



**INFORME DE ENCUESTA
ATENCION RECIBIDA DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES
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 FUGAS INTERNAS	6-10
8. CONCLUSIONES.....	11



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 S.A. E.S.P. 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

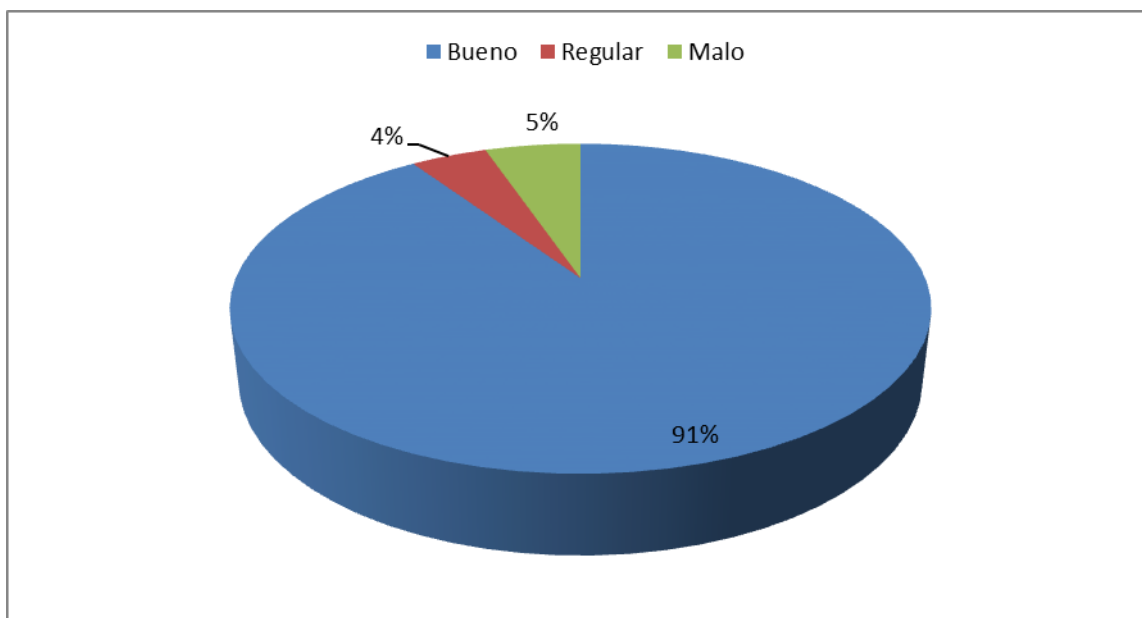
	Percepción de atención recibida fugas internas imperceptibles	Código: SC-00-R02
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017- 06-
Fecha: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. El servicio prestado por el personal que detecto la fuga interna fué?		
1a. Bueno _____		
1b. Regular _____ Por qué ? _____		
1c. Malo _____ Por qué ? _____		
2. La asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue?		
1a. Buena _____		
1b. Regular _____ Por qué ? _____		
1c. Mala _____ Por qué ? _____		
3. Quien le hizo la reparación?		

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	<p>-General: Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de Fugas Internas Imperceptibles.</p> <p>-Específico:</p> <p>-Definir la calidad del servicio prestado.</p>
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	76% de la población según base de datos efectiva (125)
Cálculo de la Muestra:	95 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1 (13) – 2 (23) – 3 (33) – 4 (14) – 5(2) – 6 (10)
Segmentos del Mercado:	Commercial (4) - Industrial - Oficial (3) - Residencial (80) – Rural (7)- Sector commercial (1)
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

