

	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 GALAN 1

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 GALAN 1

CONTENIDO

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

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO GALÁN 1 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 10 de mayo del 2024 en la jornada de “construyendo juntos un mejor territorio” en el Barrio Galán 1, 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.

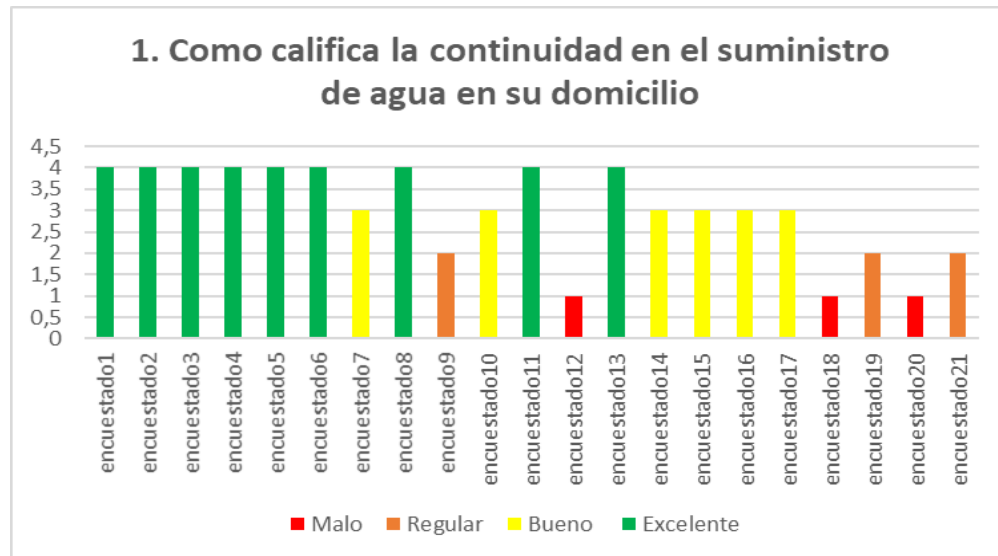
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

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.

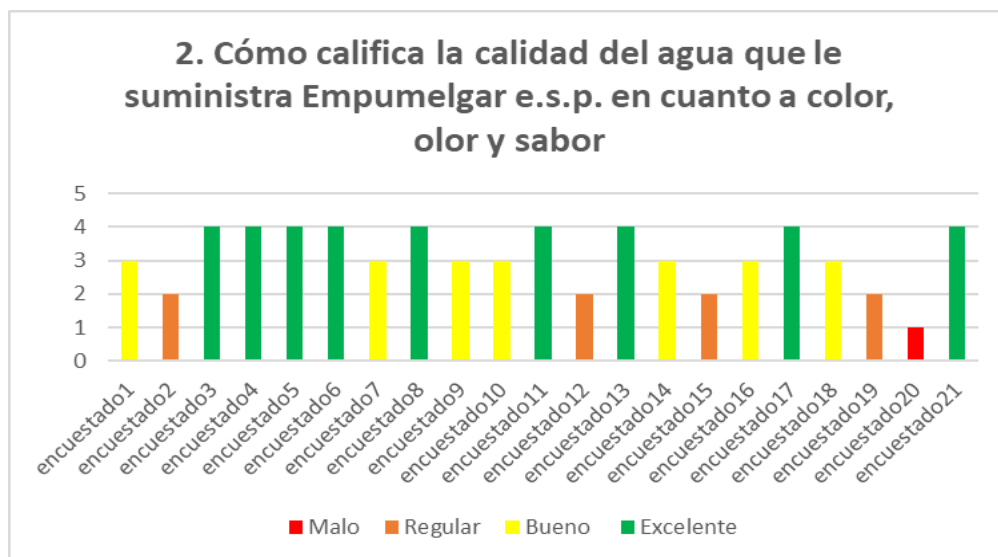
Se realizaron un total de 21 (veintiún) encuestas que permitieron efectuar un acercamiento al usuario y definir la percepción que ha tenido al interactuar con la empresa Empumelgar e.s.p., o al realizar una petición, queja o reclamo hacia la entidad. A continuación, se compila la información de contacto de los encuestados en la siguiente tabla:

