



---

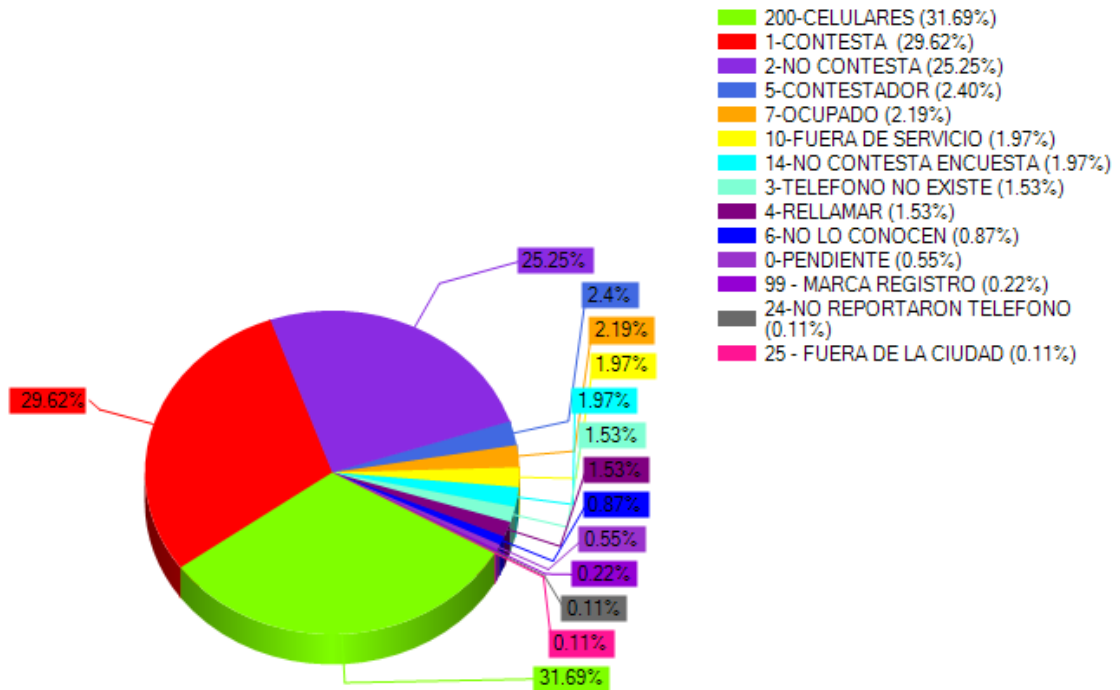
**INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE MARZO – ABRIL 2017**



## TABLA DE CONTENIDO

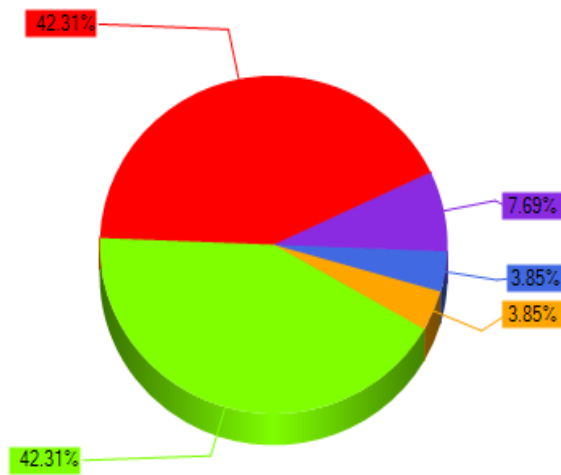
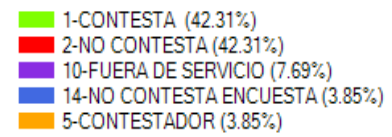
ESTADO DE GESTION DE REGISTROS.....	3-4
1. PUBLICO OBJETIVO . .....	5
2. OBJETIVO GENERAL .....	5
3. BASE DE DATOS .....	5
4. METOLOGIA .....	5
5. FORMATO DE ENCUESTA .....	6
6. FICHA TECNICA .....	7
7. CONCLUSIONES .....	8
8. INFORME GENERAL ENCUESTA ACUEDUCTO-ALCANTARRILLADO...9	

## ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
200-CELULARES	290	31.69%
1-CONTESTA	271	29.62%
2-NO CONTESTA	231	25.25%
5-CONTESTADOR	22	2.40%
7-OCUPADO	20	2.19%
10-FUERA DE SERVICIO	18	1.97%
14-NO CONTESTA ENCUESTA	18	1.97%
3-TELEFONO NO EXISTE	14	1.53%
4-RELLAMAR	14	1.53%
6-NO LO CONOCEN	8	0.87%
0-PENDIENTE	5	0.55%
99 - MARCA REGISTRO	2	0.22%
24-NO REPORTARON TELEFONO	1	0.11%
25 - FUERA DE LA CIUDAD	1	0.11%
<b>TOTAL</b>	<b>915</b>	<b>100%</b>

## ESTADO DE GESTION REGISTROS ALCANTARILLADO



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
1-CONTESTA	11	42.31%
2-NO CONTESTA	11	42.31%
10-FUERA DE SERVICIO	2	7.69%
14-NO CONTESTA ENCUESTA	1	3.85%
5-CONTESTADOR	1	3.85%
TOTAL	26	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

	<b>AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.</b> Atención al Cliente	<b>SERVICIO PRESTADO: SERVICIOS REDES          ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>
<u>Fecha:</u>		
<u>Nombre del encuestado:</u>		
<u>Télefono:</u>		
<b>1. ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?</b>		
<u>1a. Bueno</u>		
<u>1b. Regular</u> <u>¿Por qué?</u>		
<u>1c. Malo</u> <u>¿Por qué?</u>		
<b>2. El tiempo en que se atendio su solicitud fue?</b>		
<u>2a. El que esperaba</u>		
<u>2b. Menor del esperado</u>		
<u>2c. Mayor del esperado</u>		
<b>3. ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido ?</b>		
<u>3a. Si</u>		
<u>3b. No</u> <u>¿Por qué?</u>		
<b>4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?</b>		
<u>4a. Si</u> <u>Cuál?</u>		
<u>4b. No</u>		
<b>Aprobado: 2014-07-31</b>		

AC-00-R06 / Julio 2014 / Segunda

## 6. FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Encuesta de satisfacción del servicio</b>
<b>Referencia:</b>	<b>Estudio de Manizales</b>
<b>Naturaleza:</b>	<b>Cuantitativa</b>
<b>Cobertura:</b>	<b>Manizales</b>
<b>Entrevistado:</b>	<b>Persona Mayor de edad.</b>
<b>Tipo de Entrevista:</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Preguntas Filtro:</b>	<b>Califique el servicio prestado por el personal del programa CUPOFÁCIL</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>282 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Margen de error:</b>	<b>5% con el 95% de confiabilidad</b>
<b>Recolección:</b>	<b>Marzo y Abril 2017</b>

## 7. CONCLUSIONES

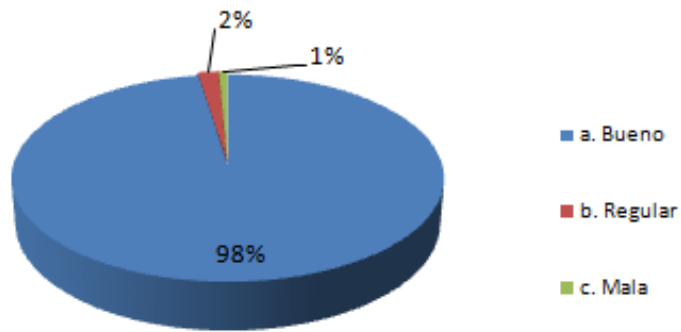
### Informe general

- A la pregunta ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue? el 98% de las personas encuestadas manifestaron que bueno, el 2% dicen que fue regular, mientras que el 1% dicen que fue malo.
- A la pregunta ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue? El 75.53% dicen que el que esperaba, el 17.02% menor de lo esperado mientras que el 7.45% mayor de lo esperado.
- El 95.74% de las personas encuestadas dicen haber quedado satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 4.26% dicen que no quedaron satisfechas con el servicio recibido.
- El 88.30% de las personas encuestadas dicen no tener alguna sugerencia que pueda mejorar este servicio, mientras que el 11.70% si dieron sugerencias.



## 8. INFORME GENERAL

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	275	98%
b. Regular	5	2%
c. Mala	2	1%
<b>TOTAL:</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?

