

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.725-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

812.25.01.00043.22

Página 1 de 10

TITULO:	Encuesta de satisfacción usuarios vigencia 2021	
FECHA:	29 enero 2022	
ELABORO:	Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional unidad de Planeación	
OBJETO:	Presentar resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios vigencia 2021	
DESTINATARIO(S)		RECIBIDO (S)
JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente		
YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica		
NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo		
MARIA FERNANDA GONZALEZ LOPEZ Director Administrativo y Financiero		
SEBASTIAN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial		
SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Control Interno		

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE VIGENCIA 2021

OBJETIVO: Establecer un instrumento para medir la percepción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestador por la EAAAY EICE ESP.

POBLACIÓN: La encuesta está dirigida a los usuarios a los que la EAAAY presta sus servicios.

FECHA DE APLICACIÓN: 16 noviembre 2021 – 16 enero 2022

METODOLOGÍA:

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Para la EAAAY EICE ESP la muestra para realizar la encuesta de satisfacción de prestación de los servicios sería:

N	Tamaño de la población	40553
Za	Nivel de confianza 95.5%, número de desviaciones estándar asociado a una distribución normal	1.96
p	Proporción esperada 3%	0.03
q	1- p	0.97
d	Precisión de la investigación	0.05

$$n = \frac{40553 * 1.96^2 * 0.03 * 0.97}{0.05^2 * (40553 - 1) + 1.96^2 * 0.03 * 0.97}$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 74 suscriptores

MODO DE APLICACIÓN: La encuesta se aplicó a través de link publicado en grupos de WhatsApp, redes sociales y acceso directo en la página web y de manera presencial en el punto físico de la EAAAY EICE ESP.

<https://docs.google.com/forms/d/1ij9pcS5bZMRtYHIsGsyt0r57HILihvvOqnVkycoz-pc/edit>



812.25.01.00043.22

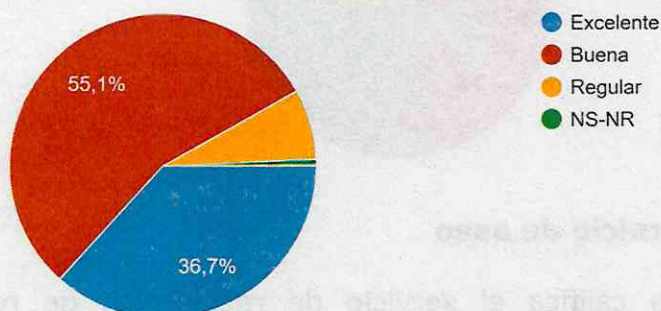
Página **3** de **10**

La encuesta fue aplicada a **147 usuarios**, superando la cantidad de muestra estadística, los resultados obtenidos fueron:

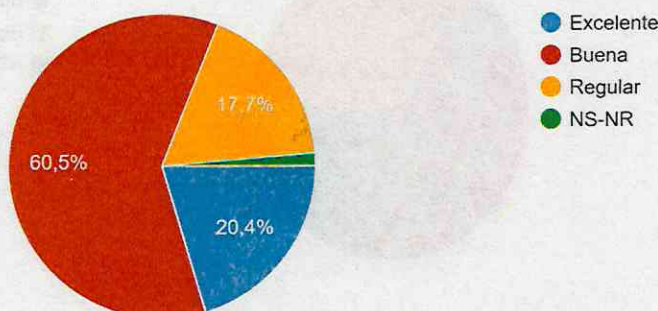
RESULTADOS:

I. Servicio de acueducto

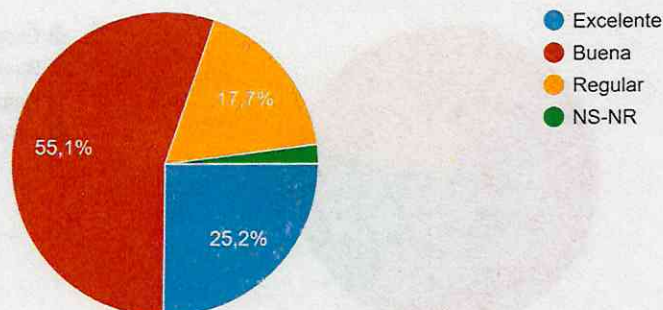
1. ¿Cómo califica la continuidad del suministro de agua que llega a su vivienda?



