



**INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE MAYO –JUNIO 2016**

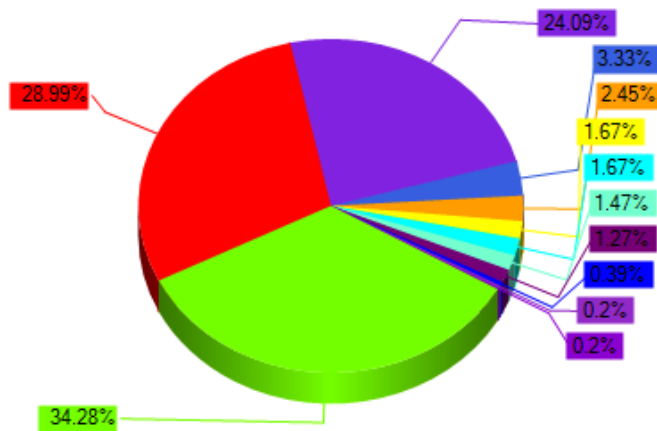


TABLA DE CONTENIDO

1. ESTADO DE GESTION DE REGISTROS.....	3-4
2. OBJETIVO GENERAL	5
3. BASE DE DATOS	5
4. METOLOGIA	5
5. FORMATO DE ENCUESTA	6
6. CONCLUSIONES	7
7. INFORME GENERAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	8

ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO

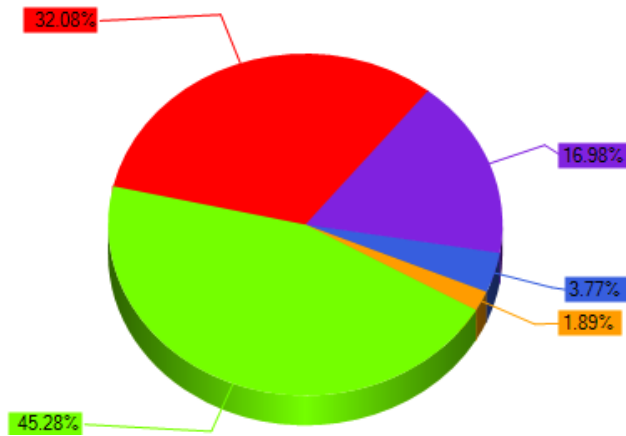
- 2-NO CONTESTA (34.28%)
- 1-CONTESTA (28.99%)
- 200-CELULARES (24.09%)
- 14-NO CONTESTA ENCUESTA (3.33%)
- 10-FUERA DE SERVICIO (2.45%)
- 4-RELLAMAR (1.67%)
- 5-CONTESTADOR (1.67%)
- 6-NO LO CONOCEN (1.47%)
- 7-OCUPADO (1.27%)
- 3-TELEFONO NO EXISTE (0.39%)
- 0-PENDIENTE (0.20%)
- 25 - FUERA DE LA CIUDAD (0.20%)



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
2-NO CONTESTA	351	34.28%
1-CONTESTA	295	28.99%
200-CELULARES	246	24.09%
14-NO CONTESTA ENCUESTA	34	3.33%
10-FUERA DE SERVICIO	25	2.45%
4-RELLAMAR	17	1.67%
5-CONTESTADOR	17	1.67%
6-NO LO CONOCEN	15	1.47%
7-OCUPADO	13	1.27%
3-TELEFONO NO EXISTE	4	0.39%
0-PENDIENTE	2	0.20%
25 - FUERA DE LA CIUDAD	2	0.20%
TOTAL	1021	100%

ESTADO DE GESTION REGISTROS ALCANTARILLADO

- 1-CONTESTA (45.28%)
- 2-NO CONTESTA (32.08%)
- 10-FUERA DE SERVICIO (16.98%)
- 6-NO LO CONOCEN (3.77%)
- 4-RELLAMAR (1.89%)



