



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE SEPTIEMBRE – OCTUBRE 2017**



TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. BASES DE DATOS	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
6. FICHA TECNICA.....	5
7. CONCLUSIONES.....	6
8. REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS.....	7
9. INFORME GENERAL ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES.....	8



INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES

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

1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que utilizan los servicios de nuevas solicitudes.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de Nuevas Solicitudes.

3. BASES DE DATOS


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

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 NUEVAS SOLICITUDES

	Servicio prestado: Nuevas solicitudes	Código: SC-00-R06
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Télefono: _____		
1. ¿Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue?		
1a. Buena	_____	
1b. Regular	_____	¿Por qué? _____
1c. Mala	_____	¿Por qué? _____
2. ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?		
2a. Buena	_____	
2b. Regular	_____	¿Por qué? _____
2c. Mala	_____	¿Por qué? _____
3. Una vez entregados los requisitos para realizar su trámite de nueva solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?		
3a. De 5 a 10 días	_____	
3b. De 10 a 15 días	_____	
3c. Mas de 15 días	_____	
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
4a. Si	Cuál?	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px;"></div>
4b. No		

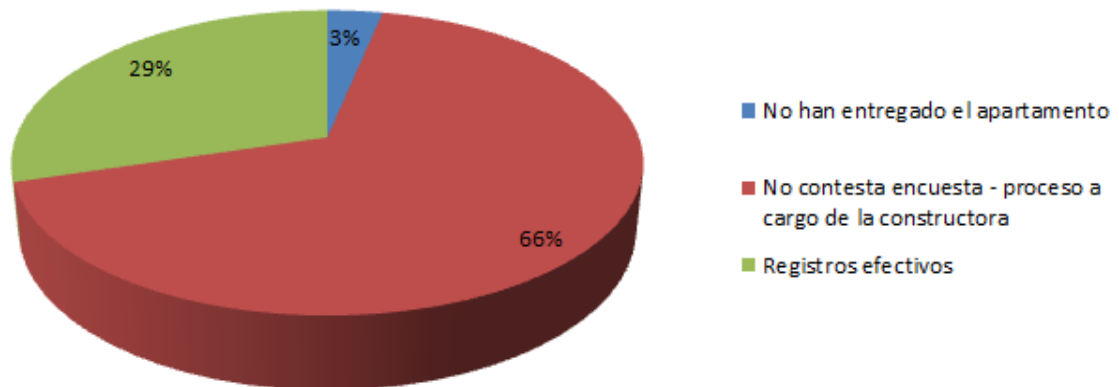
6. FICHA TECNICA

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 Nuevas Solicitudes.</p> <p>-Específicos:</p> <p>-Definir la calidad del servicio prestado.</p> <p>-Determinar el tiempo de solución del servicio</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	29% de la población según base de datos efectiva (458)
Cálculo de la Muestra:	134 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (18) – 2 (30) – 3 (48) – 4 (15) – 5 (3) – 6 (5) – Comercial (9)
Segmentos del Mercado:	Comercial (9) - Medidor Totalizador (1) - Red Incendio (1) - Residencial (106) - Rural (13) - Suministro y Const (4)
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

7. CONCLUSIONES

- El 93% de las personas encuestadas considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, el 4% dicen que fue regular y el 2% consideran que fue mala.
- El 91% de las personas encuestadas consideran El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, mientras que el 4% dice que regular y el 4% indican que fue mala.
- El 50% consideran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue más de 15 días, que el 18% dicen que de 10 a 15 días y el 22% consideran que es 5 a 10 días.
- El 82% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 18% dicen que sí.
- De la base de datos suministrada solo el 29% fueron contactos efectivos, mientras que el 66% no contestan la encuesta debido a que todo el proceso de la instalación fue llevado a cabo por las constructoras.

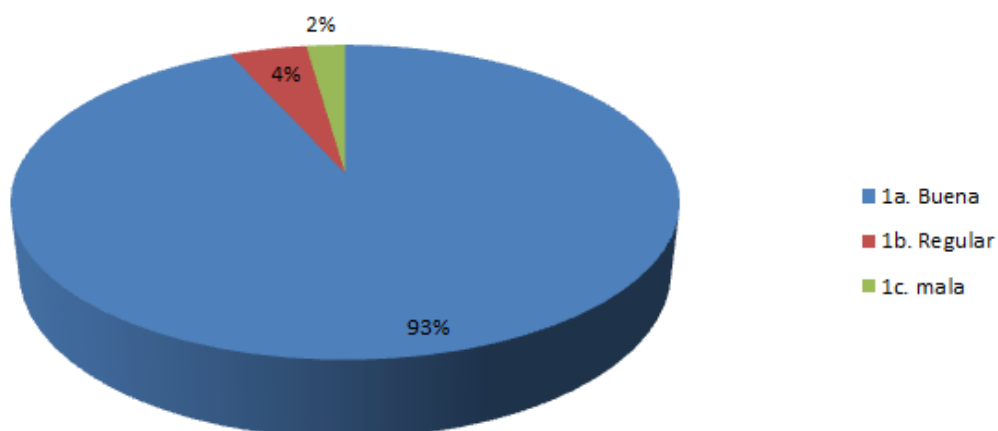
REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Buzón -No contesta	6	1%
No han entregado el apartamento	15	3%
No contesta encuesta - proceso a cargo de la constructora	303	66%
Registros efectivos	134	29%
TOTAL:	458	100%