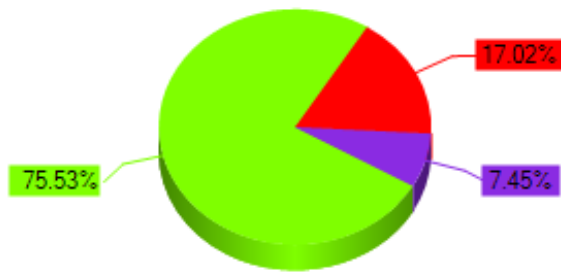
- LLAMO MUCHAS VECES
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Llamo muchas veces	4	57.14%
No le dieron ninguna solución	2	28.57%
Muy regular la labor que realizaron	1	14.29%
<b>TOTAL:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

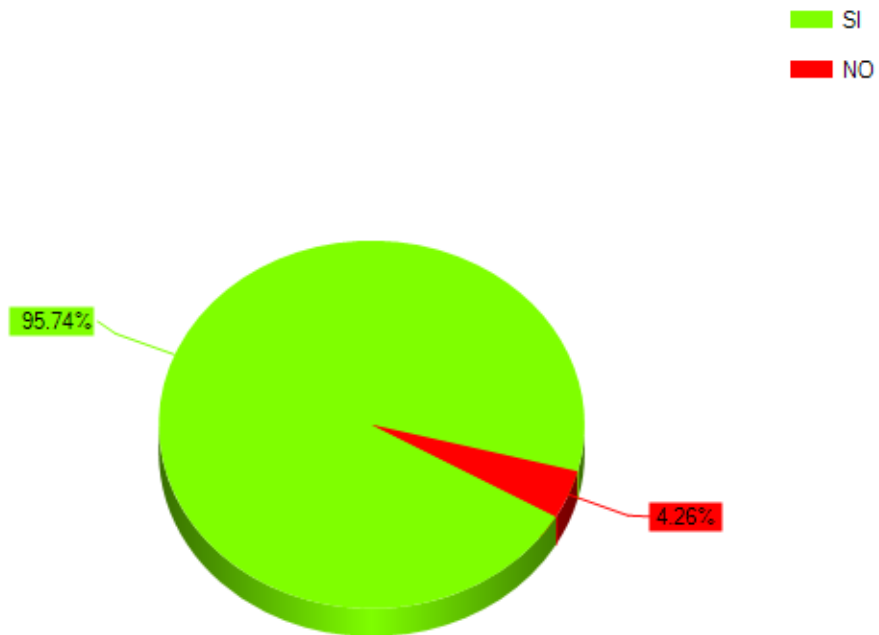
2 - ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	213	75.53%
Menor del esperado	48	17.02%
Mayor del esperado	21	7.45%
<b>TOTAL:</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

3 - ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	270	95.74%
NO	12	4.26%
<b>TOTAL:</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

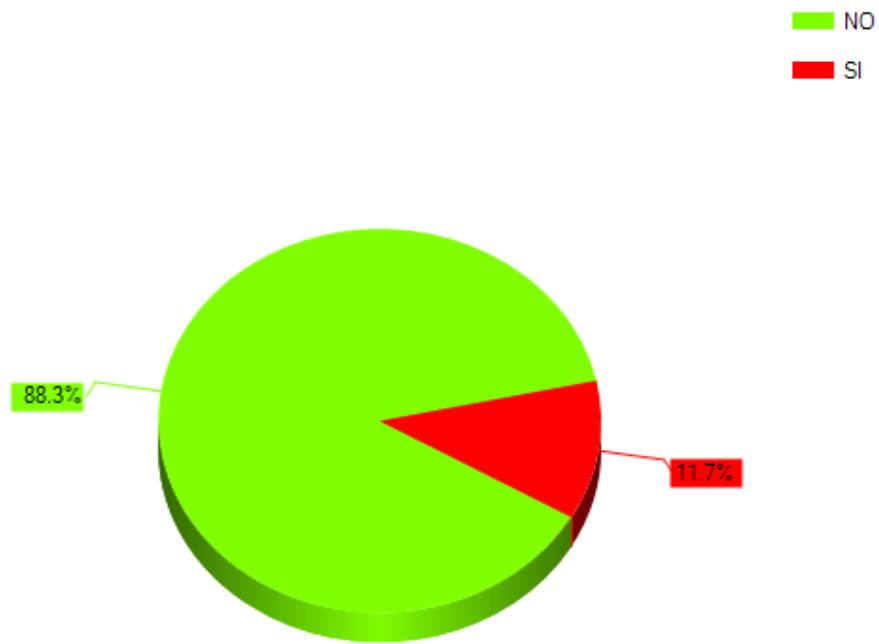
### ¿Por qué?

