



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE MAYO – JUNIO 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 .....	7-13
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.

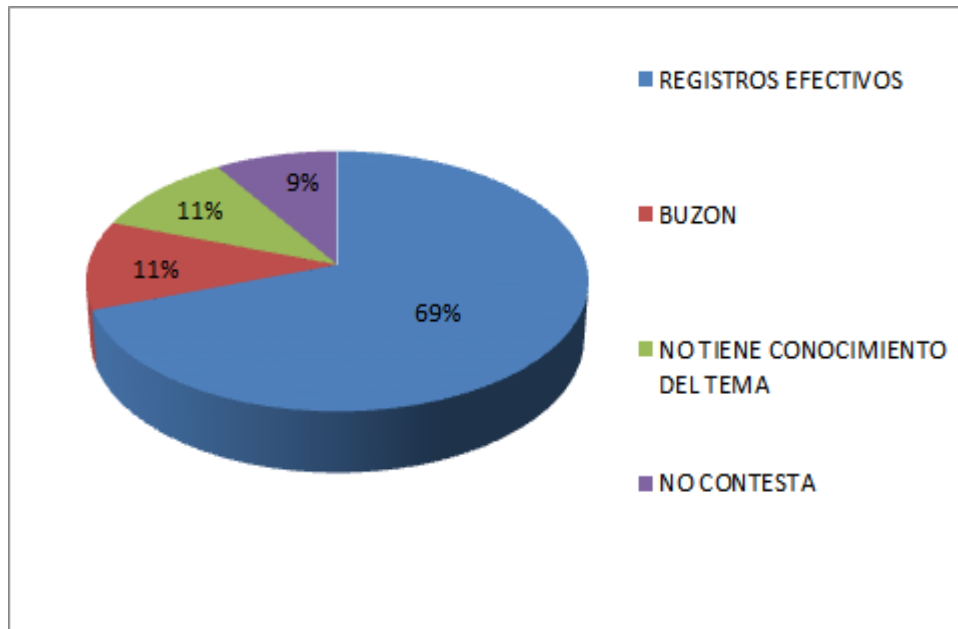
## 5. FORMATO DE ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES

	<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>69% de la población según base de datos efectiva (190)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>132 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (8) – 2 (22) – 3 (68) – 4 (15)– 5 (2) – 6(1) – Comercial (9) - Medidor Totalizador (0) - Suministro y Construcción (5) Rural (2) Vivienda de interés prioritario (0)-Red de incendio ( )</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Comercial (9)- Medidor Totalizador (0) - Red Incendio ( ) - Residencial (116)- Rural (2) - Suministro y Construcción (5) 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>

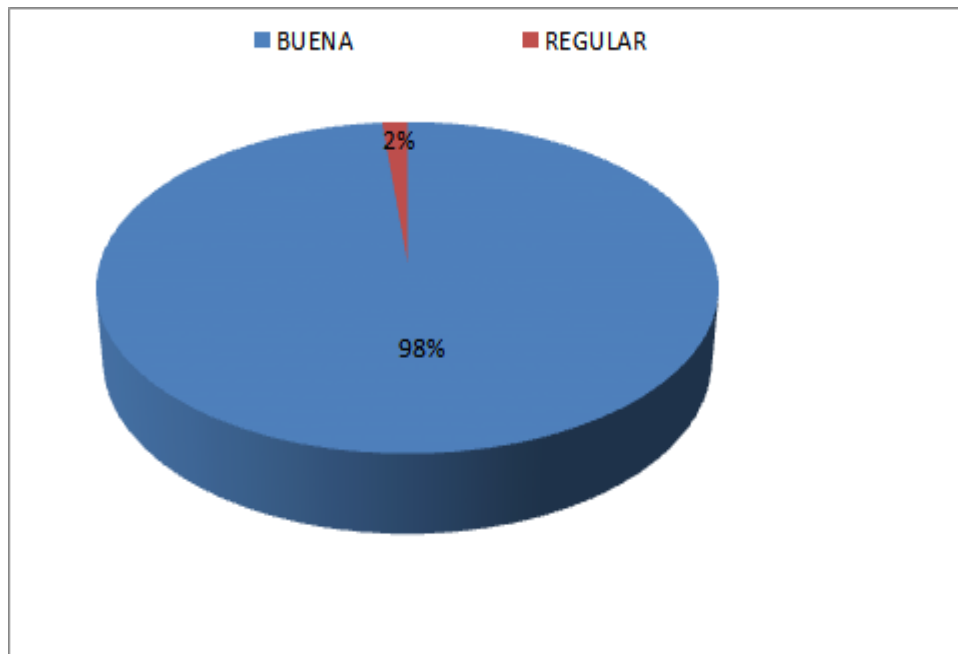
## 7. REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
REGISTROS EFECTIVOS	132	69%
BUZON	21	11%
NO TIENE CONOCIMIENTO DEL TEMA	20	11%
NO CONTESTA	17	9%
TOTAL	190	100%

