



INTEGRALLY
S.A.S

INFORME
ENCUESTA PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
AGOSTO A DICIEMBRE 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.....	6-27
8.CONCLUSIONES	28



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: 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						
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. ¿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 _____			
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 _____	¿Por qué? _____					
b. Regular _____	¿Por qué? _____					
c. Mala _____	¿Por qué? _____					
8. ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar?						
a. Buena _____	¿Por qué? _____					
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 _____	_____					
Otros Servicios:						
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 _____	Cuál _____					
b. NO _____	_____					
II. Otras percepciones acerca del servicio						
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:						
a. Alto _____	_____					
b. Adecuado _____	_____					
c. Bajo _____	_____					

6. FICHA TECNICA

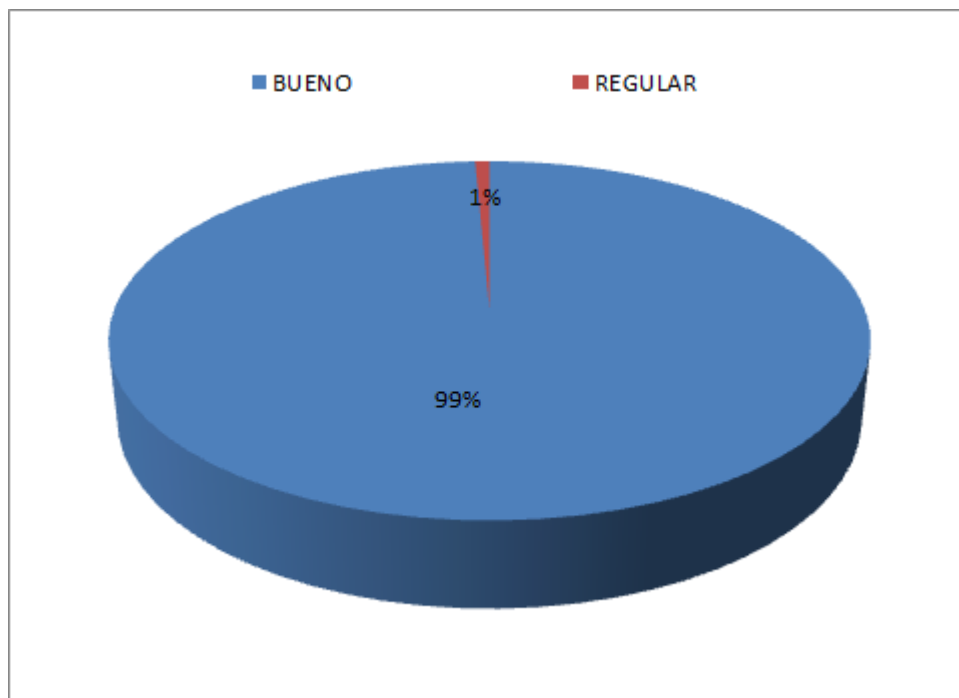
Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción del cliente con relación a los servicios prestados por la Organización Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</p> <p>Específicos: (Aspectos Asociados al Servicio)</p> <ul style="list-style-type: 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:	32% de la población según base de datos efectiva (2220)
Cálculo de la Muestra:	700 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (2) – 2 (12) – 3 (78) – 4 (590) – 5 (7) – 6 () Estrato 0 ()-Comercial (10)-Oficial Orden Municipal (1)
Segmentos del Mercado:	Residencial(689)-Comercial(10) – Suministro a Constructoras () -Áreas Comunes ()-Madre Sustituta ()-Oficial Orden Municipal (1)-
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

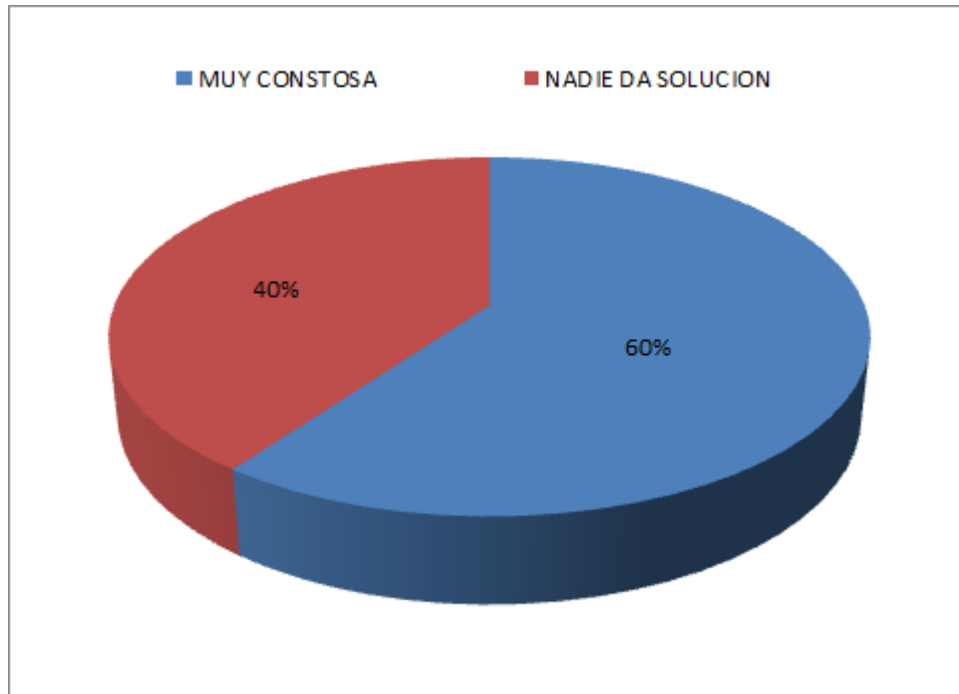
Imagen:

