



**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE JULIO-AGOSTO 2018**



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. INFORME GENERAL ENCUESTA FONTANERO AMIGO.....	6-12
8. CONCLUSIONES	13



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

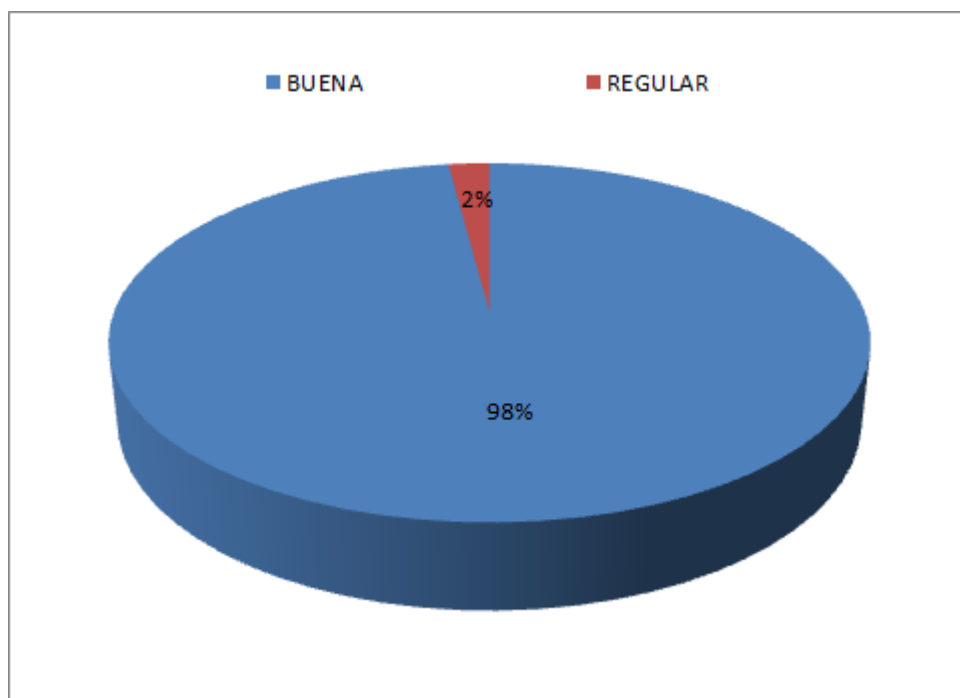
	Servicio prestado: Fontanero Amigo	Código: SC-00-R04
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. ¿La Oportunidad de contacto con la Empresa fue?		
3a. Buena	_____	Por qué ? _____
3b. Regular	_____	Por qué ? _____
3c. 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? <table border="1" data-bbox="657 1606 1502 1732" style="width: 100%; height: 60px;"></table>
4b. No	_____	

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>Objetivo General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hace uso del servicio del Fontanero amigo.</p> <p>Específicos: -Definir la calidad del servicio prestado. -Determinar el tiempo de atención de las solicitudes.</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	54% de la población según base de datos efectiva (456)
Cálculo de la Muestra:	244 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (8) – 2 (17) – 3(77) – 4(57) – 5 (40)– 6 (43)- Comercial (1) –Hogares Comunitarios ()-Madres Sustituta ()- Industrial()- Servicios Especiales - Actividades: Especiales()-Oficial Orden Municipal (1)
Segmentos del Mercado:	Comercial (1) - Hogares Comunitarios () - Madre Sustituta () - Oficial Orden Municipal (1) - Residencial (240) - Rural (1)- Servicios Especiales - Actividades: Especiales –Industrial ()
Método de Muestreo:	Técnica de Muestreo Aleatorio Simple
Margen de Confianza y De Error:	95% de confiabilidad – 5% Margen de error
Técnica aplicada :	Telefónica
Recogida de la Información:	Call Center
Fechas de Realización:	Periodos Bimestrales
Organización Responsable de los trabajos:	Integrally S.A.S