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
1-CONTESTA	24	45.28%
2-NO CONTESTA	17	32.08%
10-FUERA DE SERVICIO	9	16.98%
6-NO LO CONOCEN	2	3.77%
4-RELLAMAR	1	1.89%
TOTAL	53	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:		
Télefono:		
1. ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?		
1a. Bueno		
1b. Regular	<u>¿Por qué?</u>	
1c. Malo	<u>¿Por qué?</u>	
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	<u>¿Por qué?</u>	
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
4a.Si	<u>Cuál?</u>	
4b.No		
		AC-00-R06 / Julio 2014 / Segunda
Aprobado: 2014-07-31		

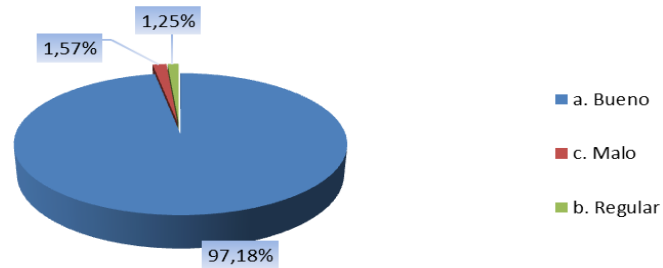


6. CONCLUSIONES

- A la pregunta ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue? el 97.19% de las personas encuestadas manifestaron que bueno, el 1.25% dicen que fue regular, mientras que el 1.56% dicen que fue malo.
- A la pregunta ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue? El 70.22% dicen que el que esperaba, el 22.88% menor de lo esperado, mientras que el 6.90% mayor de lo esperado.
- El 94.67% de las personas encuestadas dicen haber quedado satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 5.33% dicen que no quedaron satisfechas con el servicio recibido.
- El 92.79% de las personas encuestadas dicen no tener alguna sugerencia que pueda mejorar este servicio, mientras que el 7.21% si dieron sugerencias.

7. INFORME GENERAL

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	310	97.18%
c. Malo	5	1.57%
b. Regular	4	1.25%
TOTAL:	319	100%

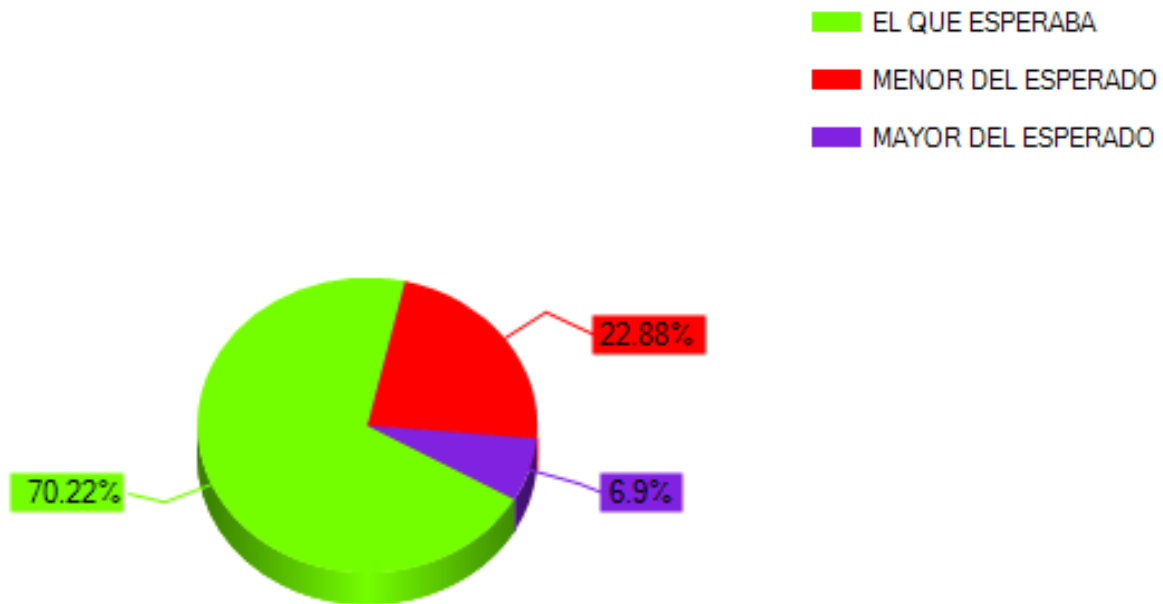
¿Por qué?