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



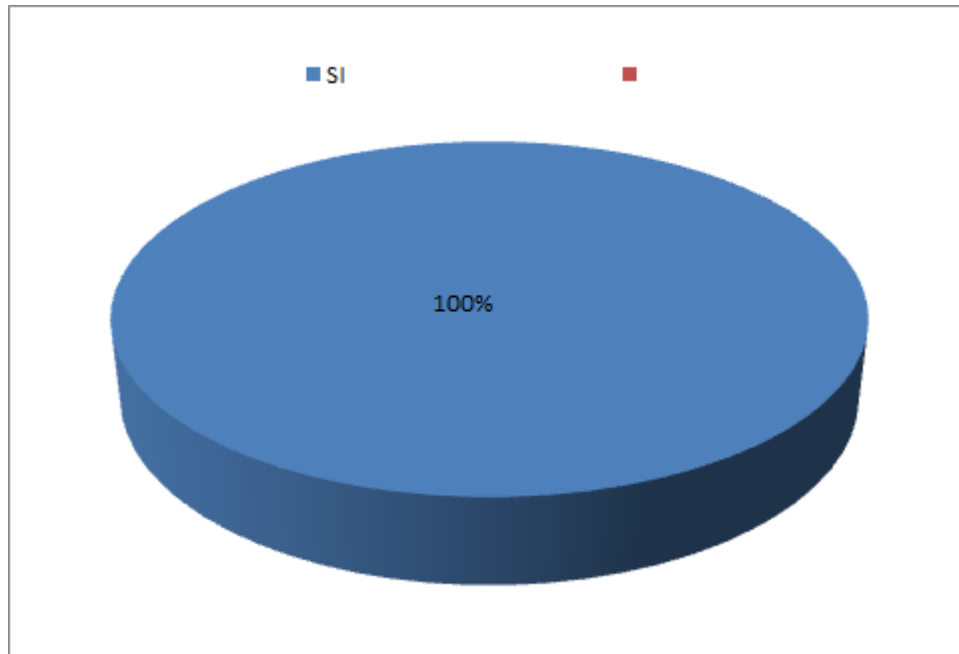
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	695	99%
REGULAR	5	1%
TOTAL	700	100%

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MUY CONSTOSA	3	60%
NADIE DA SOLUCION	2	40%
TOTAL	5	100%

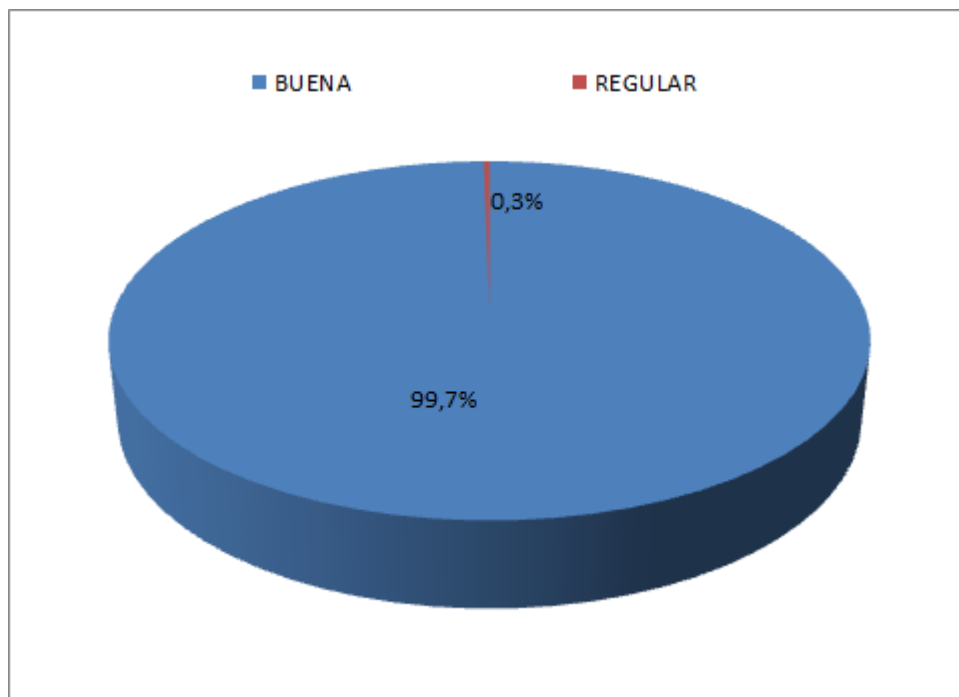
2- ¿Considera que la Empresa Aguas de Manizales es orgullo de la región?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	700	100%
TOTAL	700	100%

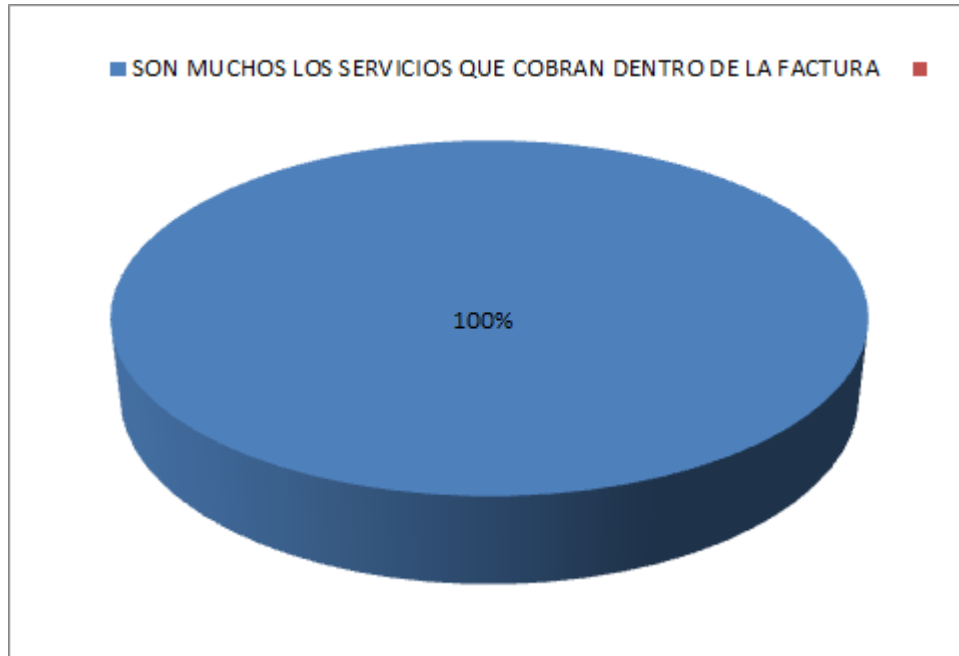
Facturación:

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	698	99,7%
REGULAR	2	0,3%
TOTAL	700	100%