Marca temporal	Nombre	Teléfono
10/5/2024 8:21:12	Luz Gonzales	3144092823
10/5/2024 8:29:57	Leidy Galeano	311 2521474
10/5/2024 8:34:53	Ana Agripina garma	3224265523
10/5/2024 8:47:16	Gustavo Rocha	3118757075
10/5/2024 9:03:53	Julio Suarez	3112091245
10/5/2024 9:40:18	Jorge Basto	3203196228
10/5/2024 9:50:11	Blanca Rodríguez	No tiene
10/5/2024 9:59:49	Graciliano Lozano	4922773
10/5/2024 11:08:21	María Zanabria	3118798318
10/5/2024 11:17:40	María del Carmen	3102809717
10/5/2024 14:14:56	Elcy Hurtado	3224265515
10/5/2024 14:17:27	Luis Alberto Hurtado	3203123483
10/5/2024 14:19:38	Liliana Marina Hernández	31334228350
10/5/2024 14:22:19	Isabel Flores	3125678997
10/5/2024 14:23:48	Jorge Altazar	3047896543
10/5/2024 14:24:57	Hernán Diaz	3207896543
10/5/2024 14:39:24	María cruz Martínez	3143132777
10/5/2024 14:41:27	Antonio Amézquita quintero	3108647129
10/5/2024 14:43:10	Brayan Robayo	3012340987
10/5/2024 14:45:31	José Morelli cruz	3110988901
10/5/2024 14:47:10	Martina Pérez	3176548760

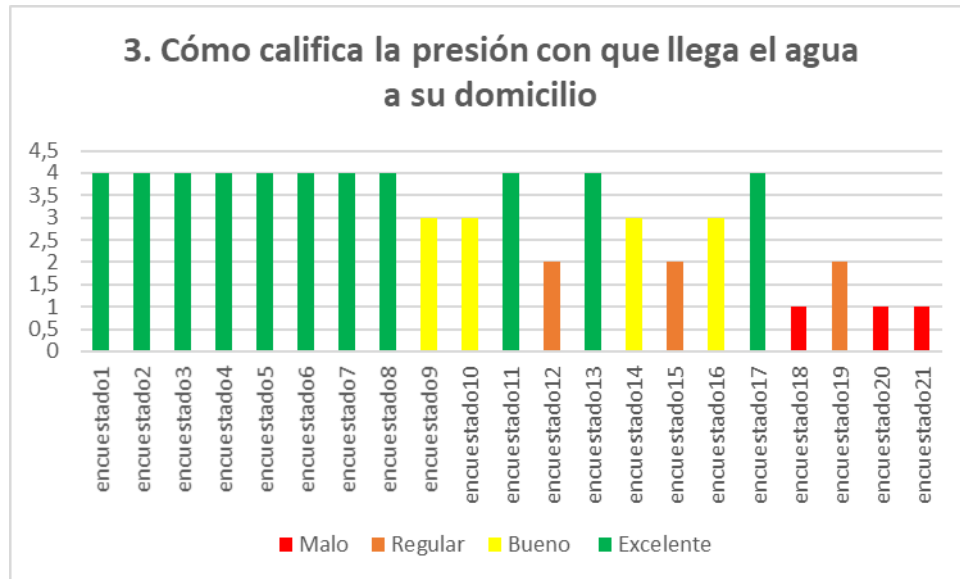
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO GALÁN 1 DE ACUERDO A LA PREGUNTA.



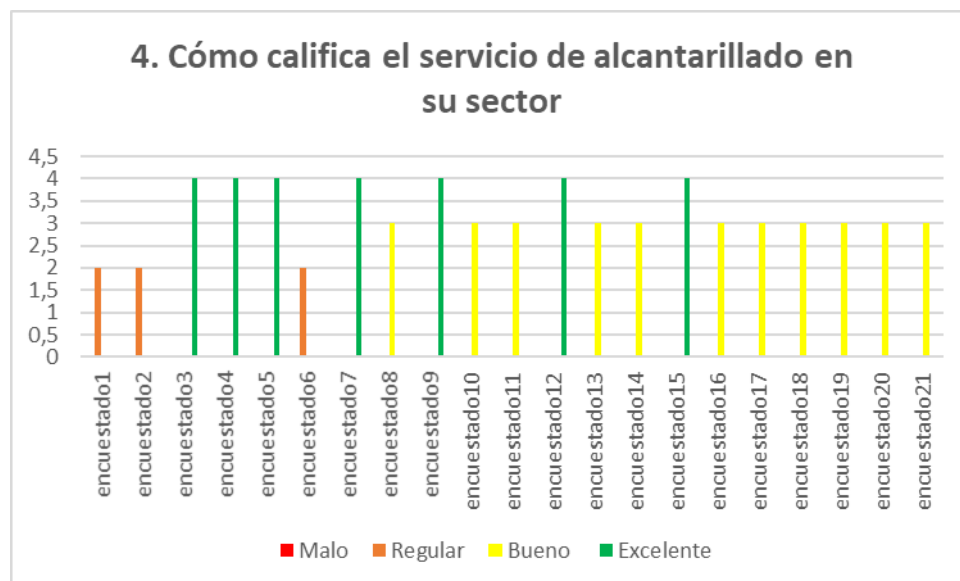
De 21 usuarios encuestados el 55% califica de excelente la continuidad del suministro del agua en su domicilio, el otro 25% de bueno y el 15% de regular frente a un 5% de malo.



