

APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

https://docs.google.com/forms/d/1MSBACXYWQSO_OHIB-0FUg9M5giYOspEwDKIosRD5eU4/edit

Timestamp	Lugar de procedencia	1. ¿Con qué frecuencia si?	2. ¿Cuánto tiempo suele?	3. ¿Qué soluciones crees?	4. ¿Qué mejoras le gustarían?	5. ¿Cómo calificaría el costo?	6. ¿Considera que el costo?	7. ¿Qué aspectos del servicio?	8. ¿Ha tenido alguna experiencia?	9. ¿Qué tan importante?
01/07/2024 23:01:43	Aguascalientes	Ocasional	1-2 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Redu Moderado	No	Calidad de agua	No	Importante		
01/07/2024 23:19:16	Cosío	Ocasional	1-2 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Mayo Moderado	No	Puntualidad de entrega	Si	Indiferente		
01/07/2024 23:29:03	Cosío	Ocasional	Menos de 1 hora	Mejorar la gestión y distrib Mas opciones de pago	Muy económico	Si	Puntualidad de entrega	Si	Nada importante	
01/07/2024 23:58:53	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mejor calidad del agua, R Costoso	Si	Calidad de agua	Si	Importante		
02/07/2024 00:04:18	Rincón de Romos	Ocasional	1-2 horas	Construcción de pozos	Mejor calidad del agua	Moderado	Si	Calidad de agua	Si	Importante
02/07/2024 16:17:08	Rincón de Romos	Ocasional	1-2 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor disponibilidad	Moderado	Si	Atencion al cliente	Si	Poco importante	
02/07/2024 16:56:16	Rincón de Romos	Ocasional	1-2 horas	Construcción de pozos, M Mayor disponibilidad, Mej Moderado	Si	Calidad de agua	Si	Muy importante		
02/07/2024 18:05:11	Rincón de Romos	Mensual	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Mayo Costoso	Si	Calidad de agua	Si	Muy importante		
02/07/2024 21:05:04	Jesus María	Ocasional	1-2 horas	Mejorar la gestión y distrib Mas opciones de pago	Moderado	Si	Calidad de agua	Si	Indiferente	
03/07/2024 12:04:19	San Francisco de los Ron	Ocasional	1-2 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor disponibilidad, Mej Costoso	Si	Calidad de agua	Si	Indiferente		
03/07/2024 12:25:36	Pabellón de Arteaga	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Mayo Costoso	No	Puntualidad de entrega	Si	Muy importante		
03/07/2024 13:00:39	Rincón de Romos	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor disponibilidad, Mej Moderado	Si	Calidad de agua	Si	Indiferente		
03/07/2024 15:24:25	Rincón de Romos	Ocasional	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor puntualidad	Moderado	No	Calidad de agua	No	Nada importante	
03/07/2024 15:25:37	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor puntualidad, Mayo Moderado	No	Puntualidad de entrega	Si	Muy importante		
03/07/2024 17:04:25	Asientos	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor disponibilidad, Mej Económico	No	Atencion al cliente	Si	Importante		
03/07/2024 19:16:25	Rincón de Romos	Ocasional	1-2 horas	Construcción de pozos, M Mayor disponibilidad	Moderado	Si	Calidad de agua	Si	Indiferente	
