



---

**INFORME ENCUESTA SERVICIO FONTANERO AMIGO  
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.  
EVALUANDO LOS MESES DE MAYO-JUNIO 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

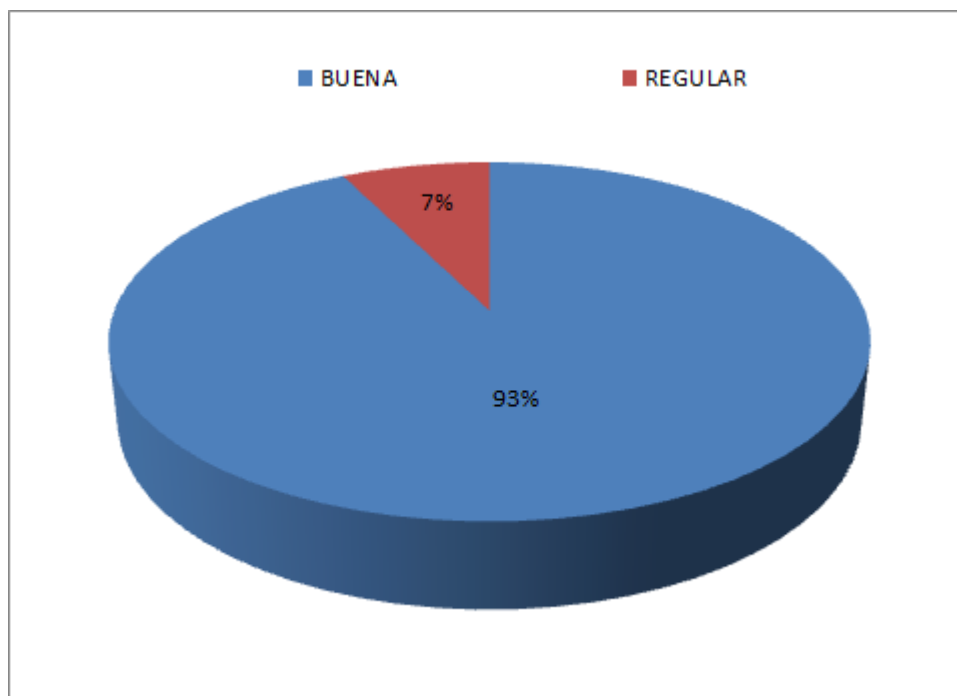
	<b>Servicio prestado: Fontanero Amigo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Código: SC-00-R04</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Fecha: Junio 2017</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Edición: Primera</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Aprobado: 2017-08-14</td> </tr> </table>	Código: SC-00-R04	Fecha: Junio 2017	Edición: Primera	Aprobado: 2017-08-14
Código: SC-00-R04						
Fecha: Junio 2017						
Edición: Primera						
Aprobado: 2017-08-14						
Fecha: _____						
Nombre del encuestado: _____						
Teléfono: _____						
<b>1. ¿la Oportunidad de contacto con la Empresa fue?</b>						
3a. Buena	_____	Por qué ? _____				
3b. Regular	_____	Por qué ? _____				
3c. Mala	_____	Por qué ? _____				
<b>2. ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?</b>						
2.a - 0 a 12 horas	_____					
2. b -12 a 24 horas	_____					
2. c -24 a 36 horas	_____					
<b>3. ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?</b>						
3a. Buena	_____	Por qué ? _____				
3b. Regular	_____	Por qué ? _____				
3c. Mala	_____	Por qué ? _____				
<b>4. ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio?</b>						
4a. Si	_____	<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>				
4b. No	_____					

