

	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 LAS VEGAS

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 LAS VEGAS

CONTENIDO

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

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO LAS VEGAS 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 31 de mayo del 2024 en la jornada de “construyendo juntos un mejor territorio” en el Barrio Las Vegas, 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 30 (treinta) 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:

**FORMATO
PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS**

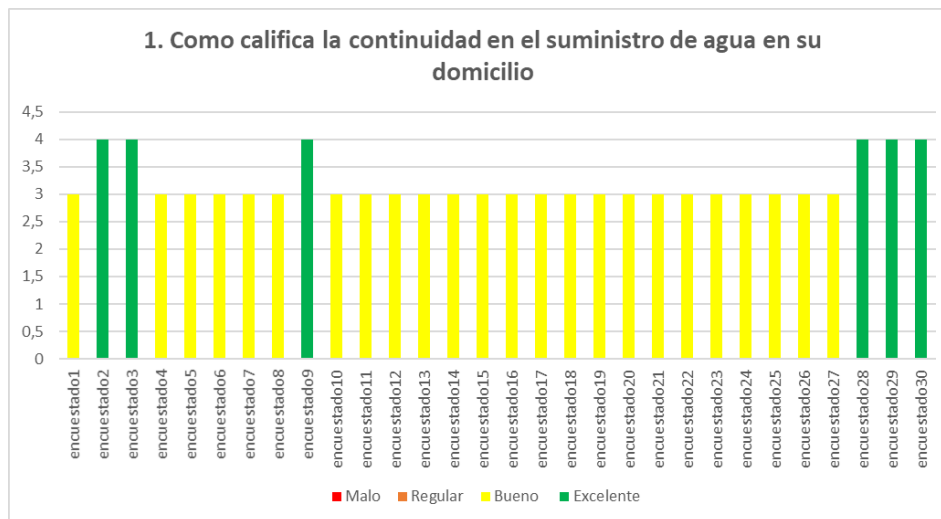
CÓDIGO: GO-F023

VERSIÓN: 04

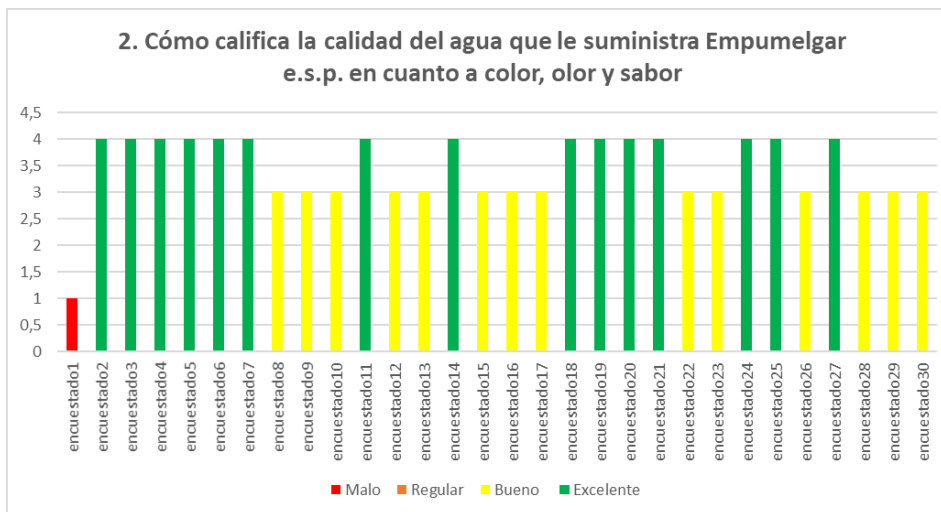
VIGENTE DESDE: 30/09/2020

Marca temporal	Nombre	Teléfono
31/5/2024 8:05:47	Claudia Cáceres	3209197963
31/5/2024 8:09:43	Marta Herrera	3015937445
31/5/2024 8:15:44	Alfonso Parra	311860190
31/5/2024 8:19:03	Jamir León	3239748549
31/5/2024 8:23:40	Pedro Cardozo	3133532793
31/5/2024 8:41:11	Altiro Guzmán	3106998670
31/5/2024 9:05:11	Nasly Yesquen	3203151488
