



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE MARZO – ABRIL 2020**

## 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 .....	7-12
9. CONCLUSIONES.....	13

## **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.

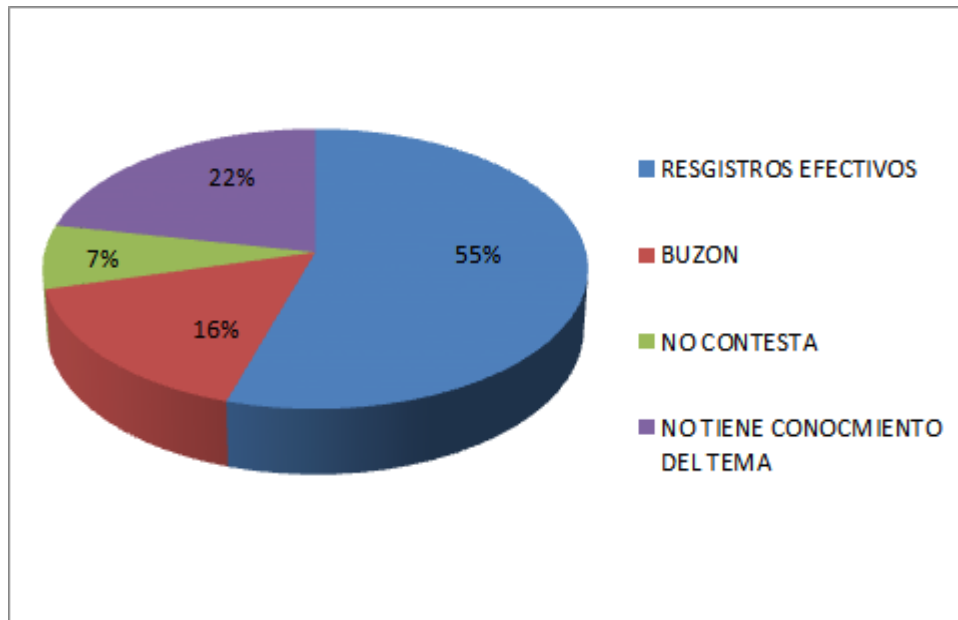
## 5. FORMATO DE ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES

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

6 .FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>-General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de Nuevas Solicitudes.</b></p> <p><b>-Específicos:</b></p> <p><b>-Definir la calidad del servicio prestado.</b></p> <p><b>-Determinar el tiempo de solución del servicio</b></p>
<b>Ámbito y Universo:</b>	<b>Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>55% de la población según base de datos efectiva (298)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>163 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (5) – 2 (13) – 3 (20) – 4 (16)– 5 (2) – 6(98) – Comercial (5) - Medidor Totalizador (0) - Suministro y Construcción (3) Rural (0) Vivienda de interés prioritario (0)-Red de incendio (1)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Comercial (5)- Medidor Totalizador (0) - Red Incendio (1) - Residencial (154)- Rural (0) - Suministro y Construcción (3) Vivienda de interés prioritario (0)</b>
<b>Método de Muestreo:</b>	<b>Técnica de Muestreo Aleatorio Simple</b>
<b>Margen de Confianza y De Error:</b>	<b>95% de confiabilidad – 5% Margen de error</b>
<b>Técnica aplicada :</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Recogida de la Información:</b>	<b>Call Center</b>
<b>Fechas de Realización:</b>	<b>Periodos Bimestrales</b>
<b>Organización Responsable de los trabajos:</b>	<b>People Contact</b>

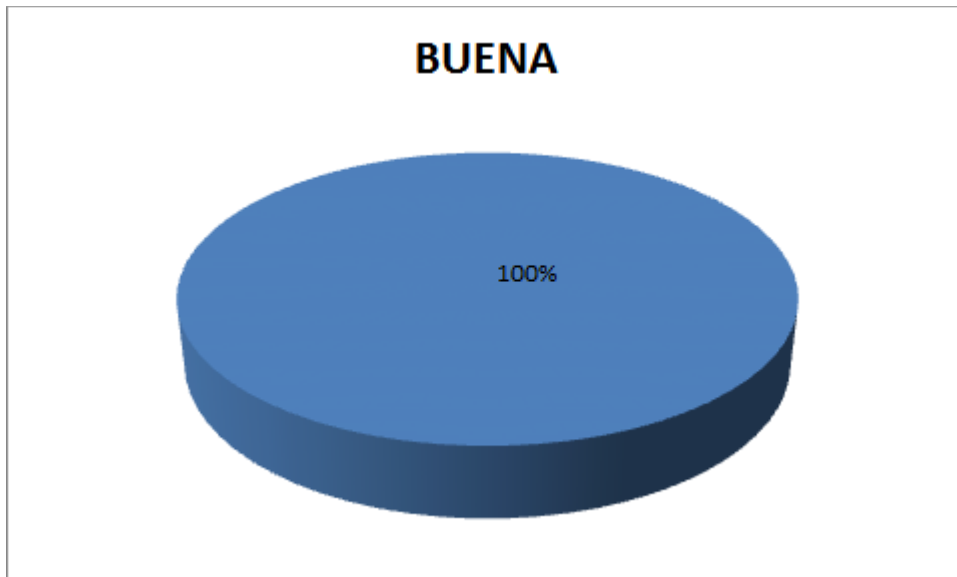
## 7. REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
REGISTROS EFECTIVOS	163	55%
BUZON	48	16%
NO CONTESTA	22	7%
NOTIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA	65	22%
TOTAL	298	100%

