



**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE JULIO-AGOSTO 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

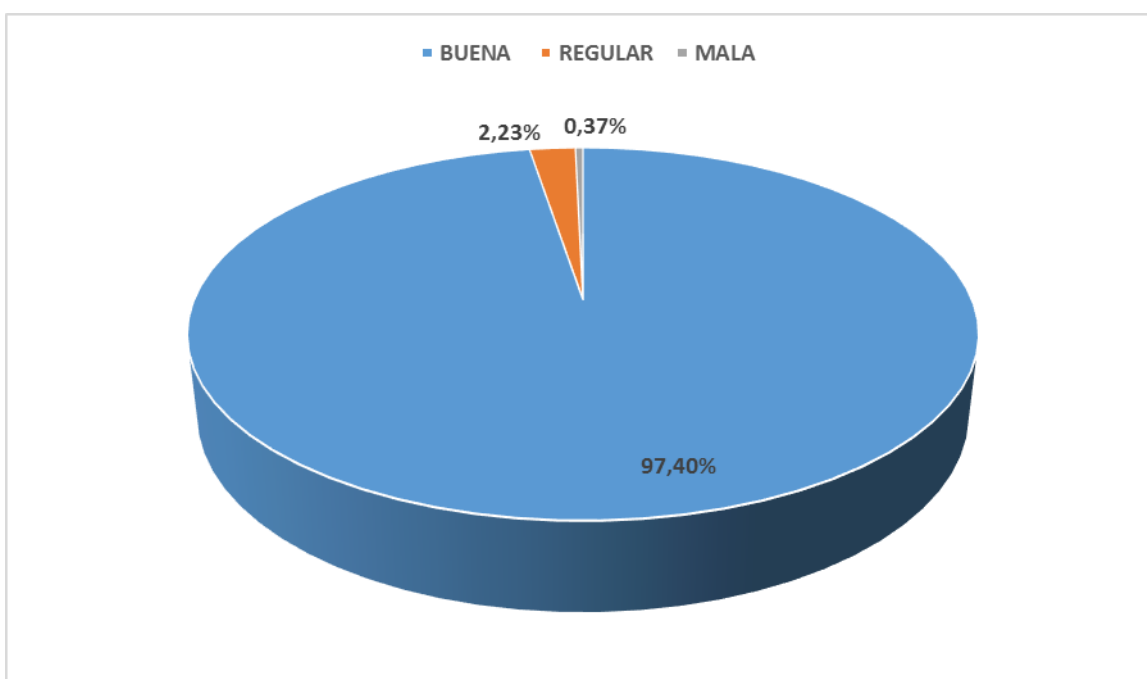
	Servicio prestado: Fontanero Amigo	Código: SC-00-R04
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. ¿La Oportunidad de contacto con la Empresa fue?		
3a. Buena	_____	Por qué ? _____
3b. Regular	_____	Por qué ? _____
3c. Mala	_____	Por qué ? _____
2. ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?		
2.a - 0 a 12 horas	_____	
2. b -12 a 24 horas	_____	
2. c -24 a 36 horas	_____	
3. ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?		
3a. Buena	_____	Por qué ? _____
3b. Regular	_____	Por qué ? _____
3c. Mala	_____	Por qué ? _____
4. ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio?		
4a. Si	_____	Cuál? <table border="1" data-bbox="657 1606 1502 1732" style="width: 100%; height: 60px;"></table>
4b. No	_____	

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	Objetivo General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hace uso del servicio del Fontanero amigo. Específicos: -Definir la calidad del servicio prestado. -Determinar el tiempo de atención de las solicitudes.
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	33% de la población según base de datos efectiva (824)
Cálculo de la Muestra:	270 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (10) – 2 (42) – 3(74) – 4(58) – 5(29)– 6 (44)- Comercial (7) –Hogares Comunitarios ()-Madres Sustituta (2)- Industrial()- Servicios Especiales – (1)Actividades: Especiales()-Oficial Orden Municipal (1)-Áreas Comunes ()- Rural (3)-Vivienda Interés Prioritario()
Segmentos del Mercado:	Comercial (7) - Hogares Comunitarios () - Madre Sustituta (2) - Oficial Orden Municipal (1) - Residencial (253) - Rural (6)- Servicios Especiales (1) – Actividades Especiales –Industrial ()-Vivienda Interés Prioritario()
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