31/5/2024 10:34:59	Jaidy Montes	3214153699
31/5/2024 10:35:54	Jaime Molina	N/A
31/5/2024 10:37:10	Sandra Villalobos	3124370992
31/5/2024 10:38:53	Fanny Vanegas	N/A
31/5/2024 10:39:57	Floralba Castillo	N/A
31/5/2024 10:42:40	Raquel Leal	3213017312
31/5/2024 10:44:19	María Góngora	3224493041
31/5/2024 10:46:00	Martin Ortiz	3238067606
31/5/2024 10:48:23	María Mora	3125154249
31/5/2024 10:49:58	Víctor Villalobos	N/A
31/5/2024 10:51:17	José Rodríguez	3228831156
31/5/2024 10:52:46	Leonel Barrera	3136138255
31/5/2024 10:55:08	Miriam moreno	3214519348
31/5/2024 11:08:10	Enrique Vásquez	3213663822
31/5/2024 11:09:17	Blanca Rodríguez	3228649662
31/5/2024 11:14:33	Viviana Moreno	3227701260
31/5/2024 11:20:35	Marcela Aroca	3017464874
31/5/2024 11:22:51	Carlos Sánchez	3173577549
31/5/2024 11:25:44	Miriam Ureña	3203990711
31/5/2024 11:27:07	Leidy Espinoza	3105568572
31/5/2024 11:30:32	Jaime Beltrán	3054672767
31/5/2024 11:34:53	Ana María Urrego	3115198801

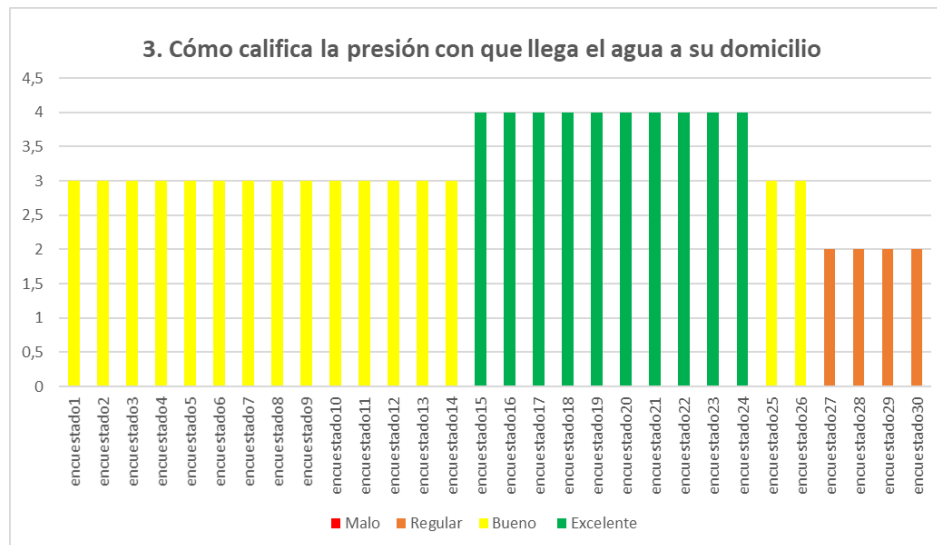
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO LAS VEGAS DE ACUERDO A LA PREGUNTA.



