

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MELGAR

EMPUMELGAR E.S.P.

**INFORME DEL ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA ACTIVIDAD DE EMPUMELGAR
CONSTRUYENDO JUNTOS UN MEJOR TERRITORIO**

BARRIO ALFONSO URIBE

DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

MELGAR – TOLIMA

2024

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

INFORME DEL ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA ACTIVIDAD DE EMPUMELGAR CONSTRUYENDO JUNTOS UN MEJOR TERRITORIO BARRIO ALFONSO URIBE

CONTENIDO

1. INFORME DEL ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA ACTIVIDAD DE EMPUMELGAR CONSTRUYENDO JUNTOS UN MEJOR TERRITORIO BARRIO ALFONSO URIBE.....

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO ALFONSO URIBE DE ACUERDO A LA PREGUNTA

1. Como califica la continuidad en el suministro de agua en su domicilio.
2. Cómo califica la calidad del agua que le suministra Empumelgar e.s.p. en cuanto a color, olor y sabor.
3. Cómo califica la presión con que llega el agua a su domicilio
4. Cómo califica el servicio de alcantarillado en su sector
5. Cómo califica el tiempo de respuesta de Empumelgar e.s.p. ante sus solicitudes y PQR, es oportuno
6. Cómo califica la atención recibida a través de las líneas telefónicas de atención al cliente de la empresa
7. Cómo califica la atención en el punto físico de atención al usuario
8. Cómo califica la atención de los funcionarios cuando le prestan un servicio de la empresa (entrega de recibos, revisiones internas, toma de lecturas, cambios de medidores
9. Cómo califica que la lectura de su medidor corresponde a la registrada en su factura mensual
10. Cómo califica la disponibilidad y acceso a puntos de pago
11. Cómo califica la información presentada en la factura
12. Cómo califica la atención y celeridad en la realización de trámites de la empresa
13. Cómo califica los requisitos establecidos por la empresa para la realización de los tramites
14. Cómo califica la imagen de la Empresa (reputación)
15. Considera que la información suministrada por Empumelgar e.s.p. es clara y oportuna
16. Cómo evalúa los medios de comunicación que utiliza la empresa para informar sobre su gestión

INFORME DEL ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al usuario, realizada el 17 de mayo del 2024 en la jornada de “construyendo juntos un mejor territorio” en el Barrio Alfonso Uribe, Melgar – Tolima. Esta jornada de actividades que se realiza por zonas del municipio tiene el objetivo de embellecer los espacios públicos del sector urbano, dar un acercamiento positivo a todos nuestros usuarios y darle cumplimiento a nuestro eslogan empresarial “estamos donde tú nos necesitas.” De acuerdo a lo anterior, se atienden las necesidades de los sectores con las labores desempeñadas por los equipos de trabajo de la empresa tales como: Acueducto, Alcantarillado, Comercial, Ornato y Alumbrado Público; dentro del marco de responsabilidad social empresarial en distintas actividades como poda de árboles que supongan algún riesgo, corte de césped, rocería, limpieza de cunetas y badenes, instalación de avisos para la promoción del buen manejo de residuos sólidos en la zona, sustitución o reparación de luminarias, mantenimiento de medidores del servicio de agua potable, respuestas de solicitudes e inquietudes, entre otras.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

