



---

**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE MARZO-ABRIL 2019**



## 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

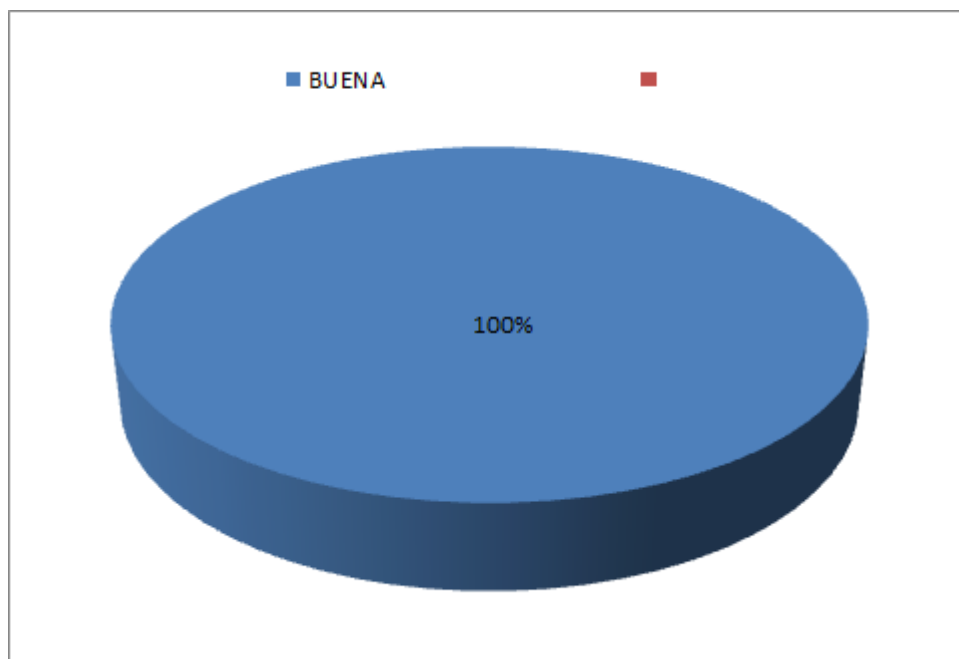
	<b>Servicio prestado: Fontanero Amigo</b>	<b>Código:</b> SC-00-R04
		<b>Fecha:</b> Junio 2017
		<b>Edición:</b> Primera
		<b>Aprobado:</b> 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Télefono: _____		
<b>1. ¿la Oportunidad de contacto con la Empresa fue?</b>		
3a. Buena _____	Por qué ? _____	
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?	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
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>35% de la población según base de datos efectiva (250)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>250 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (10) – 2 (36) – 3(71) – 4(61) – 5 (21)– 6 (39)-Comercial (5) –Hogares Comunitarios ()-Madres Sustituta (1)- Industrial(1)- Servicios Especiales – (2)Actividades: Especiales()-Oficial Orden Municipal ()- Áreas Comunes ()-Rural (4)-Vivienda Interés Prioritario()</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Comercial (5) - Hogares Comunitarios () - Madre Sustituta () - Oficial Orden Municipal () - Residencial (238) - Rural (4)- Servicios Especiales (1) – Actividades Especiales –Industrial (1)-Vivienda Interés Prioritario()</b>
<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>