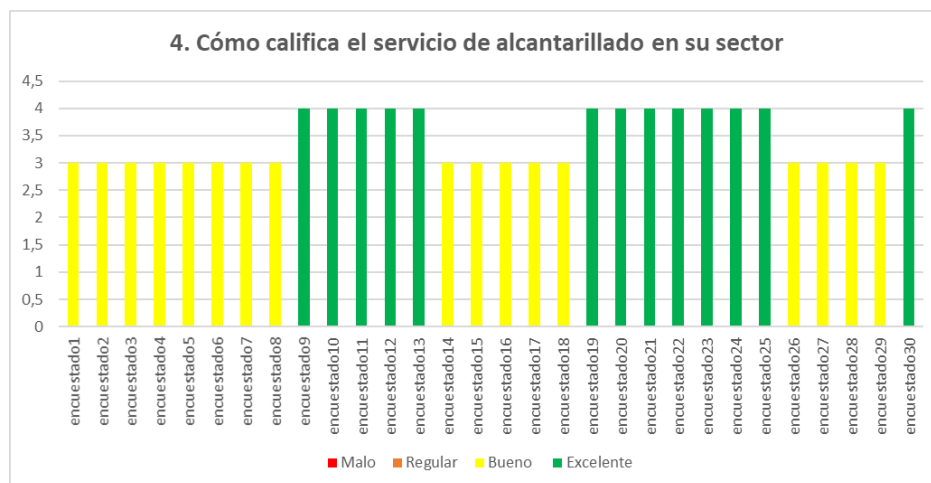
De los 30 usuarios encuestados el 94% respondió a la pregunta con respuesta positiva (buena) y el 6% rescata con respuesta de excelente.



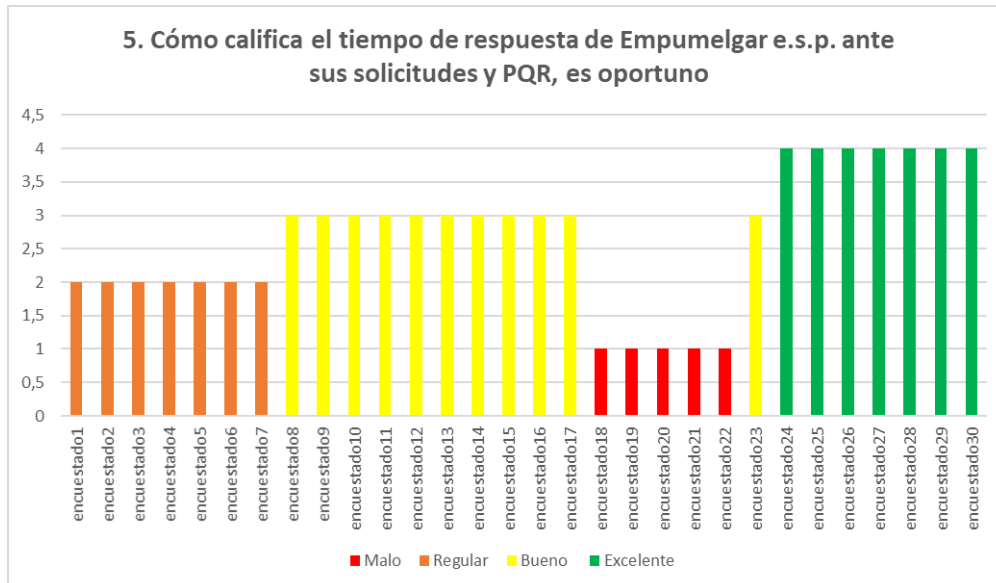
El 85% de los encuestados respondieron que la calidad del agua que suministra empumelgar en cuanto a color, olor y sabor es Excelente, el 14% que es buena y solo el 1% que es mala.



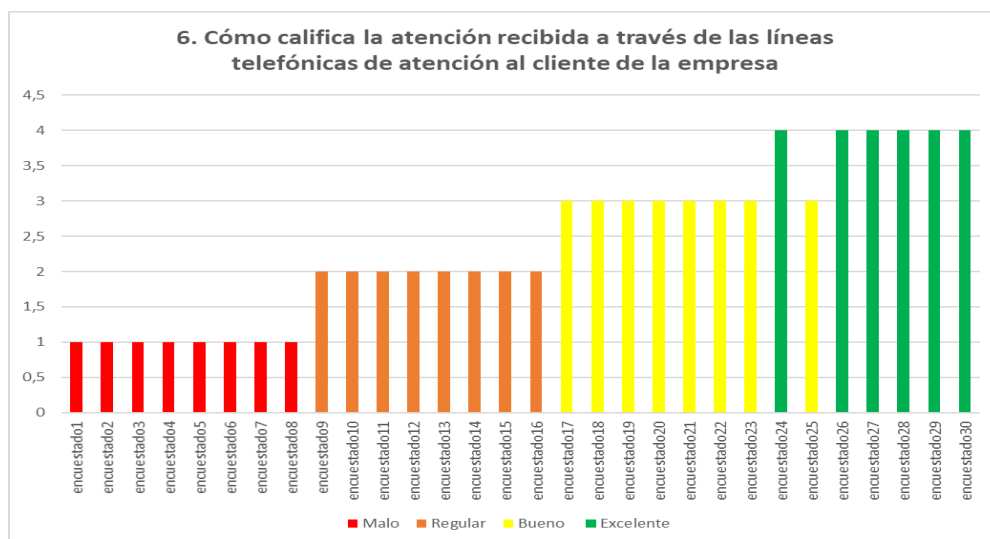
El 86% de los usuarios encuestados califican la presión con la que llega el agua a sus domicilios en positiva, el 10% en Excelente y el 4% en regular.



