



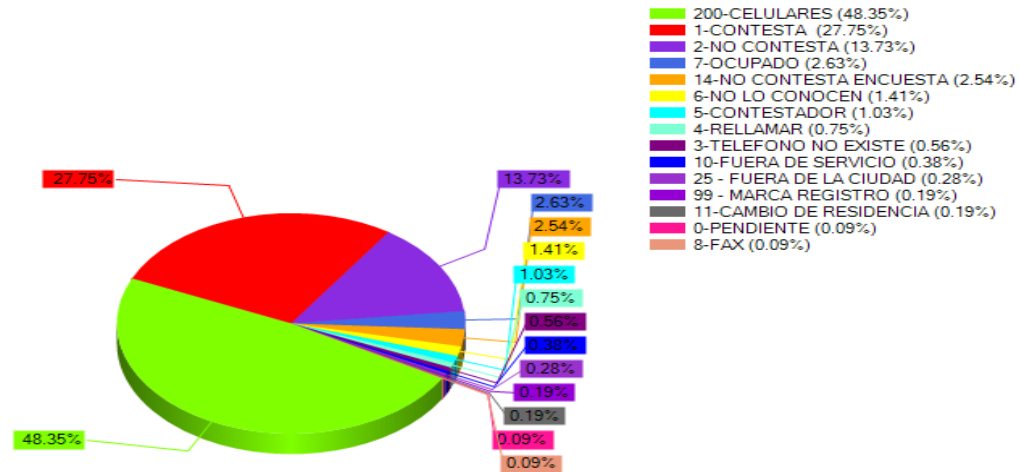
**INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE JULIO-AGOSTO 2016**



TABLA DE CONTENIDO

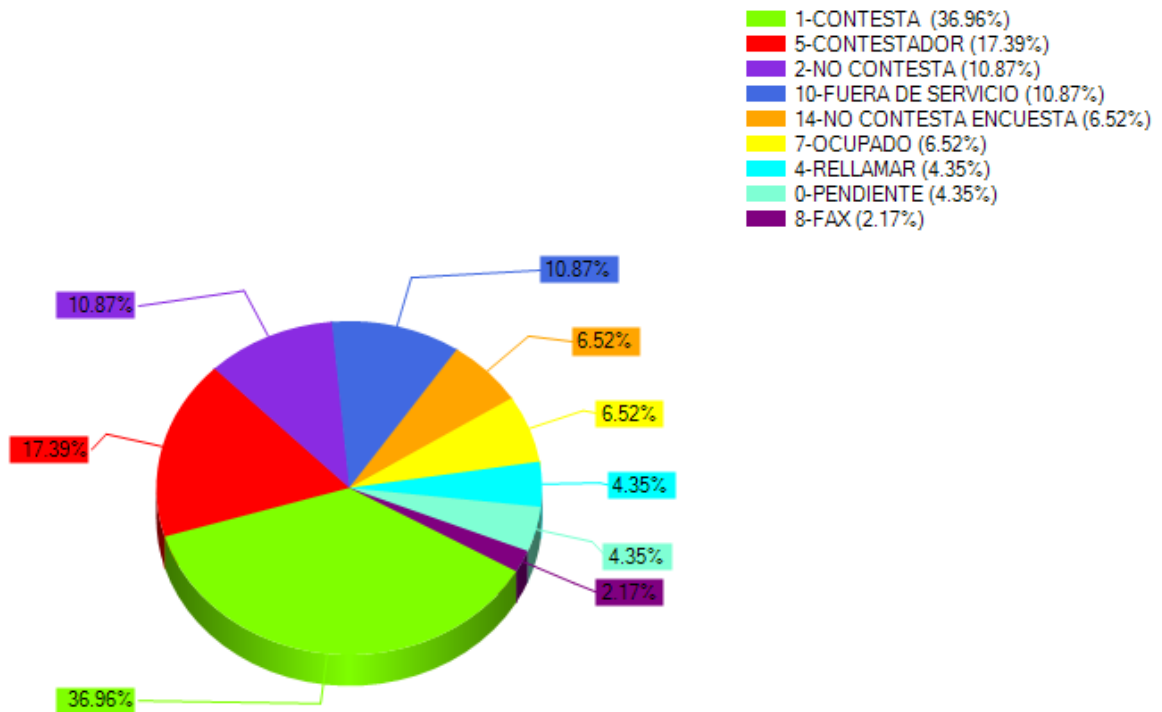
| | |
|--|----|
| ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO..... | 3 |
| ESTADO DE GESTION REGISTROS ALCANTARILLADO..... | 4 |
| INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO..... | 5 |
| 1. PÚBLICO OBJETIVO | 5 |
| 2. OBJETIVO GENERAL | 5 |
| 3. BASES DE DATOS..... | 5 |
| 4. METODOLOGIA..... | 5 |
| 5. FORMATO DE ENCUESTA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | 6 |
| 6. CONCLUSIONES..... | 7 |
| 7. INFORME GENERAL..... | 8 |
| INFORME ACUEDUCTO | 15 |
| INFORME ALCANTARILLADO | 22 |

ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO



| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------|-------------|-------------|
| 200-CELULARES | 514 | 48.35% |
| 1-CONTESTA | 295 | 27.75% |
| 2-NO CONTESTA | 146 | 13.73% |
| 7-OCUPADO | 28 | 2.63% |
| 14-NO CONTESTA ENCUESTA | 27 | 2.54% |
| 6-NO LO CONOCEN | 15 | 1.41% |
| 5-CONTESTADOR | 11 | 1.03% |
| 4-RELLAMAR | 8 | 0.75% |
| 3-TELEFONO NO EXISTE | 6 | 0.56% |
| 10-FUERA DE SERVICIO | 4 | 0.38% |
| 25 - FUERA DE LA CIUDAD | 3 | 0.28% |
| 99 - MARCA REGISTRO | 2 | 0.19% |
| 11-CAMBIO DE RESIDENCIA | 2 | 0.19% |
| 0-PENDIENTE | 1 | 0.09% |
| 8-FAX | 1 | 0.09% |
| TOTAL | 1063 | 100% |

ESTADO DE GESTION REGISTROS ALCANTARILLADO



| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------|-------------|
| 1-CONTESTA | 16 | 36.96% |
| 5-CONTESTADOR | 8 | 17.39% |
| 2-NO CONTESTA | 6 | 10.87% |
| 10-FUERA DE SERVICIO | 5 | 10.87% |
| 14-NO CONTESTA ENCUESTA | 3 | 6.52% |
| 7-OCUPADO | 3 | 6.52% |
| 4-RELLAMAR | 2 | 4.35% |
| 0-PENDIENTE | 2 | 4.35% |
| 8-FAX | 1 | 2.17% |
| TOTAL | 46 | 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 | | | | | |
| <u>Fecha:</u> | | | | | | | |
| <u>Nombre del encuestado:</u> | | | | | | | |
| <u>Télefono:</u> | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 1. ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue? | | | | | | | |
| <u>1a. Bueno</u> | | | | | | | |
| <u>1b. Regular</u> <u>¿Por qué?</u> | | | | | | | |
| <u>1c. Malo</u> <u>¿Por qué?</u> | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 2. El tiempo en que se atendio su solicitud fue? | | | | | | | |
| <u>2a. El que esperaba</u> | | | | | | | |
| <u>2b. Menor del esperado</u> | | | | | | | |
| <u>2c. Mayor del esperado</u> | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 3. ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido ? | | | | | | | |
| <u>3a. Si</u> | | | | | | | |
| <u>3b. No</u> <u>¿Por qué?</u> | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio? | | | | | | | |
| <u>4a. Si</u> <u>Cuál?</u> | | | | | | | |
| <u>4b. No</u> | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

AC-00-R06 / Julio 2014 / Segunda

Aprobado: 2014-07-31



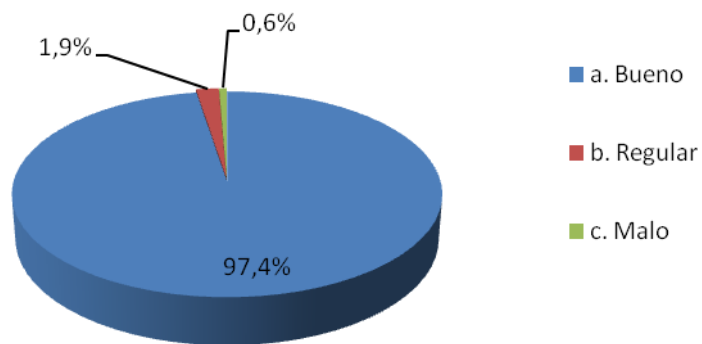
6. CONCLUSIONES

INFORME GENERAL

- A la pregunta ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue? el 97.4% de las personas encuestadas manifestaron que fue bueno, el 1.9% dicen que fue regular, mientras que el 0.6% dicen que fue malo.
- A la pregunta ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue? El 83.92% dicen que fue el que esperaba, el 9.32% menor de lo esperado mientras que el 6.75% mayor de lo esperado.
- El 95.18% de las personas encuestadas dicen haber quedado satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 4.82% dicen que no quedaron satisfechas con el servicio recibido.
- El 87.46% de las personas encuestadas dicen no tener alguna sugerencia que pueda mejorar este servicio, mientras que el 12.54% si dieron sugerencias.

