



**INFORME ENCUESTA SERVICIO RECIBIDO DEL PROGRAMA CUPOFÁCIL
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
MESES ENCUESTADOS MAYO – JUNIO 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:		
Télefono:		
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 :	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:	44% de la población según base de datos efectiva (495)
Cálculo de la Muestra:	218 personas distribuidas entre los diferentes barrios de Manizales
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


NOTA: No fue posible establecer los diferentes segmentos del mercado como tampoco el sector al que pertenece el usuario, para los cuales se encontraba determinada la encuesta (Residencial, Comercial e Industrial) debido a que la base de datos recibida desde el generador de reportes no lo discrimina, por lo tanto, se solicita a la Coordinación de Atención al Cliente solicitarlo para aplicarlo en las próximas encuestas.

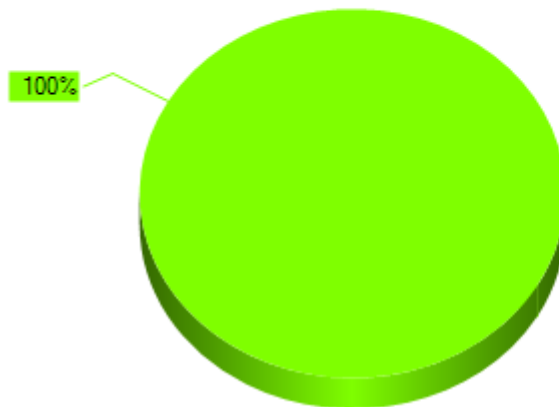
7. CONCLUSIONES

- El 100% 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 99.08% de las personas encuestadas considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue buena mientras, que el 0.46% dicen que estuvo regular y el 0.46 malo
- El 95.87% de las personas encuestadas dicen que el tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días, mientras que el 4.13% manifiestan que tardo más de 10 días.
- El 96.33% de las personas dicen no tener sugerencias sobre el programa CupoFácil, mientras que el 3.67% 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.

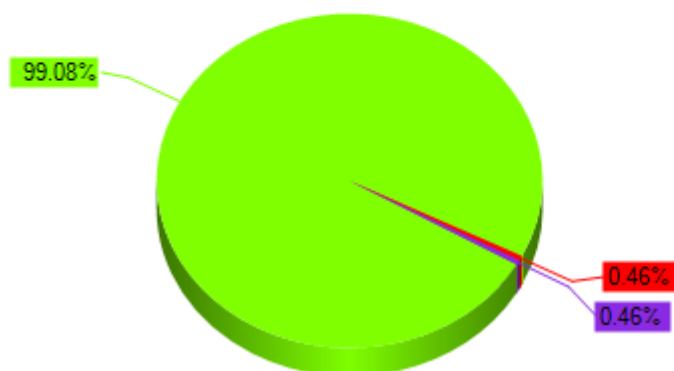
 A. BUENA



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	218	100.00%
TOTAL:	218	100%

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

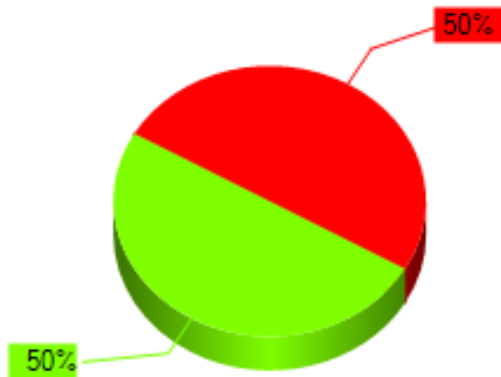
■ BUENO
■ MALO
■ REGULAR



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Bueno	216	99.08%
Malo	1	0.46%
Regular	1	0.46%
TOTAL:	218	100%

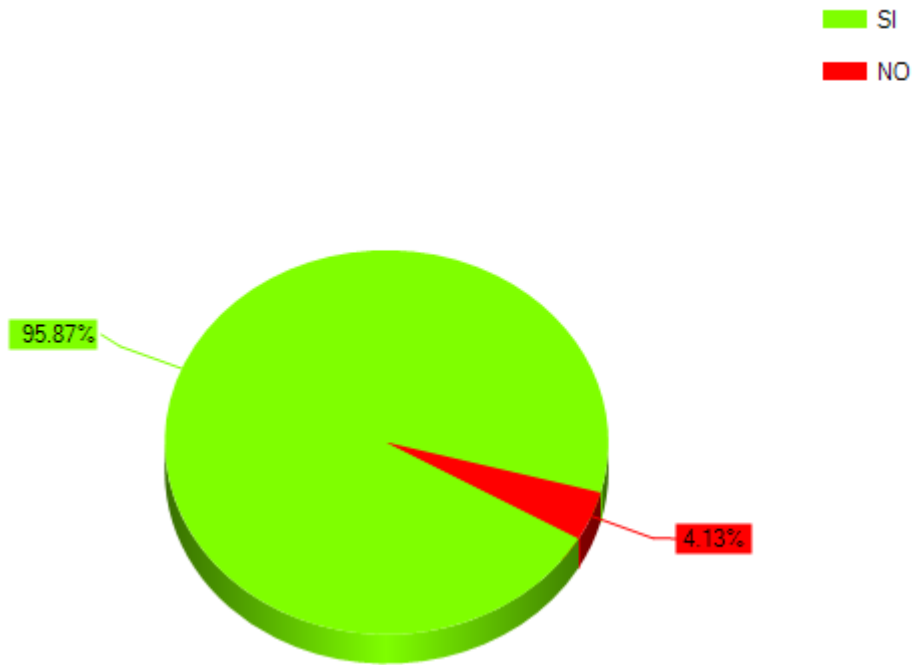
¿Por qué?

