



---

**INFORME ENCUESTA PERCEPCION DEL SERVICIO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
JUNIO A DICIEMBRE 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 .....	8

## **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

		<b>AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.</b> Atención al Cliente		<b>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL</b>	
<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			¿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					
b. No			¿Por qué?		
<b>Facturación:</b>					
3. ¿La facilidad de comprensión de la factura es?					
a. Buena				¿Por qué?	
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. 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
<b>ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO</b>					
<b>Calidad y oportunidad:</b>					
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					
<b>Otros Servicios:</b>					
9. ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales?					
a. Fontanero Amigo	SI		NO		
b. CupoFÁCIL	SI		NO		
c. Mapfre	SI		NO		
10. Tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos?					
a. SI			Cuál		
b. NO					
<b>II. Otras percepciones acerca del servicio</b>					
<b>PERCEPCIÓN DEL VALOR DEL SERVICIO</b>					
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	
<b>Aprobado: 2015-09-30</b>					

## 6. CONCLUSIONES:

- El 90.6% de las personas encuestadas tiene un concepto bueno de Aguas de Manizales, mientras que el 8.1% de las personas encuestadas tienen un concepto regular y el 1.3% malo.
- El 93.6% de las personas encuestadas considera que la empresa Aguas de Manizales Si es orgullo de la región, mientras que el 6.4% consideran que No lo es.
- A la pregunta ¿La facilidad de comprensión de la Factura para usted es?: El 89.4% de las personas encuestadas respondieron que es buena, mientras que el 10.6% respondieron regular
- De las personas encuestadas el 57.0% consideran oportuna la notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas, no avisan el 23.4%, inoportuna o insuficiente 19.6%.
- 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 60.0%, Suficiente 27.7%, Insuficiente 12.3%
  - ✓ Facebook-Twitter Chat:  
No sabe no responde 66%, Suficiente 21.7%, Insuficiente 12.3%

✓ Prensa Radio:

Suficiente 66.38%, No sabe no responde 20.43%, Insuficiente 13.19%

✓ Call Center- Línea 116:

Suficiente 56.6% No sabe no responde 34.04%, Insuficiente 9.4%

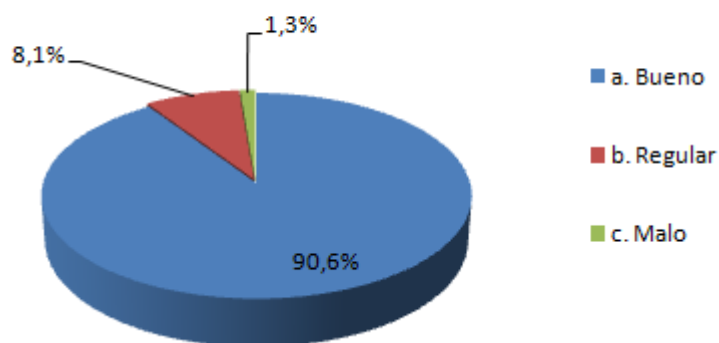
- El 95.3% de las personas encuestadas califica la calidad de agua que recibe en cuanto a color, olor y sabor como buena, el 4.7% como regular.
- A la pregunta ¿Cómo califica la continuidad del servicio en su hogar? El 97.9% dicen que buena y el 2.1% la califican como regular.
- El 89.8% de las personas encuestadas consideran adecuado el caudal o presión con que llega el agua a su domicilio, el 8.1% lo consideran como Insuficiente y el 2.1% lo consideran como exagerado.
- Las personas encuestadas a la pregunta ¿Conoce los siguientes servicios que tiene Aguas de Manizales? contesta:
  - ✓ El 65.5% de las personas Si conoce el Fontanero Amigo, mientras el 34.5% No conoce este servicio.
  - ✓ El 63.8% de las personas Si conoce CUPOFÁCIL, mientras que el 36.2% No lo conoce.
  - ✓ El 54.9% de las personas SI conoce Mapfre, mientras que el 45.1% No lo conoce.

- El 78.7% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que nos ayuden a mejorar los servicios que le ofrecemos, mientras que el 21.3% Si las tienen.
- El 55.7% de las personas Considera alto el precio pagado por los servicios de Acueducto y Alcantarillado con respecto a los beneficios recibidos, el 44.3% de las personas encuestadas les parece adecuado.

