

	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 LA ESPERANZA

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 LA ESPERANZA

CONTENIDO

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

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO LA ESPERANZA 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 24 de mayo del 2024 en la jornada de “construyendo juntos un mejor territorio” en el Barrio La Esperanza, 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.

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.

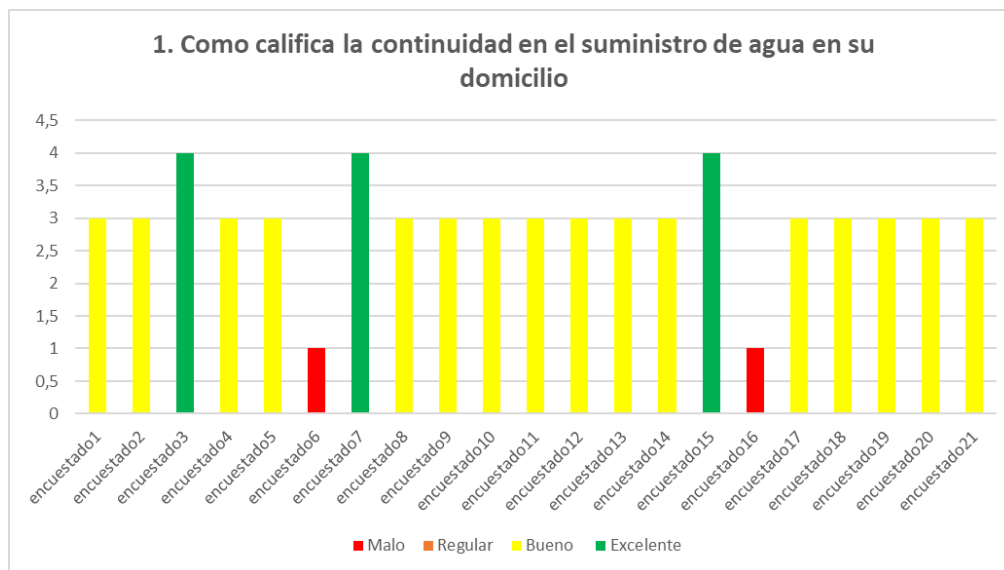
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

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:

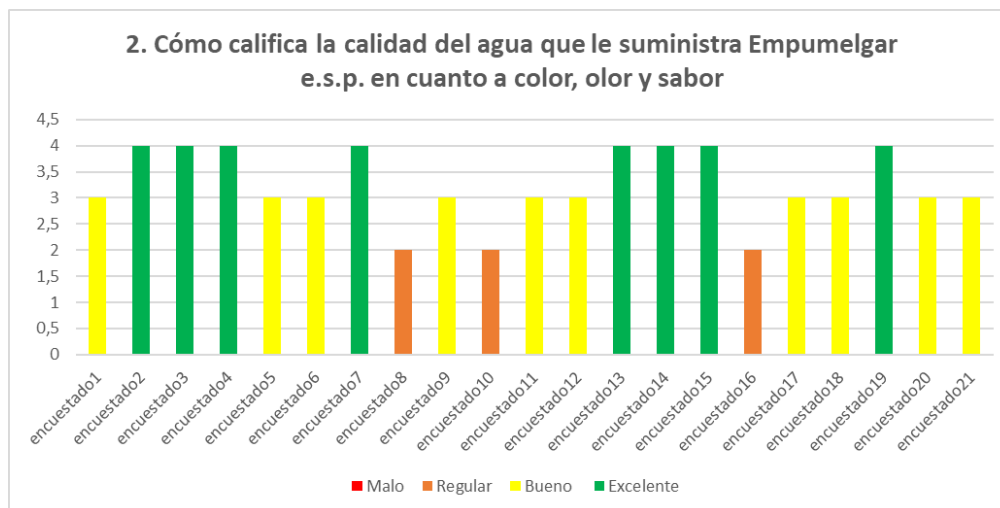
Marca temporal	Nombre	Teléfono
24/5/2024 8:07:45	Blanca Cecilia	3115534844
24/5/2024 8:16:20	Aracely Medina	3202922207
24/5/2024 8:24:45	Antonio Acuesta	3202368808
24/5/2024 8:35:53	Leidy Garzón	3105386492
24/5/2024 8:46:48	Anay Sánchez	3226071223
24/5/2024 8:56:19	Liliana Bermúdez	3135059204
24/5/2024 9:01:33	Marleny Méndez	3133081541
24/5/2024 9:20:10	Carlos Martínez	3158957339
24/5/2024 9:24:38	JHONATAN ARDULE	3202588407
24/5/2024 9:32:58	Carmen parra	3209023215
24/5/2024 9:42:10	Aura Martínez	3122929578
24/5/2024 9:48:33	Olga Ramírez	N/A
24/5/2024 10:31:36	Patricia Ocampo	3125318136
24/5/2024 10:40:37	Ligia Buitrago	N/A
24/5/2024 10:49:58	Adriana Guayara	3232806260
24/5/2024 10:57:50	Luis Gordillo	3232026133
24/5/2024 11:04:47	Miriam Sáenz	N/A
30/5/2024 9:27:27	Martha Lucia Herrada	N/A
30/5/2024 9:28:33	Adriana Guayara	N/A
30/5/2024 9:30:10	Shirley Sáenz	3115816587
30/5/2024 9:31:48	Patricia Mesa	Paola Montilla
30/5/2024 9:33:06	Rosa Galindo	3133225205
30/5/2024 9:35:14	José Galindo	N/A
30/5/2024 9:39:25	Aura Méndez	3115816587
30/5/2024 9:42:04	Miriam Sánchez	3213799528

