



**INFORME DE ENCUESTA
ATENCION RECIBIDA DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2018**



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 FUGAS INTERNAS	6-9
8. CONCLUSIONES.....	10



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

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 Imperceptibles.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de Fugas Internas Imperceptibles.

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 ENCUESTA DE SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

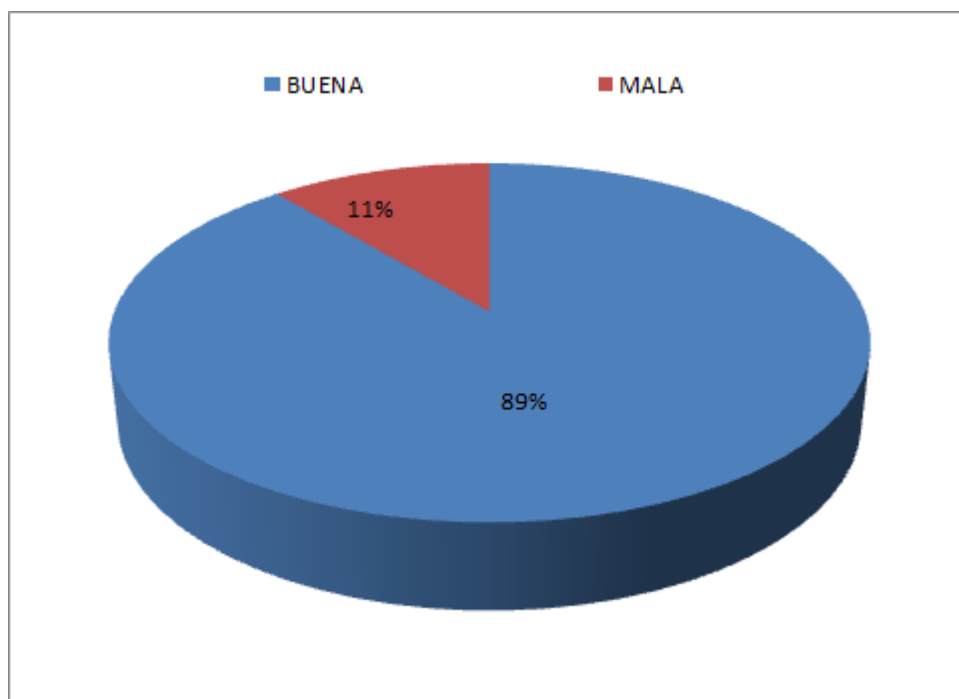
	Percepción de atención recibida fugas internas imperceptibles	Código: SC-00-R02
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017- 06-
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. El servicio prestado por el personal que detecto la fuga interna fué?		
1a. Bueno _____		
1b. Regular _____ Por qué ? _____		
1c. Malo _____ Por qué ? _____		
2. La asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue?		
1a. Buena _____		
1b. Regular _____ Por qué ? _____		
1c. Mala _____ Por qué ? _____		
3. Quien le hizo la reparación?		

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>-General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de Fugas Internas Imperceptibles.</p> <p>-Específico:</p> <p>-Definir la calidad del servicio prestado.</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	64% de la población según base de datos efectiva (28)
Cálculo de la Muestra:	18 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (2) – 2 (4) – 3 (3) – 4 (4) – 5() – 6 (1) Comercial (2)- Industrial (1) Oficial ()-Rural (1)
Segmentos del Mercado:	Commercial(2) - Industrial () - Oficial () - Residential (14) – Rural (1)- Servicios Especiales ()- Industrial (1)
Método de Muestreo:	Técnica de Muestreo Aleatorio Simple
Margen de Confianza y De Error:	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
Técnica aplicada :	Telefónica
Recogida de la Información:	Call Center
Fechas de Realización:	Periodos Bimestrales
Organización Responsable de los trabajos:	Integrally S.A.S