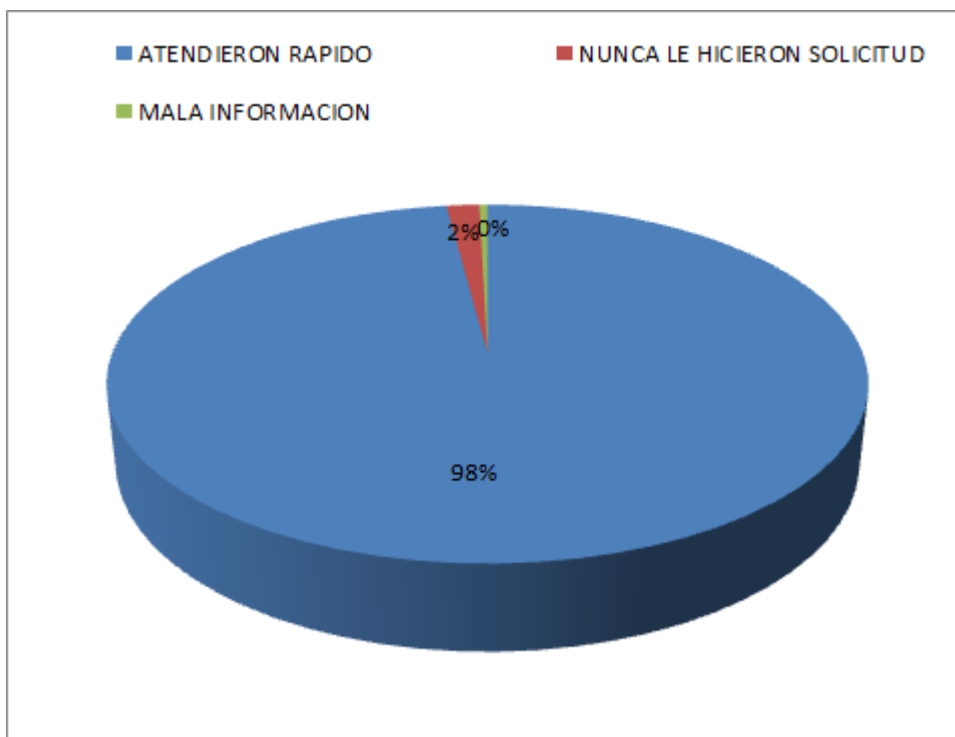
7. INFORME FONTANERO AMIGO

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



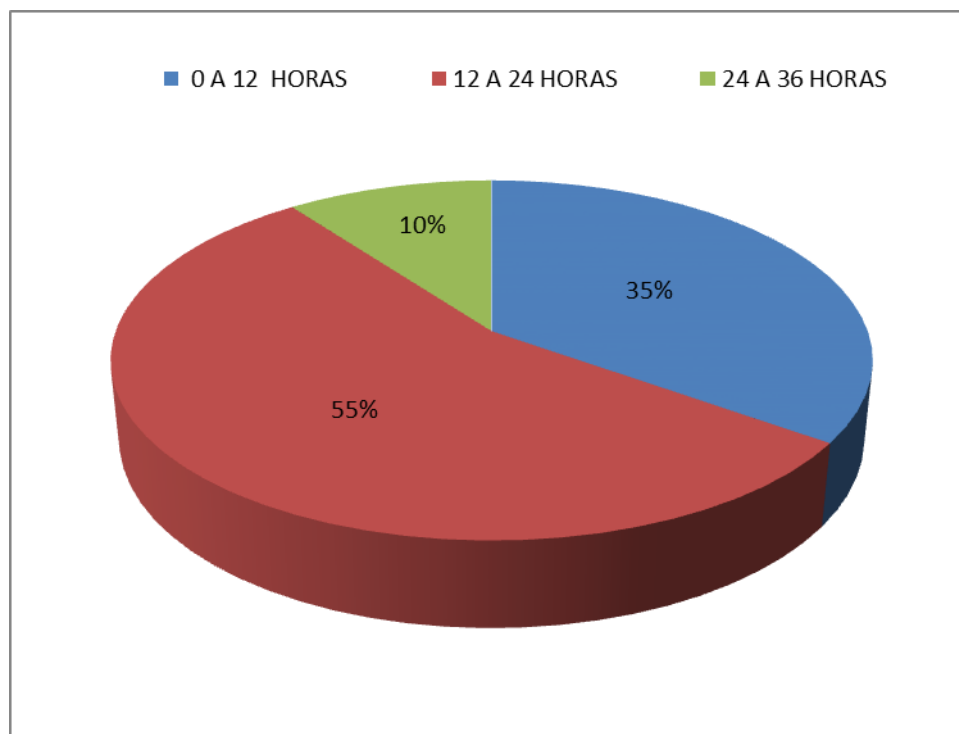
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	239	98%
REGULAR	5	2%
TOTAL	244	100%

¿Por qué?



