



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

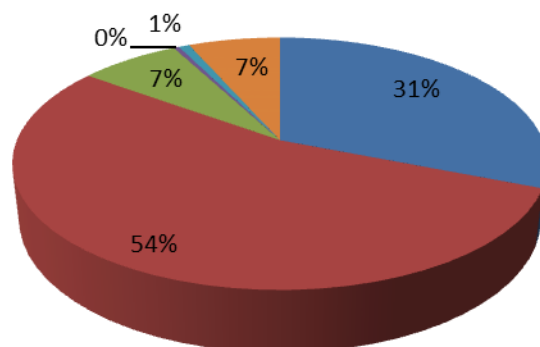


TABLA DE CONTENIDO

1. ESTADO DE GESTION DE REGISTROS.....	3
2. PÚBLICO OBJETIVO.....	4
3. OBJETIVO GENERAL	4
4. BASE DE DATOS	4
5. METOLOGIA	4
6. FORMATO DE ENCUESTA	5
7. FICHA TECNICA	6
8. INFORME GENERAL ENCUESTA ACUEDUCTO-ALCANTARRILLADO....	7-13
9. CONCLUSIONES	14

1. ESTADO DE GESTION REGISTROS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Estado gestión de registro acueducto y alcantarillado



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO RESPONDE AL TELEFONO	159	30,99%
CONTESTA	277	54,00%
NO CONTESTA ENCUESTA	37	7,21%
NO HA SOLILCITADO EL SERVICIO	2	0,39%
NUMERO EQUIVOCADO	4	0,78%
CORREO DE VOZ	34	6,63%
TOTAL	513	100%



2. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. que utilizan los servicios de acueducto y alcantarillado.

3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de: acueducto y alcantarillado


4. BASES DE DATOS

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

5. 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.

6. FORMATO DE ENCUESTA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

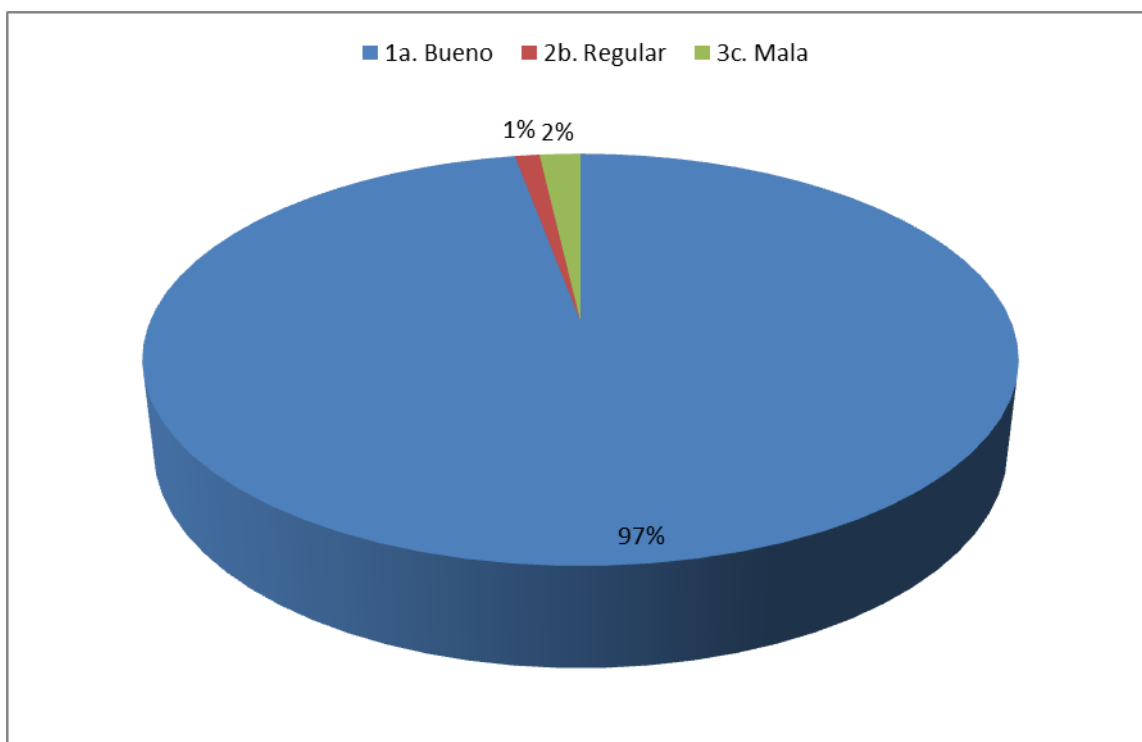
	Servicio prestado: Redes acueducto y alcantarillado	Código: SC-00-R05
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue?		
1a. Bueno		
1b. Regular ¿Por qué?		
1c. Malo ¿Por qué?		
2. El tiempo en que se atendio su solicitud fue?		
2a. El que esperaba _____		
2b. Menor del esperado _____		
2c. Mayor del esperado _____		
3. ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido ?		
3a. Si		
3b. No ¿Por qué?		
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
4a.Si Cuál?		
4b.No		

