

INFORME DE ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

2019

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE DUITAMA

EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

El presente documento corresponde al Informe de la encuesta de satisfacción al usuario llevada a cabo en las oficinas de atención al usuario de la Empresa de Servicios Públicos EMPODUITAMA S.A. E.S.P durante el periodo comprendido entre el 2 de mayo y el 2 de junio de 2019, con el fin de medir el grado de satisfacción del usuario con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y la atención de sus peticiones, quejas, recursos y sugerencias.

La oficina de control interno de gestión realiza es informe con el fin de generar un análisis a los resultados obtenidos con su diligenciamiento y en cumplimiento de las políticas institucionales.

Empoduitama S.A. E.S.P cuenta con un equipo encargado de facilitar a los usuarios el correcto diligenciamiento de las encuestas de forma manual en las oficinas de atención al usuario, en su página web se encuentra un enlace en el cual los usuarios podrán acceder de manera autónoma al mismo formato.

Mecanismo de Evaluación:

Se verifica la información obtenida de las siguientes herramientas:

- ✓ Formatos de encuesta diligenciados de forma manual
- ✓ Estadística de la encuesta diligenciada de manera virtual por medio de la página web de la Entidad.

RESULTADOS DE LA VERIFICACION

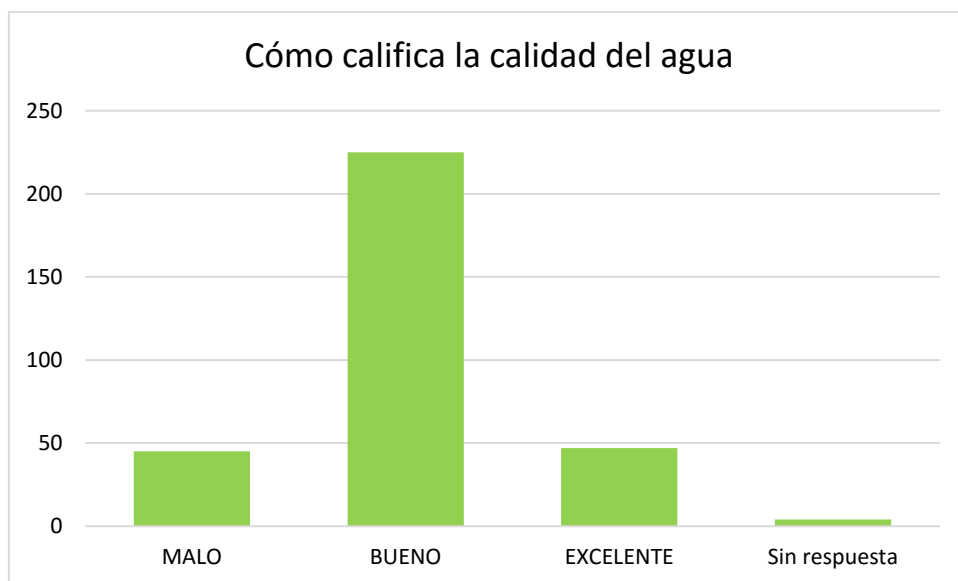
Para obtener la información que se analiza a continuación se descargó informe de estadísticas de diligenciamiento de la encuesta, en el cual se realizó la compilación de las encuestas desarrolladas mediante el formato manual y las completadas por los usuarios directamente en la página web durante el periodo del 2 de mayo al 2 de junio del 2019, para un total de 335 registros.

La encuesta está compuesta por 5 módulos de preguntas de opción múltiple y un espacio para que los usuarios den sus sugerencias o comentarios al respecto de la prestación del servicio.

De esta manera los resultados encontrados fueron:

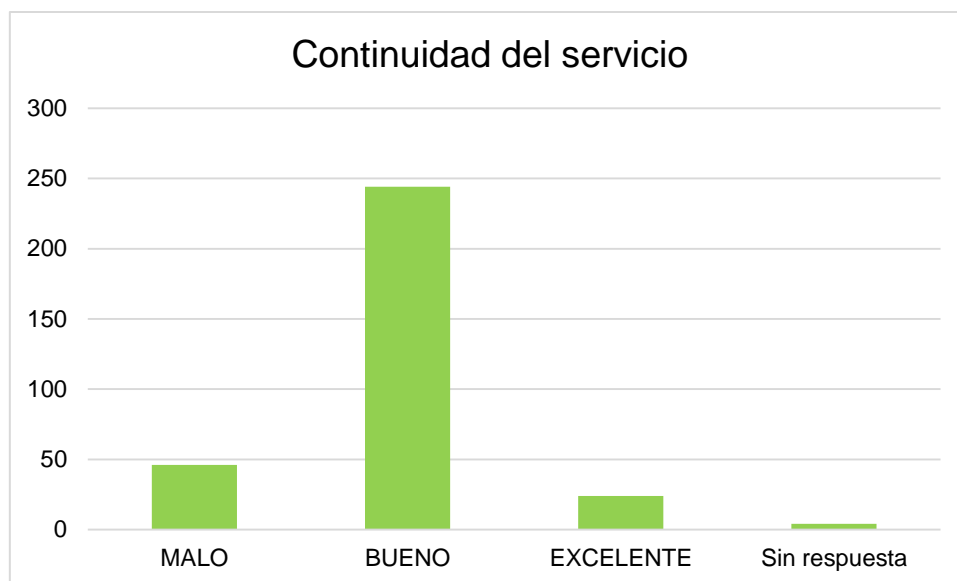
Modulo 1: Prestación del servicio de Acueducto y alcantarillado

