



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



TABLA DE CONTENIDO

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

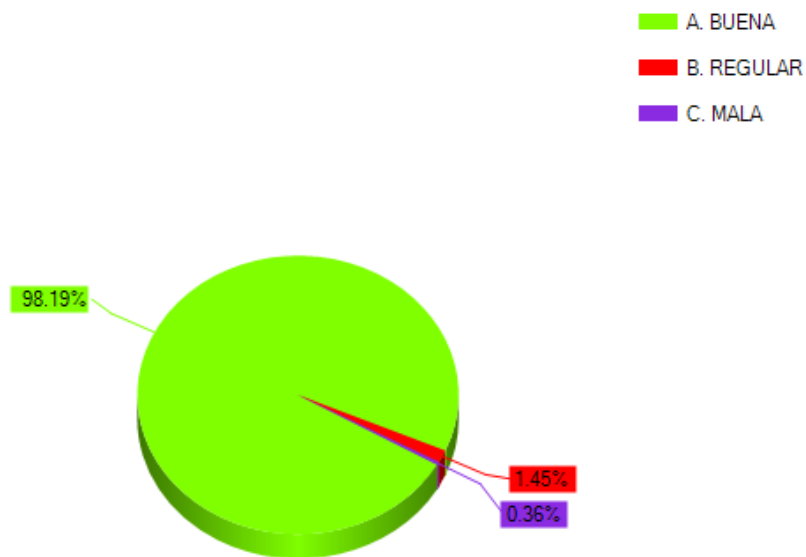
	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO PRESTADO: FONTANERO AMIGO
Fecha:		
Nombre del encuestado:		
Teléfono:		
1. ¿Considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue?		
1a. Buena		
1b. Regular		Por qué ?
1c. Mala		Por qué ?
2. ¿El <u>fontanero</u> que realizó la prestación del servicio contaba con las herramientas o elementos necesarios para su ejecución?		
2.a - Si ___		
Página 1		
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?		
4a.Si		Cuál?
4b.No		
		AC-00-R05 / Julio 2014 / Segunda
Aprobado: 2014-07-31		

6. CONCLUSIONES

- El 98.19% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 1.45% 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 97.46% dice que si, mientras que el 2.54% afirman que no contaba con las herramientas o elementos necesarios.
- El 96.74% de las personas encuestadas dicen que Si quedaron satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 3.26% manifiestan que No quedaron satisfechos.
- El 88.04% de las personas encuestadas No tiene sugerencias que considere pueda mejorar el servicio, mientras que el 11.96% dice que Sí.

7. INFORME FONTANERO AMIGO

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

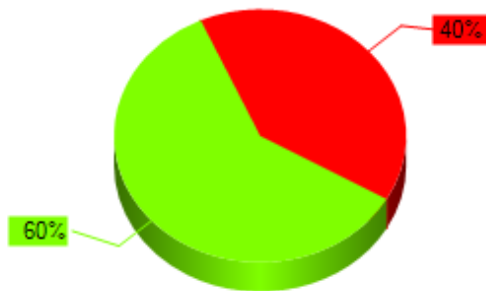


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	271	98.19%
b. Regular	4	1.45%
c. Mala	1	0.36%
TOTAL:	276	100%

¿Por qué?

