



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE MARZO – ABRIL 2018**



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. REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS | 6 |
| 8. INFORME GENERAL ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES | 7-13 |
| 9. CONCLUSIONES..... | 14 |



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.



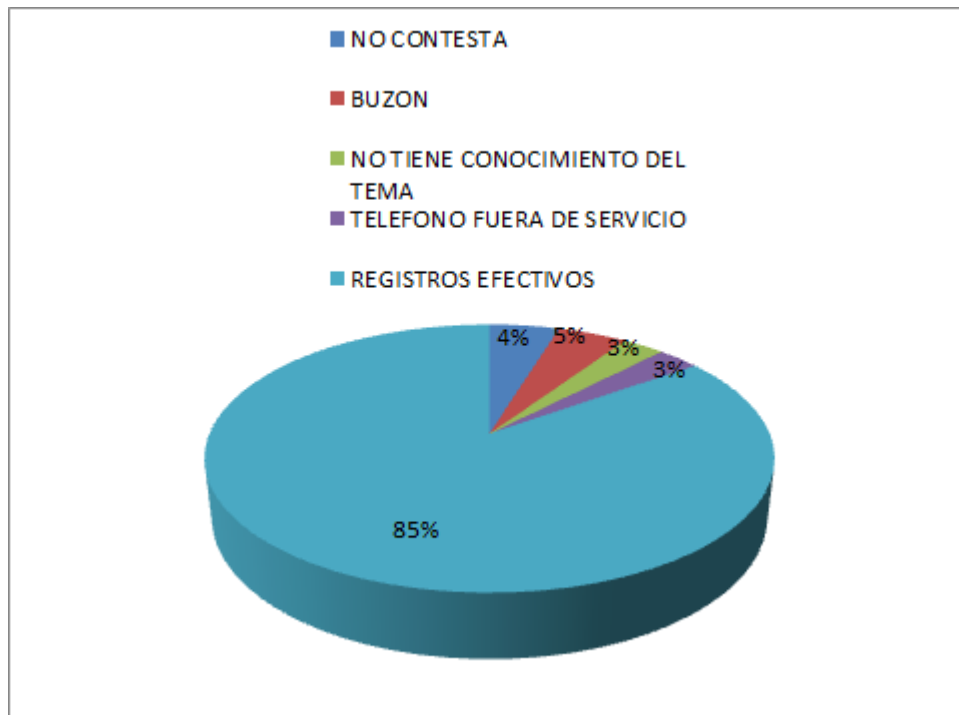
5. FORMATO DE ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES

| | | |
|--|--|---|
|  | 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; height: 40px; width: 100%;"></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: | 84% de la población según base de datos efectiva (106) |
| Cálculo de la Muestra: | 90 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales |
| Sector: | Estratos: 1(5) – 2(27) – 3(29) – 4 (5)– 5 (6) – 6() – Comercial (6)- Medidor Totalizador ()Suministro y Construcción (1) Rural (10) |
| Segmentos del Mercado: | Comercial (17)- Medidor Totalizador (1) - Red Incendio () - Residencial (114)- Rural (10) - Suministro y Construcción (2) |
| 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 |

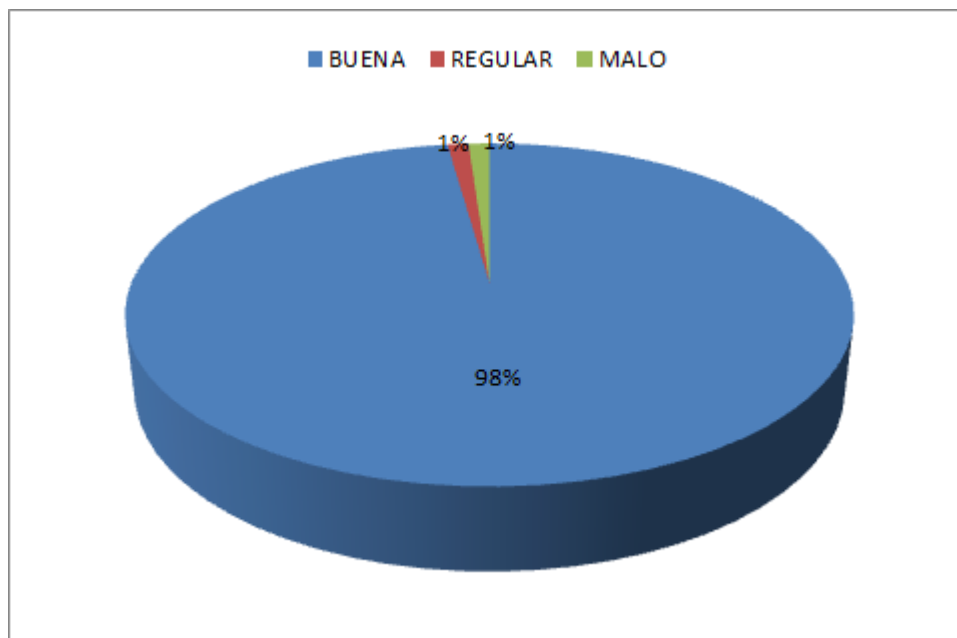
7. REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS



| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|-------------|
| NO CONTESTA | 5 | 5% |
| BUZON | 5 | 5% |
| NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA | 3 | 3% |
| TELEFONO FUERA DE SERVICIO | 3 | 3% |
| REGISTROS EFECTIVOS | 90 | 85% |
| TOTAL | 106 | 100% |

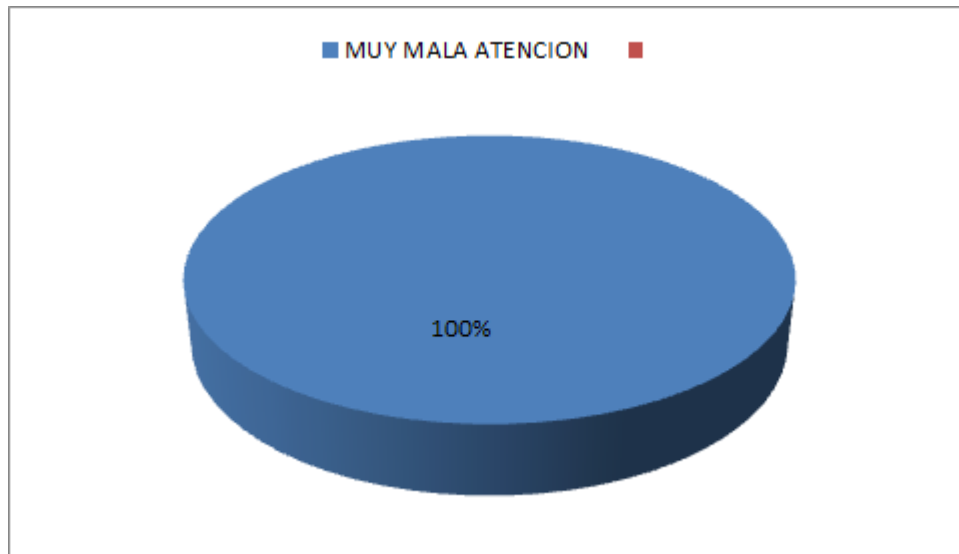
8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

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



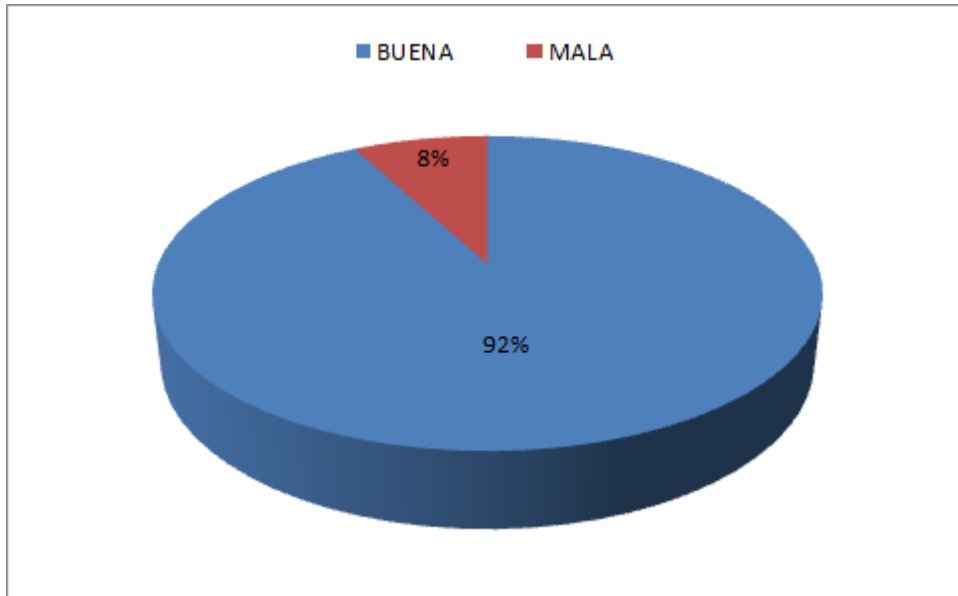
| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| BUENA | 88 | 98% |
| REGULAR | 1 | 1% |
| MALO | 1 | 1% |
| TOTAL | 90 | 100% |