La calidad del agua que suministra la empresa goza de buena calificación por parte de los usuarios donde más del 50% la califica de excelente, el 45% de buena y solo el 4% de regular frente a 1% de mala.

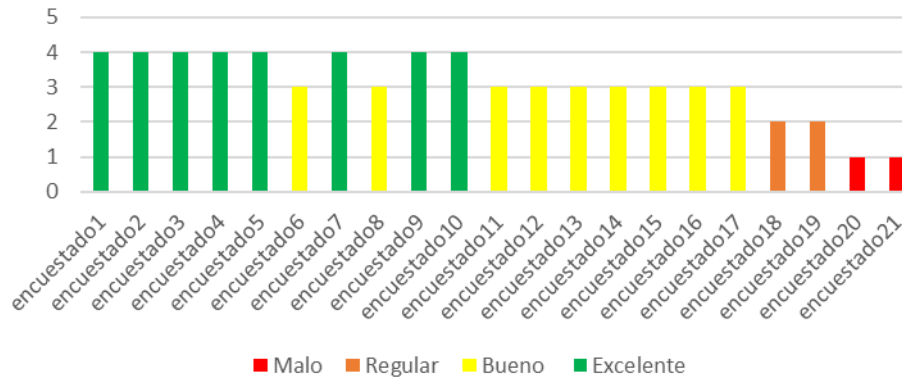


La presión con la que llega el agua a los domicilios de los usuarios es del 80% excelente el 14% de buena frente a un 3% de regular y frente a otro 3% de mala.



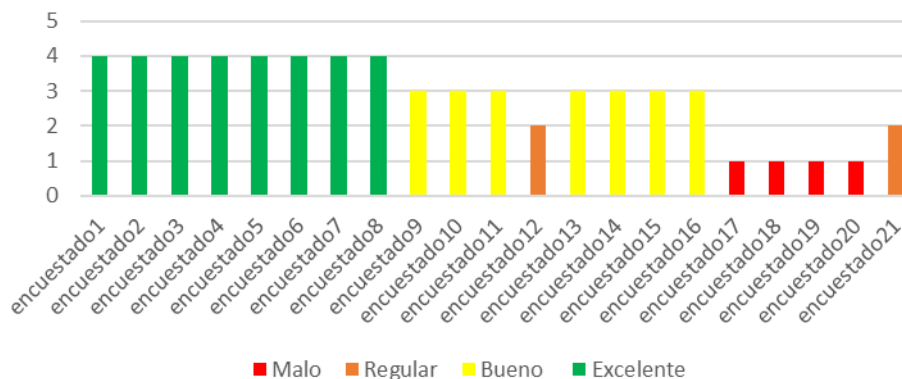
Los 21 usuarios encuestados en un 97% califican de excelente y bueno el servicio de alcantarillado prestado por parte de la empresa empumelgar e.s.p solo el 3% lo califica como regular.

