

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 06

831.25.01.00018.23

TITULO:	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AL 31_12_2022
FECHA:	10 DE ENERO 2023
ELABORÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR EL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NUESTROS USUARIOS HASTA EL 31/12/2022 EN LA OFICINA DE PQR, CON EL FIN INCORPORAR ACCIONES DE MEJORA A NUESTROS PROCESOS
DESTINATARIO(S):	JOEL LOPEZ // director Comercial (E)
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación
	SONIA RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Control Interno
JOEL LOPEZ // director Comercial (E)	
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación	
SONIA RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Control Interno	

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 06	

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

**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL 31_12_2022 - OFICINA
DE PQR**

Informe 827.25.01.0018 del 10 Enero de 2023.
Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor // Profesional Oficina de PQR

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del mejoramiento continuo del proceso de la Dirección Comercial en su área de servicio al cliente, la Oficina de PQR rediseño y aplico para el año 2022 un instrumento denominado: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN; con el propósito de conocer la percepción de nuestros suscriptores y/o usuarios que reciben nuestros servicios.

Las recomendaciones hechas por los encuestados se tendrán en cuenta en la toma de decisiones y en la mejora de los procedimientos y servicios.

Los datos de la presente encuesta se recopilaban aplicando un instrumento único con preguntas relevantes formuladas a partir de los servicios que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP. Se diseñó una nueva encuesta con 6 preguntas que empezaron a aplicar a partir del mes de enero de 2022.

Con la aplicación de esta encuesta se pretende averiguar: ¿Cuál es la percepción del servicio prestado en el área de atención al ciudadano por parte de los usuarios y/o suscriptores?; ¿Cuál es la percepción en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo? y ¿cuáles son los canales más frecuentes que utilizan para acceder a la información de la Empresa? Las encuestas fueron aplicadas a los usuarios que llegaban a la sede administrativa a realizar consultas o radicar peticiones o reclamaciones, asimismo, en las mesas móviles.

En consideración de lo anterior, es importante tener en cuenta la siguiente definición: “Una **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** es un estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción del encuestado. El encuestador o investigador normalmente no interviene ni controla el proceso estudiado (aunque varios estudios han criticado esta definición argumentando que el observador sí que influye en las respuestas obtenidas por parte del encuestado). La encuesta suele obtener la información a partir de un cuestionario que puede ser respondido de manera presencial, por papel, teléfono, vía web o por correo electrónico. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o la valoración de un conjunto de circunstancias, y así.

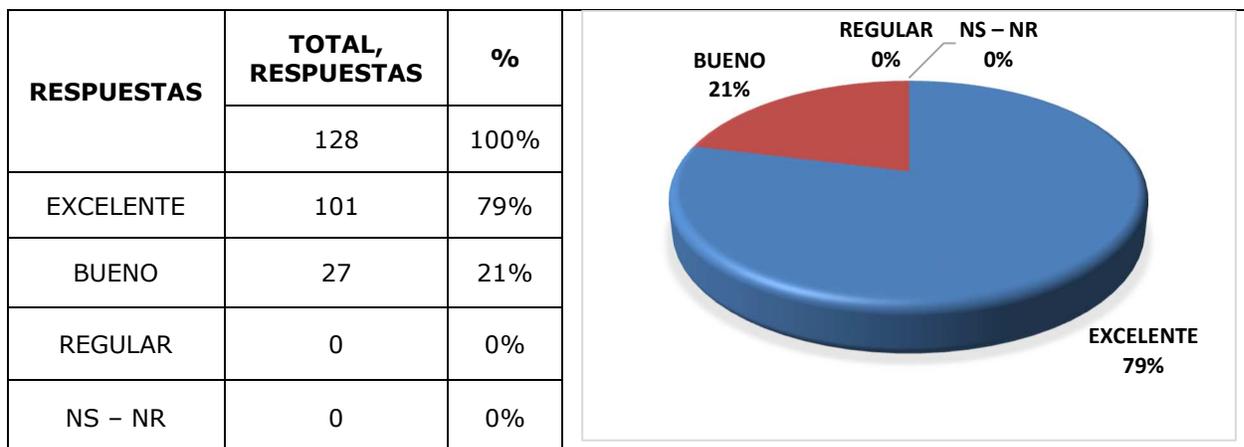
*Muchas empresas y entes públicos utilizan las encuestas de satisfacción para conocer el grado de satisfacción de sus clientes o también para conocer el rendimiento de sus procesos internos. Así pues es bastante común realizar encuestas de satisfacción de los sistemas informáticos, de los procedimientos de la organización, de recursos humanos, de clima social, etc.”.*¹

Para el segundo semestre de 2022 se aplicaron 129 encuestas, las cuales fueron tabuladas, para determinar el nivel de satisfacción de nuestros suscriptores y/o usuarios.

