



**INFORME ENCUESTA SERVICIO RECIBIDO DEL PROGRAMA CUPOFÁCIL
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
MES ENCUESTADO NOVIEMBRE DICIEMBRE 2015**



TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA.....	3
5. MUESTREO.....	iError! Marcador no definido.
6. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
7. CONCLUSIONES.....	7
8. INFORME GENERAL ENCUESTA CUPOFÁCIL	6



INFORME ENCUESTA CUPO FACIL

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que han hecho uso del servicio de Cupo fácil.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción del servicio recibido de cupo fácil.

3. BASES DE DATOS


La Base de datos fue suministrada por Aguas de Manizales.

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.



FORMATO DE ENCUESTA PERCEPCION DE SERVICIO RECIBIDO DE PROGRAMA CUPO FACIL

		AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. Atención al Cliente		PERCEPCION DE SERVICIO RECIBIDO DEL PROGRAMA <u>CUPOFÁCIL</u>			
Fecha:							
Razón Social del Aliado Comercial:							
Nombre del encuestado:							
Teléfono:							
1. Califique el servicio prestado por el personal del programa <u>CUPOFÁCIL</u> de Aguas de Manizales S.A E.S.P. al momento de realizar la solicitud de financiación?							
1a. Bueno							
1b. Regular		Por qué?					
1c. Malo		Por qué?					
2. ¿Considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue?							
2a. Bueno							
2b. Regular		Por qué?					
2c. Malo		Por qué?					
3. ¿El tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días?							
3a. Si							
3b. No							
4. ¿Tiene alguna sugerencia sobre el programa <u>CUPOFÁCIL</u> que considere pueda mejorar la atención al usuario?							
4a. Si		Cuál?					
4b. No							
				AC-00-R04 / Mayo 2015 / Tercera			
Aprobado: 2015-05-19							



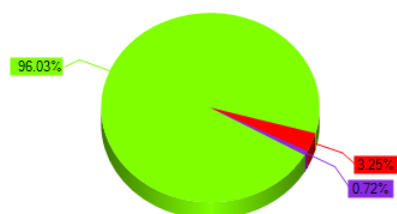
CONCLUSIONES

- El 96.03% de las personas encuestadas califico como bueno el servicio prestado por el personal del programa Cupo fácil de Aguas de Manizales S.A E.S.P., al momento de realizar la solicitud de financiación mientras que el 3.25% dicen que fue regular su proceso de solicitud y el 0.72 dicen que fue malo
- El 96.03% de las personas encuestadas, Considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue buena mientras, que el 2.89% dicen regular y un 1.08% dicen que fue malo la atención
- A la pregunta El tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días, el 94.22% de las personas encuestadas dicen que si se realizo la entrega antes, mientras que el 5.78% tardo más de 10 días.
- El 87.00% de las personas dicen que no tienen sugerencia sobre el programa Cupo fácil que consideran puede mejorar la atención al usuario mientras que el 13.00% dicen que sí.

5. INFORME GENERAL

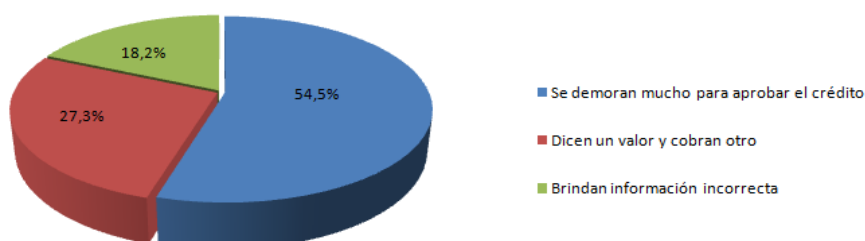
P1- Califique el servicio prestado por el personal del programa CUPOFÁCIL de Aguas de Manizales S.A E.S.P. al momento de realizar la solicitud de financiación?

■ A. BUENO
■ B. REGULAR
■ C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	266	96.03%
b. Regular	9	3.25%
c. Malo	2	0.72%
TOTAL:	277	100%

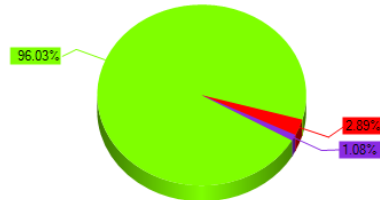
Por qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Se demoran mucho para aprobar el crédito	6	54,5%
Dicen un valor y cobran otro	3	27,3%
Brindan información incorrecta	2	18,2%
TOTAL	11	100%

P2-¿Considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue?