7. INFORME GENERAL

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

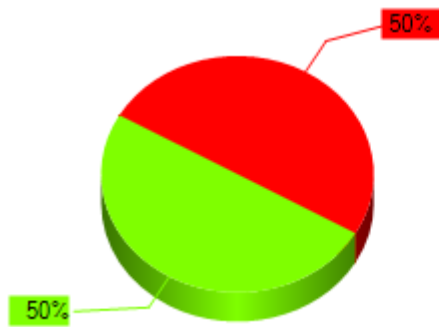


| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| a. Bueno | 303 | 97,4% |
| b. Regular | 6 | 1,9% |
| c. Malo | 2 | 0,6% |
| TOTAL | 311 | 100% |



¿Por qué?

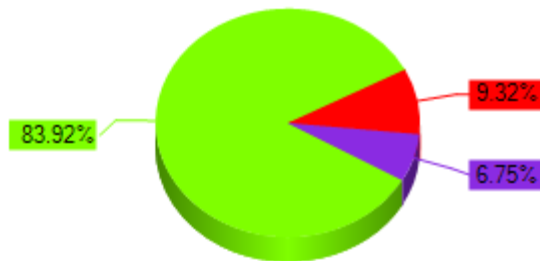
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|----------|-------------|
| Muy regular la labor que realizaron | 4 | 50.00% |
| No le dieron ninguna solución | 4 | 50.00% |
| TOTAL: | 8 | 100% |

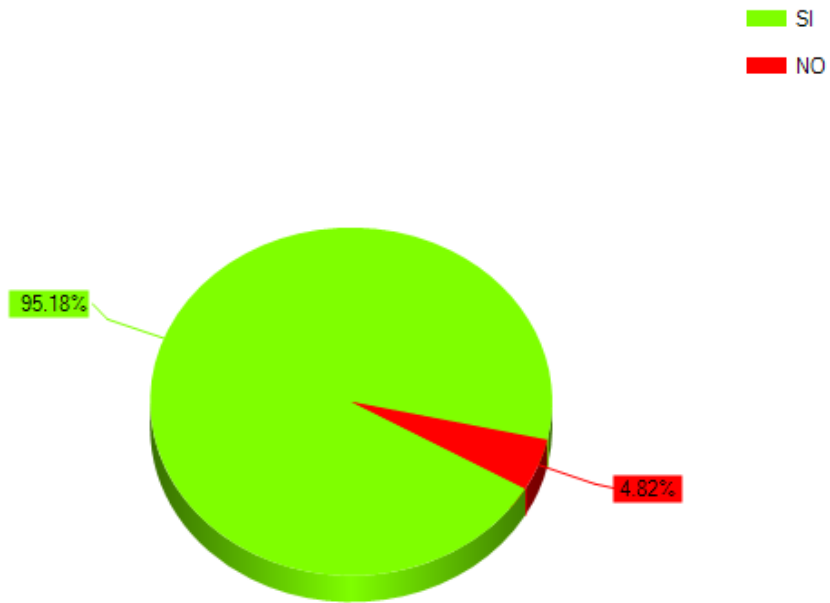
2- ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

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



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|-------------|
| El que esperaba | 261 | 83.92% |
| Menor del esperado | 29 | 9.32% |
| Mayor del esperado | 21 | 6.75% |
| TOTAL: | 311 | 100% |

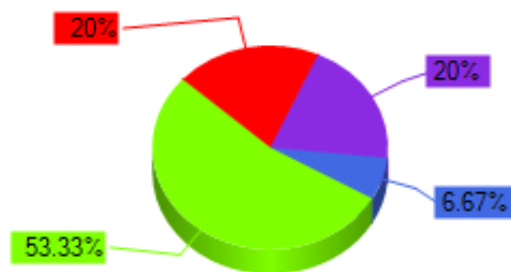
3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| SI | 296 | 95.18% |
| NO | 15 | 4.82% |
| TOTAL: | 311 | 100% |

