



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE 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 NUEVAS SOLICITUDES.....	7



INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES

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

1. PÚBLICO OBJETIVO

Conformado por los usuarios de aguas de Manizales que utilizan los servicios de nuevas solicitudes.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad y el grado de satisfacción del usuario que hace uso de los servicios de: Solicitudes.


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.

5. FORMATO DE ENCUESTA NUEVAS SOLICITUDES

	Atención al Cliente	Servicio Prestado: Nuevas Solicitudes
Fecha:		
Nombre del encuestado:		
Teléfono:		
1. ¿Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue?		
1a. Buena		
1b. Regular		¿Por qué?
1c. Mala		¿Por qué?
2. ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?		
2a. Buena		
2b. Regular		¿Por qué?
2c. Mala		¿Por qué?
3. Una vez entregados los requisitos para realizar su trámite de nueva solicitud en cuanto tiempo fue resuelta?		
3a. De 5 a 10 días		
3b. De 10 a 15 días		
3c. Mas de 15 días		
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
4a. Si		Cuál?
4b. No		
		AC-00-R07 / Mayo 2017 / Tercera
Aprobado: 2017-05-22		

6. FICHA TECNICA

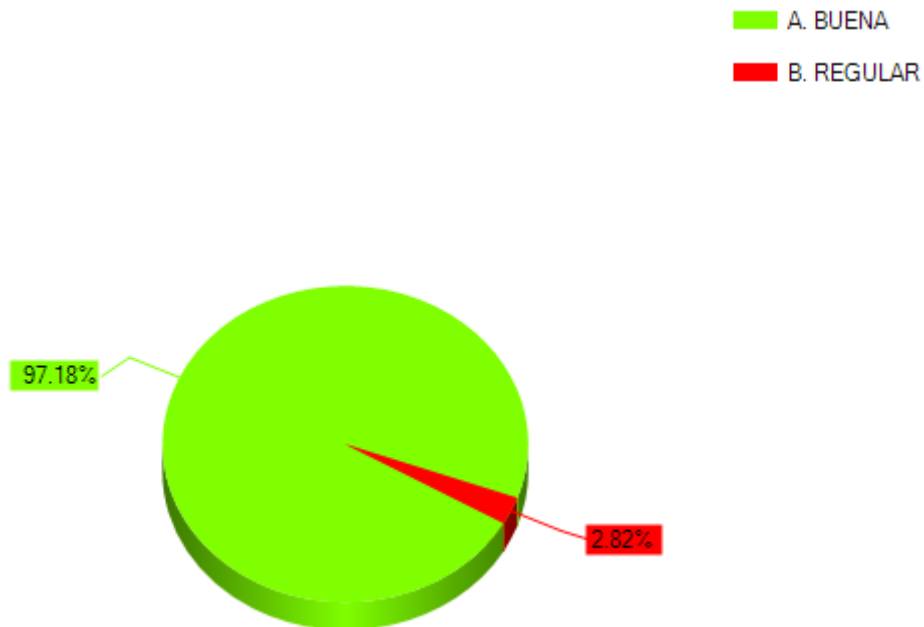
Empresa :	Encuesta de satisfacción del servicio
Referencia:	Estudio de Manizales
Naturaleza:	Cuantitativa
Cobertura:	Manizales
Entrevistado:	Persona Mayor de edad.
Tipo de Entrevista:	Telefónica
Preguntas Filtro:	Califique el servicio prestado por el personal del programa de Nuevas Solicitudes
Tamaño Muestra:	71 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 97.18% de las personas encuestadas Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena, el 2.82% dicen que fue regular.
- El 98.59% de las personas encuestadas consideran El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, mientras que el 1.41% dice que regular.
- El 91.55% consideran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue más de 15 días, que el 5.63% dicen que de 10 a 15 días y el 2.82% consideran que es 5 a 10 días.
- El 83.1% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 16.9% dicen que sí.

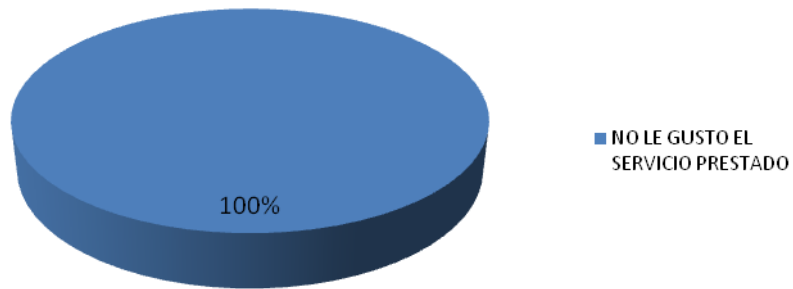
8. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

1 - ¿Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue?



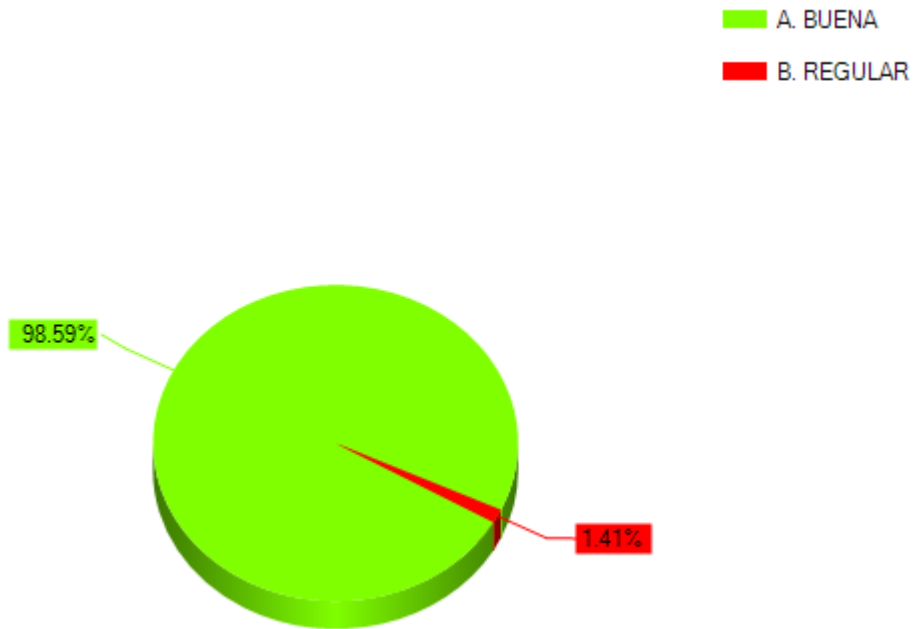
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	69	97.18%
b. Regular	2	2.82%
TOTAL:	71	100%

¿Por Qué?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE GUSTO EL SERVICIO PRESTADO	2	100%
TOTAL:	2	100%

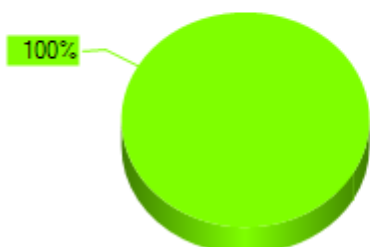
2- ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	70	98.59%
b. Regular	1	1.41%
TOTAL:	71	100%

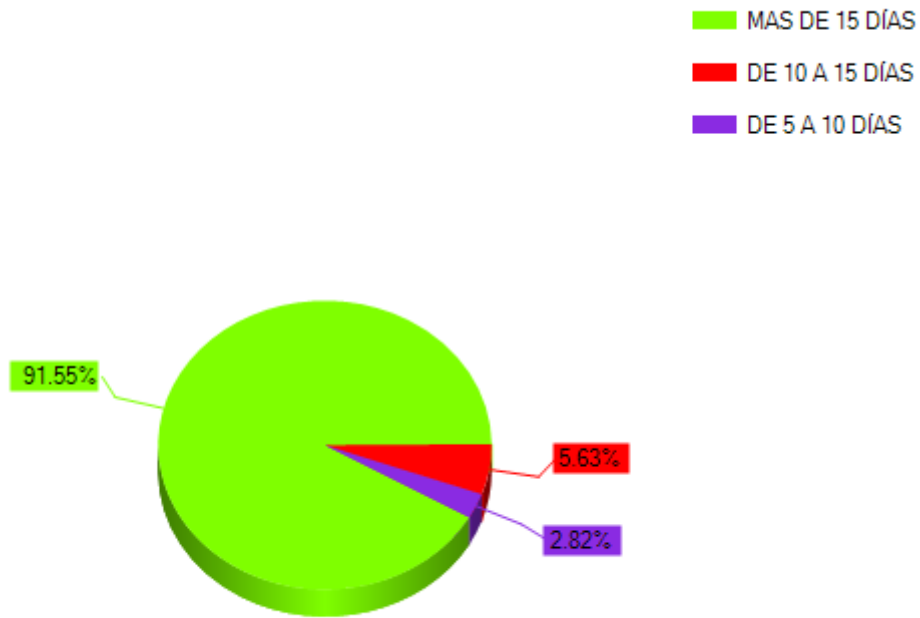
¿Por Qué?

■ DEJARON BASTANTE BASURA



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
DEJARON BASTANTE BASURA	1	100%
TOTAL:	1	100%

3. El tiempo en que se atendió su solicitud fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Mas de 15 días	65	91.55%
De 10 a 15 días	4	5.63%
De 5 a 10 días	2	2.82%
TOTAL:	71	100%

4- ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	59	83.1%
SI	12	16.9%
TOTAL:	71	100%

¿Cuál?

- SER MAS RAPIDOS PARA LA INSTALACION
- PAVIMENTER Y RETIRAR SOBRAINTES
- QUE SEA MAS ECONOMICO
- MEJORAR LA ATENCION Y EL CUMPLIMIENTO



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SER MAS RAPIDOS PARA LA INSTALACION	8	66.67%
PAVIMENTER Y RETIRAR SOBRAINTES	2	16.67%
QUE SEA MAS ECONOMICO	1	8.33%
MEJORAR LA ATENCION Y EL CUMPLIMIENTO	1	8.33%
TOTAL:	12	100%