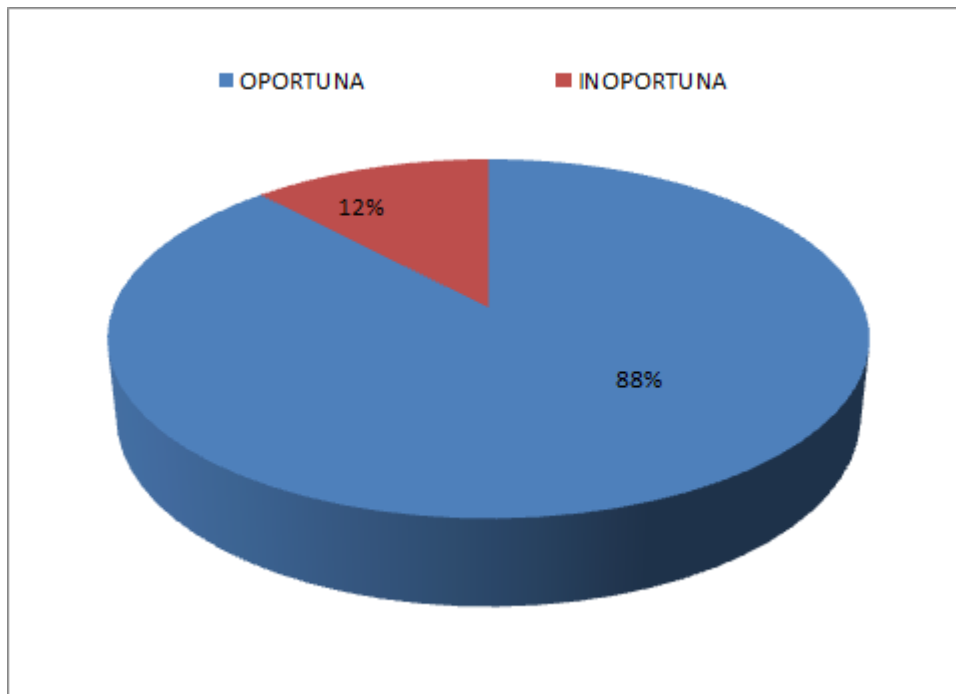
¿Por qué?



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

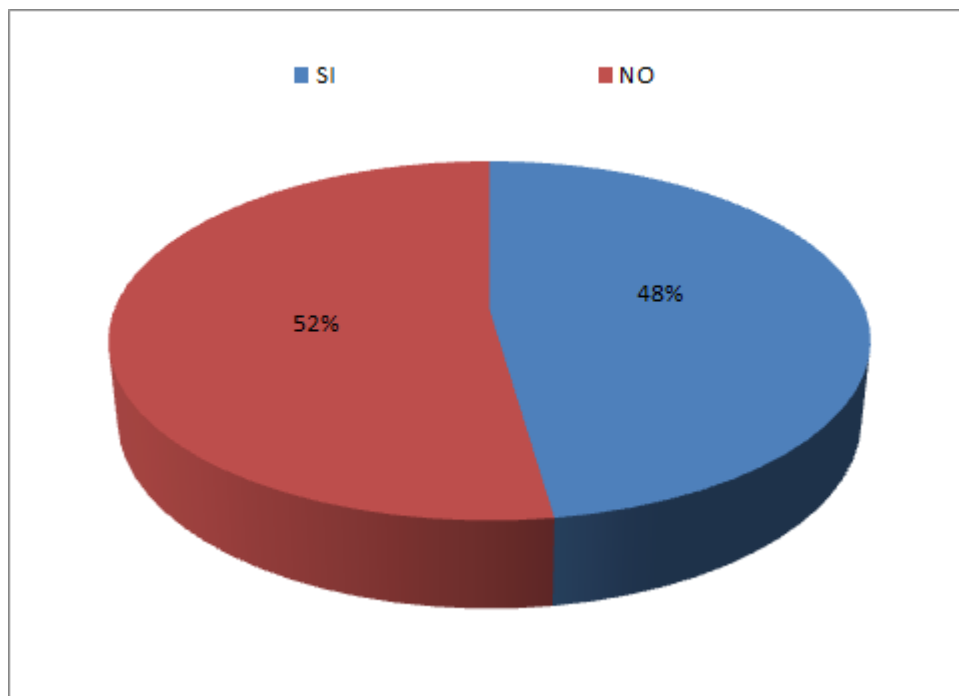
Información y Comunicación:

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNA	616	88%
INOPORTUNA	84	12%
TOTAL	700	100%

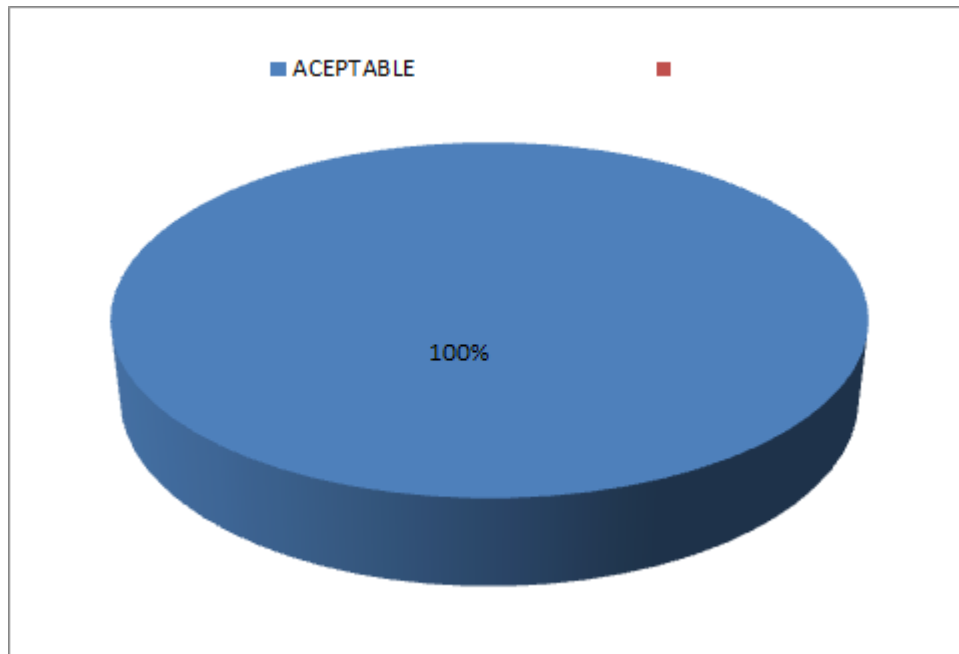
5. ¿Tiene Usted conocimiento del servicio prestado las 24 horas del día a través de la línea 116?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	334	48%
NO	366	52%
TOTAL	700	100%