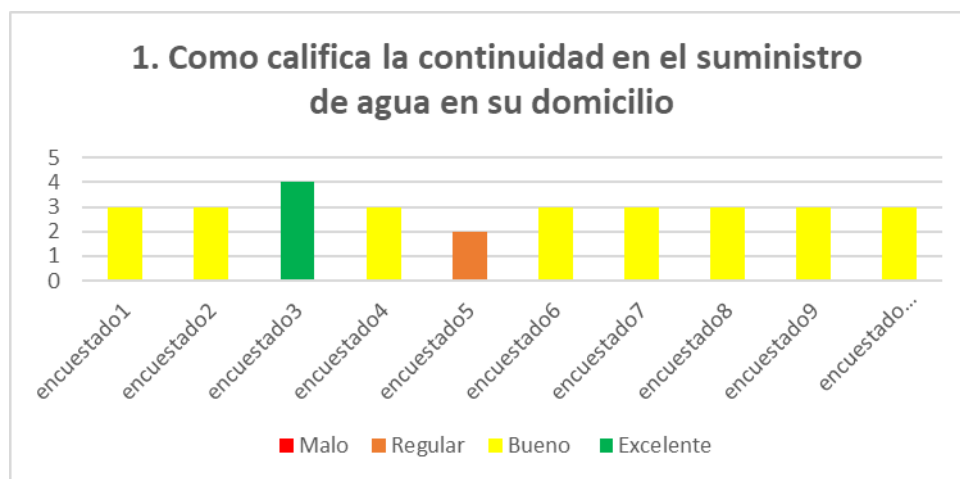
Para esta oportunidad, en pro de agilizar el proceso de ejecución y análisis de la encuesta, adicionalmente, como medida para reducir el uso de papel en la empresa; se utilizó una encuesta online para el registro de las preguntas y respuestas de la encuesta, siguiendo lo establecido en el formato GC-F001: Encuesta percepción cliente. La encuesta cualitativa de tipo entrevista, compuesta por: 16 (dieciséis) preguntas con las que se pretende medir el grado de percepción del usuario frente a la empresa.

Se realizaron un total de 10 (diez) encuestas que permitieron efectuar un acercamiento al usuario y definir la percepción que ha tenido al interactuar con la empresa Empumelgar e.s.p., o al realizar una petición, queja o reclamo hacia la entidad. A continuación, se compila la información de contacto de los encuestados en la siguiente tabla:

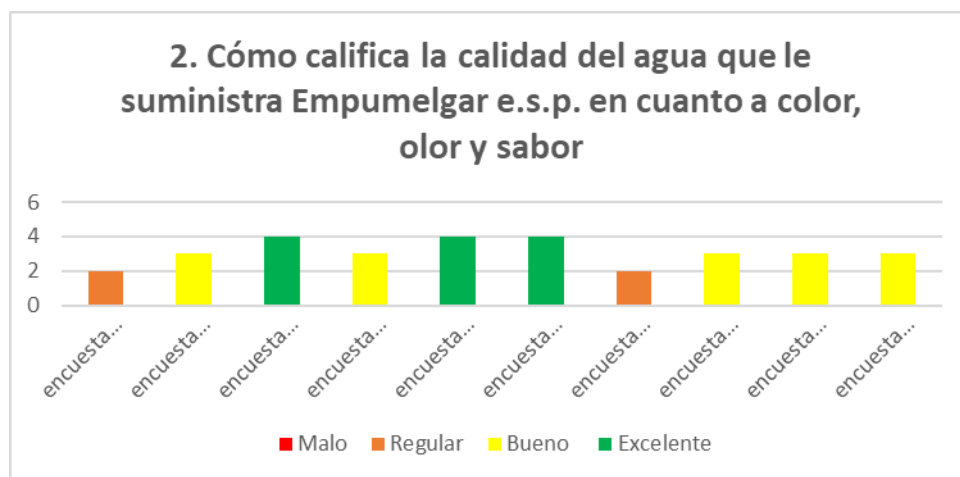
Marca temporal	Nombre	Teléfono
17/5/2024 8:15:52	Jesús Valente rojas	3124968609
17/5/2024 9:02:50	Blanca Marina Trujillo	3142913318
17/5/2024 9:08:16	Teresa Quiñones	N/A
17/5/2024 9:09:58	Luis Delgado	3115390260
17/5/2024 9:13:17	Marcelino Guerrero	3114533410
17/5/2024 9:15:43	Mery Trujillo	3104741821
17/5/2024 9:17:01	Yolanda Pulido	3224077844
17/5/2024 11:18:52	Hugo Víctor Galeano	N/A
17/5/2024 11:20:44	Claudia Rincón	3202146024
17/5/2024 11:22:47	Giovanny Osuna	3203062658