## 7. INFORME GENERAL

### ASPECTOS ASOCIADOS AL SERVICIO

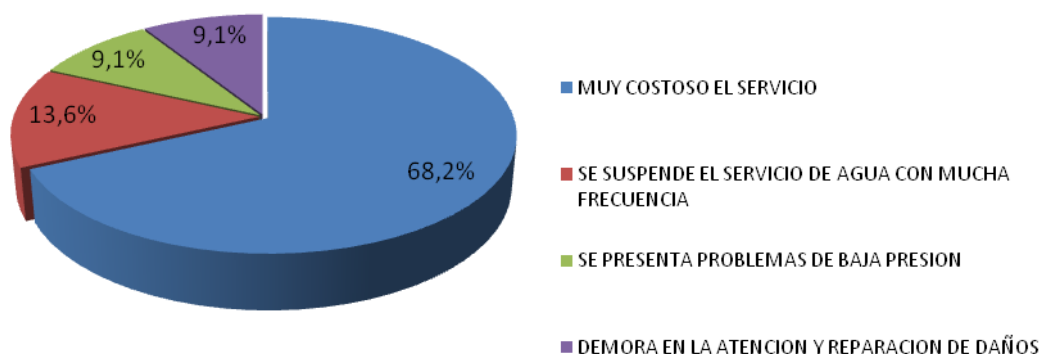
1-¿Qué concepto (se refiere a reputación) tiene de Aguas de Manizales?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	213	90,6%
b. Regular	19	8,1%
c. Malo	3	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

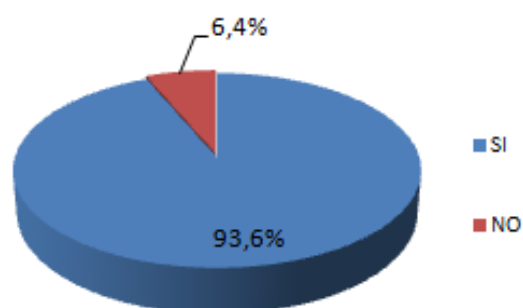


¿Por qué?



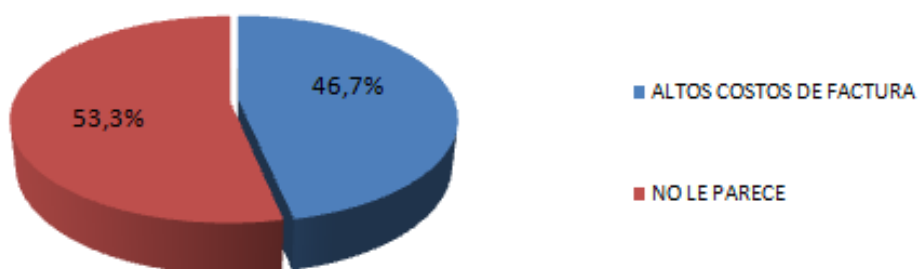
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MUY COSTOSO EL SERVICIO	15	68,2%
SE SUSPENDE EL SERVICIO DE AGUA CON MUCHA FRECUENCIA	3	13,6%
SE PRESENTA PROBLEMAS DE BAJA PRESION	2	9,1%
DEMORA EN LA ATENCION Y REPARACION DE DAÑOS	2	9,1%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	220	93.6%
NO	15	6.4%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

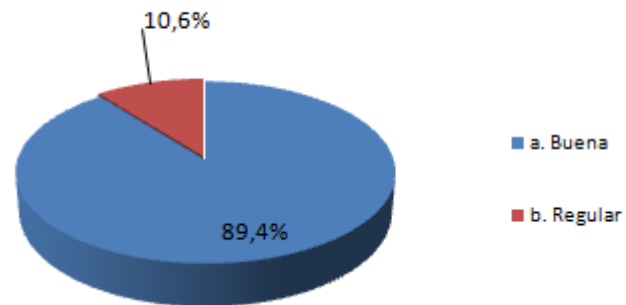
¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ALTOS COSTOS DE FACTURA	7	46,7%
NO LE PARECE	8	53,3%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