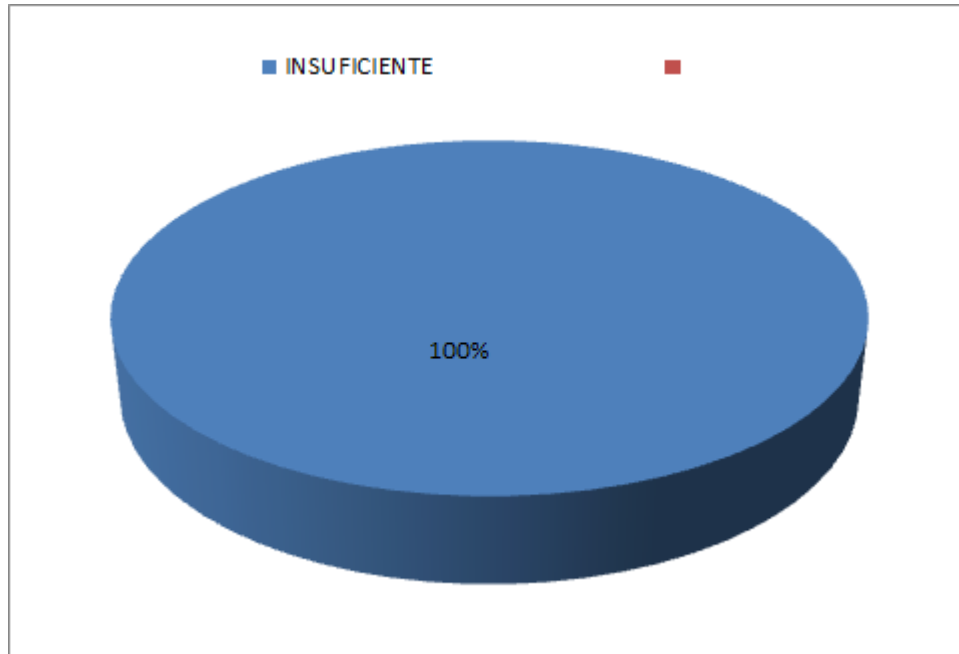
6- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:

a. Página Web



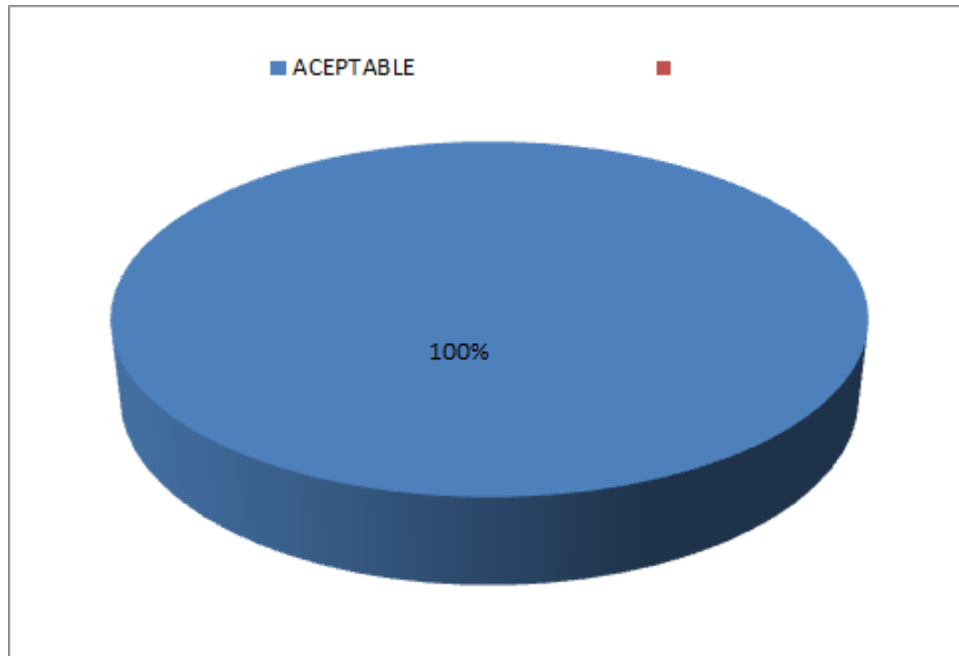
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
ACEPTABLE	700	100%
TOTAL	700	100%

b. Facebook-Twitter-Chat



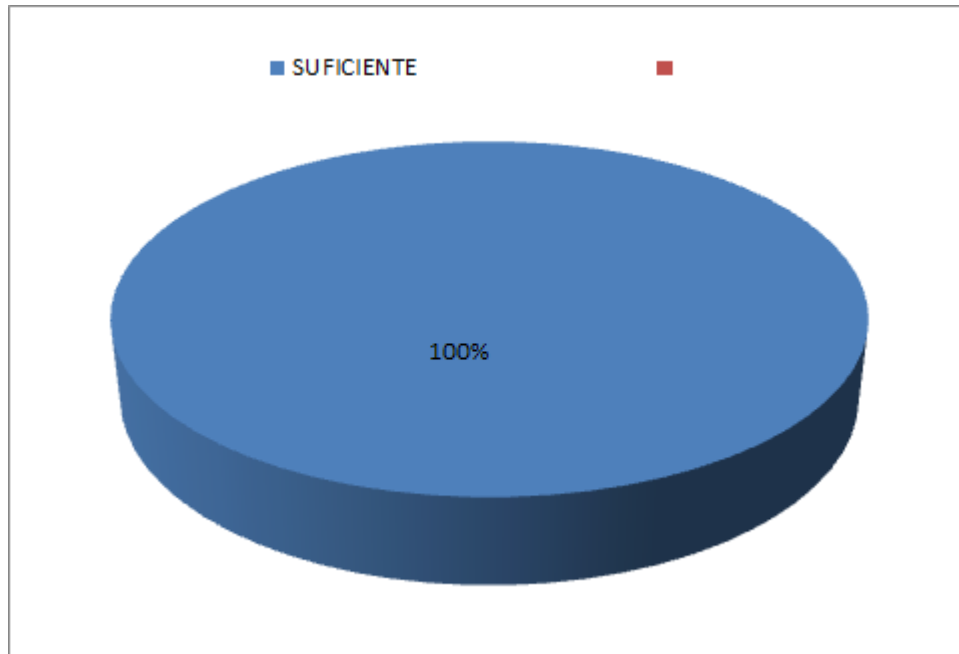
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
INSUFICIENTE	700	100%
TOTAL	700	100%

c. Prensa - Radio



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
ACEPTABLE	700	100%
TOTAL	700	100%