- ENVIARON EL PRODUCTO QUE NO ERA
- MUY MALA LA ATENCIÓN DEL ALMACÉN



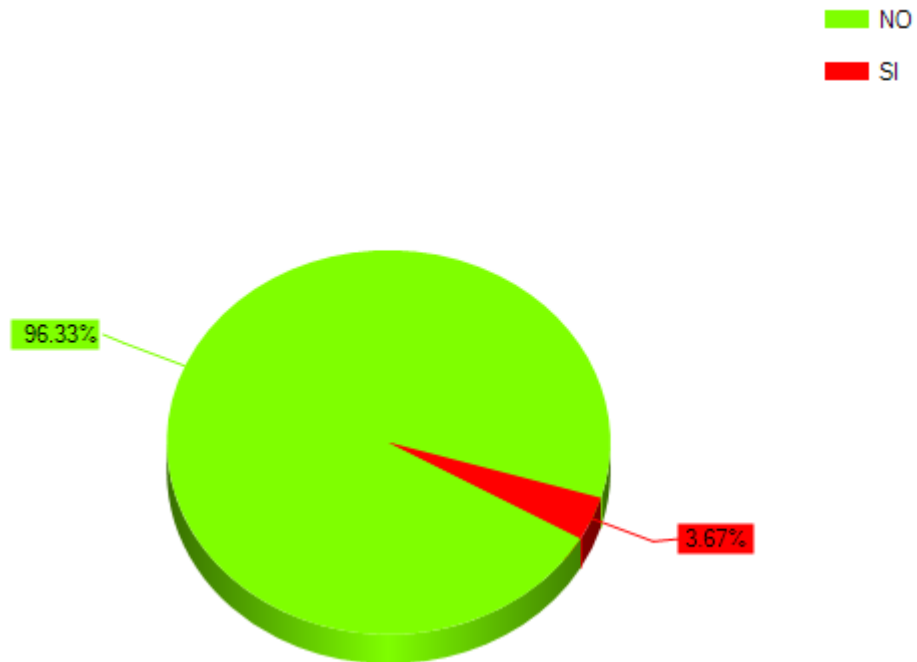
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Enviaron el producto que no era	1	50.00%
Muy mala la atención del almacén	1	50.00%
TOTAL:	2	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	209	95.87%
NO	9	4.13%
TOTAL:	218	100%

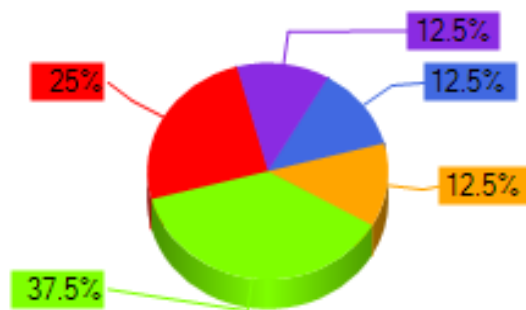
4- ¿Tiene alguna sugerencia sobre el programa CUPOFÁCIL que considere pueda mejorar la atención al usuario?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	210	96.33%
SI	8	3.67%
TOTAL:	218	100%

¿Cuál?

- MEJORAR LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS
- QUE SEAN MÁS ESPECÍFICOS EN CUANTO A LA INFORMACIÓN
- QUE DEN INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO DE CRÉDITO
- AMPLIAR MÁS EL CUPO DE FINANCIACIÓN
- MÁS AGILIDAD EN LAS OFICINAS PRINCIPALES



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mejorar la información sobre los servicios	3	37.50%
Que sean más específicos en cuanto a la información	2	25.00%
Que den información sobre el estudio de crédito	1	12.50%
Ampliar más el cupo de financiación	1	12.50%
Más agilidad en las oficinas principales	1	12.50%
TOTAL:	8	100%