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy regular la labor que realizaron	5	55.56%
No le dieron ninguna solución	3	33.33%
Le ocasionaron daños en la vivienda	1	11.11%
TOTAL:	9	100%

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



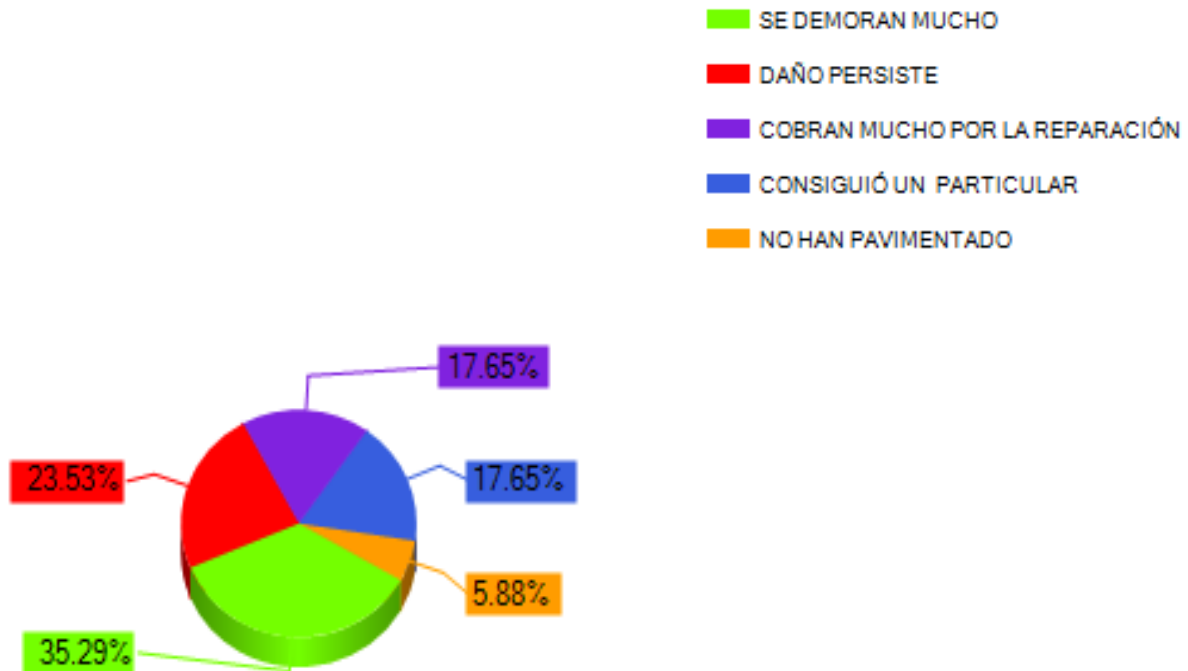
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	224	70.22%
Menor del esperado	73	22.88%
Mayor del esperado	22	6.90%
TOTAL:	319	100%

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



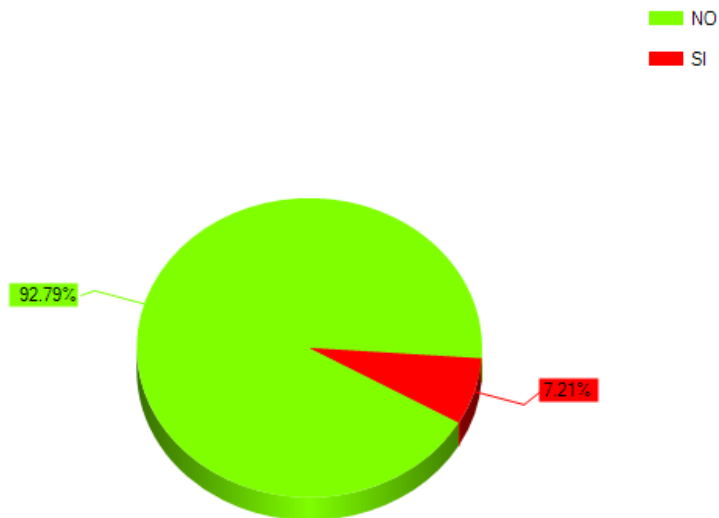
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	302	94.67%
NO	17	5.33%
TOTAL:	319	100%

¿Por qué?