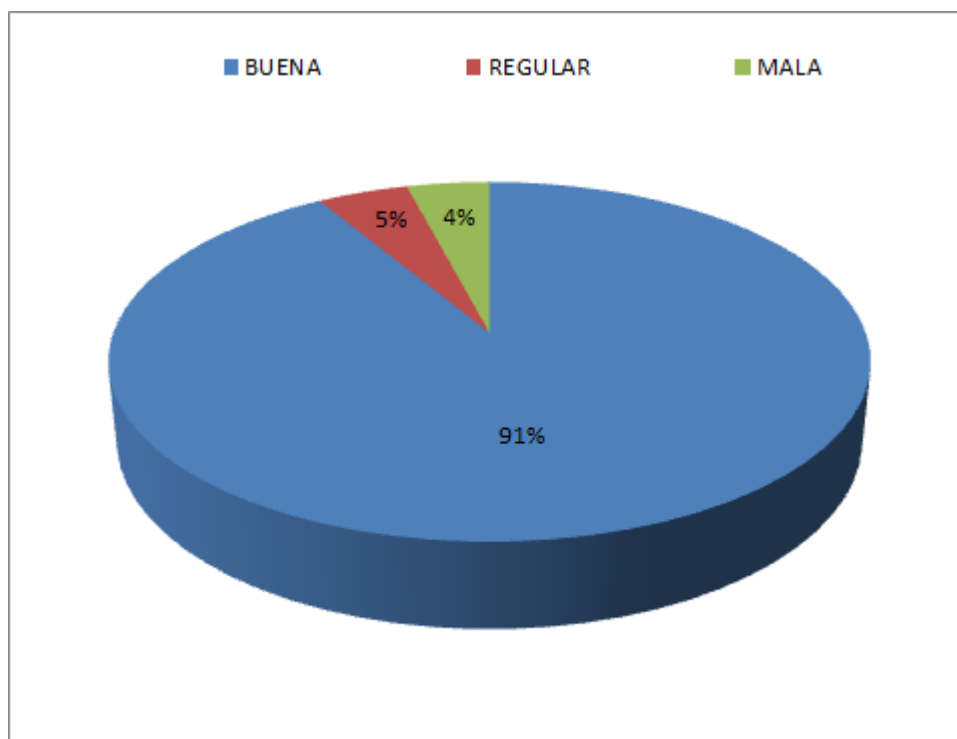
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
ATENDIERON RAPIDO	239	98%
NUNCA LE HICIERON SOLICITUD	4	2%
MALA INFORMACION	1	0%
TOTAL	244	100%