Pregunta 1: Cómo califica la calidad del agua



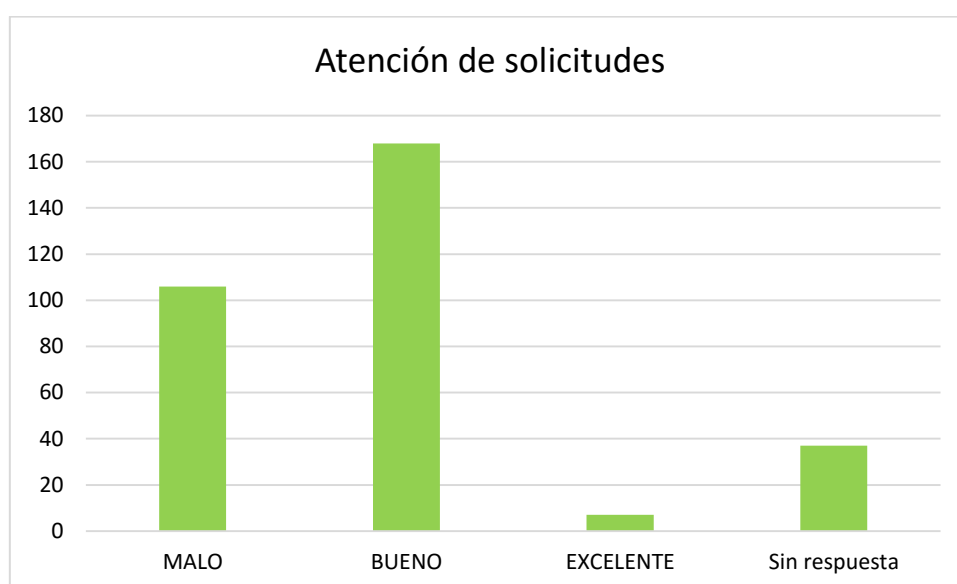
| OPCIÓN | CUENTA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|-------------|
| Malo | 45 | 14% |
| Bueno | 225 | 70% |
| Excelente | 47 | 15% |
| Sin respuesta | 4 | 1% |
| TOTAL | 321 | 100% |

Pregunta 2: Cómo califica la continuidad del servicio de acueducto en su vivienda, barrio o sector



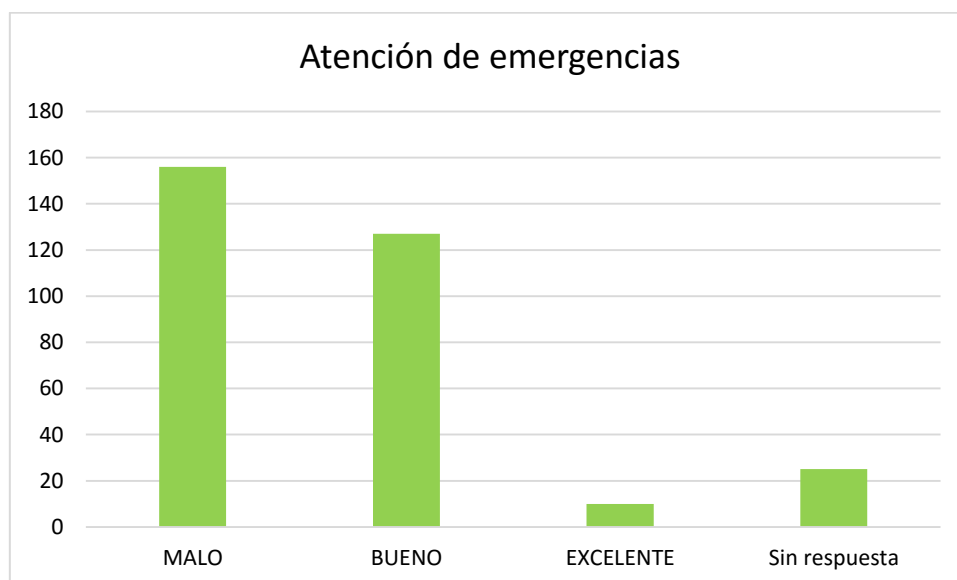
| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 46 | 14% |
| Bueno | 244 | 77% |
| Excelente | 24 | 8% |
| Sin respuesta | 4 | 1% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Pregunta 3: Cómo califica la agilidad en la atención de solicitudes por parte de la empresa.



| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 106 | 33% |
| Bueno | 168 | 52% |
| Excelente | 7 | 2% |
| Sin respuesta | 37 | 12% |
| TOTAL | 318 | 99% |

Pregunta 4: Oportunidad de reacción frente a atención de emergencias. (Inundaciones, tubos rotos, fallas en la red, fallas de reparcheos, entre otros).

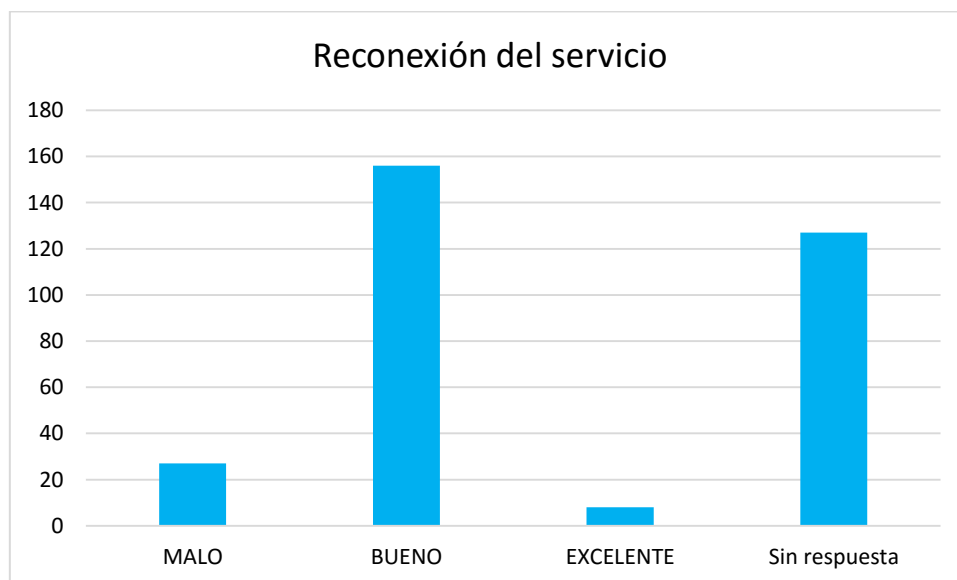


| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 156 | 49% |
| Bueno | 127 | 40% |
| Excelente | 10 | 3% |
| Sin respuesta | 25 | 8% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Análisis del modulo 1: con los resultados encontrados en las encuestas se puede deducir que los usuarios tienen en general una percepción positiva con relación a la prestación del servicio, sin embargo, en lo referente a la atención de emergencias la tendencia cambio y denota que la percepción es negativa con un 49% de las respuestas totales. Por otro lado, se puede ver que la cantidad de personas que no contesto preguntas aumento entre las preguntas 3 y 4 con un 12% y 8% respectivamente, frente a un 1% presentado en las primeras 2 preguntas.

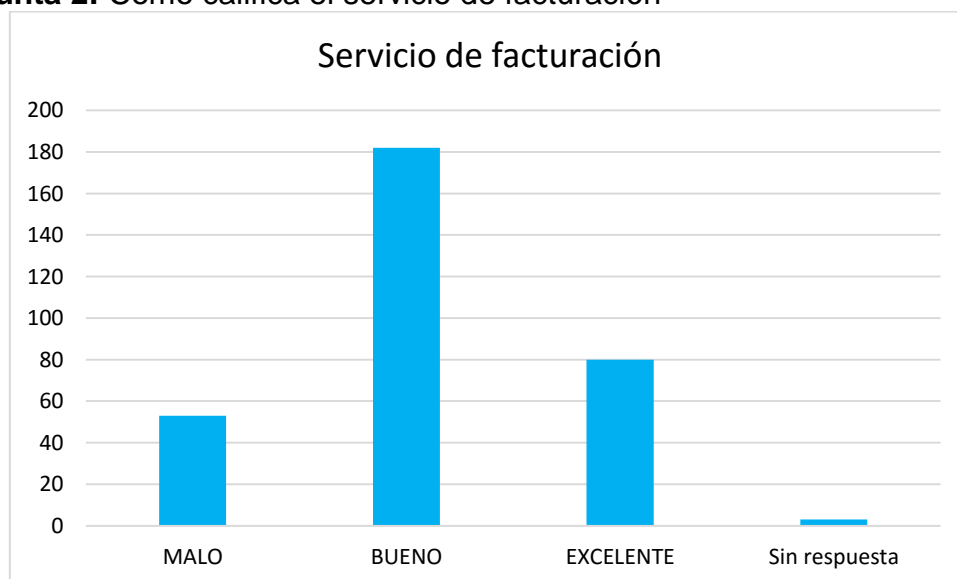
Modulo 2: Facturación y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado

Pregunta 1: Como califica la oportunidad en la reconexión del servicio



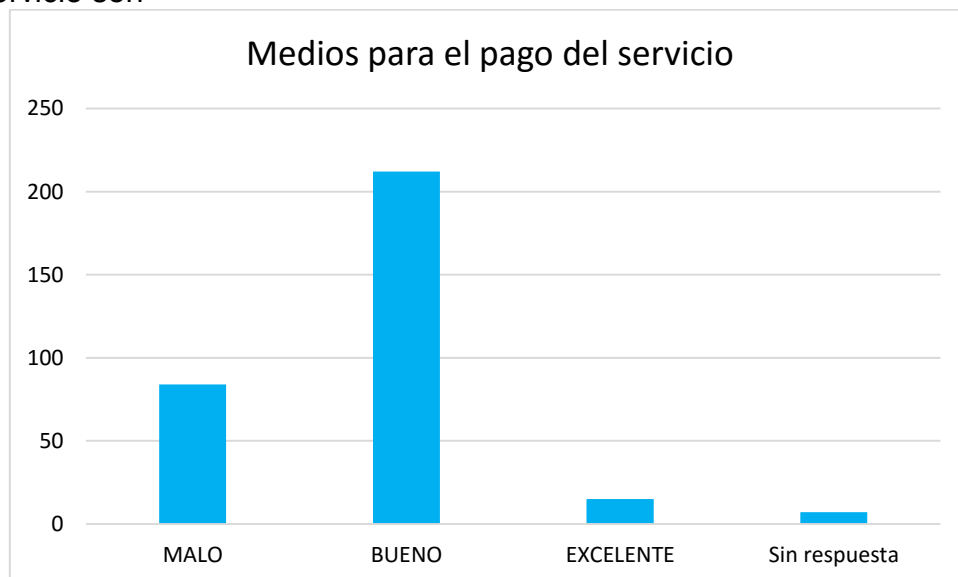
| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 27 | 8% |
| Bueno | 156 | 49% |
| Excelente | 8 | 3% |
| Sin respuesta | 127 | 40% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Pregunta 2: Como califica el servicio de facturación



| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 53 | 17% |
| Bueno | 182 | 57% |
| Excelente | 80 | 25% |
| Sin respuesta | 3 | 1% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Pregunta 3: Cree usted que los medios dispuestos por la entidad para el pago del servicio son