- CONSIGUIÓ UN PARTICULAR
- DAÑO PERSISTE
- SE DEMORAN MUCHO
- COBRAN MUCHO POR LA REPARACIÓN



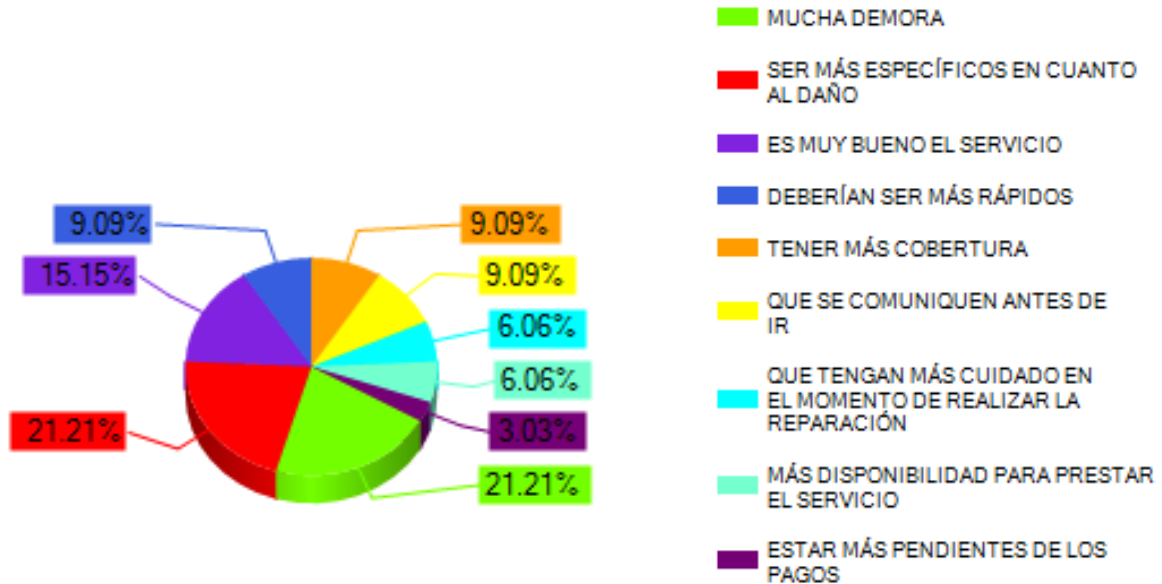
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Consiguió un particular	4	33.33%
Daño persiste	4	33.33%
Se demoran mucho	3	25.00%
Cobran mucho por la reparación	1	8.33%
<b>TOTAL:</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	249	88.30%
SI	33	11.70%
<b>TOTAL:</b>	<b>282</b>	<b>100%</b>

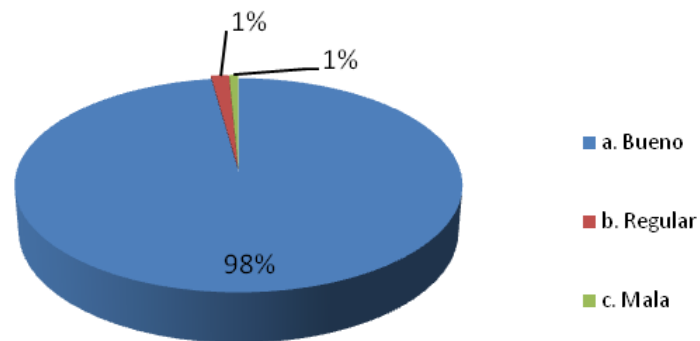
¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mucha demora	7	21.21%
Ser más específicos en cuanto al daño	7	21.21%
Es muy bueno el servicio	5	15.15%
Deberían ser más rápidos	3	9.09%
Tener más cobertura	3	9.09%
Que se comuniquen antes de ir	3	9.09%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	2	6.06%
Más disponibilidad para prestar el servicio	2	6.06%
Estar más pendientes de los pagos	1	3.03%
<b>TOTAL:</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

