



**INFORME DE ENCUESTA
ATENCIÓN RECIBIDA FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE MARZO - ABRIL 2016**



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.....	5
7. INFORME ATENCIÓN RECIBIDA FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES.....	6



INFORME ENCUESTA DE ATENCION RECIBIDA 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 ATENCIÓN RECIBIDA FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

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

Aprobado: 2014-07-31

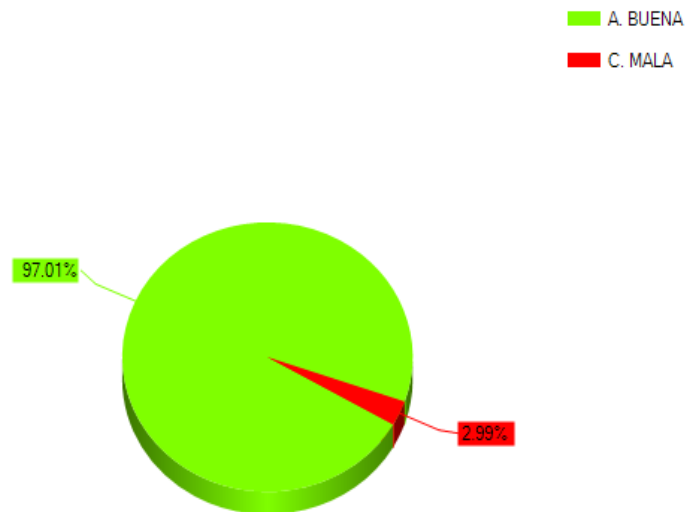


6. CONCLUSIONES

- El 97.01% de las personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado por el personal en la detección de la Fuga Interna Imperceptible, mientras que el 2.99% dicen que fue malo.
- El 82.09% de las personas manifiestan que quedaron satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 17.91% dicen que No.
- A la pregunta, el personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación, el 74.63% afirman que No mientras que el 25.37% dicen que Sí.

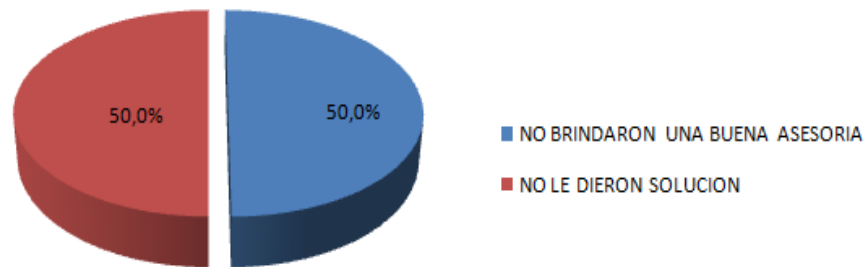
7. INFORME ATENCIÓN RECIBIDA FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

1- ¿El servicio prestado por el personal en la detección de la fuga interna fue?



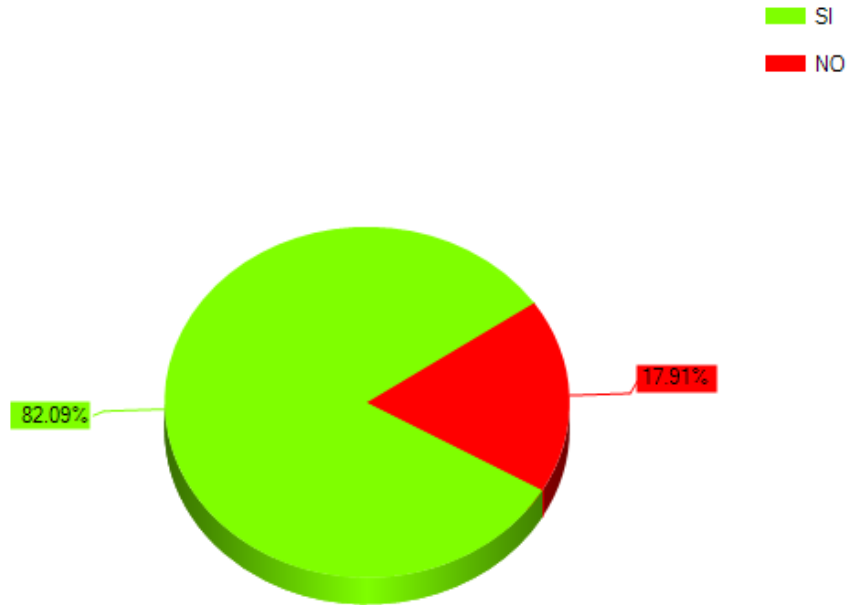
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	65	97.01%
c. Mala	2	2.99%
TOTAL:	67	100%