## 6. FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>Objetivo General:</b>  <b>Determinar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios que hace uso del servicio del Fontanero amigo.</b></p> <p><b>Específicos:</b>  <b>-Definir la calidad del servicio prestado.</b>  <b>-Determinar el tiempo de atención de las solicitudes.</b></p>
<b>Ámbito y Universo:</b>	<b>Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>56% de la población según base de datos efectiva (456)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>255 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (7) – 2 (28) – 3(76) – 4(58) – 5 (28)– 6 (44)-  Comercial (10) –Hogares Comunitarios ()-Madres Sustituta (3)- Industrial()- Servicios Especiales -  Actividades: Especiales(1)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Comercial (10) - Hogares Comunitarios () - Madre Sustituta (3) - Oficial Orden Municipal - Residencial (235) - Rural (6)- Servicios Especiales - Actividades: Especiales –Industrial (1)</b>
<b>Método de Muestreo:</b>	<b>Técnica de Muestreo Aleatorio Simple</b>
<b>Margen de Confianza y De Error:</b>	<b>95% de confiabilidad – 5% Margen de error</b>
<b>Técnica aplicada :</b>	<b>Telefónica</b>
<b>Recogida de la Información:</b>	<b>Call Center</b>
<b>Fechas de Realización:</b>	<b>Periodos Bimestrales</b>
<b>Organización Responsable de los trabajos:</b>	<b>Integrally S.A.S</b>

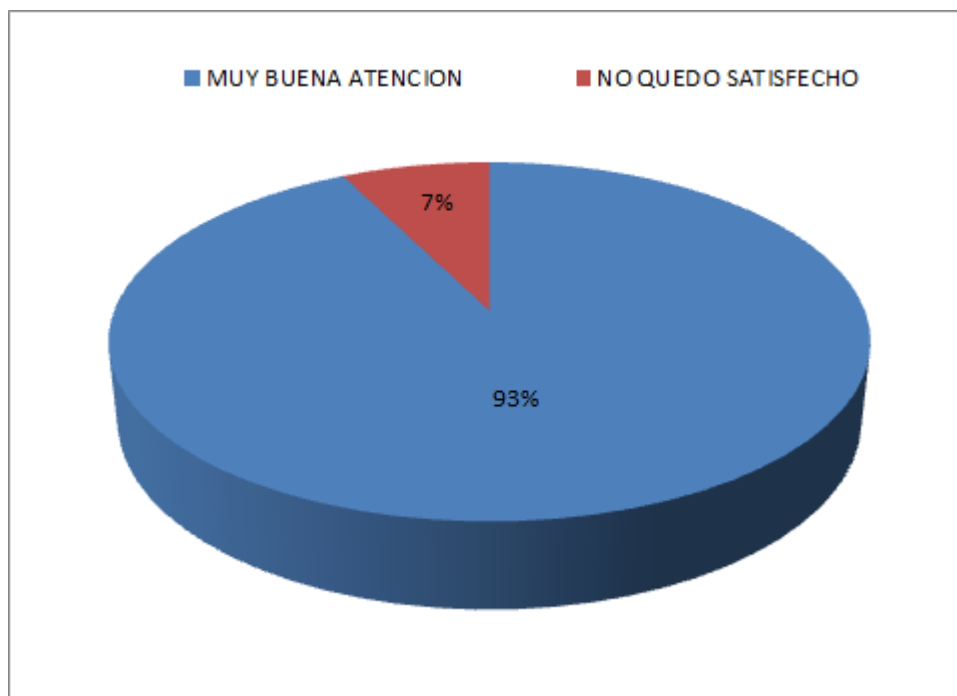
## 7. INFORME FONTANERO AMIGO

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



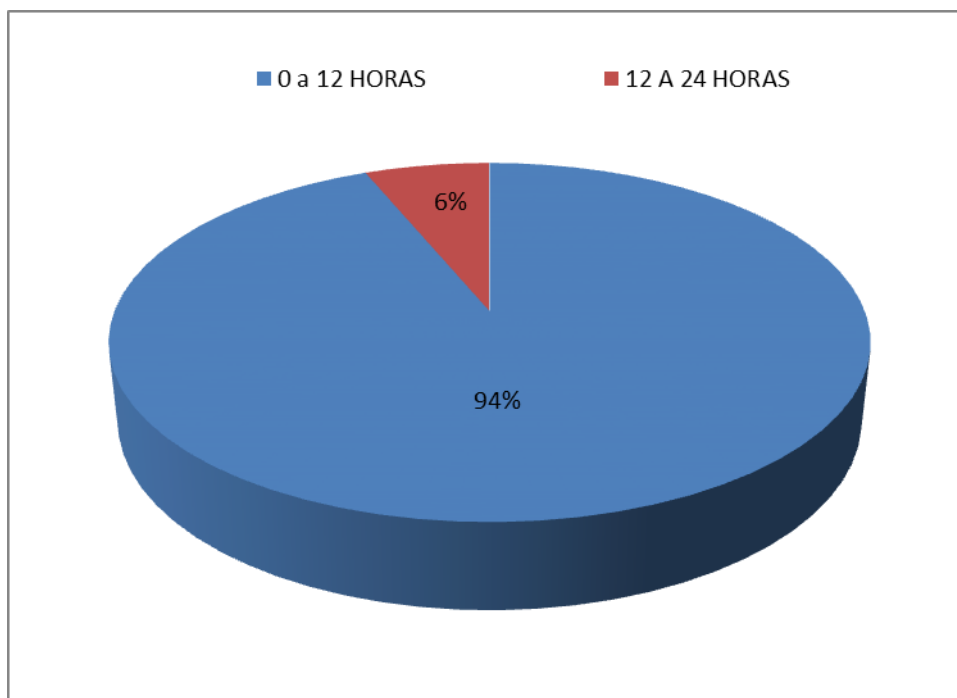
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	236	93%
REGULAR	19	7%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
MUY BUENA ATENCION	236	93%
NO QUEDO SATISFECHO	19	7%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

