

|                                                                                                                                                                                             |                                    |                                         |  |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|--|----------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto,<br/>Alcantarillado y Aseo de Yopal<br/>E.I.C.E - E.S.P<br/>NIT. 844.000.758-4</p> | <b>INFORMES</b>                    |                                         |  |                            |
|                                                                                                                                                                                             | Fecha de Elaboración<br>2011-04-07 | Fecha Última Modificación<br>2021-11-04 |  | Tipo de Documento: FORMATO |
|                                                                                                                                                                                             |                                    |                                         |  | Código: 51.29.06.27        |
|                                                                                                                                                                                             |                                    |                                         |  | Versión 06                 |

812.25.01.00036.23

Página 1 de 11

|                                                              |                                                                                  |              |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| TITULO:                                                      | Encuesta de satisfacción usuarios vigencia 2022                                  |              |
| FECHA:                                                       | 17 enero 2023                                                                    |              |
| ELABORO:                                                     | Adriana Cristina Rosas Valderrama<br>Profesional unidad de Planeación            |              |
| OBJETO:                                                      | Presentar resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios<br>vigencia 2022 |              |
| DESTINATARIO(S)                                              |                                                                                  | RECIBIDO (S) |
| JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA<br>Gerente                       |                                                                                  |              |
| YUDY AICELA FERNANDEZ<br>Directora Técnica                   |                                                                                  |              |
| NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ<br>Directora de Aseo        |                                                                                  |              |
| NIXON HELDER MORA MENDOZA<br>Jefe Departamento Financiero    |                                                                                  |              |
| REINA UBALDA PEÑA CABULO<br>Jefe Departamento Administrativo |                                                                                  |              |
| JOEL LÓPEZ CAMARGO<br>Director Comercial ( E )               |                                                                                  |              |
| SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA<br>Profesional Control Interno  |                                                                                  |              |

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE VIGENCIA 2022

**OBJETIVO:** Establecer un instrumento para medir la percepción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados 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 2022 – 16 enero 2023



|                                                                                   |                                           |                                                |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                   |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                   |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

812.25.01.00036.23

Página 2 de 11

### 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:

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

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

|                      |                                                                                              |       |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>N</b>             | Tamaño de la población                                                                       | 42276 |
| <b>Z<sub>α</sub></b> | Nivel de confianza 95.5%, número de desviaciones estándar asociado a una distribución normal | 1.96  |
| <b>p</b>             | Proporción esperada 3%                                                                       | 0.03  |
| <b>q</b>             | 1- p                                                                                         | 0.97  |
| <b>d</b>             | Precisión de la investigación                                                                | 0.05  |

$$n = \frac{42276 * 1.96^2 * 0.05 * 0.97}{0.03^2 * (42276 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.97}$$

### TAMAÑO DE LA MUESTRA: 206 usuarios

**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>





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

812.25.01.00036.23

Página **3** de **11**

facebook

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal  
Publicado por Respuesta Acueducto Yopal · 16 de noviembre de 2022 ·

Para nosotros es importante conocer tu percepción sobre los servicios públicos que suministramos 🌊💧  
Ayúdanos diligenciando la encuesta de satisfacción 📝 que se encuentra en el siguiente enlace 📎  
★★★★★  
<https://docs.google.com/forms/d/1FAIpQLSeIK6kIF7kqB3.../viewform>  
Con tus respuestas sabremos en que debemos mejorar 🙌👍

**ENCUESTA**  
DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

**TU OPINIÓN ES IMPORTANTE Y QUEREMOS CONOCERLA**

Estamos trabajando para mejorar nuestros Servicios

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

Twitter

Inicio  
Explorar  
Notificaciones  
Mensajes  
Guardados  
Listas  
Perfil  
Más opciones

AcueductoYopal-EAAAY  
4.510 Tweets

Tweet fijado

AcueductoYopal-EAAAY @eaaayopal · 18 nov. 2022

Para nosotros es importante conocer tu percepción sobre los servicios públicos que suministramos 🌊💧  
Ayúdanos diligenciando la encuesta de satisfacción 📝 que se encuentra en el siguiente enlace 📎 [acortar.link/qN6iWz](https://acortar.link/qN6iWz)