¿Por Qué?



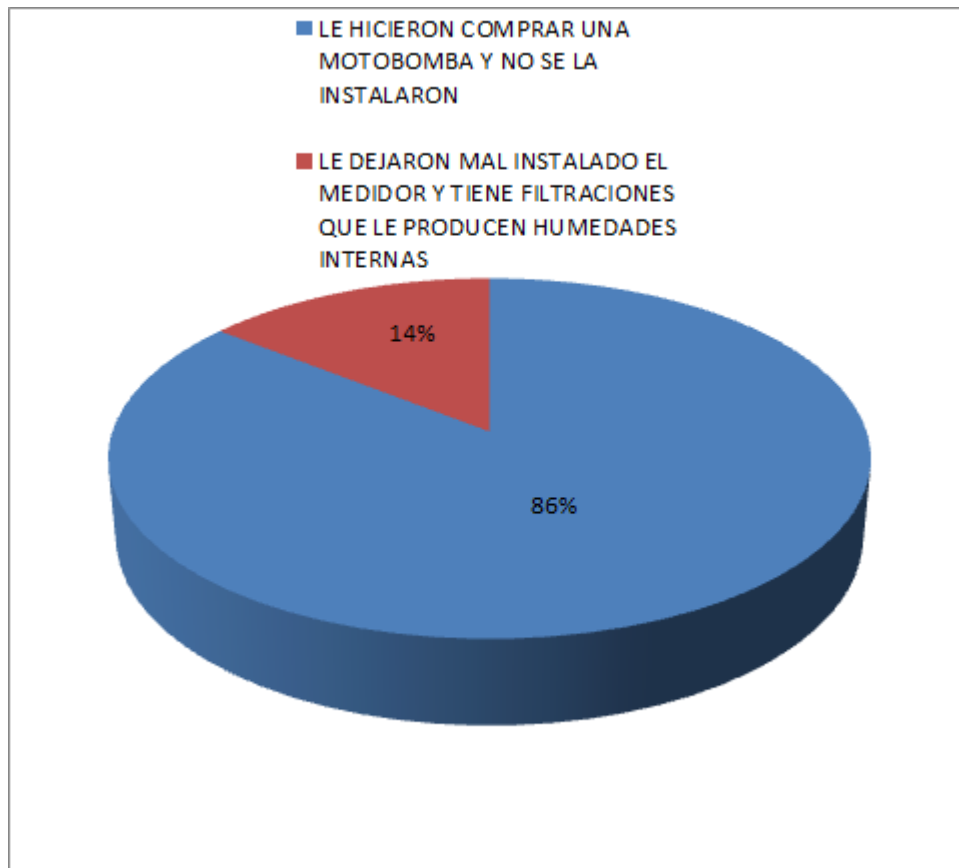
| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|-------------------|-------|------------|
| MUY MALA ATENCION | 2 | 100% |
| TOTAL | 2 | 100% |

