



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE ENERO - FEBRERO 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	7-11
9. CONCLUSIONES.....	12



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.



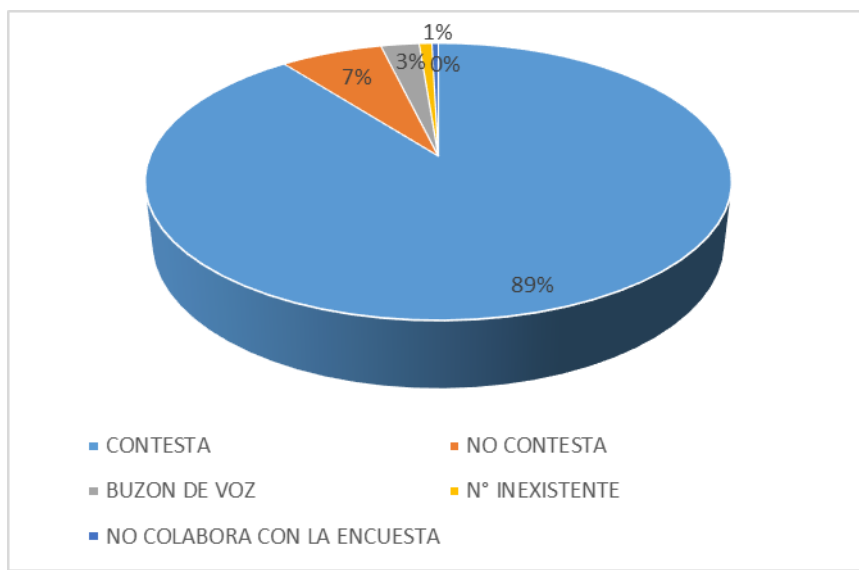
5. FORMATO DE ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES

	Servicio prestado: Nuevas solicitudes	Código: SC-00-R06
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
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?	<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:	87% de la población según base de datos efectiva (246)
Cálculo de la Muestra:	213 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1(5) – 2(18) – 3(23) – 4 (18)– 5 (10) – 6(116) – Comercial (8)- Medidor Totalizador (1)Suministro y Construcción (3) Rural (11)- Áreas comunes (0)
Segmentos del Mercado:	Comercial (8)- Medidor Totalizador (1) - Red Incendio (0) - Residencial (190)- Rural (11) - Suministro y Construcción (3)Servicios. Especiales - Actividades.: Especiales(0)-Áreas comunes (0)
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

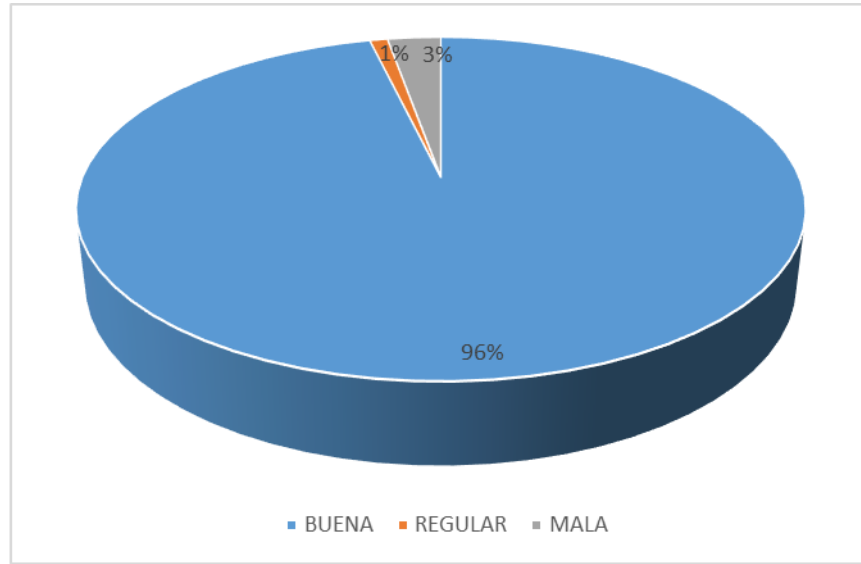
7. REPORTE GENERAL DE LA BASE DE DATOS



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
CONTESTA	213	89%
NO CONTESTA	16	7%
BUZON DE VOZ	6	3%
N° INEXISTENTE	2	1%
NO COLABORA CON LA ENCUESTA	1	0,42%
TOTAL	238	100%