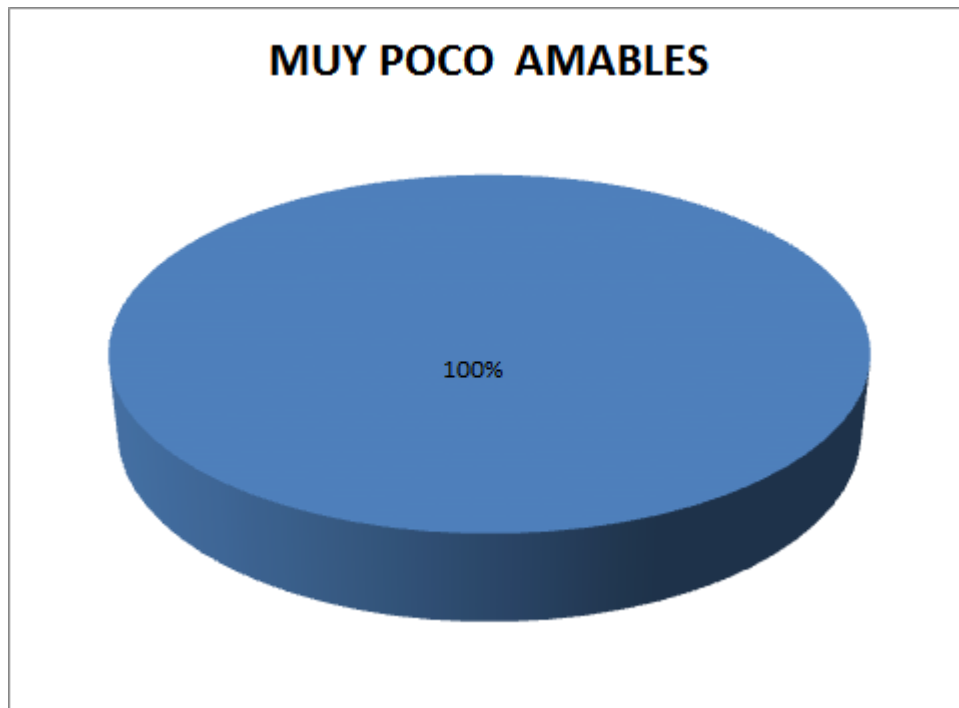
## 8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

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



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	130	98%
REGULAR	2	2%
TOTAL	132	100%

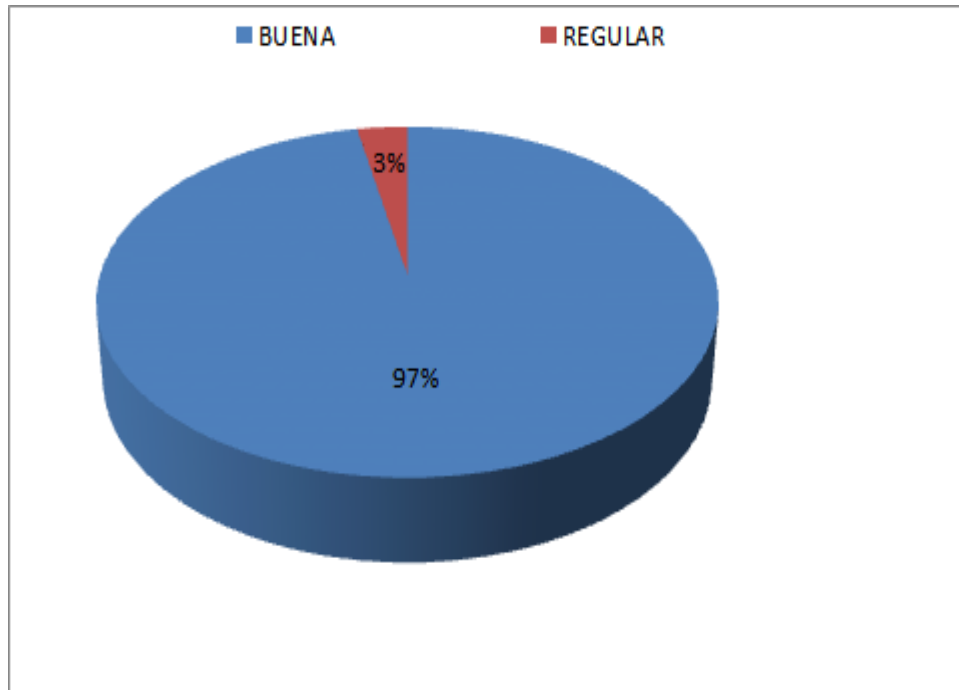
## ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
MUY POCO AMABLES	2	100%
TOTAL	2	100%