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



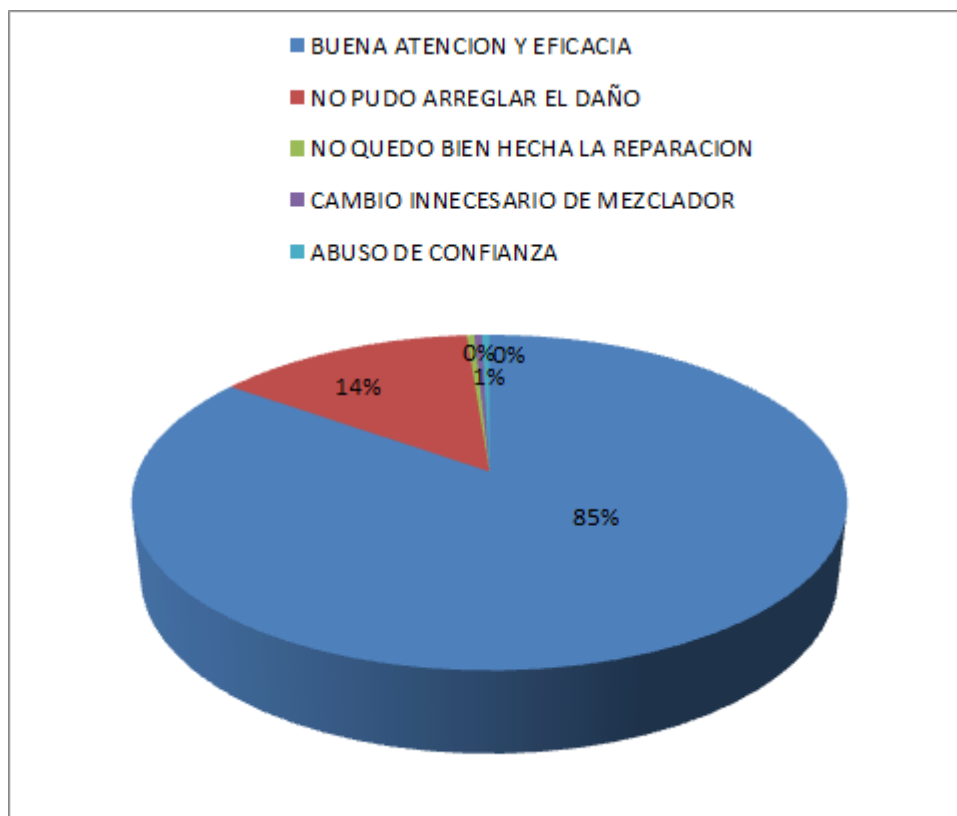
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 12 HORAS	85	35%
12 A 24 HORAS	134	55%
24 A 36 HORAS	25	10%
TOTAL	244	100%

3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



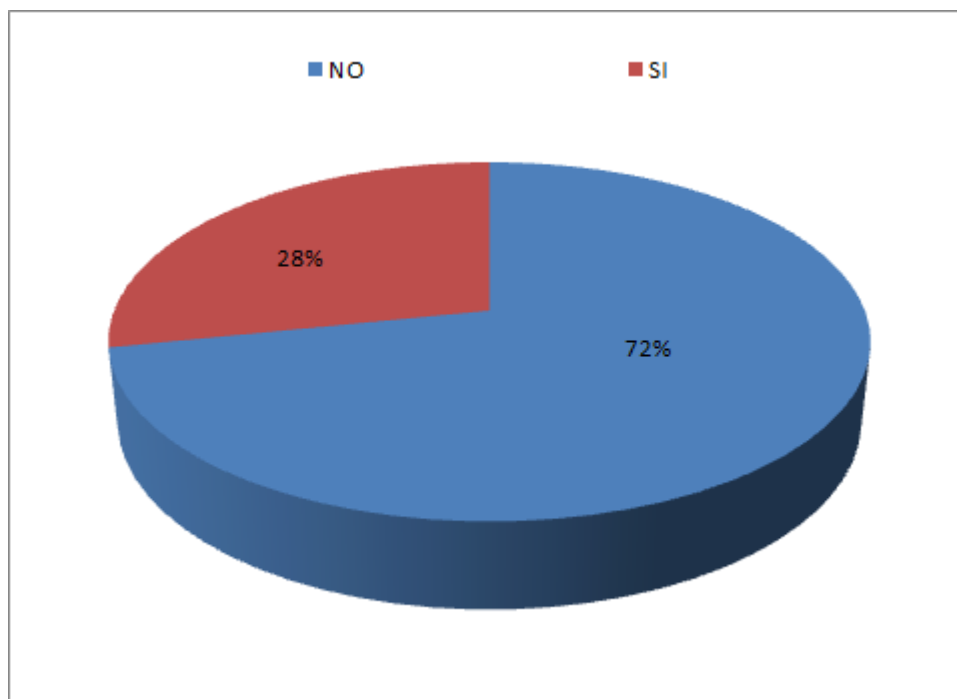
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	223	91%
REGULAR	11	5%
MALA	10	4%
TOTAL	244	100%

¿Por qué?