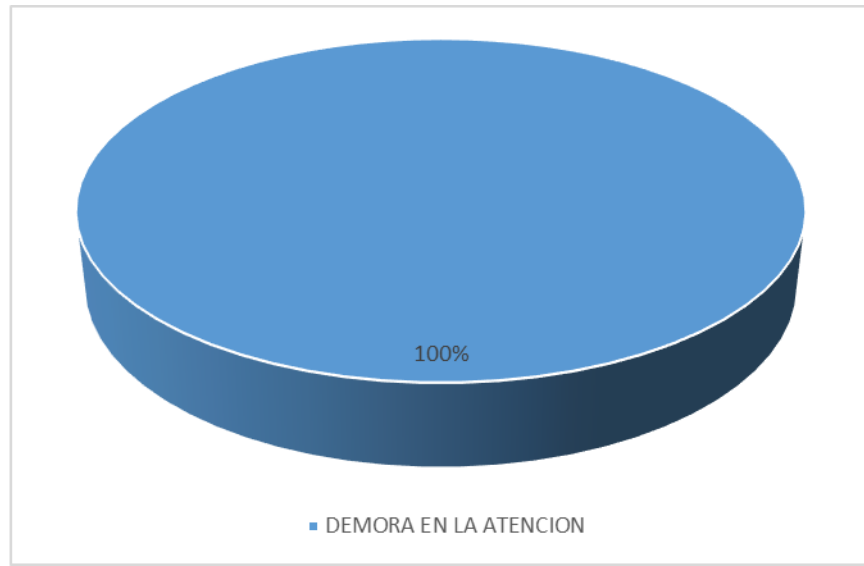
8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

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



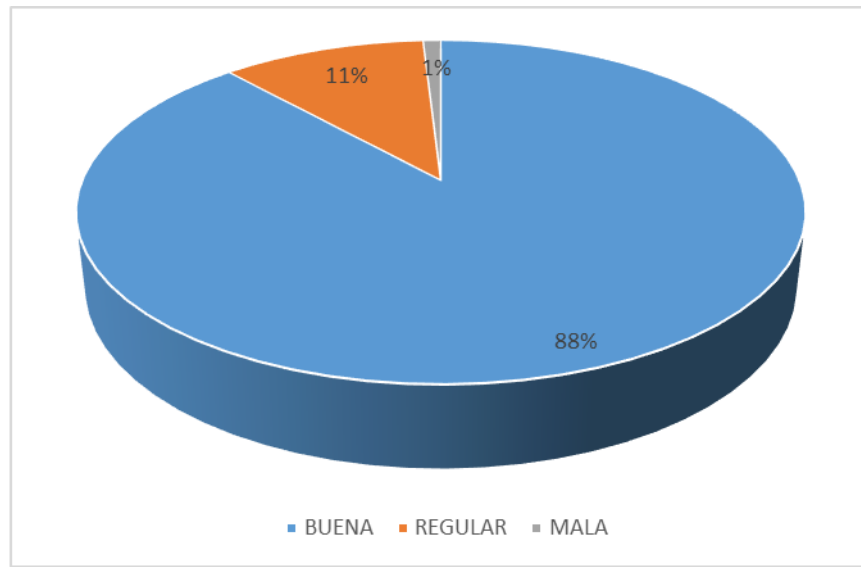
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	205	96%
REGULAR	2	1%
MALA	6	3%
TOTAL	213	100%

Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
DEMORA EN LA ATENCION	8	100%
TOTAL	8	100%

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



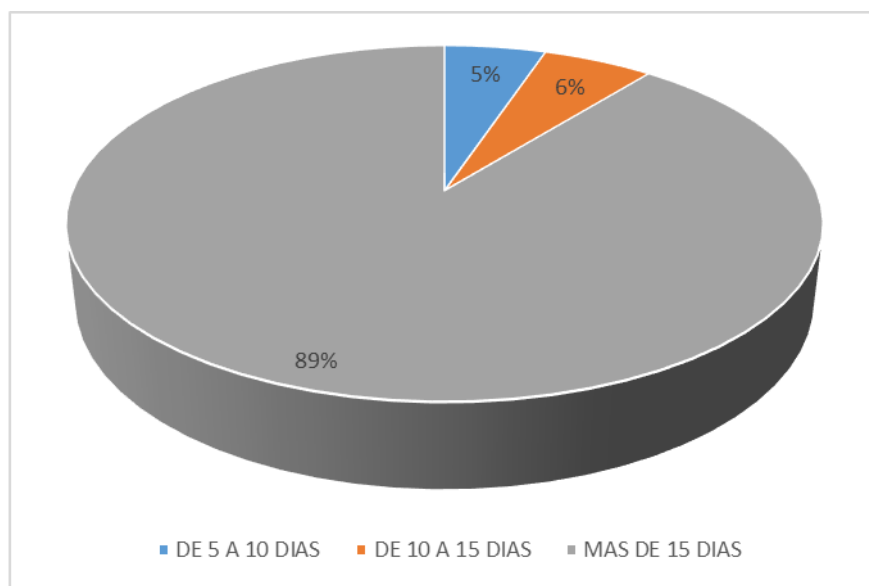
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	188	88%
REGULAR	23	11%
MALA	2	1%
TOTAL	213	100%

