831.25.01.00908.23

TITULO:	INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL 07-09-2023 AL 27-12-2023
FECHA:	27 de diciembre del 2023
ELABORÓ:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional PQR
OBJETO:	PRESENTAR EL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A NUESTROS USUARIOS DEL 07-09-2023 AL 27-12-2023 EN LA OFICINA DE PQR, CON EL FIN INCORPORAR ACCIONES DE MEJORA A NUESTROS PROCESOS
DESTINATARIO(S):	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Planeación	

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

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL 07-09-2023 AL 27-12-2023 - OFICINA DE PQR

831.25.01.00908.23 del 27/12/2023
Elaboró: FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional PQR

1. 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.

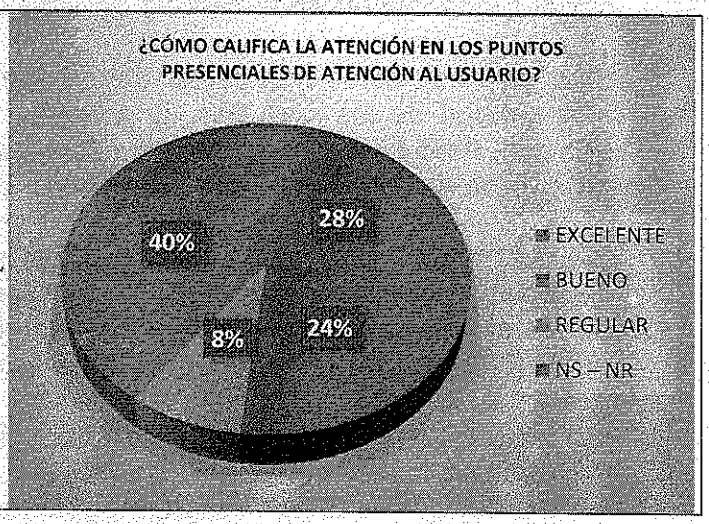
Es importante destacar que este informe es un instrumento clave para la toma de decisiones estratégicas, ya que refleja la voz de los usuarios y proporciona una retroalimentación valiosa para orientar las acciones de la empresa hacia la mejora continua.

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.

2. TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A 27/12/2023

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

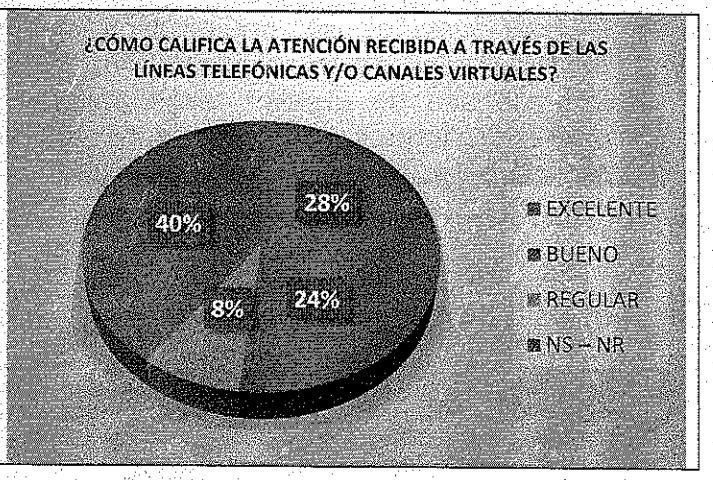
RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	579	100%
EXCELENTE	471	81%
BUENO	105	18%
REGULAR	3	1%
NS – NR	0	0%



De los 579 encuestados respondieron 579 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 81% con calificación excelente equivalente de la respuesta de 471 personas un 18% no califico como buenos, como regular tuvimos una calificación de 1% y no saben no responden el equivalente del 0%

