



**INFORME ENCUESTA SERVICIO RECIBIDO DEL PROGRAMA CUPOFÁCIL
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
MESES ENCUESTADOS ENERO - FEBRERO 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 CUPOFÁCIL.....	6-12
8. CONCLUSIONES.....	13



INFORME ENCUESTA CUPOFÁCIL

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 del programa CupoFácil.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción del servicio recibido del programa CupoFácil.

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 PERCEPCION DE SERVICIO RECIBIDO DE PROGRAMA CUPOFÁCIL

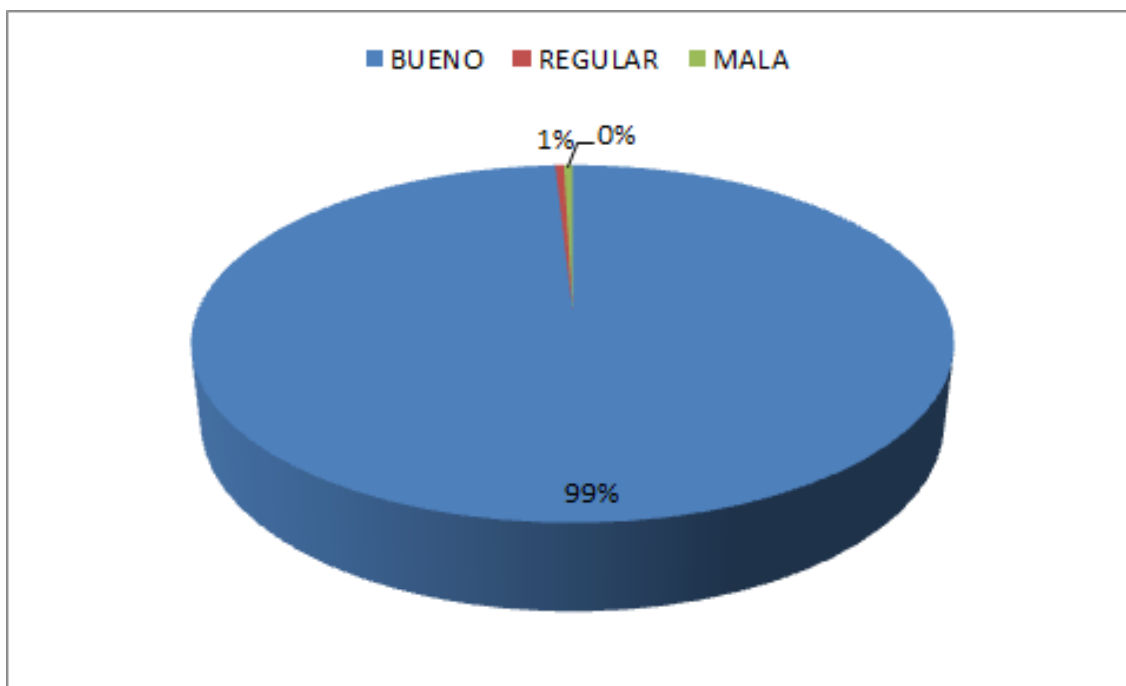
	Percepción de servicio recibido del programa CupoFácil	Código: SC-00-R03
		Fecha: Junio 2017
		Edición: Primera
		Aprobado: 2017-08-14
Fecha: _____		
Razón Social del Aliado Comercial: _____		
Nombre del encuestado: _____		
Teléfono: _____		
1. Califique el servicio prestado por el personal del programa CUPOFÁCIL de Aguas de Manizales S.A E.S.P. al momento de realizar la solicitud de financiación?		
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 CUPOFÁCIL que considere pueda mejorar la atención al usuario?		
4a. Si	Cuál?	_____
4b. No		

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.
Objetivos de la Encuesta:	Objetivo General: Determinar la percepción del servicio recibido del programa Cupo Fácil. Específicos: -Definir la calidad del servicio prestado. -Determinar el tiempo de entrega de los productos recibidos.
Ámbito y Universo:	Sector rural y urbano de la ciudad de Manizales
Tamaño Muestra:	40% de la población según base de datos efectiva (569)
Cálculo de la Muestra:	231 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Sector:	Estratos: 1(58) – 2 (99) – 3 (56) – 4 (14)– 5 (3) – 6 – Hogares comunitarios (1)
Segmentos del Mercado:	Residencial (217)- Rural (14)
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 GENERAL

1- 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.