## INFORME ACUEDUCTO

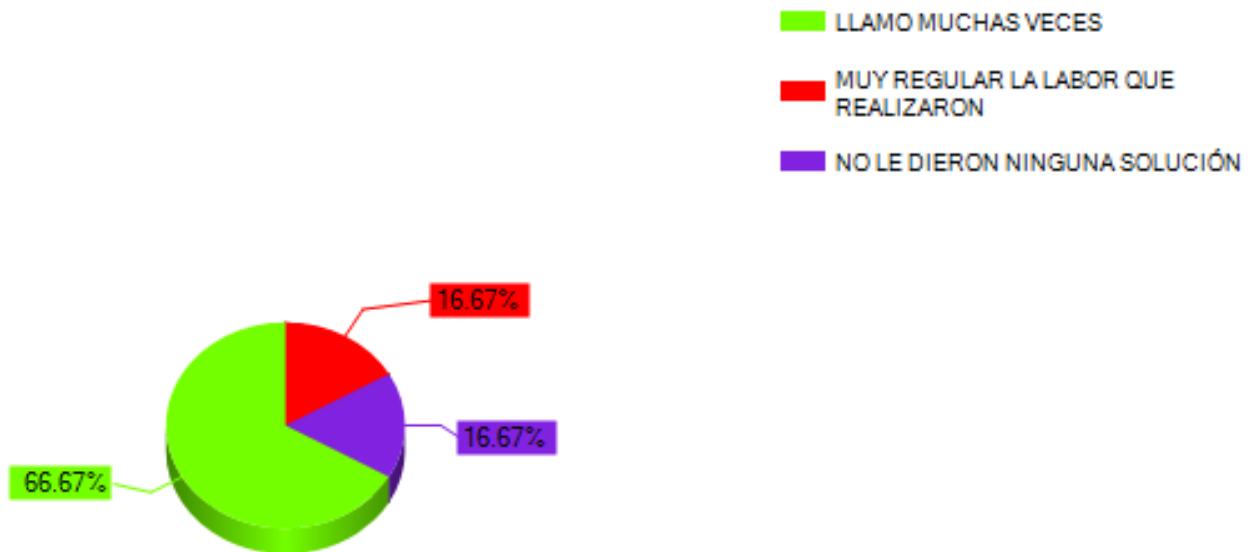
1- ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	265	98%
b. Regular	4	1%
c. Mala	2	1%
<b>TOTAL:</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>



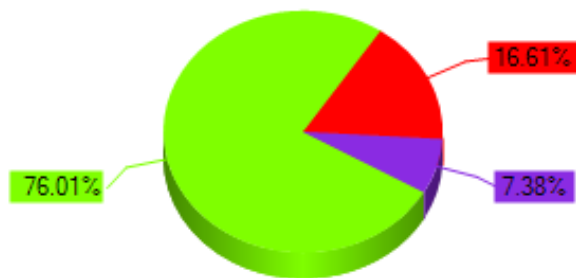
¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Llamo muchas veces	4	66.67%
Muy regular la labor que realizaron	1	16.67%
No le dieron ninguna solución	1	16.67%
<b>TOTAL:</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

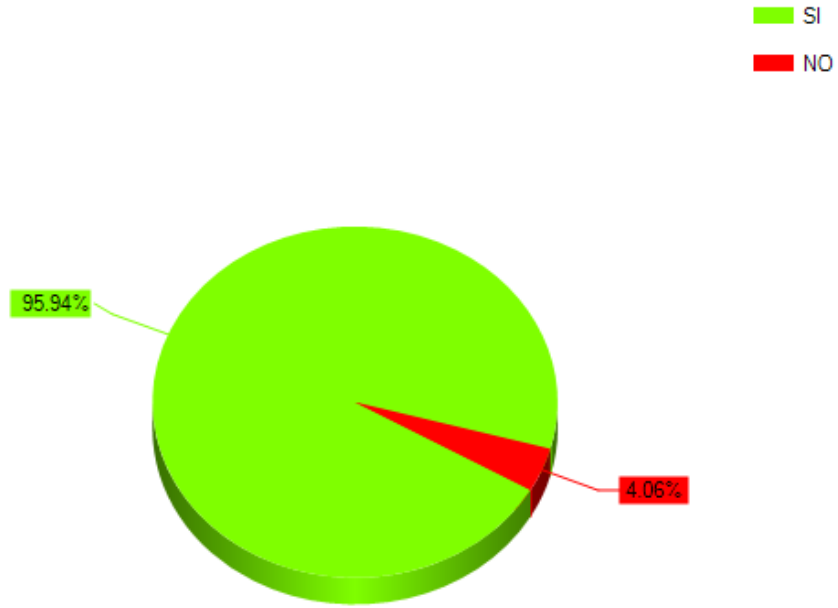
2- El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

