



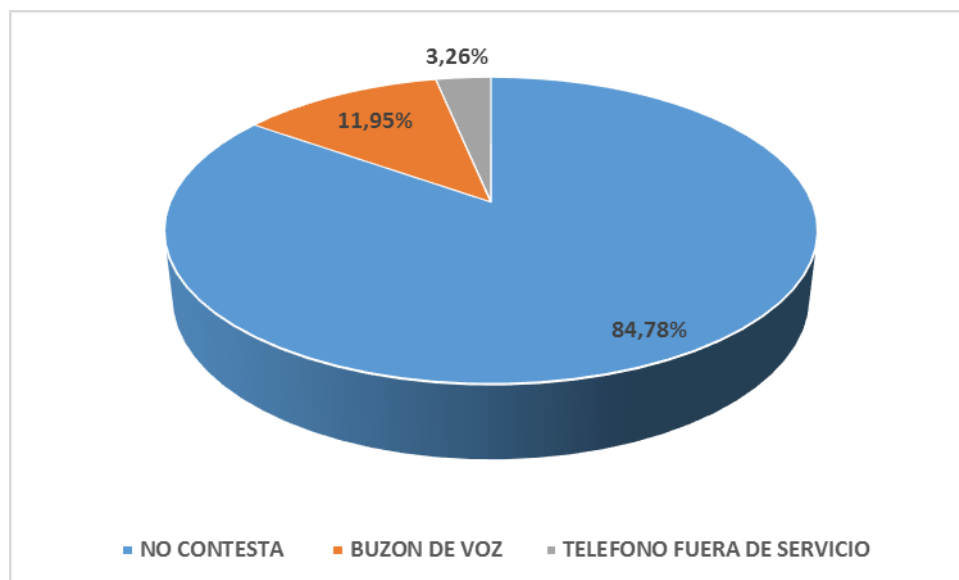
**INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2019**



TABLA DE CONTENIDO

1. ESTADO DE GESTION DE REGISTROS.....	3
2. PÚBLICO OBJETIVO.....	4
3. OBJETIVO GENERAL	4
4. BASE DE DATOS	4
5. METOLOGIA	4
6. FORMATO DE ENCUESTA	5
7. FICHA TECNICA	6
8. INFORME GENERAL ENCUESTA ACUEDUCTO-ALCANTARRILLADO....	7-13
9. CONCLUSIONES	14

1. ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO CONTESTA	390	84.78%
BUZON DE VOZ	55	11.95%
TELEFONO FUERA DE SERVICIO	15	3.26%
TOTAL	460	100%



2. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que utilizan los servicios de acueducto y alcantarillado.

3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de: acueducto y alcantarillado

4. BASES DE DATOS


La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

5. METODOLOGIA

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.



6. FORMATO DE ENCUESTA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

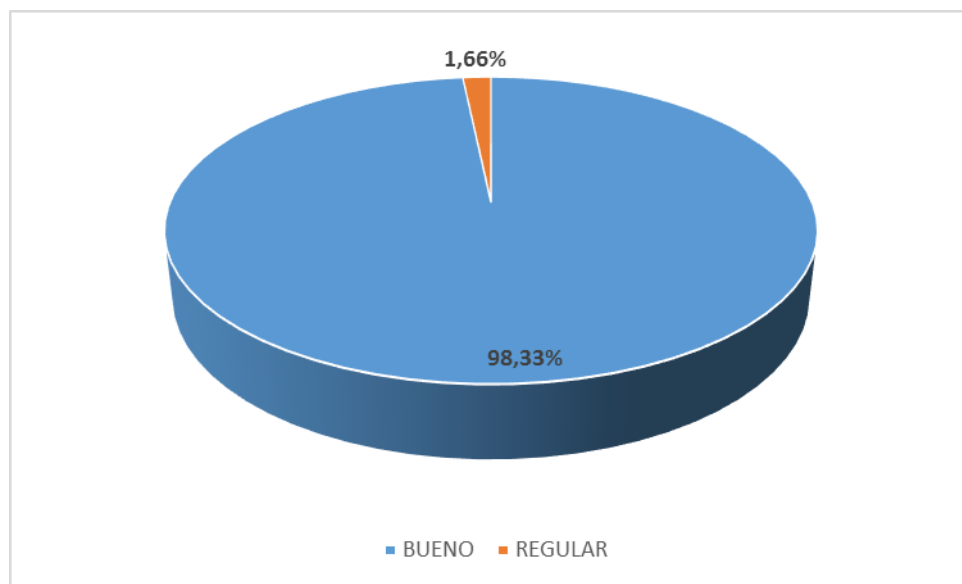
	Servicio prestado: Redes acueducto y alcantarillado	Código: SC-00-R05
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?		
1a. Bueno		
1b. Regular	¿Por qué?	
1c. Malo	¿Por qué?	
2. El tiempo en que se atendió su solicitud fue?		
2a. El que esperaba	_____	
2b. Menor del esperado	_____	
2c. Mayor del esperado	_____	
3. ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido ?		
3a. Si		
3b. No	¿Por qué?	
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
4a. Si	Cuál?	
4b. No		

7. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>-General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>-Específicos:</p> <p>-Definir la calidad del servicio prestado.</p> <p>-Determinar el tiempo de atención sobre el servicio prestado.</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	39% de la población según base de datos efectiva (761)
Cálculo de la Muestra:	301 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (27)- 2 (57)– 3(98) – 4(51) – 5(7) – 6 (19)– Servicios Especiales (0) - Actividades Especiales (0) – Áreas comunes(2) – Comercial (9)– Hogares comunitarios (0) – Industrial (0) - Madre sustituta(1) – Medidor totalizador(1) - Oficial Orden Municipal (0) - Oficial Orden Departamental (1) - Red Incendio (0) - Suministro y Construcción (0)-Rural(26).
Segmentos del Mercado:	Áreas comunes(2) – Comercial (9) - Hogares Comunitarios (0) - Industrial (0) - Medidor Totalizador (1)- Oficial Orden Municipal (0) - Oficial Orden Departamental (1) - Red Incendio (0) -Residencial (259)- Rural (26)- Servicios Especiales (0) - Actividades Especiales (0) - Suministro y Construcción (0)
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 Bimestrales
Organización Responsable de los trabajos:	Integrally S.A.S

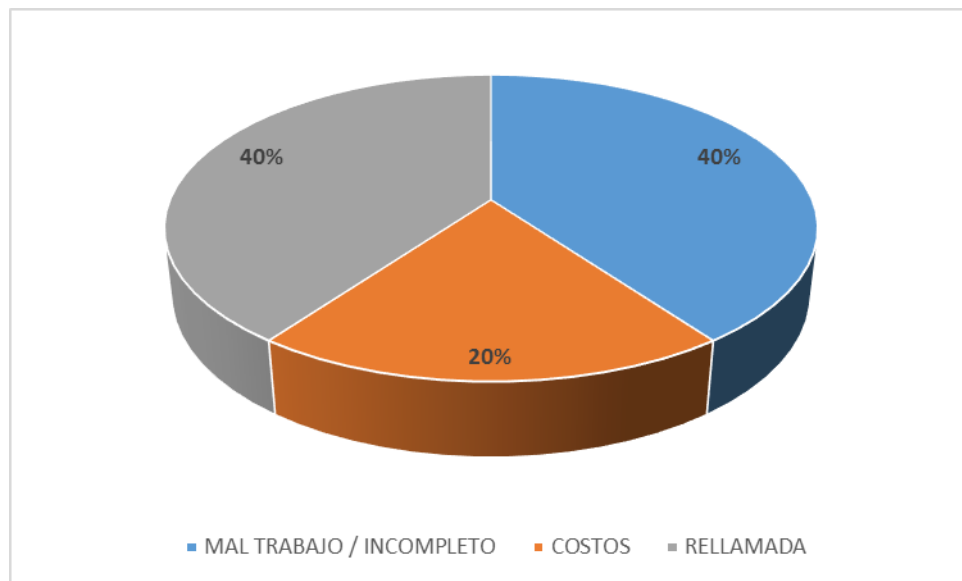
8. INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1 - ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



