



---

**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO  
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. INFORME GENERAL ENCUESTA FONTANERO AMIGO.....	6-12
8. CONCLUSIONES .....	13



## **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

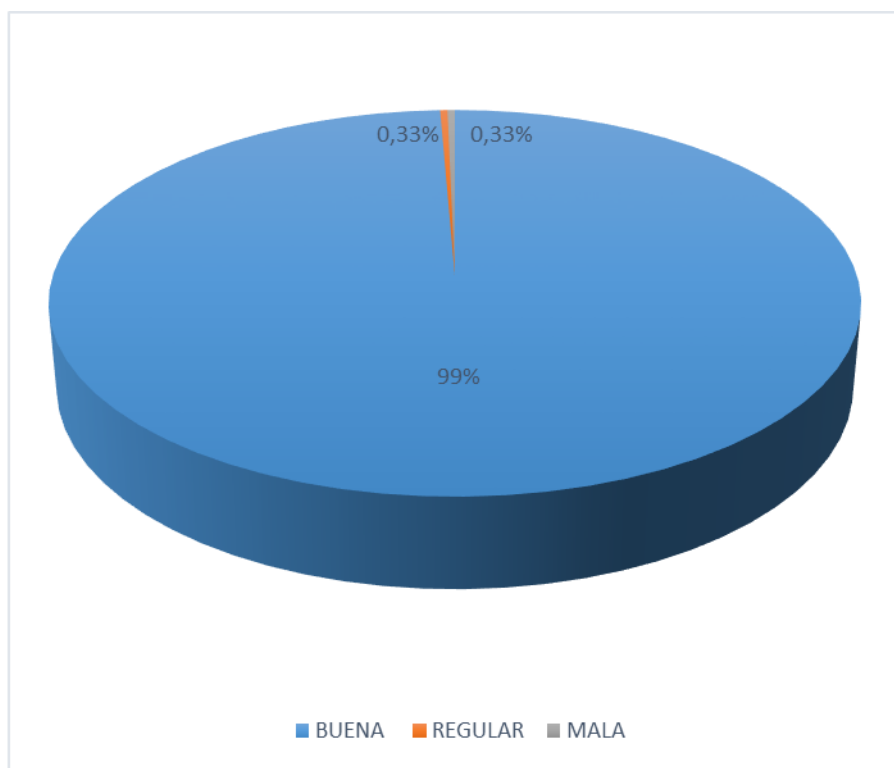
	<b>Servicio prestado: Fontanero Amigo</b>	<b>Código:</b> SC-00-R04
		<b>Fecha:</b> Junio 2017
		<b>Edición:</b> Primera
		<b>Aprobado:</b> 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Télefono: _____		
<b>1. ¿La Oportunidad de contacto con la Empresa fue?</b>		
3a. Buena _____	Por qué ? _____	
3b. Regular _____	Por qué ? _____	
3c. Mala _____	Por qué ? _____	
<b>2. ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?</b>		
2.a - 0 a 12 horas _____		
2. b -12 a 24 horas _____		
2. c -24 a 36 horas _____		
<b>3. ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?</b>		
3a. Buena _____	Por qué ? _____	
3b. Regular _____	Por qué ? _____	
3c. Mala _____	Por qué ? _____	
<b>4. ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el 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>Objetivo General:</b>  <b>Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hace uso del servicio del Fontanero amigo.</b></p> <p><b>Específicos:</b>  <b>-Definir la calidad del servicio prestado.</b>  <b>-Determinar el tiempo de atención de las solicitudes.</b></p>
<b>Ámbito y Universo:</b>	<b>Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>40% de la población según base de datos efectiva (753)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>299 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<p><b>Estratos: 1 (7) – 2 (31) – 3(103) – 4(55) – 5 (23)– 6 (56)-Comercial (17) –Hogares Comunitarios (0)-Madres Sustituta (1)- Industrial(1)- Servicios Especiales</b>  <b>Actividades: Especiales(1)-Oficial Orden Municipal (0)- Áreas Comunes (1)-Rural (3)-Vivienda Interés Prioritario()</b></p>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<p><b>Comercial (17) - Hogares Comunitarios (0) - Madre Sustituta (1) - Oficial Orden Municipal (0) - Residencial (275) - Rural (3)- Servicios Especiales – Actividades Especiales (1)–Industrial (1)-Vivienda Interés Prioritario(0) Áreas Comunes (1)</b></p>
<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>Integrally S.A.S</b>