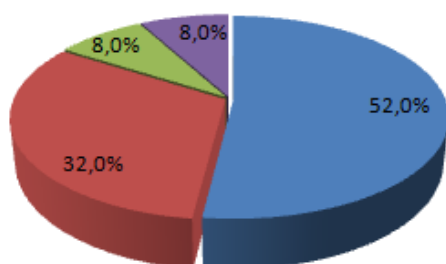
## Facturación

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	210	89.4%
b. Regular	25	10.6%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

## ¿Por qué?

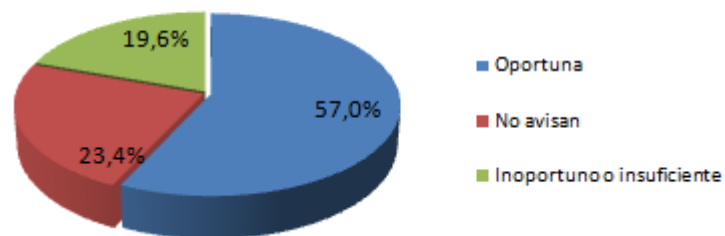


- NO COMPRENDE BIEN EL COBRO DE LAS TARIFAS
- SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA
- NO ENTIENDE BIEN LO DE LOS METROS CUBICOS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA
- NO TIENE CLARO LAS CONDICIONES DE LOS SEGUROS

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO COMPRENDE BIEN EL COBRO DE LAS TARIFAS	13	52,0%
SON MUCHOS LOS SERVICIOS QUE COBRAN DENTRO DE LA FACTURA	8	32,0%
NO ENTIENDE BIEN LO DE LOS METROS CUBICOS QUE SE COBRAN EN LA FACTURA	2	8,0%
NO TIENE CLARO LAS CONDICIONES DE LOS SEGUROS	2	8,0%
<b>TOTAL:</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

## Información y Comunicación

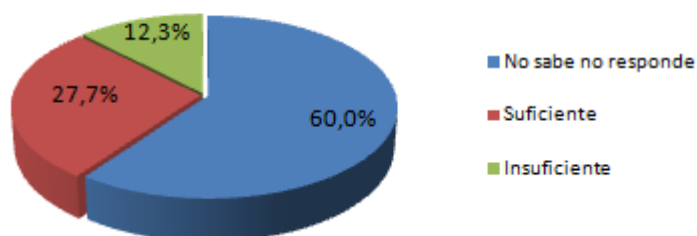
4-¿La notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del servicio programadas es?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuna	134	57.0%
No avisan	55	23.4%
Inoportuno o insuficiente	46	19.6%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

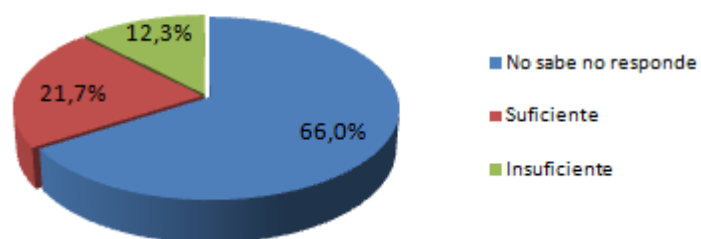
5- Cómo considera la información suministrada a través de los siguientes medios que utiliza la empresa:

**a. Página Web**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	141	60.0%
Suficiente	65	27.7%
Insuficiente	29	12.3%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

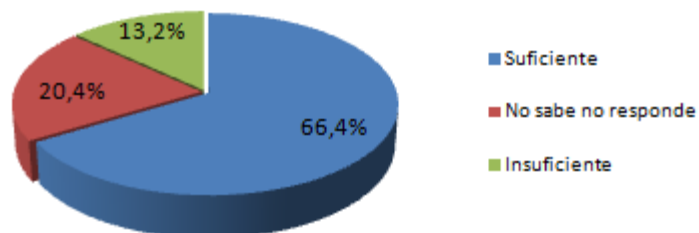
## b. Facebook-Twitter-Chat



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No sabe no responde	155	66.0%
Suficiente	51	21.7%
Insuficiente	29	12.3%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