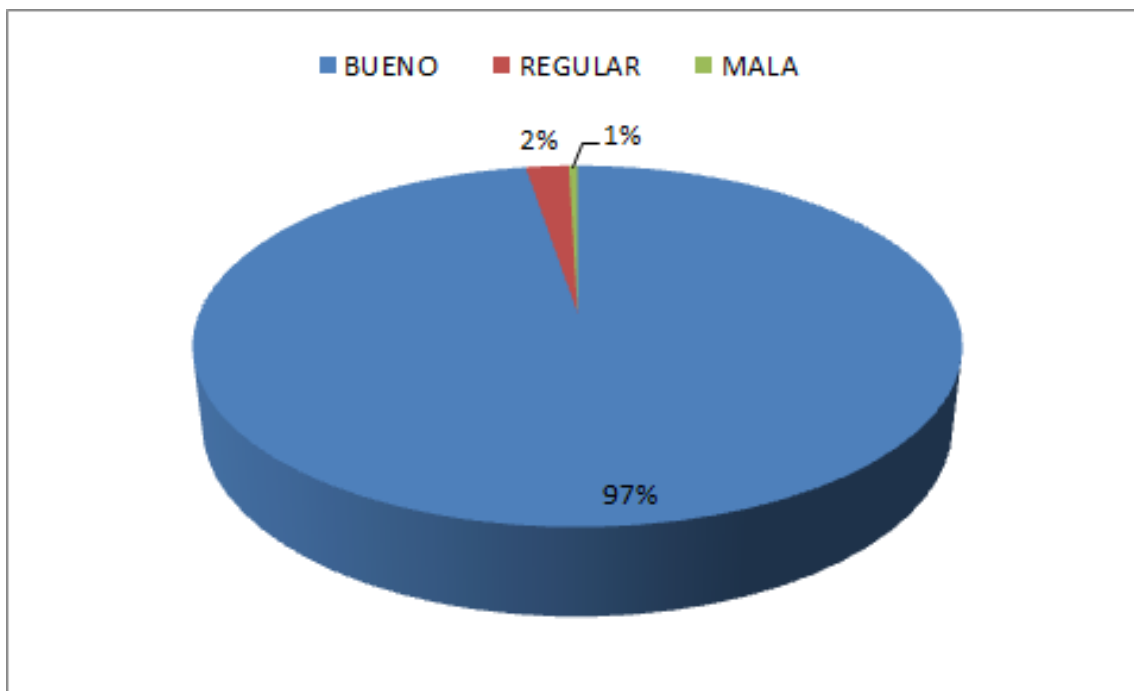
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	229	99,13%
REGULAR	1	0,43%
MALA	1	0,43%
TOTAL	231	100%

¿Por qué?



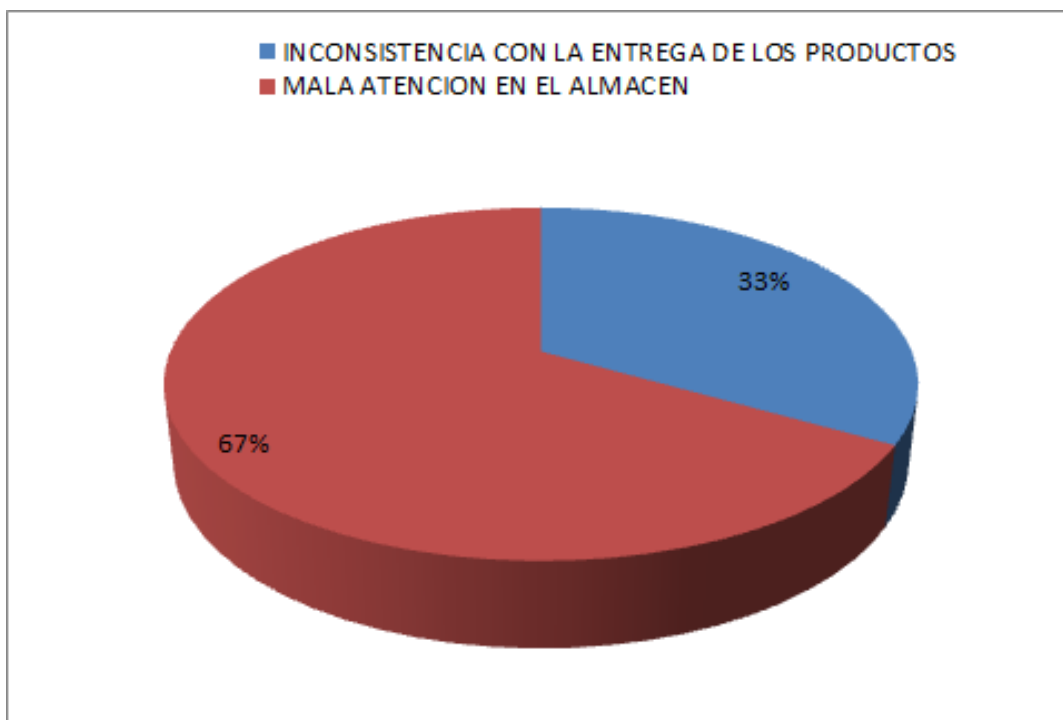
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO DAN INFORMACION COMPLETA	2	100,00%
TOTAL	2	100%