¹ https://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta_de_satisfacci%C3%B3n

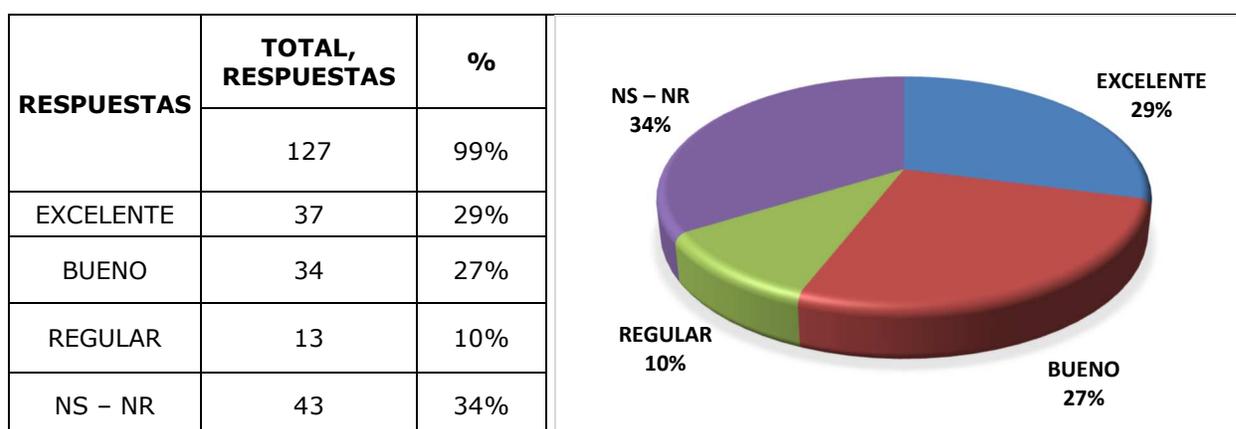
2. TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A 31_12_2022

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



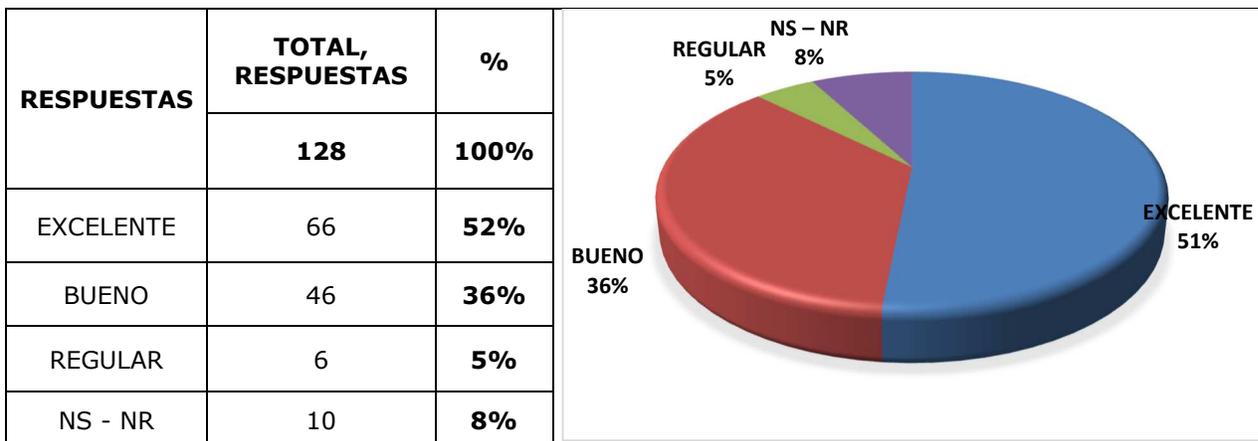
De los 129 encuestados respondieron 128 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 100% con calificación excelente y buena equivalente a 128 personas.

