



---

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

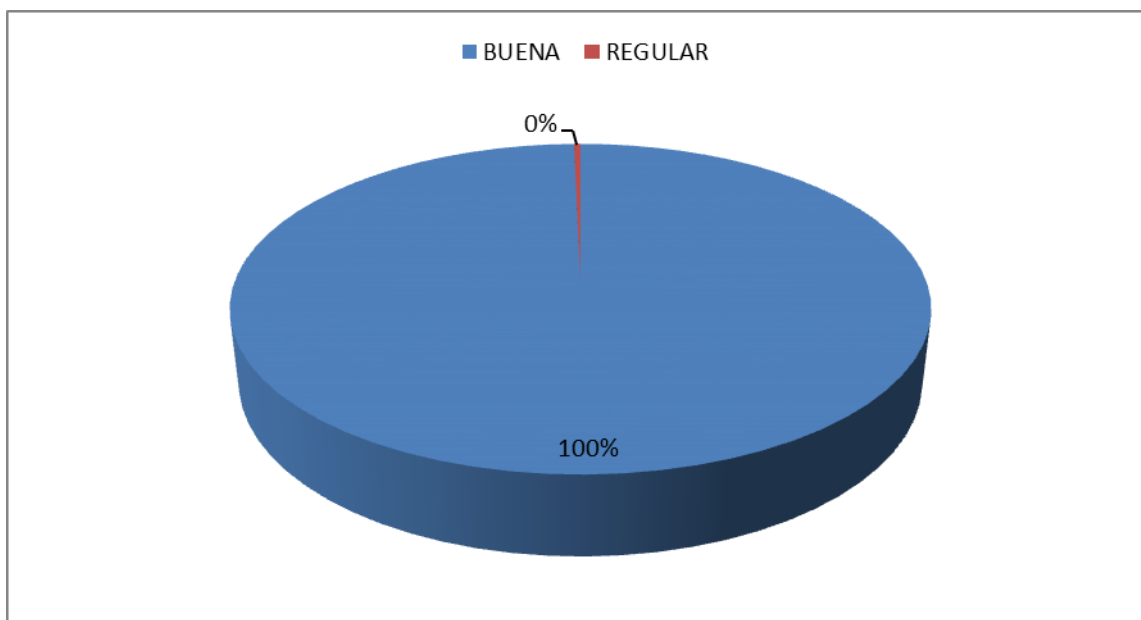
	<b>Servicio prestado: Fontanero Amigo</b>	<b>Código:</b> SC-00-R04
		<b>Fecha:</b> Junio 2017
		<b>Edición:</b> Primera
		<b>Aprobado:</b> 2017-08-14
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
<b>1. ¿La Oportunidad de contacto con la Empresa fue?</b>		
3a. Buena	_____	Por qué ? _____
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	_____	Cuál? <table border="1" data-bbox="657 1606 1502 1732" style="width: 100%; height: 60px;"></table>
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>32% de la población según base de datos efectiva (783)</b>
<b>Cálculo de la Muestra:</b>	<b>280 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales</b>
<b>Sector:</b>	<b>Estratos: 1 (10) – 2 (40) – 3(78) – 4(52) – 5 (38)– 6 (49)-Comercial (13)</b>
<b>Segmentos del Mercado:</b>	<b>Comercial (13) - Hogares Comunitarios - Madre Sustituta - Oficial Orden Municipal - Residencial (263) - Rural (3)- Servicios Especiales - Act.: ESP (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?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	279	99,64%
REGULAR	1	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy Buena Atencion	279	99,64%
No Quedo Satisfecha	1	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

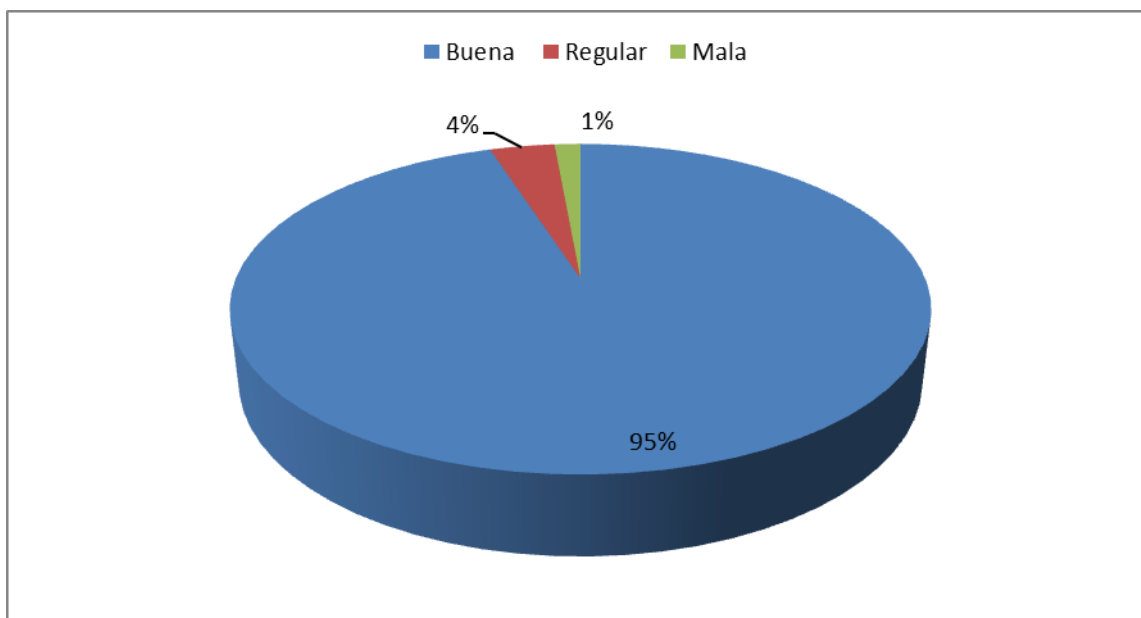
2 - ¿Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
0 a 12 horas	156	55,71%
12 a 24 horas	91	32,50%
24 a 36 horas	33	11,79%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