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

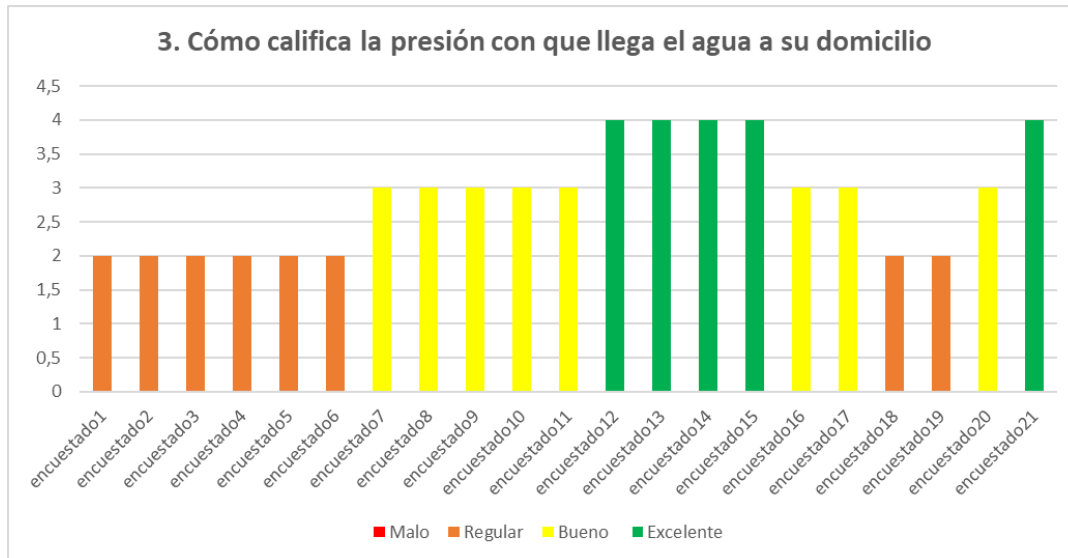
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO LA ESPERANZA DE ACUERDO A LA PREGUNTA.