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



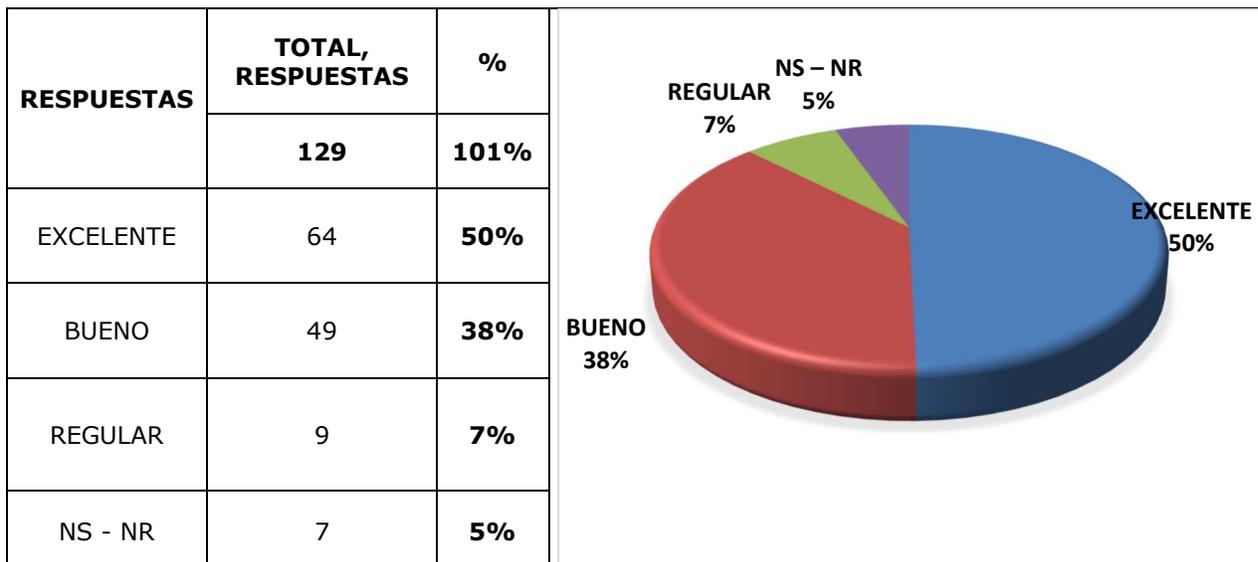
De los 129 encuestados respondieron 127 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 55% con calificación excelente y buena equivalente a 71 personas, un 10% nos calificaron regular equivalente 13 personas y no sabe no responde con un 34% equivalente a 43 persona.

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



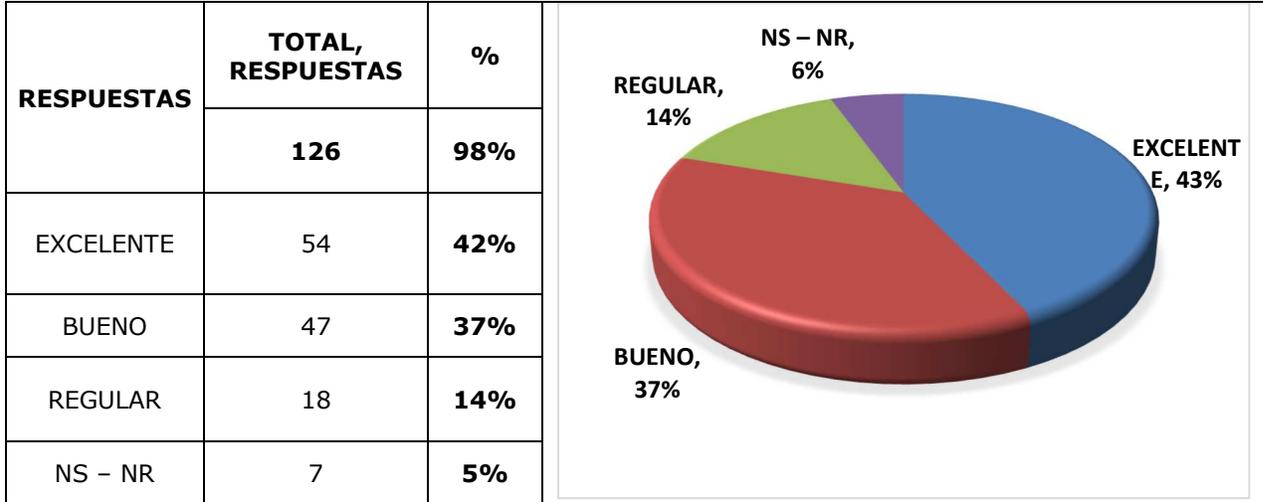
De los 129 encuestados respondieron 128 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 88% con calificación excelente y buena equivalente a 112 personas, un 5% nos calificaron regular equivalente 6 personas y no sabe no responde con un 8% equivalente a 10 persona.