7. 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 acueducto y alcantarillado.</p> <p>-Específicos:</p> <p>-Definir la calidad del servicio prestado.</p> <p>-Determinar el tiempo de atención sobre el servicio prestado.</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	28% de la población según base de datos efectiva (983)
Cálculo de la Muestra:	277 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (37)- 2 (64)– 3(84) – 4(34) – 5(14) – 6 (19)– Servicios Especiales - Act.: ESP – Áreas comunes(4) – Comercial (17)– Hogares comunitarios – Industrial - Madre sustituta (1) – Medidor totalizador(2) - Oficial Orden Municipal (1) - Red Incendio - Suministro y Construcción
Segmentos del Mercado:	Áreas comunes(4) – Comercial (17) - Hogares (1) Comunitarios - Industrial - Medidor Totalizador(2) - Oficial Orden Municipal (1) - Residencial (233)- Rural (19)- Servicios Especiales - Act.: ESP
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

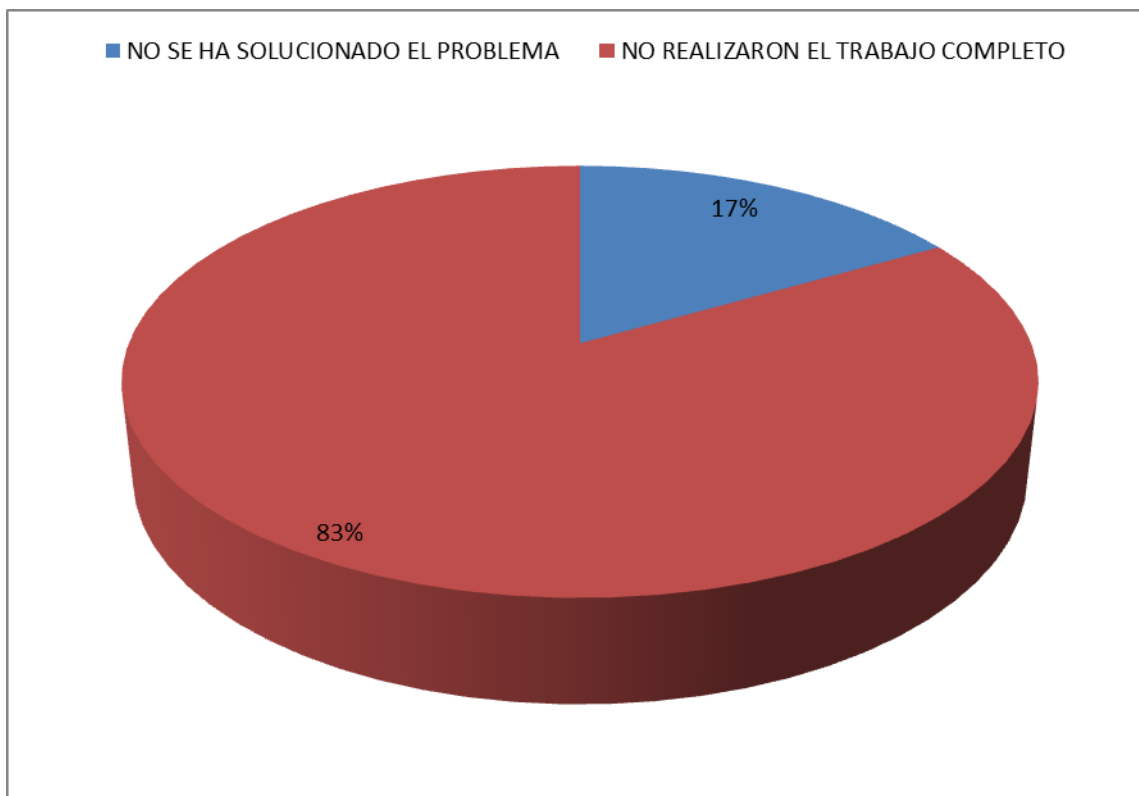
8. INFORME ENCUESTA PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