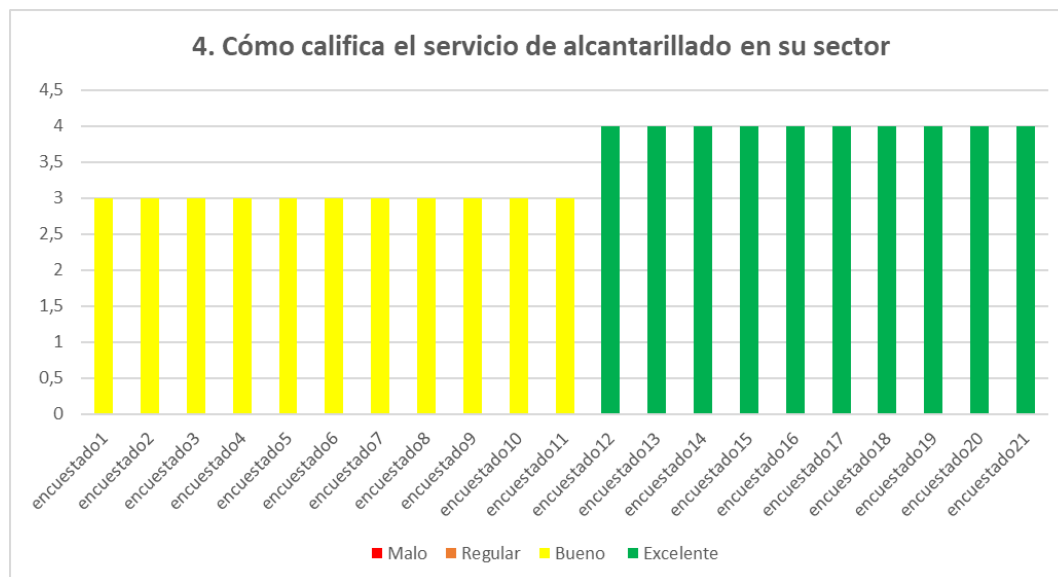
La continuidad en el suministro del agua en el domicilio de los usuarios es de un 95% calificación buena, frente a un 3% de excelente y un 2% negativa.



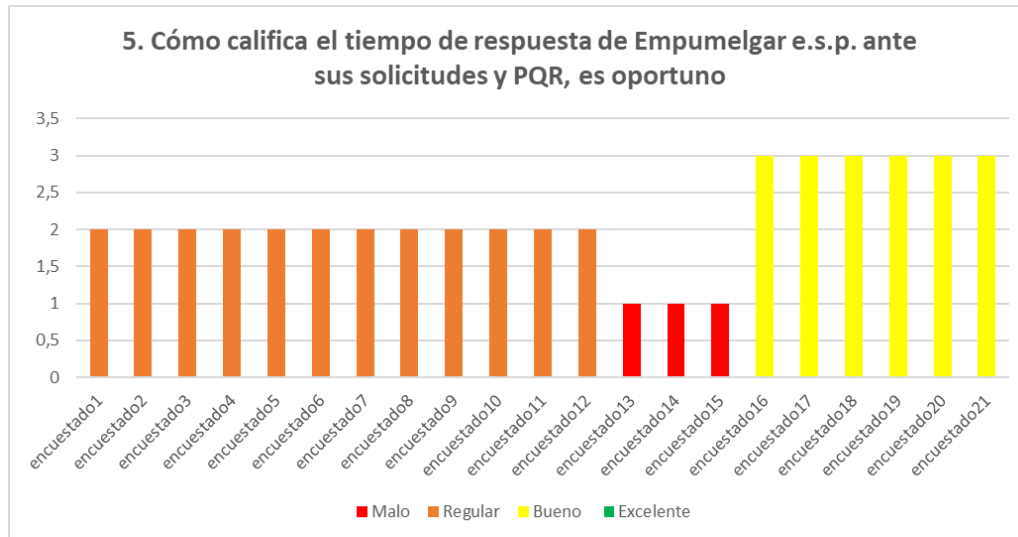
Para los usuarios la calidad del agua suministrada por empumelgar e.s.p en cuanto a color, olor y sabor es de una aprobación del 89% buena frente un 97% de excelente y un 3% de regular.



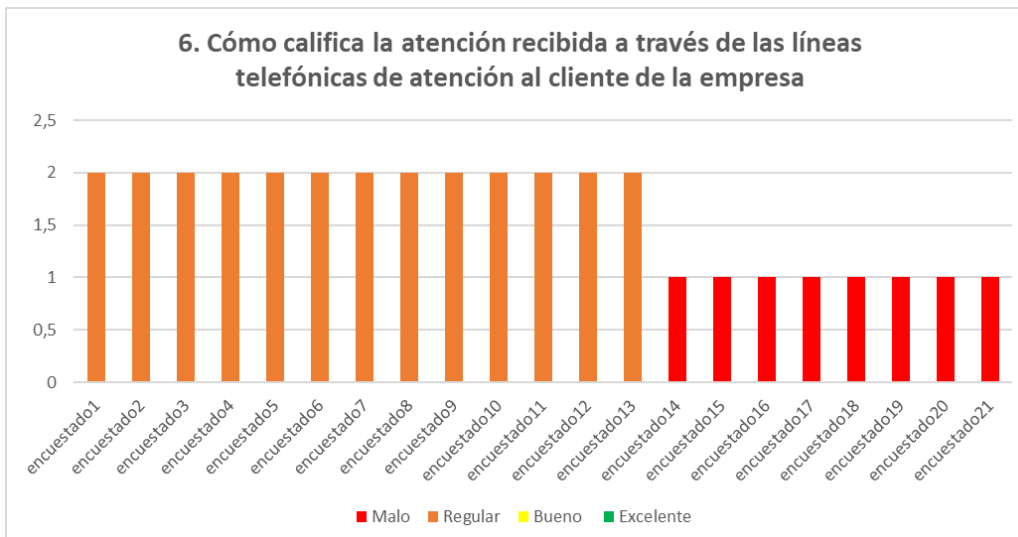
La presión del agua está empatada porcentualmente entre regular y buena, solo el 5% dice que es excelente



