



**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE MARZO - ABRIL 2017**



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. CONCLUSIONES.....	6
8. INFORME GENERAL ENCUESTA FONTANERO AMIGO.....	7



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

	Atención al Cliente	Servicio Prestado: Fontanero Amigo	
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?	
4b.No			
AC-00-R05 / Mayo 2017 / Tercera			
Aprobado: 2017-05-22			

6. FICHA TECNICA

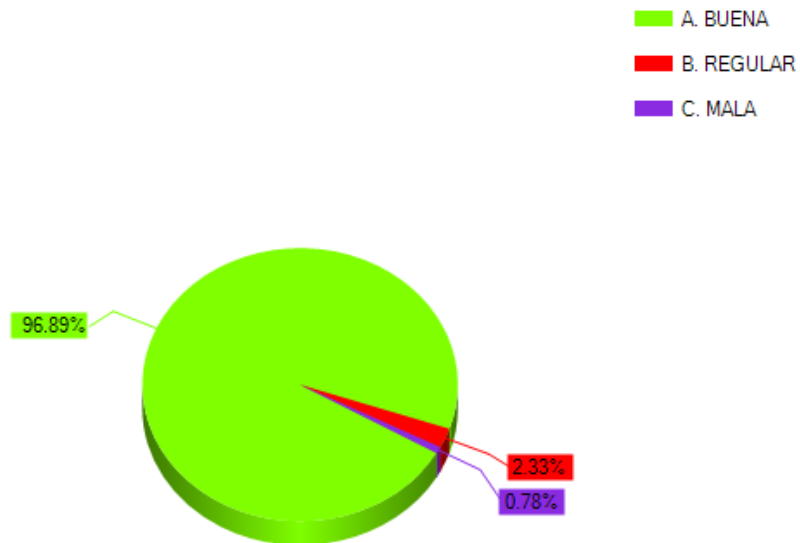
Empresa :	Encuesta de satisfacción del servicio
Referencia:	Estudio de Manizales
Naturaleza:	Cuantitativa
Cobertura:	Manizales
Entrevistado:	Persona Mayor de edad.
Tipo de Entrevista:	Telefónica
Preguntas Filtro:	Califique el servicio prestado por el personal del programa FONTANERO
Tamaño Muestra:	257 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Margen de error:	5% con el 95% de confianza
Recolección:	Marzo y Abril 2017

7. CONCLUSIONES

- El 96.89% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 2.33% dice que fue regular y el 0.78% dicen que fue mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 68.09% dicen de 0-12 horas el 28.02% 12 -24 horas el 3.89% dicen 24-36 horas
- A la pregunta la atención prestada por el fontanero fue? El 96.50% fue buena mientras que el 2.33% que fue regular y el 1.17% indica que fue malo.
- El 87.55% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 12.45% dice que Sí.

8. INFORME FONTANERO AMIGO

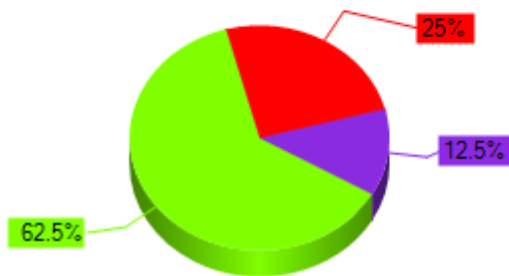
1 - ¿La Oportunidad de contacto con la Empresa fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	249	96.89%
b. Regular	6	2.33%
c. Mala	2	0.78%
TOTAL:	257	100%

