



**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE MAYO-JUNIO 2016**



TABLA DE CONTENIDO

1. PUBLICO OBJETIVO.....	3
2. BASES DE DATOS.....	3
3. METODOLOGIA.....	3
4. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
5. CONCLUSIONES.....	5
6. INFORME GENERAL ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO.....	6



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

	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO PRESTADO: FONTANERO AMIGO
<u>Fecha:</u>		
<u>Nombre del encuestado:</u>		
<u>Télefono:</u>		
1. ¿Considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue?		
1a. Buena		
1b. Regular	<u>Por qué ?</u>	
1c. Mala	<u>Por qué ?</u>	
2. ¿El <u>fontanero</u> que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su		
ejecución?		
2.a - Si ___	<h1>Página 1</h1>	
2. b -No ___		
3. ¿ Quedó satisfecho con el servicio <u>recibido</u>?		
3.a - Si		
3.b - No		
Porque?		
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
<u>4a.Si</u>	<u>Cuál?</u>	
<u>4b.No</u>		
Aprobado: 2014-07-31		

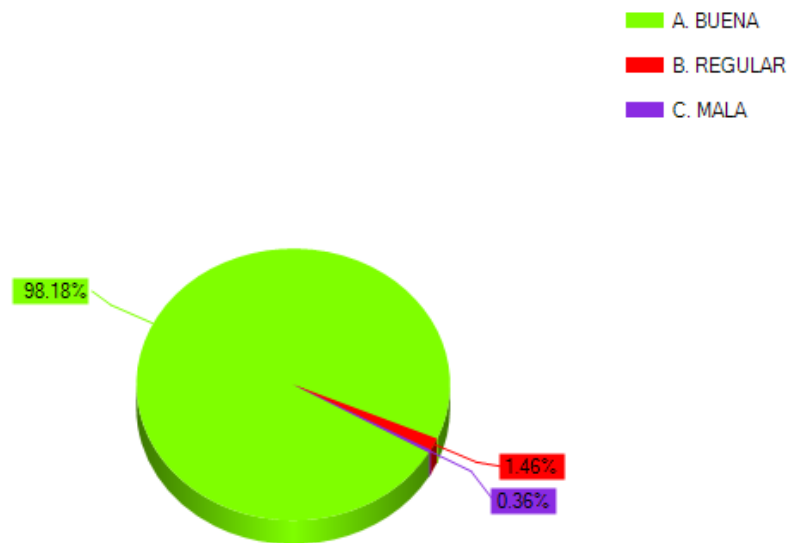


6. CONCLUSIONES

- El 98.18% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 1.46% dice que fue regular y para el 0.36% la atención fue mala.
- A la pregunta el fontanero que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su ejecución, el 95.99% dice que Si, mientras que el 4.01% afirman que No contaba con las herramientas o elementos necesarios.
- El 93.80% de las personas encuestadas dicen que Si quedaron satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 6.20% manifiestan que No quedaron satisfechos.
- El 85.40% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que considere pueda mejorar el servicio, mientras que el 14.60% dice que Sí.

7. INFORME FONTANERO AMIGO

1- ¿Considera que la atención prestada por el fontanero que lo visito fue?

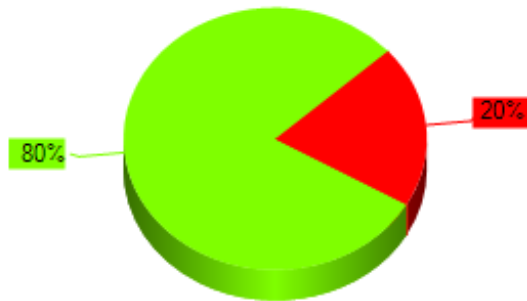


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	269	98.18%
b. Regular	4	1.46%
c. Mala	1	0.36%
TOTAL:	274	100%

¿Por qué?