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



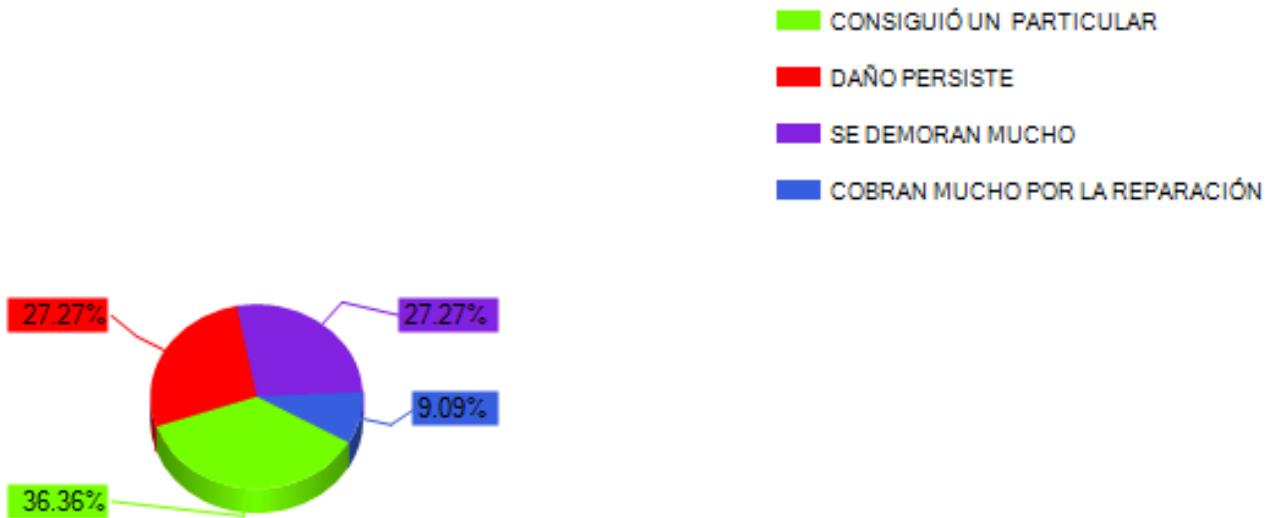
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	206	76.01%
Menor del esperado	45	16.61%
Mayor del esperado	20	7.38%
<b>TOTAL:</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



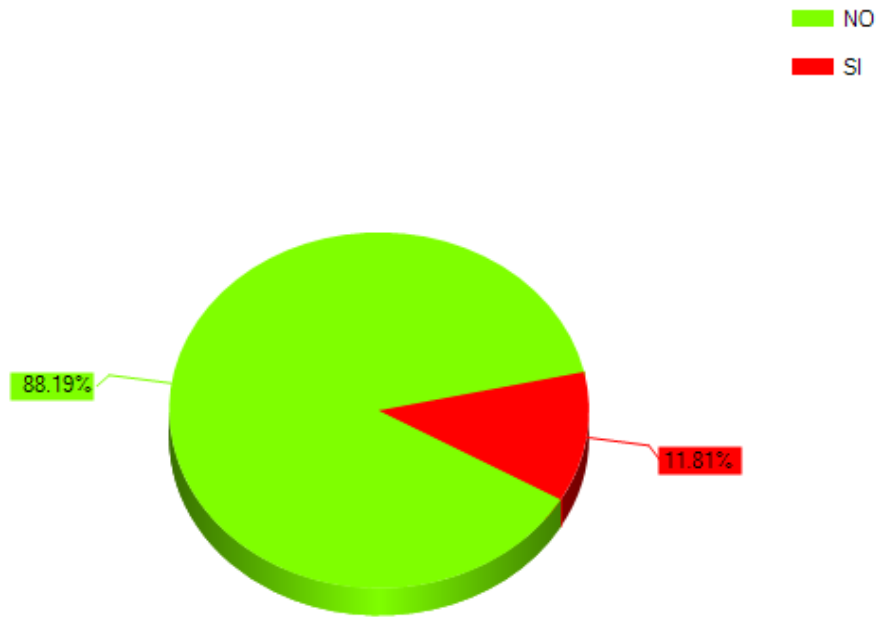
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	260	95.94%
NO	11	4.06%
<b>TOTAL:</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