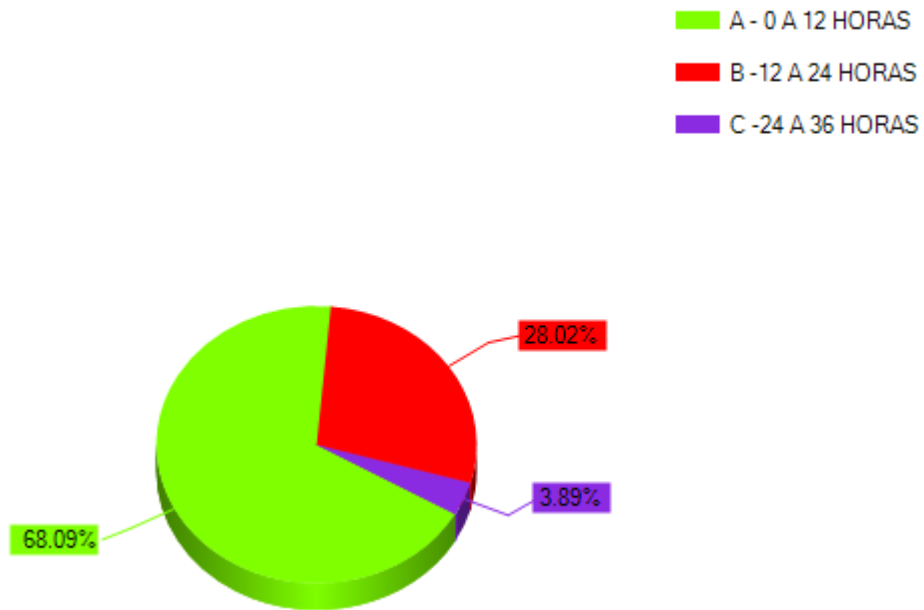
¿Por qué?

- NO QUEDO SATISFECHA(O)
- NO LE GUSTO EL SERVICIO
- MUY ANTIPÁTICO



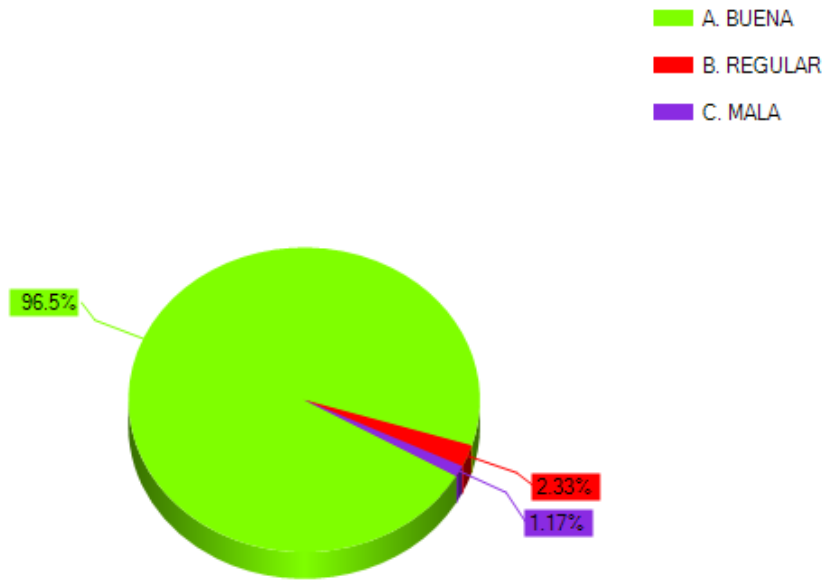
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No quedo satisfecha(o)	5	62.50%
No le gusto el servicio	2	25.00%
Muy antipático	1	12.50%
TOTAL:	8	100%

