



**INFORME ENCUESTA SERVICIO RECIBIDO DEL PROGRAMA CUPOFÁCIL
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
MESES ENCUESTADOS MARZO – ABRIL 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. CONCLUSIONES.....	6
8. INFORME GENERAL ENCUESTA CUPOFÁCIL.....	7



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

	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

6. FICHA TECNICA

Empresa :	Encuesta de satisfacción del servicio
Referencia:	Estudio de Manizales
Naturaleza:	Cuantitativa
Cobertura:	Manizales
Entrevistado:	Persona Mayor de edad.
Tipo de Entrevista:	Telefónica
Preguntas Filtro:	Califique el servicio prestado por el personal del programa CUPOFÁCIL
Tamaño Muestra:	245 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
Margen de error:	5% con el 95% de confianza
Recolección:	Marzo y Abril 2017

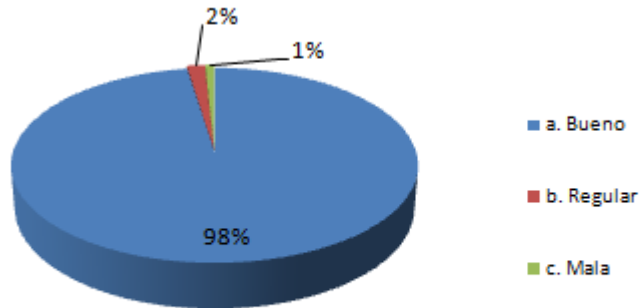


7. CONCLUSIONES

- El 98% 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, mientras que el 2% lo califico como regular y el 1 dicen que fue malo.
- El 96.73% de las personas encuestadas considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue buena mientras, que el 1.63% dicen que estuvo regular y el 1.63 malo
- El 95.51% de las personas encuestadas dicen que el tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días, mientras que el 4.49% manifiestan que tardo más de 10 días.
- El 86.12% de las personas dicen no tener sugerencias sobre el programa CupoFácil, mientras que el 13.88% dicen que sí.

8. 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.



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	239	98%
b. Regular	4	2%
c. Mala	2	1%
TOTAL:	245	100%

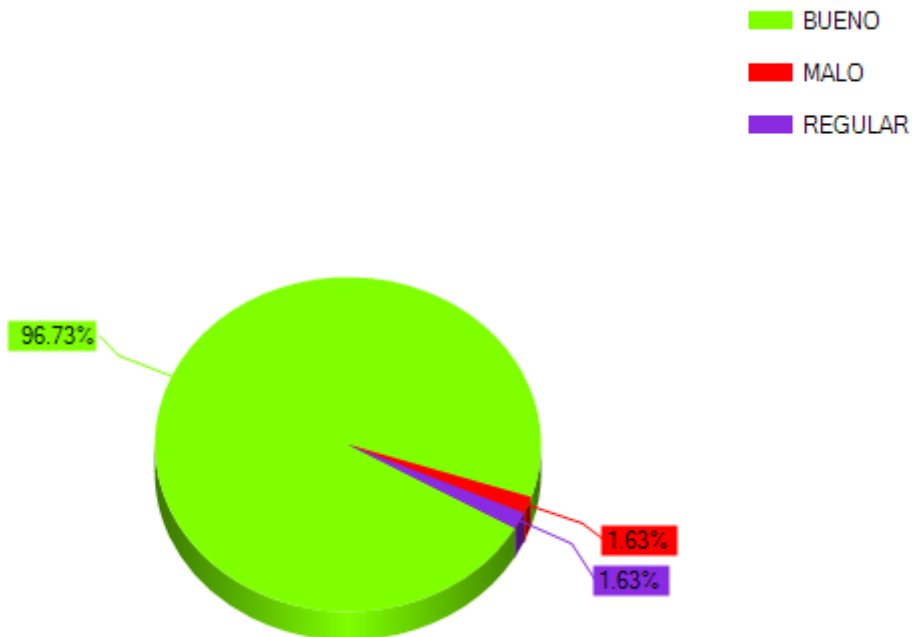
¿Por qué?