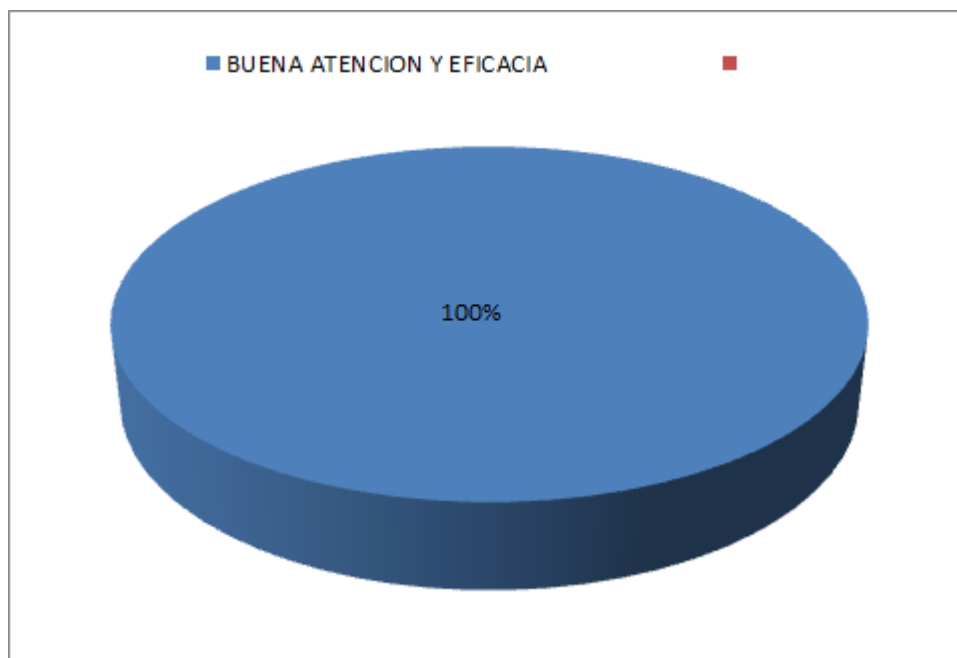
## 7. INFORME FONTANERO AMIGO

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



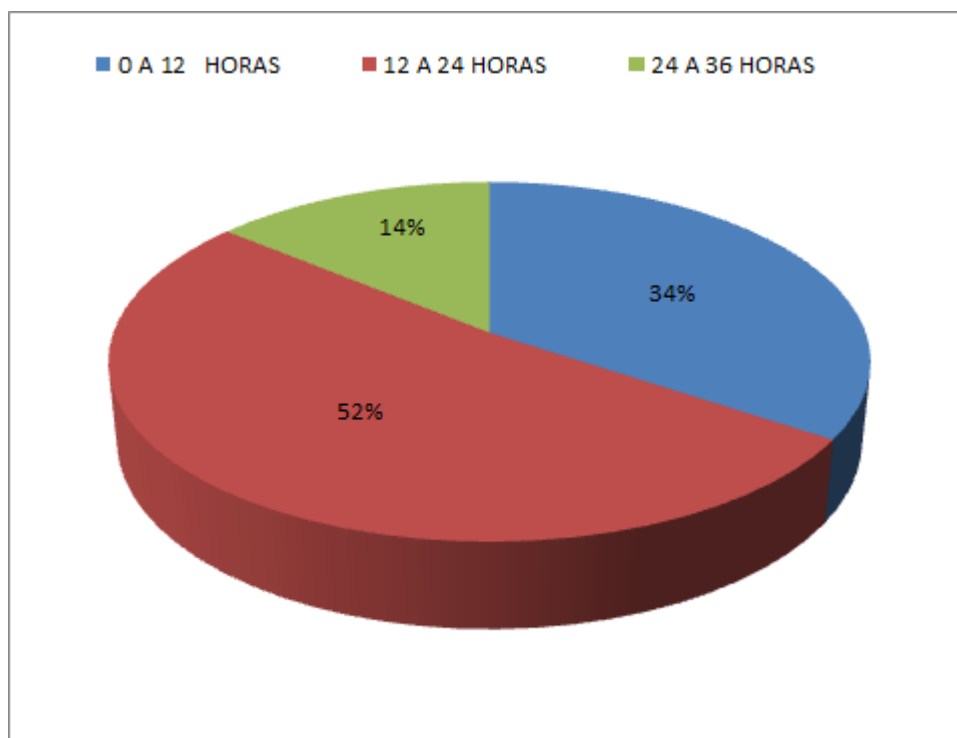
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	250	100%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA ATENCION Y EFICACIA	250	100,0%
TOTAL	250	100%

