



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE MAYO – JUNIO 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. INFORME GENERAL ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES.....	7



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

	Atención al Cliente	Servicio Prestado: Nuevas Solicitudes
Fecha:		
Nombre del encuestado:		
Teléfono:		
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?	
4b. No		
		AC-00-R07 / Mayo 2017 / Tercera
Aprobado: 2017-05-22		

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:	67% de la población según base de datos efectiva (189)
Cálculo de la Muestra:	127 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
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

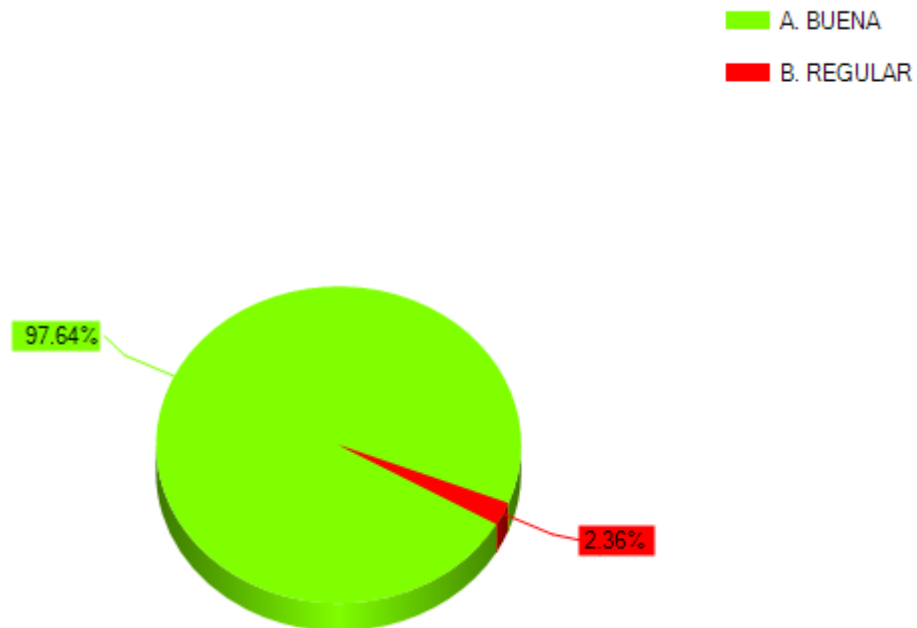
NOTA: No fue posible establecer los diferentes segmentos del mercado como tampoco el sector al que pertenece el usuario, para los cuales se encontraba determinada la encuesta (Residencial, Comercial e Industrial) debido a que la base de datos recibida desde el generador de reportes no lo discrimina, por lo tanto, se solicita a la Coordinación de Atención al Cliente solicitarlo para aplicarlo en las próximas encuestas.

7. CONCLUSIONES

- El 97.64% de las personas encuestadas considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, el 2.36% dicen que fue regular.
- El 93.55% de las personas encuestadas consideran El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, mientras que el 5.65% dice que regular y el 0.81% indican que fue mala.
- El 79.53% consideran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue más de 15 días, que el 11.02% dicen que de 10 a 15 días y el 9.45% consideran que es 5 a 10 días.
- El 64.57% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 35.43% dicen que sí.

8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	124	97.64%
b. Regular	3	2.36%
TOTAL:	127	100%

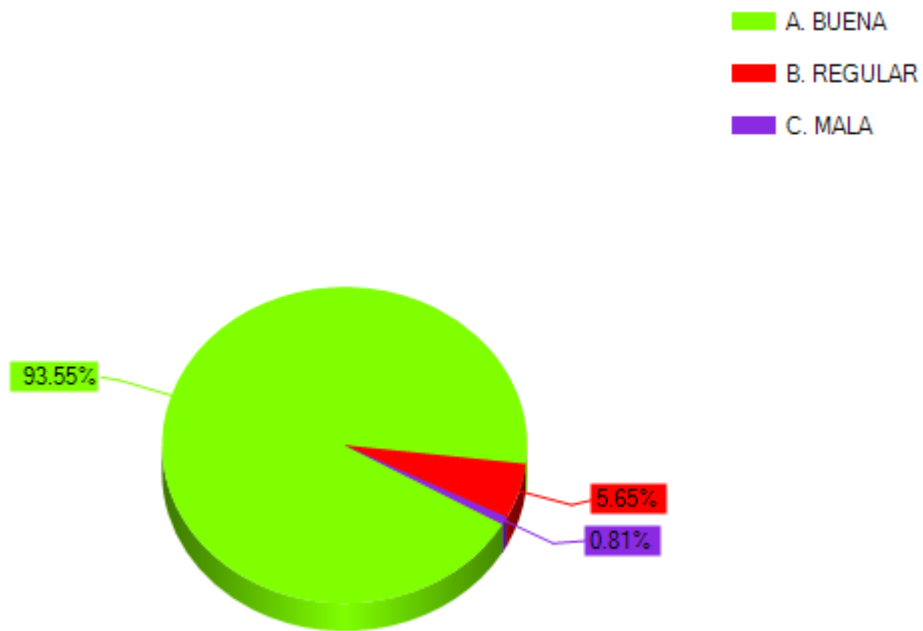
¿Por Qué?