**ENCUESTA**  
DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

**TU OPINIÓN ES IMPORTANTE Y QUEREMOS CONOCERLA**

Estamos trabajando para mejorar nuestros Servicios

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

La encuesta fue aplicada únicamente de manera virtual y aun cuando se realizaron varias publicaciones en distintos medios para lograr un alcance amplio de usuarios



|                                                                                                                                                                                             |                                    |                                         |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto,<br/>Alcantarillado y Aseo de Yopal<br/>E.I.C.E - E.S.P<br/>NIT. 844.000.756-4</p> | INFORMES                           |                                         |                            |
|                                                                                                                                                                                             | Fecha de Elaboración<br>2011-04-07 | Fecha Última Modificación<br>2021-11-04 | Tipo de Documento: FORMATO |
|                                                                                                                                                                                             |                                    |                                         | Código: 51.29.06.27        |
|                                                                                                                                                                                             |                                    |                                         | Versión 06                 |

812.25.01.00036.23

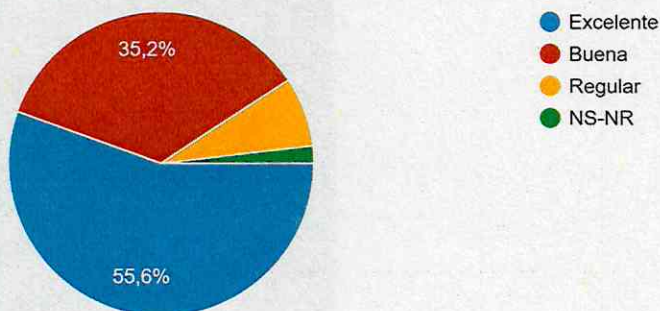
Página 4 de 11

que participaran, únicamente se obtuvo respuesta de **54 usuarios**, estando por debajo de la muestra esperada para la investigación estadística, los resultados obtenidos fueron:

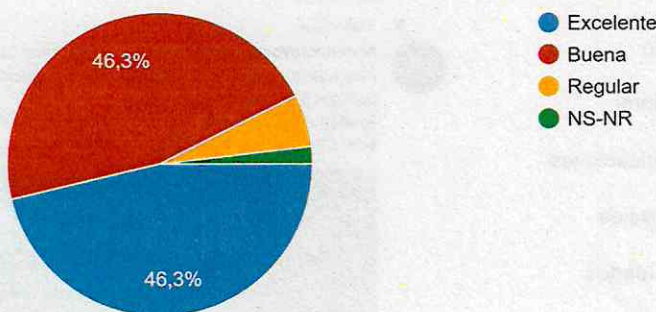
## RESULTADOS:

### I. Servicio de acueducto

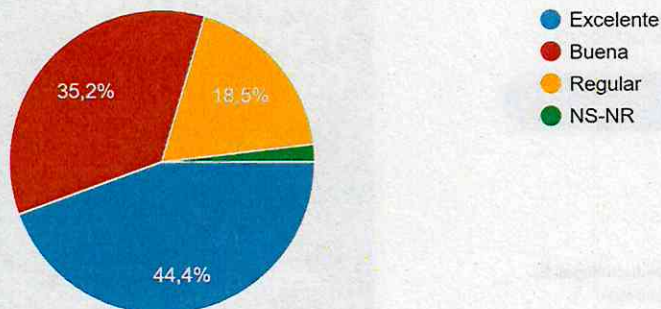
1. ¿Como califica la continuidad del suministro de agua que llega a su vivienda?