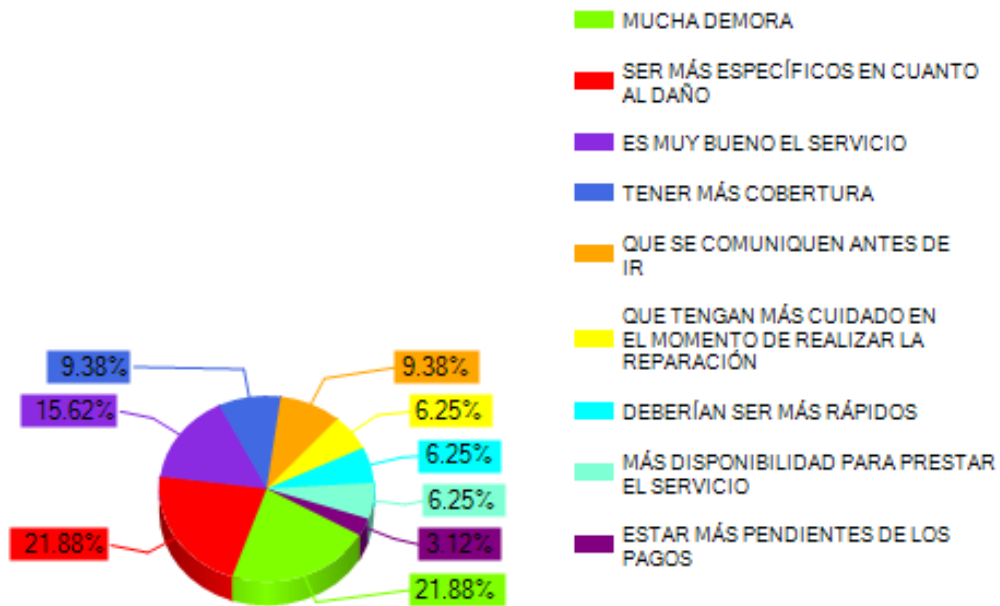
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Consiguió un particular	4	36.36%
Daño persiste	3	27.27%
Se demoran mucho	3	27.27%
Cobran mucho por la reparación	1	9.09%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	239	88.19%
SI	32	11.81%
<b>TOTAL:</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

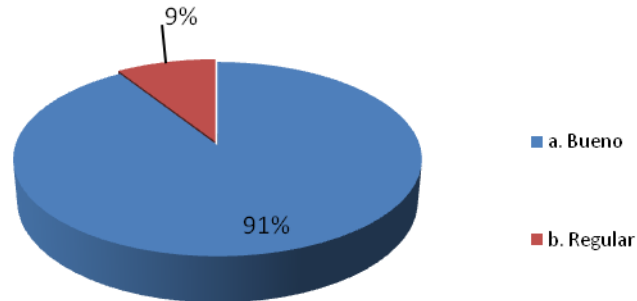
Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mucha demora	7	21.88%
Ser más específicos en cuanto al daño	7	21.88%
Es muy bueno el servicio	5	15.63%
Tener más cobertura	3	9.38%
Que se comuniquen antes de ir	3	9.38%
Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación	2	6.25%
Deberían ser más rápidos	2	6.25%
Más disponibilidad para prestar el servicio	2	6.25%
Estar más pendientes de los pagos	1	3.13%
<b>TOTAL:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

## INFORME ALCANTARILLADO

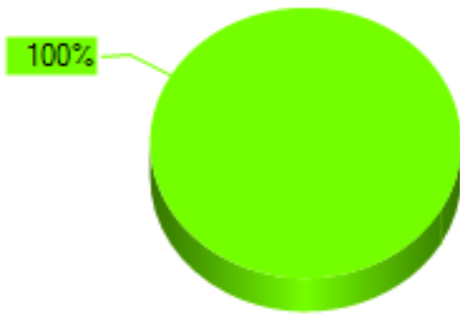
1- ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	10	91%
b. Regular	1	9%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?

■ NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN

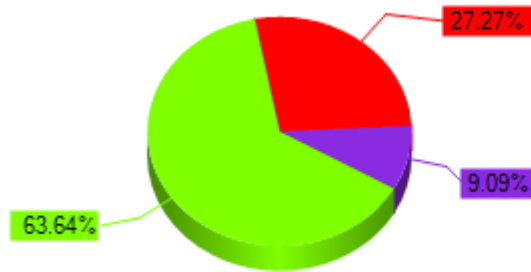


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le dieron ninguna solución	1	100.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



