



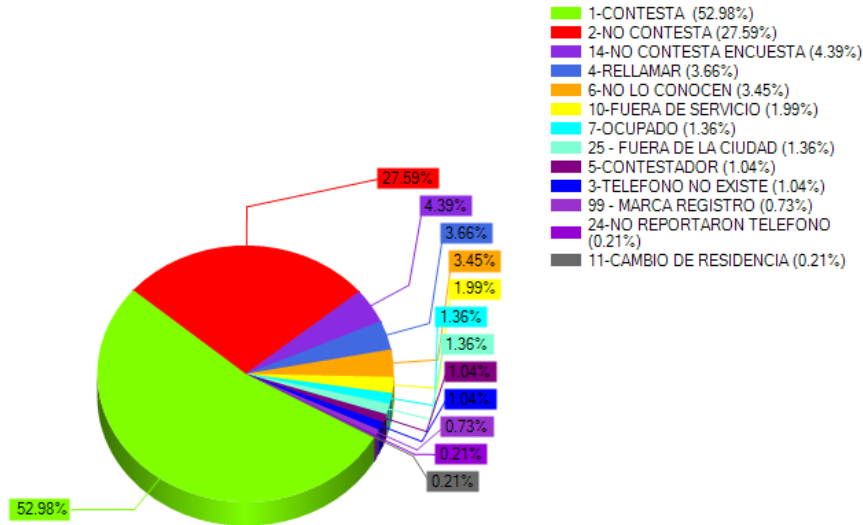
**INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE MARZO Y ABRIL 2015**



TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	5
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
3. BASES DE DATOS.....	5
4. METODOLOGIA.....	5
5. FORMATO DE ENCUESTA.....	6
6. CONCLUSIONES.....	7
7. INFORME GENERAL ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	8

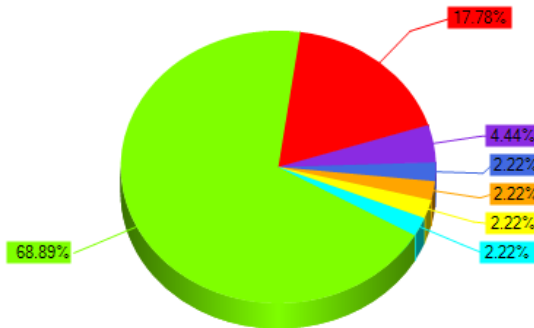
ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
1-CONTESTA	507	52.98%
2-NO CONTESTA	264	27.59%
14-NO CONTESTA ENCUESTA	42	4.39%
4-RELLAMAR	35	3.66%
6-NO LO CONOCEN	33	3.45%
10-FUERA DE SERVICIO	19	1.99%
7-OCUPADO	13	1.36%
25 - FUERA DE LA CIUDAD	13	1.36%
5-CONTESTADOR	10	1.04%
3-TELEFONO NO EXISTE	10	1.04%
99 - MARCA REGISTRO	7	0.73%
24-NO REPORTARON TELEFONO	2	0.21%
11-CAMBIO DE RESIDENCIA	2	0.21%
TOTAL	957	100%

ESTADO DE GESTION REGISTROS ALCANTARILLADO

- 1-CONTESTA (68.89%)
- 2-NO CONTESTA (17.78%)
- 3-TELEFONO NO EXISTE (4.44%)
- 4-RELLAMAR (2.22%)
- 5-CONTESTADOR (2.22%)
- 6-NO LO CONOCEN (2.22%)
- 14-NO CONTESTA ENCUESTA (2.22%)



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
1-CONTESTA	31	68.89%
2-NO CONTESTA	8	17.78%
3-TELEFONO NO EXISTE	2	4.44%
4-RELLAMAR	1	2.22%
5-CONTESTADOR	1	2.22%
6-NO LO CONOCEN	1	2.22%
14-NO CONTESTA ENCUESTA	1	2.22%
TOTAL	45	100%



INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1. PÚBLICO OBJETIVO

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

2. OBJETIVO GENERAL

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

3. BASES DE DATOS


La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales.

4. 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.