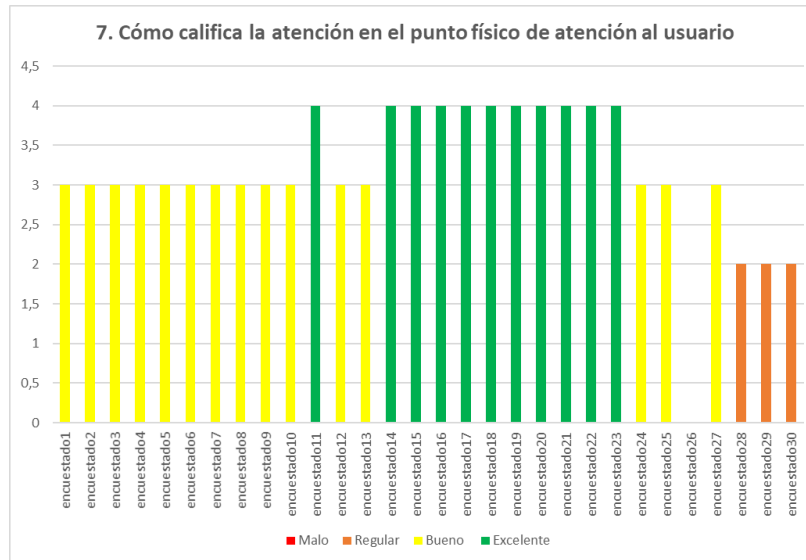
Para los usuarios el servicio de alcantarillado en su sector es de una calificación Buena representada con el 87%. Y para el 13% restante su calificación es de Excelente.



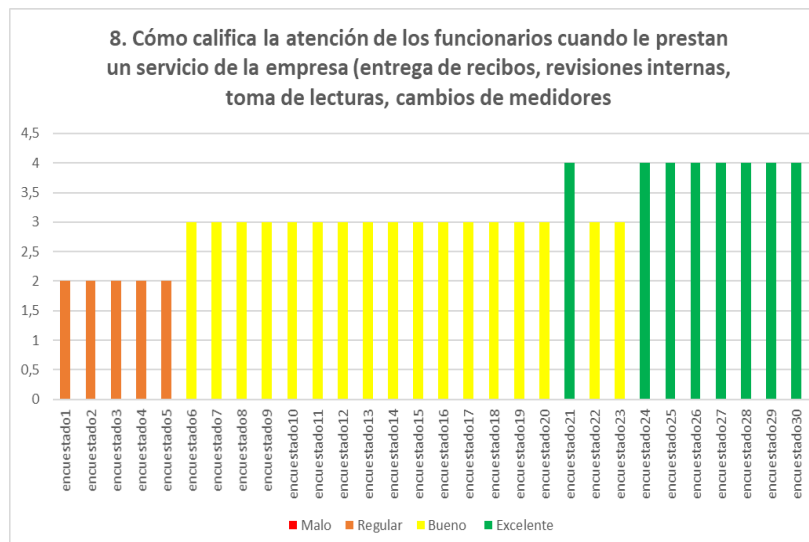
El 81% de los encuestados califica a la pregunta con Buena, el 7% de excelente y con la misma calificación del 7% de Regular. Solo el 5% de los encuestados califica de Mala.