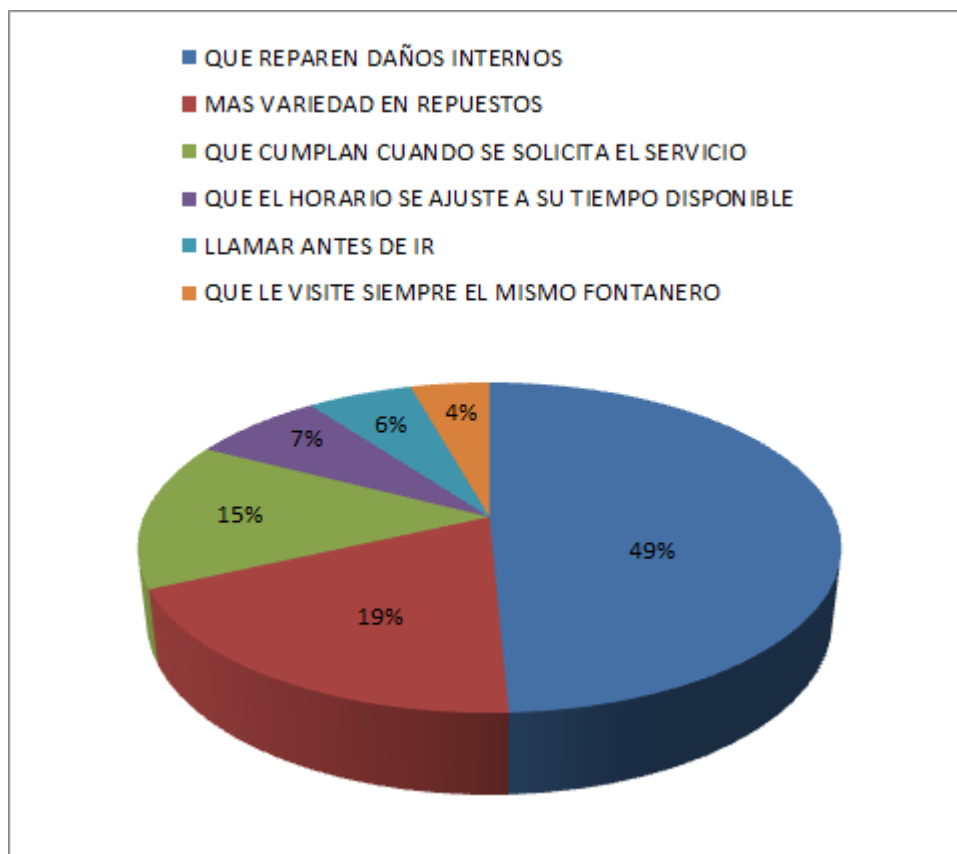
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA ATENCION Y EFICACIA	207	85%
NO PUDO ARREGLAR EL DAÑO	34	14%
NO QUEDO BIEN HECHA LA REPARACION	1	0,4%
CAMBIO INNECESARIO DE MEZCLADOR	1	0,4%
ABUSO DE CONFIANZA	1	0,4%
TOTAL	244	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	175	72%
SI	69	28%
TOTAL	244	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE REPAREN DAÑOS INTERNOS	34	49%
MAS VARIEDAD EN REPUESTOS	13	19%
QUE CUMPLAN CUANDO SE SOLICITA EL SERVICIO	10	14%
QUE EL HORARIO SE AJUSTE A SU TIEMPO DISPONIBLE	5	7%
LLAMAR ANTES DE IR	4	6%
QUE LE VISITE SIEMPRE EL MISMO FONTANERO	3	4%
TOTAL	69	100%

8. CONCLUSIONES

- El 91% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 5% dice que fue regular y el 4% considera que fue mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 35% dicen de 0-12 horas, el 55% de 12-24 horas y el 10% de 24-36 horas.
- A la pregunta la Oportunidad de contacto con la Empresa fue? El 98% indica que fue buena, mientras que el 2% que fue regular nadie opina que haya sido mala.
- El 28% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 72% dice que No.