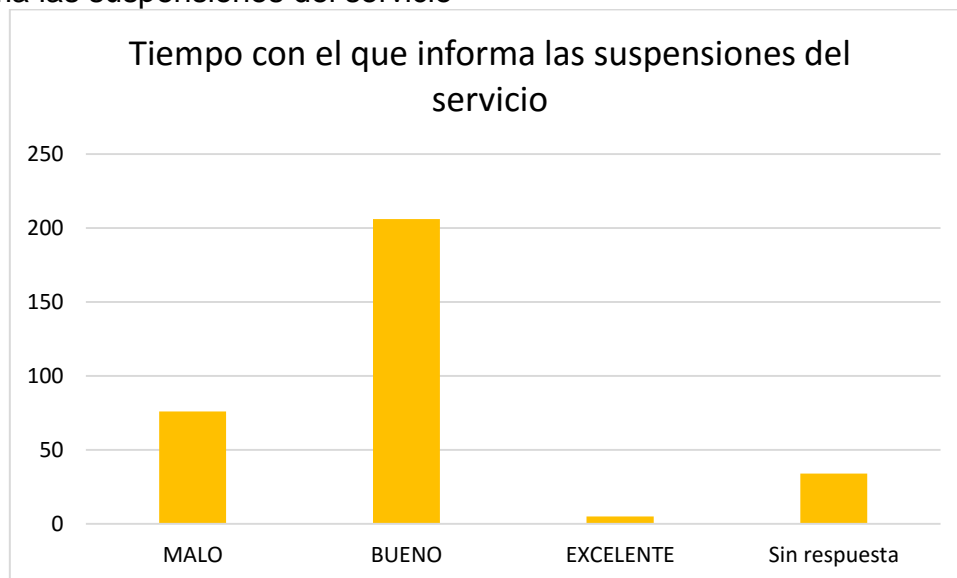


| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 84 | 26% |
| Bueno | 212 | 67% |
| Excelente | 15 | 5% |
| Sin respuesta | 7 | 2% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Análisis modulo 2: con los resultados encontrados en las encuestas se puede deducir que los usuarios tienen en general una percepción positiva con relación a la Facturación y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado, teniendo una tendencia positiva en todas las preguntas. Por otro lado, se puede ver que la tendencia de los usuarios que no contestó alguna pregunta solo es significativa con la primera pregunta en la cual alcanzo el 40% esto se puede presentar porque los usuarios no han debido recurrir a la reconexión de su servicio por lo cual no contestaron esta pregunta.

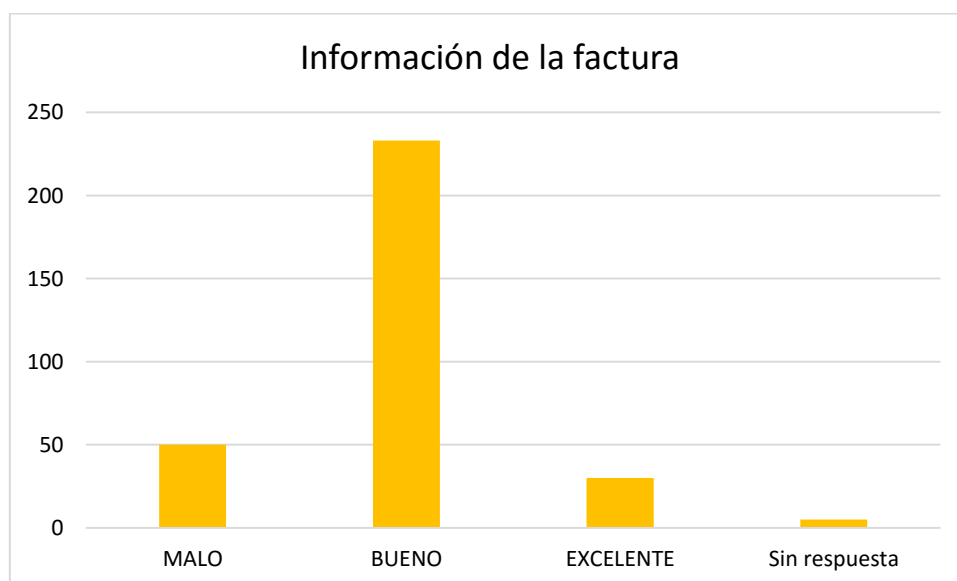
Modulo 3: Información y Comunicación

Pregunta 1: Cómo califica el tiempo de antelación con el que la entidad informa las suspensiones del servicio



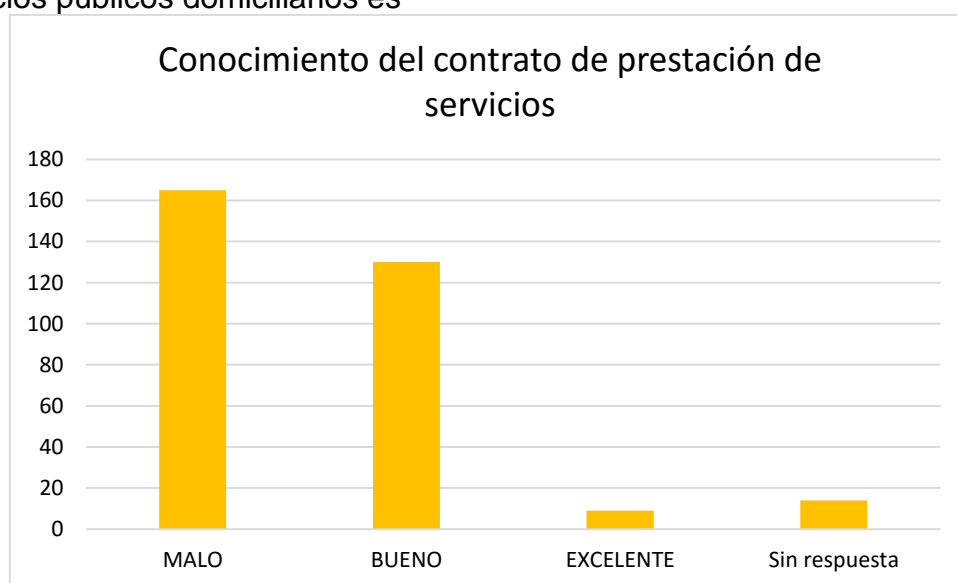
| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 76 | 24% |
| Bueno | 206 | 64% |
| Excelente | 5 | 2% |
| Sin respuesta | 34 | 11% |
| TOTAL | 321 | 100% |