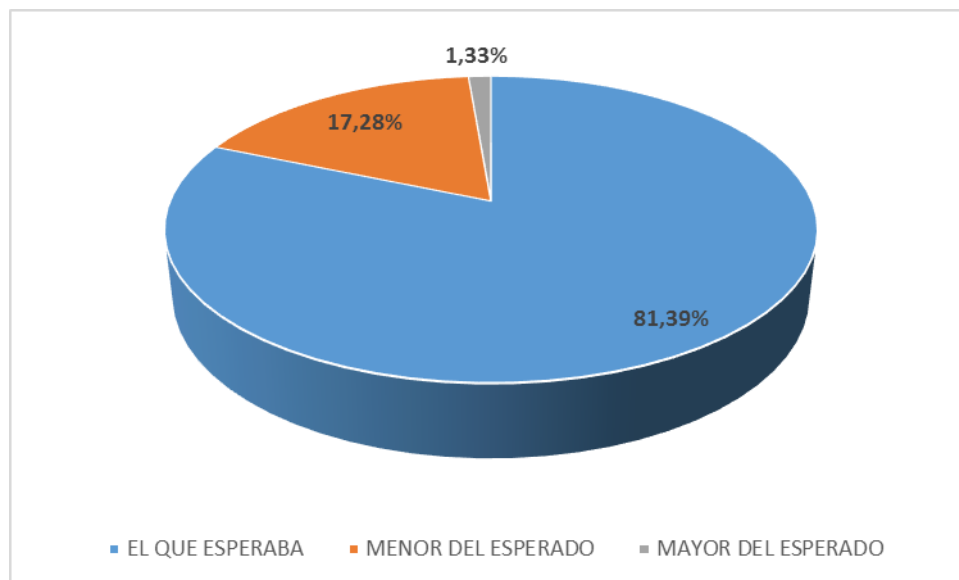
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	296	98.34%
REGULAR	5	1.66%
TOTAL	301	100%

¿Por qué?



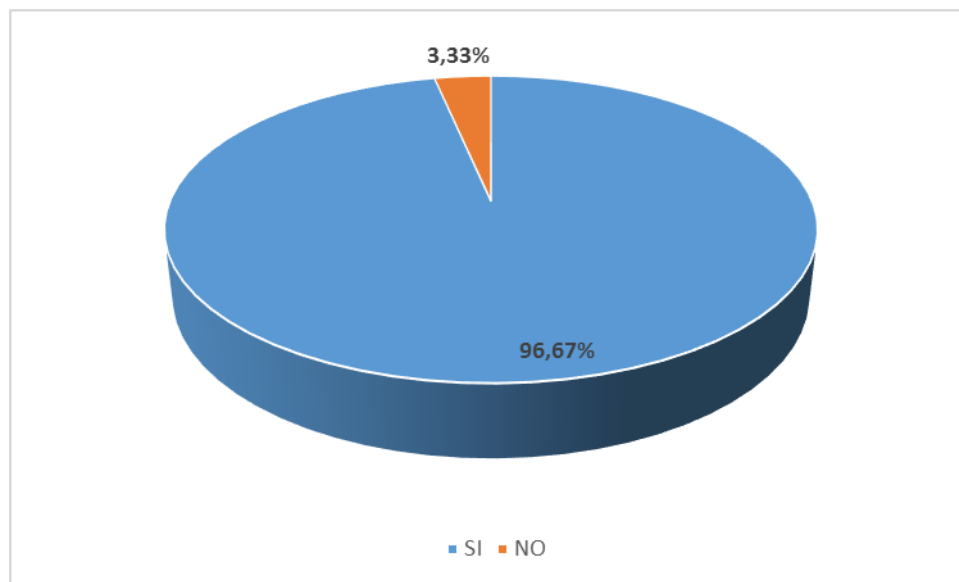
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MAL TRABAJO / INCOMPLETO	2	40%
RELLAMADA	2	40%
COSTOS	1	20%
TOTAL	5	100%

2 - ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue?



