



**INFORME ENCUESTA SERVICIO RECIBIDO DEL PROGRAMA CUPOFÁCIL
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO LOS MESES DE NOVIEMBRE–DICIEMBRE 2016**



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. CONCLUSIONES.....	5
7. INFORME GENERAL ENCUESTA CUPOFÁCIL.....	6



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			

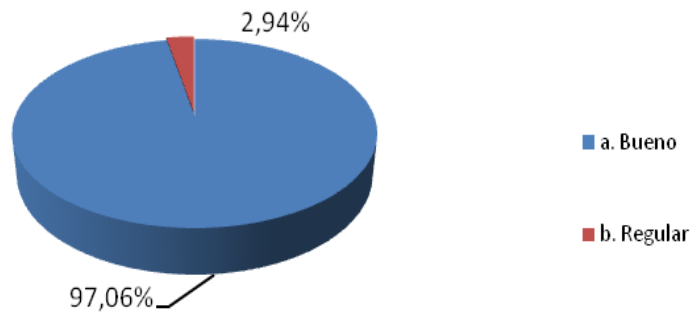


6. CONCLUSIONES

- El 97.06% 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 2.94% lo califico como regular .
- El 97.79% de las personas encuestadas considera que la atención que recibió por parte del Almacén fue buena mientras, que el 2.21% dicen que estuvo regular
- El 94.85% de las personas encuestadas dicen que el tiempo de entrega del producto y/o servicio se realizó antes de 10 días, mientras que el 5.15% manifiestan que tardo más de 10 días.
- El 93.38% de las personas dicen no tener sugerencias sobre el programa CupoFácil, mientras que el 6.62% dicen que sí.

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.



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Bueno	132	97.06%
b. Regular	4	2.94%
TOTAL:	136	100%

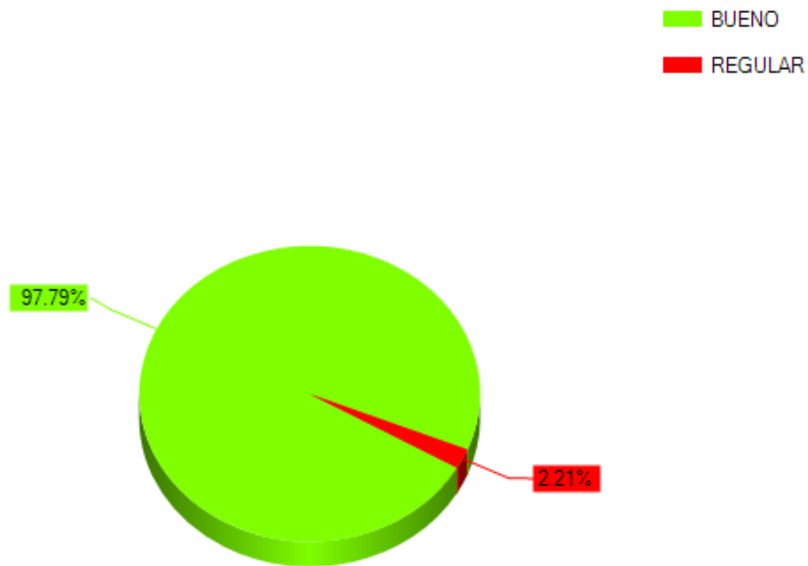
P1: ¿Por qué?

- SE DEMORAN MUCHO PARA APROBAR EL CRÉDITO
- BRINDAN INFORMACIÓN INCORRECTA



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Se demoran mucho para aprobar el crédito	3	75.00%
Brindan información incorrecta	1	25.00%
TOTAL:	4	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Bueno	133	97.79%
Regular	3	2.21%
TOTAL:	136	100%

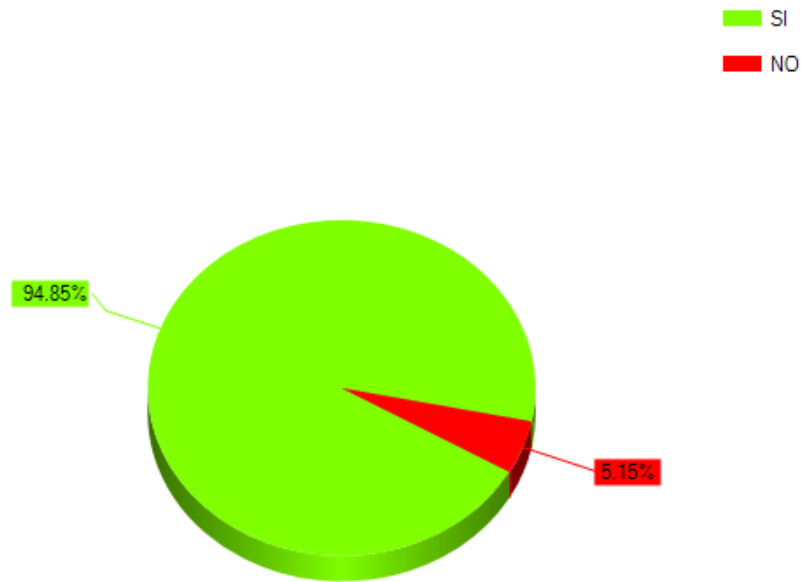
P2: ¿Por qué?