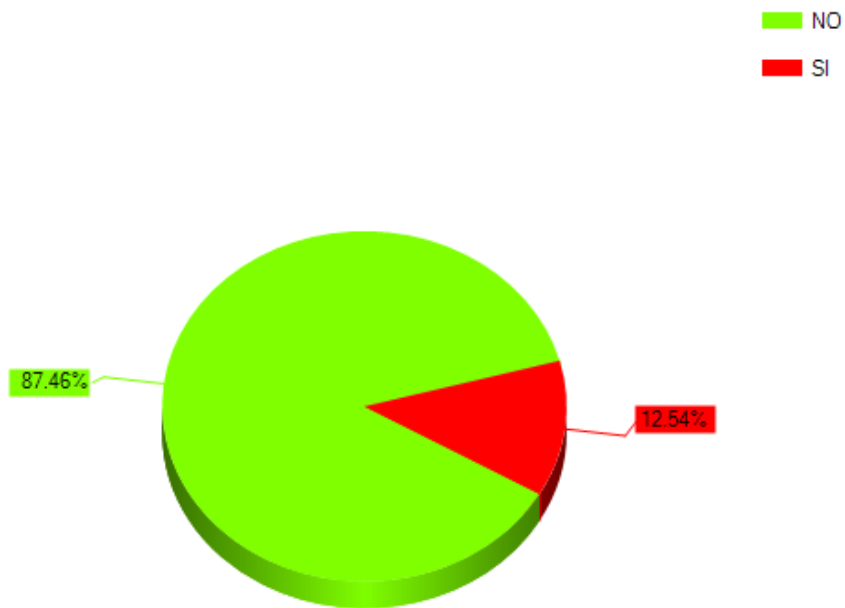
¿Por qué?

- DAÑO PERSISTE
- CONSIGUIÓ UN PARTICULAR
- SE DEMORAN MUCHO
- NO HAN PAVIMENTADO



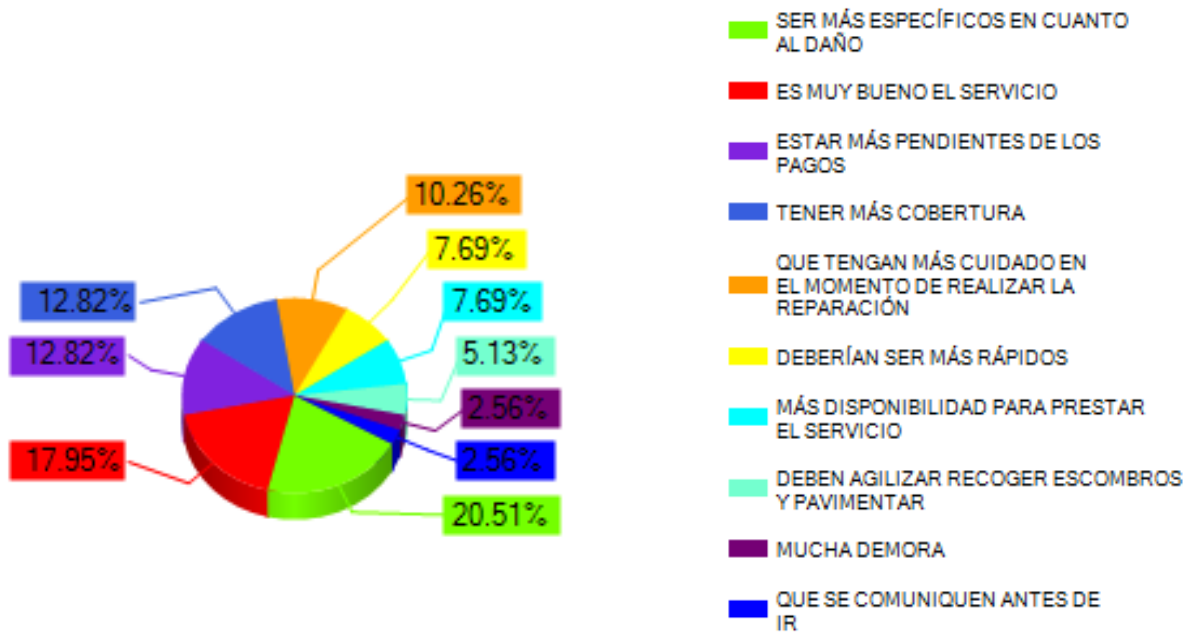
| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Daño persiste | 8 | 53.33% |
| Consiguió un particular | 3 | 20.00% |
| Se demoran mucho | 3 | 20.00% |
| No han pavimentado | 1 | 6.67% |
| TOTAL: | 15 | 100% |

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



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| NO | 272 | 87.46% |
| SI | 39 | 12.54% |
| TOTAL: | 311 | 100% |

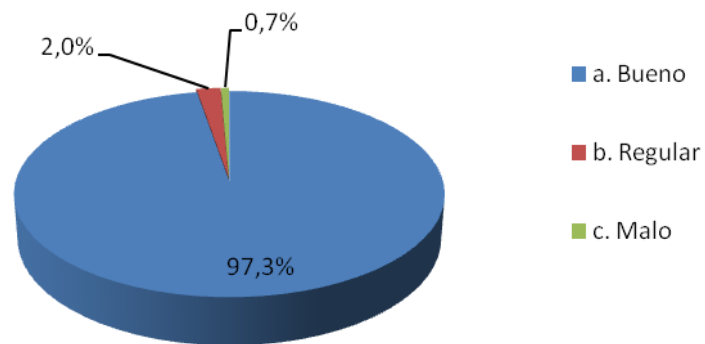
¿Cuál?