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



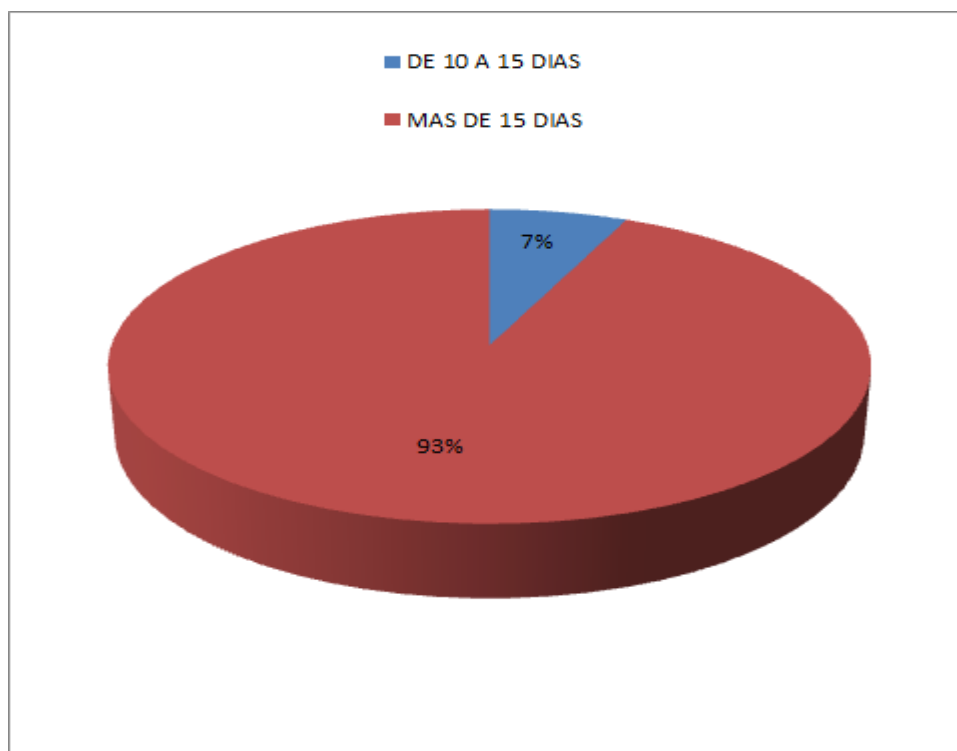
| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| BUENA | 83 | 92% |
| MALA | 7 | 8% |
| TOTAL | 90 | 100% |

¿Por Qué?



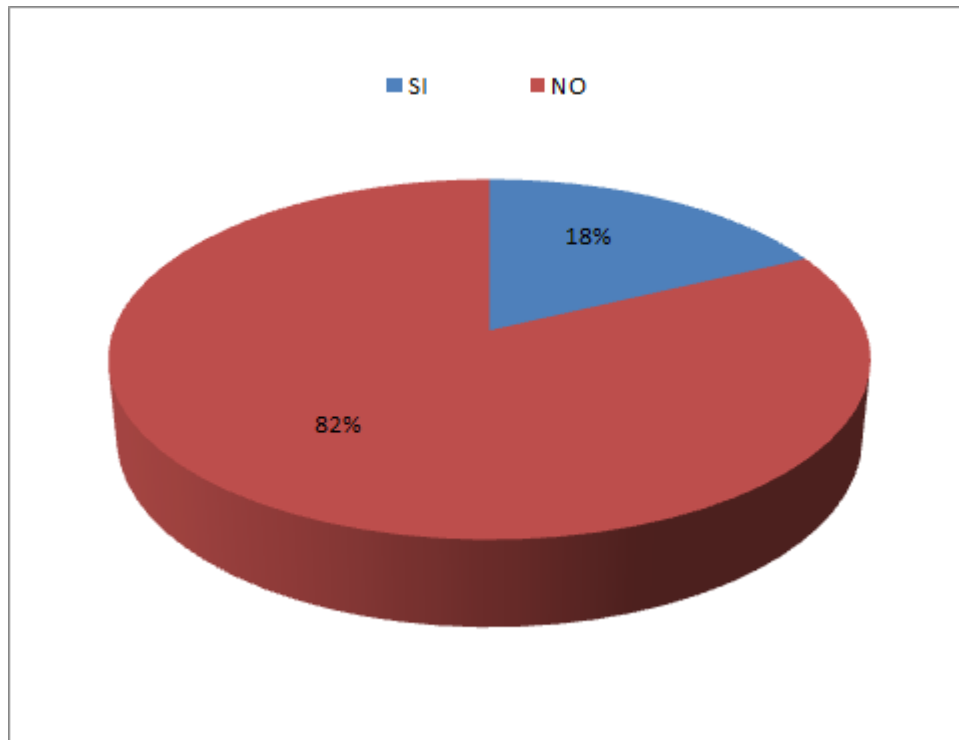
| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|----------|-------------|
| LE HICIERON COMPRAR UNA MOTOBOMBA Y NO SE LA INSTALARON | 6 | 86% |
| LE DEJARON MAL INSTALADO EL MEDIDOR Y TIENE FILTRACIONES QUE LE PRODUCEN HUMEDADES INTERNAS | 1 | 14% |
| TOTAL | 7 | 100% |