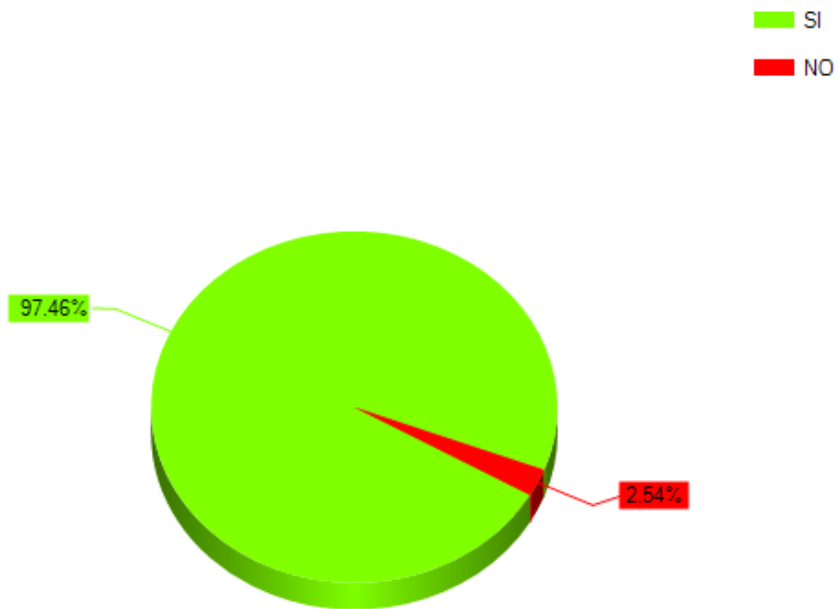
■ NO LE GUSTO EL SERVICIO

■ NO QUEDO SATISFECHA(O)



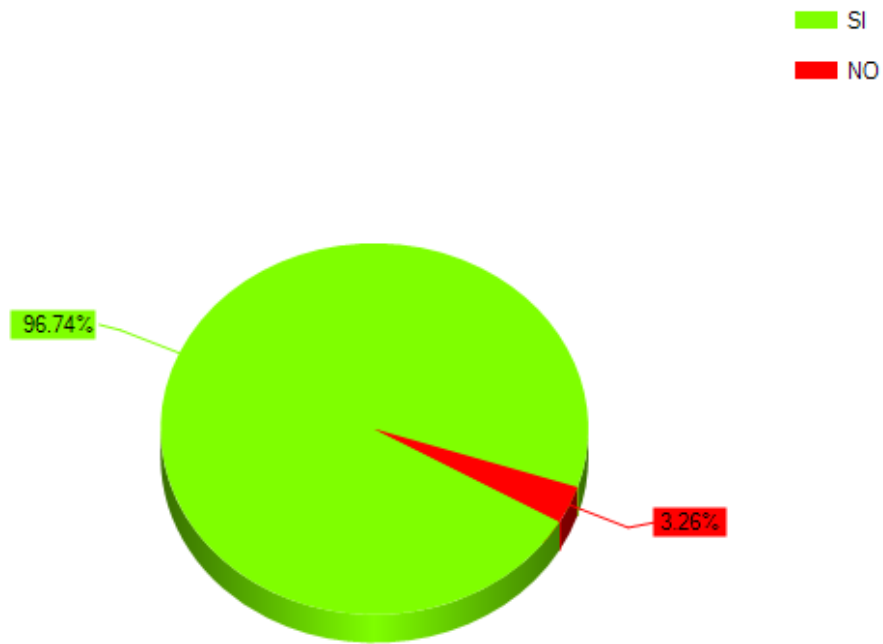
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No le gusto el servicio	3	60.00%
No quedo satisfecha(o)	2	40.00%
TOTAL:	5	100%

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



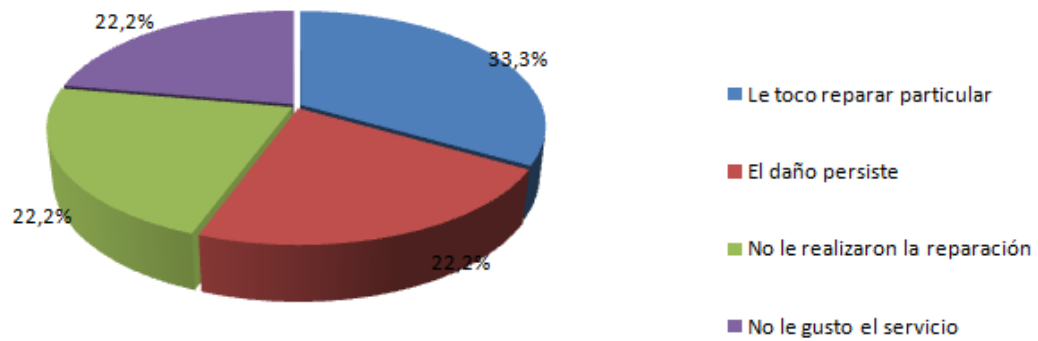
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	269	97.46%
NO	7	2.54%
TOTAL:	276	100%

3- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



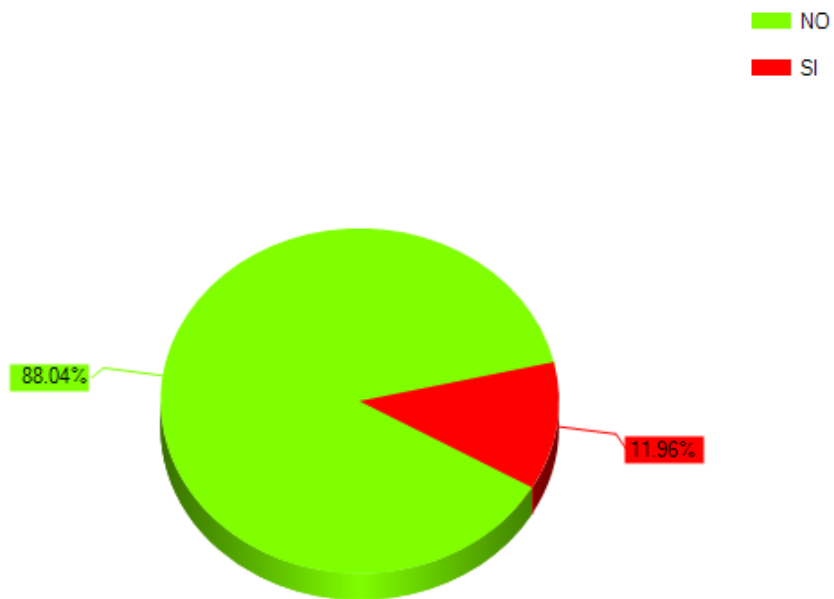
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	267	96.74%
NO	9	3.26%
TOTAL:	276	100%

¿Por qué?



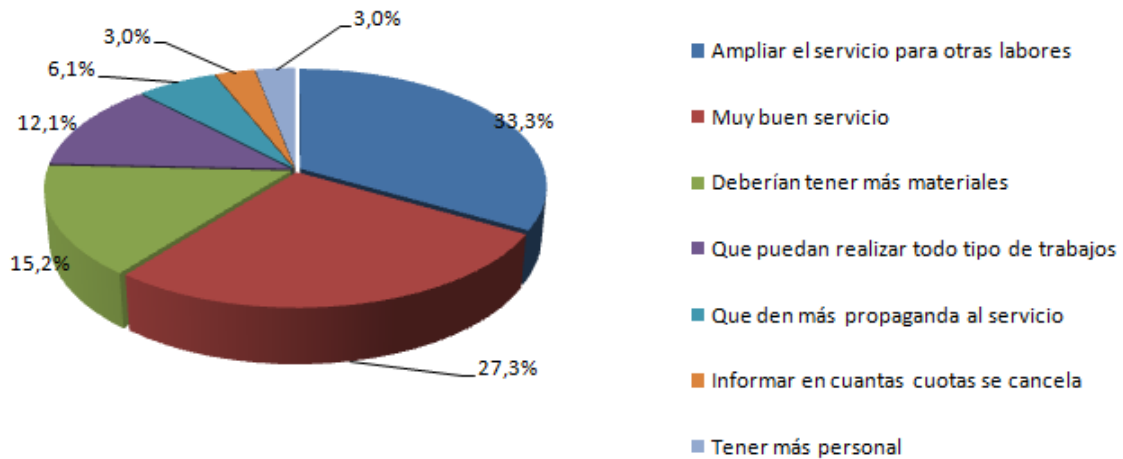
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Le toco reparar particular	3	33,3%
El daño persiste	2	22,2%
No le realizaron la reparación	2	22,2%
No le gusto el servicio	2	22,2%
TOTAL	9	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	243	88.04%
SI	33	11.96%
TOTAL:	276	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Ampliar el servicio para otras labores	11	33,3%
Muy buen servicio	9	27,3%
Deberían tener más materiales	5	15,2%
Que puedan realizar todo tipo de trabajos	4	12,1%
Que den más propaganda al servicio	2	6,1%
Informar en cuantas cuotas se cancela	1	3,0%
Tener más personal	1	3,0%
TOTAL	33	100%