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



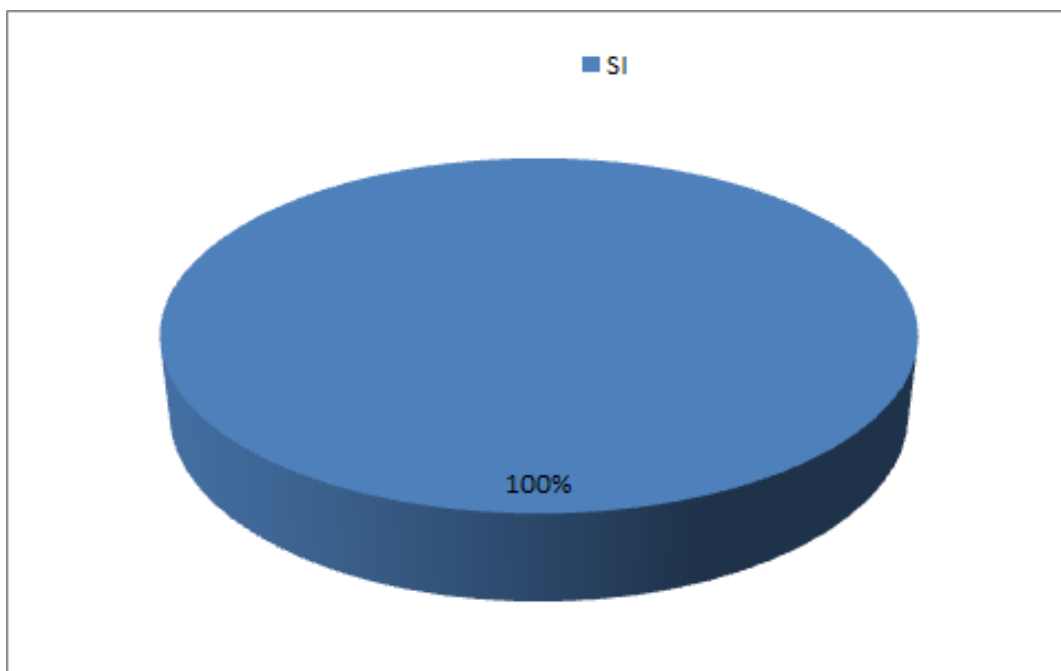
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	225	97,40%
REGULAR	5	2,16%
MALA	1	0,43%
TOTAL	231	100%

¿Por qué?



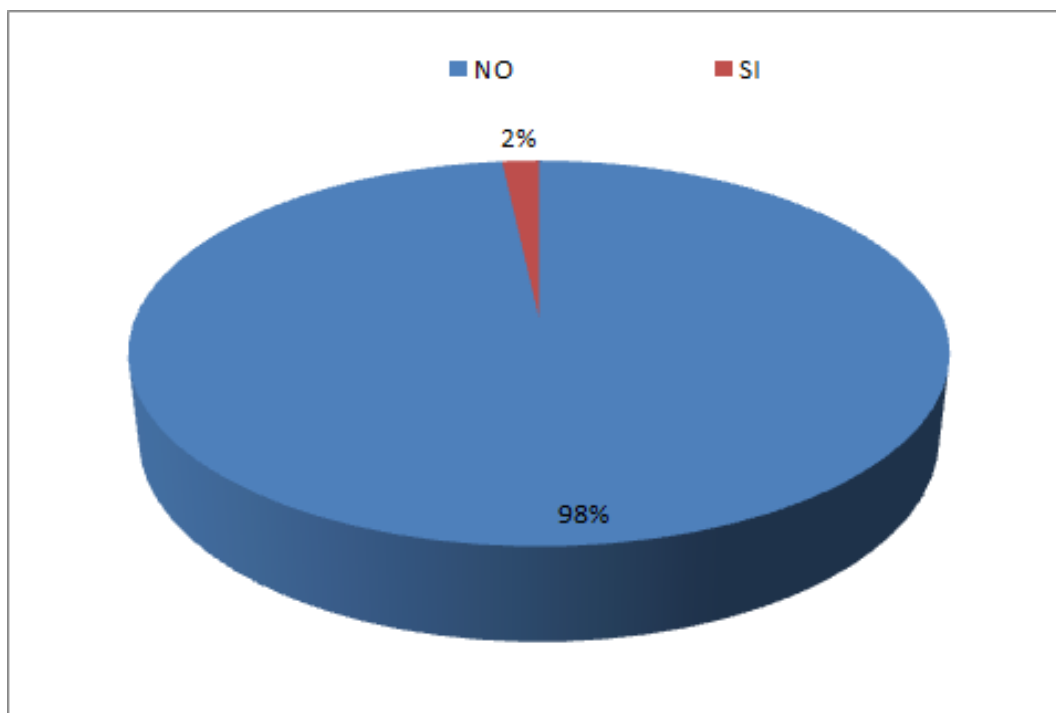
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
INCONSISTENCIA CON LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS	2	33,33%
MALA ATENCION EN EL ALMACEN	4	66,67%
TOTAL	6	100%