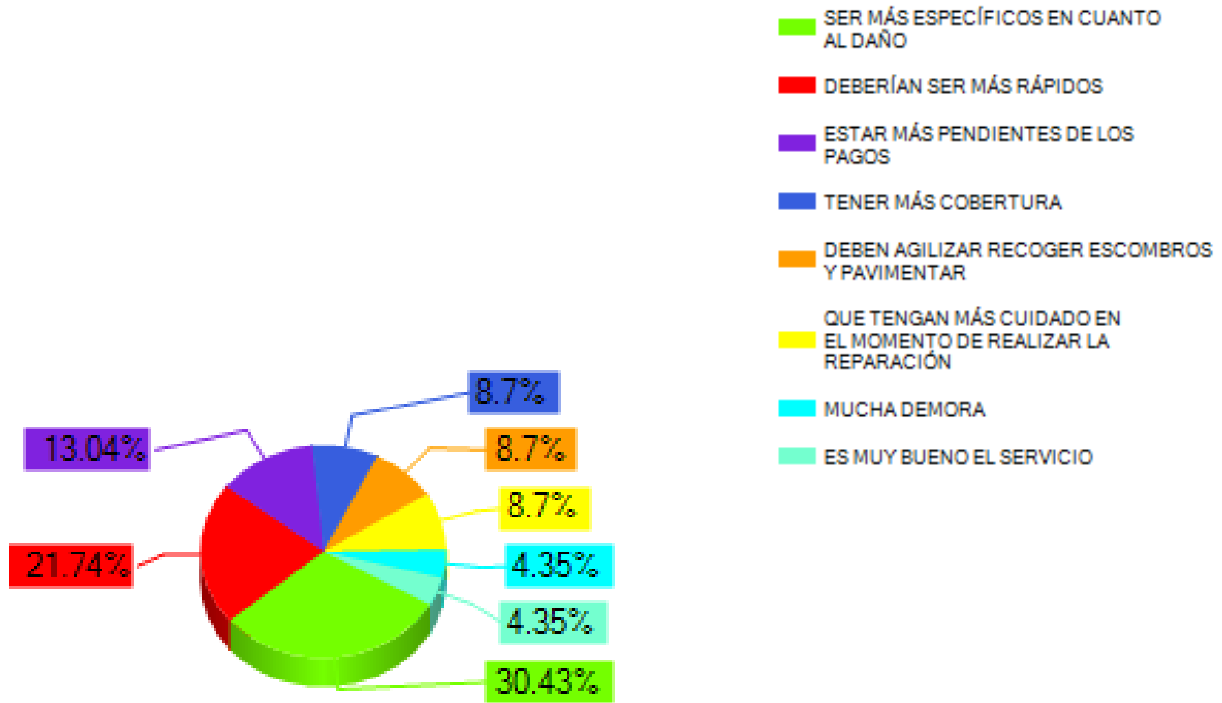
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Se demoran mucho	6	35.29%
Daño persiste	4	23.53%
Cobran mucho por la reparación	3	17.65%
Consiguió un particular	3	17.65%
No han pavimentado	1	5.88%
TOTAL:	17	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	296	92.79%
SI	23	7.21%
TOTAL:	319	100%