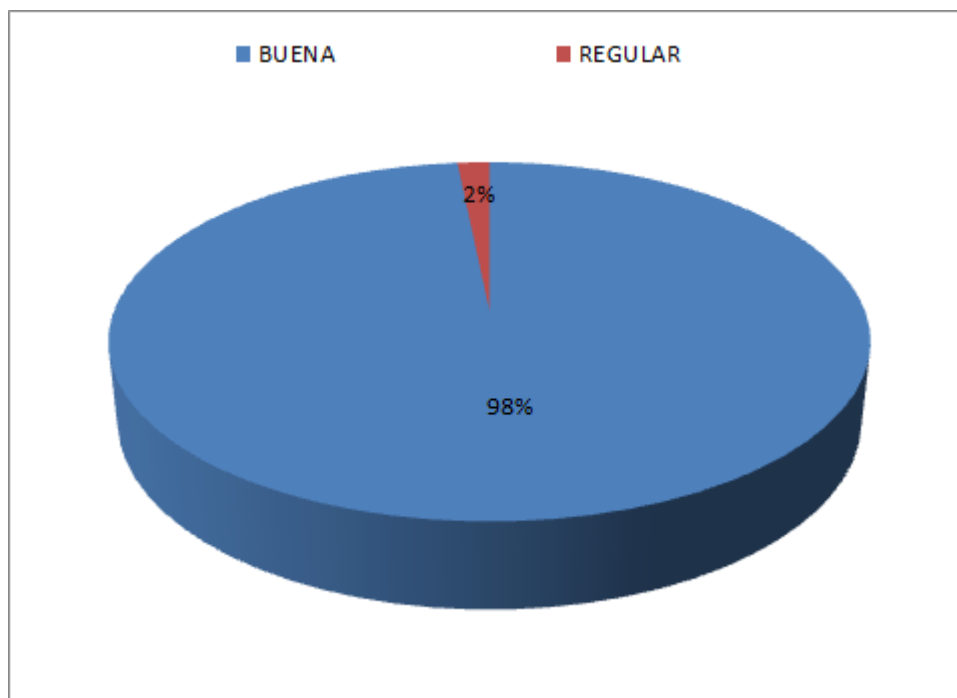
2 - ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 12 HORAS	86	34,4%
12 A 24 HORAS	129	51,6%
24 A 36 HORAS	35	14,0%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