2. ¿Cómo califica la calidad del agua suministrada (color, olor, sabor)?

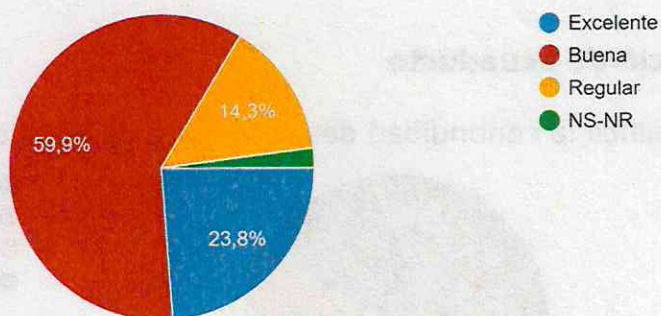


3. ¿Cómo califica la presión con que llega el agua a su vivienda?



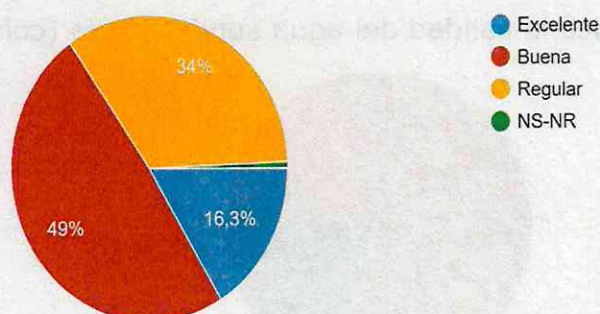
II. Servicio de alcantarillado

4. ¿El servicio de alcantarillado sanitario de su sector satisface sus necesidades?

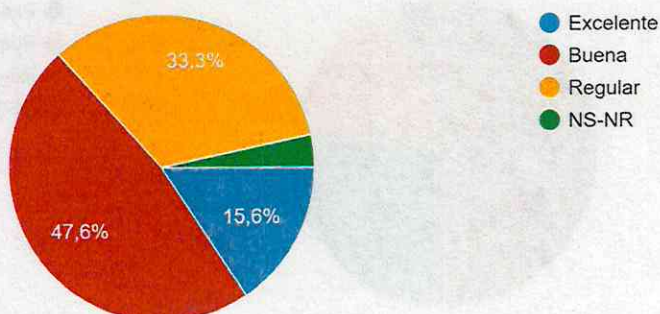


III. Servicio de aseo

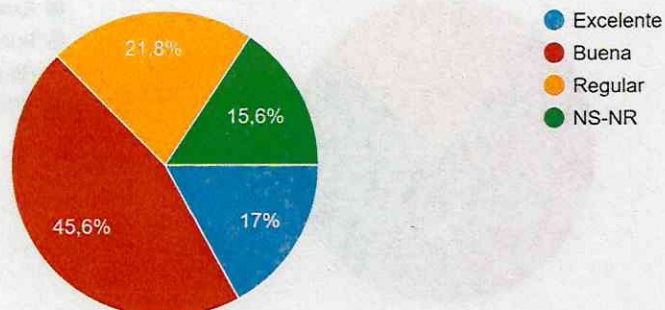
5. ¿Cómo califica el servicio de recolección de residuos no aprovechables prestado por la EAAAY?



6. ¿Cómo califica el servicio de barrido prestado por la EAAAY?

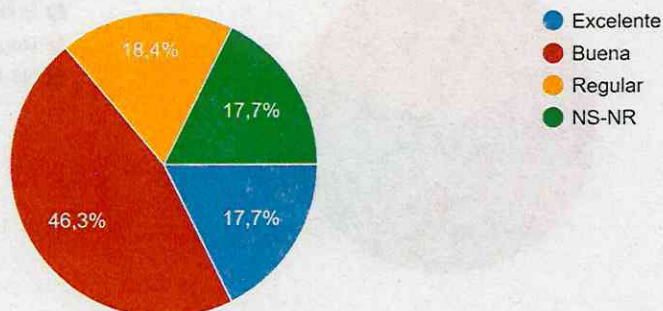


7. ¿Cómo califica el servicio de poda de parques y separadores prestado por la EAAAY?