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



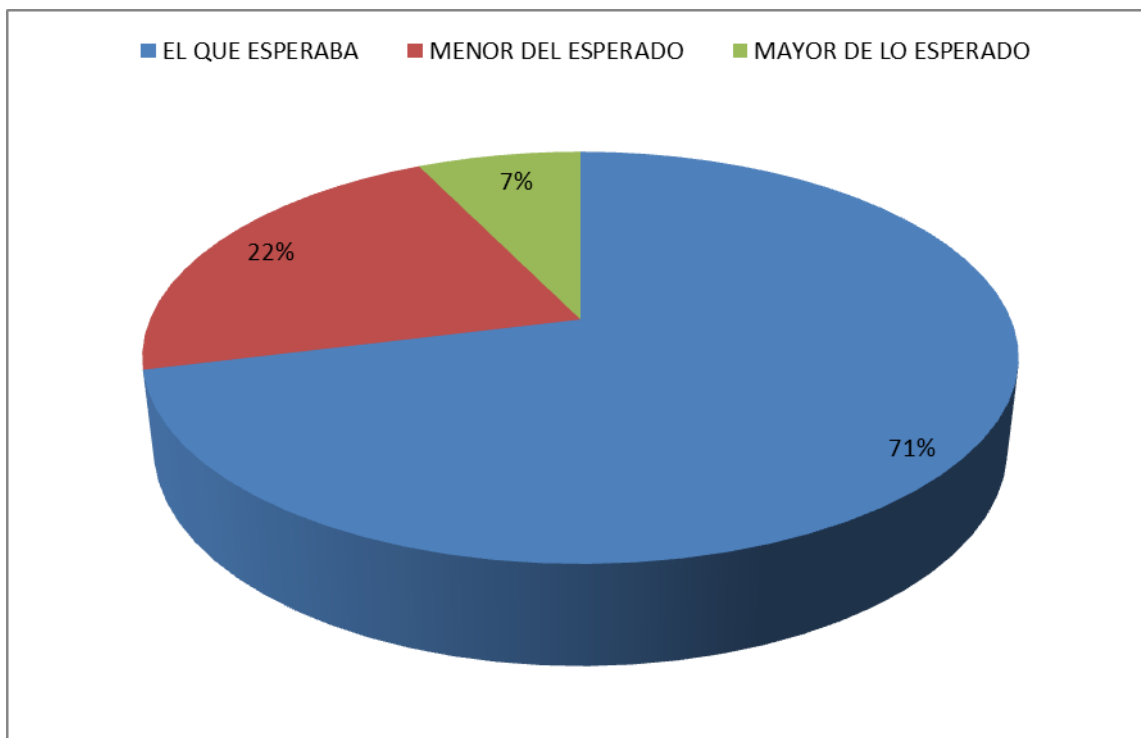
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	269	97%
REGULAR	3	1%
MALA	5	2%
TOTAL	277	100%

¿Por qué?



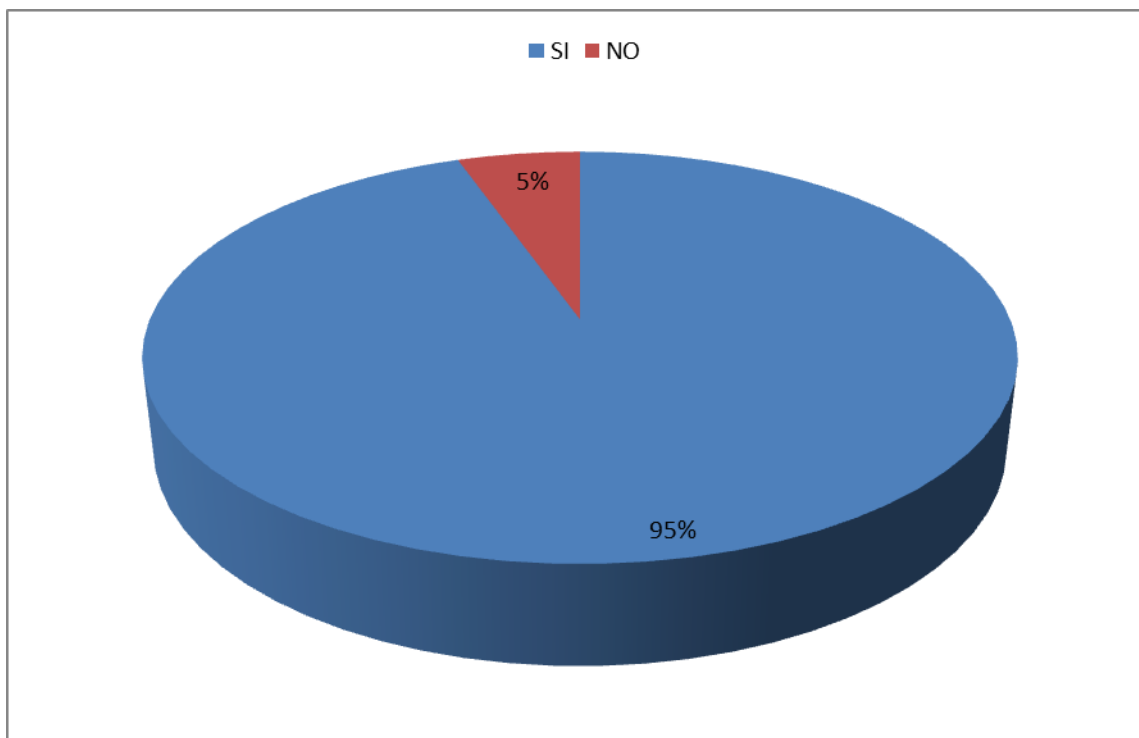
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE HA SOLUCIONADO EL PROBLEMA	1	16.67%
NO REALIZARON EL TRABAJO COMPLETO	5	83.33%
TOTAL	6	100%

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



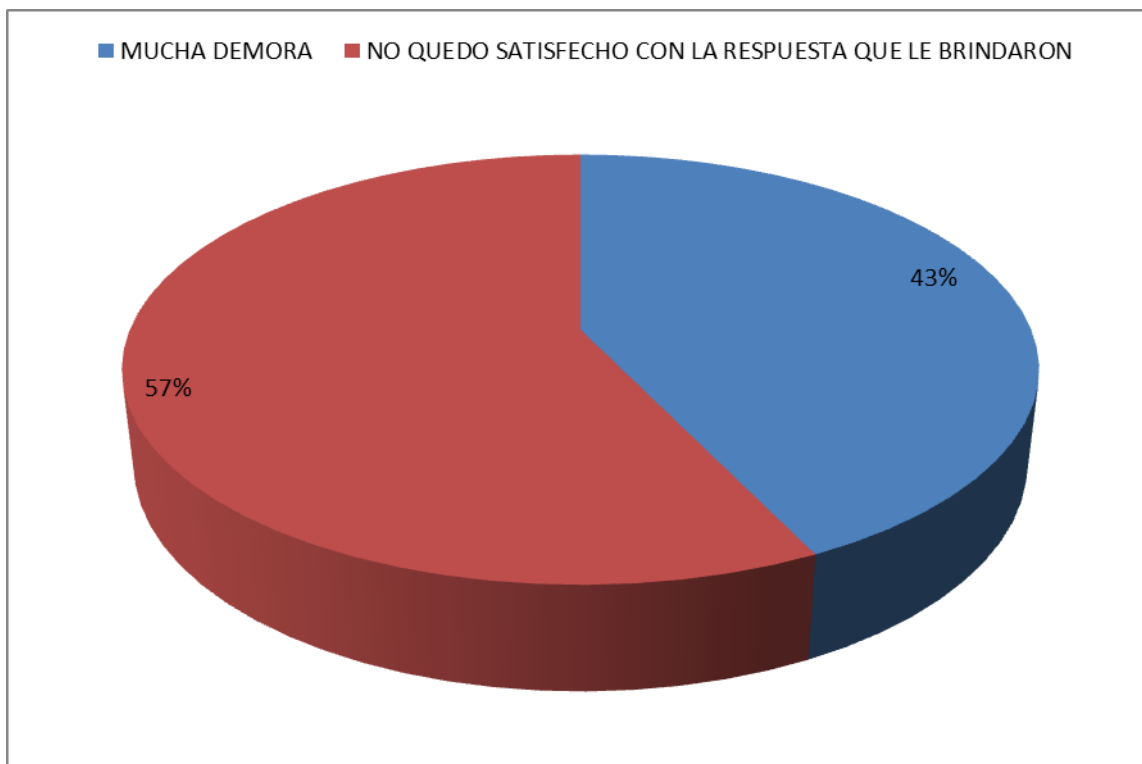
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
EL QUE ESPERABA	197	71,12%
MENOR DEL ESPERADO	60	21,66%
MAYOR DE LO ESPERADO	20	7,22%
TOTAL:	277	100%