5. Cómo califica el tiempo de respuesta de Empumelgar e.s.p. ante sus solicitudes y PQR, es oportuno

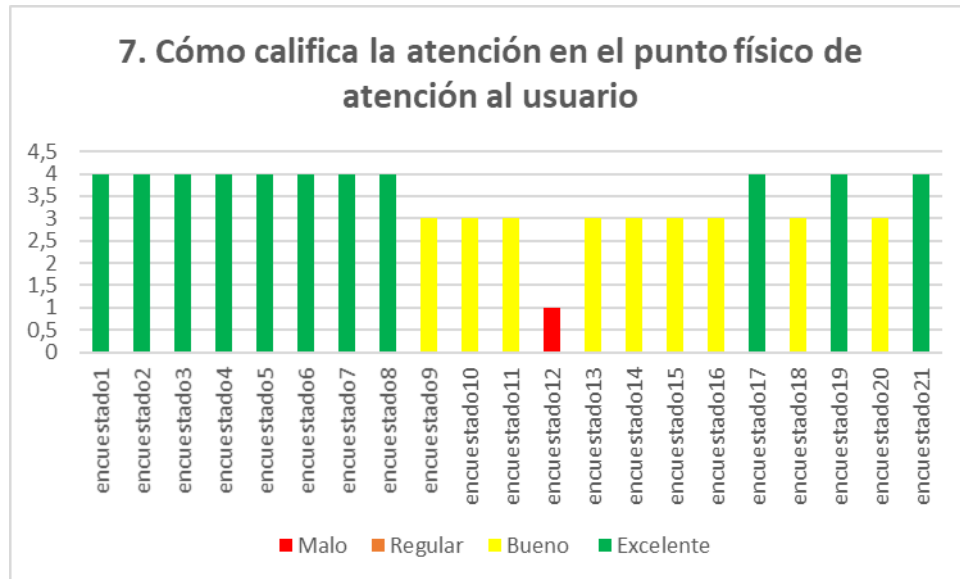


De los 21 encuestados, 9 usuarios califican de buena el tiempo de respuesta de empumelgar e.s.p ante solicitudes y par, 8 usuarios de excelentes. Frente a 2 de regular y 2 de mala.

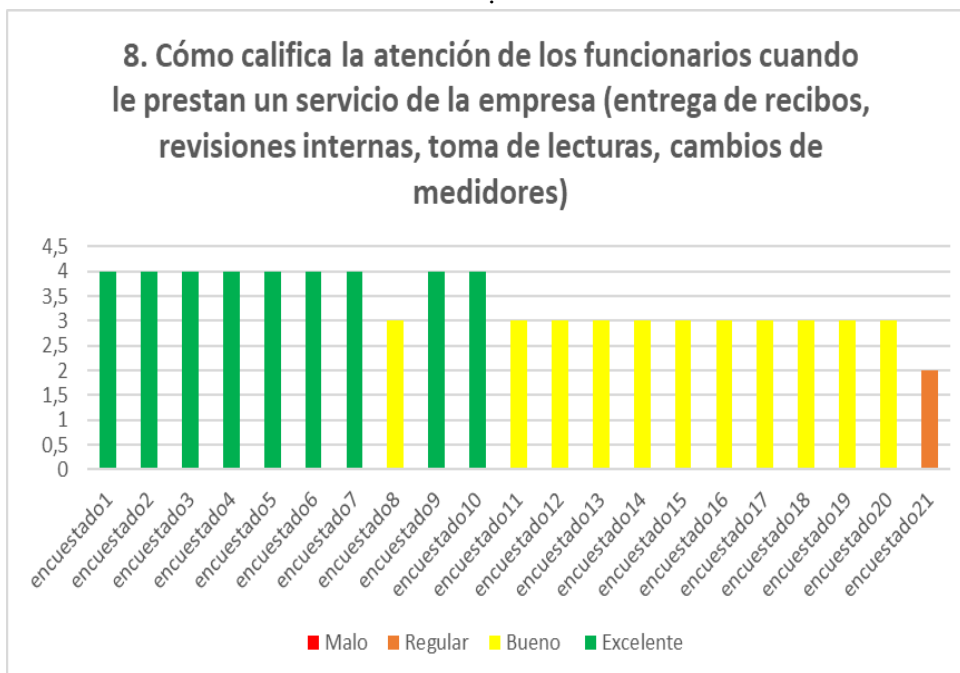
6. Cómo califica la atención recibida a través de las líneas telefónicas de atención al cliente de la empresa