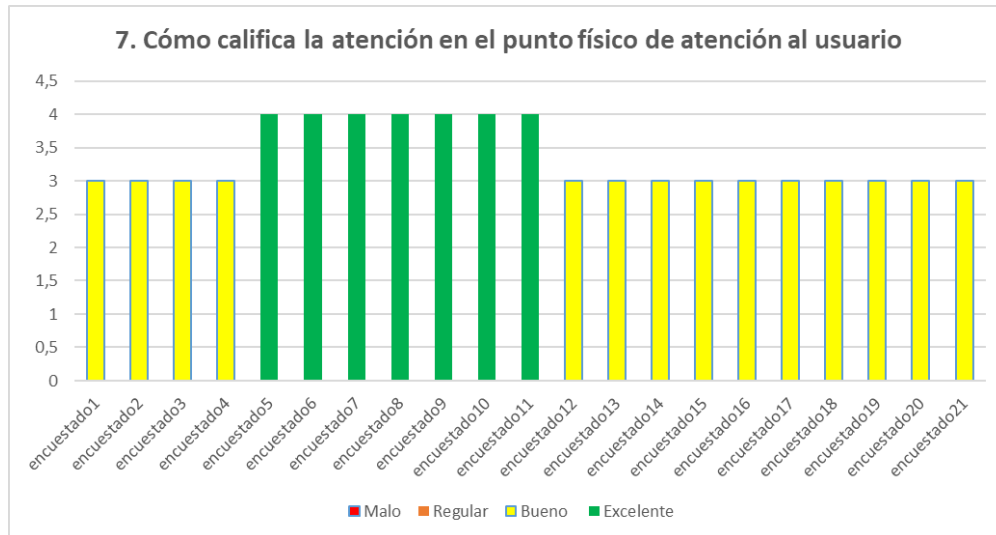
El servicio de alcantarillado por parte de los usuarios tiene una calificación del 50% excelente y un 50% de bueno.



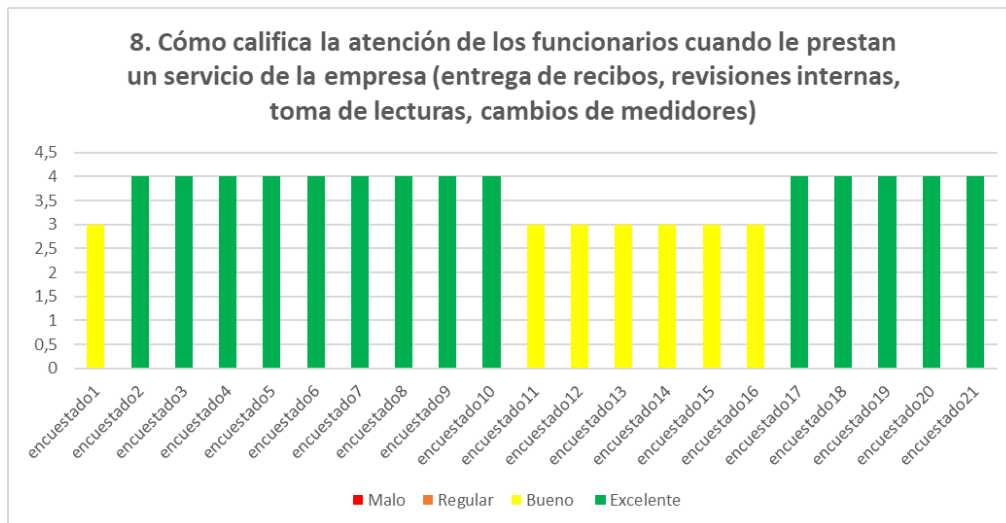
El 91% de los usuarios califica el tiempo de respuesta de empumelgar e.s.p ante solicitudes y PQR como regular, frente un 6% de bueno y un 3% de negativo.