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

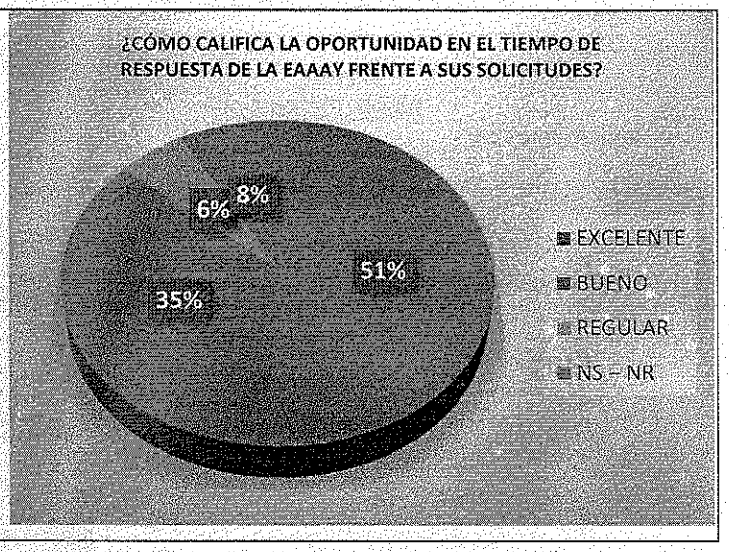
RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	569	100%
EXCELENTE	157	28%
BUENO	138	24%
REGULAR	47	8%
NS – NR	227	40%



De los 579 encuestados respondieron 569 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 28% con calificación excelente y buena equivalente a 24%, un 8% nos calificaron regular equivalente 47 personas y no sabe no responde con un 40% equivalente a 227 personas.

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

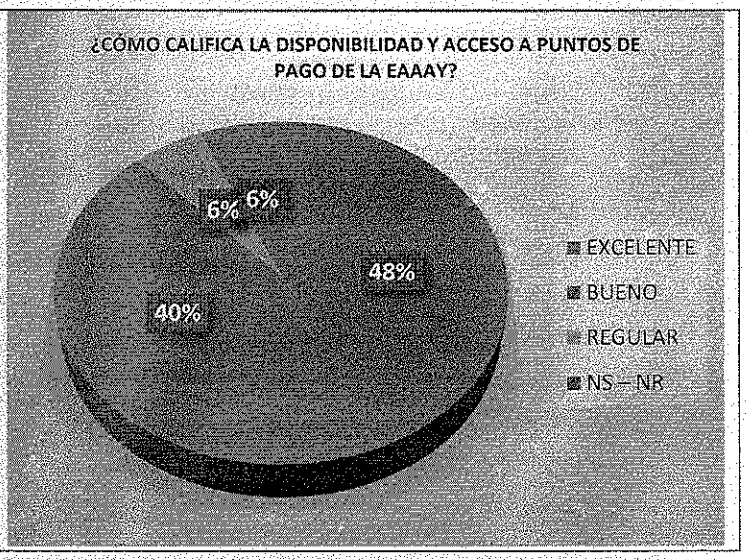
RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	576	100%
EXCELENTE	293	51%
BUENO	204	35%
REGULAR	32	6%
NS - NR	47	8%



De los 579 encuestados respondieron 576 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 51% con calificación excelente y buena equivalente a 35%, un 6% nos calificaron regular equivalente 32 personas y no sabe no responde con un 8% equivalente a 47 personas.