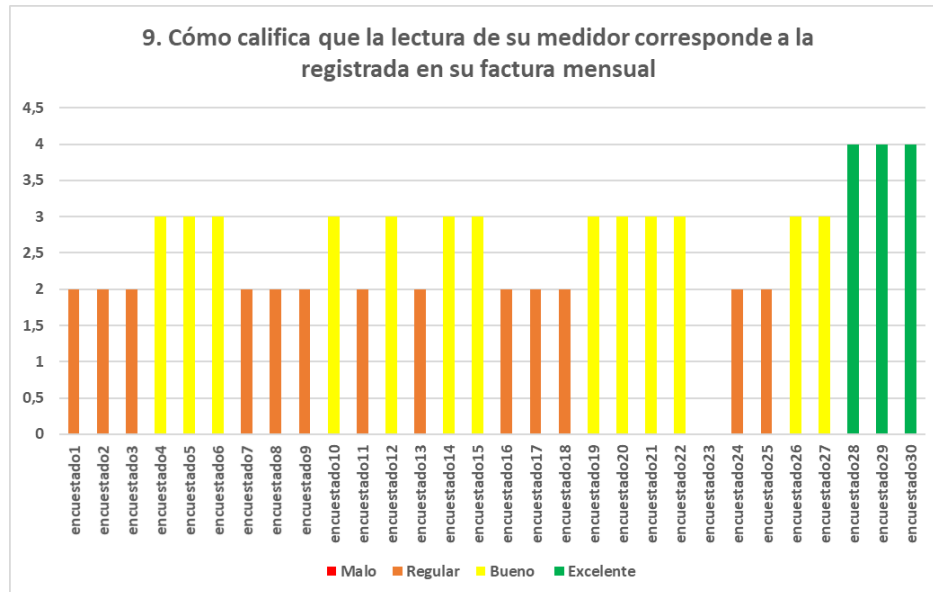
la calificación de la atención recibida a través de las líneas telefónicas de atención al cliente de la empresa arroja un 31% para Buena, 31% Mala y 31% regular. Solo el 7% considera de excelente la atención recibida.



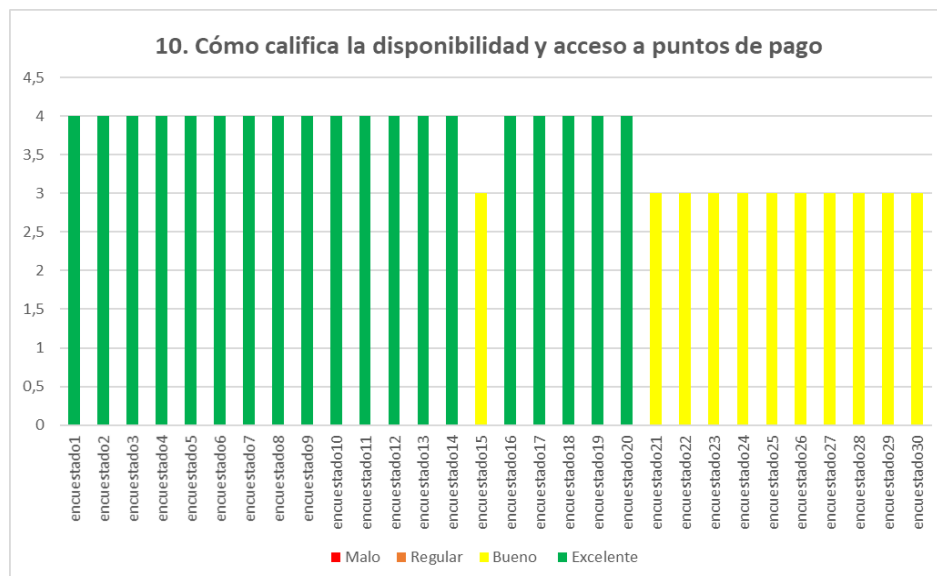
El 86% califica la atención en el punto físico al usuario con Buena, el 11% de excelente y solo el 3% de Mala.



