



---

**INFORME DE ENCUESTA  
ATENCION RECIBIDA DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES  
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 FUGAS INTERNAS .....	6-9
8. CONCLUSIONES.....	10



## **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

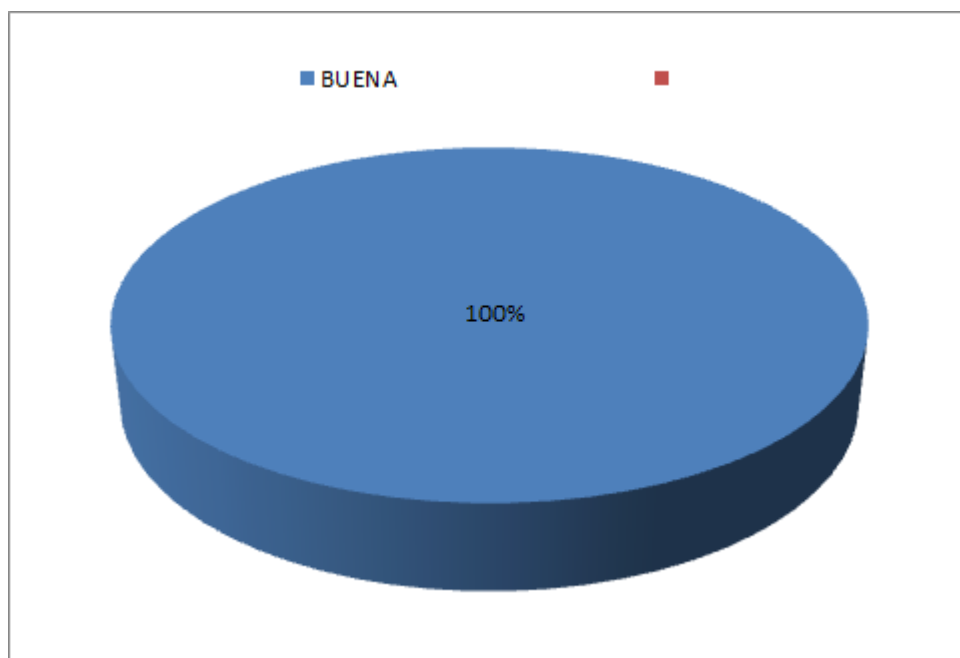
	<b>Percepción de atención recibida fugas internas imperceptibles</b>	<b>Código:</b> SC-00-R02
		<b>Fecha:</b> Junio 2017
		<b>Edición:</b> Primera
		<b>Aprobado:</b> 2017- 06-
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
<b>1. El servicio prestado por el personal que detecto la fuga interna fué?</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. Quien le hizo la reparación?</b>		
_____		
_____		

## 6. FICHA TECNICA

<b>Empresa :</b>	<b>Aguas de Manizales S.A. E.S.P.</b>
<b>Objetivos de la Encuesta:</b>	<p><b>-General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de Fugas Internas Imperceptibles.</b></p> <p><b>-Específico:</b></p> <p><b>-Definir la calidad del servicio prestado.</b></p>
<b>Ámbito y Universo:</b>	<b>Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales</b>
<b>Tamaño Muestra:</b>	<b>79% de la población según base de datos efectiva (105)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>83 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (2) – 2 (18) – 3 (16) – 4 (16) – 5(4) – 6 (13)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Commercial( 6) - Industrial (1) - Oficial (3) - Residential (63) – Rural (6)- Servicios Especiales (4)</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>