Por qué?



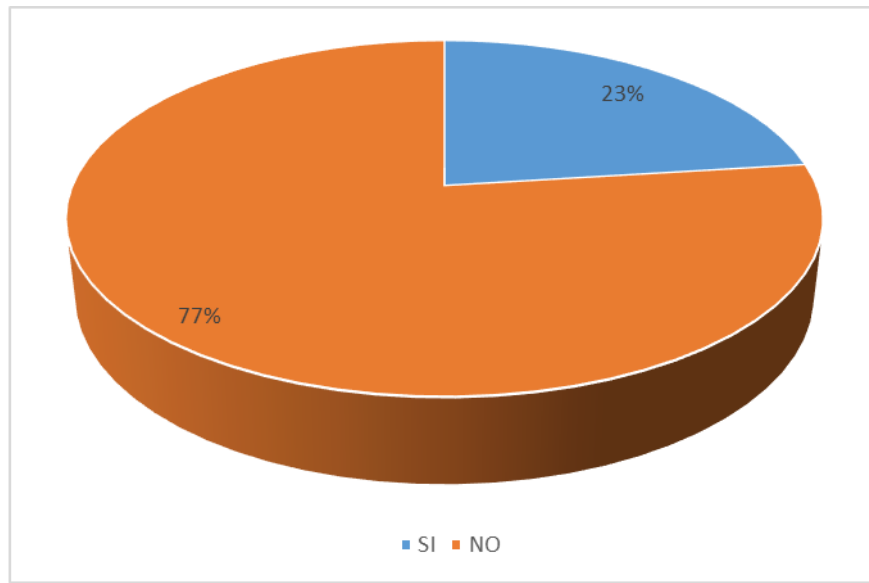
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
LOS CONTRATISTAS DEJARON LOS ESCOMBROS	7	28%
TUVO QUE REALIZAR PARTE DEL TRABAJO	12	48%
TUVO UNA DISCUSION CON UN CONTRATISTA QUE REALIZO MAL LA CONEXIÓN	1	4%
MUY MAL CAPACITADOS LOS TECNICOS	3	12%
LOS CONTRATISTAS ESTABAN DE AFAN Y DEJARON TROCADOS LOS MEDIDORES	2	8%
TOTAL	25	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
DE 5 A 10 DIAS	11	5%
DE 10 A 15 DIAS	12	6%
MAS DE 15 DIAS	190	89%
TOTAL	213	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	49	23%
NO	164	77%
TOTAL	213	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE LOS CONTRATISTAS SEAN MAS PROFESIONALES AL HACER EL TRABAJO Y NO SEAN ORDINARIOS	3	6%
COMUNICACIÓN ENTRE LOS CONTRATISTAS Y LA EMPRESA	1	2%
INFORMACION ACERCA DEL PRESUPUESTO PARA PAGAR EL SERVICIO	4	8%
MEJORAR ATENCION EN EL CALL CENTER	1	2%
REALIZAR LA INSTALACION EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS SIN TANTA DEMORA	40	82%
TOTAL	49	100%

9. CONCLUSIONES

- El 96% de las personas encuestadas considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, el 1% considera regular y el 3% consideran que fue mala.
- El 88% de las personas encuestadas consideran El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, el 11% considera regular y el 1% consideran que fue mala.
- El 89 % consideran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue más de 15 días, el 5% considera que fue de 5 a 10 días y el 6% dice que de 10 a 15 días
- El 77% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 23% dicen que sí.
- De la base de datos suministrada solo el 87% fueron contactos efectivos, el 3% salta buzón de voz y el 7% no contesta.