03/07/2024 21:15:51	Aguascalientes	Ocasional	1-2 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor disponibilidad, Rec Moderado	Si	Calidad de agua	Si	Muy importante		
03/07/2024 23:11:18	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Mayo Moderado	Si	Puntualidad de entrega	Si	Muy importante		
03/07/2024 23:24:56	Pabellón de Arteaga	Ocasional	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor disponibilidad	Costoso	Si	Puntualidad de entrega	Si	Muy importante	
06/07/2024 11:43:11	Aguascalientes	Ocasional	1-2 horas	Mejorar la gestión y distrib Mejor calidad del agua, R Moderado	No	Calidad de agua	Si	Poco importante		
06/07/2024 19:15:09	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Reducción de costos	Muy costoso	No	Atencion al cliente	Si	Importante	
06/07/2024 19:19:56	Aguascalientes	Mensual	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor disponibilidad	Económico	Si	Puntualidad de entrega	Si	Indiferente	
06/07/2024 20:37:55	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor puntualidad, Mayo Moderado	No	Calidad de agua	Si	Muy importante		
07/07/2024 07:52:24	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos	Mas opciones de pago	Moderado	No	Puntualidad de entrega	Si	Poco importante
07/07/2024 13:27:52	Aguascalientes	Ocasional	1-2 horas	Mejorar la gestión y distrib Mayor puntualidad, Mayo Económico	Si	Calidad de agua	Si	Muy importante		
07/07/2024 13:55:16	Jesus María	Mensual	mas de 4 horas	Construcción de pozos	Mayor puntualidad, Mayo Económico	Si	Calidad de agua	Si	Importante	
07/07/2024 13:59:15	Calvillo	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor disponibilidad, Rec Costoso	Si	Costo del servicio	Si	Indiferente		
07/07/2024 14:36:13	Pabellón de Arteaga	Ocasional	mas de 4 horas	Mejorar la gestión y distrib Mejor calidad del agua, R Económico	No	Calidad de agua	Si	Indiferente		
07/07/2024 19:07:26	Calvillo	Mensual	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor disponibilidad, Mej Moderado	No	Calidad de agua	No	Muy importante		
07/07/2024 19:12:28	San Francisco de los Ron	Ocasional	1-2 horas	Construcción de pozos	Mayor puntualidad, Mayo Económico	Si	Calidad de agua	Si	Muy importante	
07/07/2024 19:18:28	San Francisco de los Ron	Semanal	mas de 4 horas	Incremento de número de Mayor puntualidad, Mayo Económico	No	Costo del servicio	Si	Indiferente		
07/07/2024 19:19:37	San José de Gracia	Ocasional	mas de 4 horas	Incremento de número de Mayor puntualidad, Mayo Costoso	Si	Puntualidad de entrega	Si	Importante		
07/07/2024 19:20:12	Rincón de Romos	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Mayo Moderado	Si	Puntualidad de entrega	Si	Poco importante		
08/07/2024 00:03:38	Aguascalientes	Ocasional	mas de 4 horas	Construcción de pozos, M Mayor puntualidad, Mayo Costoso	No	Puntualidad de entrega	No	Muy importante		