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

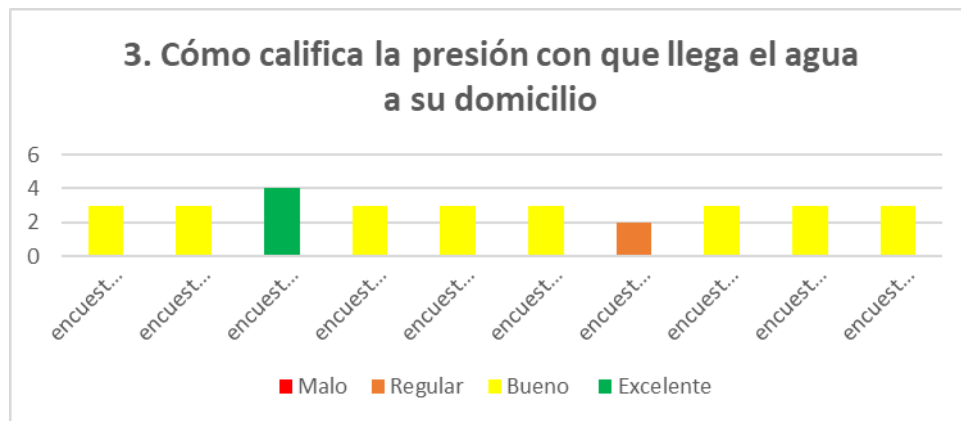
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO ALFONSO URIBE DE ACUERDO A LA PREGUNTA.



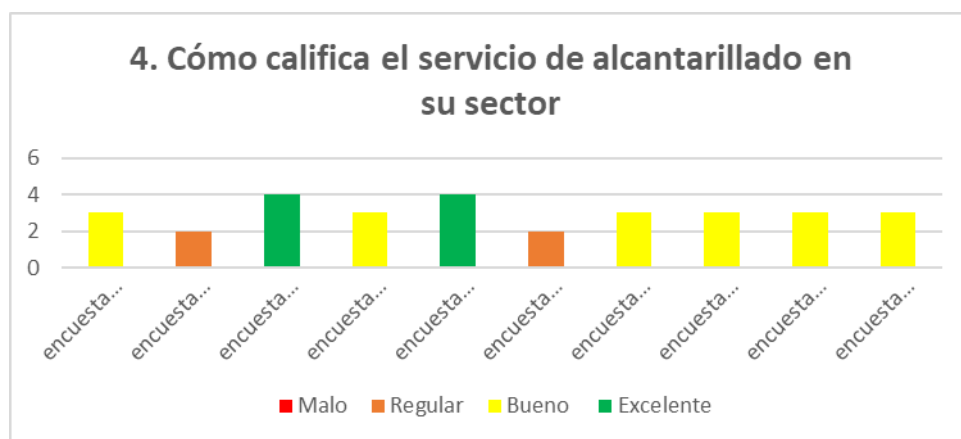
El 98% de los encuestados califica de buena la continuidad en el suministro de agua en su domicilio. Solo el 1% de excelente y un 1% de regular



El 98% de los usuarios califica de buena la presión con la que llega el agua a sus hogares. Frente a un 1% de excelente comparado con un 1% de regular.