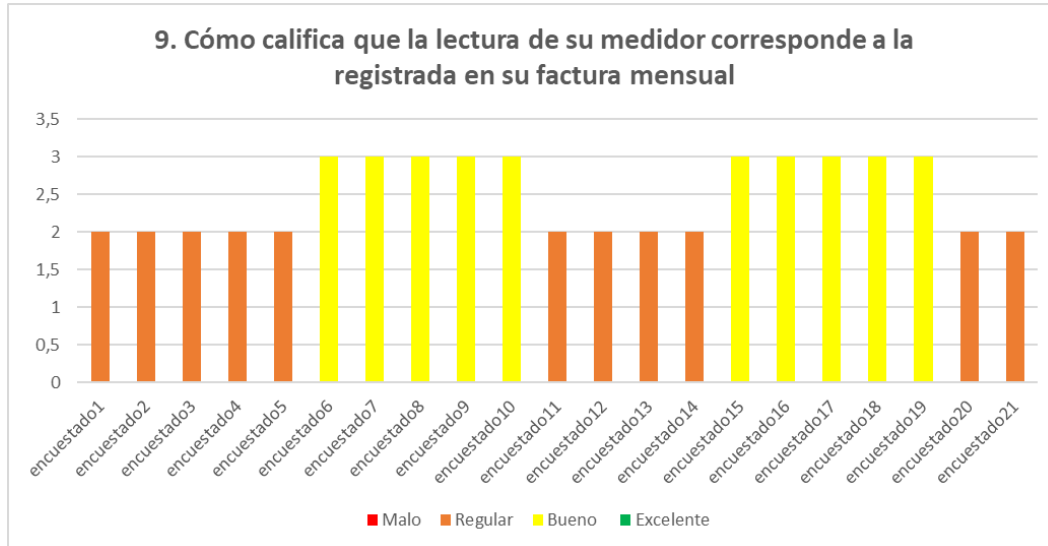
La atención recibida a través de las líneas telefónicas en atención al usuario tiene una calificación regular del 92% frente a una calificación negativa del 8%.



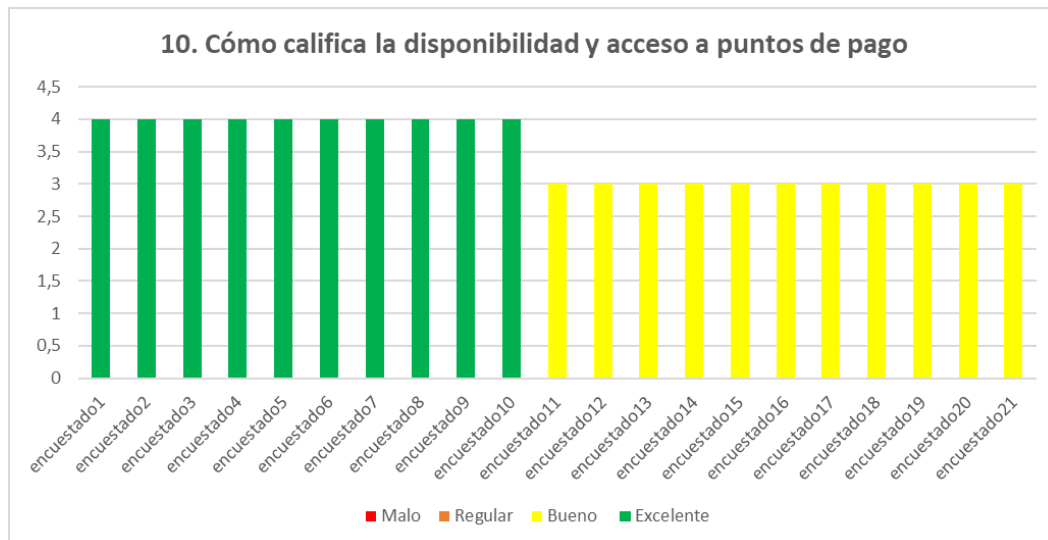
Los usuarios califican con un 93% de bueno la atención en el punto físico al usuario y con un 7% de excelente.