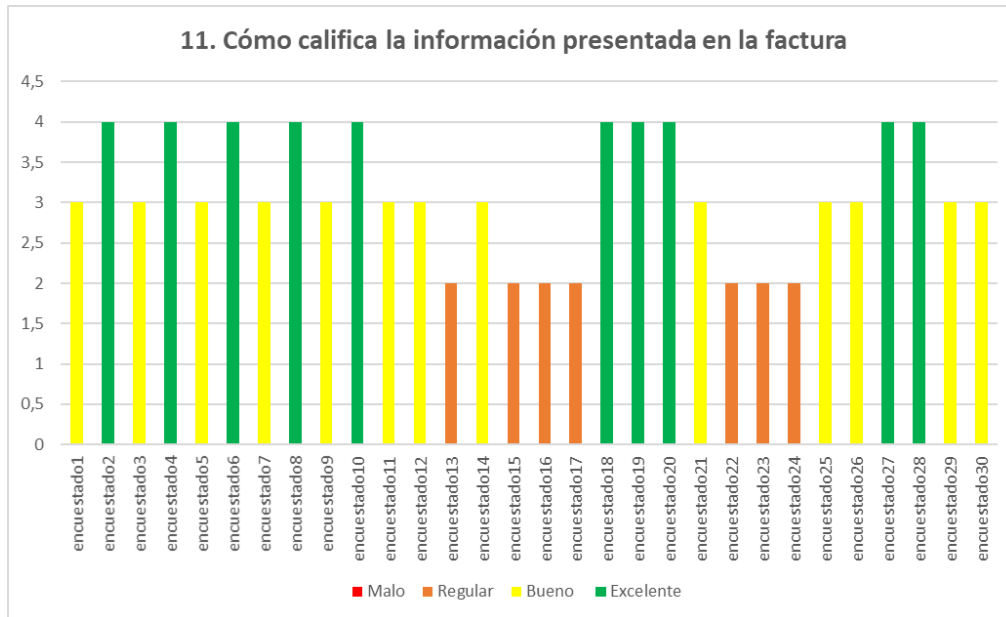
Para los usuarios el 88% califico de Buena, el 8% de Excelente y solo el 4% de regular.



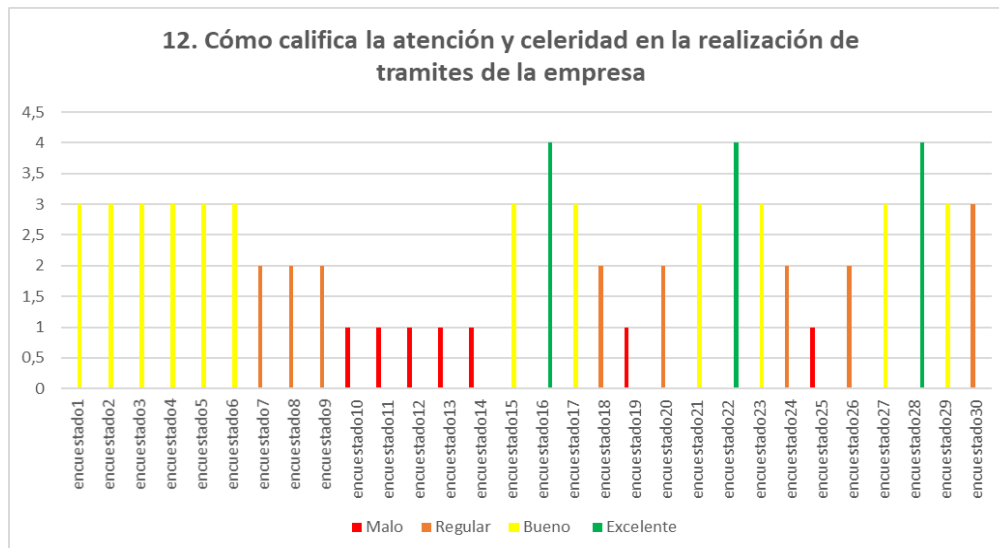
Los usuarios respondieron a la lectura del medidor correspondiente a su factura mensual en un 49% calificación Buena, en un 48% de regular y en un 3% de Mala.