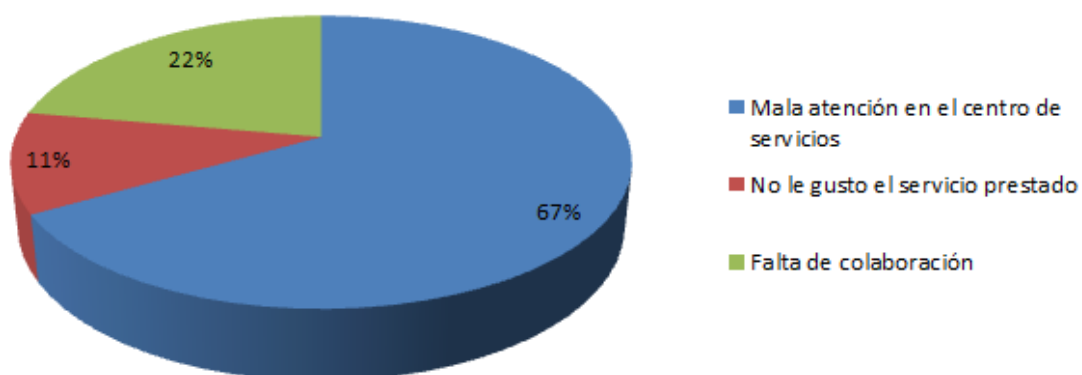
8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

1 - ¿Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue?



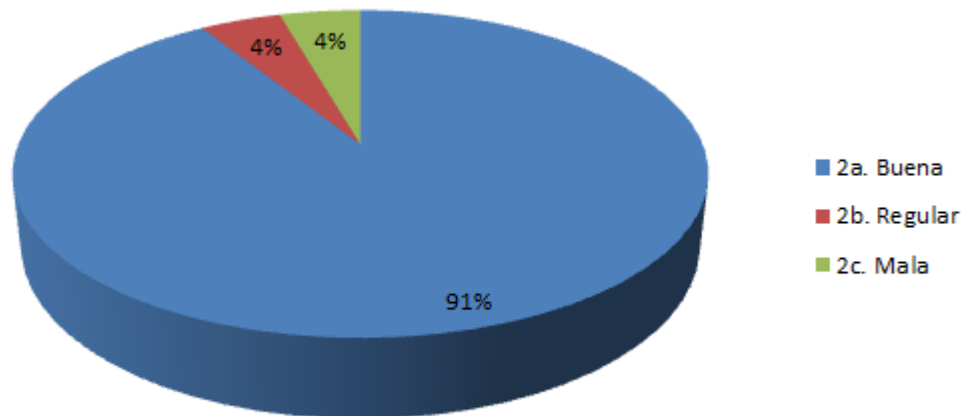
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
1a. Buena	125	93%
1b. Regular	6	4%
1c. mala	3	2%
TOTAL:	134	100%

¿Por Qué?



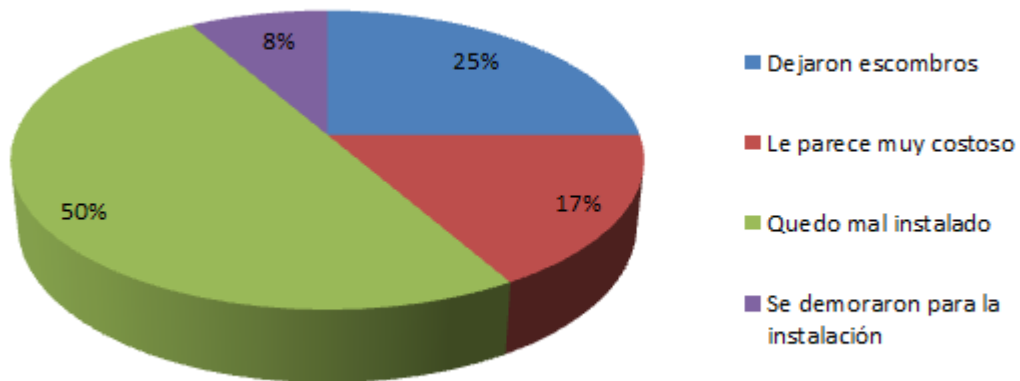
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mala atención en el centro de servicios	6	67%
No le gusto el servicio prestado	1	11%
Falta de colaboración	2	22%
TOTAL:	9	100%

2- ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?