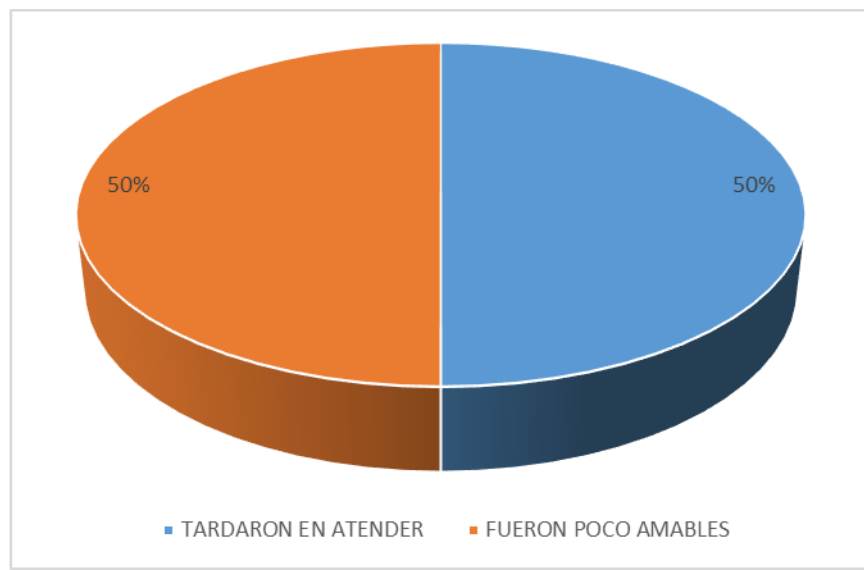
## 7. INFORME FONTANERO AMIGO

1 - ¿La Oportunidad de contacto con la Empresa fue?



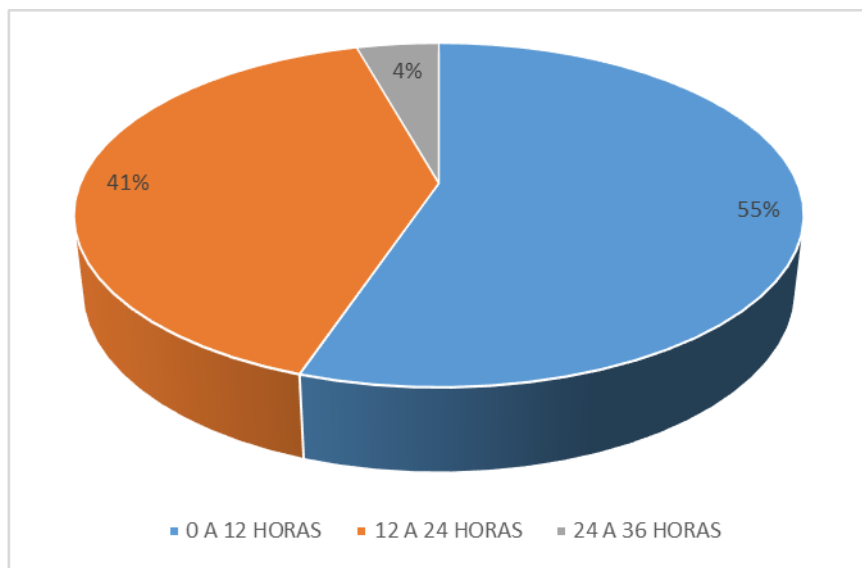
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	297	99%
REGULAR	1	0,33%
MALA	1	0,33%
TOTAL	299	100%