- MUY MALA LA ATENCIÓN DEL ALMACÉN
- EL ARTÍCULO NO ESTABA EN BUEN ESTADO



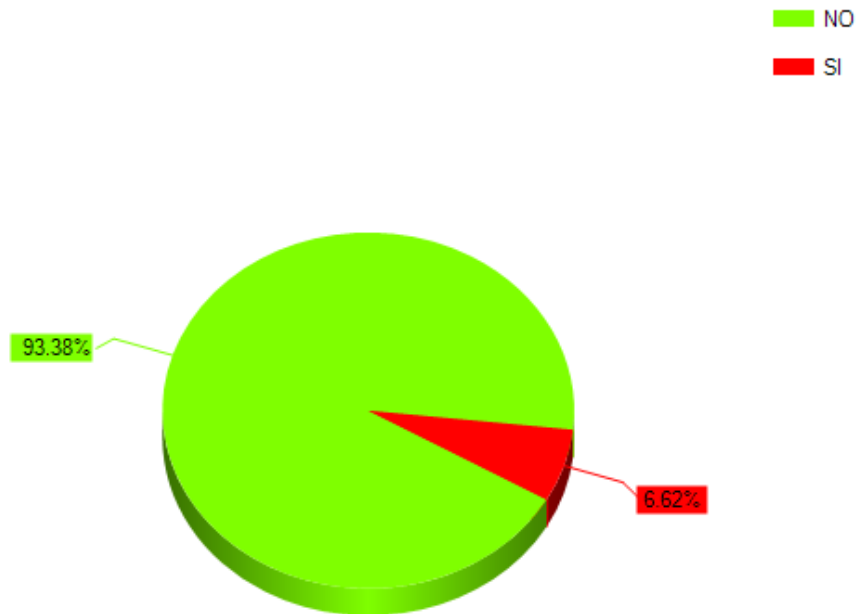
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy mala la atención del almacén	2	66.67%
El artículo no estaba en buen estado	1	33.33%
TOTAL:	3	100%

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



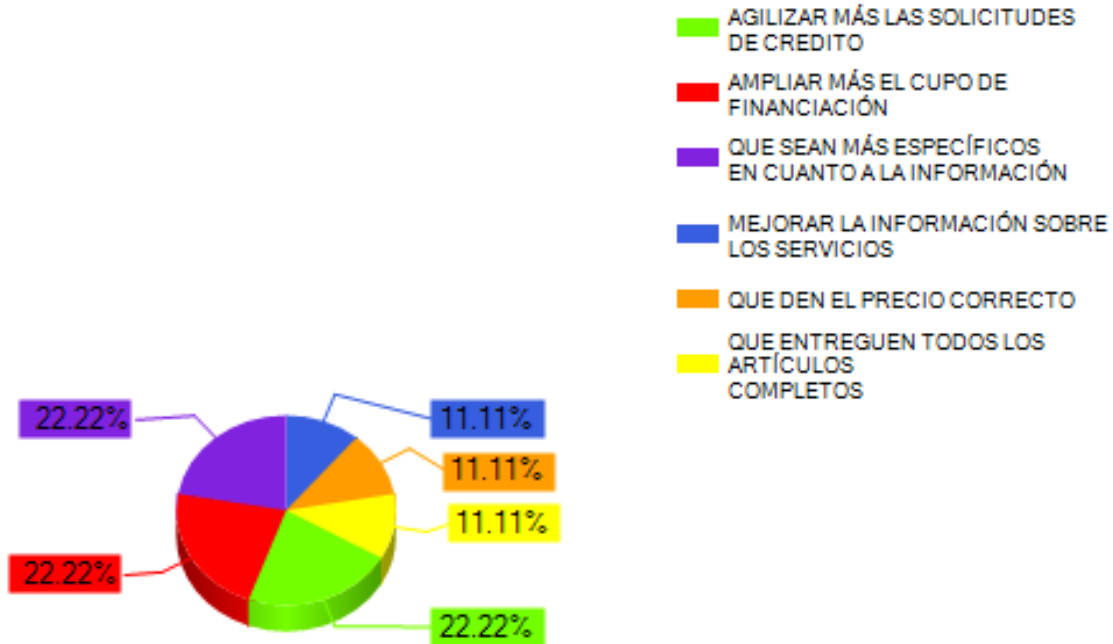
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	129	94.85%
NO	7	5.15%
TOTAL:	136	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	127	93.38%
SI	9	6.62%
TOTAL:	136	100%

P4: ¿Cuál?



- AGILIZAR MÁS LAS SOLICITUDES DE CREDITO
- AMPLIAR MÁS EL CUPO DE FINANCIACIÓN
- QUE SEAN MÁS ESPECÍFICOS EN CUANTO A LA INFORMACIÓN
- MEJORAR LA INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS
- QUE DEN EL PRECIO CORRECTO
- QUE ENTREGUEN TODOS LOS ARTÍCULOS COMPLETOS

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Agilizar más las solicitudes de crédito	2	22.22%
Ampliar más el cupo de financiación	2	22.22%
Que sean más específicos en cuanto a la información	2	22.22%
Mejorar la información sobre los servicios	1	11.11%
Que den el precio correcto	1	11.11%
Que entreguen todos los artículos completos	1	11.11%
TOTAL:	9	100%