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



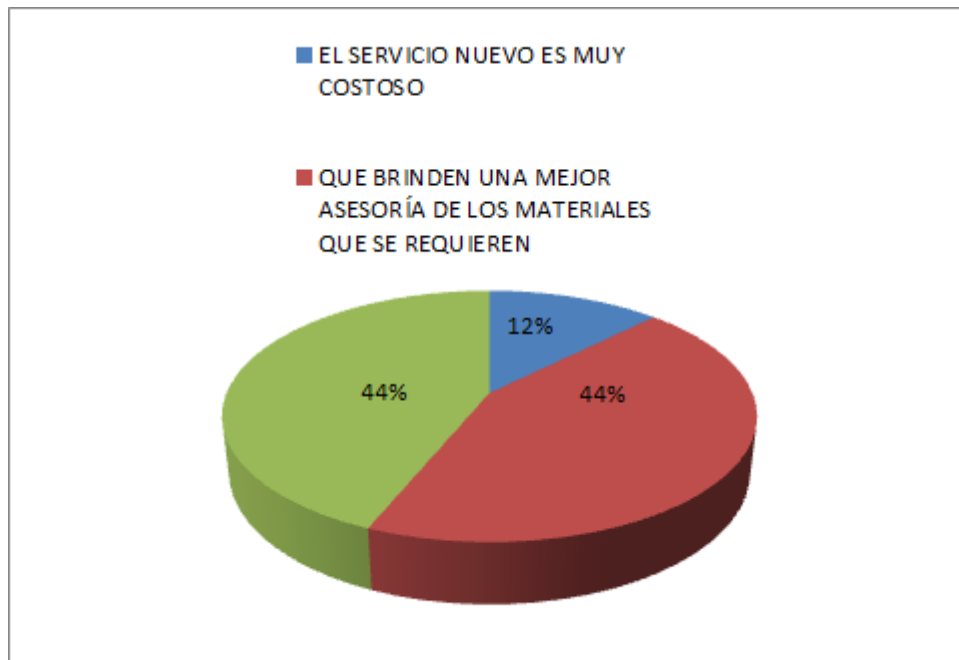
| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------|-----------|-------------|
| DE 10 A 15 DIAS | 6 | 7% |
| MAS DE 15 DIAS | 84 | 93% |
| TOTAL | 90 | 100% |

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



| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 16 | 18% |
| NO | 74 | 82% |
| TOTAL | 90 | 100% |

¿Cuál?



| MOTIVO | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-----------|-------------|
| EL SERVICIO NUEVO ES MUY COSTOSO | 2 | 13% |
| QUE BRINDEN UNA MEJOR ASESORÍA DE LOS MATERIALES QUE SE REQUIEREN | 7 | 44% |
| QUE HAGAN LA INSTALACIÓN EN EL TIEMPO ESTABLECIDO | 7 | 44% |
| TOTAL | 16 | 100% |

9. CONCLUSIONES

- El 98% de las personas encuestadas considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, el 1% dicen que fue regular y el 1% considera que fue mala.
- El 92% de las personas encuestadas consideran El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, mientras que el 8% dice que fue mala.
- El 93% consideran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue más de 15 días, que el 7% dicen que de 10 a 15 días y nadie 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 85% fueron contactos efectivos, mientras que el 10% no contestan o salta buzón de voz, el 3% es teléfono fuera de servicio y el 3% no tiene conocimiento del tema.