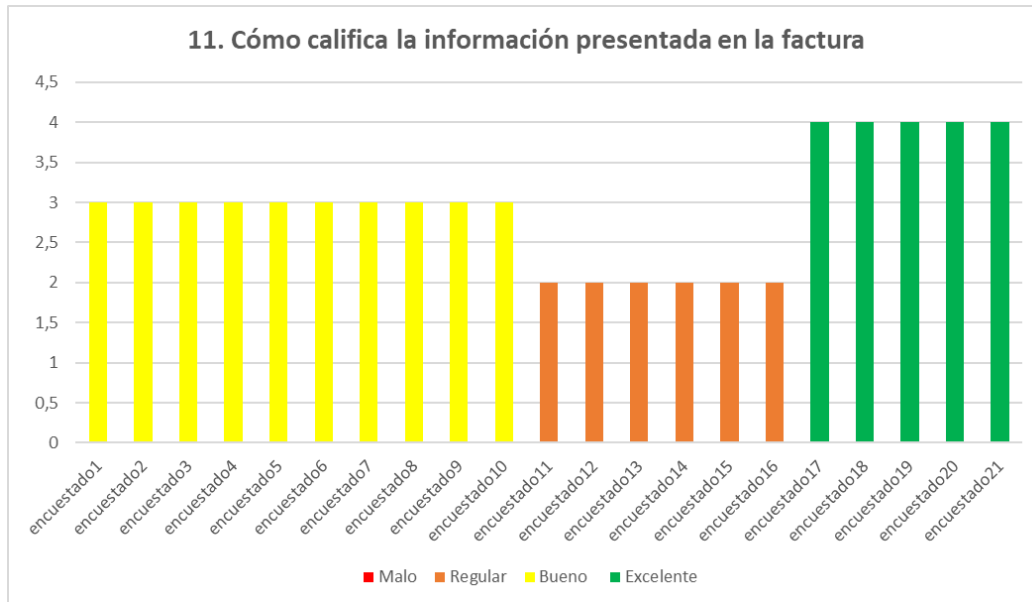
Para los usuarios la atención por parte de los funcionarios de empumelgar en términos de entrega de recibos, revisiones internas, toma de lecturas y cambio de medidores de un 93% de excelencia frente a un 7% de calificación buena.



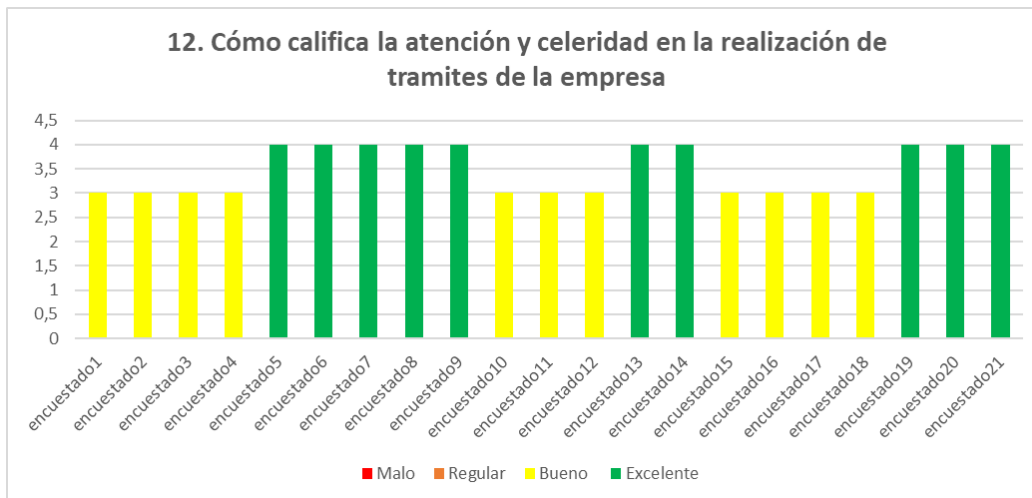
La calificación en la lectura del medidor correspondiente a la factura mensual es de un 90% regular frente a un 10% de calificación positiva.



