



---

**INFORME DE SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO EL MES DE MAYO JUNIO 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

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

**Aprobado: 2014-07-31**

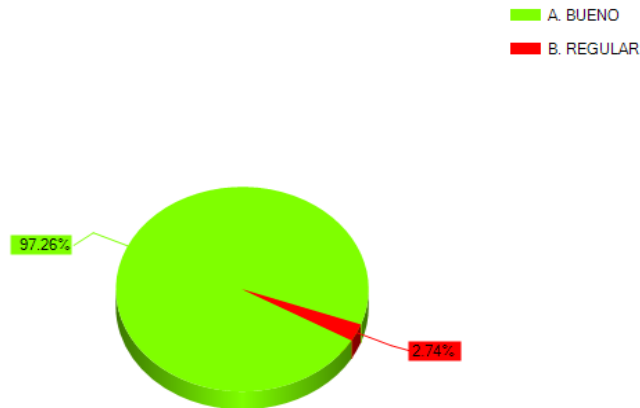


## 6. CONCLUSIONES:

- El 97.26% de las personas encuestadas dicen bueno el servicio prestado por el personal en la detención de la fuga interna, mientras que el 2.74% dicen que fue regular.
- El 90.41% de las personas dicen que si quedo satisfecho con el servicio recibido mientras que el 9.59 % dicen que no.
- A la pregunta, el personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación, el 75.34 % afirman que no mientras que el 24.66% dicen que sí.

## 1. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

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



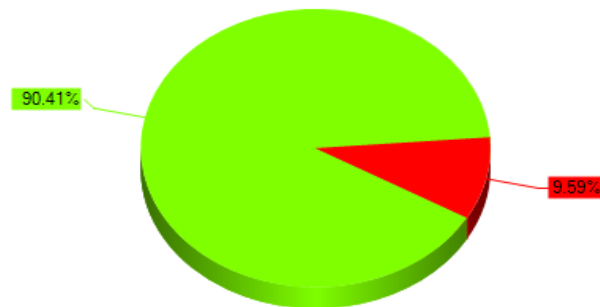
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	71	97.26%
b. Regular	2	2.74%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

### Porque?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA FUERON A PRESTAR EL SERVICIO	2	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 2. Quedó satisfecho con el servicio recibido?

■ SI  
■ NO



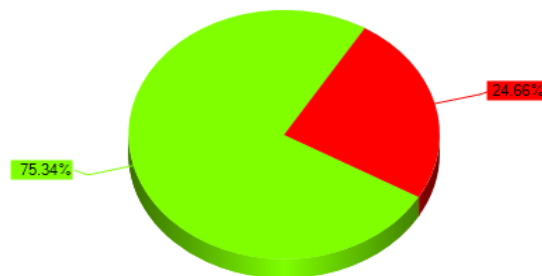
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	66	90.41%
NO	7	9.59%
<b>TOTAL:</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

### Porque?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
POR QUE SE DEMORARON MUCHO PARA IR	3	43%
NO ENCONTRARON LA FUGA	1	14%
NO REALIZARON LA VISITA	1	14%
NO INFORMARON SI HABIA FUGA O NO	1	14%
NO LES PRESTARON EL SERVICIO	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

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

NO  
SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	55	75.34%
SI	18	24.66%
<b>TOTAL:</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**Quien le hizo la reparación?**

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	51	70%
NO LA HAN REALIZADO	9	12%
AGUAS MANIZALES	5	7%
FAMILIAR	4	5%
REPOCICION DE MEDIDOR	1	1%
ANDIASISTENCIA	1	1%
NO TUVIERON QUE REALIZAR LABOR	1	1%
NO RECUERDA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>