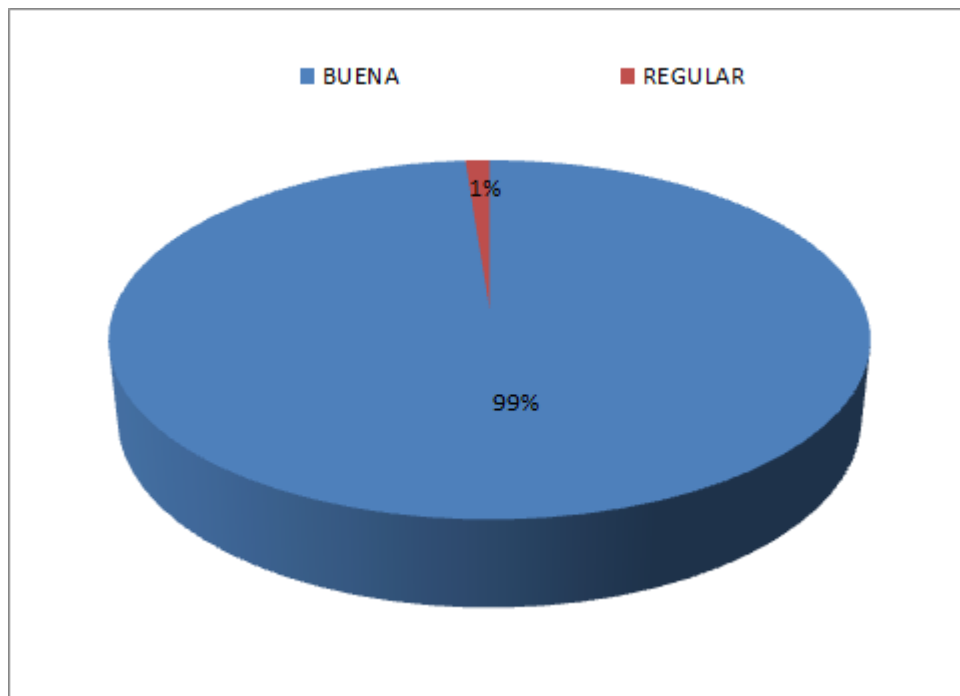
## 7. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

1. El servicio prestado por el personal que detecto la fuga interna fue?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	83	100%
TOTAL	83	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	82	99%
REGULAR	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

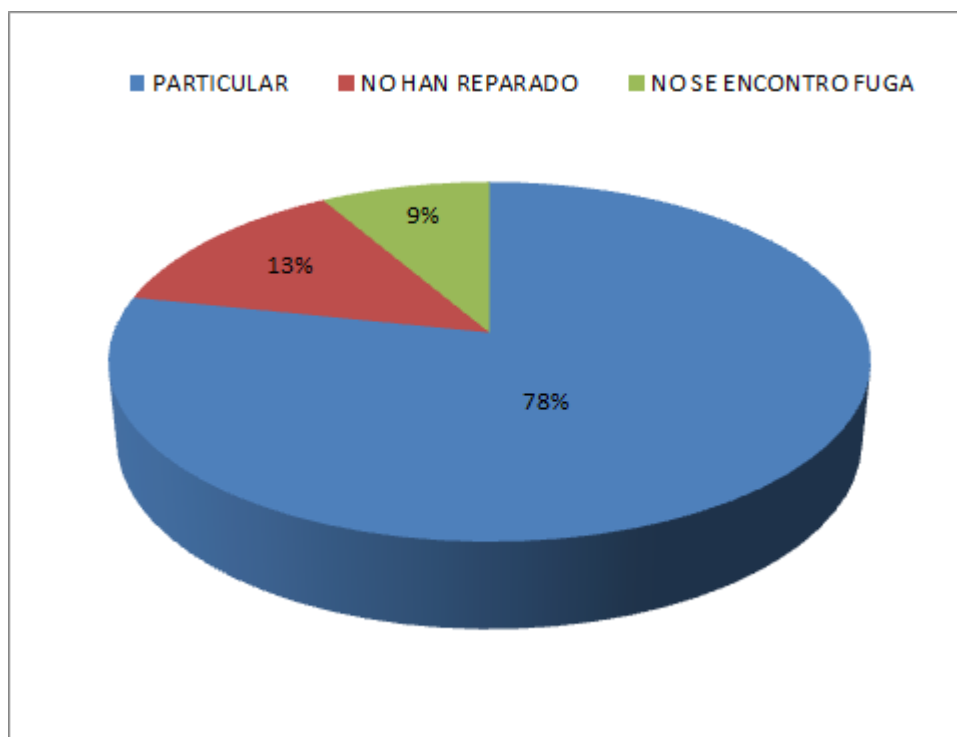
### ¿Por qué?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
PORQUE NO HAN VUELTO	1	100%
TOTAL	1	100%



3- ¿Quién le hizo la reparación?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
PARTICULAR	65	78%
NO HAN REPARADO	11	13%
NO SE ENCONTRO FUGA	7	8%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



## 8. CONCLUSIONES:

- El 100% de las personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado por el personal que detecto la de Fuga Interna, nadie lo considera ni buena y tampoco regular
- El 99% de las personas manifiestan que la asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue buena, el 1% regular, nadie considera que fue mala.