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-----------|-------------|
| Ser más específicos en cuanto al daño | 8 | 20.51% |
| Es muy bueno el servicio | 7 | 17.95% |
| Estar más pendientes de los pagos | 5 | 12.82% |
| Tener más cobertura | 5 | 12.82% |
| Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación | 4 | 10.26% |
| Deberían ser más rápidos | 3 | 7.69% |
| Más disponibilidad para prestar el servicio | 3 | 7.69% |
| Deben agilizar recoger escombros y pavimentar | 2 | 5.13% |
| Mucha demora | 1 | 2.56% |
| Que se comuniquen antes de ir | 1 | 2.56% |
| TOTAL: | 39 | 100% |

INFORME ACUEDUCTO

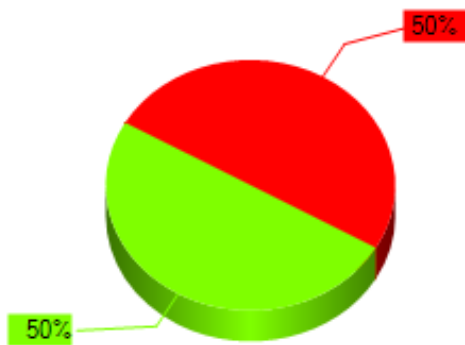
1- ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| a. Bueno | 287 | 97,3% |
| b. Regular | 6 | 2,0% |
| c. Malo | 2 | 0,7% |
| TOTAL | 295 | 100% |

¿Por qué?

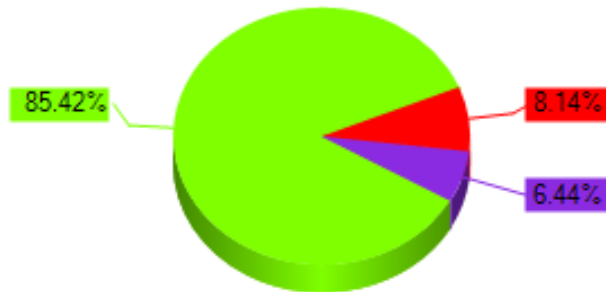
- MUY REGULAR LA LABOR QUE REALIZARON
- NO LE DIERON NINGUNA SOLUCIÓN



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|----------|-------------|
| Muy regular la labor que realizaron | 4 | 50.00% |
| No le dieron ninguna solución | 4 | 50.00% |
| TOTAL: | 8 | 100% |

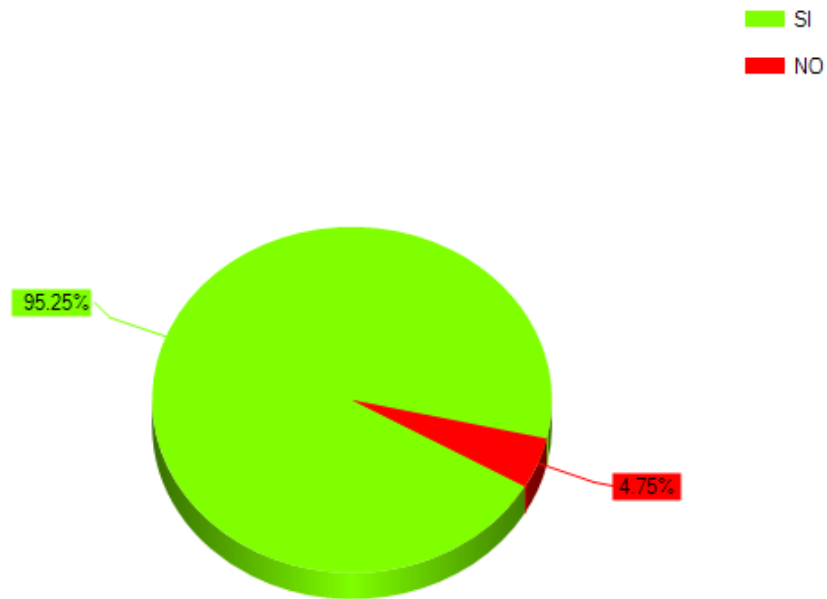
2- ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

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



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|-------------|
| El que esperaba | 252 | 85.42% |
| Menor del esperado | 24 | 8.14% |
| Mayor del esperado | 19 | 6.44% |
| TOTAL: | 295 | 100% |