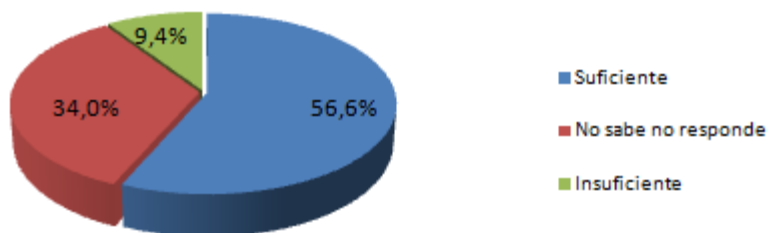


### c. Prensa - Radio



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	156	66,4%
No sabe no responde	48	20,4%
Insuficiente	31	13,2%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

#### d. Call Center- Línea 116

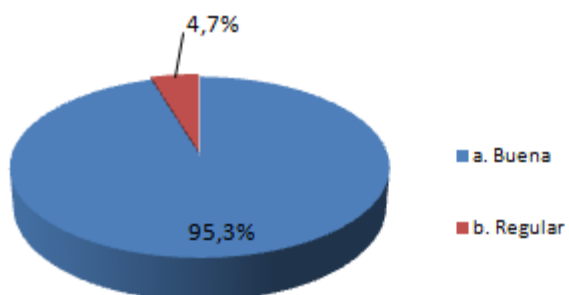


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Suficiente	133	56,6%
No sabe no responde	80	34,0%
Insuficiente	22	9,4%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

## ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

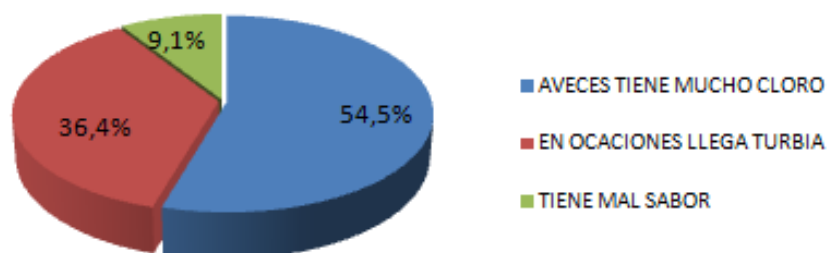
### Calidad y oportunidad

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



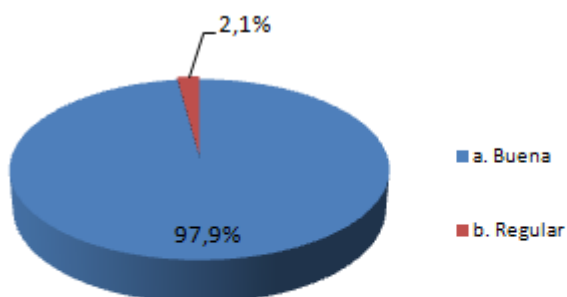
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	224	95,3%
b. Regular	11	4,7%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
AVECES TIENE MUCHO CLORO	6	54,5%
EN OCACIONES LLEGA TURBIA	4	36,4%
TIENE MAL SABOR	1	9,1%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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



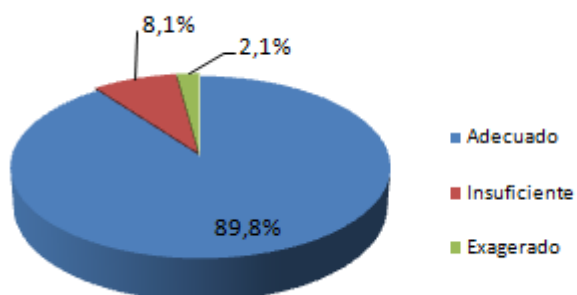
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	230	97,9%
b. Regular	5	2,1%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SE SUSPENDE EL SERVICIO DE AGUA CON MUCHA FRECUENCIA	3	60,0%
POR LOS DAÑOS PRESENTADOS EN SAN PEREGRINO	1	20,0%
SE PRESENTA BAJA PRESION	1	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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

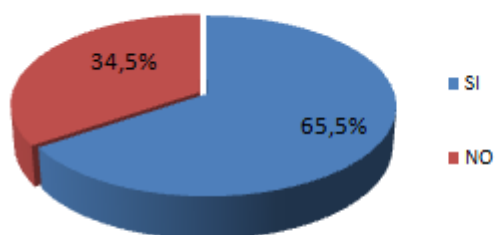


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Adecuado	211	89,8%
Insuficiente	19	8,1%
Exagerado	5	2,1%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