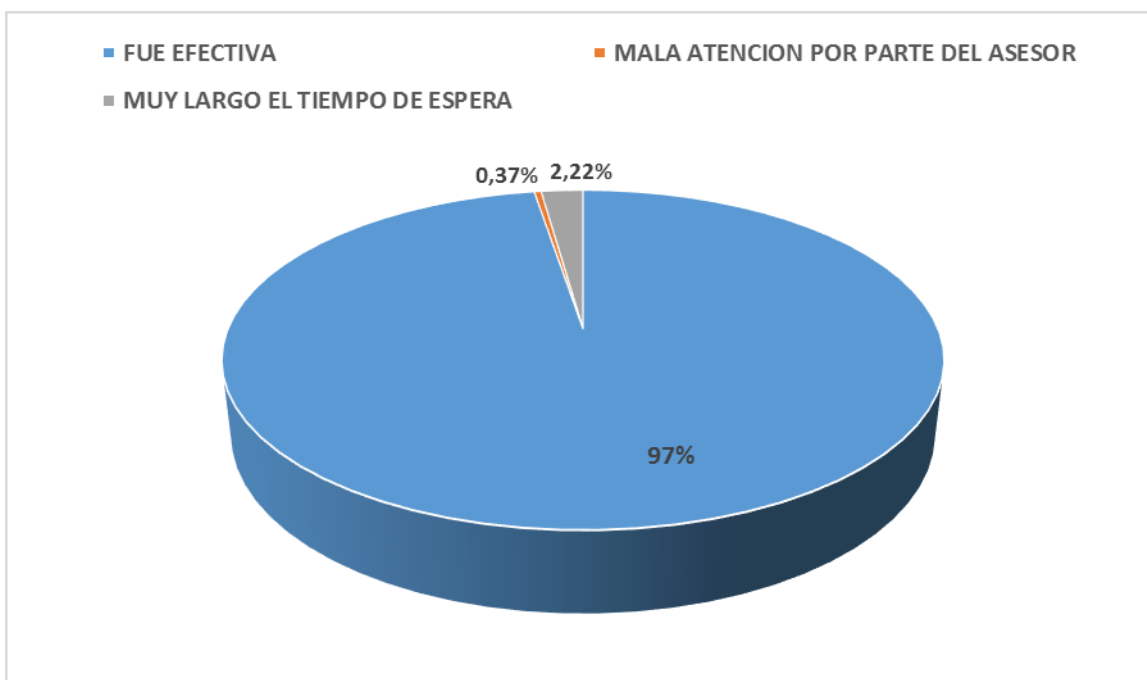
7. INFORME FONTANERO AMIGO

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



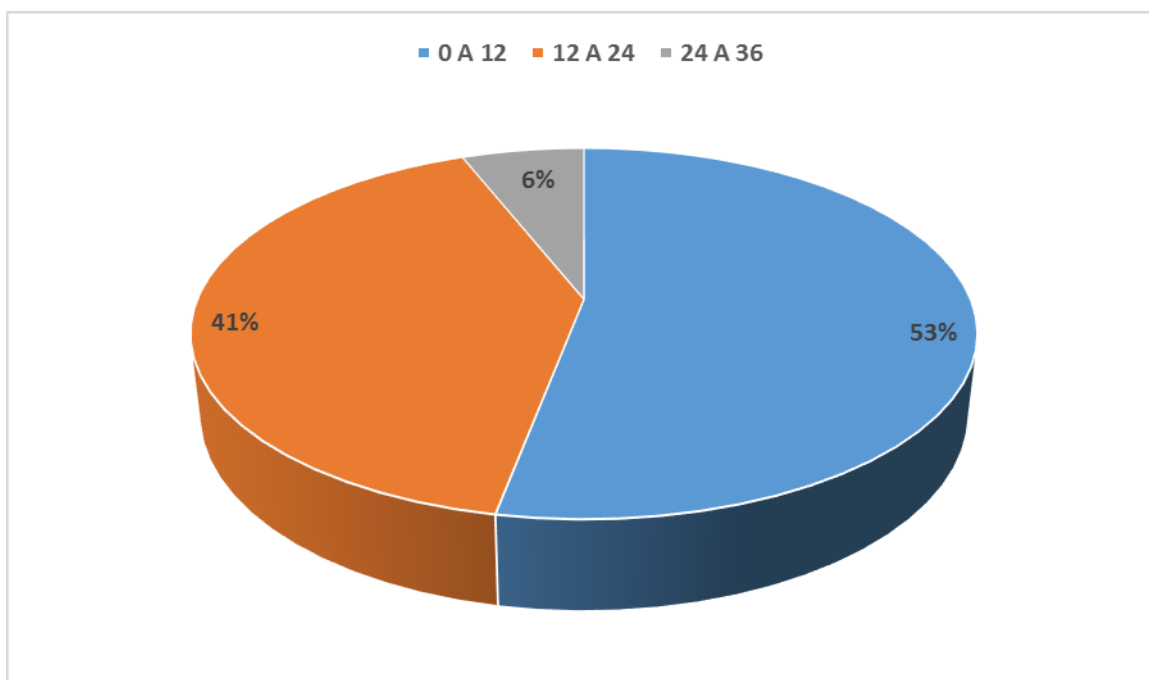
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	263	97,40%
REGULAR	6	2,23%
MALA	1	0,37%
TOTAL	270	100%

¿Por qué?