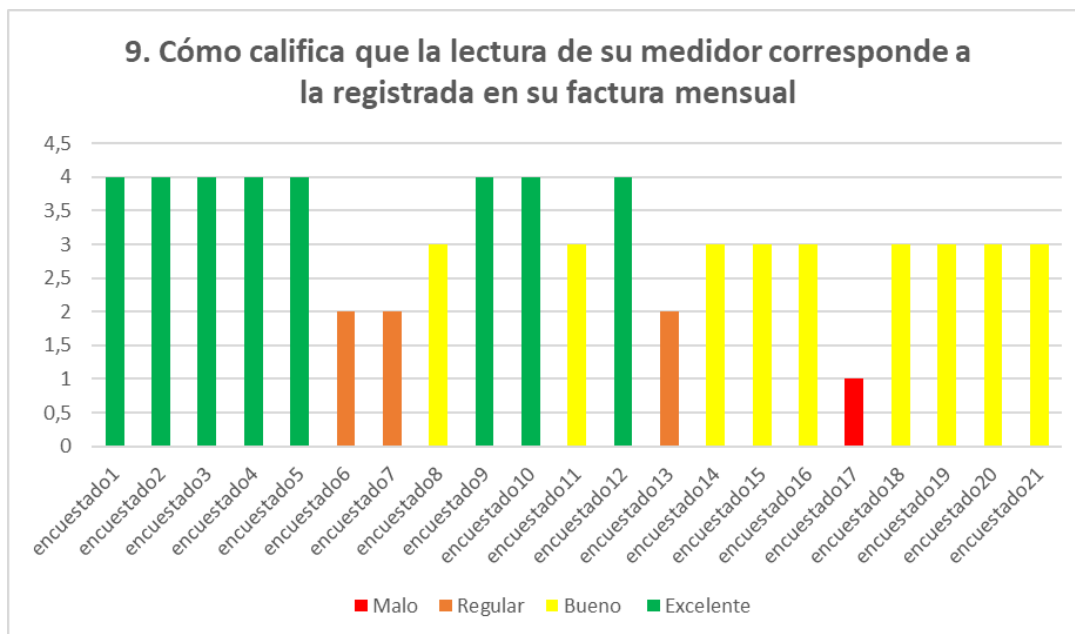
Ante la pregunta de la calificación de la atención recibidas a través de las líneas telefónicas (atención al usuario) el 91% de los encuestados califico de buena atención. El 4% de excelente, el 1% de regular y el 4% de mala atención.



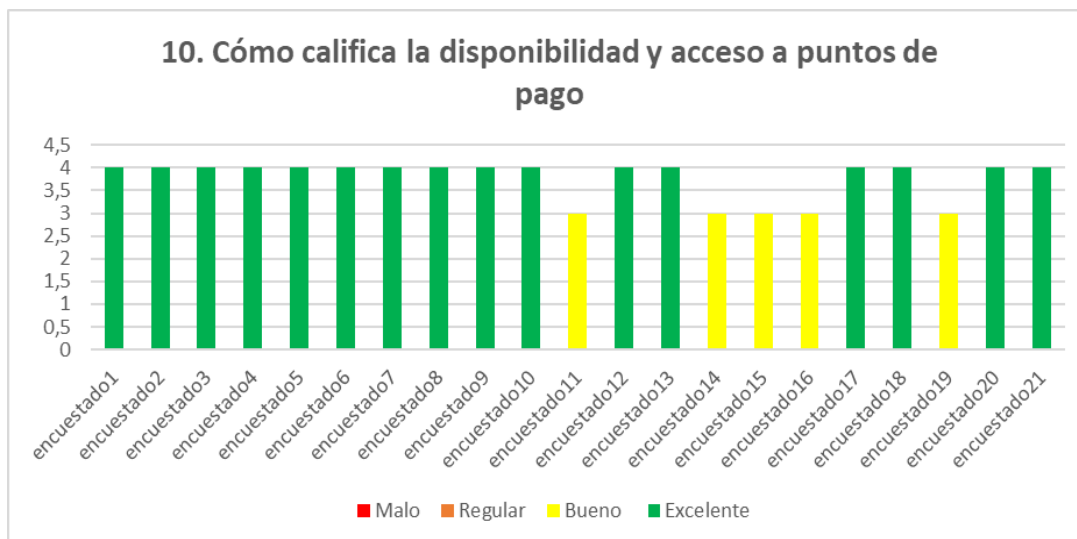
La atención al usuario en el punto físico fue calificada en un 99% de excelente y con un 1% de buena atención



La atención de los funcionarios cuando la empresa le presta un servicio (entrega de recibos, revisión interna, toma de lecturas, cambio de medidores) es de una calificación del 94% de excelente. De un 4% de buena atención y solo de un 2% de regular atención.