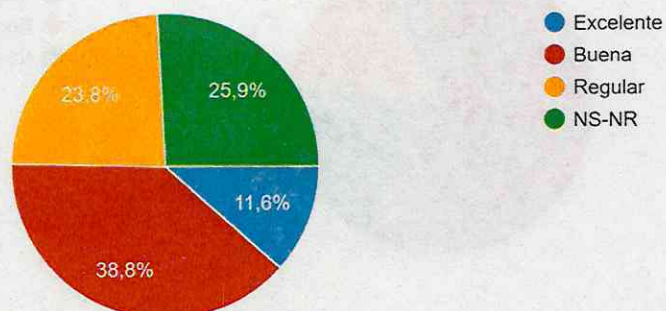


IV. Servicio al usuario

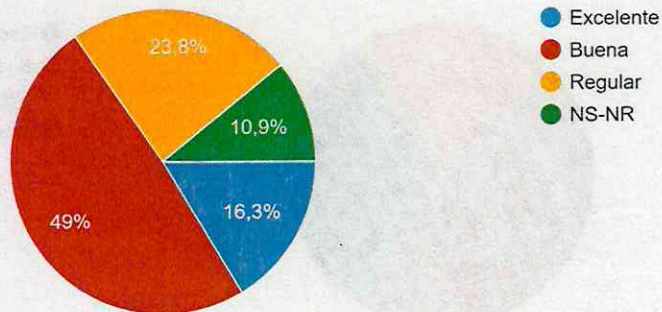
8. ¿Cómo califica la oportunidad en el tiempo de respuesta de la EAAAY frente a sus solicitudes?



9. Cómo califica la atención recibida a través de las líneas telefónicas y/o canales virtuales?

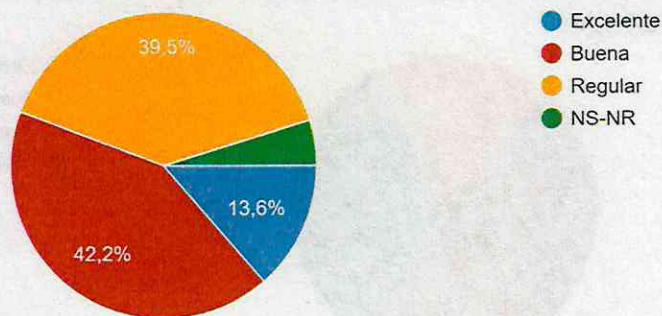


10.¿Cómo califica la atención prestada en los puntos presenciales de atención al usuario?

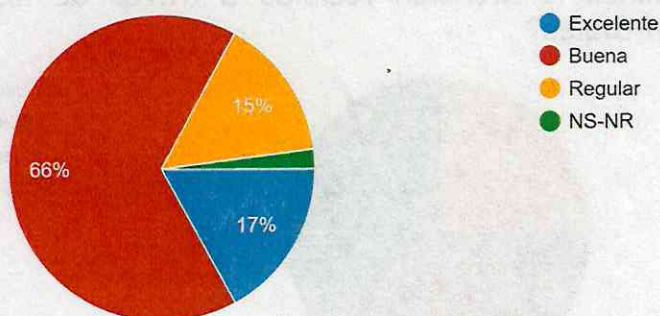


V. Facturación

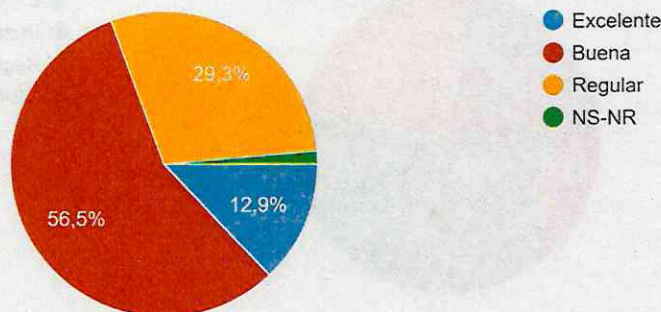
11.¿Cómo califica la lectura que refleja su factura con relación al consumo real?