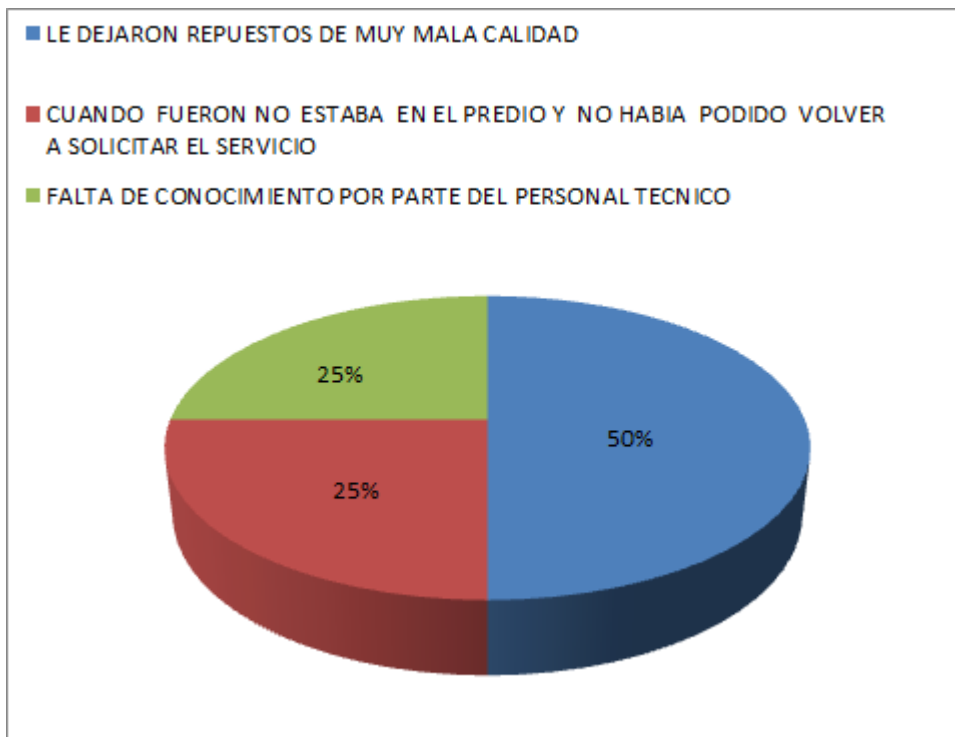


3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



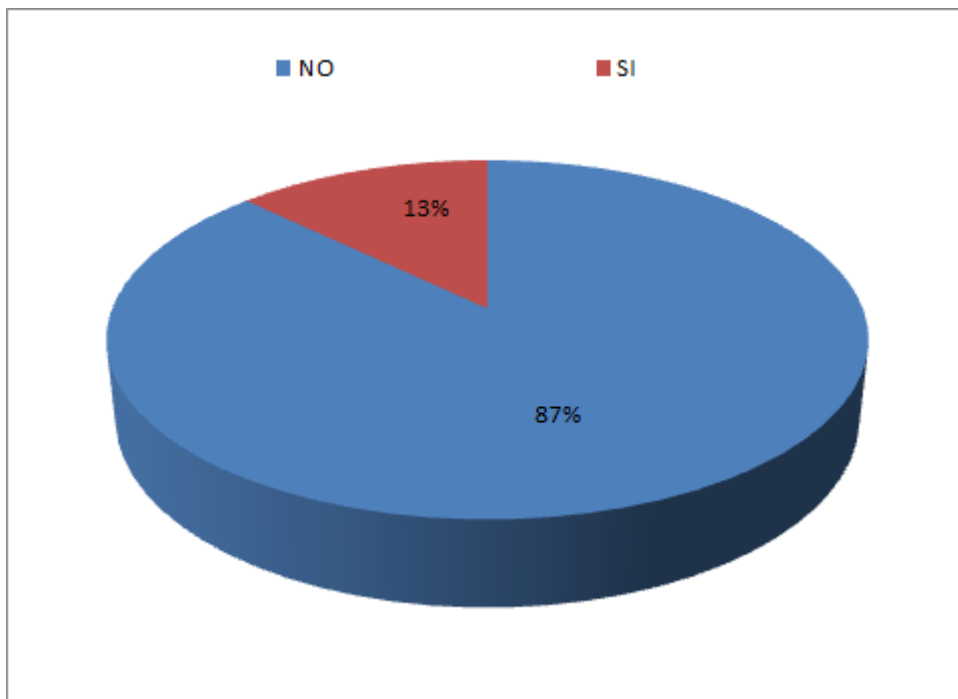
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	246	98,4%
REGULAR	4	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