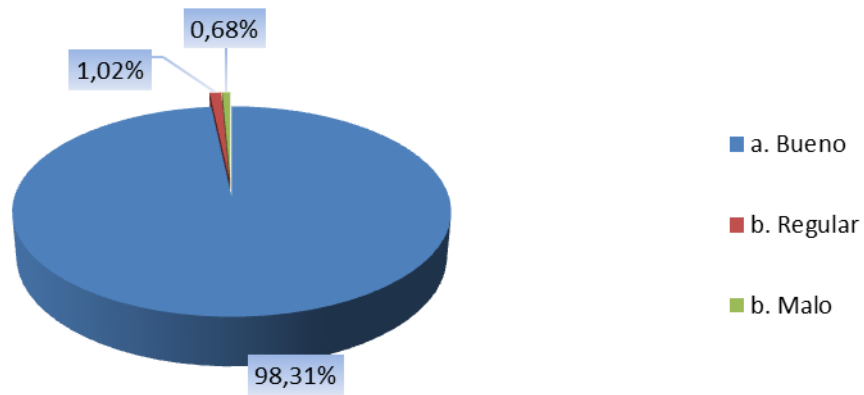
¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Ser más específicos en cuanto al daño	7	30.43%
Deberían ser más rápidos	5	21.74%
Estar más pendientes de los pagos	3	13.04%
Tener más cobertura	2	8.70%
Deben agilizar recoger escombros y pavimentar	2	8.70%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	2	8.70%
Mucha demora	1	4.35%
Es muy bueno el servicio	1	4.35%
TOTAL:	23	100%

INFORME ACUEDUCTO

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	290	98.31%
b. Regular	3	1.02%
c. Malo	2	0.68%
TOTAL:	295	100%

¿Por qué?

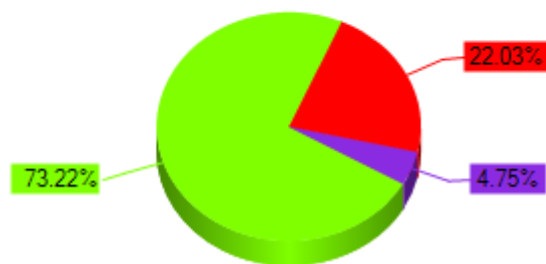
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy regular la labor que realizaron	4	80.00%
No le dieron ninguna solución	1	20.00%
TOTAL:	5	100%

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

■ EL QUE ESPERABA
■ MENOR DEL ESPERADO
■ MAYOR DEL ESPERADO



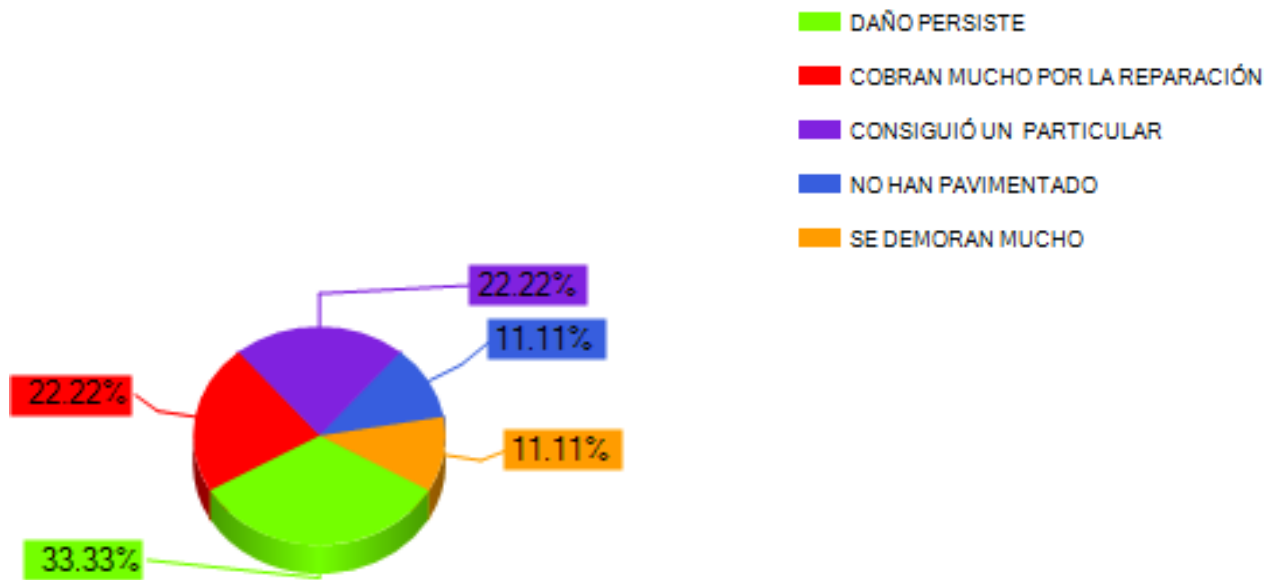
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	216	73.22%
Menor del esperado	65	22.03%
Mayor del esperado	14	4.75%
TOTAL:	295	100%