d. Línea 116

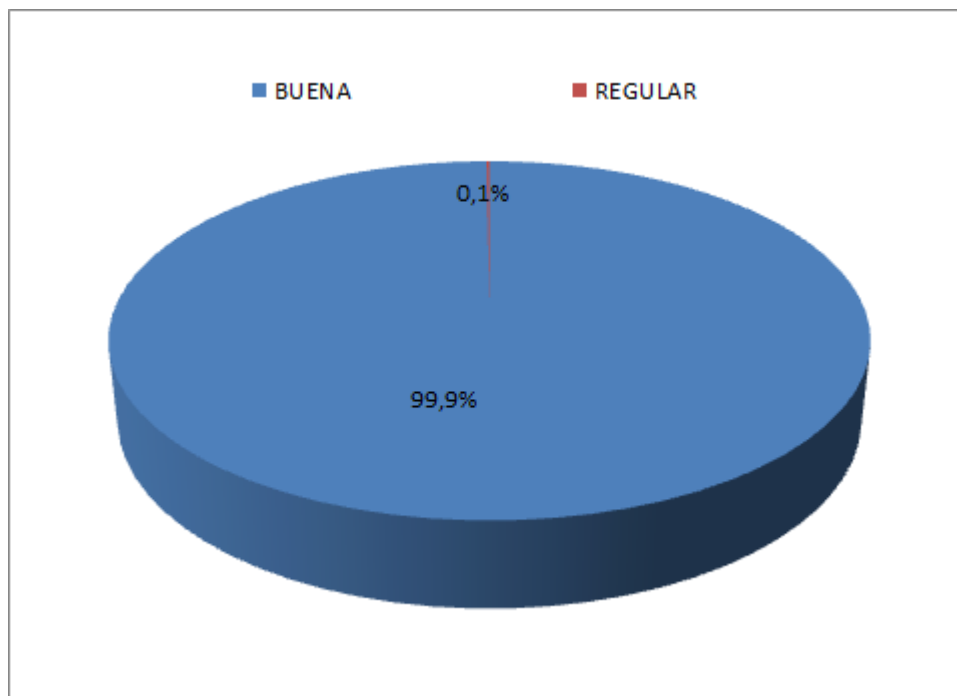


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SUFICIENTE	700	100%
TOTAL	700	100%

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

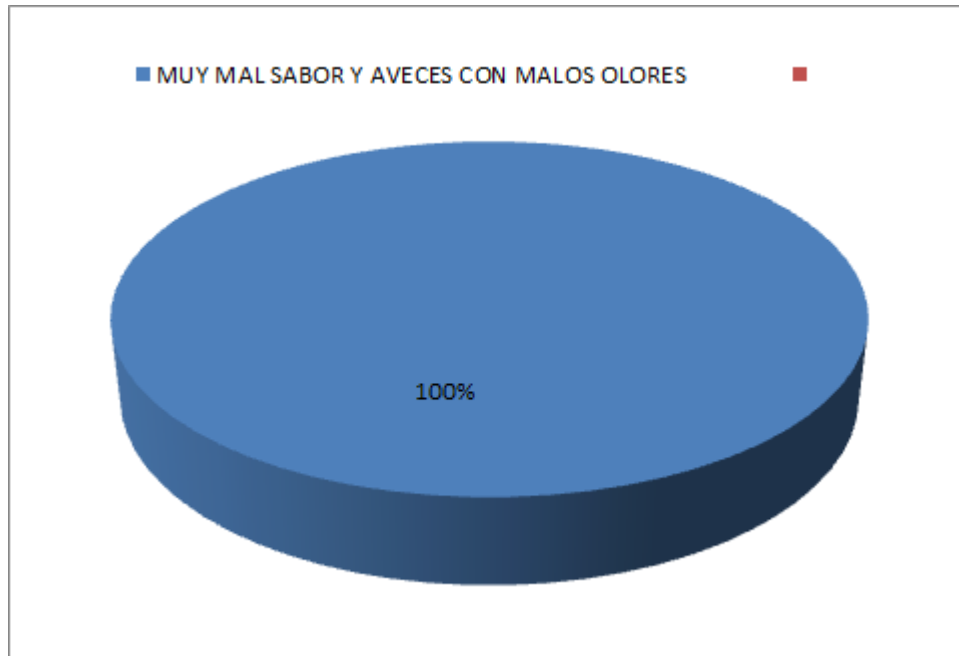
Calidad y oportunidad:

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



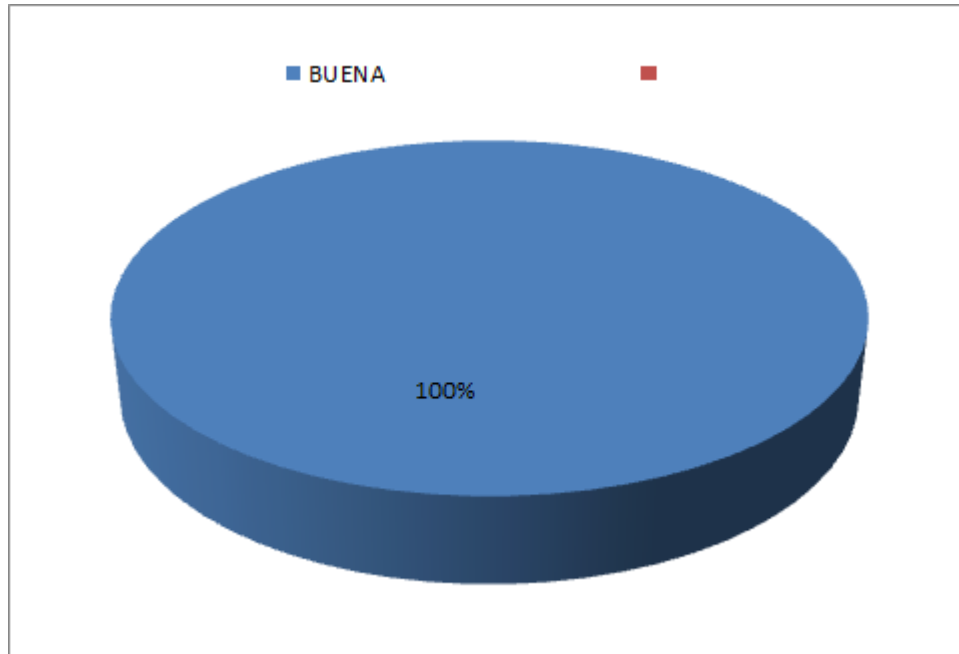
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	699	99,9%
REGULAR	1	0,1%
TOTAL	700	100%

¿Por qué?