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



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





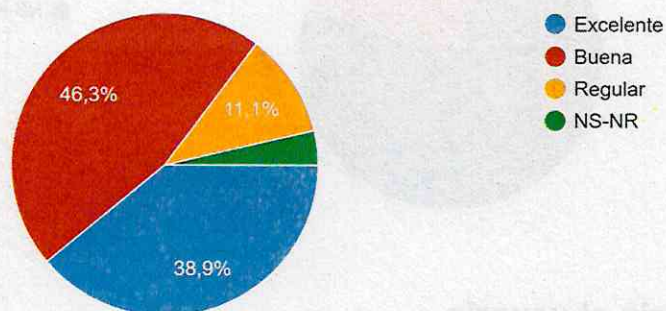
|                                                                                  |                                           |                                                |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                  | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                  |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                  |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

812.25.01.00036.23

Página **5** de **11**

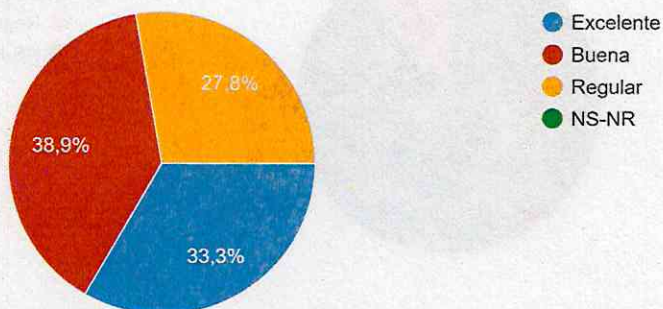
## II. Servicio de alcantarillado

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

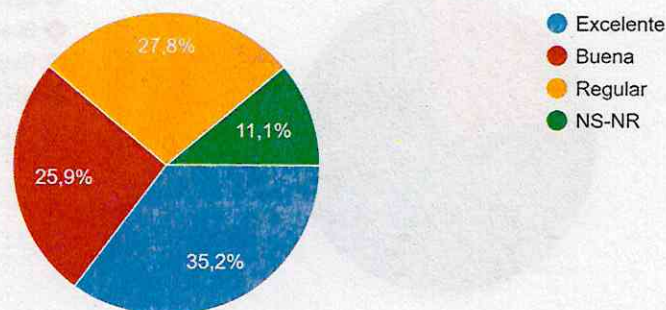


## III. Servicio de aseo

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?



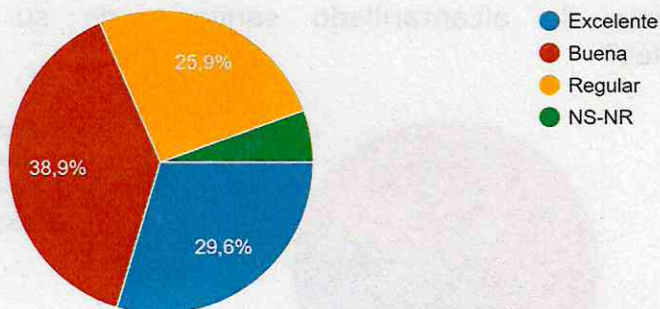


|                                                                                   |                                           |                                                |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                   |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                   |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

812.25.01.00036.23

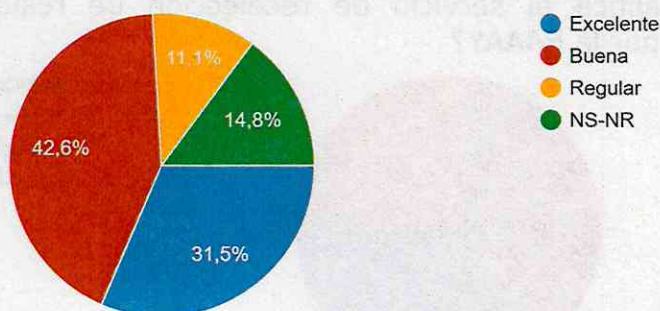
Página **6** de **11**

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

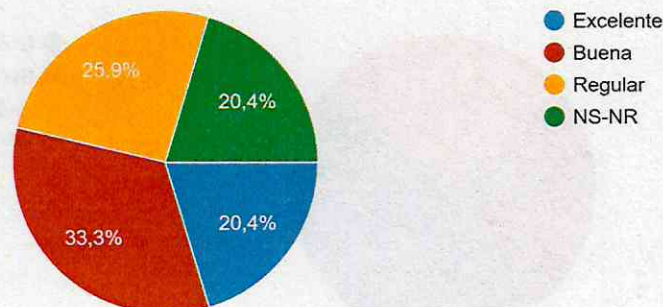


#### IV. Servicio al usuario

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?