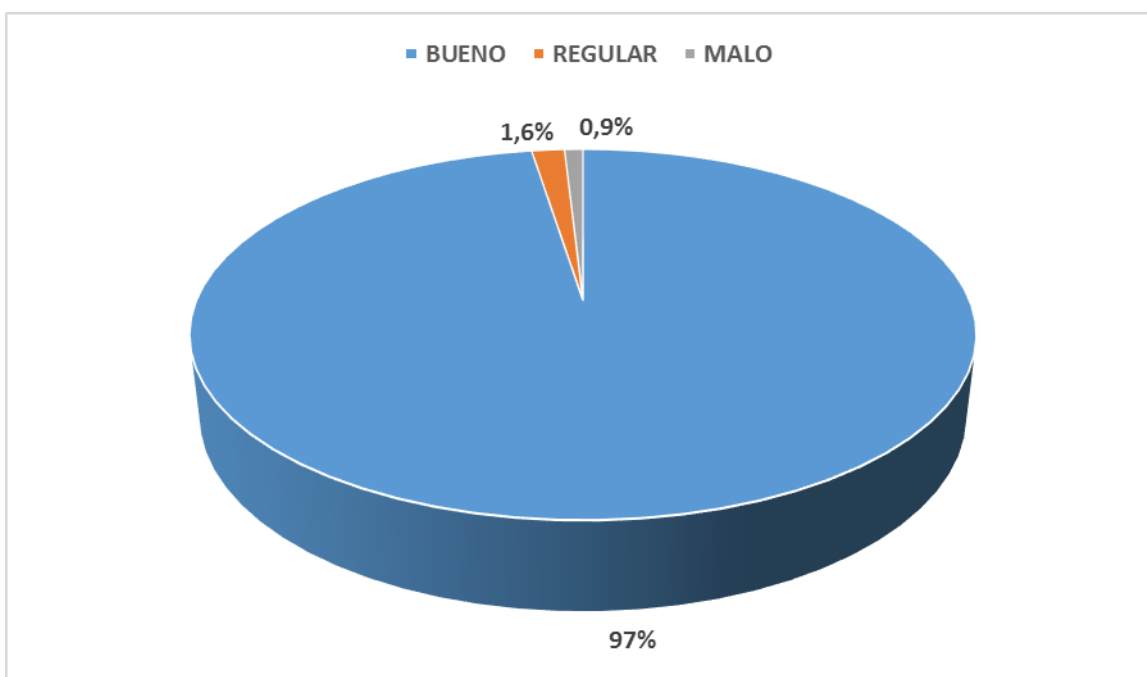
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
FUE EFECTIVA	262	97%
MALA ATENCION POR PARTE DEL ASESOR	1	0,37%
MUY LARGO EL TIEMPO DE ESPERA	6	2,22%
TOTAL	270	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 12	142	53%
12 A 24	111	41%
24 A 36	16	6%
TOTAL	270	100%

3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



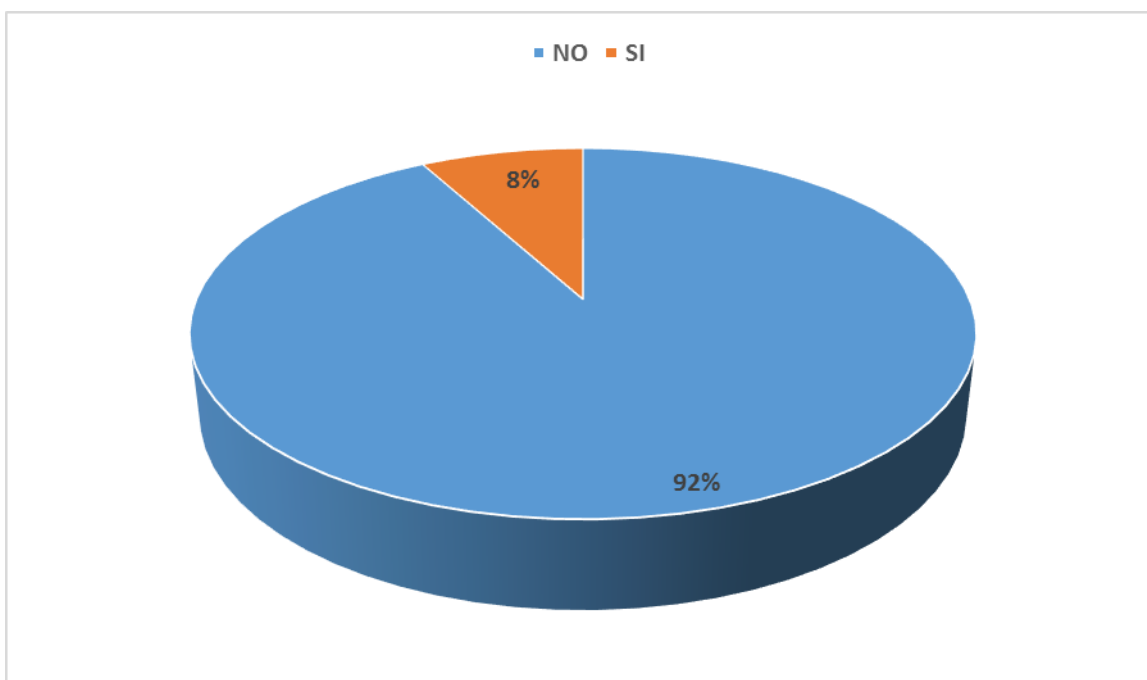
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	263	97%
REGULAR	4	1,6%
MALA	2	0,9%
TOTAL	270	100%