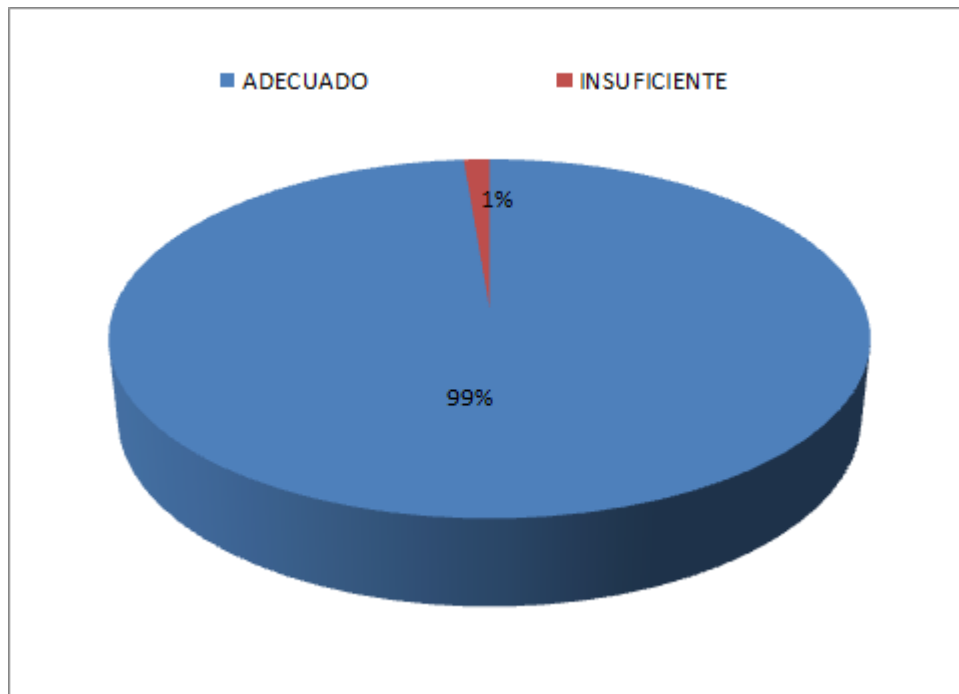
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MUY MAL SABOR Y AVECES CON MALOS OLORES	1	100%
TOTAL	1	100%

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



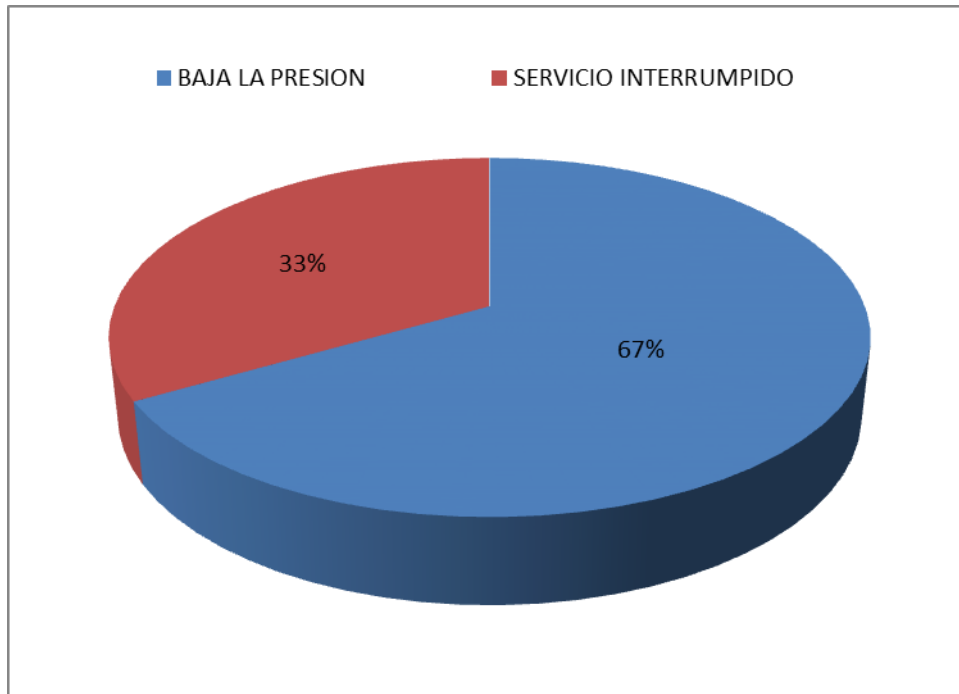
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	700	100%
TOTAL	700	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
ADECUADO	691	99%
INSUFICIENTE	9	1%
TOTAL	700	100%

¿Por qué?

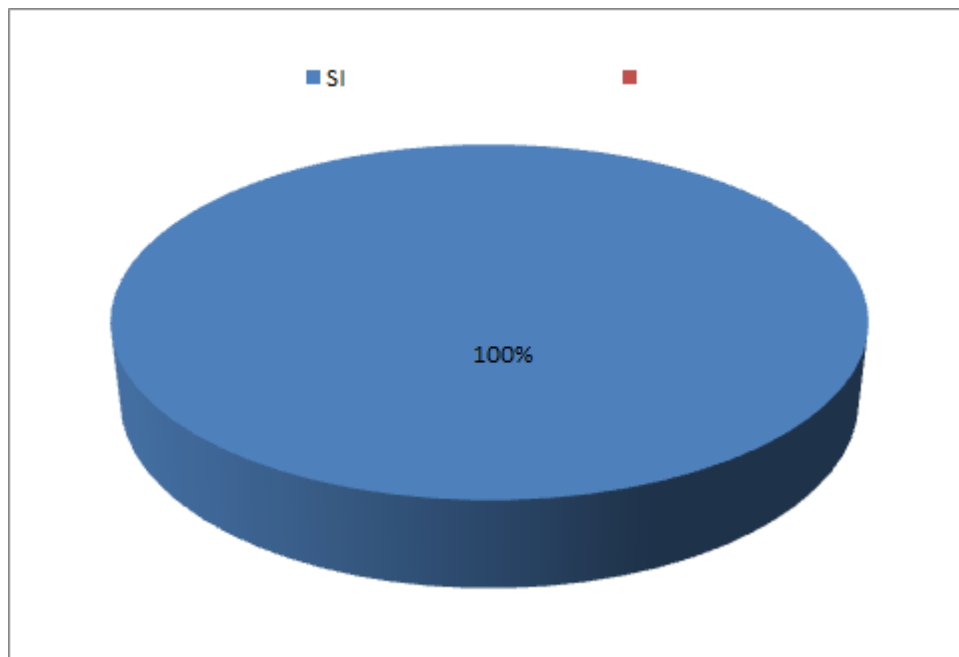


MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BAJA LA PRESION	6	67%
SERVICIO INTERRUMPIDO	3	33%
TOTAL	9	100%

Otros Servicios:

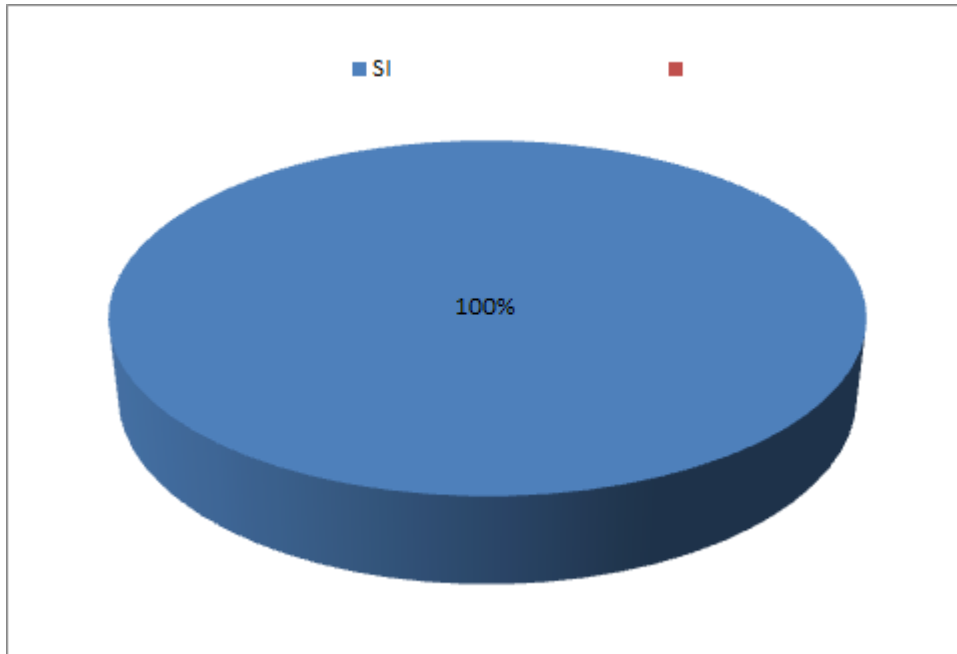
10- ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?

a- Fontanero Amigo



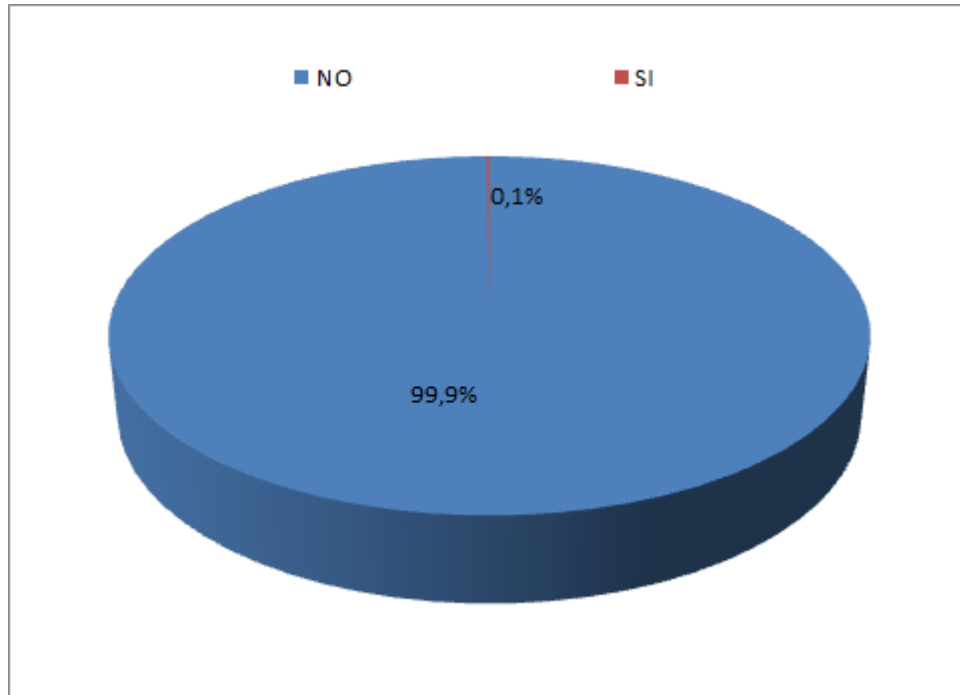
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	700	100%
TOTAL	700	100%

b- Cupo fácil



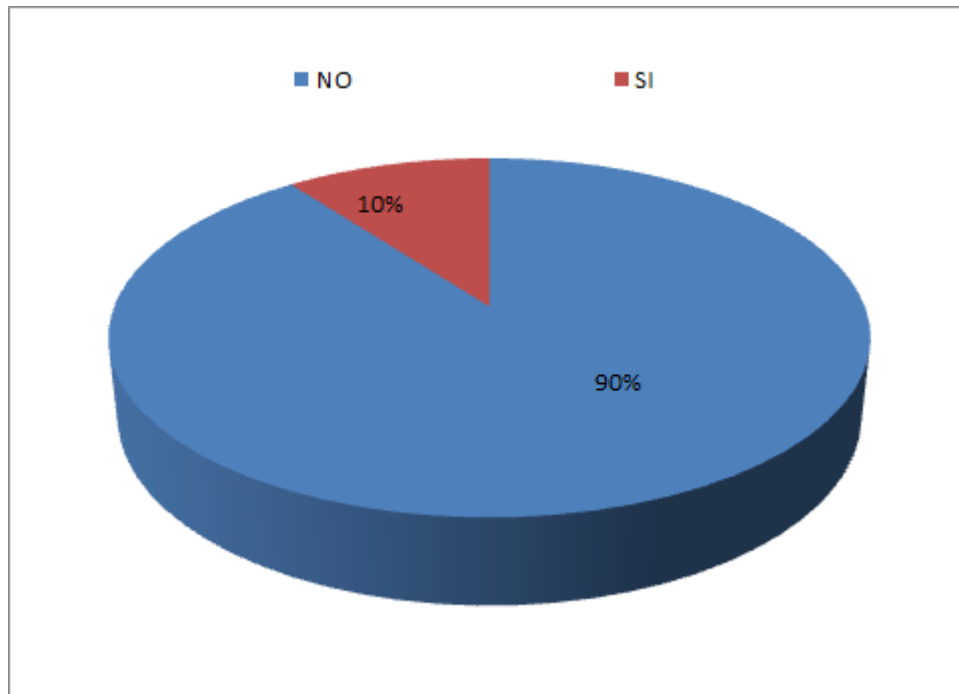
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	700	100%
TOTAL	700	100%

c- Mapfre?