5. FORMATO DE ENCUESTA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

		AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. Atención al Cliente			SERVICIO PRESTADO: SERVICIOS REDES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		
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 atendio su solicitud fue?							
2a. El que esperaba		<h1>Página 1</h1>					
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							
		AC-00-R06 / Julio 2014 / Segunda					
		Aprobado: 2014-07-31					



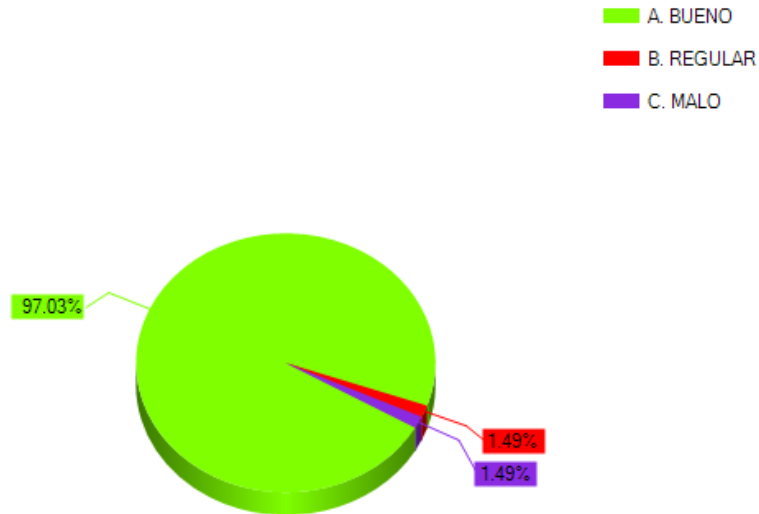
6. CONCLUSIONES

Informe general

- El servicio prestado por el personal que lo visito, el 97.03% de las personas encuestadas dicen que fue bueno, el 1.49% dicen que fue regular, mientras que el 1.49% dicen que fue malo.
- A la pregunta el tiempo en que se atendió su solicitud, el 77.88% dicen que fue el que esperaba, el 13.20% menor de lo esperado, mientras que el 8.92% mayor de lo esperado.
- El 93.68% de las personas encuestadas dicen haber quedado satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 6.32% dicen que no quedaron satisfechas.
- El 88.85% de las personas encuestadas manifiestan no tener alguna sugerencia que pueda mejorar este servicio, que les parece que está bien así, mientras que el 11.15% si indican tener sugerencia.

7. INFORME GENERAL

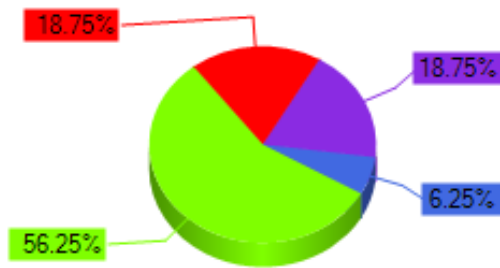
P1- 1. ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	522	97.03%
b. Regular	8	1.49%
c. Malo	8	1.49%
TOTAL:	538	100%

¿Por qué?

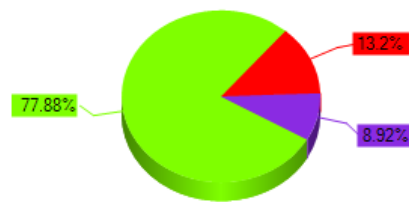
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON
- LE OCASIONARON DAÑOS EN LA VIVIENDA
- LLAMO MUCHAS VECES



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le dieron ninguna solución	9	56.25%
Muy regular la labor que realizaron	3	18.75%
Le ocasionaron daños en la vivienda	3	18.75%
Llamo muchas veces	1	6.25%
TOTAL:	16	100%

P2- El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

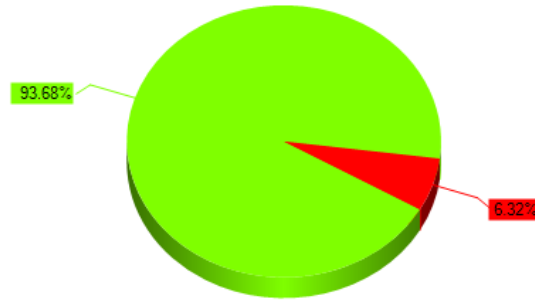
- EL QUE ESPERABA
- MENOR DEL ESPERADO
- MAYOR DEL ESPERADO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	419	77.88%
Menor del esperado	71	13.20%
Mayor del esperado	48	8.92%
TOTAL:	538	100%

P3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

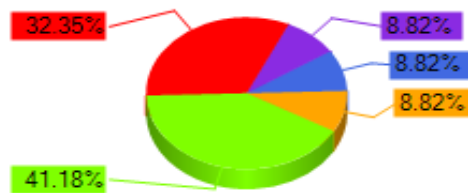
■ SI
■ NO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	504	93.68%
NO	34	6.32%
TOTAL:	538	100%

¿Por qué?