3 - ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



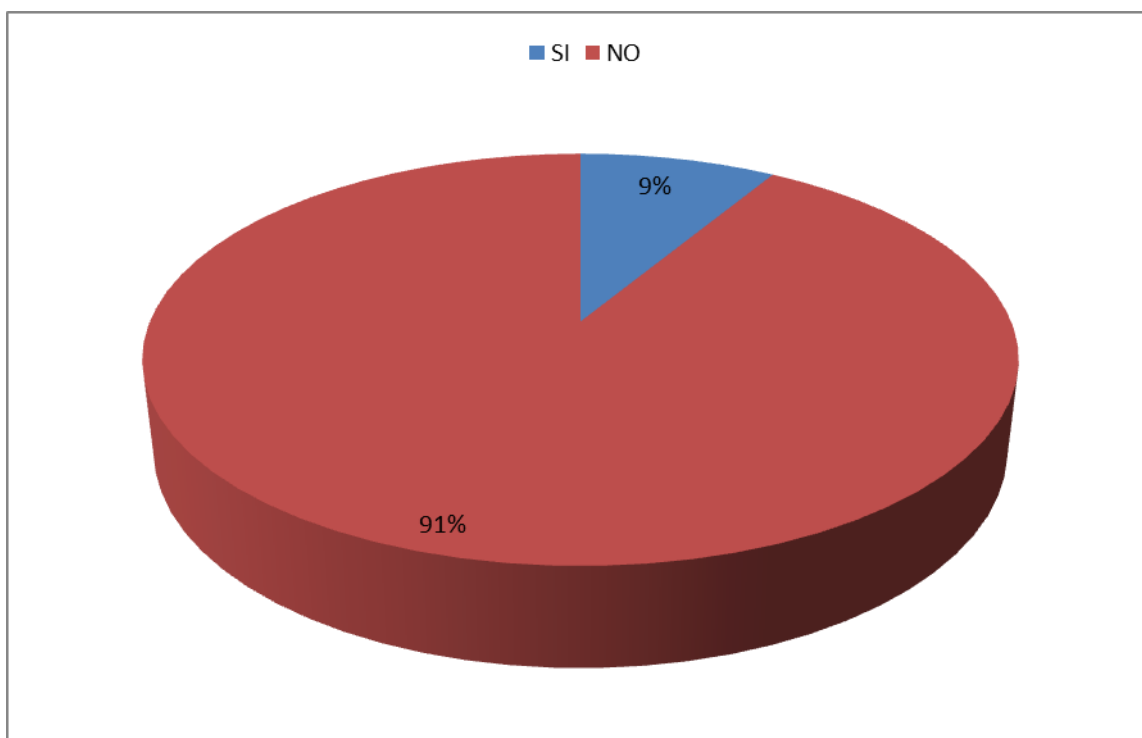
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	262	95%
No	15	5%
TOTAL:	277	100%

¿Por qué?