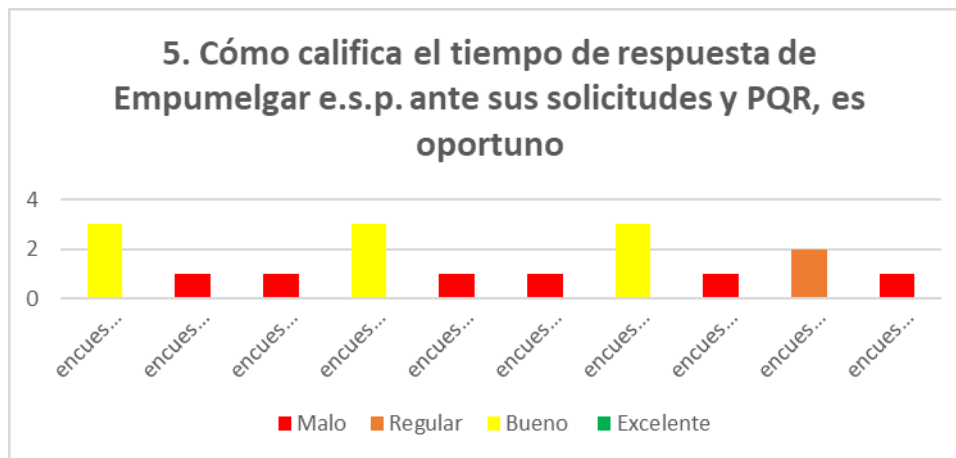


El 98% de los usuarios califica de buena la presión con la que llega el agua a sus hogares. Frente a un 1% de excelente comparado con un 1% de regular.

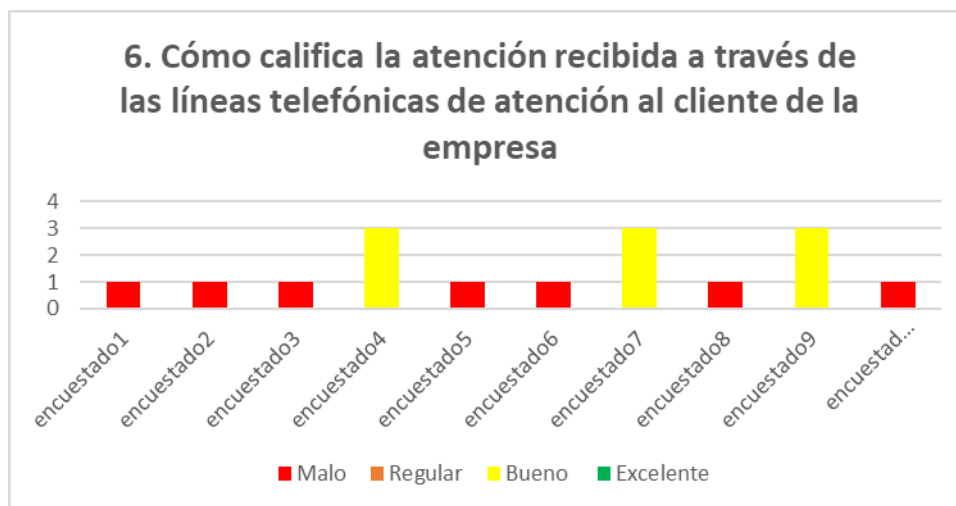


El 96% de los usuarios califica de bueno el servicio de alcantarillado en su sector, el 2% de excelente frente a otro 2% de regular.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