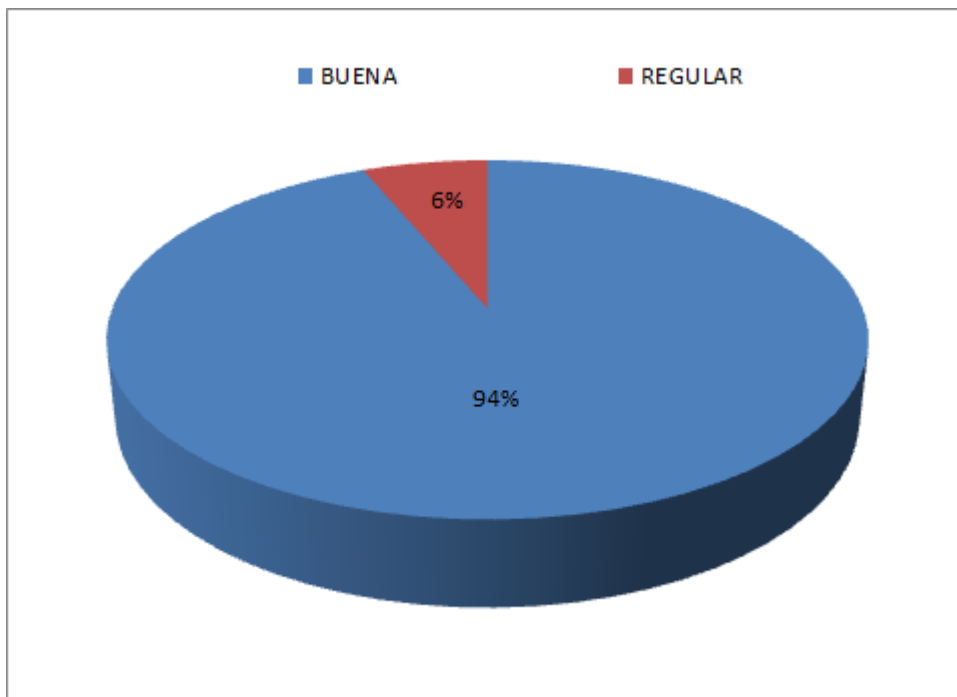
2 - ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
0 a 12 HORAS	239	94%
12 A 24 HORAS	16	6%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