## Otros Servicios

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

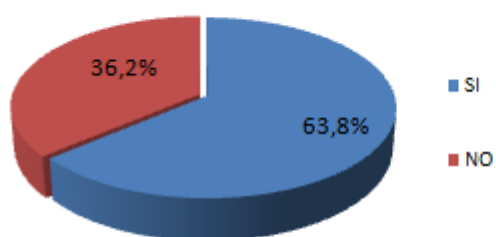
### a- Fontanero Amigo



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	154	65,5%
NO	81	34,5%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

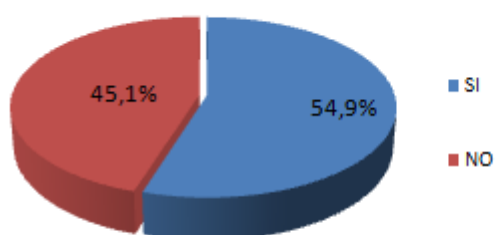


### b- Cupo fácil



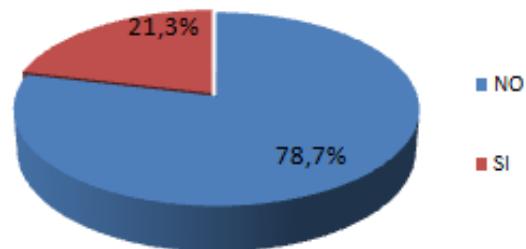
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	150	63,8%
NO	85	36,2%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

**c- Mapfre?**



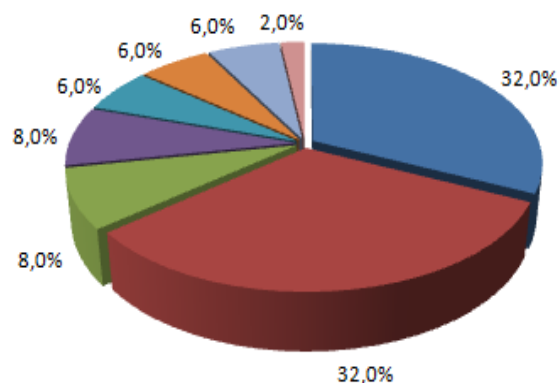
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	129	54,9%
NO	106	45,1%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	185	78,7%
SI	50	21,3%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>

¿Cuál?

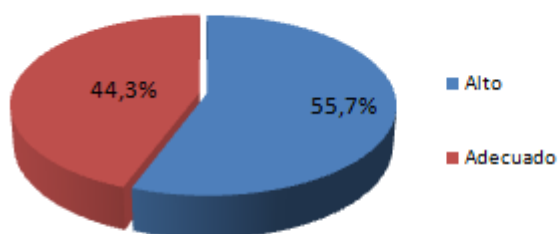


- AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES
- LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA
- MEJORAR LA PRESION DEL AGUA
- QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES
- ATENCION MAS OPORTUNA A LOS DAÑOS
- LE PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO
- FALTA MAS INFORMACION ACERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE
- QUE INSTALEN UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL SECTOR

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
AVISAR CUANDO SE VAN A REALIZAR CIERRES	16	32,0%
LE PARECE MUY COSTOSA LA FACTURA	16	32,0%
MEJORAR LA PRESION DEL AGUA	4	8,0%
QUE EL FONTANERO AMIGO PUEDA REALIZAR LABORES MAYORES	4	8,0%
ATENCION MAS OPORTUNA A LOS DAÑOS	3	6,0%
LE PARECE QUE EL SERVICIO ES MUY BUENO	3	6,0%
FALTA MAS INFORMACION ACERCA DE LOS SEGUROS MAPFRE	3	6,0%
QUE INSTALEN UNA VALVULA PARA MEJORAR EL SERVICIO EN EL SECTOR	1	2,0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

## 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
Alto	131	55,7%
Adecuado	104	44,3%
<b>TOTAL:</b>	<b>235</b>	<b>100%</b>