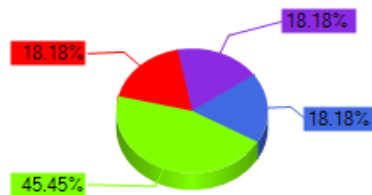
■ A. BUENO
■ B. REGULAR
■ C. MALO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	266	96.03%
b. Regular	8	2.89%
c. Malo	3	1.08%
TOTAL:	277	100%

Por qué?

■ MUY MALA LA ATENCIÓN DEL ALMACÉN
■ SE DEMORAN MUCHO PARA ENTREGAR EL ARTÍCULO
■ EL ARTÍCULO NO ESTABA EN BUEN ESTADO
■ ENVIARON EL PRODUCTO QUE NO ERA

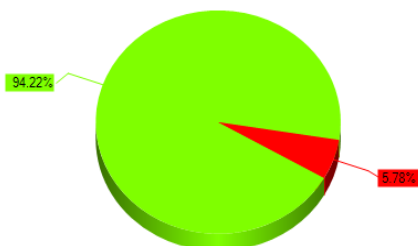


RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy mala la atención del almacén	5	45.45%
Se demoran mucho para entregar el artículo	2	18.18%
El artículo no estaba en buen estado	2	18.18%
Enviaron el producto que no era	2	18.18%
TOTAL:	11	100%



P3-¿El tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días?

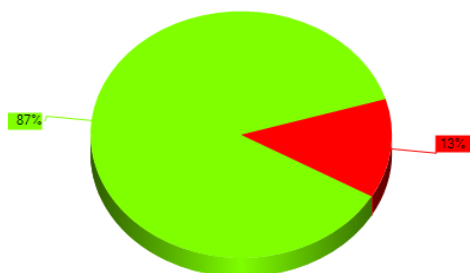
SI
NO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	261	94.22%
NO	16	5.78%
TOTAL:	277	100%

P4-¿Tiene alguna sugerencia sobre el programa CUPOFÁCIL que considere pueda mejorar la atención al usuario?

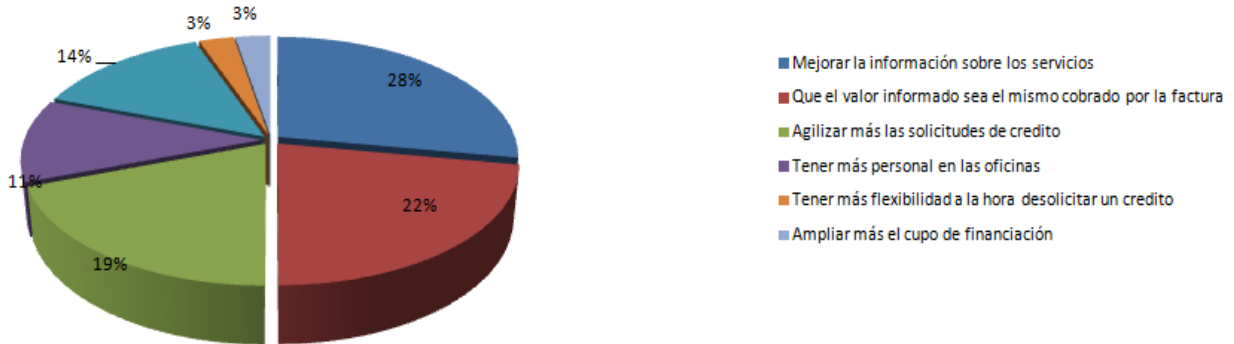
NO
SI



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	241	87.00%
SI	36	13.00%
TOTAL:	277	100%



Cual?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mejorar la información sobre los servicios	10	28%
Que el valor informado sea el mismo cobrado por la factura	8	22%
Agilizar más las solicitudes de credito	7	19%
Tener más personal en las oficinas	4	11%
Que entreguen cumplidamente los articulos requeridos	5	14%
Tener más flexibilidad a la hora desolicitar un credito	1	3%
Ampliar más el cupo de financiación	1	3%
TOTAL	36	100%