831.25.01.00382.23

|  |  |
| --- | --- |
| TITULO: | INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AL 30-06-2023 |
| FECHA: | 06 de julio del 2023 |
| ELABORÓ: | PAULA FORERO VARELA // Técnico analista de PQRS |
| REVISÓ: | FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional PQR |
| OBJETO: | PRESENTAR EL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NUESTROS USUARIOS HASTA EL 30/06/2023 EN LA OFICINA DE PQR, CON EL FIN INCORPORAR ACCIONES DE MEJORA A NUESTROS PROCESOS |
| DESTINATARIO(S): | NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos |
| ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación |

|  |  |
| --- | --- |
| NIXON HELDER MORA MENDOZA // Sub gerente de asuntos corporativos |  |
| ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación |  |

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP**

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL 30/06/2023 - OFICINA DE PQR**

# 

831.25.01.00382.23

Elaboró: PAULA FORERO VARELA // Técnico analista de PQRS

Revisó: FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional PQR

# INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios de la empresa de acueducto alcantarillado y aseo de Yopal. Estamos dedicados brindar servicios esenciales a la comunidad, desempeñando un papel fundamental en la calidad de vida de los ciudadanos.

El objetivo de estas encuestas fue evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios, la atención al cliente y la eficiencia de la empresa en general. Para ello, se recopilaron datos de los de usuarios los cuales fueron atendidos en el área de Peticiones quejas y reclamos.

El informe se generó en base de varias preguntas que abordan diferentes aspectos de la satisfacción del cliente. Estos incluyen la evaluación de la calidad y confiabilidad de los servicios, la percepción de la atención al cliente, la eficiencia en la resolución de problemas y la comunicación de la empresa con sus usuarios.

Los resultados obtenidos brindan una visión integral de la percepción de los usuarios y permiten identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de la empresa. Asimismo, se presentan recomendaciones basadas en los hallazgos del informe, con el objetivo de contribuir al crecimiento y la excelencia en la prestación de servicios públicos.

Es importante destacar que este informe es un instrumento clave para la toma de decisiones estratégicas, ya que refleja la voz de los usuarios y proporciona una retroalimentación valiosa para orientar las acciones de la empresa hacia la mejora continua.

A continuación, se presentarán los resultados detallados de las encuestas, acompañados de un análisis e interpretación de los mismos. Se espera que este informe sea de utilidad tanto para la Dirección comercial como para el equipo operativo, impulsando una cultura centrada en el cliente y promoviendo la excelencia en la prestación de servicios públicos.

# TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A 05/07/2023

1. **¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA EN LOS PUNTOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL USUARIO?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 235 | 100% |
| EXCELENTE | 179 | 76% |
| BUENO | 50 | 21% |
| REGULAR | 5 | 2% |
| NS – NR | 1 | 0.4% |

De los 235 encuestados respondieron 235 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 76% con calificación excelente equivalente de la respuesta de 179 personas un 21% no califico como buenos, como regular tuvimos una calificación de 2% y no saben no responden el equivalente del 0.4%

1. **CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS Y/O CANALES VIRTUALES?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 225 | 100% |
| EXCELENTE | 49 | 22% |
| BUENO | 70 | 31% |
| REGULAR | 20 | 9% |
| NS – NR | 86 | 38% |

De los 235 encuestados respondieron 225 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 22% con calificación excelente y buena equivalente a 70 personas, un 9% nos calificaron regular equivalente 20 personas y no sabe no responde con un 38% equivalente a 86 persona.

1. **¿CÓMO CALIFICA LA OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA DE LA EAAAY FRENTE A SUS SOLICITUDES?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 233 | 100% |
| EXCELENTE | 111 | 48% |
| BUENO | 104 | 45% |
| REGULAR | 7 | 3% |
| NS - NR | 11 | 5% |

De los 235 encuestados respondieron 233 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 48% con calificación excelente y buena equivalente a 104 personas, un 3% nos calificaron regular equivalente 7 personas y no sabe no responde con un 5% equivalente a 11 persona.

1. **¿CÓMO CALIFICA LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE LA EAAAY?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 233 | 100% |
| EXCELENTE | 105 | 45% |
| BUENO | 95 | 41% |
| REGULAR | 27 | 12% |
| NS - NR | 6 | 3% |

De los 235 encuestados respondieron 233 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 45% con calificación excelente y buena equivalente a 95 personas, un 12% nos calificaron regular equivalente 27 personas y no sabe no responde con un 3% equivalente a 6 persona.

1. **¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 227 | 100% |
| EXCELENTE | 86 | 38% |
| BUENO | 95 | 42% |
| REGULAR | 39 | 17% |
| NS – NR | 7 | 3% |

De los 235 encuestados respondieron 227 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 38% con calificación excelente y buena equivalente a 95 personas, un 17% nos calificaron regular equivalente 39 personas y no sabe no responde con un 3% equivalente a 7 persona.

1. **¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 230 | 100% |
| EXCELENTE | 64 | 28% |
| BUENO | 107 | 47% |
| REGULAR | 31 | 13% |
| NS – NR | 28 | 12% |

De los 235 encuestados respondieron 230 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 28% con calificación excelente y buena equivalente a 107 personas, un 13% nos calificaron regular equivalente 31 personas y no sabe no responde con un 12% equivalente a 28 persona.

**7. ¿PORQUE MEDIO SE ENTERA DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS** | **TOTAL, RESPUESTAS** | **%** |  |
| 249 | 100% |
| TELEVISION | 14 | 6% |
| RADIO | 38 | 15% |
| FACTURA | 105 | 42% |
| REDES SOCIALES | 76 | 31% |
| PAGINA WEB | 16 | 6% |

Para esta pregunta se obtuvo un resultado de 249 respuestas a esta pregunta pues seleccionaron dos opciones, los cuales nos arrojó un resultado del 6% televisión, 38% radio, 42% factura, 31% redes sociales y 9% página web.

# PLAN DE MEJORA

1. En la recepción se debe contar con un equipo de cómputo e impresora, que permita generar la impresión de las copias de facturas, reduciendo el número de personas que ingresan a la sala o adquirir un sistema de digiturno que permita la impresión de copias de factura.

1. Incluir dentro del programa de bienestar social incentivos para la línea de atc, que promueva exaltar un buen desempeño y desarrollo de sus actividades.
2. En la línea de atc se suministre confitería o artículos institucionales para poder entregar a los usuarios y/o suscriptores.
3. Retroalimentación de los procesos que se están desarrollando en la Empresa a la funcionaria que está en Recepción.
4. Adecuaciones y pintura a la fachada y área de la Dirección Comercial, está muy deteriorada, además, evaluar la posibilidad de mejorar las instalaciones de la recepción y área de atención al usuario de la Empresa.

Atentamente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR

Profesional Oficina de PQR

ELABORO: PAULA FORERO // TECNICO ANALISTA DE PQRS

REVISO: FREDDY LARROTA // PROFESIONAL OFICINA DE PQRS

GESTIÓN DOCUMENTAL:

ORIGINAL: NIXON MORA // Subgerente Asuntos Corporativos

COPIA 2: SERIE DOCUMENTAL

Anexo. Doscientos Treinta y Cinco (235) Folios