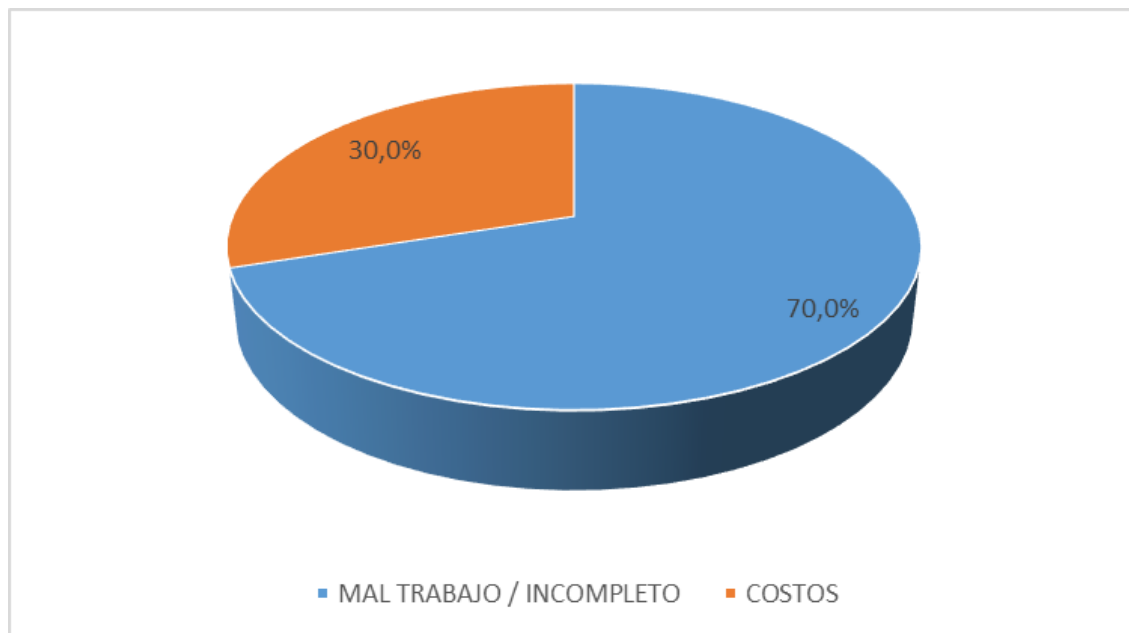
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
EL QUE SE ESPERABA	245	81,39%
MENOR DEL ESPERADO	52	17,28%
MAYOR DEL ESPERADO	4	1,33%
TOTAL	301	100%

3 - ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



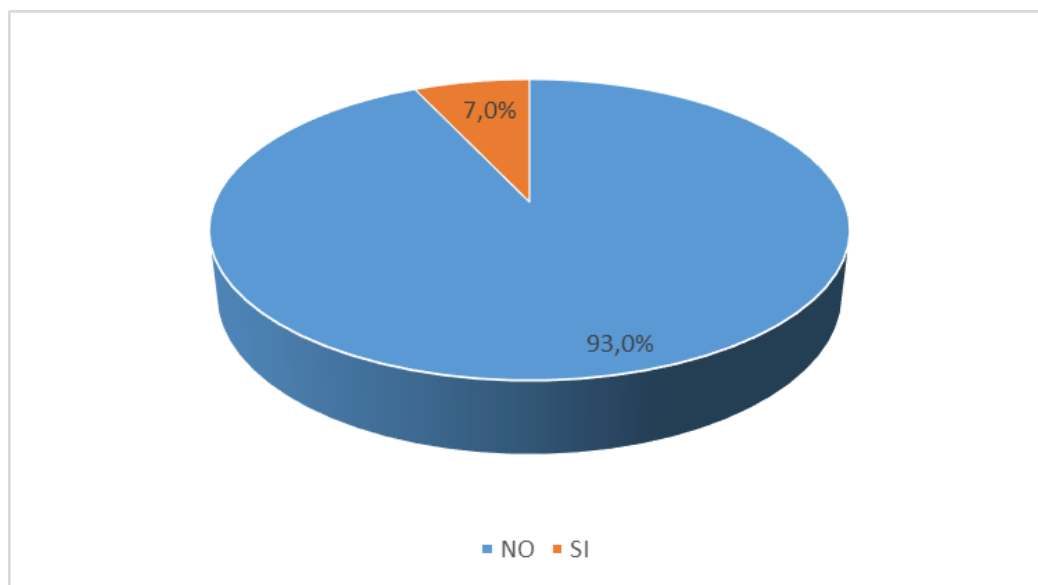
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	291	96,67%
NO	10	3,33%
MOTIVO	301	100%

¿Por qué?