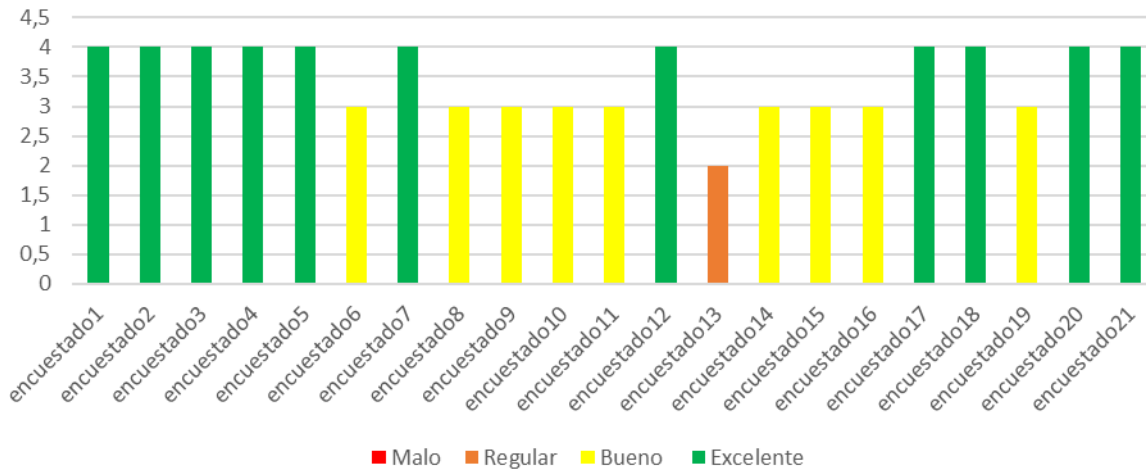


El 96% de los encuestados califico de excelente la lectura del medidor reflejado en el registro de factura. El 3% lectura y solo el 1% de malo.



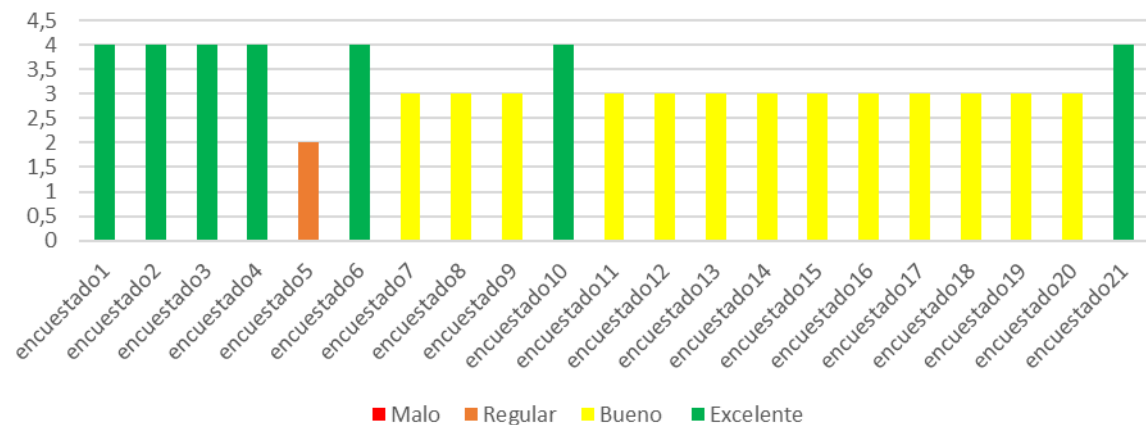
La disponibilidad y el acceso a puntos de pagos tuvo una excelente calificación con un 95% según los encuestados lo sigue con un 5% en calificación buena.