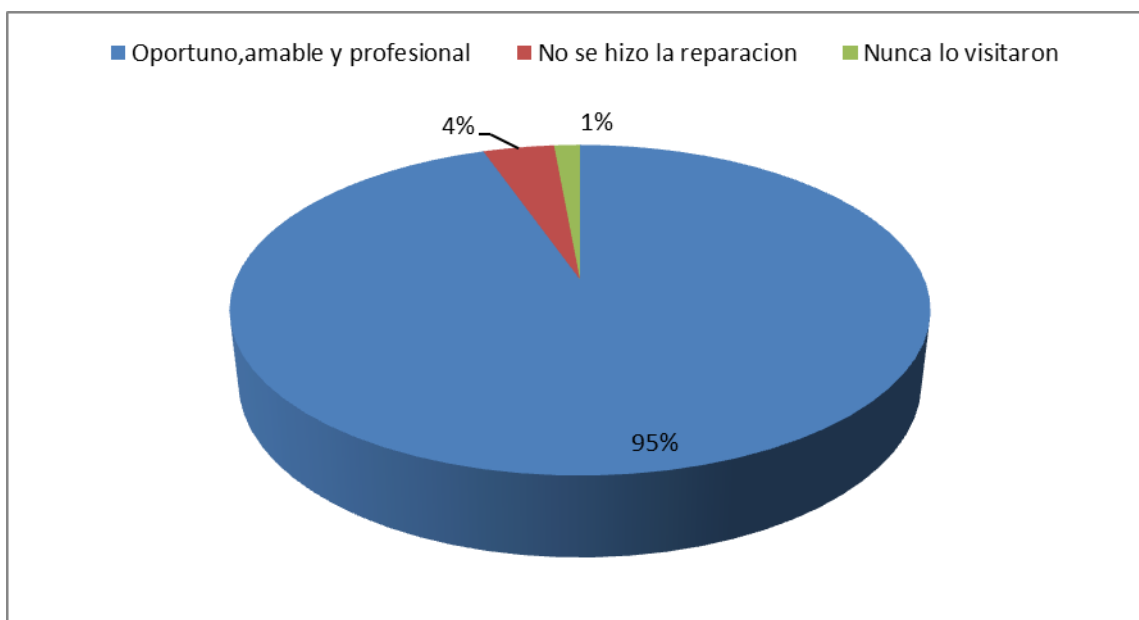


3 - ¿La atención prestada por Fontanero Amigo fue?