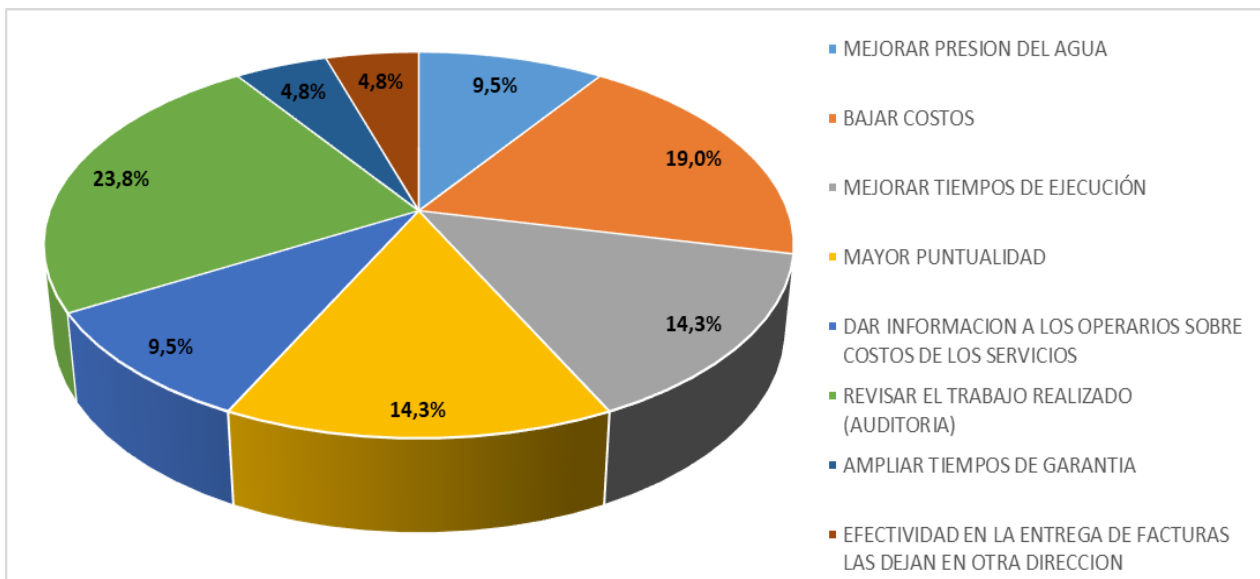
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MAL TRABAJO / INCOMPLETO	7	70,0%
COSTOS	3	30,0%
MOTIVO	10	100%

4 - ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	280	93,0%
SI	21	7,0%
MOTIVO	301	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MEJORAR PRESION DEL AGUA	2	9,5%
BAJAR COSTOS	4	19,0%
MEJORAR TIEMPOS DE EJECUCIÓN	3	14,3%
MAYOR PUNTUALIDAD	3	14,3%
DAR INFORMACION A LOS OPERARIOS SOBRE COSTOS DE LOS SERVICIOS	2	9,5%
REVISAR EL TRABAJO REALIZADO (AUDITORIA)	5	23,8%
AMPLIAR TIEMPOS DE GARANTIA	1	4,8%
EFFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE FACTURAS LAS DEJAN EN OTRA DIRECCION	1	4,8%
TOTAL	21	100%

9. CONCLUSIONES

- A la pregunta ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue? el 98.34% de las personas encuestadas manifestaron que bueno, el 1.66% dicen que fue regular.
- A la pregunta ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue? El 81.39% dicen que el que esperaba, el 17.28% menor del esperado, mientras que el 1.33% mayor a lo esperado.
- El 96.67% de las personas encuestadas dicen haber quedado satisfechas con el servicio recibido, mientras que el 3.33% dicen que no quedaron satisfechas con el servicio recibido.
- El 93% de las personas encuestadas dicen no tener alguna sugerencia que pueda mejorar este servicio, mientras que el 7% dieron sugerencias.