9. ¿Qué tan importante es?	10. ¿Cree que su comunidad?	11. ¿Cómo se enteran?	12. ¿Cómo calificaría la comunicación?	13. ¿Cuánto tiempo dura?	14. ¿Recomendaría el servicio?	15. ¿Cómo calificaría la atención?	16. ¿Qué mejoras considere?	17. ¿Cuáles son los problemas?	18. ¿Qué mejoras considere?	19. ¿Qué tipo de soporte?
Importante	No	Medios de comunicación	Buena	3-4 días	No	Buena	Mejor calidad del agua, M Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua, M Soporte inmediato y e		
Indiferente	No	Redes sociales	Regular	1-2 días	Si	Buena	Mayor puntualidad, Redu Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, Mej	Mayor puntualidad, Redu Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, Mej	Soporte telefónico ráp	
Nada importante	Si	Recomendaciones de vec	Buena	5 días o más	Si	Excelente	Mejor atención al cliente	Mala comunicación con el	Mejor enfoque al cliente	Soporte telefónico ráp
Importante	No	Redes sociales	Buena	3-4 días	No	Buena	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, F	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, F	Soporte telefónico ráp	
Importante	No	Redes sociales	Buena	1-2 días	Si	Buena	Mejor calidad del agua	Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua		Soporte inmediato y e
Poco importante	No	Recomendaciones de vec	Buena	3-4 días	Si	Buena	Mejor atención al cliente	Mala comunicación con el	Mejor enfoque al cliente	Soporte telefónico ráp
Muy importante	No	Recomendaciones de vec	Buena	1-2 días	Si	Buena	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Soporte inmediato y e	
Muy importante	Si	Recomendaciones de vec	Regular	5 días o más	Si	Buena	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Soporte inmediato y e	
Indiferente	No	Recomendaciones de vec	Buena	3-4 días	Si	Buena	Mejor atención al cliente	Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua	Soporte telefónico ráp
Indiferente	No	Redes sociales	Buena	5 días o más	Si	Buena	Mayor puntualidad	Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte telefónico ráp
Muy importante	No	Redes sociales	Regular	5 días o más	Si	Regular	Mayor puntualidad, Redu Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Mayor puntualidad, Redu Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Soporte telefónico ráp	
Indiferente	Si	Recomendaciones de vec	Buena	5 días o más	Si	Buena	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M	Soporte telefónico ráp	
Nada importante	No	Recomendaciones de vec	Regular	3-4 días	No	Mal	Mayor puntualidad	Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua	Soporte telefónico ráp
Muy importante	No	Medios de comunicación	Regular	Menos de 1 día	No	Mal	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M	Soporte telefónico ráp	
Importante	No	Recomendaciones de vec	Muy buena	1-2 días	Si	Regular	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega	Mayor calidad del agua		Soporte inmediato y e
Indiferente	No	Recomendaciones de vec	Regular	5 días o más	Si	Buena	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad			Soporte telefónico ráp
Muy importante	No	Redes sociales	Regular	3-4 días	Si	Regular	Mejor calidad del agua	Calidad del agua, Costo e Mayor calidad del agua		Soporte inmediato y e
Muy importante	No	Recomendaciones de vec	Buena	Menos de 1 día	Si	Buena	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M	Soporte inmediato y e	
Muy importante	No	Recomendaciones de vec	Regular	1-2 días	Si	Mal	Mayor puntualidad	Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua	Soporte inmediato y e
Poco importante	No	Medios de comunicación	Regular	3-4 días	Si	Buena	Mejor calidad del agua, R Calidad del agua, Costo e Mayor calidad del agua, F	Mejor calidad del agua, R Calidad del agua, Costo e Mayor calidad del agua, F	Soporte inmediato y e	
Importante	No	Recomendaciones de vec	Regular	5 días o más	No	Regular	Reducción de costos	Costo elevado	Mejor enfoque al cliente	Soporte inmediato y e
Indiferente	No	Medios de comunicación	Buena	5 días o más	Si	Buena	Mayor puntualidad, Mej Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad, Mej		Soporte inmediato y e
Muy importante	No	Recomendaciones de vec	Regular	3-4 días	Si	Regular	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M		Soporte telefónico ráp
Poco importante	No	Recomendaciones de vec	Buena	Menos de 1 día	Si	Buena	Mayor puntualidad	Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte telefónico ráp
Muy importante	No	Redes sociales	Buena	1-2 días	Si	Buena	Mejor calidad del agua	Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua	Soporte inmediato y e
Importante	No	Recomendaciones de vec	Buena	5 días o más	No	Regular	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, Redu	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, Redu	Soporte inmediato y e	
Indiferente	Si	Recomendaciones de vec	Regular	3-4 días	Si	Mal	Mejor calidad del agua, R Retrasos en la entrega	Mejor enfoque al cliente		Soporte telefónico ráp
Indiferente	Si	Redes sociales	Mal	Menos de 1 día	Si	Buena	Mayor puntualidad, Redu Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, Redu	Mayor puntualidad, Redu Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, Redu	Soporte inmediato y e	
Muy importante	No	Redes sociales	Buena	3-4 días	Si	Buena	Mejor calidad del agua, M Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua, M Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua, M	Soporte por correo ele
Muy importante	Si	Medios de comunicación	Muy buena	Menos de 1 día	Si	Excelente	Mejor calidad del agua	Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte inmediato y e
Indiferente	Si	Redes sociales	Buena	1-2 días	Si	Buena	Mayor puntualidad, Mej	Mala comunicación con el	Mayor calidad del agua, F	Soporte inmediato y e
Importante	No	Recomendaciones de vec	Regular	5 días o más	Si	Regular	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Soporte por correo ele	
Poco importante	Si	Recomendaciones de vec	Buena	Menos de 1 día	Si	Regular	Mejor calidad del agua, M Costo elevado	Mayor calidad del agua		Soporte telefónico ráp
Muy importante	Si	Medios de comunicación	Regular	Menos de 1 día	No	Regular	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M	Mejor calidad del agua, M Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M		Soporte inmediato y e