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	286	96.95%
NO	9	3.05%
TOTAL:	295	100%

¿Por qué?



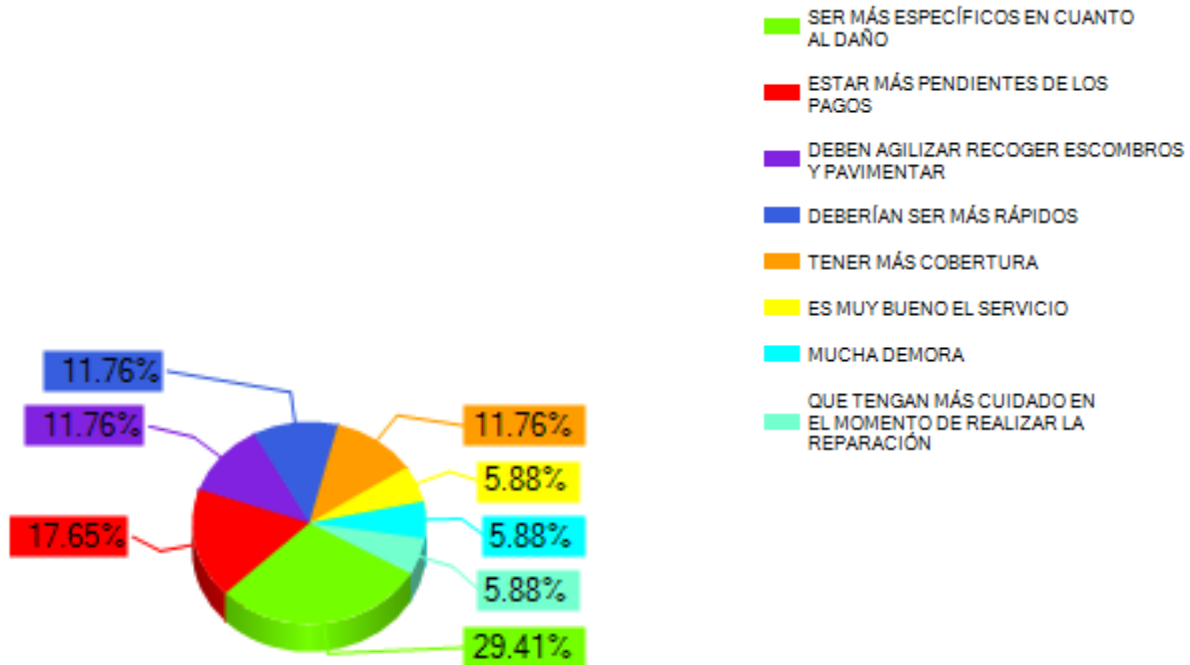
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Daño persiste	3	33.33%
Cobran mucho por la reparación	2	22.22%
Consiguió un particular	2	22.22%
No han pavimentado	1	11.11%
Se demoran mucho	1	11.11%
TOTAL:	9	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	278	94.24%
SI	17	5.76%
TOTAL:	295	100%