- FALTA DE COLABORACION
- NO LE GUSTO EL SERVICIO PRESTADO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
FALTA DE COLABORACION	2	66.67%
NO LE GUSTO EL SERVICIO PRESTADO	1	33.33%
TOTAL:	3	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	116	93.55%
b. Regular	7	5.65%
c. Mala	1	0.81%
TOTAL:	124	100%

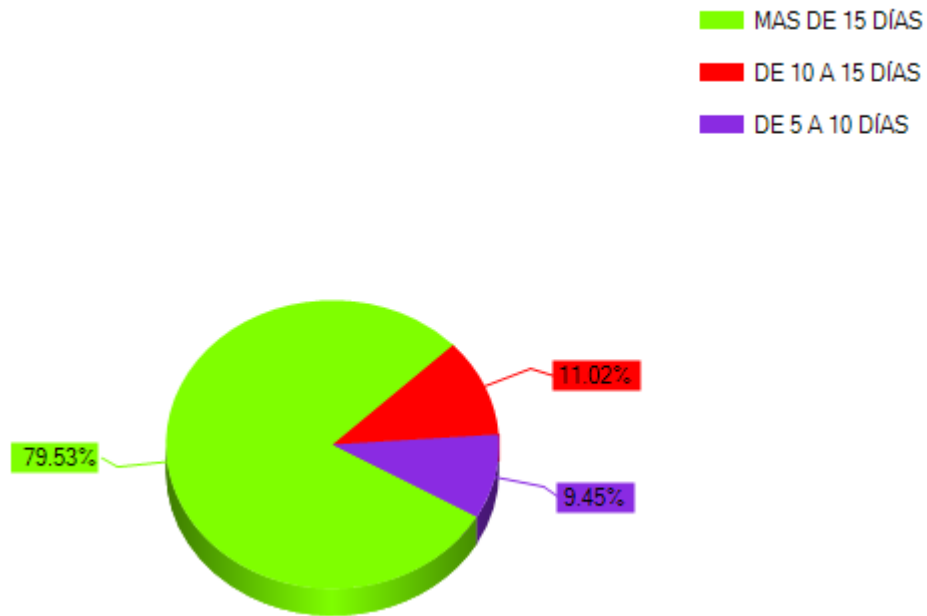
¿Por Qué?

- SE DEMORARON PARA LA INSTALACION
- DEJARON BASTANTE BASURA
- QUEDO MUY MAL INSTALADO



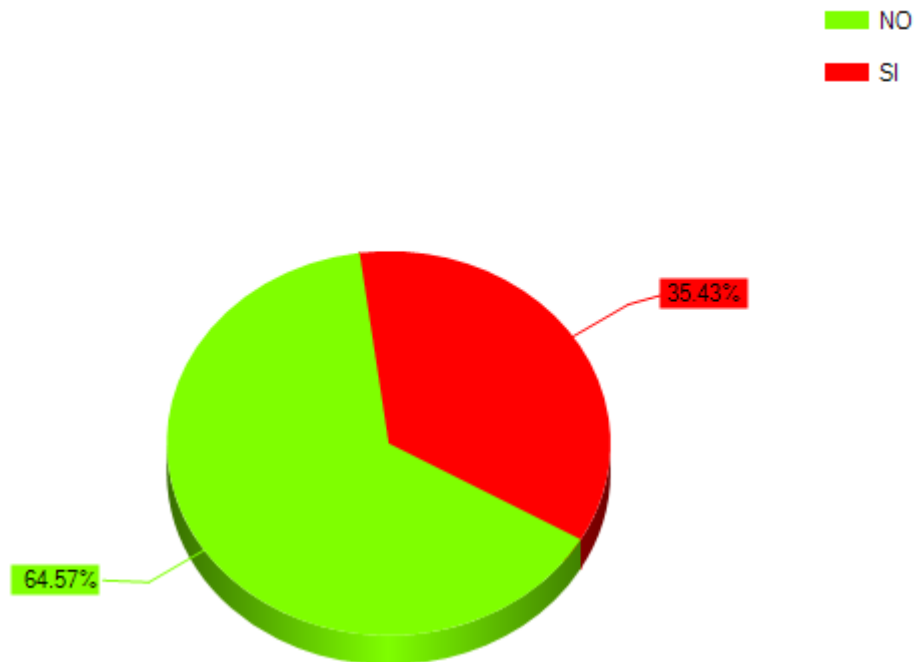
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SE DEMORARON PARA LA INSTALACION	5	45.45%
DEJARON BASTANTE BASURA	3	27.27%
QUEDO MUY MAL INSTALADO	3	27.27%
TOTAL:	11	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Más de 15 días	101	79.53%
De 10 a 15 días	14	11.02%
De 5 a 10 días	12	9.45%
TOTAL:	127	100%

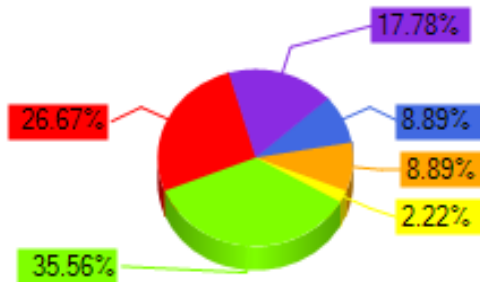
4- ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	82	64.57%
SI	45	35.43%
TOTAL:	127	100%

¿Cuál?

- SER MAS RAPIDOS PARA LA INSTALACION
- PAVIMENTER Y RETIRAR SOBANTES
- QUE SEA MAS ECONOMICO
- QUE CUMPLAN EN EL TIEMPO QUE INDICAN
- MEJORAR LA ATENCION Y EL CUMPLIMIENTO
- SER MÁS PUNTUALES



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SER MAS RAPIDOS PARA LA INSTALACION	16	35.56%
PAVIMENTER Y RETIRAR SOBANTES	12	26.67%
QUE SEA MAS ECONOMICO	8	17.78%
QUE CUMPLAN EN EL TIEMPO QUE INDICAN	4	8.89%
MEJORAR LA ATENCION Y EL CUMPLIMIENTO	4	8.89%
SER MÁS PUNTUALES	1	2.22%
TOTAL:	45	100%