



---

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

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

**EVALUANDO EL MES DE SEPTIEMBRE OCTUBRE 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		
<b>Aprobado: 2014-07-31</b>		



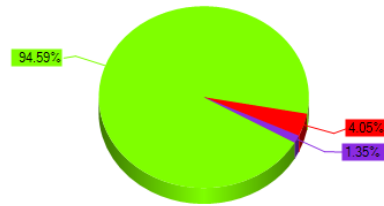
## 6. CONCLUSIONES:

- El 94.59% de las personas encuestadas les parece bueno el servicio prestado por el personal en la detección de la Fuga Interna Imperceptible, mientras que el 4.05% dicen que fue regular el 1.35 dicen que fue malo.
- El 93.24% de las personas dicen que si quedo satisfecho con el servicio recibido mientras que el 6.76% dicen que no.
- A la pregunta, el personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación, el 67.57 % afirman que no mientras que el 32.43% dicen que sí.

## 1. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

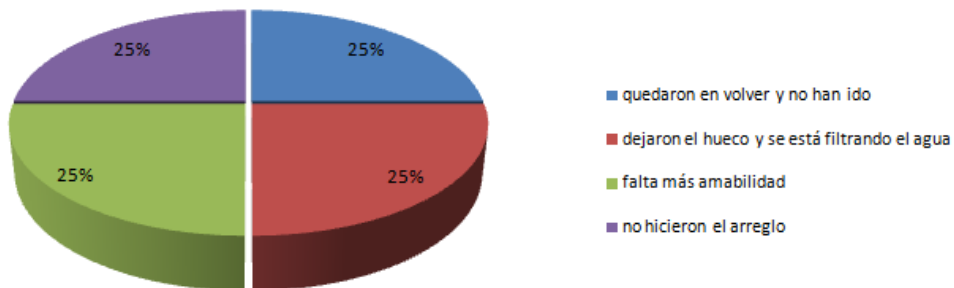
### 1. El servicio prestado por el personal en la detección de la fuga interna fue?

■ A. BUENO  
■ B. REGULAR  
■ C. MALO



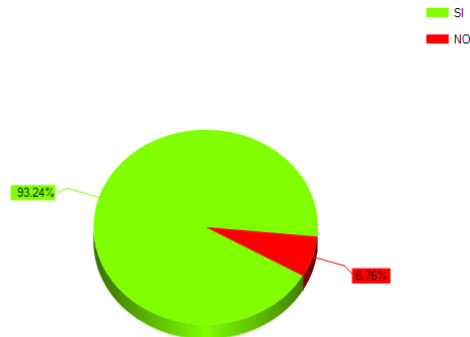
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	70	94.59%
b. Regular	3	4.05%
c. Malo	1	1.35%
<b>TOTAL:</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

#### Porque?



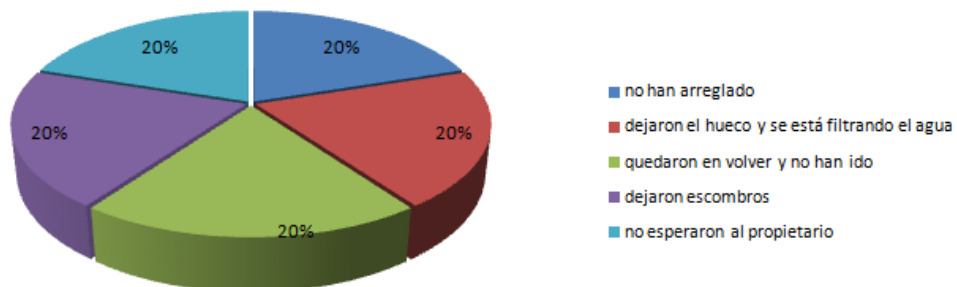
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
quedaron en volver y no han ido	1	25%
dejaron el hueco y se está filtrando el agua	1	25%
falta más amabilidad	1	25%
no hicieron el arreglo	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## 2. Quedó satisfecho con el servicio recibido?



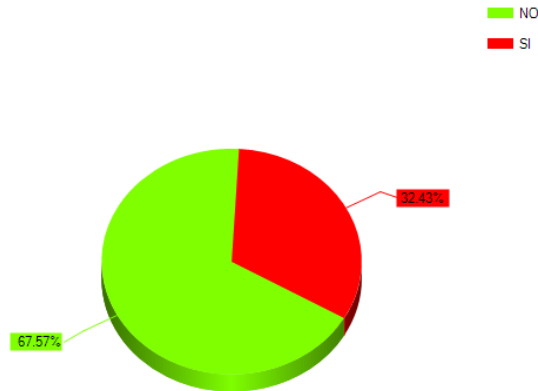
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	69	93.24%
NO	5	6.76%
<b>TOTAL:</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

### Porque?



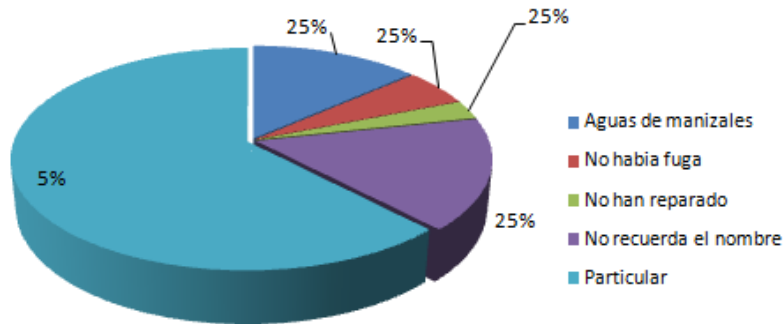
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
no han arreglado	1	20%
dejaron el hueco y se está filtrando el agua	1	20%
quedaron en volver y no han ido	1	20%
dejaron escombros	1	20%
no esperaron al propietario	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	50	67.57%
SI	24	32.43%
<b>TOTAL:</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

**Quien le hizo la reparación?**



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Aguas de Manizales	10	14%
No había fuga	4	5%
No han reparado	2	3%
No recuerda el nombre	12	16%
Particular	46	62%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>