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



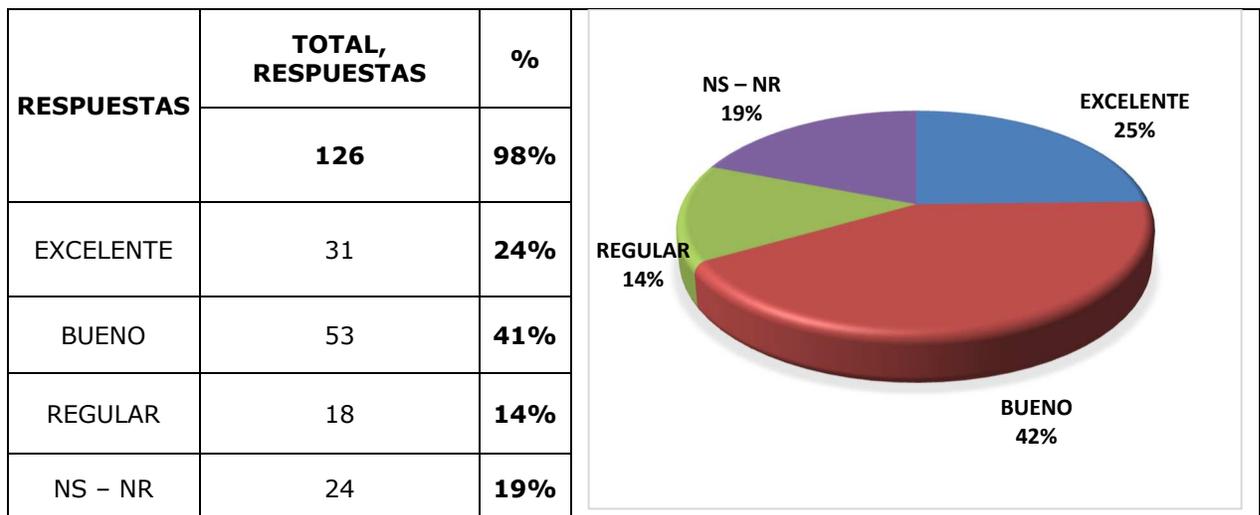
De los 129 encuestados respondieron 129 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 88% con calificación excelente y buena equivalente a 113 personas, un 7% nos calificaron regular equivalente 9 personas y no sabe no responde con un 5% equivalente a 7 persona.

5. ¿CÓMO CALIFICA LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA?



De los 129 encuestados respondieron 126 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 79% con calificación excelente y buena equivalente a 101 personas, un 14% nos calificaron regular equivalente 18 personas y no sabe no responde con un 5% equivalente a 7 persona.

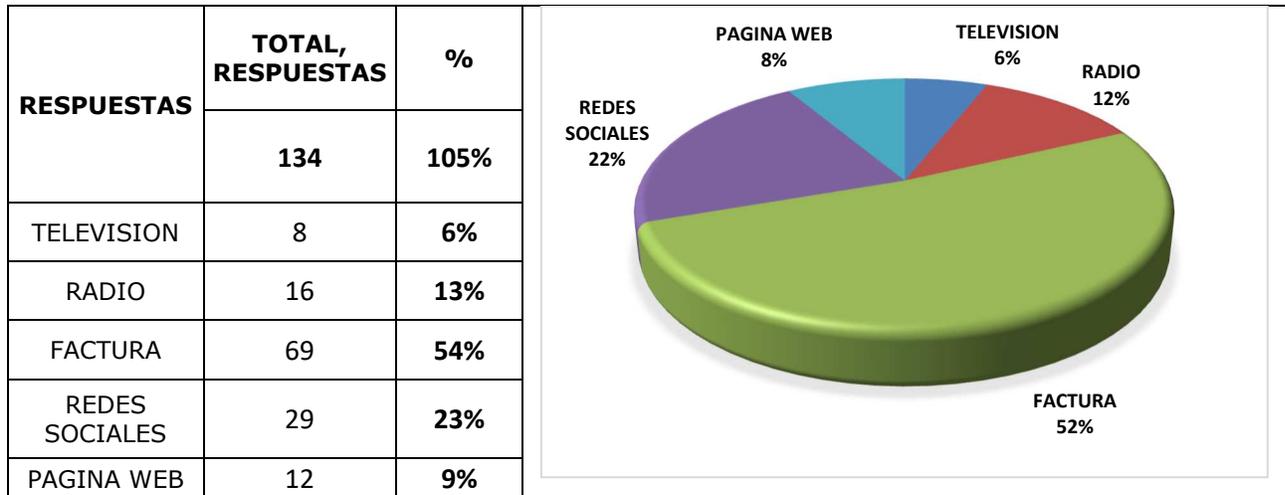
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?