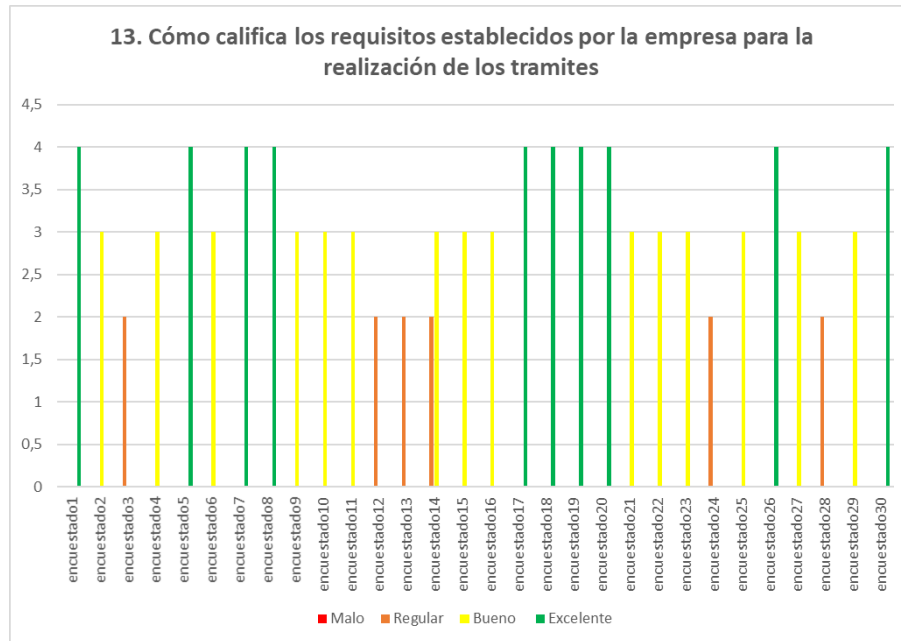
Para los usuarios la disponibilidad y acceso a puntos de pago es de un 89% de Excelencia y un 11% de Buena.



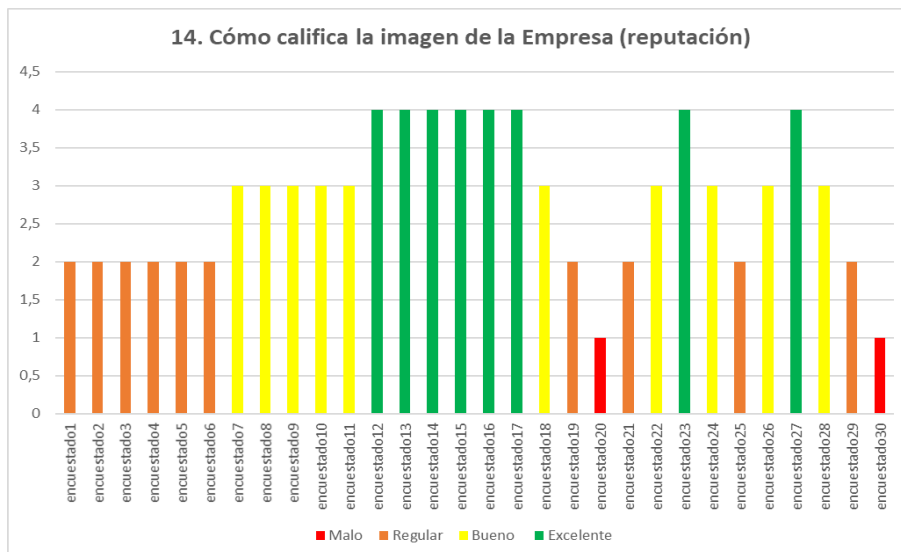
La información presentada en la factura el 80% de los usuarios califica de Buena el 13% de Excelente y el 7% de Regular.