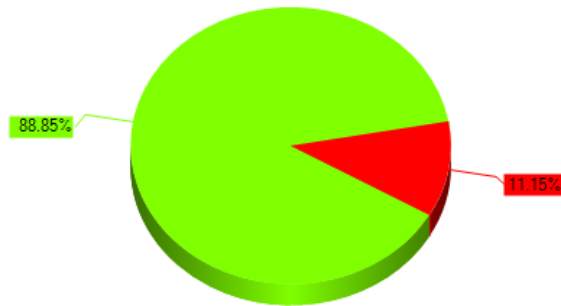
- DAÑO PERSISTE
- SE DEMORAN MUCHO
- NO HAN PAVIMENTADO
- COBRAN MUCHO POR LA REPARACIÓN
- CONSIGUIÓ UN PARTICULAR



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Daño persiste	14	41.18%
Se demoran mucho	11	32.35%
No han pavimentado	3	8.82%
Cobran mucho por la reparación	3	8.82%
Consiguió un particular	3	8.82%
TOTAL:	34	100%

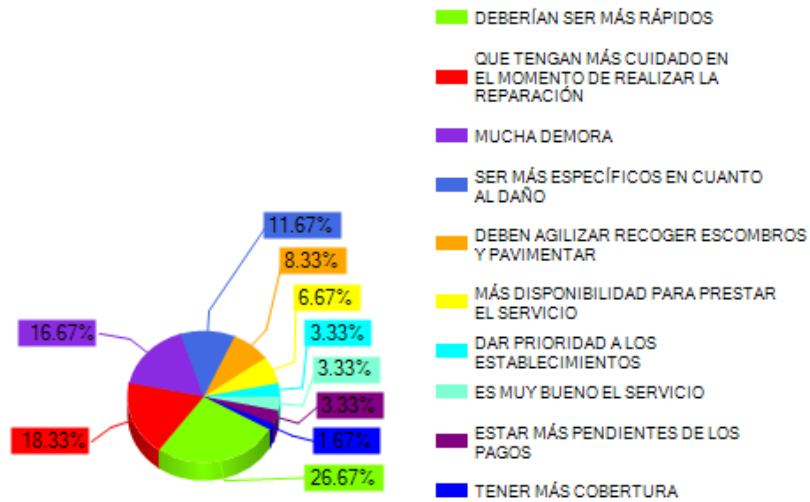
P4-¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?

NO
SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	478	88.85%
SI	60	11.15%
TOTAL:	538	100%

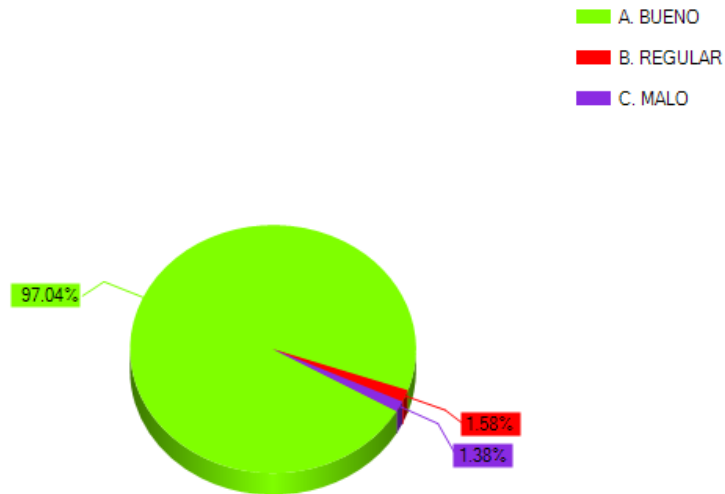
Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían ser más rápidos	16	26.67%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	11	18.33%
Mucha demora	10	16.67%
Ser más específicos en cuanto al daño	7	11.67%
Deben agilizar recoger escombros y pavimentar	5	8.33%
Más disponibilidad para prestar el servicio	4	6.67%
Dar prioridad a los establecimientos	2	3.33%
Es muy bueno el servicio	2	3.33%
Estar más pendientes de los pagos	2	3.33%
Tener más cobertura	1	1.67%
TOTAL:	60	100%