- REALIZAN LA SOLICITUD EN VARIAS OCASIONES
- SE DEMORAN MUCHO PARA APROBAR EL CRÉDITO
- BRINDAN INFORMACIÓN INCORRECTA



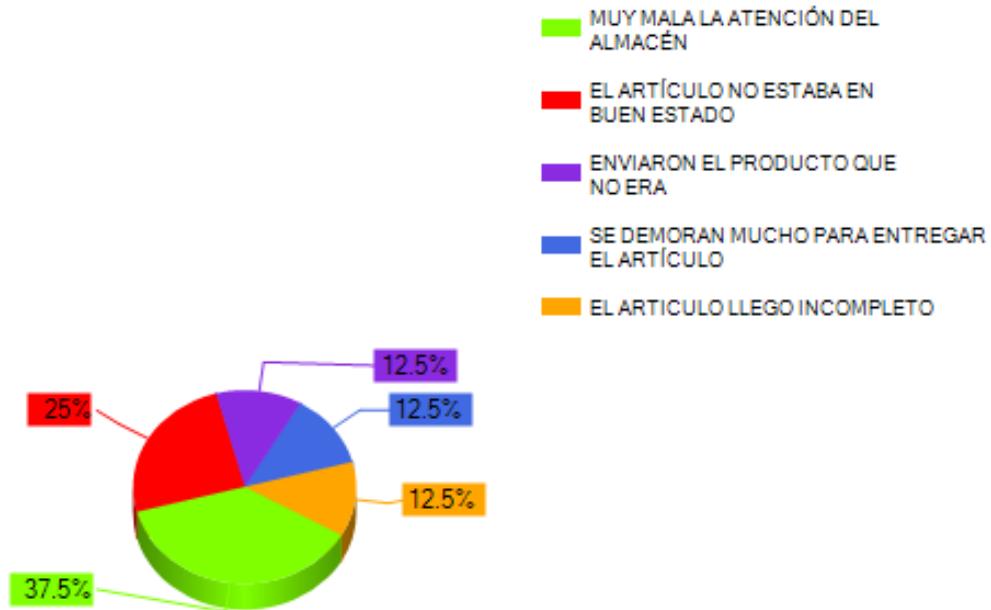
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Realizan la solicitud en varias ocasiones	3	50.00%
Se demoran mucho para aprobar el crédito	2	33.33%
Brindan información incorrecta	1	16.67%
TOTAL:	6	100%

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



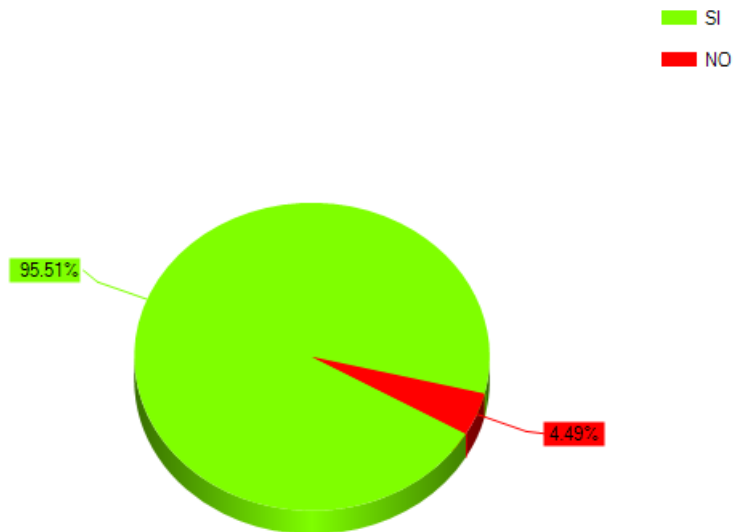
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Bueno	237	96.73%
Malo	4	1.63%
Regular	4	1.63%
TOTAL:	245	100%

¿Por qué?