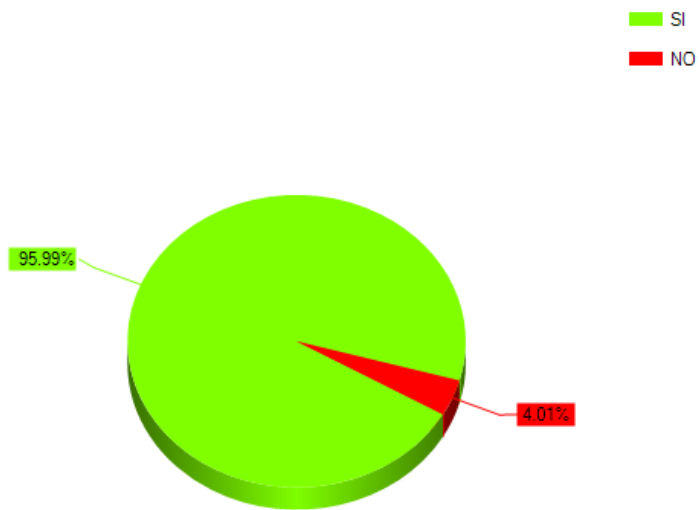
■ NO QUEDO SATISFECHA(O)

■ NO LE GUSTO EL SERVICIO



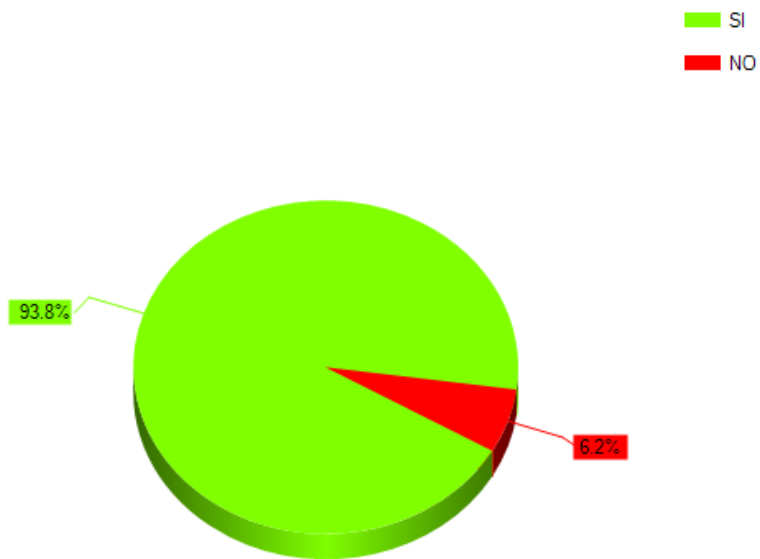
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No quedo satisfecha(o)	4	80.00%
No le gusto el servicio	1	20.00%
TOTAL:	5	100%

2- ¿El fontanero que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su ejecución?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	263	95.99%
NO	11	4.01%
TOTAL:	274	100%

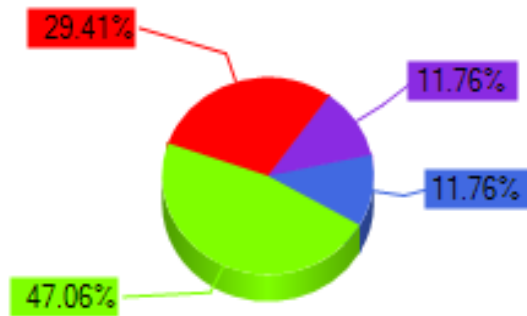
3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	257	93.80%
NO	17	6.20%
TOTAL:	274	100%