### ¿Por qué?



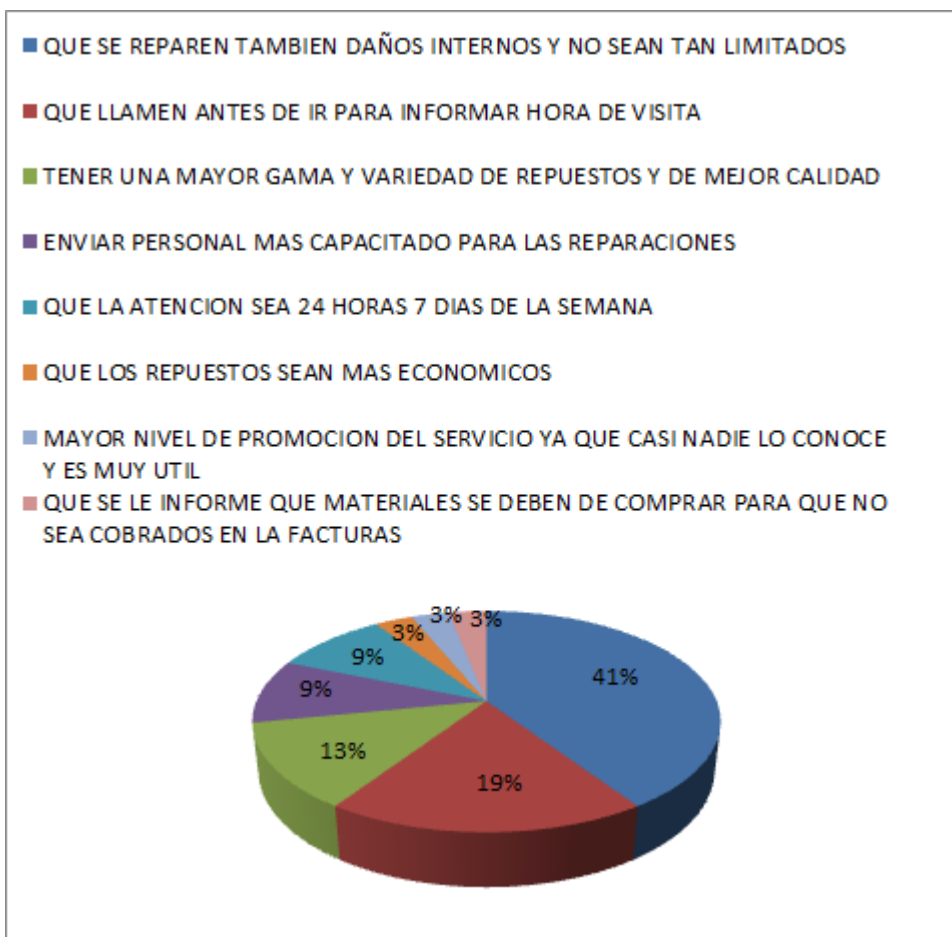
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
LE DEJARON REPUESTOS DE MUY MALA CALIDAD	2	50,0%
CUANDO FUERON NO ESTABA EN EL PREDIO Y NO HABIA PODIDO VOLVER A SOLICITAR EL SERVICIO	1	25,0%
FALTA DE CONOCIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL TECNICO	1	25,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	218	87,2%
SI	32	12,8%
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE SE REPAREN TAMBIEN DAÑOS INTERNOS Y NO SEAN TAN LIMITADOS	13	40,6%
QUE LLAMEN ANTES DE IR PARA INFORMAR HORA DE VISITA	6	18,8%
TENER UNA MAYOR GAMA Y VARIEDAD DE REPUESTOS Y DE MEJOR CALIDAD	4	12,5%
ENVIAR PERSONAL MAS CAPACITADO PARA LAS REPARACIONES	3	9,4%
QUE LA ATENCION SEA 24 HORAS 7 DIAS DE LA SEMANA	3	9,4%
QUE LOS REPUESTOS SEAN MAS ECONOMICOS	1	3,1%
MAYOR NIVEL DE PROMOCION DEL SERVICIO YA QUE CASI NADIE LO CONOCE Y ES MUY UTIL	1	3,1%
QUE SE LE INFORME QUE MATERIALES SE DEBEN DE COMPRAR PARA QUE NO SEA COBRADOS EN LA FACTURAS	1	3,1%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

## 8. CONCLUSIONES

- El 98.4% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 1.6% dice que fue regular, nadie la considera mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 34.4% dicen de 0-12 horas, el 51.6% 12- 24 horas y el 14% indica que de 24-36 horas.
- A la pregunta la Oportunidad de contacto con la Empresa fue? El 100% indica que fue buena, nadie considera que haya sido ni regular ni mala.
- El 12.8% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 87.2% dice que No.