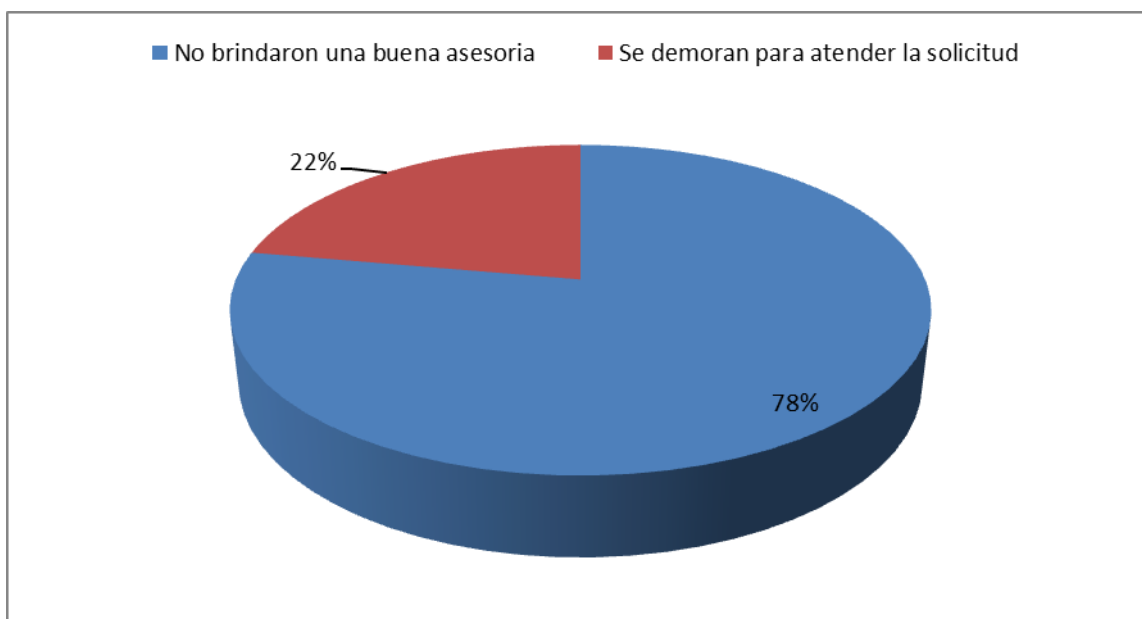
7. INFORME SATISFACCION DE FUGAS INTERNAS IMPERCEPTIBLES

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



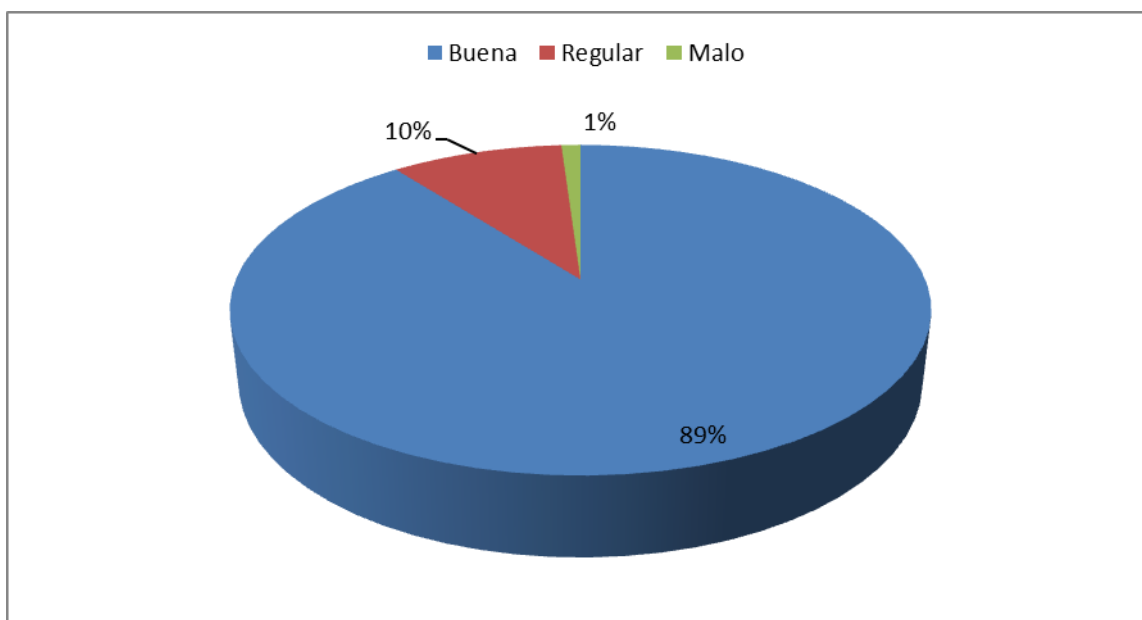
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Bueno	86	90.53%
Regular	4	4.21%
Malo	5	5.26%
TOTAL	95	100%

¿Por qué?



