



**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE ENERO/FEBRERO 2016**



TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. BASES DE DATOS.....	3
3. METODOLOGIA.....	3
4. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
5. CONCLUSIONES.....	5
6. INFORME GENERAL ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO.....	6



INFORME ENCUESTA FONTANERO AMIGO

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

1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que utilizan los servicios de Fontanero amigo

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hace uso del servicio del Fontanero amigo.

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 FONTANERO AMIGO

	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO PRESTADO: FONTANERO AMIGO
Fecha:		
Nombre del encuestado:		
Teléfono:		
1. ¿Considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue?		
1a. Buena		
1b. Regular Por qué ?		
1c. Mala Por qué ?		
2. ¿El fontanero que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su		
ejecución?		
2.a - Si ___		
2. b -No ___		
3. ¿ Quedó satisfecho con el servicio recibido?		
3.a - Si		
3.b - No		
Porque?		
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
4a.Si Cuál?		
4b.No		

AC-00-R05 / Julio 2014 / Segunda

Aprobado: 2014-07-31

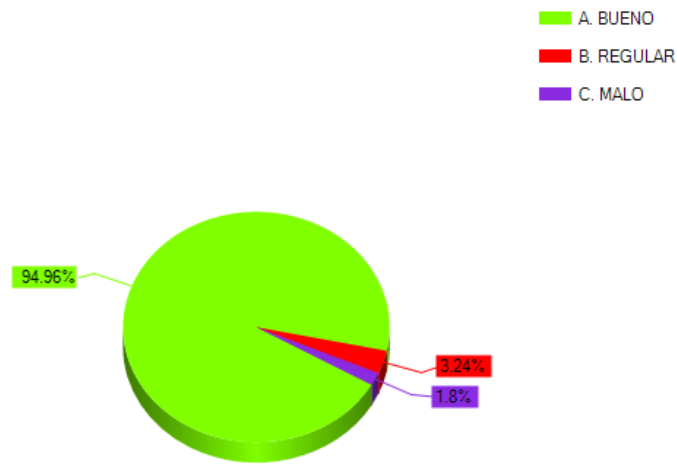


6. CONCLUSIONES

- El 94.96% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras para el 3.24% fue regular y para el 1.80% la atención fue mala.
- A la pregunta el fontanero que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su ejecución, el 88.13% dice que si mientras que el 11.87% afirman que no contaba con las herramientas o elementos necesarios.
- El 88.85% de las personas encuestadas dicen que si Quedo satisfecho con el servicio recibido mientras que el 11.15% indican que no quedaron satisfechos.
- El 79.14% de las personas encuestadas no tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar el servicio mientras que el 20.86% dice que sí.

7. INFORME FONTANERO AMIGO

1- ¿Considera que la atención prestada por el fontanero que lo visito fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	264	94.96%
b. Regular	9	3.24%
c. Malo	5	1.80%
TOTAL:	278	100%

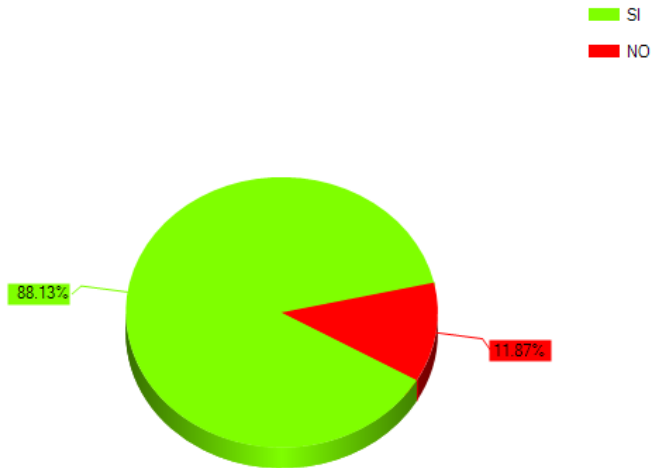
¿Por qué?

- NO QUEDO SATISFECHA(O)
- NO LE GUSTO EL SERVICIO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No quedo satisfecha(o)	9	64.29%
No le gusto el servicio	5	35.71%
TOTAL:	14	100%

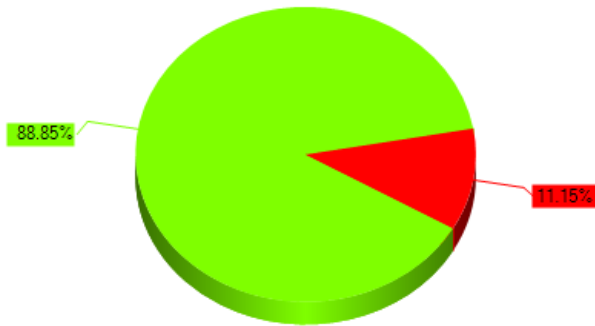
2- ¿El fontanero que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su ejecución?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	245	88.13%
NO	33	11.87%
TOTAL:	278	100%

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?

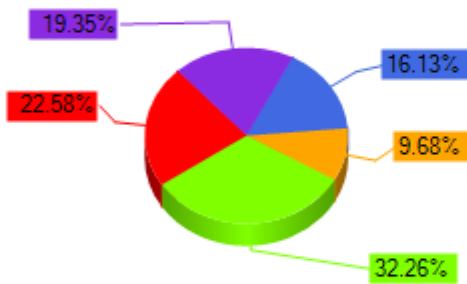
SI
NO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	247	88.85%
NO	31	11.15%
TOTAL:	278	100%

¿Por qué?

- NO LE REALIZARON LA REPARACIÓN
- LE TOCO REPARAR PARTICULAR
- EL DAÑO PERSISTE
- NO LE GUSTO EL SERVICIO
- PORQUE NO ESTÁN DENTRO DE LOS ARREGLOS



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le realizaron la reparación	10	32.26%
Le toco reparar particular	7	22.58%
El daño persiste	6	19.35%
No le gusto el servicio	5	16.13%
Porque no están dentro de los arreglos	3	9.68%
TOTAL:	31	100%

4- ¿tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar el servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	220	79.14%
SI	58	20.86%
TOTAL:	278	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían tener más materiales	28	48.28%
Ampliar el servicio para otras labores	15	25.86%
Que puedan realizar todo tipo de trabajos	8	13.79%
Tener más personal	2	3.45%
Informar en cuantas cuotas se cancela	2	3.45%
Más amabilidad por parte de los funcionarios	1	1.72%
Muy buen servicio	1	1.72%
Que den más propaganda al servicio	1	1.72%
TOTAL:	58	100%