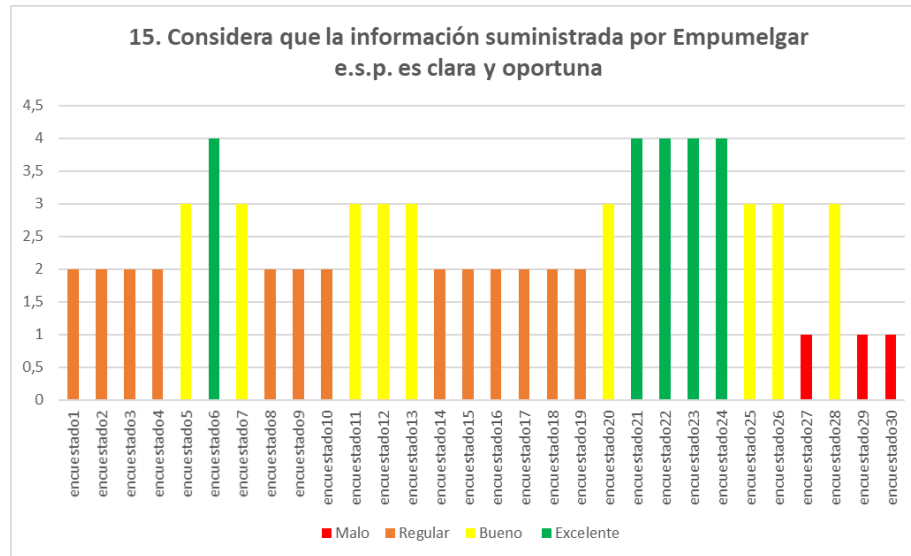
La atención y celeridad en la realización de tramites de la empresa goza de una calificación del 85% Buena, un 6% de Regular, un 6% de Malo y con un 3% de Excelente.



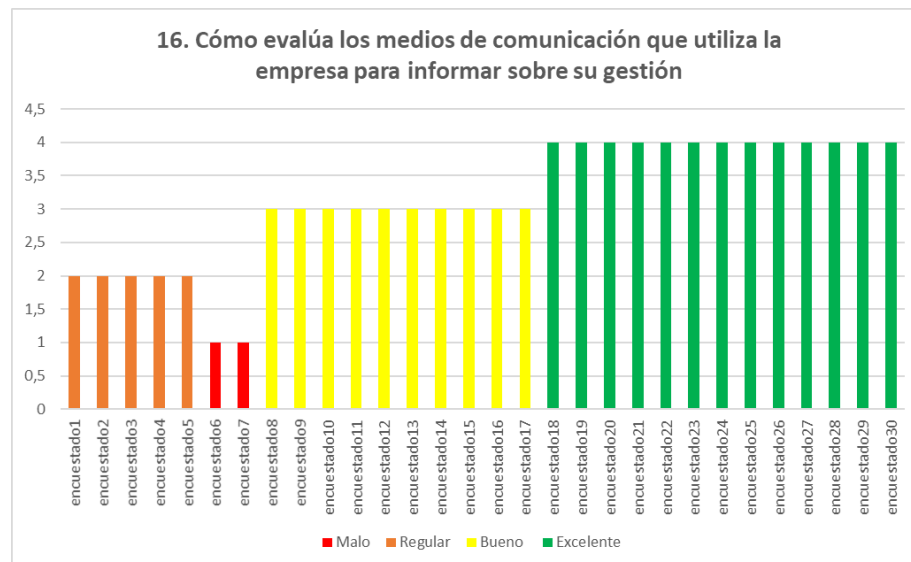
El 84% de los usuarios encuestados respondieron y calificaron a la pregunta con Buena, el 11% de excelente, 3% Regular y 25 Mala.



Para los usuarios la imagen de la empresa esta en un 45% de calificación Buena, lo sigue con un 44% de Regular, con un 9% de Excelente y finaliza con un 2% en Mala



Los usuarios califican que la información suministrada por empumelgar es de un 83% Regular, un 9% de Buena, un 5% de Excelente frente a un 3% de Mala.



El 83% de los usuarios evalúa de manera positiva (Excelente) los medios de comunicación que utiliza la empresa para informar sobre su gestión. En un 10% de Buena, un 5% de Regular frente a un 2% 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	Alejandro Andrés Martínez Arias
FIRMA:			
CARGO:	Profesional en mercadeo	Directora de Calidad, Regulación y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	17/07/2022		