7. ¿Cuáles son los probl 18. ¿Qué mejoras conside 19. ¿Qué tipo de soporte t 20. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario adicional sobre cómo podemos mejorar el servicio de pipas de agua?

Ala comunicación con el	Mayor calidad del agua,	Soporte inmediato y en p	Ninguna
-------------------------	-------------------------	--------------------------	---------

Retrasos en la entrega. M Mayor puntualidad. Mejor Soporte telefónico rápido. 5mentarios

Retrasos en la entrega, el mayor porcentaje, mejor	Soporte telefónico rápido	Siempre
Falta de comunicación con el cliente	Mejor enfoque al cliente	Soporte telefónico rápido
		Nunca conocí a tu hermana en persona

Retrasos en la entrega.	C	Mayor calidad del agua.	F	Soporte telefónico rápido	Ninguna
-------------------------	---	-------------------------	---	---------------------------	---------

Retrasos en la entrega. C Mayor calidad del agua.	Soporte telefónico rápido y eficiente.
Retrasos en la entrega. C Mayor calidad del agua.	Soporte inmediato y en persona.

Atención en la entrega, el día y el tiempo del agua	Soporte inmediato y en persona
Atala comunicación con el cliente	Soporte telefónico rápido
Mejor enfoque al cliente	Mayor atención al cliente

Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M Soporte inmediato y en p Ninguna

Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M Soporte inmediato y en p Con lo que se menciona anteriormente que se tenga una mejor comunicación y atención hacia el cliente

Retrasos en la entrega, el mayor caudal del agua, el soporte inmediato y en pre	Con lo que se mejor
Ala comunicación con el Mayor calidad del agua	Soporte telefónico rápido Ningun comentario

Mayor comunicación con el cliente	Mayor cantidad del agua	Soporte telefónico rápido	No
Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte telefónico rápido	No

Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte telefónico rápido	No
Retrasos en la entrega	M Mayor calidad del agua	M Soporte telefónico rápido	En el tiempo de espera

Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M Soporte telefónico rápido Si

Retrasos en la entrega	Mayor calidad del agua	Soporte telefónico rápido	Mayor número de pipas
------------------------	------------------------	---------------------------	-----------------------

Retrasos en la entrega.	C Mayor calidad del agua.	M Soporte telefónico rápido	No
-------------------------	---------------------------	-----------------------------	----

Retrasos en la entrega	Mayor calidad del agua, A Soporte telefónico rápido	No
Retrasos en la entrega	Mayor calidad del agua, A Soporte inmediato y en p	Ninguno

Retrasos en la entrega, M	Mayor puntualidad	Soporte telefónico rápido	No
---------------------------	-------------------	---------------------------	----

Calidad del agua, Costo e Mayor calidad del agua	Soporte inmediato y en pr No
--	------------------------------

Retrasos en la entrega, C Mayor calidad del agua, M Soporte inmediato y en p No

Mala comunicación con el cliente. Mayor calidad del agua. Soporte inmediato y en persona.

Mejorar la calidad del agua y mayor puntualidad

Costo elevado	Mejor enfoque al cliente	Soporte inmediato y en p	REDUCIR COSTOS
---------------	--------------------------	--------------------------	----------------

Costo elevado	Mejor enfoque al cliente	Soporte inmediato y en pt REDUCIR COSTOS	
Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad. Mejor	Soporte inmediato y en pt Mejora de cadena de suministro	

| Retrasos en la entrega, M Mayor puntualidad, M Mejor soporte inmediato y en primera de cadena de suministro | | | | |
| Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M Soporte telefónico rápido | Con una buena comunicación al cliente y el tiempo en el servicio sea lo más aproximado al estimado que mencionan en la entrega | | | |

Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte telefónico rápido	No
------------------------	-------------------	---------------------------	----

Atención personalizada	Mayor puntualidad	Soporte telefónico rápido	No
Atala comunicación con el cliente	Mayor calidad del agua, M	Soporte inmediato y en p	No

Es un servicio mal establecido y de vital importancia al que no se le destinan los recursos adecuados

Retrasos en la entrega	Mejor enfoque al cliente	Soporte telefónico rápido	En general malas experiencias
------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------------------------

Retrasos en la entrega	Mejor enfoque al cliente	Soporte telefónico rápido
Retrasos en la entrega, M	Mayor puntualidad, Redu	Soporte inmediato y en pe

Mejor comunicación con el cliente. **M** Mayor calidad del agua. **N** Soporte por correo electrónico. **P** Pongan más medios de contacto

Retrasos en la entrega	Mayor puntualidad	Soporte inmediato y en p5mentarios
------------------------	-------------------	------------------------------------

A la comunicación con el	Menor costo de instalación.	Soporte inmediato y en p
A la comunicación con el	Mayor calidad del agua.	F Soporte inmediato y en p
A la comunicación con el	Nada que agregar.	

Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M Soporte por correo electrónico, Un servicio poco utilizado no hay mucho que opinar

Costo elevado	Mayor calidad del agua	Soporte telefónico rápido
---------------	------------------------	---------------------------

Retrasos en la entrega, M Mayor calidad del agua, M Soporte inmediato y en p Ninguna