Pregunta 2: Cómo califica la claridad de la información de la factura



| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 50 | 16% |
| Bueno | 233 | 73% |
| Excelente | 30 | 9% |
| Sin respuesta | 5 | 2% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Pregunta 3: Su nivel de conocimiento frente al contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios es

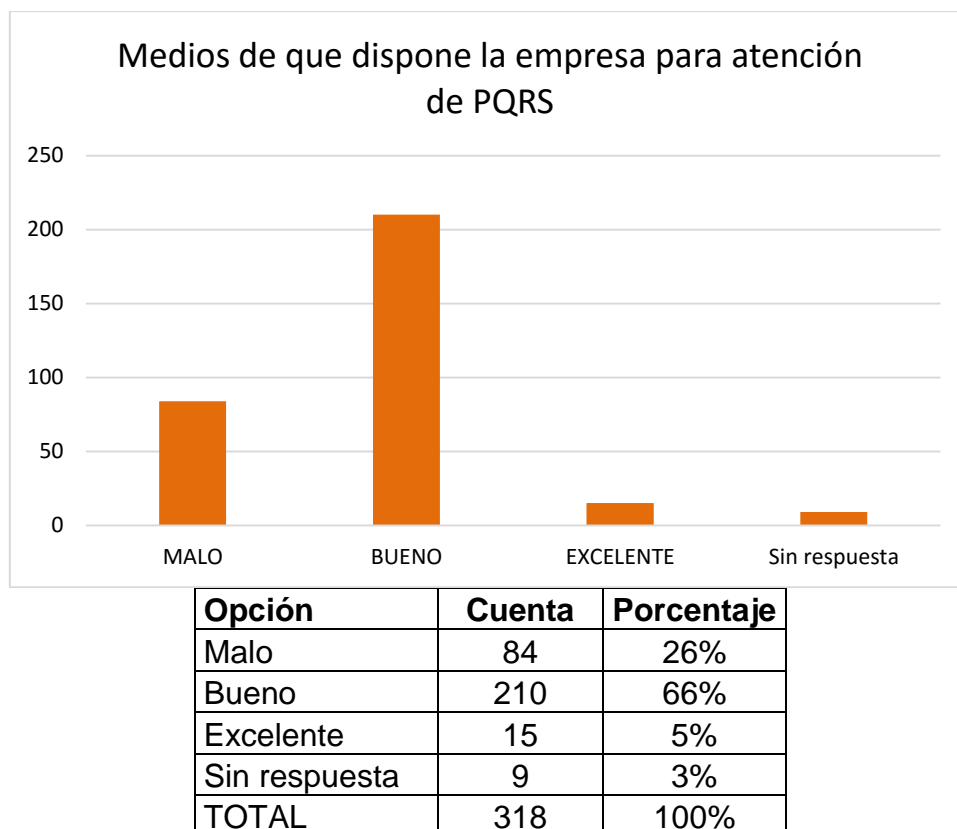


| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Malo | 165 | 52% |
| Bueno | 130 | 41% |
| Excelente | 9 | 3% |
| Sin respuesta | 14 | 4% |
| TOTAL | 318 | 100% |