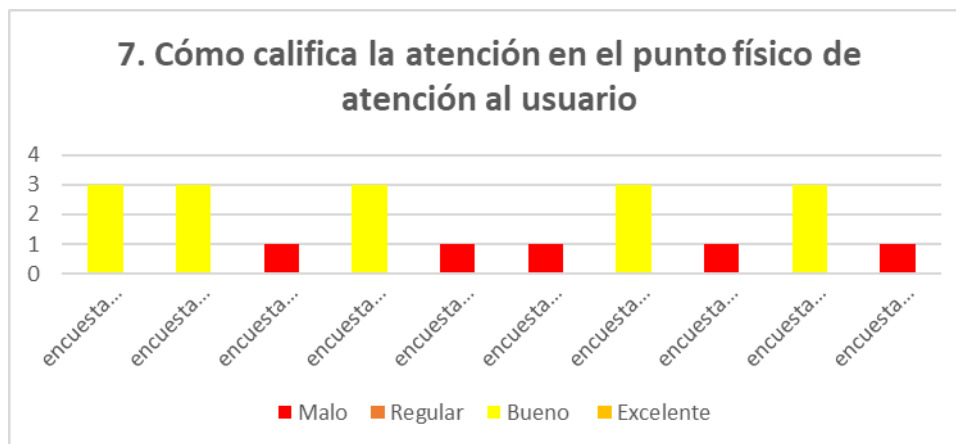


el 96% de los encuestados califica de negativo el tiempo de respuesta de empumelgar ante sus solicitudes PQR, el 3% de buena y solo 1% de regular.

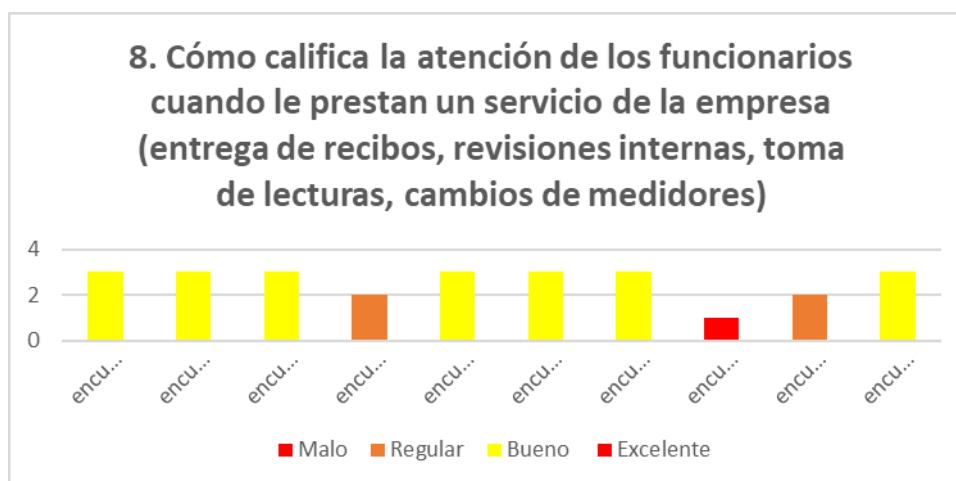


el 97% califica la atención recibida a través de las líneas telefónicas con calificación negativa frente a un 3% de buenas.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

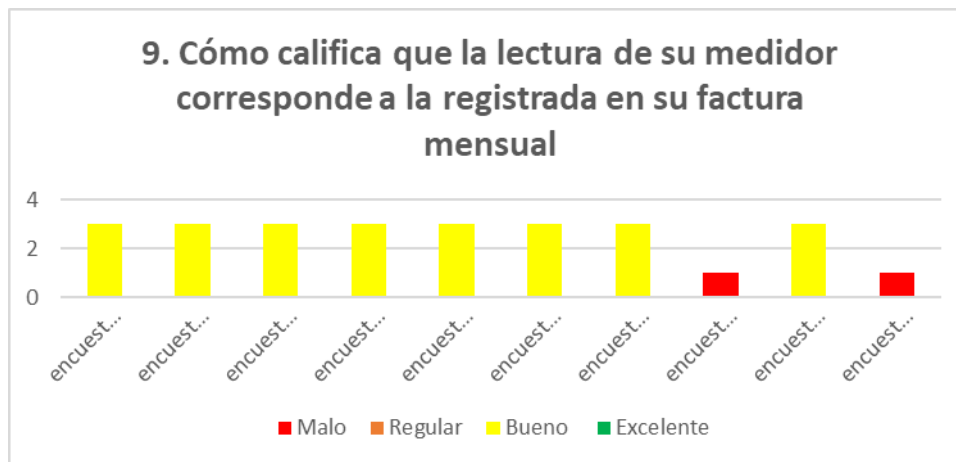


Los 10 usuarios encuestados están divididos en un 50% de calificación buena en el punto físico de atención al usuario frente al otro 50% que manifiesta calificación negativa.