INFORME ACUEDUCTO

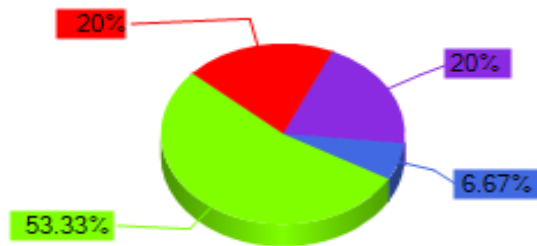
P1- ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	492	97.04%
b. Regular	8	1.58%
c. Malo	7	1.38%
TOTAL:	507	100%

¿Por qué?

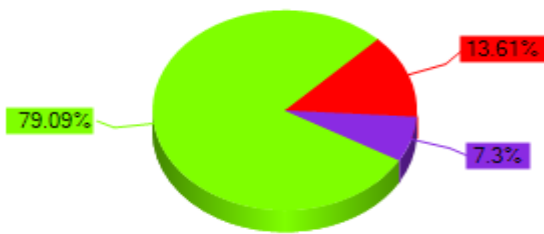
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON
- LE OCASIONARON DAÑOS EN LA VIVIENDA
- LLAMO MUCHAS VECES



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le dieron ninguna solución	8	53.33%
Muy regular la labor que realizaron	3	20.00%
Le ocasionaron daños en la vivienda	3	20.00%
Llamo muchas veces	1	6.67%
TOTAL:	15	100%

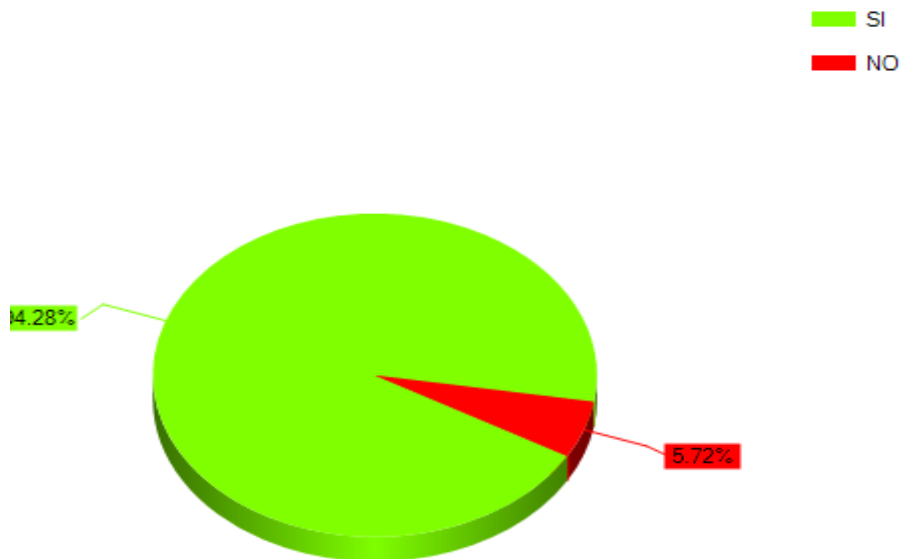
P2- El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

- EL QUE ESPERABA
- MENOR DEL ESPERADO
- MAYOR DEL ESPERADO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	401	79.09%
Menor del esperado	69	13.61%
Mayor del esperado	37	7.30%
TOTAL:	507	100%

P3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	478	94.28%
NO	29	5.72%
TOTAL:	507	100%