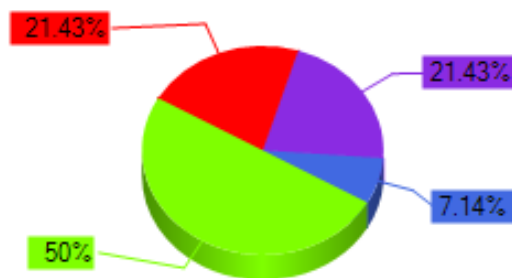
3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| SI | 281 | 95.25% |
| NO | 14 | 4.75% |
| TOTAL: | 295 | 100% |

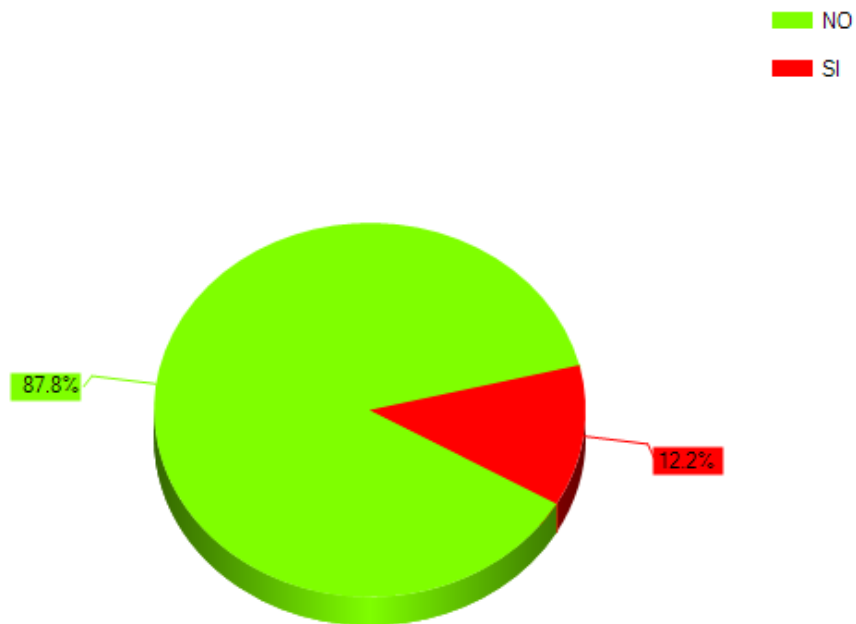
¿Por qué?

- DAÑO PERSISTE
- CONSIGUIÓ UN PARTICULAR
- SE DEMORAN MUCHO
- NO HAN PAVIMENTADO



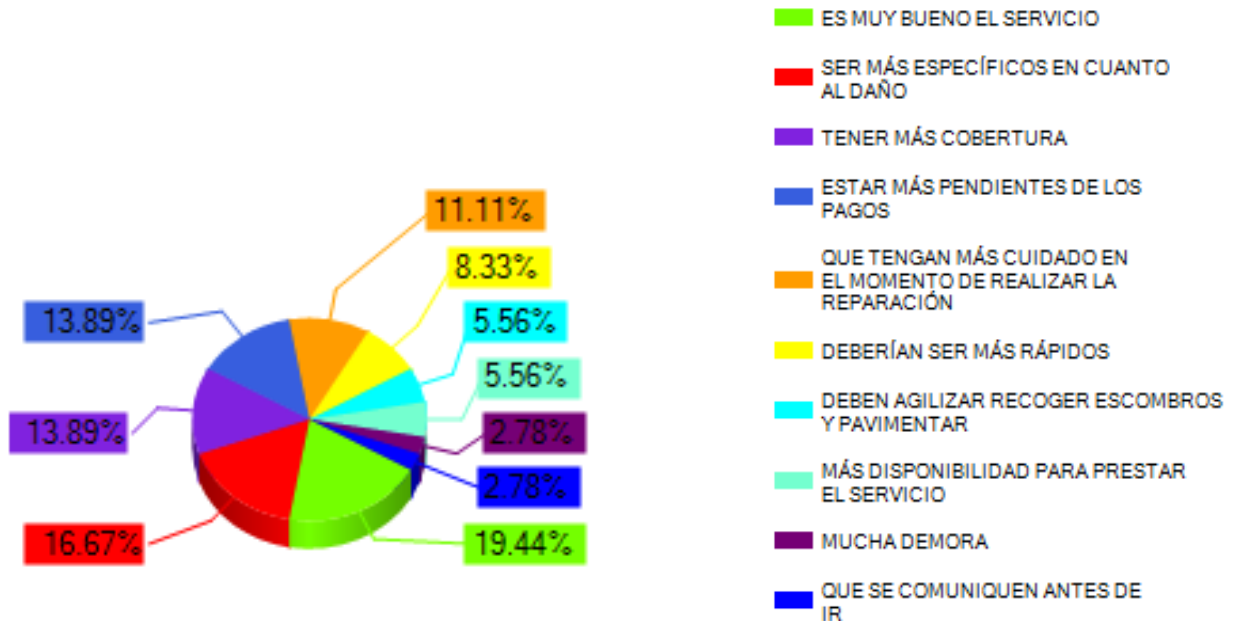
| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Daño persiste | 7 | 50.00% |
| Consiguió un particular | 3 | 21.43% |
| Se demoran mucho | 3 | 21.43% |
| No han pavimentado | 1 | 7.14% |
| TOTAL: | 14 | 100% |