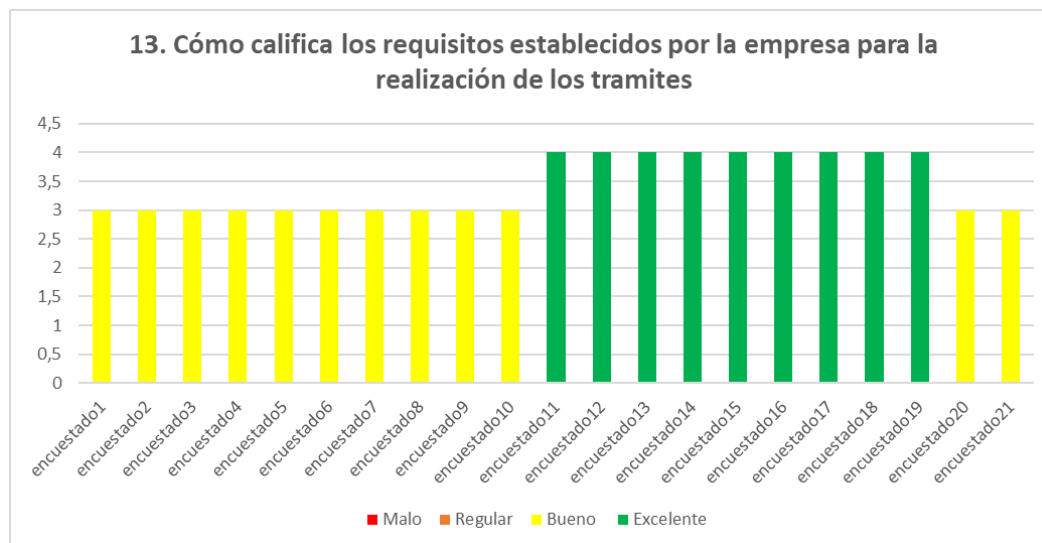
Los usuarios califican la disponibilidad y acceso a puntos de pagos con un 50% excelente frente a un 50% buena.



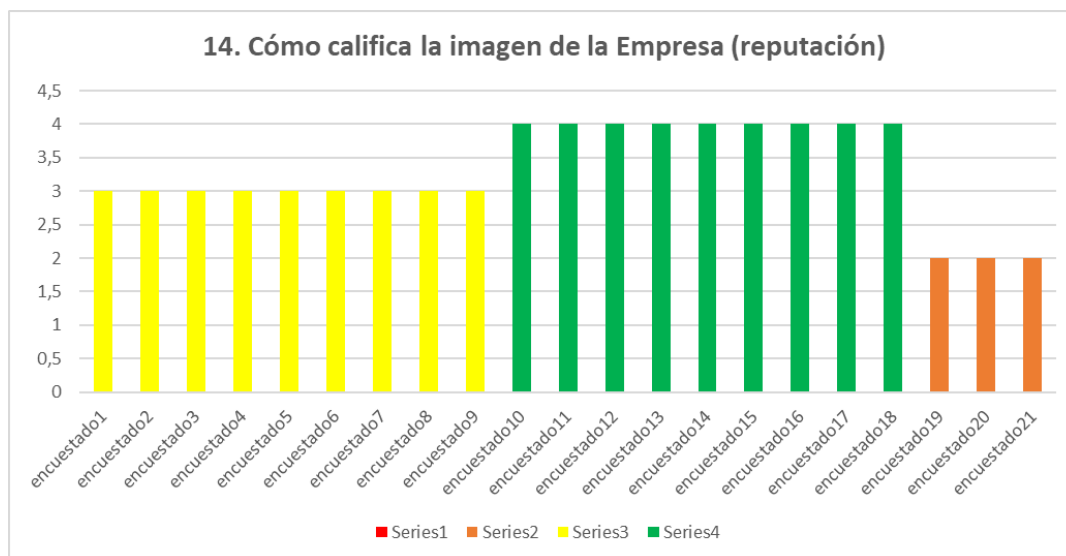
La información presentada en la factura es de un 89% buena, frente a un 6% de regular y un 5% de excelente.