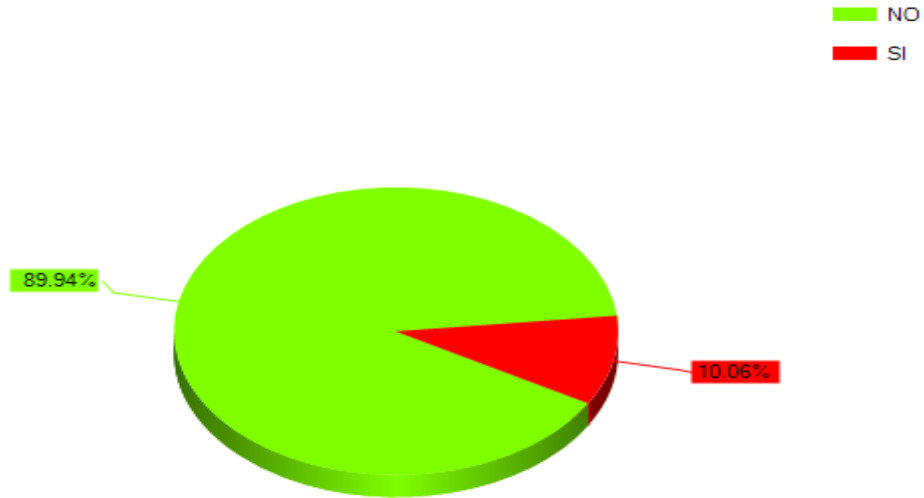
¿Por qué?

- DAÑO PERSISTE
- SE DEMORAN MUCHO
- NO HAN PAVIMENTADO
- COBRAN MUCHO POR LA REPARACION
- CONSIGUIÓ UN PARTICULAR



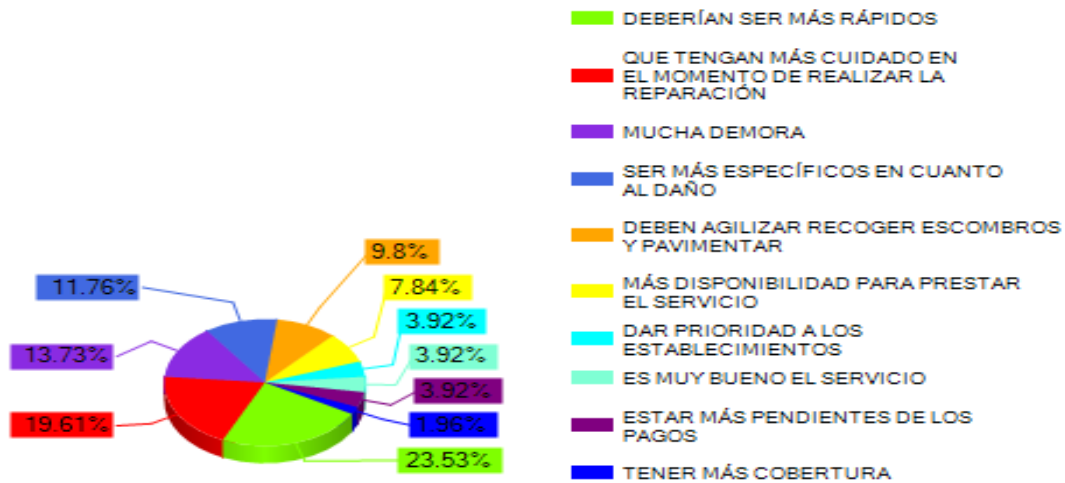
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Daño persiste	11	37.93%
Se demoran mucho	9	31.03%
No han pavimentado	3	10.34%
Cobran mucho por la reparación	3	10.34%
Consiguió un particular	3	10.34%
TOTAL	29	100%

P4-¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	456	89.94%
SI	51	10.06%
TOTAL:	507	100%

P5- Cuál?