De los 129 encuestados respondieron 126 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 66% con calificación excelente y buena equivalente a 84 personas, un 14% nos calificaron regular equivalente 18 personas y no sabe no responde con un 19% equivalente a 24 persona.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 06		

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



Para esta pregunta se obtuvo un resultado de 134 respuestas a esta pregunta pues seleccionaron dos opciones, los cuales nos arrojó un resultado del 6% televisión, 13% radico, 54% factura, 23% redes sociales y 9% página web.

3. USUARIOS ENCUESTADOS

ITEM	NOMBRE	DIRECCIÓN	CELULAR
1	MARIA MIREYA PIRABAN CACHAY	K-20-N-13-26 APTO-303	3204074141
2	MARIA MAGDALENA GUESCUN	K-31B-N-26A-51	3124148004
3	JONATAN RODRIGUEZ GONZALEZ	C-23-N-7-98	3118634441
4	MARITZA PAN	K-11C-N-46A-14	3144204082
5	CLARA INES CARDENAS GUIO	VEREDA SIRIVANA FINCA LOS CAMORUCOS	3125592706
6	JOSE FERNANDEZ GUTIERREZ	C-50-N-26-29	3144797977
7	CARLOS ANDRES PRECIADO CALDERON	C-26-N-9-60	3138932371
8	DAGOBERTO SILVA	K-3 OESTE-N-42-45 APTO-102 TORRE-6	3228753060
9	ANDRES VILLAMIL	C-26-N-12-34	3124148595
10	CECILIA RAMIREZ MORALES	C-20-N-9-31	3114478069
11	JAIRO CHAPARRO	K-21-N-27-68	3123504220
12	MADIELISA QUIÑONES	K-10-N-23-20	
13	ALEXANDRA DAVILA	C-27-N-31B-57	3112138598
14	LUIS CARTAGENA TORRES	K-17-N-35-14	3112654655
15	JANET DIAZ RINCON	C-33-N-29B-08	3144824716
16	ROSA DELIA PARRA	C-20-N-13-16	3132340615
17	JHON GERMAN NEITA		3114722980