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
TARDARON EN ATENDER	1	50%
FUERON POCO AMABLES	1	50%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

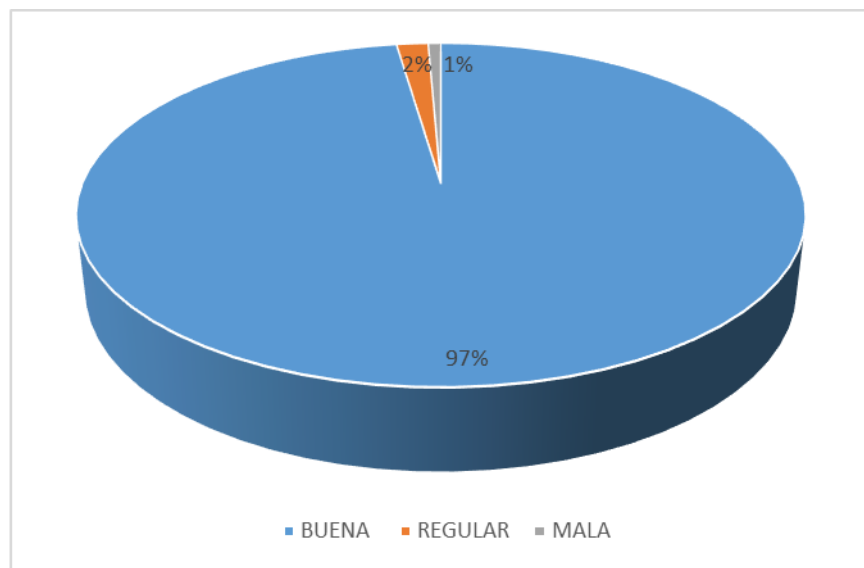
2 - ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 12 HORAS	165	55%
12 A 24 HORAS	121	41%
24 A 36 HORAS	13	4%
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