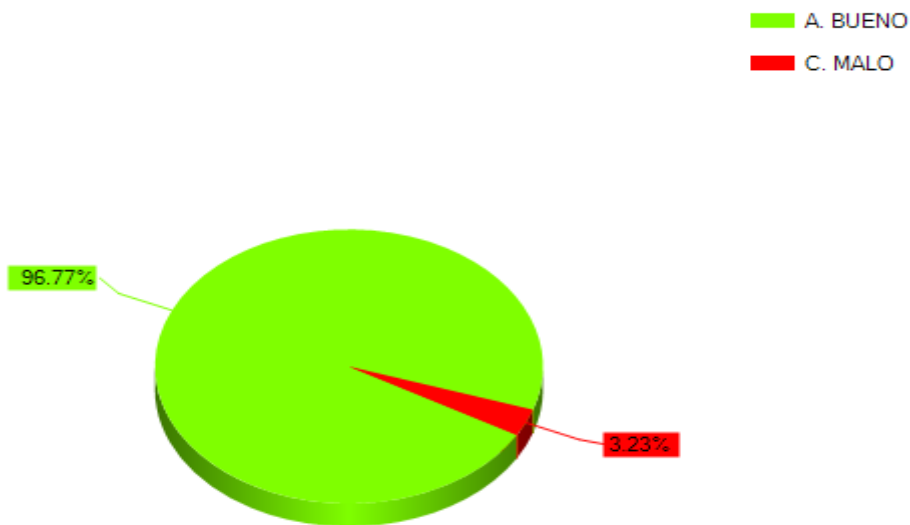


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían ser más rápidos	12	23.53%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	10	19.61%
Mucha demora	7	13.73%
Ser más específicos en cuanto al daño	6	11.76%
Deben agilizar recoger escombros y pavimentar	5	9.80%
Más disponibilidad para prestar el servicio	4	7.84%
Dar prioridad a los establecimientos	2	3.92%
Es muy bueno el servicio	2	3.92%
Estar más pendientes de los pagos	2	3.92%
Tener más cobertura	1	1.96%
TOTAL:	51	100%



INFORME ALCANTARILLADO

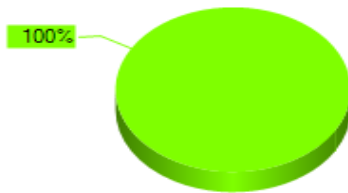
P1 ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	30	96.77%
c. Malo	1	3.23%
TOTAL:	31	100%

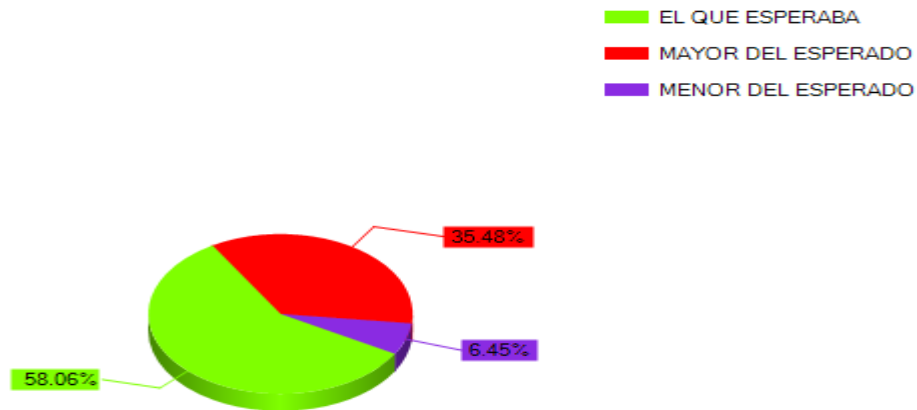
¿Por qué?

■ NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN



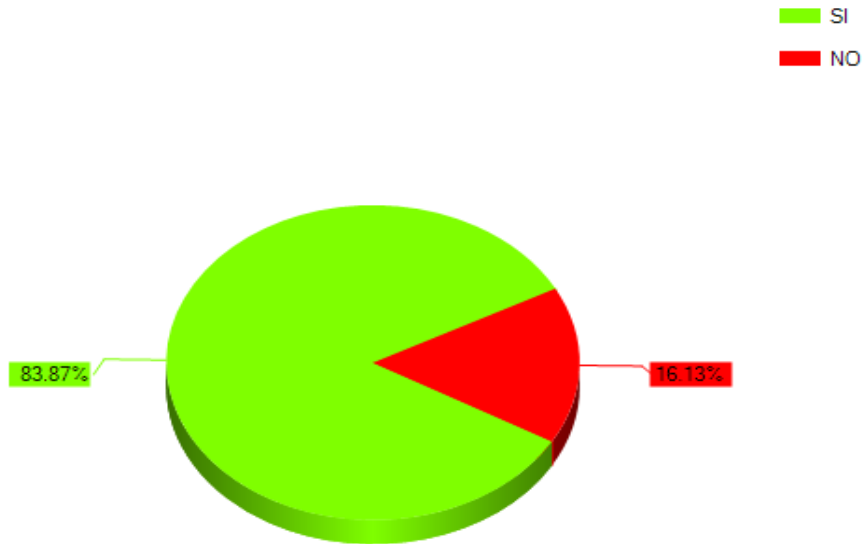
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le dieron ninguna solución	1	100.00%
TOTAL:	1	100%

