



---

**INFORME DE ENCUESTA  
ATENCION RECIBIDA DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES  
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 FUGAS INTERNAS.....	7



## **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE 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 DE SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS

		<b>Atención al Cliente</b>		<b>Percepción de Atención Recibida Fugas Internas Imperceptibles</b>	
Fecha:					
Nombre del encuestado:					
Télefono:					
<b>1. El servicio prestado por el personal en la detección de la fuga interna fue?</b>					
1a. Bueno					
1b. Regular		Por qué ?			
1c. Malo		Por qué ?			
<b>2. La asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue?</b>					
1a. Buena					
1b. Regular		Por qué ?			
1c. Mala		Por qué ?			
<b>3. El personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación?</b>					
3a. Si					
3b. No					
<b>4. Quien le hizo la reparación?</b>					
AC-00-R02 / Mayo 2017 / Segunda					
<b>Aprobado: 2017-05-22</b>					

## 6. FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Encuesta de satisfacción del servicio</b>
<b>Referencia:</b>	<b>Estudio de Manizales</b>
<b>Naturaleza:</b>	<b>Cuantitativa</b>
<b>Cobertura:</b>	<b>Manizales</b>
<b>Entrevistado:</b>	<b>Persona Mayor de edad.</b>
<b>Tipo de Entrevista:</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Preguntas Filtro:</b>	<b>Califique el servicio prestado por el personal del programa de detección de fugas Internas</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>65 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Margen de error:</b>	<b>5% con el 95% de confianza</b>
<b>Recolección:</b>	<b>Marzo y Abril 2017</b>

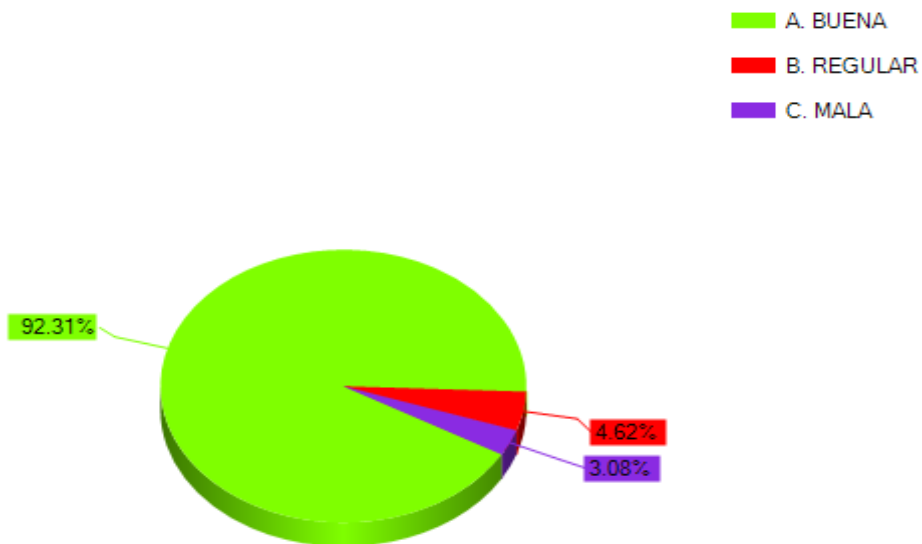


## 7. CONCLUSIONES:

- El 92.31% de las personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado por el personal en la detección de la Fuga Interna Imperceptible, mientras que el 4.62% dicen que fue regular y el 3.08 fue mala.
- El 92.31% de las personas manifiestan que quedaron satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 7.70% dicen que no.
- A la pregunta, el personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación, el 76.92% afirman que no mientras que el 23.08% dicen que sí.

## 8. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	60	92.31%
b. Regular	3	4.62%
c. Mala	2	3.08%
<b>TOTAL:</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

## ¿Por qué?

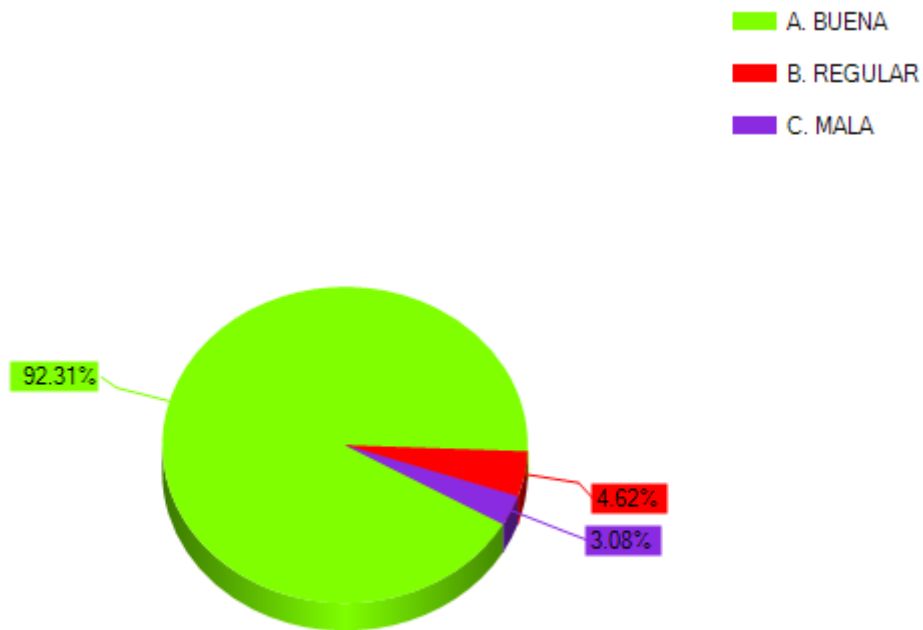
- NO LE DIERON SOLUCION
- LE INDICARON QUE NO HABIA NINGUNA FUGA



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE DIERON SOLUCION	4	80.00%
LE INDICARON QUE NO HABIA NINGUNA FUGA	1	20.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