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



18	MARIA ALEJANDRA HERNANDEZ	C-30A-N-30-18	3219895672
19	LUISA ALAEJANDRA CAMARGO	K-29-N-17-59	3108588314
20	ALEXANDRO MORENO	K-19-N-6-56	3125218294
21	CRISTIAN VARGAS	C-26-N-11A-45	3138571138
22	MONICA LIZETH SALAMANCA	T-15-N-34-48	3112963085
23	GILMA TORRES	C-18A-N-22-23	3102890182
24	JULIO CESAR URWA	C-17B-N-16-20	3002117218
25	MIGUEL CHAPARRO	K-16-N-36-40 TORRE L APTO 404	3138295042
26	LUCIA MORENO	C-59-N-7A OESTE LLANO LINDO	3203002596
27	CECILIA HURTADO	C-13-N-4-15 NUEVO HOSPITAL	3133134722
28	VILLALBA MENDIVELSO MORA	K-10A-N-45-28 BARRIO PROGRESO 3	3203949070
29	ARCELIA ALFONSO	K-1-N-26-23 CAMPIÑA	3124348785
30	EUNICE PATIÑO SOSA	C-17A-N-13A-02	3115714440
31	ALEJANDRO NARANJO	C-40A-N-6-32	3105808259
32	LAURA FERNANDEZ PALACIO	C-29-N-12-03	3228480987
33	DIEGO VARGAS	K-18-N-28-101	3203719261
34	CARLOS SARAY	C-28-N-28A-23 T-D APTO-204	3102397584
35	MANUEL GUSTAVO PINTO	K-6-N-23-54	3212034331
36	JULIAN BARRERA CHAPARRO	C-19-N-16-17	3103300381
37	INGRID AGUILAR BARRAGAN	C-23-N-21-45	3107510604
38	CESAR LEANDRO CARDENAS ROSAS	K-33-N-21-40	3112173090
39	FLORANGELA MOLANO	C-48-N-5A-40	3112301528
40	JOSE PEREZ	K-9-N-27-30	3102808533
41	LEYDE JAQUELINE BULLA MARIÑO	K-18-N-16-26	3115676252
42	DAVID TORRES	C-22-N-21-10	3212950628
43	JHON FREDY PIRIACHE	K-17A-N-29-28	3204777688
44	NIXON HILTON PACHECO VEGA	K-26-N-14A-38 INT-10	3105734162
45	BORIS GAITAN	K-23A-N-35-22	3132944098
46	MARIA ELSA LEGUIZAMON	K-11B-N-29-68	3108592191
47	HAROLD FERNANDO CASTRO	K-20-N-14-18	3125516014
48	EDELMIRA PEÑA SOLER	C-6-N-22-39	3222524548
49	MARIA ELBA PEREZ	K-10-N-46B-15	3112393444
50	JANETH NIETO AFANADOR	C-37-N-15-16	3102736551
51	NELSON BANER	C-32-N-20-36	6330211
52	MARIA SERNA	K-29-N-27A-32	3124812633
53	OSCAR GUILLERMO GOMEZ	C-30A-N-19-34	3105690971
54	YUDIX PATIÑO	K-19-N-28-41	3118098366
55	TAMARA ARIZA	K-9-N-46-70	3124107902
56	ADRIAN RAMIREZ	C-36-N-42-96	3222115546
57	SANDRA MARTINEZ RODRIGUEZ	K-11-N-45-28	3104869026



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



58	TATIANA GONZALEZ	K-20-N-20-20	3124093308
59	ROMARIO RODRIGUEZ	K-29A-N-34-20	3123503817
60	LEONARDO LOPEZ	C-40-N-6-50	3102572023
61	SANDRA DELGADO	K-29A-N-31B-39	3106322212
62	CAROLINA M	K-31A-N-25-26	3206529064
63	LAURA TERESA CASTRO	K-6-N-26-37	3115385411
64	LUZ NELLY ORTIZ	C-23-N-16-23	3203060069
65	NEIDY GUTIERREZ	C-16-N-24-16	3123449808
66	CESAR MELO	AEREOPUERTO EL YOPAL-ALCARAVAN	3134954768
67	HUGO BELLO	K-20-N-14-10	3213650201
68	YULIETH ZULEY VELANDIA	K-15A-N-38-04	3115406039
69	JOSE ROZO VASQUEZ	C-19-N-26-00	3142742600
70	RAFAEL CARO	C-13-N-14A-83	3218325335
71	PEDRO PERDOMO	T-11-N-13-87	3102004434
72	ALEXANDER QUINTERO	MZ-G LT-18	3104869877
73	DAIRA BONILLA	K-16-N-34A-21	3133576395
74	PATRICIA ANDRADE	C-34-N-41-03	3123726833
75	DIANA LONDOÑO	C-26-N-15-04	3114899349
76	JOSE SUAREZ	C-24-N-26-51	3144661775
77	LUZ ALIDA RODRIGUEZ	C-12-N-18-02	3103208343
78	MARIANA CARDENAS	C-20-N-23A-13	3115641859
79	OLGA FONSECA	C-35-N-16-26	3156519538
80	NINFA GALLEGO	K-27-N-13-25	3132639872
81	LUIS ALBERTO GALINDO SANDOVAL	C-15-N-26-11	3107773051
82	BERLEY RIVAS E	C-36D-TRANSVERSAL-6-59	3227278092
83	CECILIA VEGA GONZALEZ	C-13-N-24-35	3133135976
84	CAROLINA PATARROYO MORENO	C-31C-N-46A-35	3045815295
85	SANDRA LILIANA SANCHEZ	C-19A-N-22-38	3008621626
86	ANDREA GONZALEZ	MZ-150 LT-92 LA BENDICION	3192239750
87	YESENIA ROA SUSO	C-21A-N-12-140	31129547004
88	JENNY ESMERALDA LIZARRALDE SIERRA	C-56-N-4 ESTE-108	3134545063
89	LUZ TOSCANO	C-24-N-22-24	3134940490
90	LARINA GARCIA	C-42-N-12B-27	3208396112
91	EDITH SANABRIA	TORRES DEL SILENCIO	311577159
92	DEISY CAROLINA BURGOS LEGUIZAMON	C-24-N-28-90	3224011395
93	MARITZA HERRERA GONZALEZ	K-29-N-17A-04	3212165831
94	ANGELICA GARCIA PULIDO	VILLA DOCENTE 2 CS-50	318643367
95	MONICA ANDREA LONDOÑO RIVAS	K-6-N-24-59	3115162270
96	EDWIN CHAPARRO	K-16B-N-33-119	3016624794
97	MAURICIO GUATIBONZA MORALES	C-30A-N-43-129	3142980127