P2. El tiempo en que se atendió su solicitud fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	18	58.06%
Mayor del esperado	11	35.48%
Menor del esperado	2	6.45%
TOTAL:	31	100%

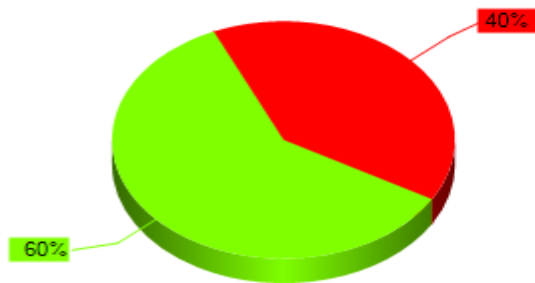
P3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	26	83.87%
NO	5	16.13%
TOTAL:	31	100%

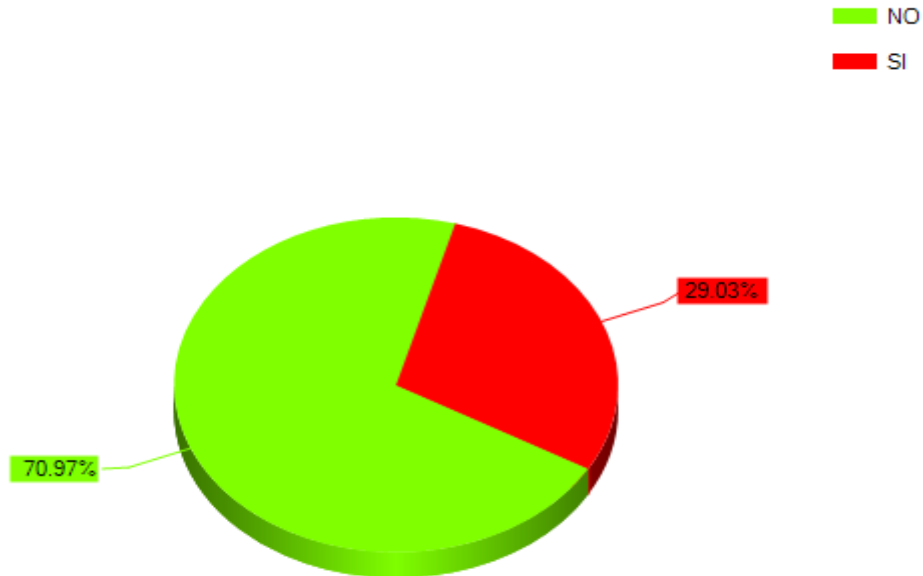
¿Por qué?

■ DAÑO PERSISTE
■ SE DEMORAN MUCHO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Daño persiste	3	60.00%
Se demoran mucho	2	40.00%
TOTAL:	5	100%

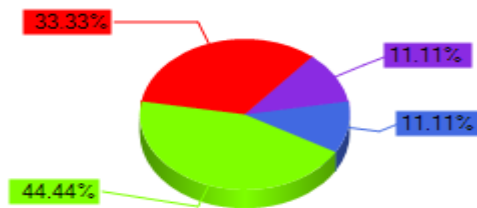
P4-¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	22	70.97%
SI	9	29.03%
TOTAL:	31	100%

Cuál?

- DEBERÍAN SER MÁS RÁPIDOS
- MUCHA DEMORA
- QUE TENGAN MÁS CUIDADO EN EL MOMENTO DE REALIZAR LA REPARACIÓN
- SER MÁS ESPECÍFICOS EN CUANTO AL DAÑO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían ser más rápidos	4	44.44%
Mucha demora	3	33.33%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	1	11.11%
Ser más específicos en cuanto al daño	1	11.11%
TOTAL:	9	100%