¿Por qué?



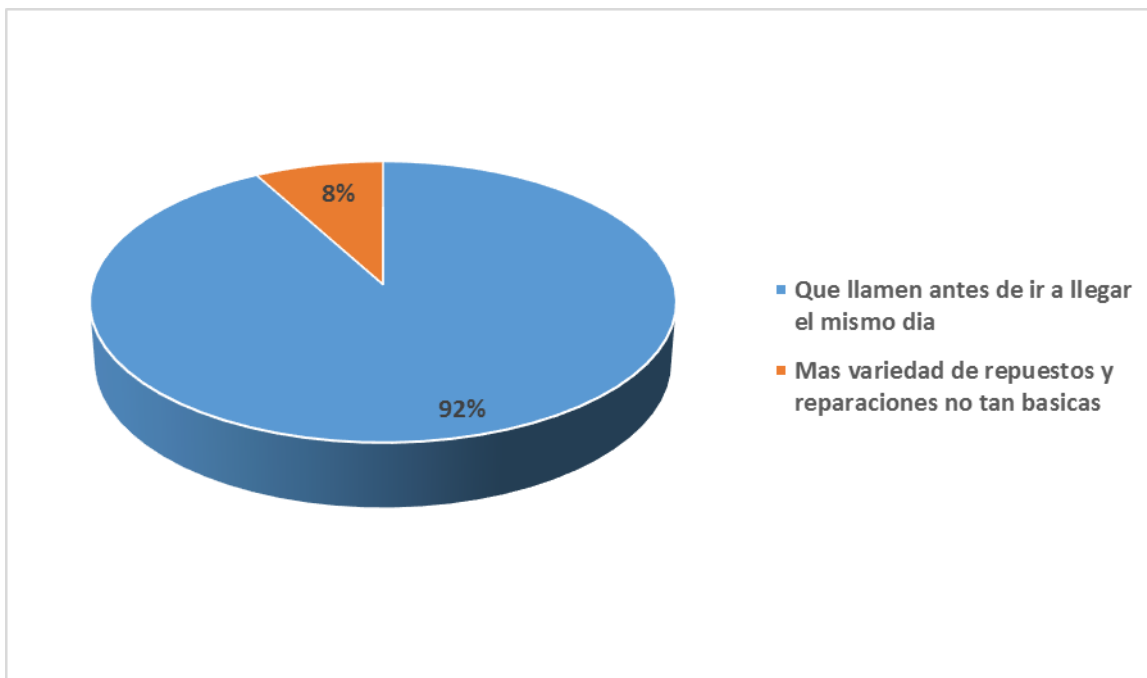
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Amable , respetuoso y muy profesional en su trabajo	268	99%
muy formal el señor	1	0,4%
No pudo hacer la reparación	1	0,4%
TOTAL	270	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	249	92%
SI	21	8%
TOTAL	270	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Que llamen antes de ir a llegar el mismo día	7	92%
Más variedad de repuestos y reparaciones no tan básicas	14	8%
TOTAL	270	100%

8. CONCLUSIONES

- El 97% 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, y el otro 0,9% considera que fue mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 53% dicen de 0-12 horas, el 6% dicen de 24- 36 horas, el 41% dicen de 12-24 horas.
- El 97,40% de las personas encuestadas considera que la Oportunidad de contacto con la Empresa fue buena, mientras el 2,23% dice que fue regular, y el otro 0,37% considera que fue mala.
- El 8% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 92% dice que No.