



**INFORME DE ENCUESTA ATENCION RECIBIDA DE FUGAS INTERNAS
IMPERCEPTIBLES**

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

EVALUANDO EL MES DE NOVIEMBRE DICIEMBRE 2015



TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
6. CONCLUSIONES.....	7
7. INFORME GENERAL.....	6



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que utilizan los servicios de detección de fugas internas.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de fugas internas.

3. BASES DE DATOS


La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales.

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 ENCUESTA DE SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. ATENCIÓN AL CLIENTE	PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN RECIBIDA FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES
<u>Fecha:</u>		
<u>Nombre del encuestado:</u>		
<u>Télefono:</u>		
1. El servicio prestado por el personal en la detección de la fuga interna fué?		
1a. Bueno		
1b. Regular		Por qué ?
1c. Malo		Por qué ?
2. Quedó satisfecho con el servicio recibido?		
2a. Si		
2b. No		Por qué ?
3. El personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación?		
3a. Si		
3b. No		
4. Quien le hizo la reparación?		
AC-00-R02 / Julio 2014 / Primera		



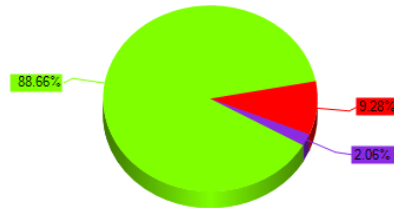
6. CONCLUSIONES:

- El 88.66% de las personas encuestadas les parece bueno el servicio prestado por el personal en la detección de la Fuga Interna Imperceptible, mientras que el 9.28% dicen que fue regular el 2.06% dicen que fue malo.
- El 84.54% de las personas dicen que si quedo satisfecho con el servicio recibido mientras que el 15.46% dicen que no.
- A la pregunta, el personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación, el 76.29 % afirman que no mientras que el 23.71% dicen que sí.

1. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

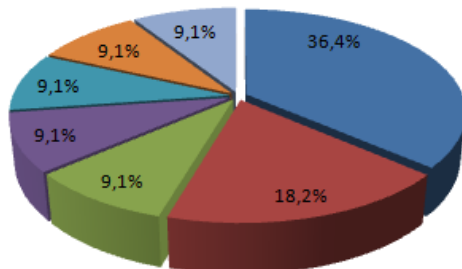
1. El servicio prestado por el personal en la detección de la fuga interna fue?

- A. BUENO
- B. REGULAR
- C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	86	88.66%
b. Regular	9	9.28%
c. Malo	2	2.06%
TOTAL:	97	100%

Porque?

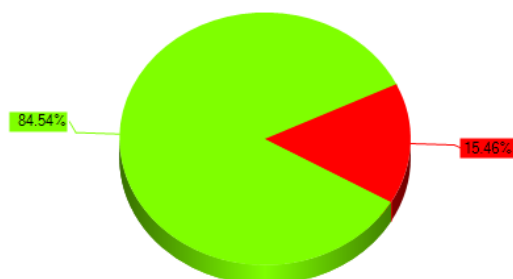


- SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD
- NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA
- LE INDICARON QUE NO HABIA NINGUNA FUGA
- NO LE DIERON SOLUCION
- SIGUE LA FUGA
- FUE MUY GROSERO
- NO DETECTARON NADA

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD	4	36,4%
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	2	18,2%
LE INDICARON QUE NO HABIA NINGUNA FUGA	1	9,1%
NO LE DIERON SOLUCION	1	9,1%
SIGUE LA FUGA	1	9,1%
FUE MUY GROSERO	1	9,1%
NO DETECTARON NADA	1	9,1%
TOTAL	11	100%

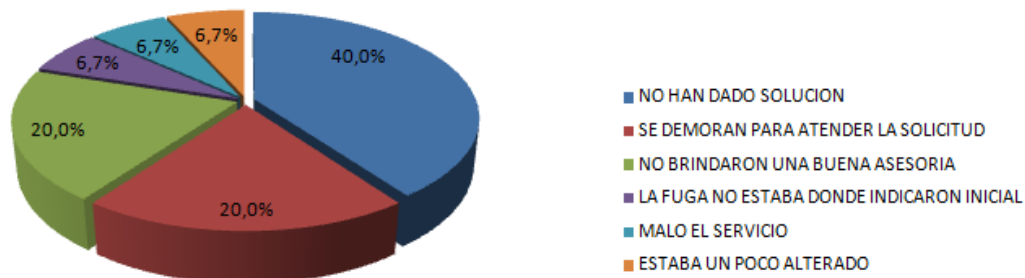
2. Quedó satisfecho con el servicio recibido?

SI
NO



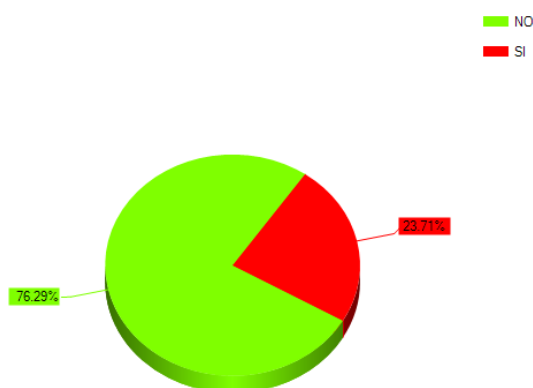
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	82	84.54%
NO	15	15.46%
TOTAL:	97	100%

Porque?



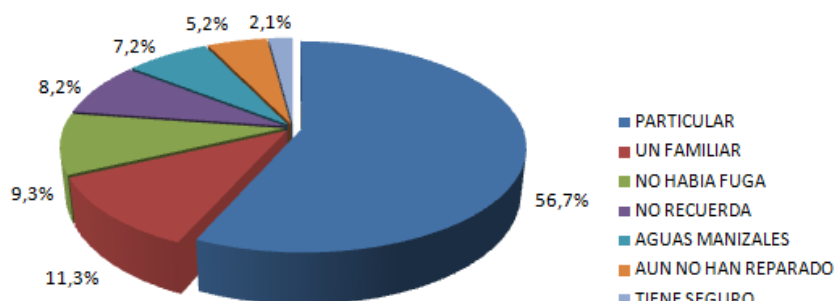
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO HAN DADO SOLUCION	6	40,0%
SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD	3	20,0%
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	3	20,0%
LA FUGA NO ESTABA DONDE INDICARON INICIAL	1	6,7%
MALO EL SERVICIO	1	6,7%
ESTABA UN POCO ALTERADO	1	6,7%
TOTAL	15	100%

3. El personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	74	76.29%
SI	23	23.71%
TOTAL:	97	100%

Quien le hizo la reparación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	55	56,7%
UN FAMILIAR	11	11,3%
NO HABIA FUGA	9	9,3%
NO RECUERDA	8	8,2%
AGUAS MANIZALES	7	7,2%
AUN NO HAN REPARADO	5	5,2%
TIENE SEGURO	2	2,1%
TOTAL	97	100%