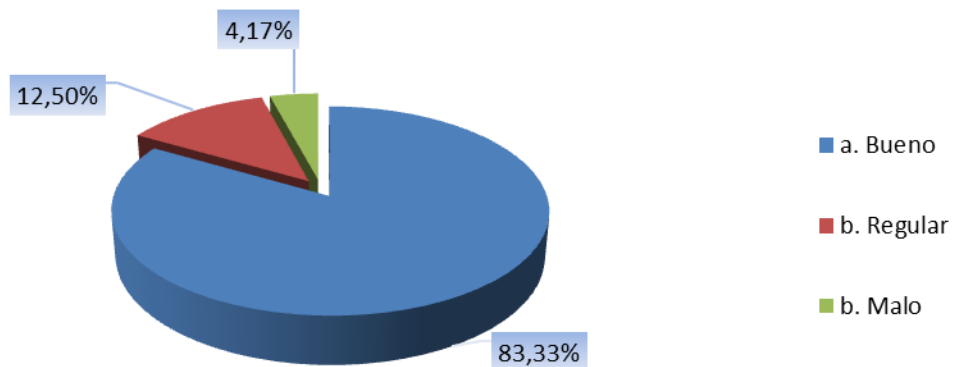
¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Ser más específicos en cuanto al daño	5	29.41%
Estar más pendientes de los pagos	3	17.65%
Deben agilizar recoger escombros y pavimentar	2	11.76%
Deberían ser más rápidos	2	11.76%
Tener más cobertura	2	11.76%
Es muy bueno el servicio	1	5.88%
Mucha demora	1	5.88%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	1	5.88%
TOTAL:	17	100%

INFORME ALCANTARILLADO

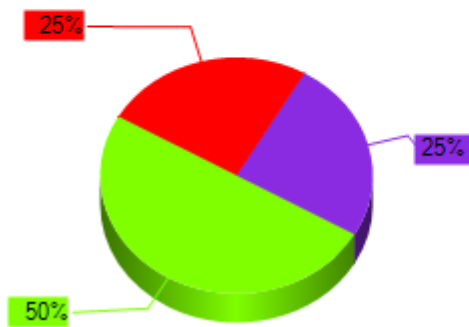
1- ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	20	83.33%
c. Malo	3	12.50%
b. Regular	1	4.17%
TOTAL:	24	100%

¿Por qué?

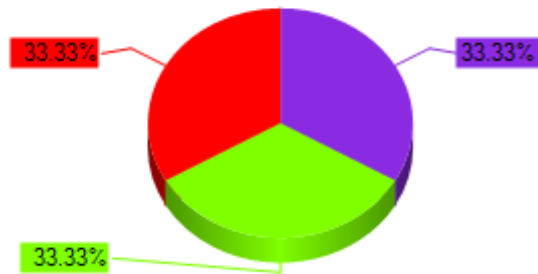
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN
- LE OCASIONARON DAÑOS EN LA VIVIENDA
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le dieron ninguna solución	2	50.00%
Le ocasionaron daños en la vivienda	1	25.00%
Muy regular la labor que realizaron	1	25.00%
TOTAL:	4	100%

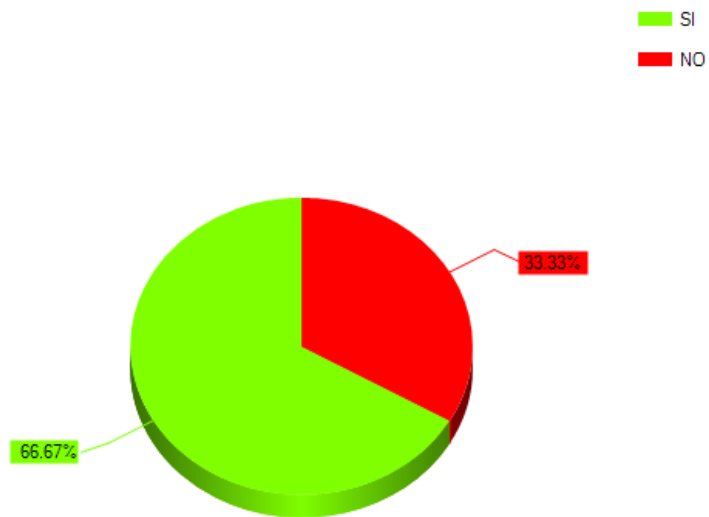
2- ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