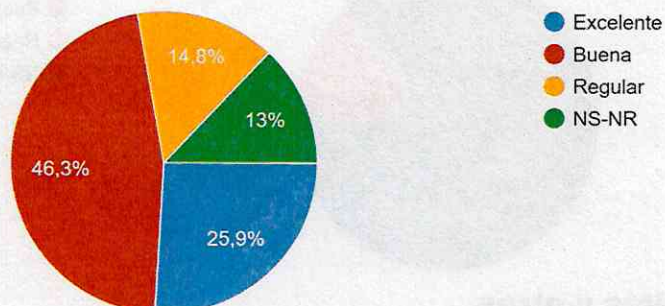


|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                |                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

812.25.01.00036.23

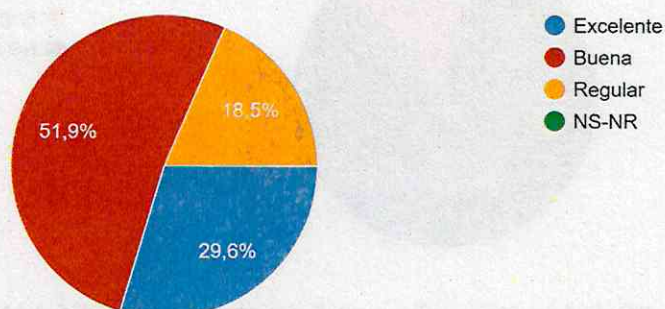
Página 7 de 11

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

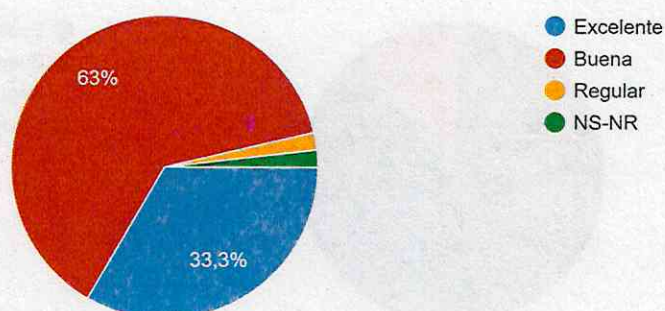


## V. Facturación

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?



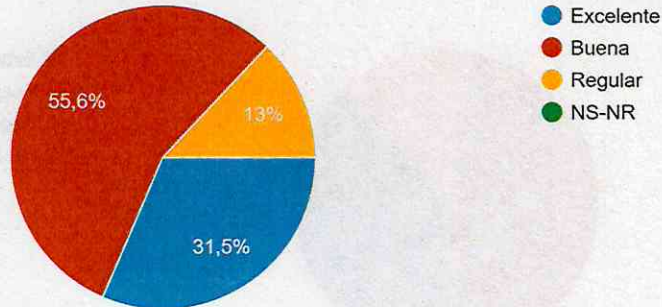


|                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto,<br/>Alcantarillado y Aseo de Yopal<br/>E.I.C.E.-E.S.P.<br/>NIT. 964.010.755-4</p> | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                                                                                                                              | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                                                                                                                              |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