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



98	LEIDY HERNANDEZ	VILLA DAVID	3136047533
99	MAIRA SANDOVAL	K-29-N-20	3138650856
100	LUIS MUREVAR	C-16A-N-26-50 YOPAL	3105619765
101	MARIA FERNANDA HERNANDEZ	C-28-N-20-104	3156420540
102	WILLIAM ALMER GAITAN	K-36-N-64A-18	3114654377
103	YEIMY TORRES	C-64A-N-36A-8	3124104274
104	HERIN JOHANA ROJAS CABARTE	K-35B-N-64-48 MZ-V LT-11	3204602643
105	CAMILA ANDREA BECERRA SANCHEZ	C-24-N-24-22	3219522066
106	MARTHA LUCIA CUELLAR	K-21A-N-21-21	3132961360
107	WALTER ORTIZ GOMEZ	TRANSVERSAL 15-N-37-47	3204968869
108	BERTILDE MEDINA	C-63-N-7 OESTE-32	3212796309
109	LUZ MONICA RODRIGUEZ	MZ-F LO	3214257643
110	LUZ ANGEL BARRIOS	C-20-N-15-05	3107852553
111	BEYER ROMERO	C-36-N-19-25	3227364586
112	ANGEL PATRICIA BARRETO	C-23-N-18A-05	3118070485
113	X	X	X
114	LORE GENTIE DIAZ GORGORA	K-27A-N-11-13 YOPAL	3107850032
115	TOBIAS ORDUZ	C-23-N-16A-13 YOPAL	3224982038
116	ALEJANDRO FONSECA	K-7-N-40-97	3132168749
117	DEIVER ALVARADO S	K-6-N-28-91	3206408671
118	SARITA CACHAY	K-17A-N-29-51	3147227084
119	MARIBEL HOLGUIN	C-25A-N-11A-3 YOPAL	3138722797
120	MARIA ELSA CARDOZO	C-28-N-32-28	3124080950
121	ROCIO MARTIN	TRANSVERSAL 30-N-11-131 BRISAS DEL CRAVO	3158045566
122	ALFONSO ZABALA	C-40-N-24-26	3142925480
123	LIZETH TATIANA CAMARGO CACERES	C-15-N-21-126	3103045639
124	JUAN PABLO VELANDIA	C-34C-N-25A-120	3208341221
125	MARCO FIDEL BARRERA PIRAGAUTA	K-29A-N-31B-02	3114935494
126	ISRAEL SANABRIA	C-23-N-25-14	3146617872
127	NURIA INES ZARATE PARADA	K-23-N-35-21	3132620155
128	ISMELI PAOLA COBARIA	MZ-F LT-41 CAÑAGUATE	3233169470
129	JENY ESMERALDA	K-55 4 OESTE 103	3134545063

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

4. 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.
2. Incluir dentro del programa de bienestar social incentivos para la línea de atc, que promueva exaltar un buen desempeño y desarrollo de sus actividades.
3. En la línea de atc se suministre confitería o artículos institucionales para poder entregar a los usuarios y/o suscriptores.
4. Capacitación para el personal de la Dirección Comercial para retroalimentar los procesos que se están desarrollando y mejorar la Atención al Usuario.
5. Retroalimentación de los procesos que se están desarrollando en la Empresa a la funcionaria que está en Recepción.
6. 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 de la Empresa.

Atentamente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional Oficina de PQR

GESTIÓN DOCUMENTAL:
ORIGINAL: JOEL LOPEZ // DIRECTOR COMERCIAL (E)
COPIA 2: SERIE DOCUMENTAL

Anexo. Ciento veintinueve (129) Folios