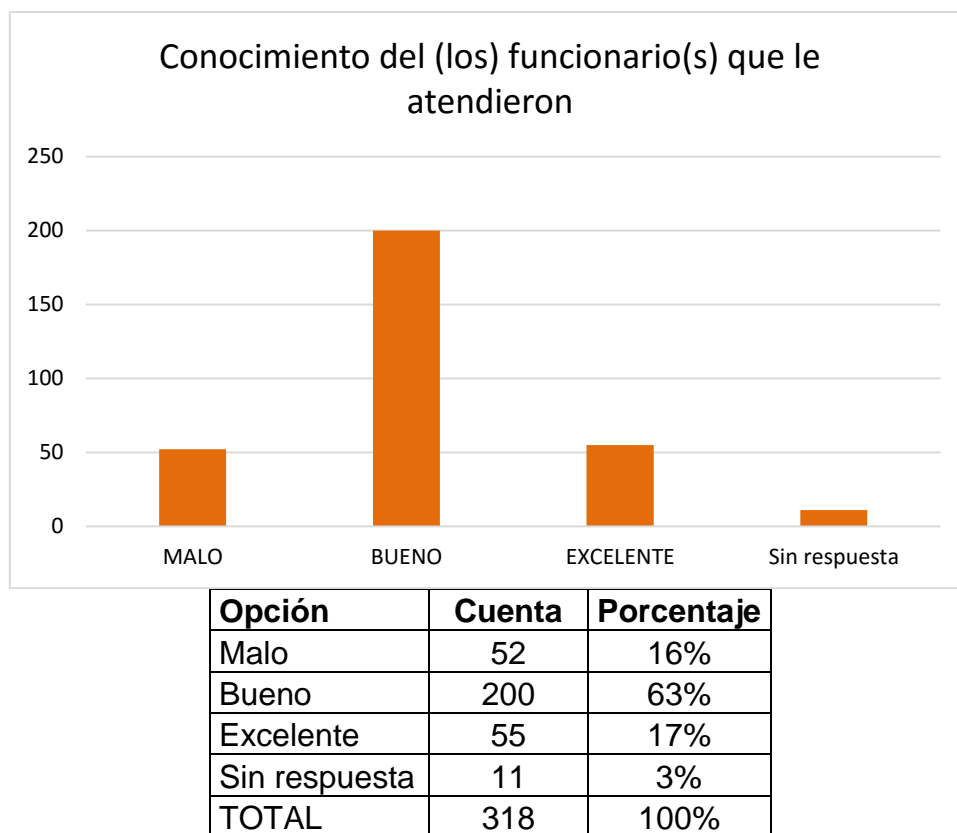
Análisis modulo 3: con los resultados encontrados en las encuestas se puede deducir que los usuarios tienen en general una percepción positiva con relación a la Información y Comunicación que brinda la empresa de sus servicios, sin embargo, en lo referente a el conocimiento que el usuario tiene frente al contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios la tendencia cambio y denota que la mayoría de los usuarios encuestados desconocen dicho documento con un 52% de las respuestas totales.

Modulo 4: Atención al Usuario

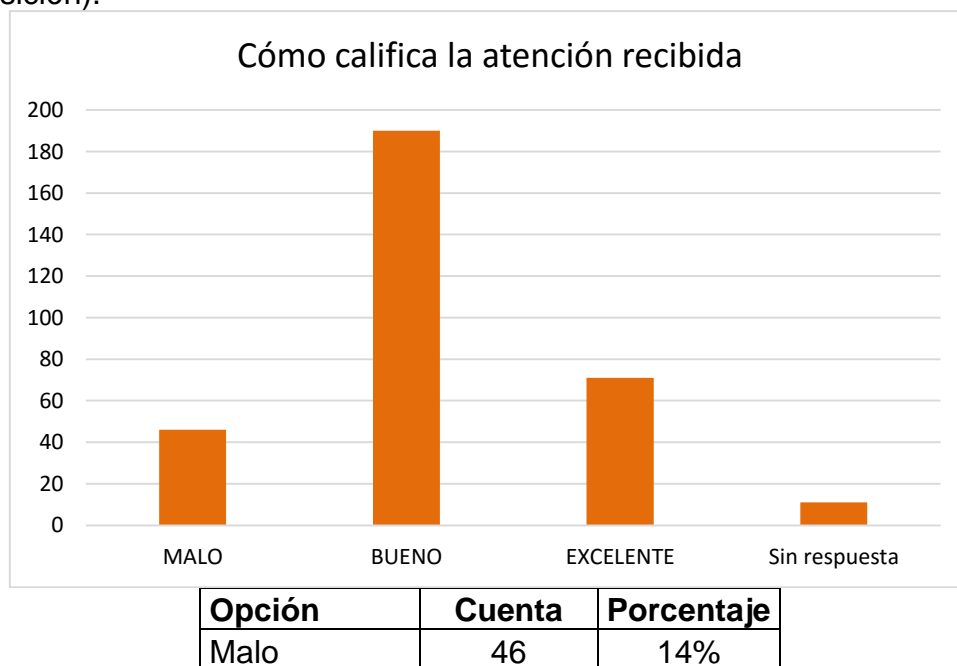
Pregunta 1: Cómo califica los medios de que dispone la empresa para atención de inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (página web, oficinas, vía telefónica, redes sociales, entre otros).



Pregunta 2: Cómo califica el conocimiento del (los) funcionario(s) que le atendieron para resolver sus inquietudes, peticiones, quejas, reclamos.