11. Cómo califica la información presentada en la factura

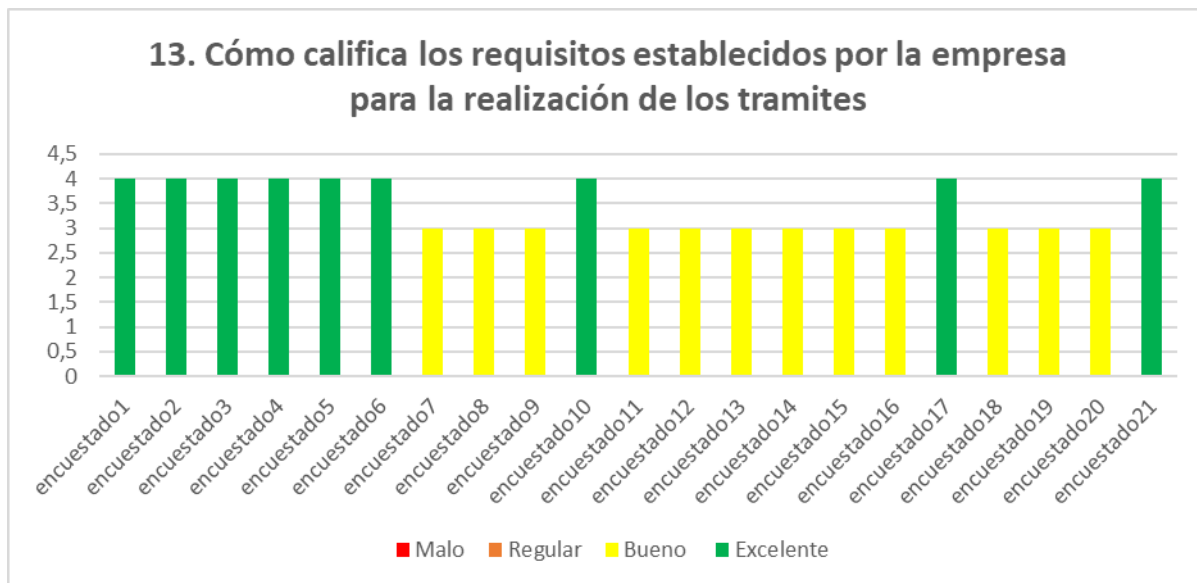


Para los usuarios la información presentada en la factura tiene una calificación del 90% de excelente, lo sigue el 9% de buena calificación y finaliza con 1% de calificación regular.

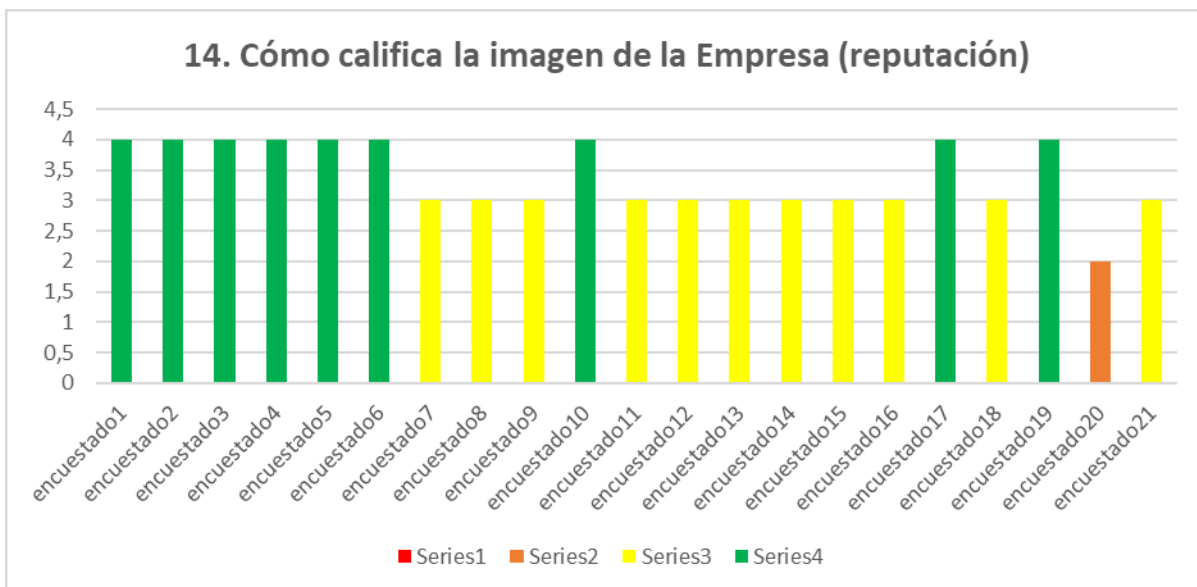
12. Cómo califica la atención y celeridad en la realización de tramites de la empresa