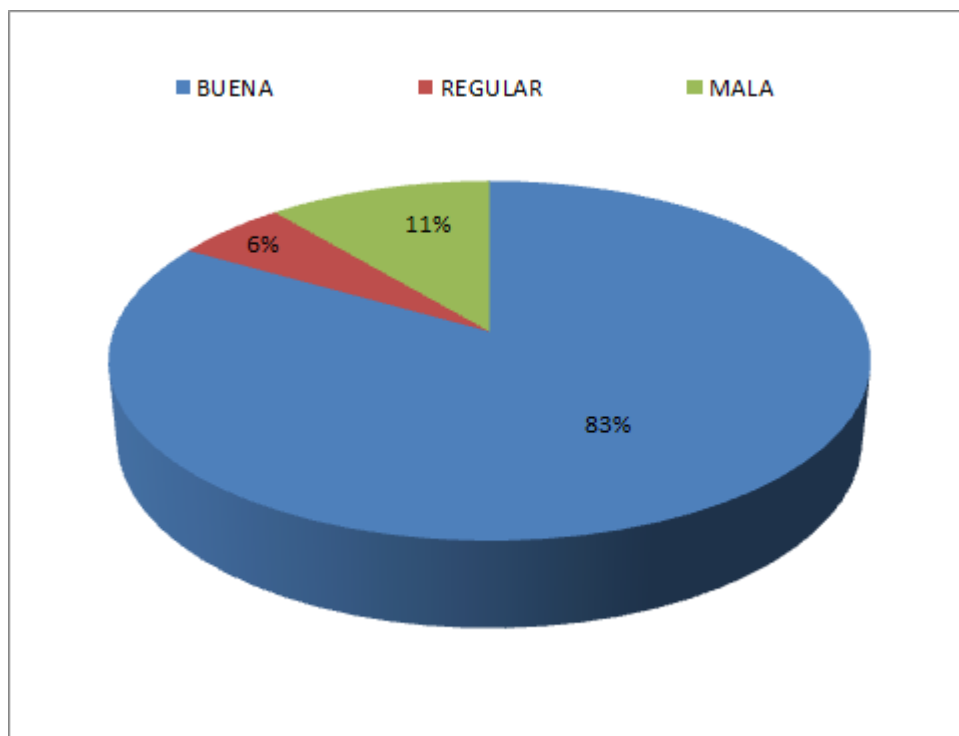
7. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

1. El servicio prestado por el personal que detecto la fuga interna fue?



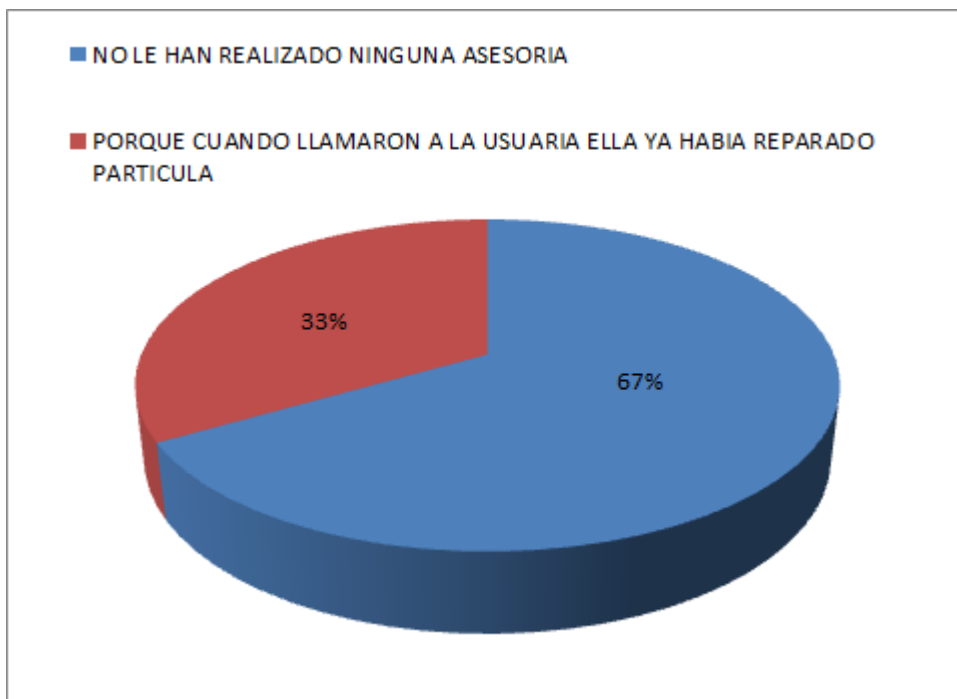
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	16	89%
MALA	2	11%
TOTAL	18	100%

2- ¿La asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue?



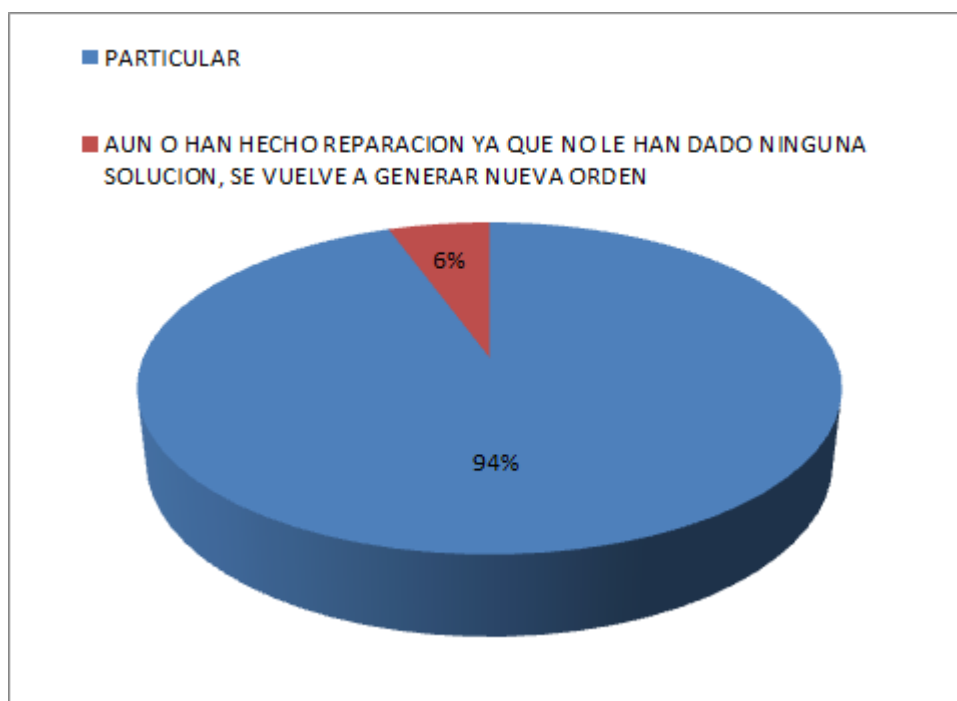
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	15	83%
REGULAR	1	6%
MALA	2	11%
TOTAL	18	100%

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE HAN REALIZADO NINGUNA ASESORIA	2	67%
PORQUE CUANDO LLAMARON A LA USUARIA ELLA YA HABIA REPARADO PARTICULA	1	33%
TOTAL	3	100%

3- ¿Quién le hizo la reparación?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	17	94%
AUN O HAN HECHO REPARACION YA QUE NO LE HAN DADO NINGUNA SOLUCION, SE VUELVE A GENERAR NUEVA ORDEN	1	6%
TOTAL	18	100%



8. CONCLUSIONES:

- El 89% de las personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado por el personal que detecto la de Fuga Interna, 11% la considera mala, nadie la considera regular.
- El 83% de las personas manifiestan que la asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue buena, el 6% regular y el 11% considera que fue mala.