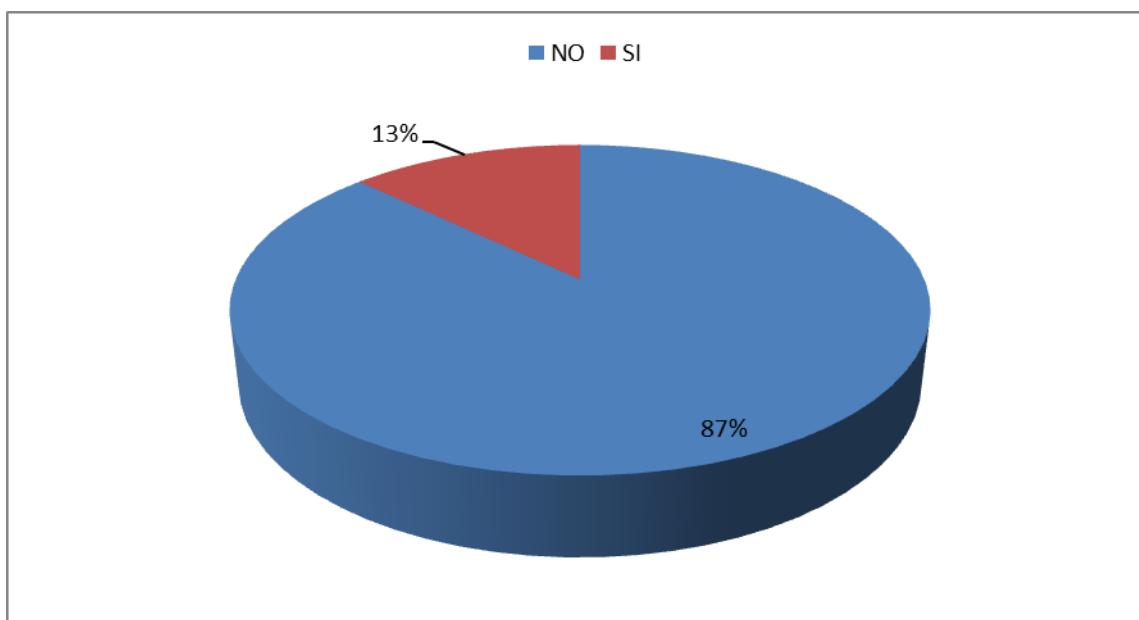
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Buena	267	95,36%
Regular	10	3,57%
Mala	3	1,07%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

¿Por qué?



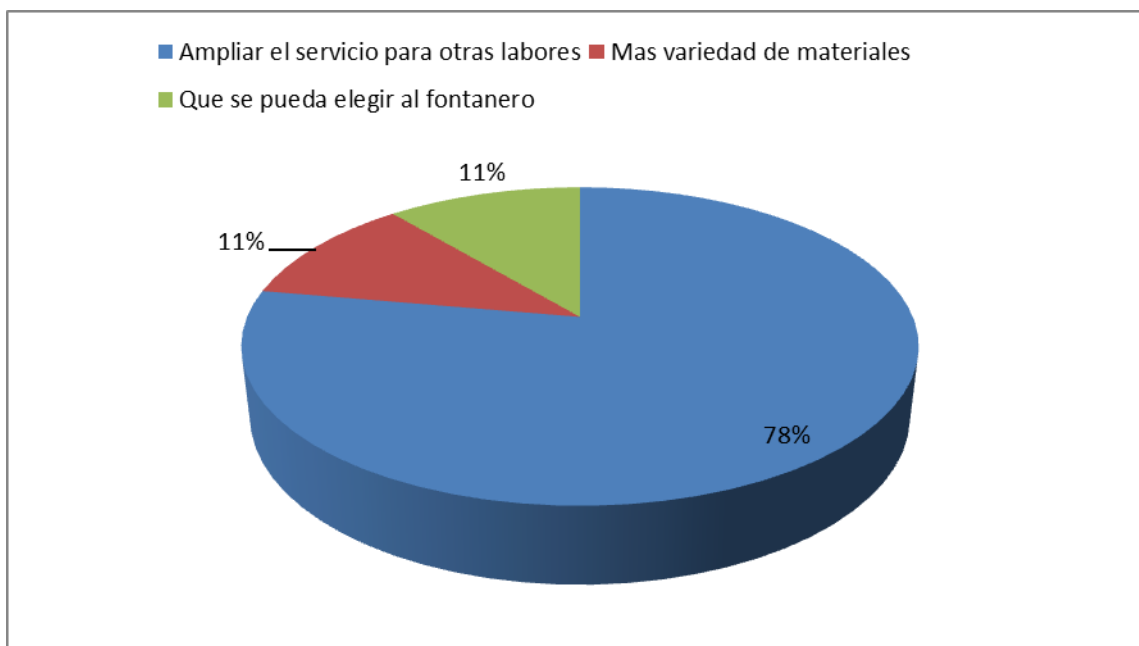
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Oportuno, amable y profesional	267	94,64%
No se hizo la reparación	10	3,93%
Nunca lo visitaron	3	1,43%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	36	12,86%
NO	244	87,14%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Ampliar el servicio para otras labores	28	77,78%
Más variedad de materiales	4	11,11%
Que se pueda elegir al fontanero	4	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

## 8. CONCLUSIONES

- El 99.64% de las personas encuestadas considera que la atención prestada por el Fontanero Amigo que lo visitó fue buena, mientras el 0.36% dice que fue regular, nadie considera que fue mala.
- A la pregunta Una vez realizada su solicitud en cuanto tiempo fue resuelta el 55.71% dicen de 0-12 horas el 32.50% 12 -24 horas y el 11.79% dicen 24-36 horas
- A la pregunta la Oportunidad de contacto con la Empresa fue? El 95% indica que fue buena, mientras que el 3.57% que fue regular y el 1.43% indica que fue malo.
- El 12.86% de las personas encuestadas Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el servicio mientras que el 87.14% dice que No.