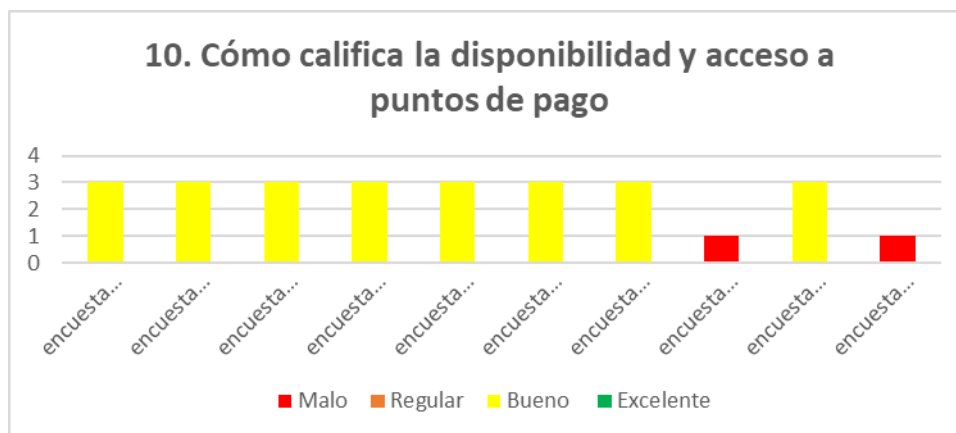


El 97% de los usuarios califica con una atención buena por parte de los funcionarios, el 2% de regular frente a 1% de mala.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

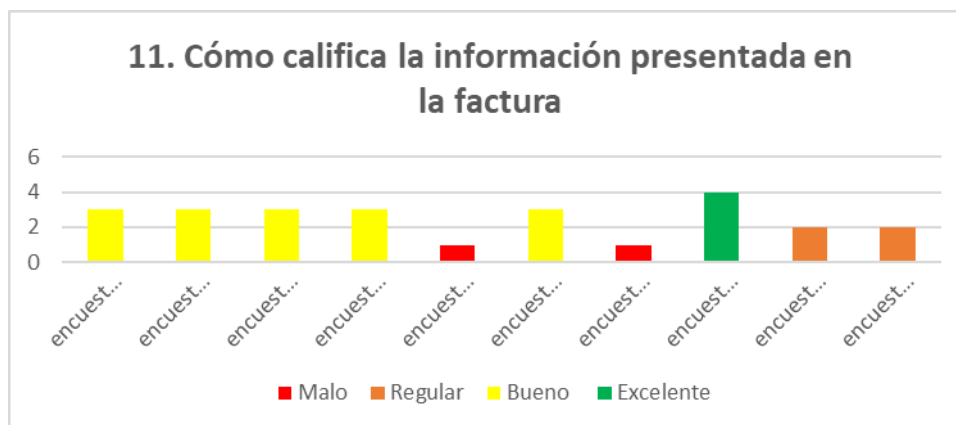


El 98 de los usuarios tiene una calificación bastante buena en cuanto a la lectura de su medidor correspondiente a la registrada en la factura. Solo el 2% considera que es negativa.

