



**INFORME DE ENCUESTA
ATENCION RECIBIDA DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE SEPTIEMBRE – OCTUBRE 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 SATISFACION DE FUGAS INTERNAS	6



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

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

Aprobado: 2014-07-31

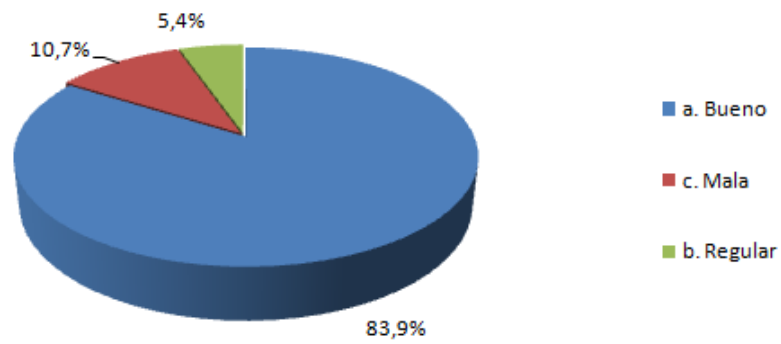


6. CONCLUSIONES:

- El 83.9% de las personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado por el personal en la detección de la Fuga Interna Imperceptible, mientras que el 5.4% dicen que fue regular y el 10.7 fue mala.
- El 78.57% de las personas manifiestan que quedaron satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 21.43% dicen que no.
- A la pregunta, el personal que le brindó la asesoría le recomendó a alguien para la reparación, el 60.71% afirman que no mientras que el 39.29% dicen que sí.

7. 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. Bueno	47	83,9%
a. Mala	6	10,7%
b. Regular	3	5,4%
TOTAL	56	100%

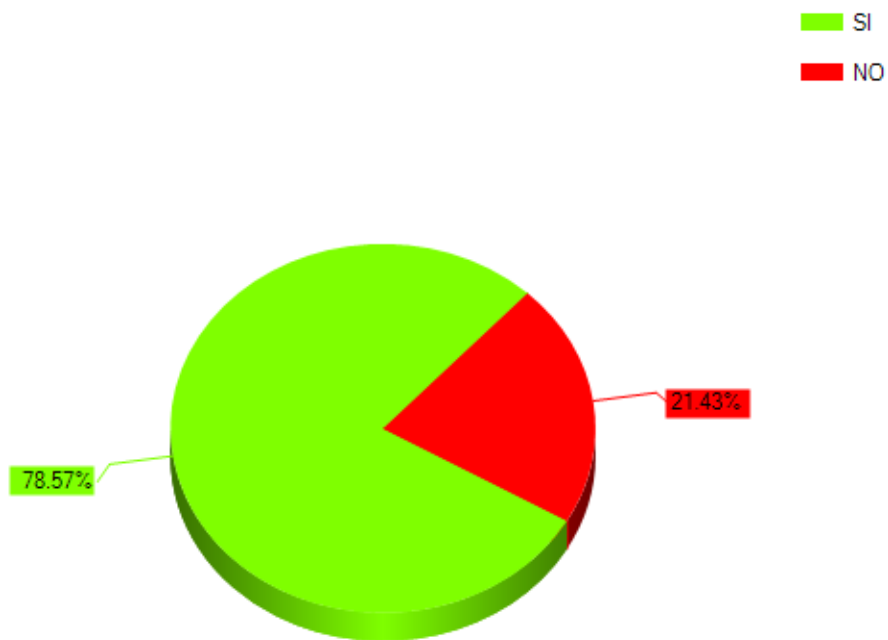
¿Porque?

- NO LE DIERON SOLUCION
- SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD
- NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA
- FUE MUY GROSERO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE DIERON SOLUCION	4	44.44%
SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD	2	22.22%
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	2	22.22%
FUE MUY GROSERO	1	11.11%
TOTAL:	9	100%

2- ¿Quedó satisfecho con el servicio recibido?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	44	78.57%
NO	12	21.43%
TOTAL:	56	100%

¿Porque?

- NO HAN DADO SOLUCION
- NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA
- SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD



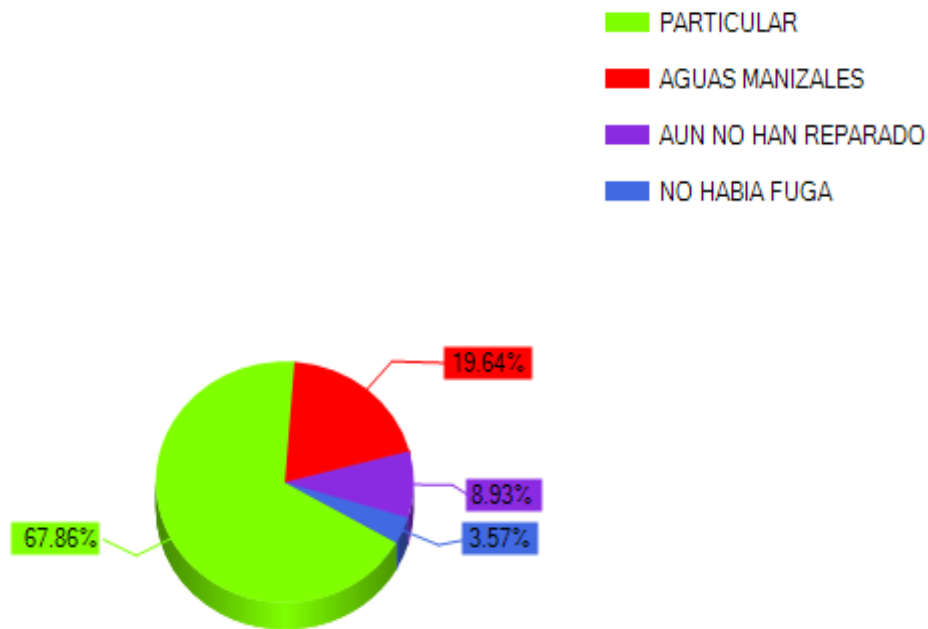
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO HAN DADO SOLUCION	9	75.00%
NO BRINDARON UNA BUENA ASESORIA	2	16.67%
SE DEMORAN PARA ATENDER LA SOLICITUD	1	8.33%
TOTAL:	12	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	34	60.71%
SI	22	39.29%
TOTAL:	56	100%

4- ¿Quién le hizo la reparación?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	38	67.86%
AGUAS MANIZALES	11	19.64%
AUN NO HAN REPARADO	5	8.93%
NO HABIA FUGA	2	3.57%
TOTAL:	56	100%