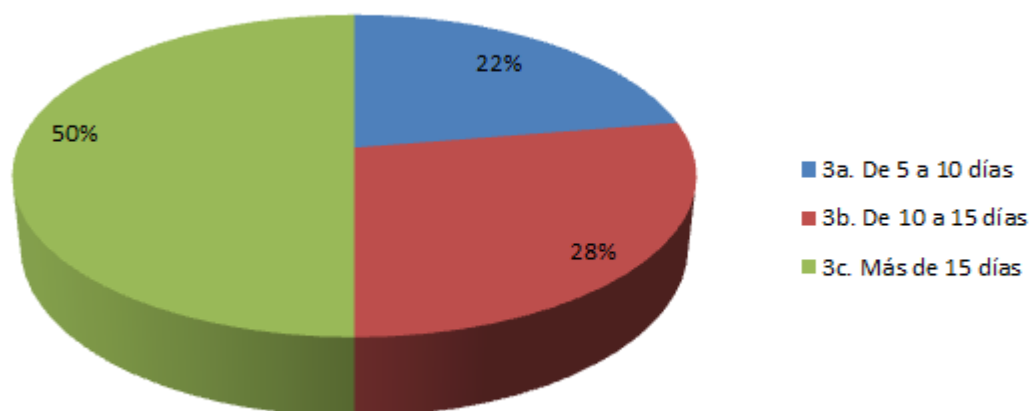
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
2a. Buena	122	91%
2b. Regular	6	4%
2c. Mala	6	4%
TOTAL:	134	100%

¿Por Qué?



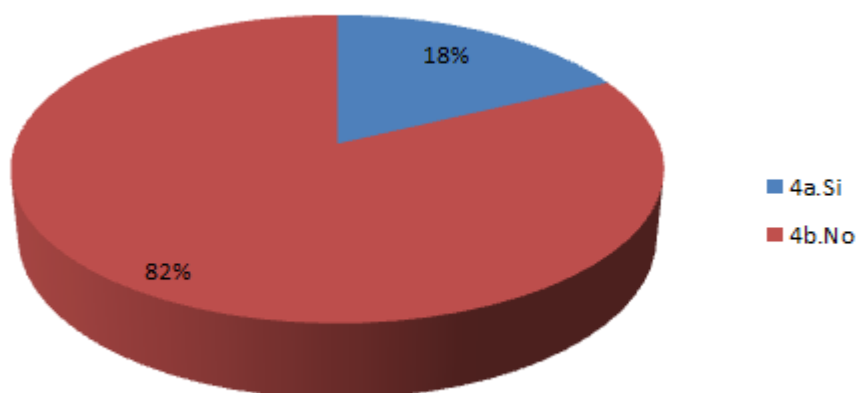
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Dejaron escombros	3	25%
Le parece muy costoso	2	17%
Quedo mal instalado	6	50%
Se demoraron para la instalación	1	8%
TOTAL:	12	100%

3. Una vez entregados los requisitos para realizar su trámite de nueva solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?



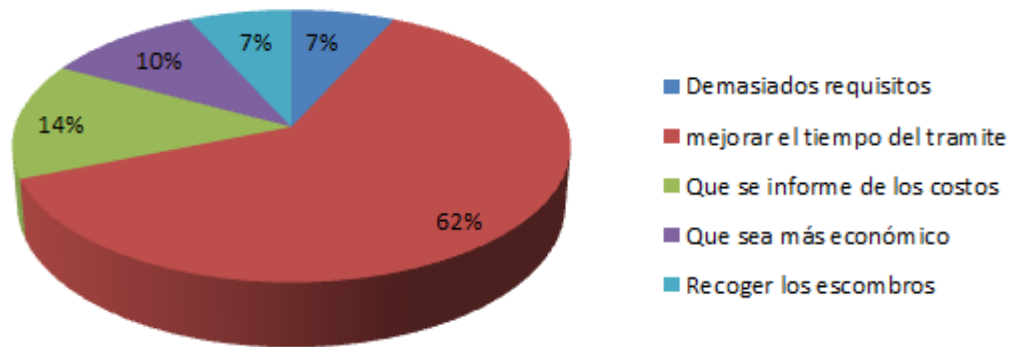
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
3a. De 5 a 10 días	30	22%
3b. De 10 a 15 días	37	28%
3c. Más de 15 días	67	50%
TOTAL:	134	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
4a.Si	29	18%
4b.No	134	82%
TOTAL:	163	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Demasiados requisitos	2	7%
mejorar el tiempo del tramite	18	62%
Que se informe de los costos	4	14%
Que sea más económico	3	10%
Recoger los escombros	2	7%
TOTAL:	29	100%