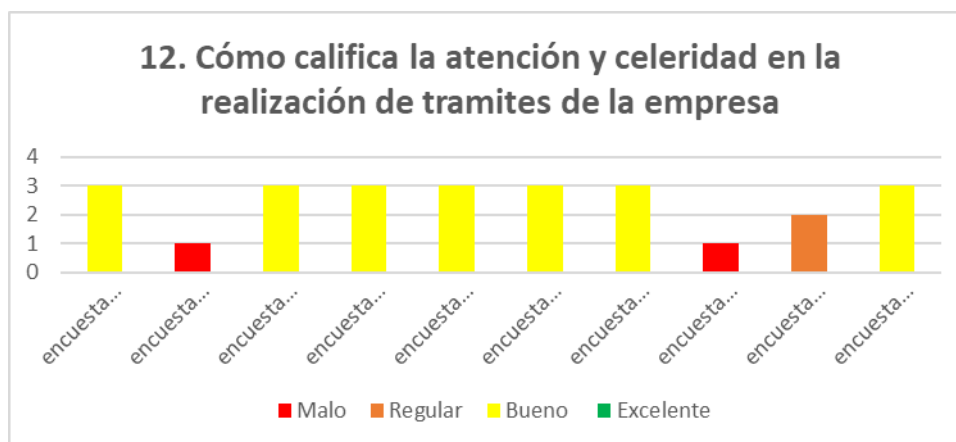


Nuevamente los usuarios califican la disponibilidad y acceso a los puntos de pagos con un 98% de bueno, frente a un 2% de mala.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

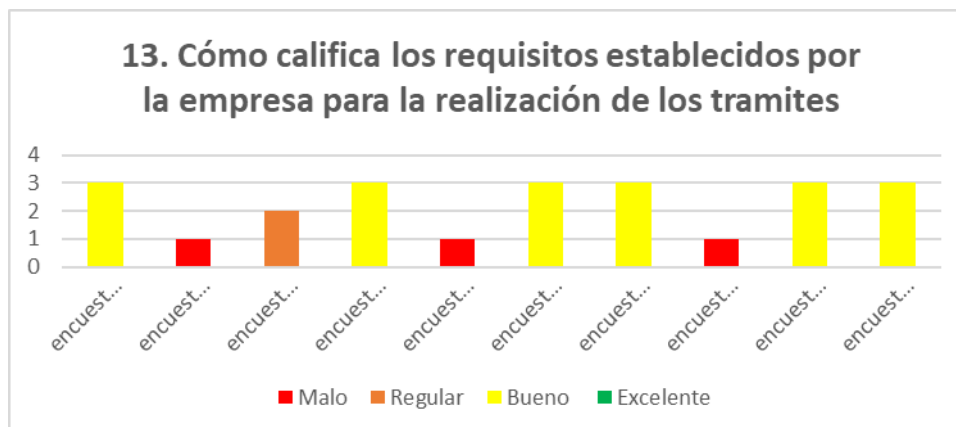


la información presentada en la factura goza de un 95% de calificación positiva, frente a un 2% de regular y frente al otro 2% de negativa, solo el 1% considera que es excelente.

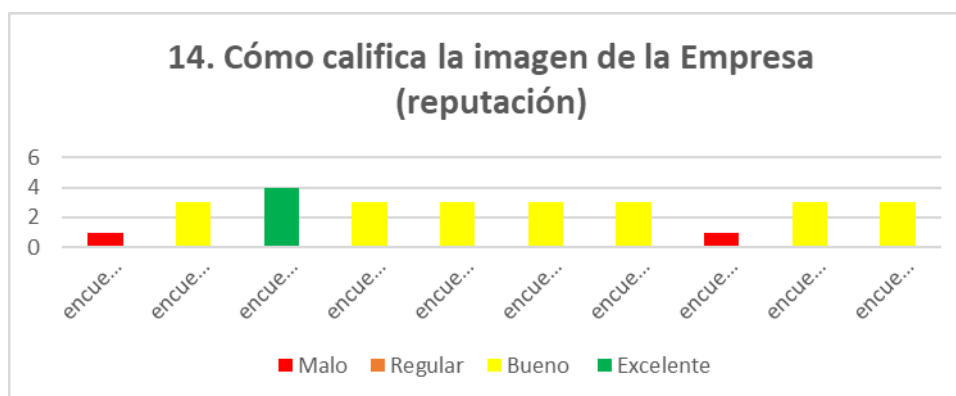


Para los usuarios la atención y celeridad en la realización de tramites de la empresa es buena con un 97%, lo sigue el 2% de negativa frente a un 1% de regular.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