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



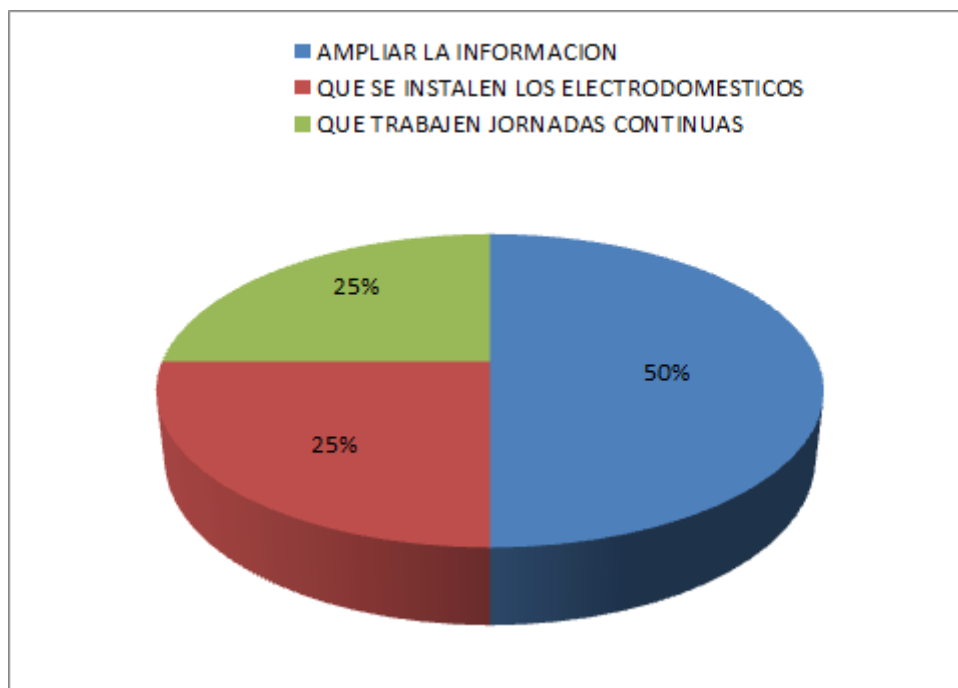
MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
SI	231	100,00%
TOTAL	231	100%

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



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
NO	227	98,27%
SI	4	1,73%
TOTAL	231	100%

¿Cuál?



MOTIVO	TOTAL	PORCENTAJE
AMPLIAR LA INFORMACION	2	50,00%
QUE SE INSTALEN LOS ELECTRODOMESTICOS	1	25,00%
QUE TRABAJEN JORNADAS CONTINUAS	1	25,00%
TOTAL	4	100%

8. CONCLUSIONES

- El 99.13% de las personas encuestadas califico como bueno 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, el 0.43% lo califico como regular y el 0.43% lo califico como mala.
- El 97.40% de las personas encuestadas considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue buena, mientras que el 2.16% dicen que estuvo regular y el 0.43% india fue mala
- El 100% de las personas encuestadas dicen que el tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días.
- El 98.27% de las personas dicen no tener sugerencias sobre el programa CupoFácil, mientras que el 1.73% dicen que sí.