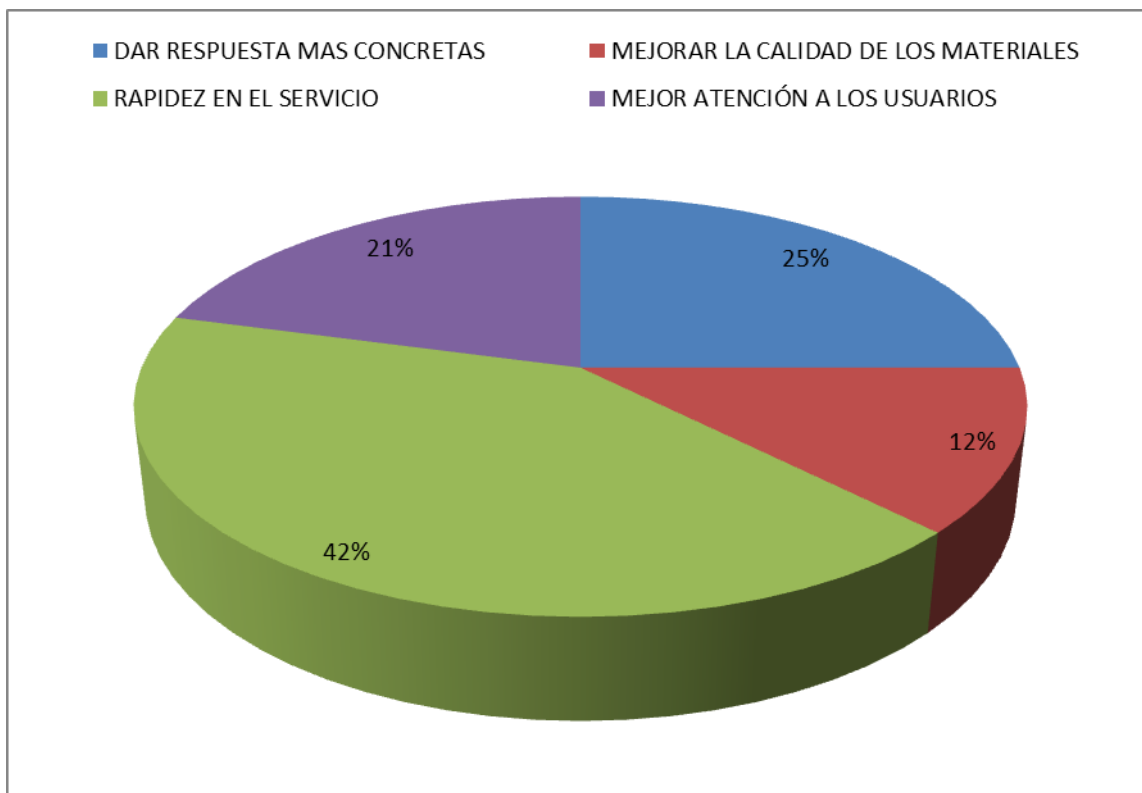
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MUCHA DEMORA	3	42,86%
NO QUEDO SATISFECHO CON LA RESPUESTA QUE LE BRINDARON	4	57,14%
TOTAL:	7	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	24	9%
NO	253	91%
TOTAL:	277	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
DAR RESPUESTA MAS CONCRETAS	6	25,00%
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS MATERIALES	3	12,50%
RAPIDEZ EN EL SERVICIO	10	41,67%
MEJOR ATENCIÓN A LOS USUARIOS	5	20,83%
TOTAL:	24	100%

9. CONCLUSIONES

- A la pregunta ¿El servicio prestado por el personal que lo visito fue? el 97% de las personas encuestadas manifestaron que bueno, el 1% dicen que fue regular, mientras que el 2% dicen que fue mala.
- A la pregunta ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue? El 72.12% dicen que el que esperaba, el 21.66% menor del esperado, mientras que el 7.22% mayor de lo esperado.
- El 95% de las personas encuestadas dicen haber quedado satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 5% dicen que no quedaron satisfechas con el servicio recibido.
- El 91% de las personas encuestadas dicen no tener alguna sugerencia que pueda mejorar este servicio, mientras que el 9% si dieron sugerencias.