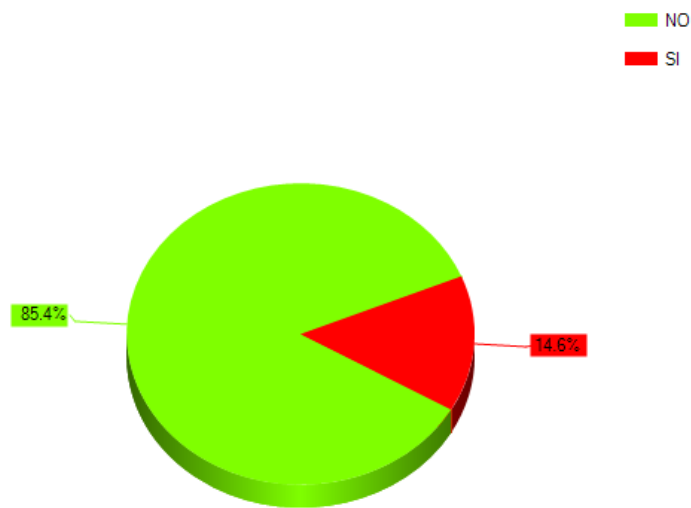
¿Por qué?

- EL DAÑO PERSISTE
- TUVO QUE REPARAR PARTICULARMENTE
- NO HICIERON LA REPARACIÓN
- PORQUE NO ESTÁ DENTRO DE LOS ARREGLOS QUE PUEDEN HACER



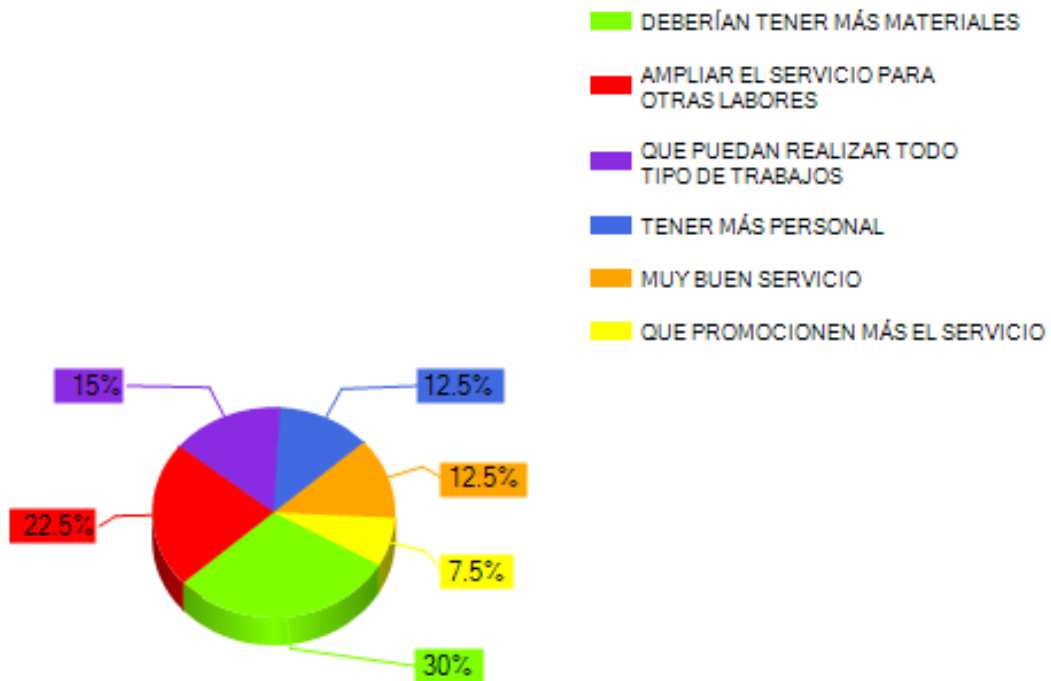
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El daño persiste	8	47.06%
Tuvo que reparar particularmente	5	29.41%
No hicieron la reparación	2	11.76%
No está dentro de los arreglos que pueden hacer	2	11.76%
TOTAL:	17	100%

4- ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar el servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	234	85.40%
SI	40	14.60%
TOTAL:	274	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Deberían tener más materiales	12	30.00%
Ampliar el servicio para otras labores	9	22.50%
Que puedan realizar todo tipo de trabajos	6	15.00%
Tener más personal	5	12.50%
Muy buen servicio	5	12.50%
Que promocionen más el servicio	3	7.50%
TOTAL:	40	100%