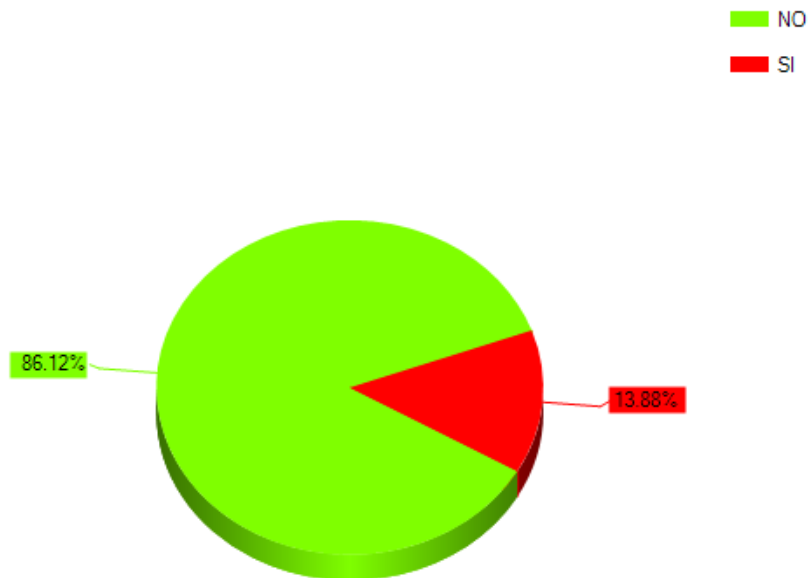
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy mala la atención del almacén	3	37.50%
El artículo no estaba en buen estado	2	25.00%
Enviaron el producto que no era	1	12.50%
Se demoran mucho para entregar el artículo	1	12.50%
El articulo llego incompleto	1	12.50%
TOTAL:	8	100%

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



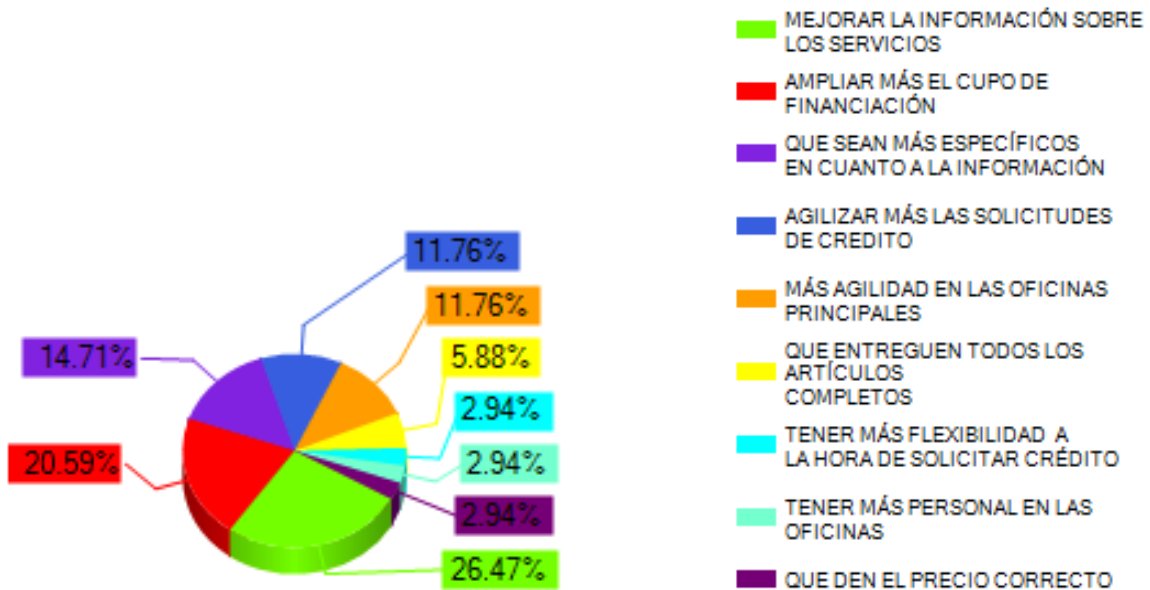
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	234	95.51%
NO	11	4.49%
TOTAL:	245	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	211	86.12%
SI	34	13.88%
TOTAL:	245	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mejorar la información sobre los servicios	9	26.47%
Ampliar más el cupo de financiación	7	20.59%
Que sean más específicos en cuanto a la información	5	14.71%
Agilizar más las solicitudes de crédito	4	11.76%
Más agilidad en las oficinas principales	4	11.76%
Que entreguen todos los artículos completos	2	5.88%
Tener más flexibilidad a la hora de solicitar crédito	1	2.94%
Tener más personal en las oficinas	1	2.94%
Que den el precio correcto	1	2.94%
TOTAL:	34	100%