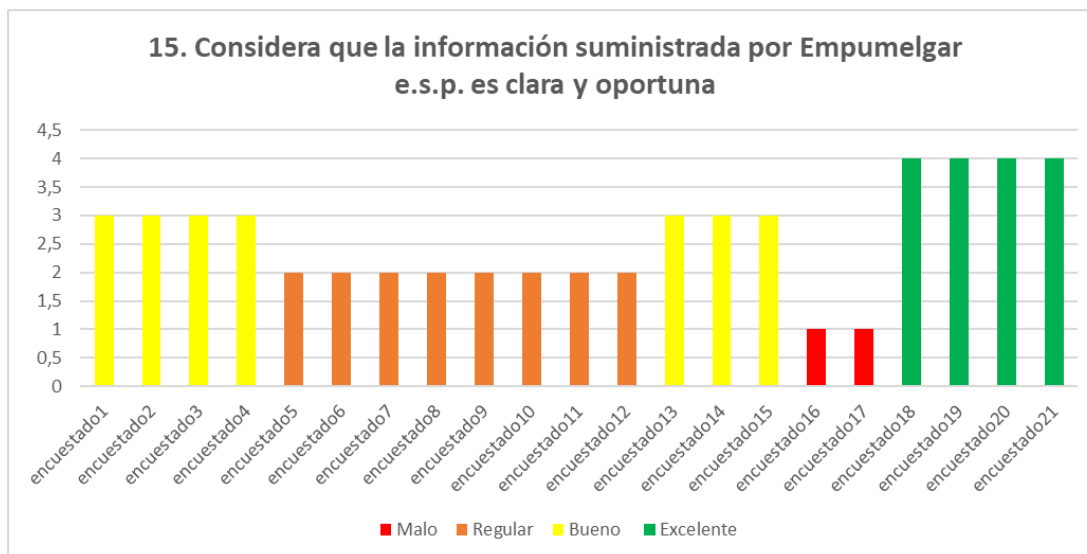
Los usuarios califican la atención y celeridad en la realización de tramites de la empresa con in 55% de bueno frente a un 45% de excelente.



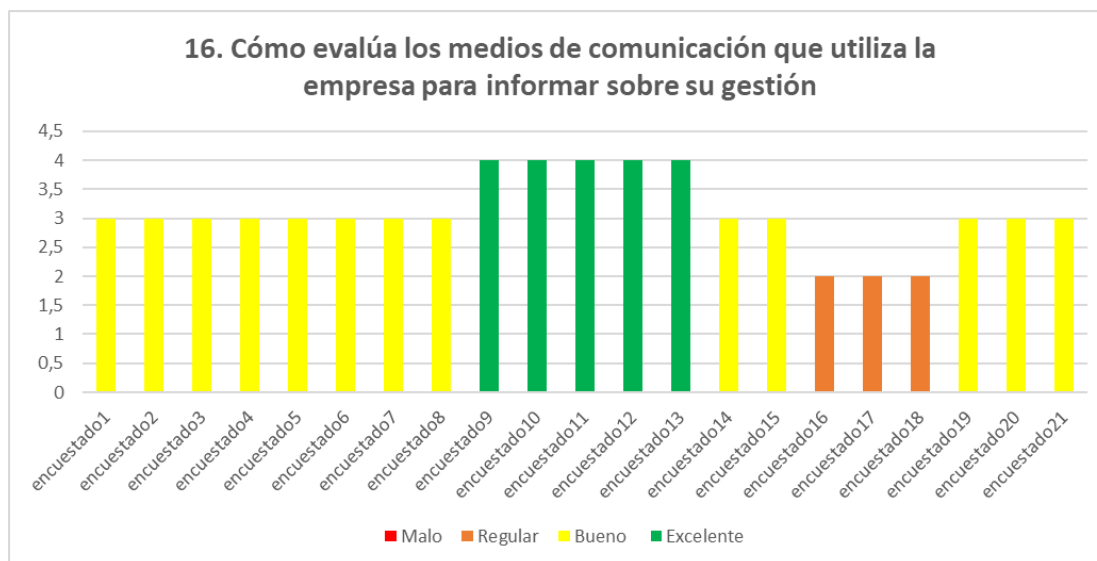
Para los usuarios los requisitos establecidos por la empresa para la realización de los tramites es de una calificación buena representada en un 91% frente a un 9% de excelencia.



La imagen de la empresa goza de un 97% de favorabilidad entre buena y excelente frente a un 3% de regular.



para los usuarios la información suministrada por empumelgar es de un 87% regular, frente a un 7% de buena y con un 4% de excelente y un 2% de negativa.



Para los usuarios el modo de comunicar en los medios la empresa empumelgar e.s.p es de una calificación buena con un margen porcentual del 92%, frente a un 7% de excelente y un 3% de regular.

	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	Alejandro Andrés Martínez Arias
FIRMA:			
CARGO:	Profesional en mercadeo	Directora de Calidad, Regulación y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	17/07/2022		