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

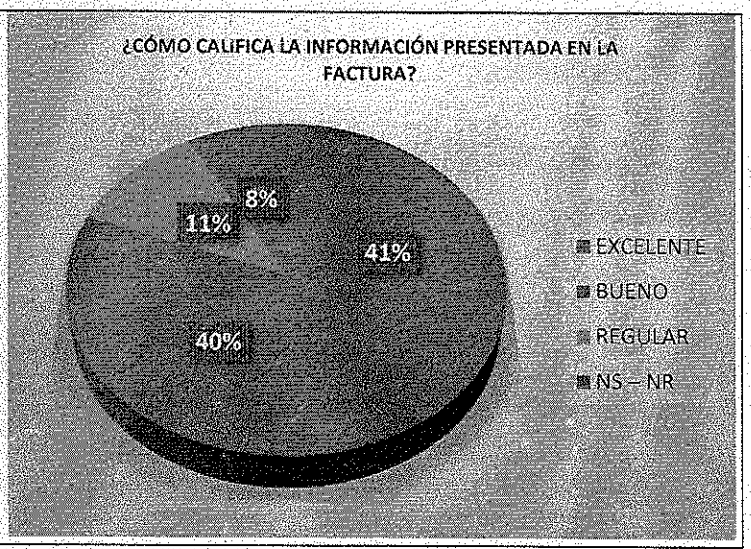
RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	579	100%
EXCELENTE	277	48%
BUENO	233	40%
REGULAR	32	6%
NS - NR	37	6%



De los 579 encuestados respondieron 579 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 88% con calificación excelente y buena equivalente a 510 personas, un 6% nos calificaron regular equivalente 32 personas y no sabe no responde con un 6% equivalente a 37 personas.

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

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	576	100%
EXCELENTE	233	40%
BUENO	232	40%
REGULAR	64	11%
NS – NR	47	8%



De los 579 encuestados respondieron 576 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 40% con calificación excelente y buena equivalente a 40%, 11% nos calificaron regular equivalente 64 personas y no sabe no responde con un 8% equivalente a 47 personas.

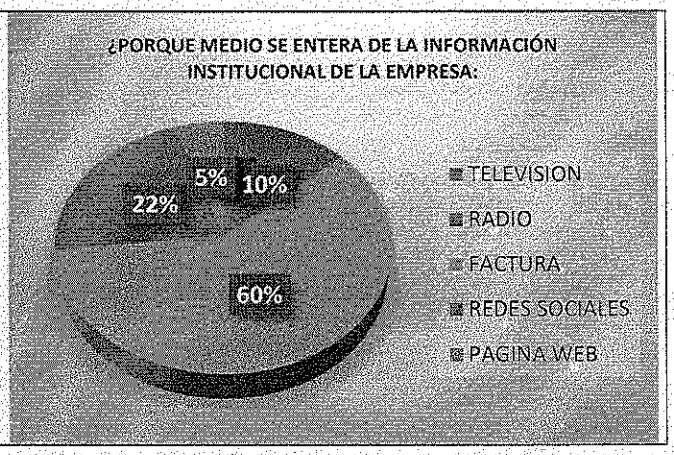
6. ¿CÓMO CALIFICA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EAAAY PARA INFORMAR SU GESTIÓN Y NOVEDADES EN LOS SERVICIOS?

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	572	100%
EXCELENTE	164	29%
BUENO	253	44%
REGULAR	72	13%
NS – NR	83	15%

De los 579 encuestados respondieron 572 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 29% con calificación excelente y buena equivalente a 44%, un 13% nos calificaron regular equivalente 72 personas y no sabe no responde con un 15% equivalente a 83 personas.

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

RESPUESTAS	TOTAL, RESPUESTAS	%
	617	100%
TELEVISION	20	3%
RADIO	63	10%
FACTURA	368	60%
REDES SOCIALES	134	22%
PAGINA WEB	32	5%



Para esta pregunta se obtuvo un resultado de 617 respuestas a esta pregunta pues seleccionaron dos opciones, los cuales nos arrojó un resultado del 3% televisión, 10% radio, 60% factura, 22% redes sociales y 5% página web.

3. 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. Retroalimentación de los procesos que se están desarrollando en la Empresa a la funcionaria que está en Recepción.

5. 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

GESTIÓN DOCUMENTAL:
ORIGINAL: Adriana Rosas // Profesional Planeación
COPIA 2: SERIE DOCUMENTAL
Anexo. Seiscientos cuarenta (579) Folios