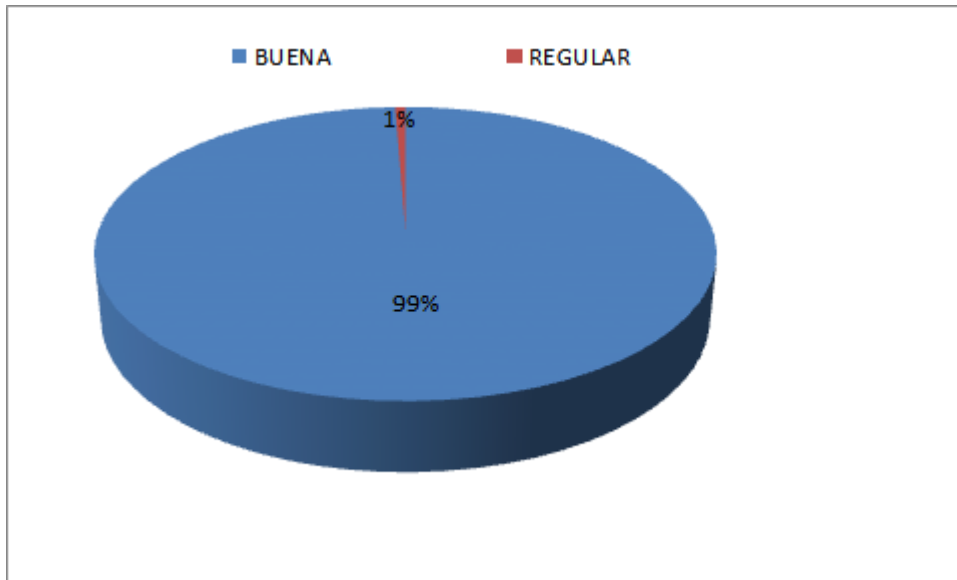
## 8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	163	100%
TOTAL	163	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	162	99%
REGULAR	1	1%
TOTAL	163	100%



## ¿Por qué?



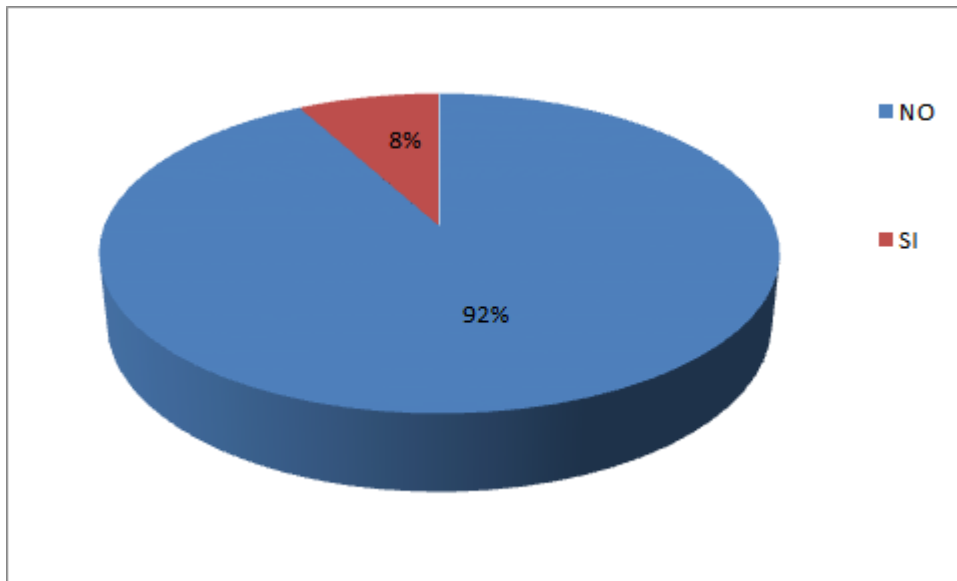
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
PUSIERON LOS MEDIDORES TROCADOS	1	100%
TOTAL	1	100%