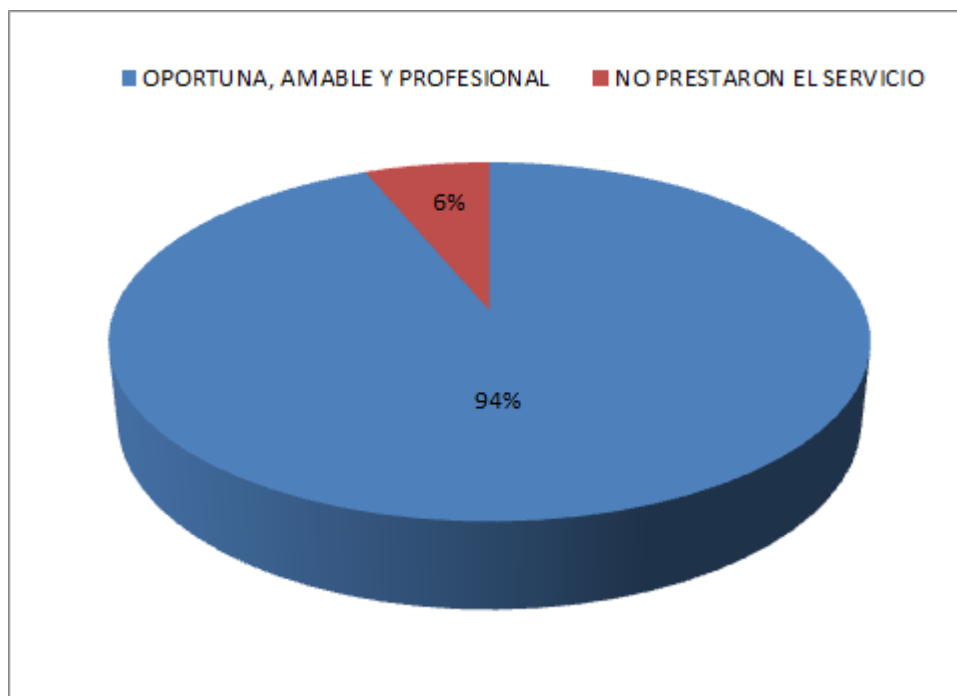


3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



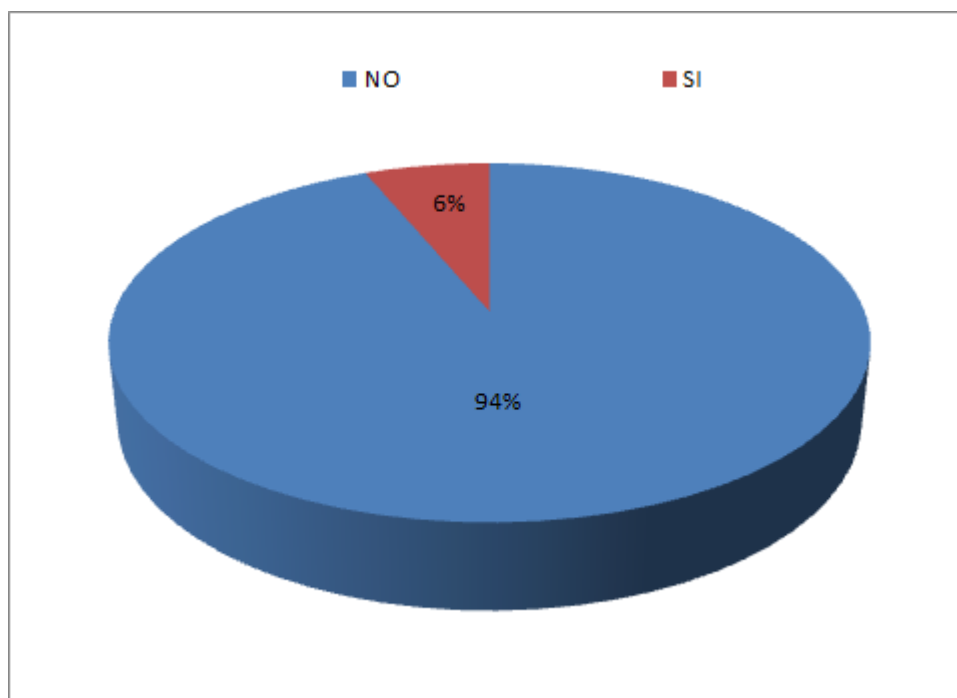
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	239	94%
REGULAR	16	6%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
OPORTUNA, AMABLE Y PROFESIONAL	239	94%
NO PRESTARON EL SERVICIO	16	6%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	239	94%
SI	16	6%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
QUE SE AMPLIEN LOS SERVICIOS	16	100%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

## 8. CONCLUSIONES

- El 94% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 6% dice que fue regular, nadie considera que fue mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 94% dicen de 0-12 horas, y el 6% de 12-24 horas.
- A la pregunta la Oportunidad de contacto con la Empresa fue? El 93% indica que fue buena, mientras que el 7% que fue regular nadie opina que haya sido mala.
- El 6% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 94% dice que No.