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



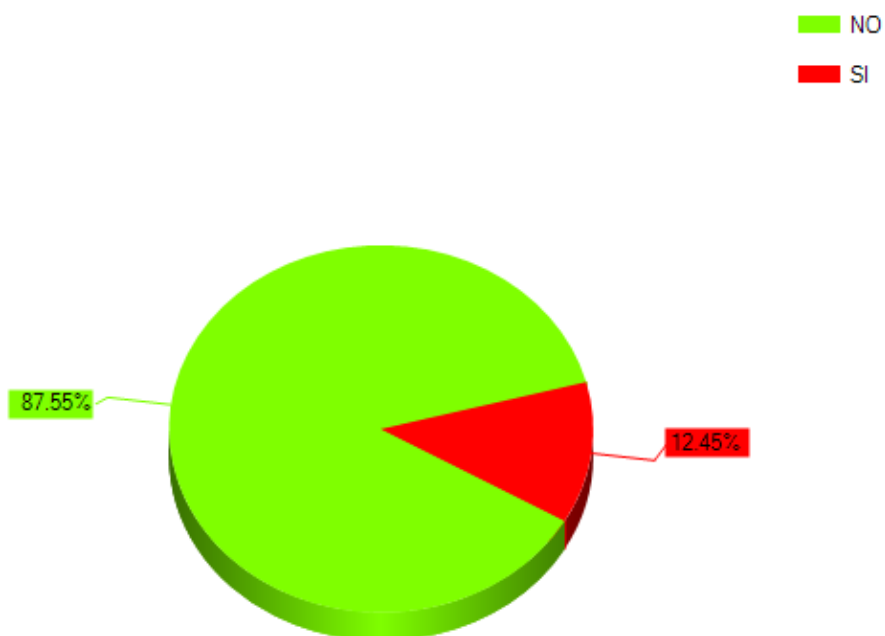
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a - 0 a 12 horas	175	68.09%
b - 12 a 24 horas	72	28.02%
c - 24 a 36 horas	10	3.89%
TOTAL:	257	100%

3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



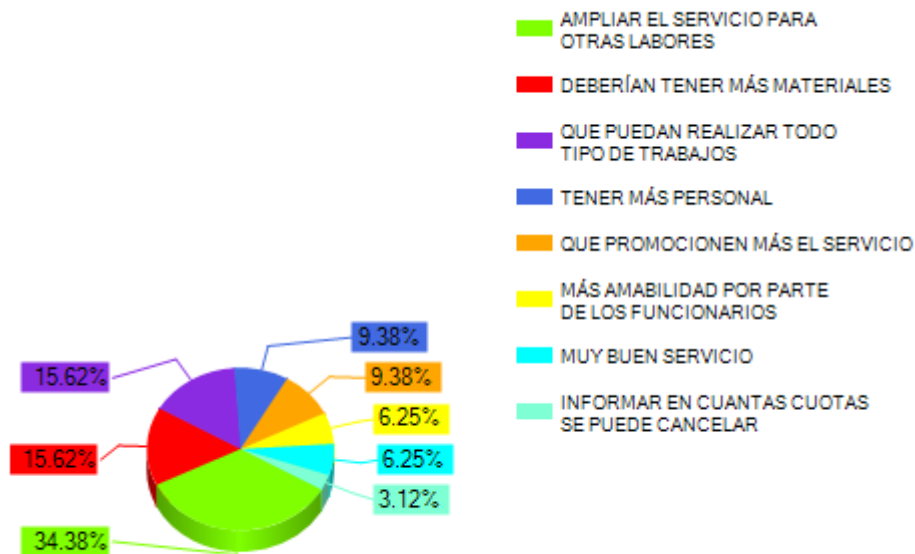
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	248	96.50%
b. Regular	6	2.33%
c. Mala	3	1.17%
TOTAL:	257	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	225	87.55%
SI	32	12.45%
TOTAL:	257	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Ampliar el servicio para otras labores	11	34.38%
Deberían tener más materiales	5	15.63%
Que puedan realizar todo tipo de trabajos	5	15.63%
Tener más personal	3	9.38%
Que promocionen más el servicio	3	9.38%
Más amabilidad por parte de los funcionarios	2	6.25%
Muy buen servicio	2	6.25%
Informar en cuantas cuotas se puede cancelar	1	3.13%
TOTAL:	32	100%