12.¿Cómo califica la disponibilidad y acceso a puntos de pago de la EAAAY?

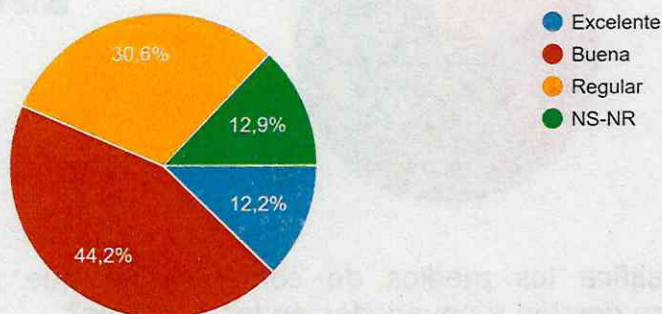


13.¿Cómo califica la información presentada en la factura?

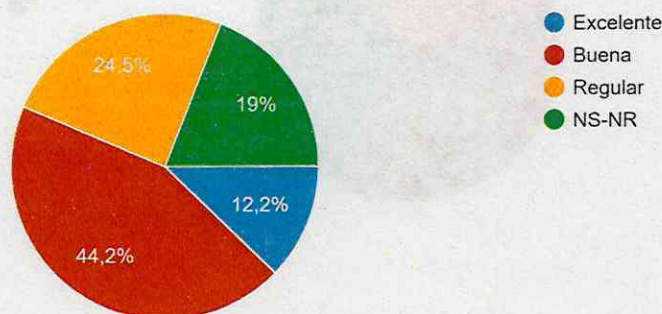


VI. Trámites y otros

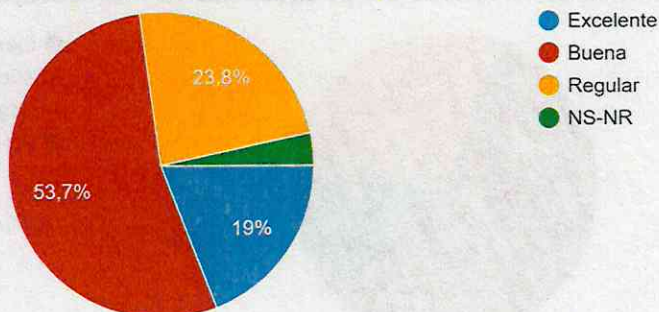
14.¿Cómo califica la atención y celeridad en la realización de trámites de la EAAAY?



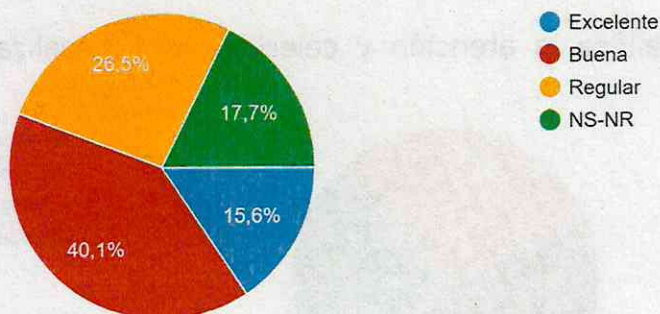
15.¿Cómo califica los requisitos solicitados por la EAAAY para la realización de los trámites?



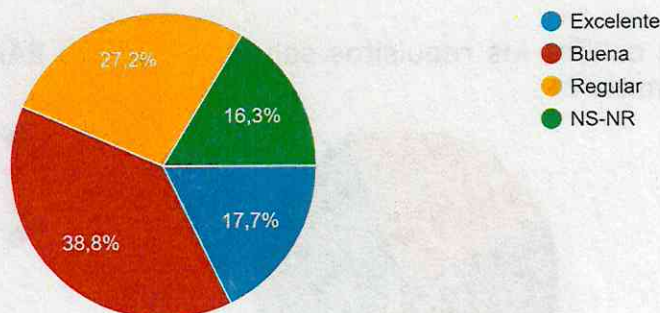
16.¿Cómo califica la imagen de la empresa?