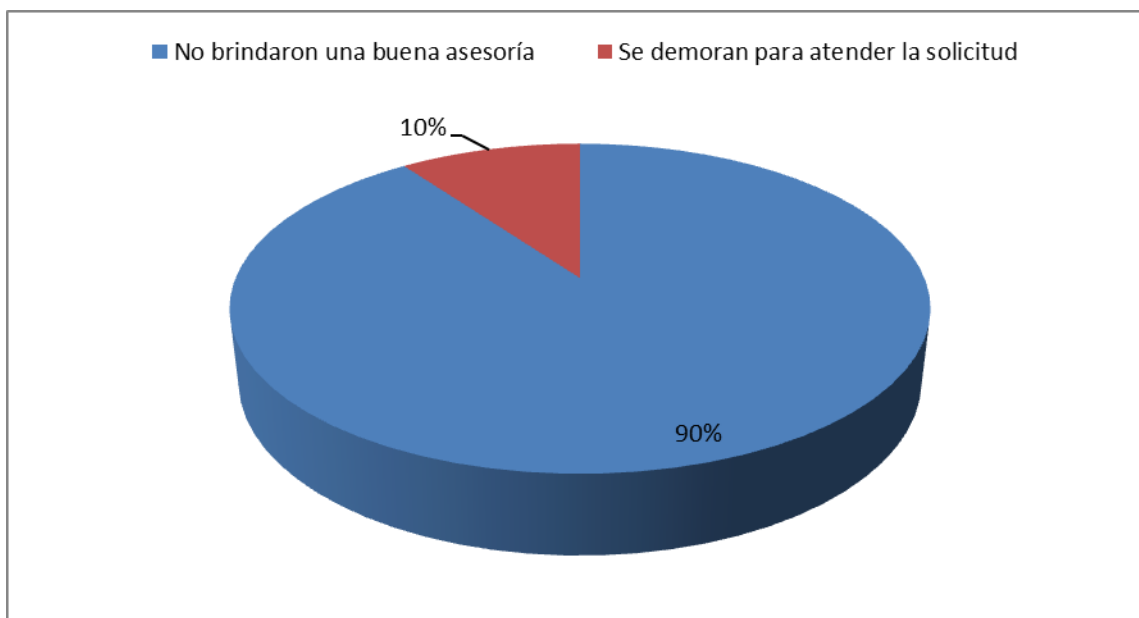
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No brindaron una buena asesoría	7	77.78%
Se demoran para atender la solicitud	2	22.22%
TOTAL	9	100%

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



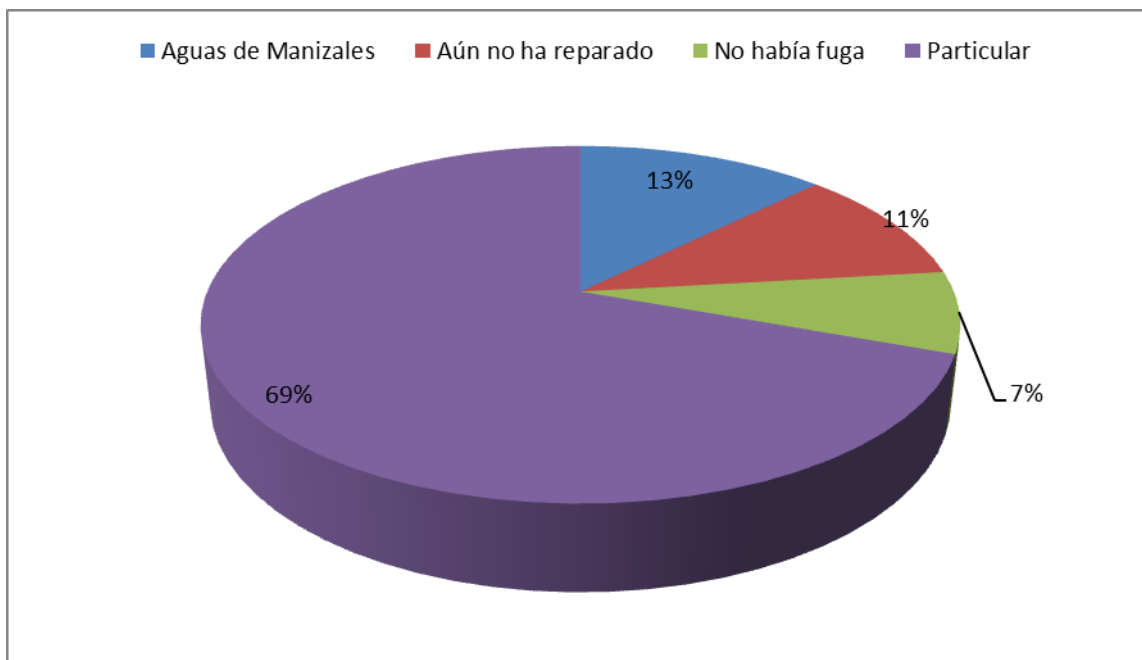
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Buena	85	89.47%
Regular	9	9.47%
Mala	1	1.05%
TOTAL	95	100%

¿Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
No brindaron una buena asesoría	9	90%
Se demoran para atender la solicitud	1	10%
TOTAL	10	100%

3- ¿Quién le hizo la reparación?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
Aguas de Manizales	12	12,63%
Aún no ha reparado	10	10,53%
No había fuga	7	7,37%
Particular	66	69,47%
TOTAL	95	100%



8. CONCLUSIONES:

- El 90.53% de las personas encuestadas les pareció bueno el servicio prestado por el personal que detecto la de Fuga Interna, mientras que el 4.21% dicen que fue regular y el 5.26% fue malo.
- El 89.47% de las personas manifiestan que la asesoría prestada por el personal que detecto la fuga fue buena, el 9.47% regular, mientras que el 1.05% dicen que fue mala.