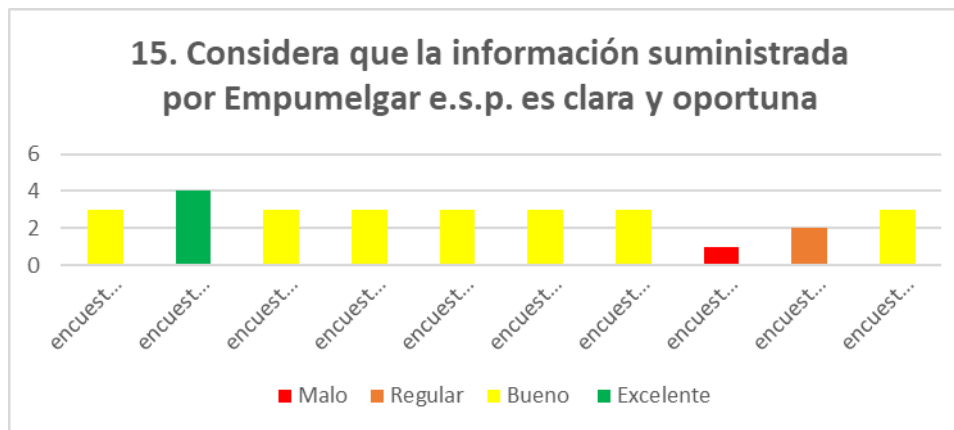


La calificación en los requisitos establecidos por la empresa para la realización de los tramites tiene una aprobación del 96% con calificación buena, lo sigue un 3% con negativa frente a 1% con regular.

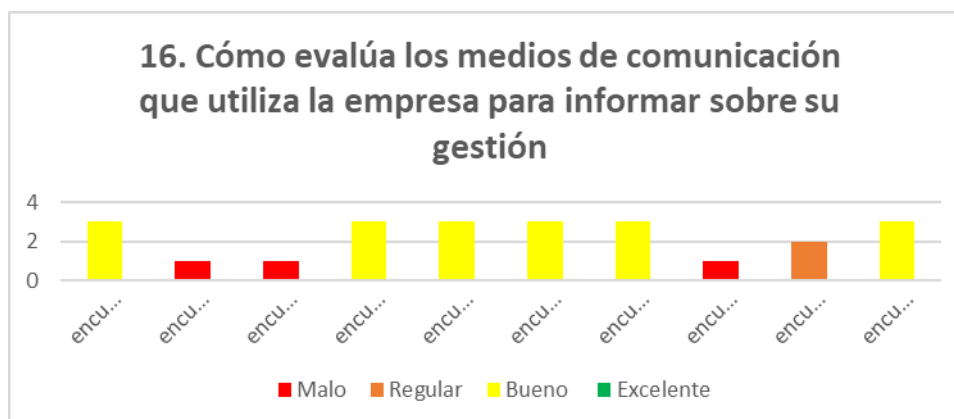


La imagen corporativa de la empresa goza de un 97% de favorabilidad, frente a un 2% de mala y 1% de regular.

	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



La información suministrada por empumelgar e.s.p es clara y oportuna según el 97% de los encuestados, y con 1% de excelente, regular y negativa.



El 96% considera que la empresa hace una buena gestión para informa, solo el 3% dice que es negativa frente al 1 % que argumenta que es regular.

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Gustavo Adolfo Bocanegra Cruz	Valeria Gutiérrez Rincón	
FIRMA:			
CARGO:	Profesional en mercadeo	Directora de Calidad, Regulación y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	17/07/2022		