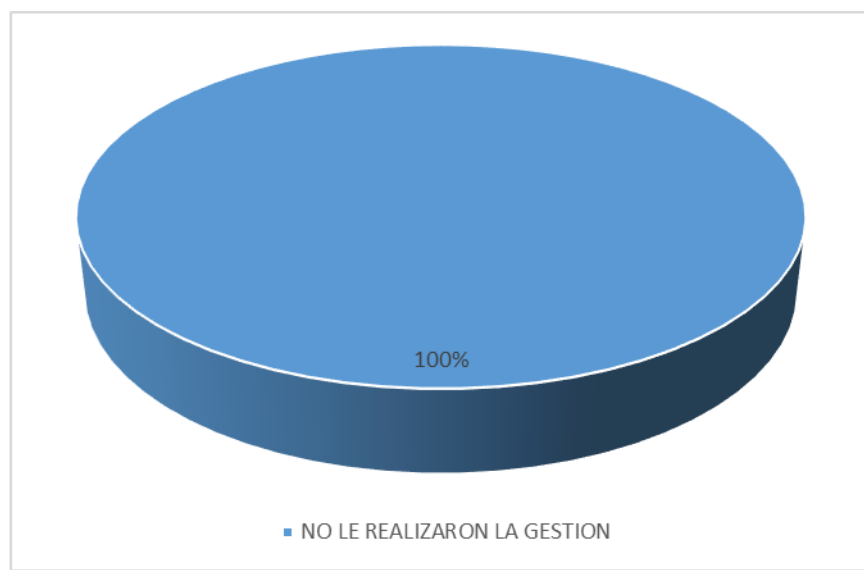


3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



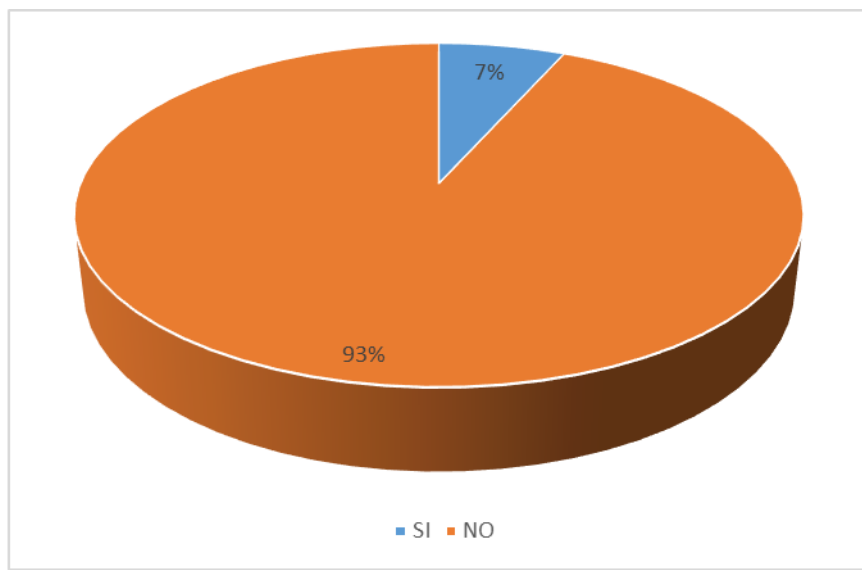
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	292	97%
REGULAR	5	2%
MALA	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



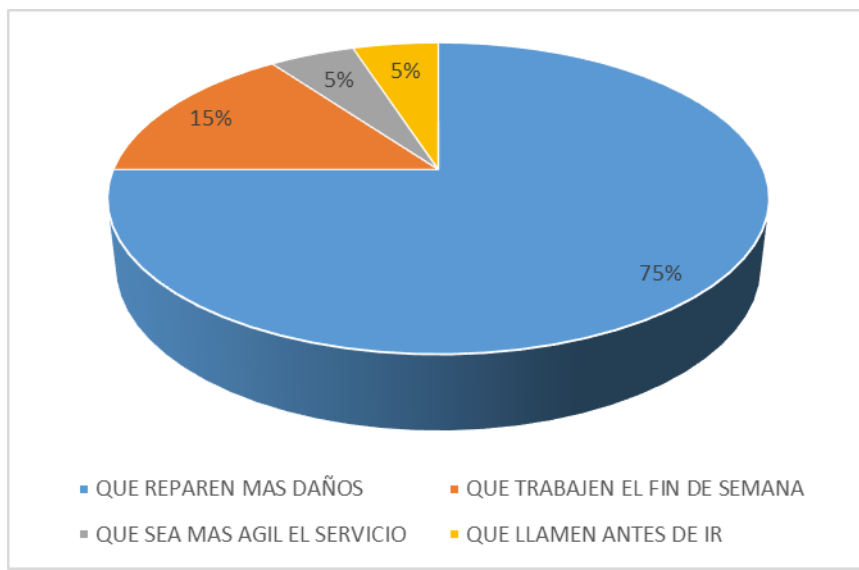
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE REALIZARON LA GESTION	7	100%
TOTAL	7	100%

4 - ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	20	7%
NO	279	93%
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE REPAREN MAS DAÑOS	15	75%
QUE TRABAJEN EL FIN DE SEMANA	3	15%
QUE SEA MAS AGIL EL SERVICIO	1	5%
QUE LLAMEN ANTES DE IR	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

## 8. CONCLUSIONES

- El 97% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 2% dice que fue regular, 1% la considera mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 55% dicen de 0-12 horas, mientras que el 41% indica que fue de 12- 24 horas y el 4% manifiesta que le atendieron de 24-36 horas.
- A la pregunta la Oportunidad de contacto con la Empresa fue? El 99% indica que fue buena, mientras que el 0,33% consideran que fue regular igual que el 0,33% que considera que fue mala.
- El 7% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 93% dice que No.