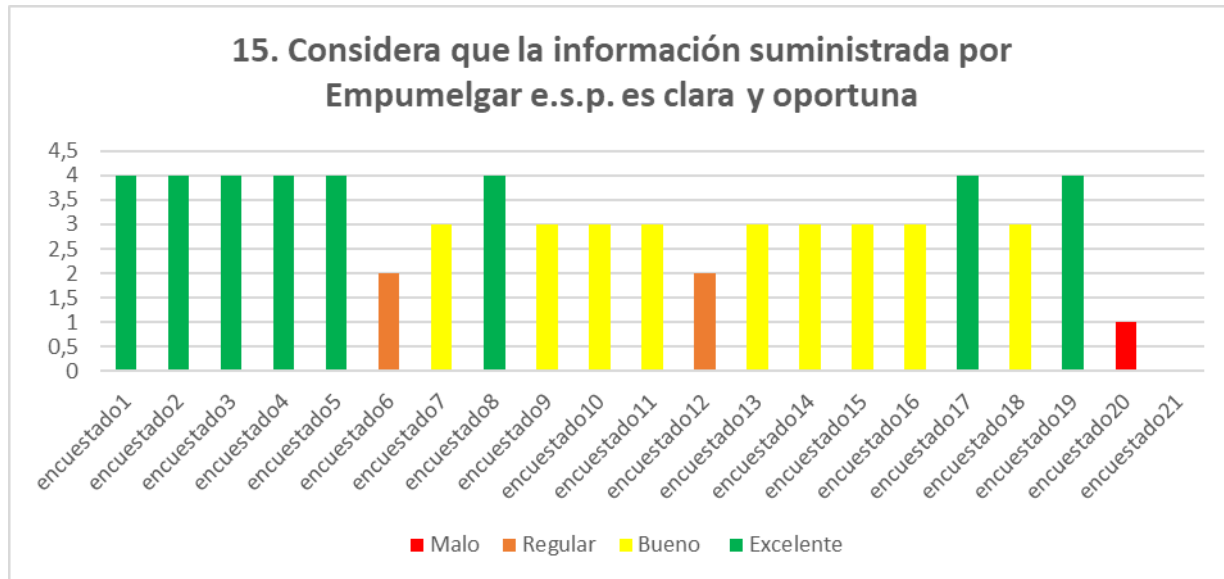
Según los usuarios la atención y celeridad en la realización de tramites es buena en términos porcentuales 90%. El 9% dice que es excelente, solo el 1% califico regular.



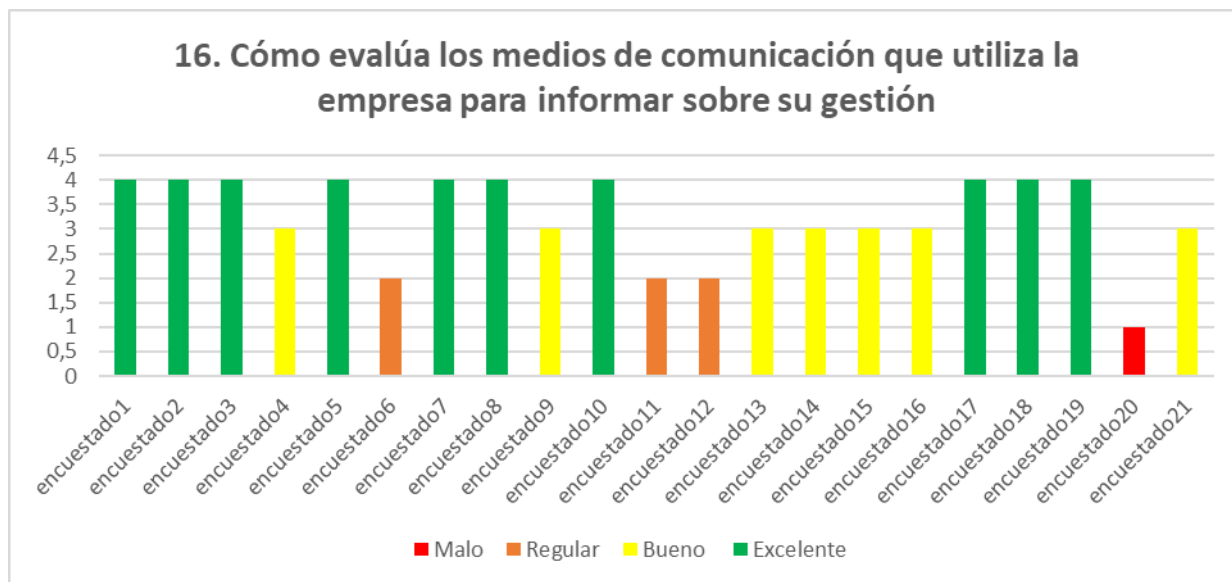
El 91% de los encuestados califica de bueno los requisitos establecidos por la empresa para la realización de tramites. el 9% califica de excelente.



Para los usuarios la imagen de empresa es de una buena calificación 73%. Para el 26% es de excelente, solo el 1% califico de regular.



El 56% de los encuestados considera que la información suministrada por empumelgar es clara y oportuna, lo sigue el 34% con calificación buena y solo el 9% considera que es regular y solo 1% mala.



La evaluación de los medios de comunicación que la empresa utiliza para informar sobre su gestión a los usuarios es de una excelente calificación reflejada porcentualmente 90%, lo sigue con un 7% en calificación buena, 3% en regular y solo el 1% califico de mala

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

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		