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



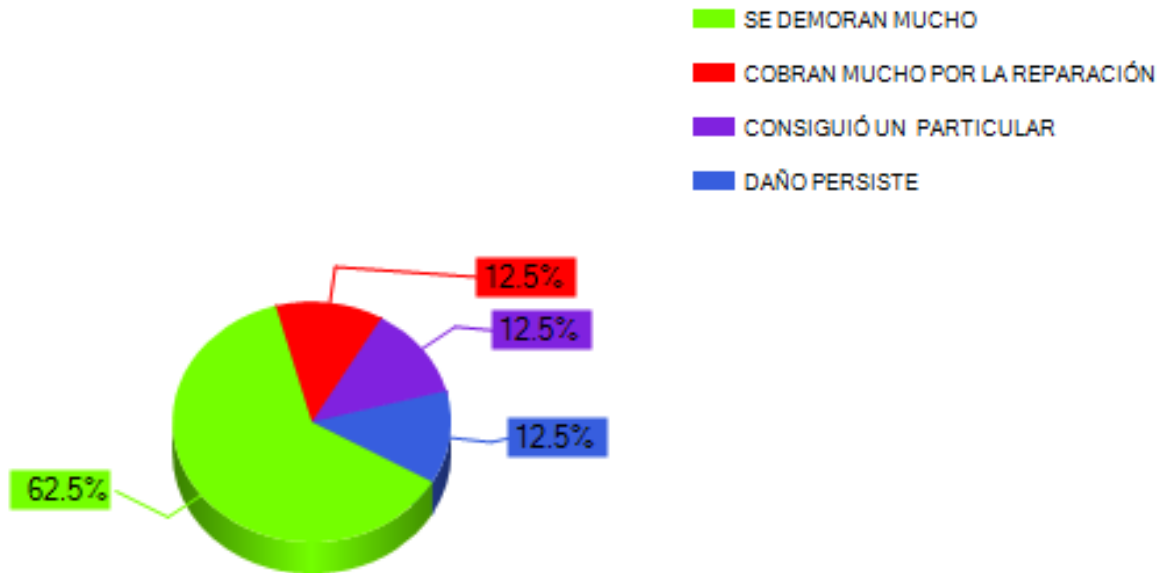
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	8	33.33%
Mayor del esperado	8	33.33%
Menor del esperado	8	33.33%
TOTAL:	24	100%

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



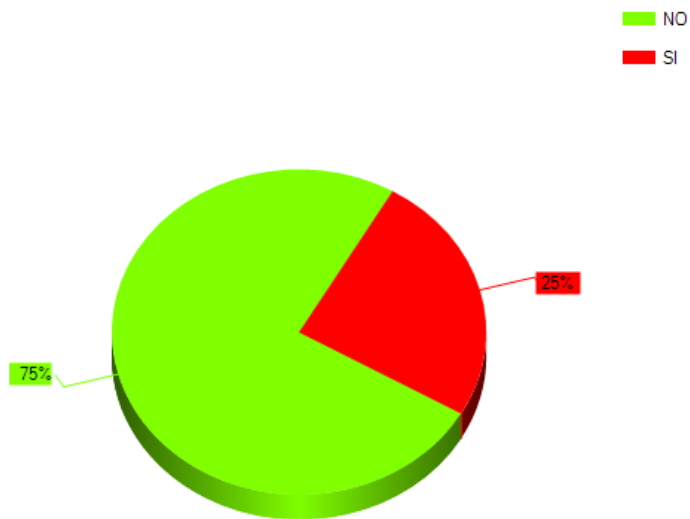
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	16	66.67%
NO	8	33.33%
TOTAL:	24	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Se demoran mucho	5	62.50%
Cobran mucho por la reparación	1	12.50%
Consiguió un particular	1	12.50%
Daño persiste	1	12.50%
TOTAL:	8	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	18	75.00%
SI	6	25.00%
TOTAL:	24	100%

¿Cuál?

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían ser más rápidos	3	50.00%
Ser más específicos en cuanto al daño	2	33.33%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	1	16.67%
TOTAL:	6	100%