812.25.01.00036.23

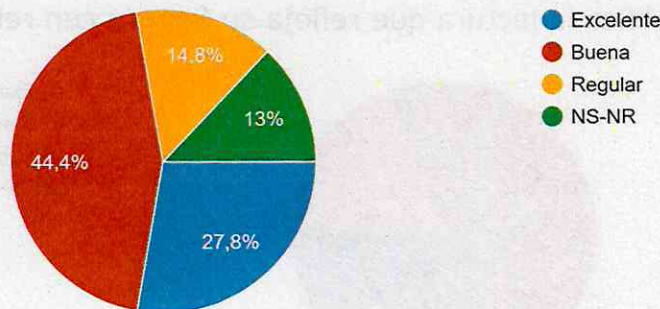
Página **8** de **11**

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

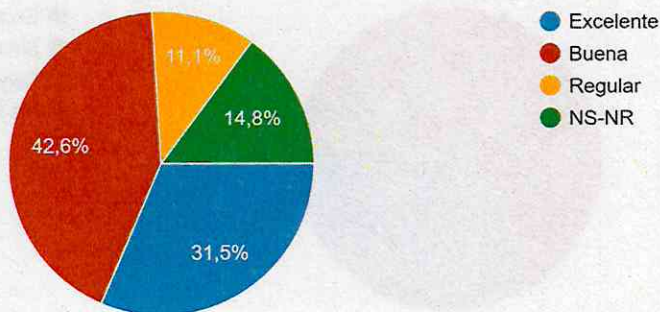


## VI. Trámites y otros

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?



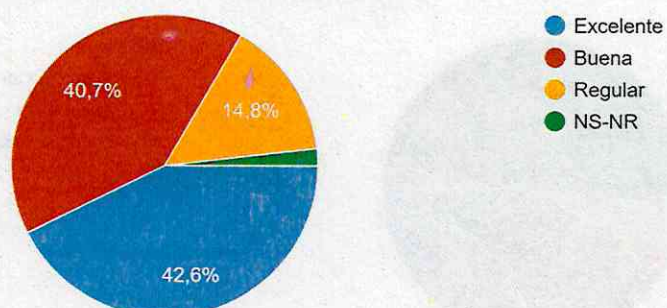


|                                                                                  |                                           |                                                |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                  | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                  |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                  |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

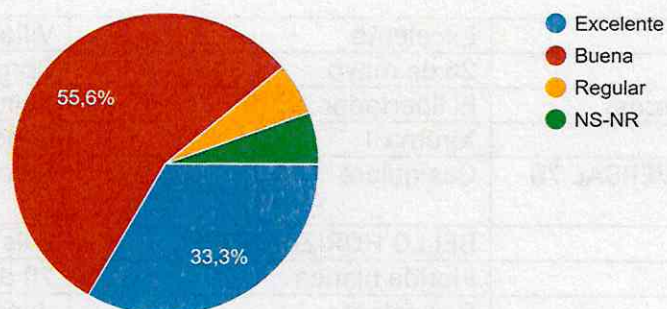
812.25.01.00036.23

Página 9 de 11

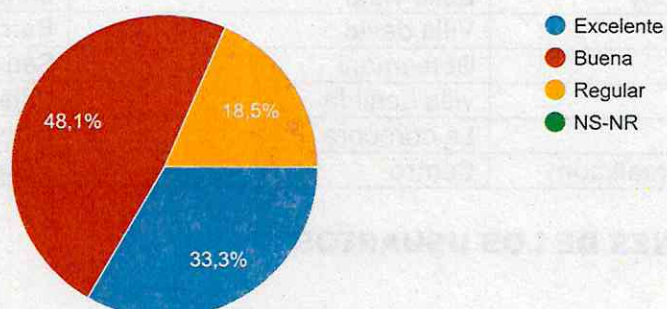
16.¿Cómo califica la imagen de la empresa?



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?



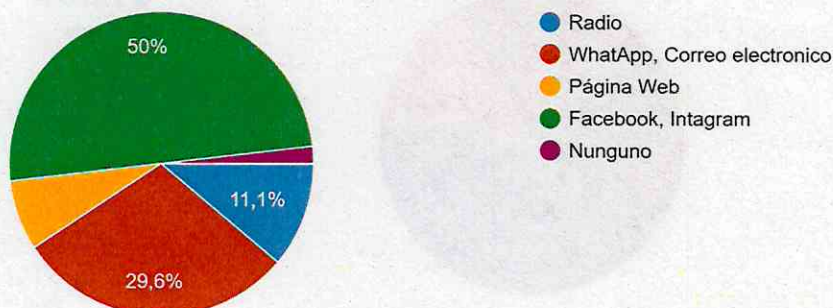


|                                                                                   |                                           |                                                |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                   |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                   |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