¿Porque?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	1	50,0%
NO LE DIERON SOLUCION	1	50,0%
TOTAL	2	100%

2- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



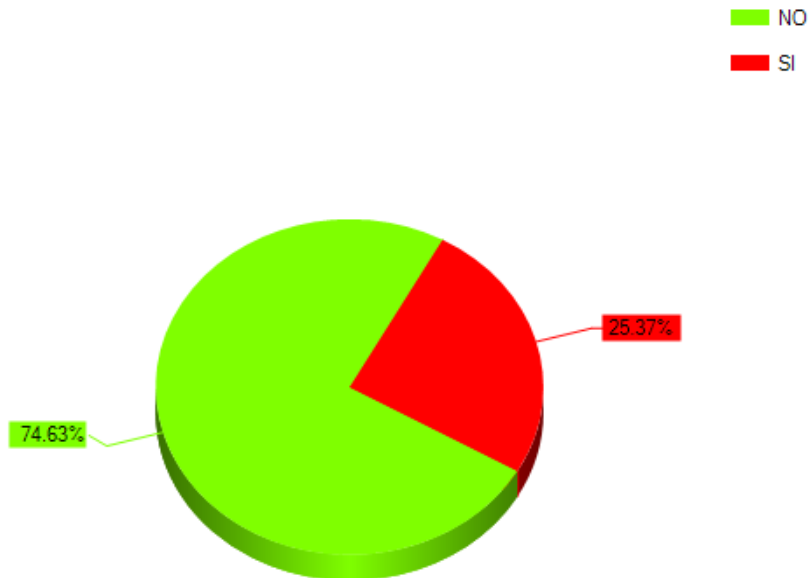
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	55	82.09%
NO	12	17.91%
TOTAL:	67	100%

¿Porque?



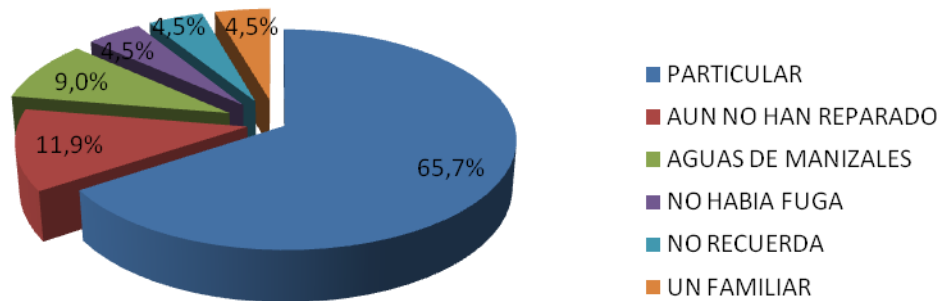
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
LA FUGA NO ESTABA DONDE INDICARON INICIALMENTE	5	41,7%
NO HAN DADO SOLUCION	5	41,7%
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	2	16,7%
TOTAL	12	100%

3- ¿El personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	50	74.63%
SI	17	25.37%
TOTAL:	67	100%

4- ¿Quién le hizo la reparación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	44	65,7%
AUN NO HAN REPARADO	8	11,9%
AGUAS DE MANIZALES	6	9,0%
NO HABIA FUGA	3	4,5%
NO RECUERDA	3	4,5%
UN FAMILIAR	3	4,5%
TOTAL	67	100%