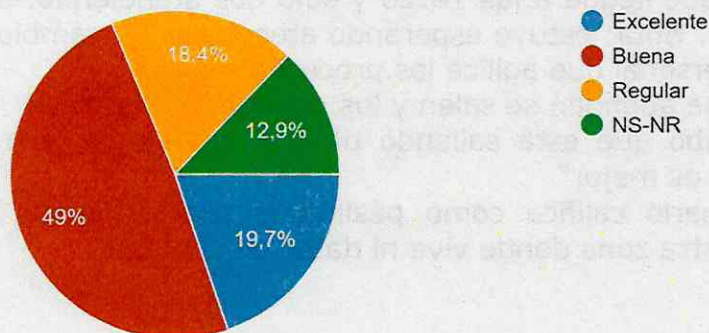
17.¿La información suministrada por la EAAAY por sus canales virtuales es clara y oportuna?



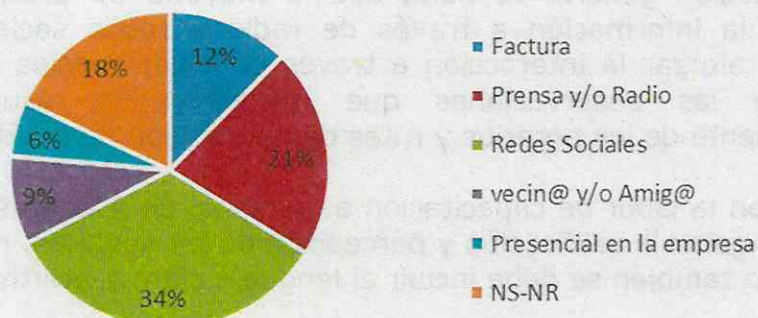
18.¿Cómo califica los medios de comunicación que utiliza la EAAAY para informar su gestión y novedades en los servicios?



19.¿Cómo califica los protocolos de bioseguridad para prevención de Covid -19?



20.¿Cómo se entera de la información de la Empresa?



OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

- "La atención presencial es muy demorada, llevo mas de 40 minutos y nada que me atienden".
- 4 usuarios hacen esta misma observación "No tiene un horario establecido para la recolección de los residuos, lo cual permanecen más del tiempo indicado".
- "Me parece muy mal por parte de la oficina de cartera que den un número para comunicarse y siempre mantiene apagado o no sirve, por favor mejorar atención por parte de la señora Cecilia, también le dan a uno como usuario falsa información como las fechas de cortes y reconexión mejorar eso"
- "Por favor tengan en cuenta el aseo, asquerosa la puerta principal. Ustedes pagan empleados para asear."
- "Manifiesto inconformidad con el desorden que hacen los empleados entrando gente por otro lado y pidiendo ficha, mientras otros esperamos bajo el sol, me parece una falta de respeto con la recepcionista y nosotros. La señora recepcionista lleva control excelente."

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.900.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 06	

812.25.01.00043.22

Página **10** de **10**

- Felicitaciones al personal de ATC, en especial a la asesora ubicada en el cubículo 5.
- "Hora que llegue a las 10:20 y solo dos atendiendo. Son las 11: 10 y estoy en cola. Nota: estuve esperando atención para cambio en título de factura y falta personal que agilice los procesos"
- "Los que atienden se salen y los usuarios esperando"
- "El recibo que está saliendo tiene el código de barra malo el otro recibo grande es mejor"
- Un usuario califica como pésima la prestación de los tres servicios, no suministra zona donde vive ni datos de contacto.

RECOMENDACIONES GENERALES

Como evaluación general se tiene que la mayoría de usuarios encuestados se enteran de la información a través de radio y redes sociales, por lo cual es importante reforzar la interacción a través de estos medios y así dar solución a algunas de las observaciones que realizaron los usuarios respecto del desconocimiento de los horarios y rutas de recolección de residuos.

Continuar con la labor de capacitación al personal de ATC en servicio al cliente, ay así no desmejorar la calificación y percepción de los usuarios, no olvidar que dentro de este tema también se debe incluir el lenguaje claro y asertivo.

Se debe mejorar la frecuencia y calidad del aseo diario que se le realiza a la puerta principal y la zona de atención al usuario.

Se debe revisar y hacer seguimiento a la calidad de la impresión de las facturas en sitio para evitar que se aumenten los casos de queja por cambio de recibo.

Atentamente,



ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad de Planeación