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



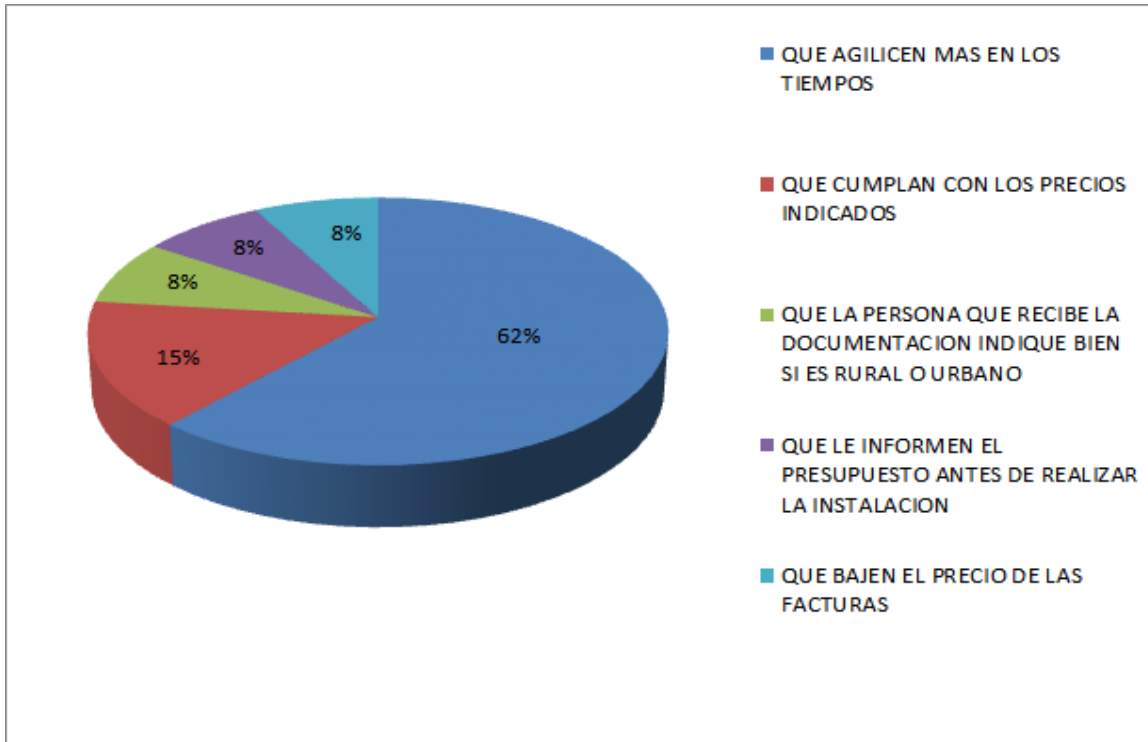
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MAS DE 15 DIAS	1	100%
TOTAL	1	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	150	92%
SI	13	8%
TOTAL	163	100%

## ¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE AGILICEN MAS EN LOS TIEMPOS	8	62%
QUE CUMPLAN CON LOS PRECIOS INDICADOS	2	15%
QUE LA PERSONA QUE RECIBE LA DOCUMENTACION INDIQUE BIEN SI ES RURAL O URBANO	1	8%
QUE LE INFORMEN EL PRESUPUESTO ANTES DE REALIZAR LA INSTALACION	1	8%
QUE BAJEN EL PRECIO DE LAS FACTURAS	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

## 9. CONCLUSIONES

- El 100% de las personas encuestadas considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, nadie la considera ni mala ni regular.
- El 99% de las personas encuestadas consideran el servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, el 1% considera que el servicio fue regular nadie la considera mala.
- El 100% aseguran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue más de 15 días, nadie considera que haya sido menos.
- El 92% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 8% hacen alguna sugerencia sobre el servicio.
- De la base de datos suministrada solo el 55% fueron contactos efectivos, mientras que el 16% buzón de voz, el 7% no contesta y el 22% no tiene conocimiento del tema indicando que fue la constructora la que se encargó de la solicitud del servicio.