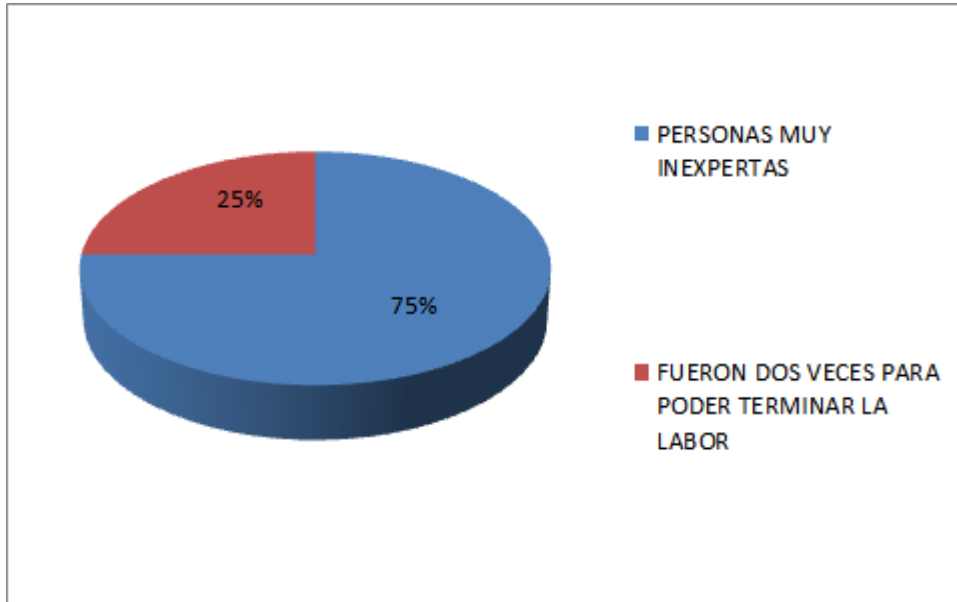


2- ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
BUENA	128	97%
REGULAR	4	3%
TOTAL	132	100%