812.25.01.00036.23

Página **10** de **11**

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



## SECTORES DONDE LOS USUARIOS PARTICIPARON EN LA ENCUESTA

|                            |                     |                           |
|----------------------------|---------------------|---------------------------|
| Helechos                   | Excelente           | Villa Nariño              |
| Brisas del llano           | 26 de mayo          | Corocora                  |
| Torres de San Marcos       | El libertador       | Salitre                   |
| remanso                    | Xiruma 1            | Senderos de Aragua        |
| CALLE 31 TRANSVERSAL 7B 38 | Casiquiare          | Balcones de Flor Amarillo |
| Brisas del Cravo           | BELLO HORIZONTE     | Luis María Jiménez        |
| Centro                     | Florida blanca      | 20 de julio               |
| VENCEDORES                 | R excelente         | Juan Pablo 2              |
| Bello Horizonte            | Villas del Pedregal | Ciudadela Santa Marta     |
| san Jorge 2                | Progreso 2          | Altos de Manare 1         |
| Diagonal 9 N 10 34         | Altos de Manare 1   | Caribabares               |
| Ciudadela Comfaboy         | Bella vista         | brisas del Cravo          |
| Altos de Manare II         | Villa david         | Barrio Cravo              |
| PALMERAS                   | Getsemani           | San Andrés                |
| Bicentenario               | villa benilda       | Villa lucia               |
| Maranatha                  | La corocora         | Libertadores              |
| alvaro.yesid24@gmail.com   | Centro              | Villa paraíso             |

## OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

- Mejorar el barrido de calles y áreas públicas y la poda.
- Deberían bajarle al recibo del agua ya que casi no barren por acá pero el cobro es demasiado alto
- Se debe tener más en cuenta el manejo de los residuos aprovechables
- Realmente se debe propender por un programa en dónde se continúe y aumente con el trabajo de separación en la fuente que ha hecho el usuario
- Mejorar la recolección de los residuos



|                                                                                  |                                           |                                                |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>INFORMES</b>                           |                                                |                                   |
|                                                                                  | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2021-11-04 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                  |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.06.27        |
|                                                                                  |                                           |                                                | <b>Versión</b> 06                 |

812.25.01.00036.23

Página **11** de **11**

- El barrio Salitre tiene calles sin pavimentar a las cuales casi nunca le hacen barrido o recogida de papeles, al igual que las canchas y parques, nunca hay recolección o barrido. Se ha oficiado, pero no mejora el tema
- Ojalá sigan prestando el servicio como hasta ahora gracias
- A la empresa le falta más humanización. Y la información la deben de brindar con tiempo y las líneas telefónicas las deben de responder
- Caro el recibo.
- El agua llega con mucho sedimento color negro, se puede ver en el tanque subterráneo.

## RECOMENDACIONES GENERALES

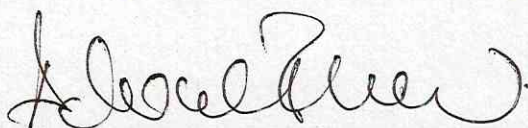
La mayoría de usuarios encuestados se enteran de la información a través de redes sociales, por lo cual es importante reforzar la interacción a través de estos medios y así tener un mayor alcance en la difusión e interacción con los usuarios.

Continuar con la labor de capacitación al personal de ATC en servicio al cliente, y 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 y anticorrupción e integridad.

Se debe fortalecer la frecuencia y calidad de servicio de barrido y recolección, pues en algunas de las observaciones que presentan los encuestados recalcan este tema.

Es necesario fortalecer y dar mayor difusión a la aplicación de la encuesta de satisfacción de prestación de los servicios AAA, ya que este año se estuvo muy por debajo de alcanzar la muestra de usuarios necesarios para tener en cuenta las respuestas como representativas de manera estadística.

Atentamente,



**ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**  
Profesional Unidad de Planeación