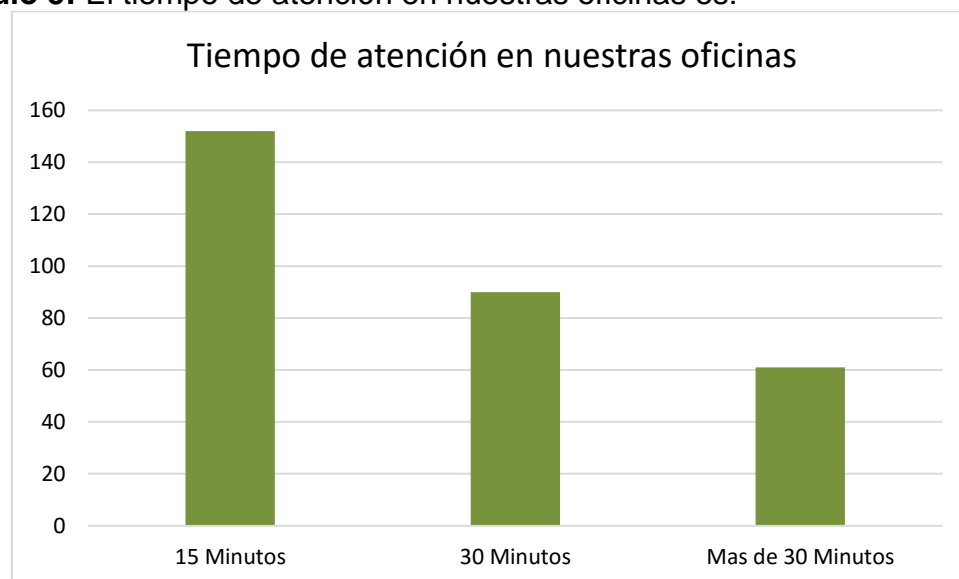
Pregunta 3: Cómo califica la atención recibida (cortesía, respeto, amabilidad, disposición).



| | | |
|---------------|-----|------|
| Bueno | 190 | 60% |
| Excelente | 71 | 22% |
| Sin respuesta | 11 | 3% |
| TOTAL | 318 | 100% |

Análisis modulo 4: con los resultados encontrados en las encuestas se puede deducir que los usuarios tienen en general una percepción positiva con relación a la Atención al Usuario que recibe en las oficinas, sin embargo, en lo referente a los medios que dispone la empresa para la atención de inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias muestra que si bien presenta una mayoría de usuarios conformes, un cantidad considerable (26%) de los mismos presenta una reacción negativa frente a los canales de atención.

Modulo 5: El tiempo de atención en nuestras oficinas es:



| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|-------------------|--------|------------|
| 15 Minutos | 152 | 50% |
| 30 Minutos | 90 | 30% |
| Mas de 30 Minutos | 61 | 20% |
| TOTAL | 303 | 100% |

Análisis modulo 5: con los resultados encontrados en las encuestas se puede deducir que los usuarios tienen en general una percepción positiva con relación Al tiempo de espera de atención, sin embargo, es de analizar las razones por las cuales el usuario se demora mas de 30 minutos en recibir respuesta.

Espacio para las sugerencias:

| Opción | Cuenta | Porcentaje |
|---------------|--------|------------|
| Opción | 130 | 41% |
| Sin Respuesta | 188 | 59% |
| Total | 318 | 100% |

SITUACIONES ENCONTRADAS

Del presente informe se puede concluir lo siguiente:

1. El presente Informe se derivó del resultado de las encuestas aplicadas entre para el periodo de 2 de mayo hasta el 2 de junio, con un total de registros de 335 según los datos arrojados por el Software.
2. Que la información presentada por el Software varia con relación a las respuestas obtenidas por cada pregunta, de esta manera en la mayoría de las preguntas presentan un total de 318 respuestas y como casos excepcionales la pregunta 1 del módulo 1 y la pregunta 1 del modulo 3 presentan un total de 321 respuestas.
3. Que de lo anterior se puede concluir que es de vital importancia verificar el correcto funcionamiento de este Software para lograr entender la razón de este desfase en las respuestas.
4. Que no del mismo modo en la pregunta por el tiempo de espera se evidencias tan solo 303 lo cual puede significar que el resto de los usuarios encuestados no respondieron esta pregunta ya que no presenta el conteo de las respuestas sin marcar.
5. Que no se evidencia un uso real de la herramienta que se dispuso para el desarrollo de esta encuesta ya que en su mayoría se alimento por medio de los resultados obtenidos por el medio manual.

RECOMENDACIONES

1. Revisar las sugerencias escritas por los usuarios en el espacio de la encuesta para así poder evaluar mejor las causas de sus opiniones.
2. Dar a conocer a los usuarios el contrato de prestación de servicios bien sea por medio de los mecanismos web (Pagina Web de la entidad y Redes Sociales) como de manera impresa (cartelera de la oficina de

atención al cliente) con el fin de que este sea conocido por todos los usuarios.

3. Revisar y/o ajustar en caso de ser necesario el Procedimiento realizado por Área técnica en lo referente a la atención de emergencia.
4. La oficina de Control Interno de Gestión realizara el seguimiento correspondiente.

Original Firmado

DIANA ALEXANDRA TORRES GONZALEZ
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión