



**INFORME ENCUESTA PROCESO NUEVAS SOLICITUDES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
EVALUANDO EL MES DE ENERO/FEBRERO 2016**



TABLA DE CONTENIDO

1. PÚBLICO OBJETIVO.....	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. BASES DE DATOS.....	3
4. METODOLOGIA	3
5. FORMATO DE ENCUESTA.....	4
6.CONCLUSIONES.....	5



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 SOLICITUDES NUEVAS

	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. ATENCIÓN AL CLIENTE	SERVICIO PRESTADO: NUEVAS SOLICITUDES
<u>Fecha:</u>		
<u>Nombre del encuestado:</u>		
<u>Télefono:</u>		
1. ¿Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue?		
<u>1a. Buena</u>		
<u>1b. Regular</u>	<u>¿Por qué?</u>	
<u>1c. Mala</u>	<u>¿Por qué?</u>	
2. ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?		
<u>2a. Buena</u>		
<u>2b. Regular</u>	<u>¿Por qué?</u>	
<u>2c. Mala</u>	<u>¿Por qué?</u>	
3. El tiempo en que se atendio su solicitud fue?		
<u>3a. El que esperaba</u>		
<u>3b. Menor del esperado</u>		
<u>3c. Mayor del esperado</u>		
4. ¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar este servicio?		
<u>4a. Si</u>	<u>Cuál?</u>	
<u>4b. No</u>		
		AC-00-R07 / Julio 2014 / Segunda
<p style="text-align: center;">Aprobado: 2014-07-31</p>		



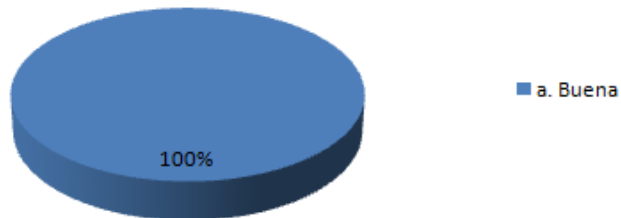
6. CONCLUSIONES

- El 100% de las personas encuestadas Considera que la atención del personal en la recepción de la solicitud fue buena.
- El 94.79% de las personas encuestadas consideran El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue buena, mientras que el 4.17% dice que regular y el 1.04% dicen que fue mala.
- El 68.75% consideran que el tiempo en que se atendió su solicitud fue el que esperaba mientras, que el 21.88% dicen mayor del esperado y el 9.38% consideran que es menor de lo esperado.
- El 88.54% de las personas encuestadas dicen que no tienen sugerencias, mientras que el 11.46% dicen que sí.

ESTADO DE GESTION REGISTROS SOLICITUDES E INDEPENDIZACIONES

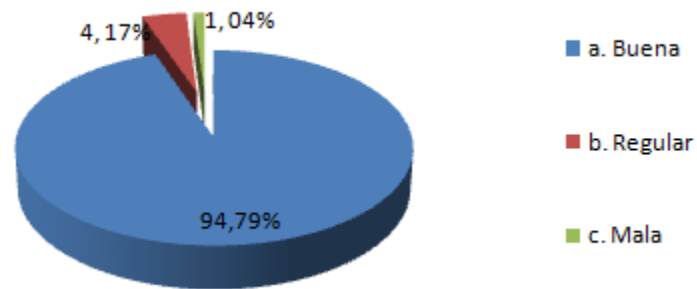
7. INFORME NUEVAS SOLICITUDES

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	96	100%
TOTAL:	96	100%

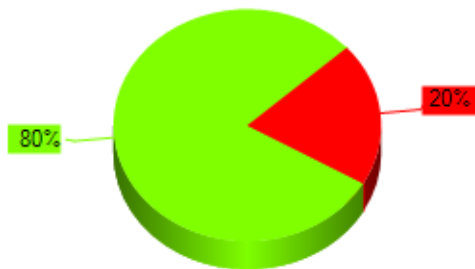
2. ¿El servicio prestado por el personal en la instalación del servicio fue?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Buena	91	94.79%
b. Regular	4	4.17%
c. Mala	1	1.04%
TOTAL:	96	100%

¿Por Qué?

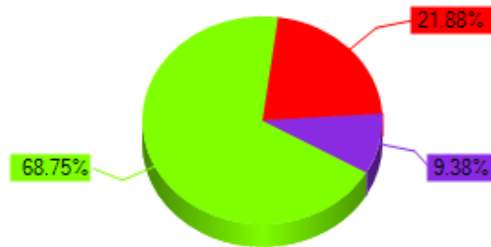
- QUEDO MUY MAL INSTALADO
- HICIERON MUCHA BASURA



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
QUEDO MUY MAL INSTALADO	4	80.00%
HICIERON MUCHA BASURA	1	20.00%
TOTAL:	5	100%

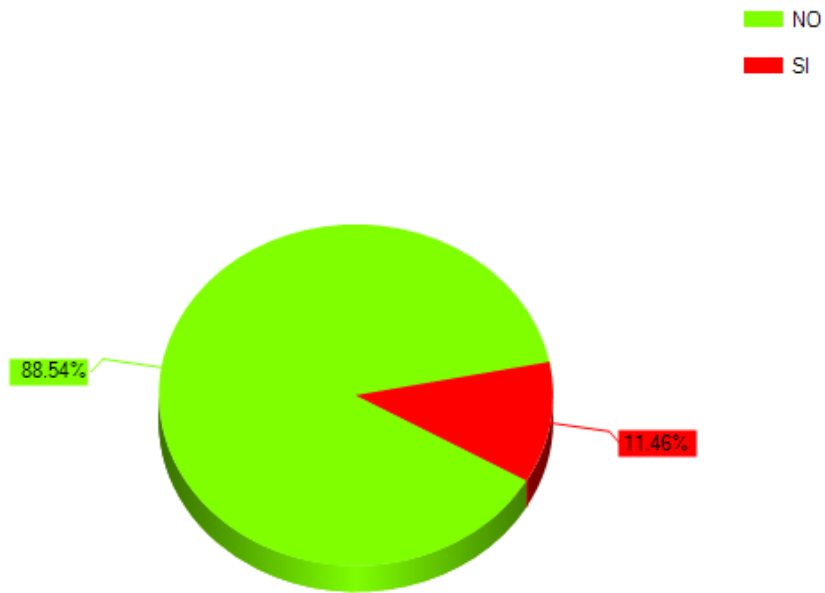
3. ¿El tiempo en que se atendió su solicitud fue?

- EL QUE ESPERABA
- MAYOR DEL ESPERADO
- MENOR DEL ESPERADO



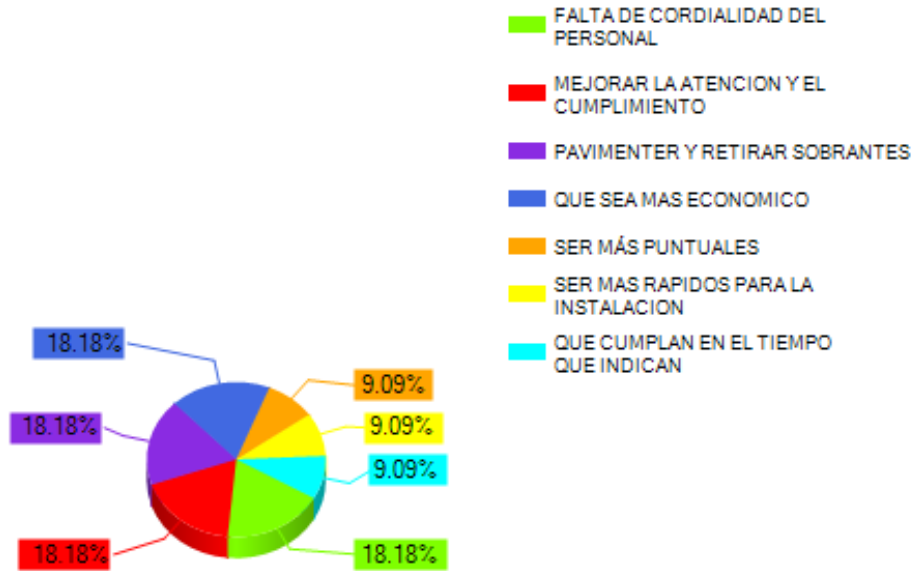
RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
El que esperaba	66	68.75%
Mayor del esperado	21	21.88%
Menor del esperado	9	9.38%
TOTAL:	96	100%

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



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NO	85	88.54%
SI	11	11.46%
TOTAL:	96	100%

¿Cuál?



RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Falta de cordialidad del personal	2	18.18%
Mejorar la atención y el cumplimiento	2	18.18%
Pavimentar y retirar sobrantes	2	18.18%
Que sea mas económico	2	18.18%
Ser más puntuales	1	9.09%
Ser mas rápidos para la instalación	1	9.09%
Que cumplan en el tiempo que indican	1	9.09%
TOTAL:	11	100%