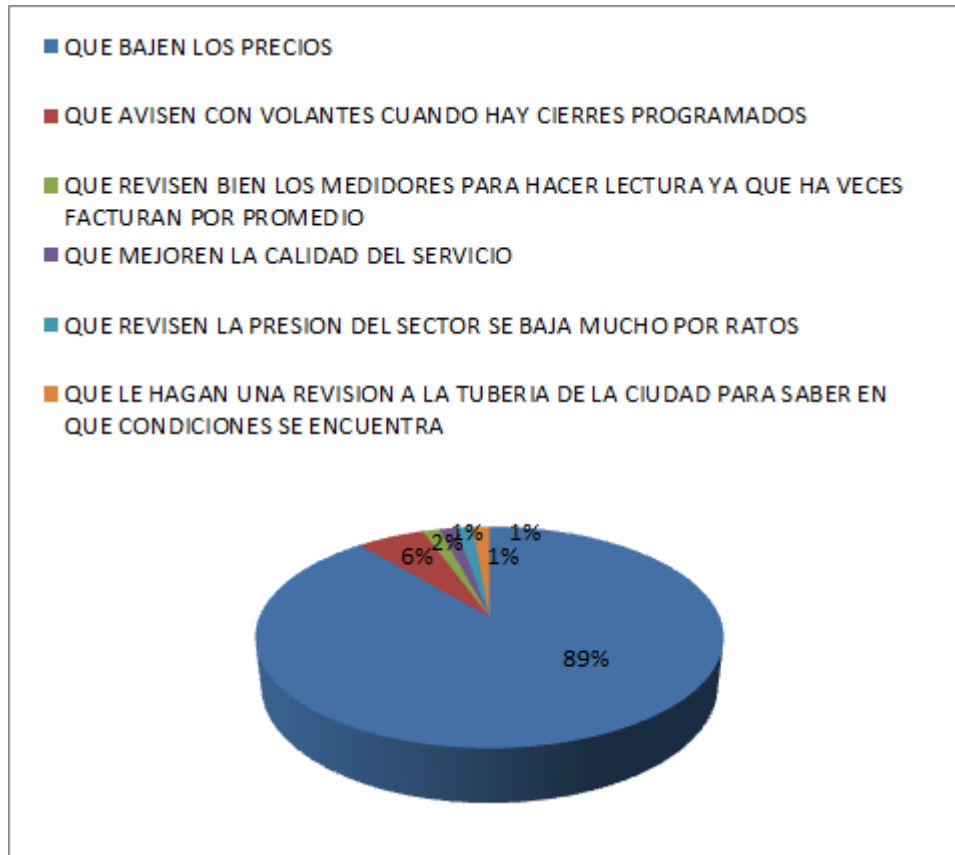
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	699	99,9%
SI	1	0,1%
TOTAL	700	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	628	90%
SI	72	10%
TOTAL	700	100%

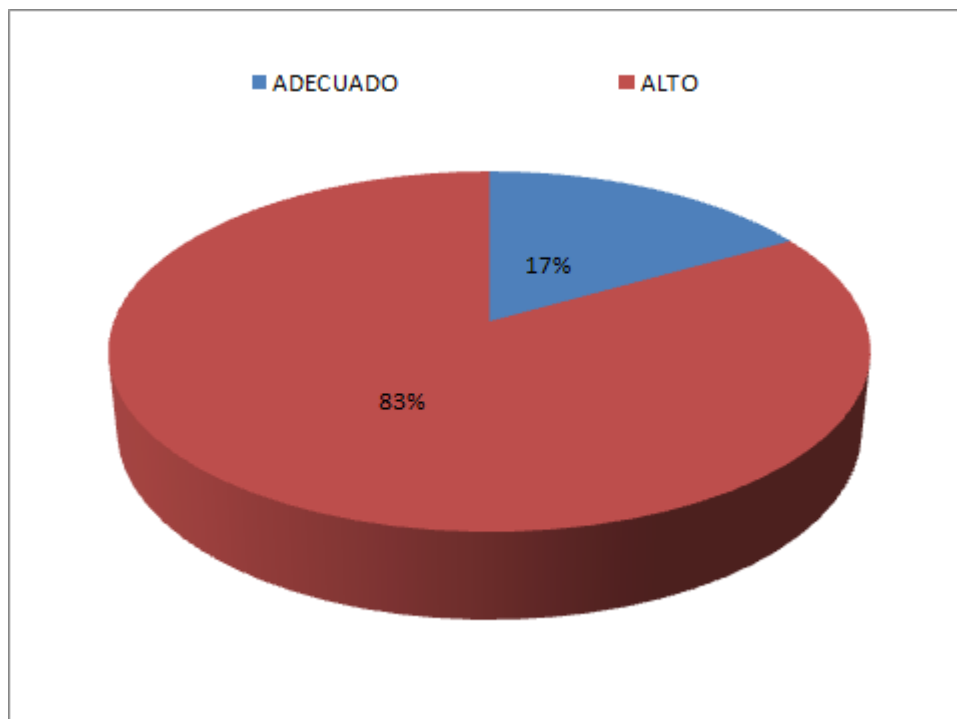
¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE BAJEN LOS PRECIOS	64	89%
QUE AVISEN CON VOLANTES CUANDO HAY CIERRES PROGRAMADOS	4	6%
QUE REVISEN BIEN LOS MEDIDORES PARA HACER LECTURA YA QUE HA VECES FACTURAN POR PROMEDIO	1	1%
QUE MEJOREN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	1%
QUE REVISEN LA PRESION DEL SECTOR SE BAJA MUCHO POR RATOS	1	1%
QUE LE HAGAN UNA REVISION A LA TUBERIA DE LA CIUDAD PARA SABER EN QUE CONDICIONES SE ENCUENTRA	1	1%
TOTAL	72	100%

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	117	17%
ALTO	583	83%
TOTAL	700	100%

8. CONCLUSIONES

- El 99% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, 1% regular, nadie considera que sea 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 88% consideran oportuna la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, inoportuna o insuficiente 12%.
- Las personas encuestadas respondieron como consideran la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:
 - ✓ Página Web:
Aceptable 100%, los usuarios no conocen muy bien el funcionamiento de este medio.
 - ✓ Facebook-Twitter Chat:
Insuficiente 100%, este medio es poco utilizado
 - ✓ Prensa Radio:
Aceptable 100%

✓ Call Center- Línea 116:

Suficiente 100%.

- El 99.9% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 0.1% regular, nadie considera que sea 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 99% de las personas encuestadas consideran adecuado el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio. El 1% regular y nadie lo considera malo.
- 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 90% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 10% Si las tienen.

El 83% de las personas Considera alto el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 17% de las personas encuestadas les parece adecuado.