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



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| NO | 259 | 87.80% |
| SI | 36 | 12.20% |
| TOTAL: | 295 | 100% |

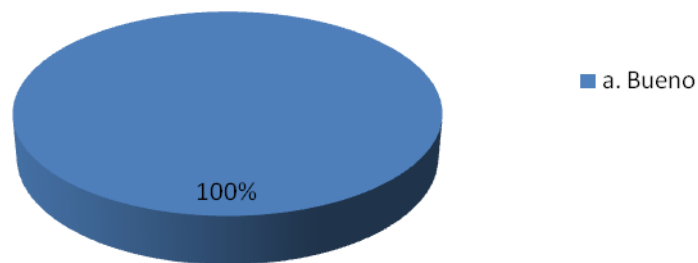
¿Cuál?



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-----------|-------------|
| Es muy bueno el servicio | 7 | 19.44% |
| Ser más específicos en cuanto al daño | 6 | 16.67% |
| Tener más cobertura | 5 | 13.89% |
| Estar más pendientes de los pagos | 5 | 13.89% |
| Que tengan más cuidado en el momento de realizar la reparación | 4 | 11.11% |
| Deberían ser más rápidos | 3 | 8.33% |
| Deben agilizar recoger escombros y pavimentar | 2 | 5.56% |
| Más disponibilidad para prestar el servicio | 2 | 5.56% |
| Mucha demora | 1 | 2.78% |
| Que se comuniquen antes de ir | 1 | 2.78% |
| TOTAL: | 36 | 100% |

INFORME ALCANTARILLADO

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



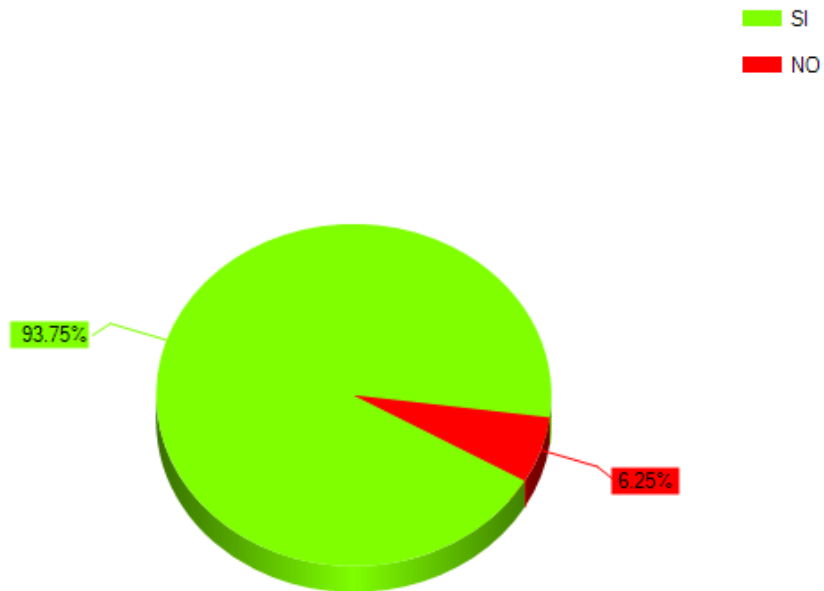
| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| a. Bueno | 16 | 100.00% |
| TOTAL: | 16 | 100% |

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



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|-----------|-------------|
| El que esperaba | 9 | 56.25% |
| Menor del esperado | 5 | 31.25% |
| Mayor del esperado | 2 | 12.50% |
| TOTAL: | 16 | 100% |

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

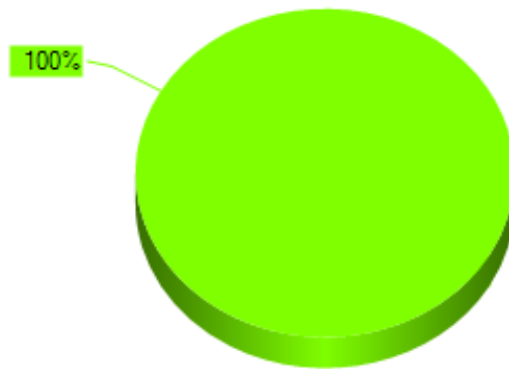


| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------|-----------|-------------|
| SI | 15 | 93.75% |
| NO | 1 | 6.25% |
| TOTAL: | 16 | 100% |