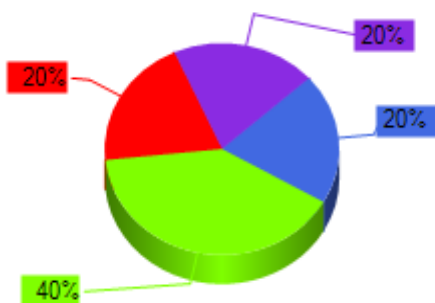
2- ¿La asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	60	92.31%
b. Regular	3	4.62%
c. Mala	2	3.08%
<b>TOTAL:</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

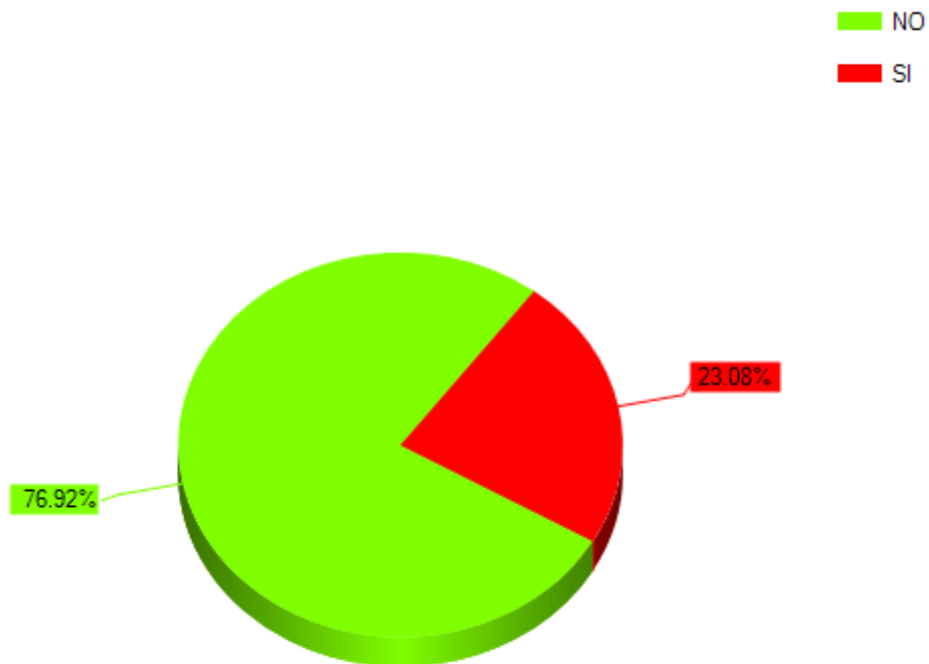
## ¿Por qué?

- SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD
- LA FUGA NO ESTABA DONDE INDICARON INICIAL
- NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA
- NO HAN DADO SOLUCION



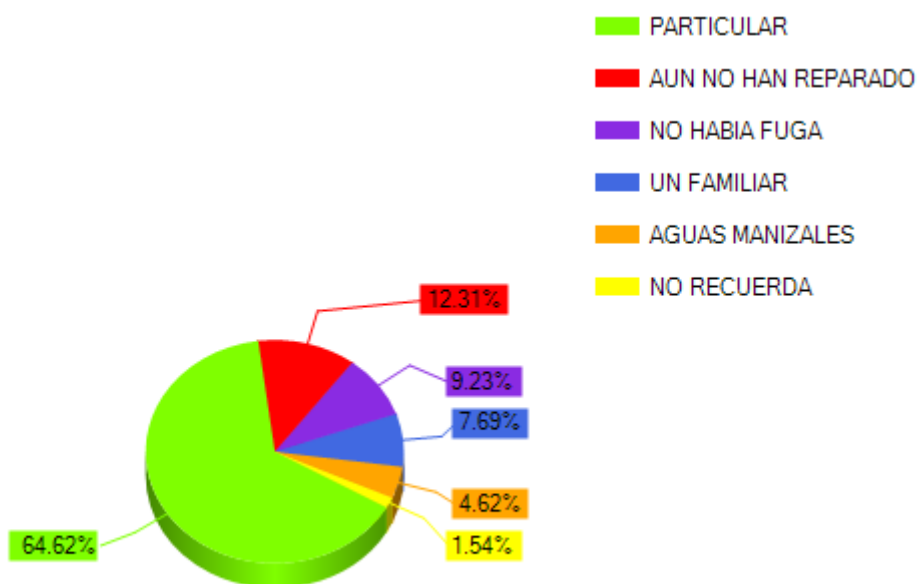
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD	2	40.00%
LA FUGA NO ESTABA DONDE INDICARON INICIAL	1	20.00%
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	1	20.00%
NO HAN DADO SOLUCION	1	20.00%
<b>TOTAL:</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	50	76.92%
SI	15	23.08%
<b>TOTAL:</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

4- ¿Quién le hizo la reparación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	42	64.62%
AUN NO HAN REPARADO	8	12.31%
NO HABIA FUGA	6	9.23%
UN FAMILIAR	5	7.69%
AGUAS MANIZALES	3	4.62%
NO RECUERDA	1	1.54%
<b>TOTAL:</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>