAN ASI	3	0,8%
APOYAR MAS A LOS CIUDADANOS EN ESTA PANDEMIA	2	0,6%
QUE EN LA LINEA 116 CONTESTEN RAPIDO	2	0,6%
MUY MALOS LOS SERVICIOS QUE LE HAN PRESTADO EN GENERAL	1	0,3%
QUE PUEDAN PAGAR LA FACTURA CON EL NUMERO DE SUSCRIPTOR	1	0,3%
QUE DESARROLLEN PROGRAMAS DE CÓMO HACER AHORRO DE AGUA	1	0,3%
TENER MEJOR COMUNICACIÓN ENTRE AGUAS Y EMAS	1	0,3%
QUE LA PAGINA WEB SUMINISTRE INFORMACION MAS DETALLADA	1	0,3%
QUE LOS TECNICOS SEAN MAS PRECABIDOS EN EL MOMENTO DE HACER ALGUNA REPARACION	1	0,3%
MAS SERCANIA CON EL USUARIO	1	0,3%
MANTENIMIENTO A ALCANTARILLAS	1	0,3%
LAS ASESORIAS TECNICAS MUY MALAS	1	0,3%
DESARROLLO DE LA PLATAFORMA INFORMATICA PARA LA LECTURA	1	0,3%
CAMBIO DE TUBERIAS ANTIGUAS	1	0,3%
CAMBIAR FECHA LIMITE DE PAGO ACORDE A LA NECESIDAD DEL USUARIO	1	0,3%
TOTAL	360	100%

8. CONCLUSIONES

- El 92% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, 6% regular y el 2% malo.
- El 99% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región y el 1% consideran que no lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura es?:
El 89% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 10% respondieron regular y el 1% indica que es mala.
- De las personas encuestadas el 70% consideran buena la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, el 27% lo considera regular y el 3% mala.
- El 68% de las personas encuestadas tiene conocimiento del servicio prestado las 24 horas a través de la línea 116, un 32% no lo conocía.
- Las personas encuestadas respondieron como consideran la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
 - ✓ Página Web:
Buena 50%, el 2% regular, el 0.2% mala y el 47.5% no la usa
 - ✓ Facebook-Twitter Chat:
Buena 44%, el 2% regular, el 0.2% mala y el 54.7%no la usa.
 - ✓ Prensa Radio:
Buena 75%, el 4% regular, el 0.2% mala y el 20.8% no la usa
 - ✓ Call Center- Línea 116:
Buena 96%, el 3% regular y el 0.4% mala

- El 96% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 4% regular, nadie considera que sea mala.
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 99.4% dicen que es buena el 0.5% regular y el 0.1 la considera mala.
- El 92.6% de las personas encuestadas consideran bueno el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio. El 6.6% regular y el 0.7% la considera mala.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
 - ✓ El 64.4% de las personas conoce Fontanero Amigo, el 35.6% no lo conoce.
 - ✓ El 66.2% de las personas tiene conocimiento de CUPOFÁCIL, el 33.8% no lo conoce.
- El 67.3% de las personas encuestadas no tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 32.7% si.