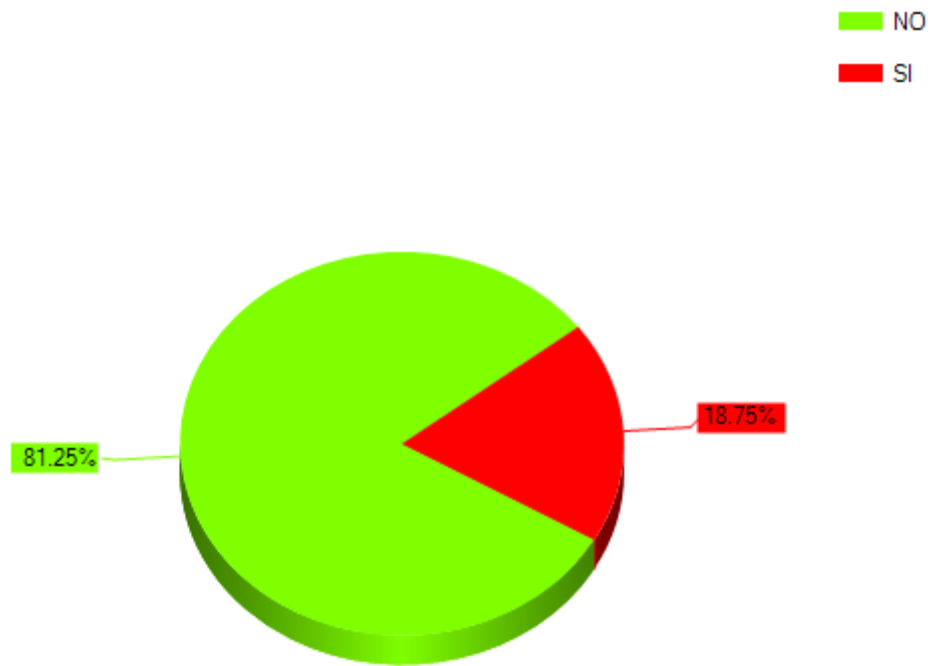
¿Por qué?

■ DAÑO PERSISTE



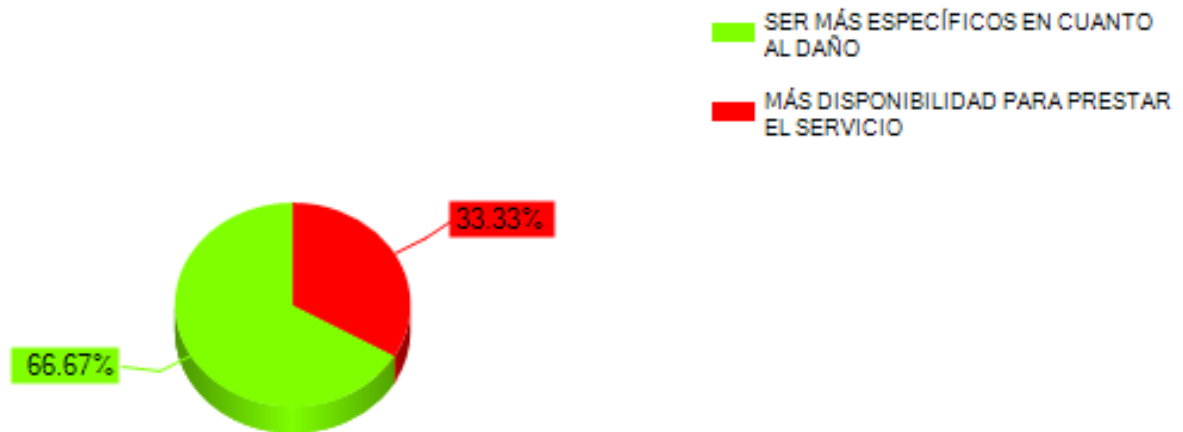
| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---------------|-------|------------|
| Daño persiste | 1 | 100.00% |
| TOTAL: | 1 | 100% |

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



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------|-------|------------|
| NO | 13 | 81.25% |
| SI | 3 | 18.75% |
| TOTAL: | 16 | 100% |

¿Cuál?



| RESPUESTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|----------|-------------|
| Ser más específicos en cuanto al daño | 2 | 66.67% |
| Más disponibilidad para prestar el servicio | 1 | 33.33% |
| TOTAL: | 3 | 100% |