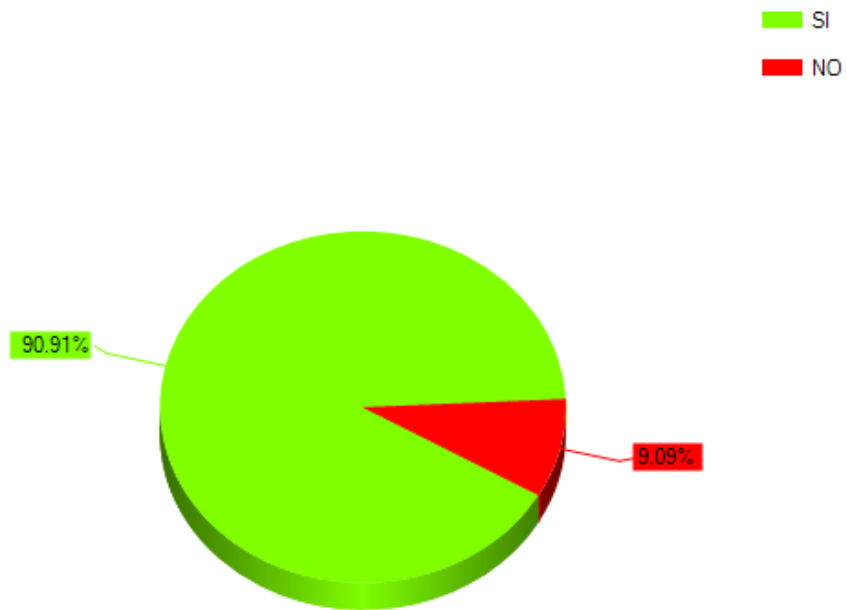
2- El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	7	63.64%
Menor del esperado	3	27.27%
Mayor del esperado	1	9.09%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

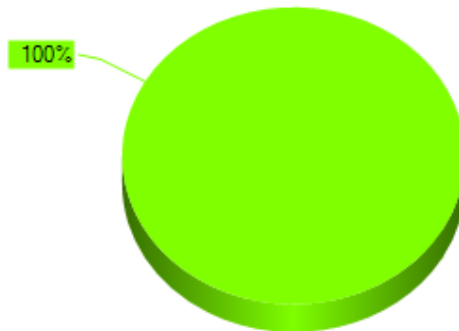
3 - ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	10	90.91%
NO	1	9.09%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

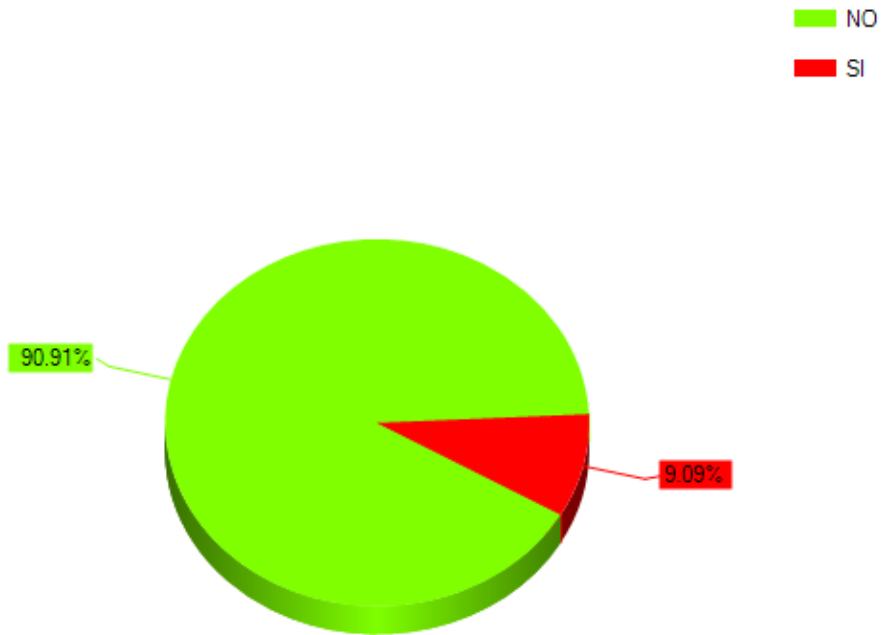
¿Por qué?

■ DAÑO PERSISTE



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Daño persiste	1	100.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

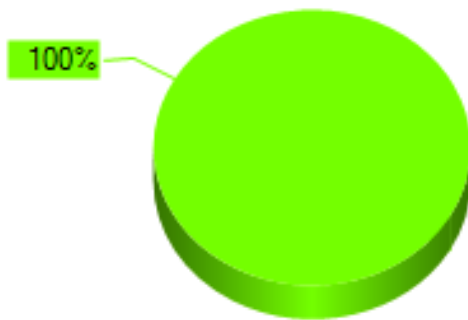
4-¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	10	90.91%
SI	1	9.09%
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Cuál?

DEBERÍAN SER MÁS RÁPIDOS



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían ser más rápidos	1	100.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>