## ¿Por qué?



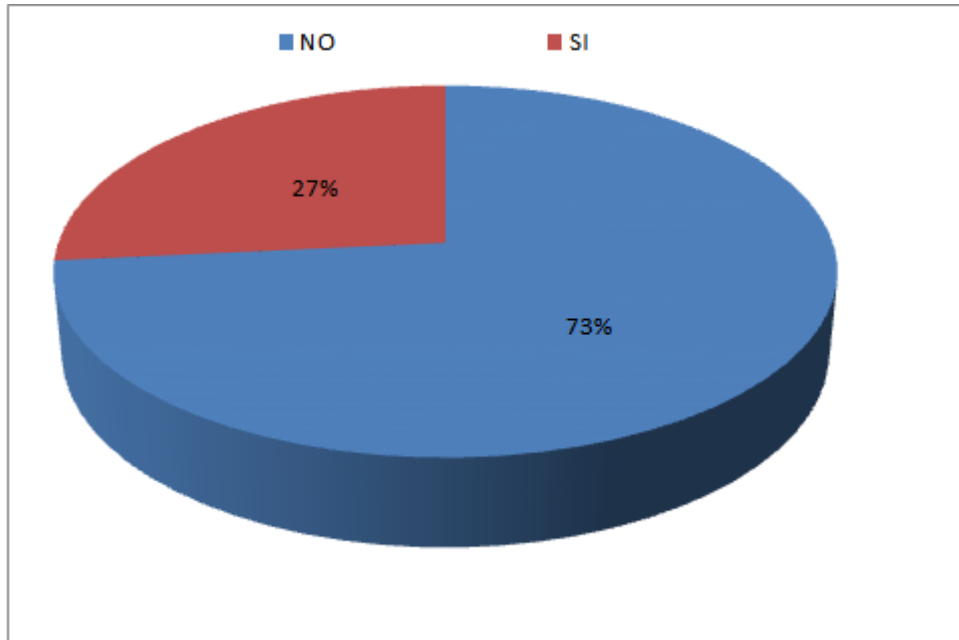
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
PERSONAS MUY INEXPERTAS	3	75%
FUERON DOS VECES PARA PODER TERMINAR LA LABOR	1	25%
TOTAL	4	100%

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



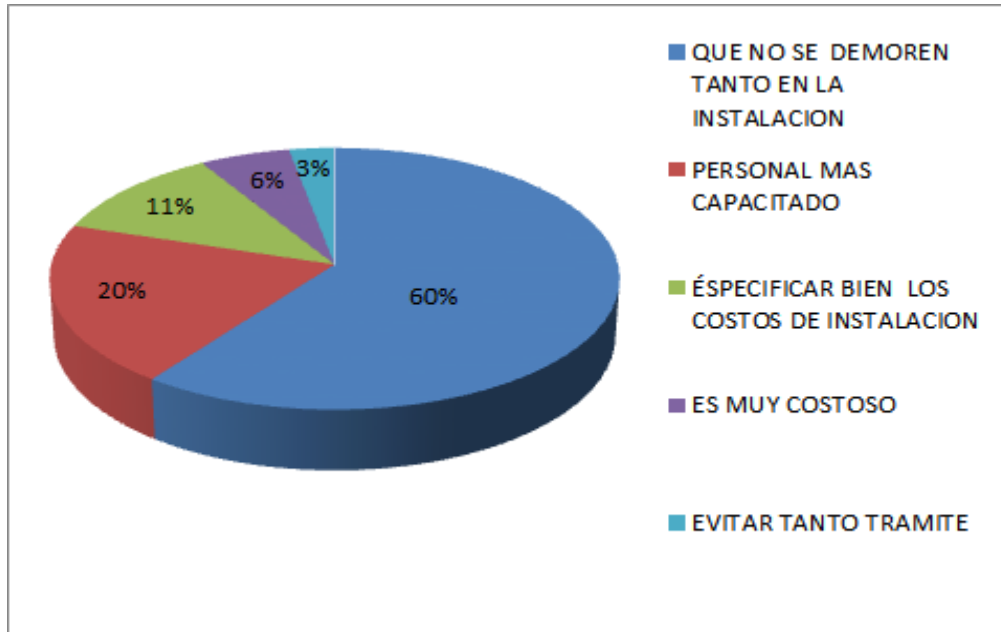
MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
MAS DE 15 DIAS	132	100%
TOTAL	132	100%

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



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
NO	97	73%
SI	35	27%
TOTAL	132	100%

## ¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	POCENTAJE
QUE NO SE DEMOREN TANTO EN LA INSTALACION	21	60%
PERSONAL MAS CAPACITADO	7	20%
ÉSPECIFICAR BIEN LOS COSTOS DE INSTALACION	4	11%
ES MUY COSTOSO	2	6%
EVITAR TANTO TRAMITE	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

## 9. CONCLUSIONES

- El 98% de las personas encuestadas considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, el 2% regular y nadie la mala.
- El 97% de las personas encuestadas consideran el servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, el 3% 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 73% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 27% hacen alguna sugerencia sobre el servicio.
- De la base de datos suministrada solo el 69% fueron contactos efectivos, mientras que el 11% buzón de voz, el 9% no contesta y el 11% no tiene conocimiento del tema indicando que fue la constructora la que se encargó de la solicitud del servicio.