

	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 LLEGA A TU HOGAR**

**BARRIOS LAS VEGAS, VILLA CARMENZA, EL BALSO, EL ICACAL, LA ESPERANZA Y VILLAS DE LA
HUERTA. .**

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MELGAR

EMPUMELGAR E.S.P.

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

Contenido

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO LAS VEGAS DE ACUERDO CON LA PREGUNTA..... 8

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?	8
¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?	9
¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?	10
Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P.?	12
¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?	13
¿Por cuál medio de comunicación se enteró sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?	15
¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?	16

1. INFORME DEL ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA ACTIVIDAD DE EMPUMELGAR LLEGA A TU HOGAR BARRIO VILLA CARMENZA 19

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO VILLA CARMENZA DE ACUERDO A LA PREGUNTA..... 20

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?	20
¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?	21
¿Ha solicitado algún trámite?	21
¿Ha ingresado a la página web? Wwww.empumelgaresp.com	22
¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que se le informaron?	22
¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?	23
¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?	24
¿Que trámite Solicito?	24
¿Cuál fue el canal de atención que utilizó?	25
Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P.?	25
¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?	26
¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?	26
¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P., para la comunidad?	27
¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o trámites de manera virtual?	27
¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?	28
¿Tiene usted alguna sugerencia u observación para mejorar los servicios que presta EMPUMELGAR E.S.P.?	29

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

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO EL BALSO DE ACUERDO CON LA PREGUNTA..... 35

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?	35
¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?	35
¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?	37
Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P.?	39
¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?	40
¿Por cuál medio de comunicación se enteró sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?	42
¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?	44

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO ICACAL DE ACUERDO CON LA PREGUNTA. 49

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?	49
¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?	49
¿Cuál fue el canal de atención que utilizó?	50
Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P.?	52
¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?	53
.....	54
¿Por cuál medio de comunicación se enteró sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?	55
¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?	56

2. INFORME DEL ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA ACTIVIDAD DE EMPUMELGAR LLEGA A TU HOGAR BARRIO LA ESPERANZA 59

60

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO LA ESPERANZA DE ACUERDO CON LA PREGUNTA..... 61

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?	61
¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?	62
¿Ha solicitado algún trámite?	62
¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?	63
Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P.?	64
.....	65
¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?	65
¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?	66

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

¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?.....	66
¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?	67
¿Por cuál medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?	68
¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?.....	69

3. INFORME DEL ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA ACTIVIDAD DE EMPUMELGAR LLEGA A TU HOGAR BARRIO VILLAS DE LA HUERTA. 72

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO VILLAS DE LA HUERTA DE ACUERDO CON LA PREGUNTA..... 73

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?	73
¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?	74
¿Ha solicitado algún trámite?.....	75
¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?	75
Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?	77
.....	77
¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?	78
¿Considera que la información suministrada por el servidor publico fue?	78
.....	79
¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?.....	79
¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?	80
¿Por cual medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?	81
¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?.....	82

	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 LLEGA A TU HOGAR**

BARRIO LAS VEGAS

**DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
MELGAR – TOLIMA
2023**

	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 LLEGA A TU HOGAR BARRIO LAS VEGAS

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, realizadas el 22 de febrero del 2023 en la jornada de “Empumelgar llega a tu hogar” barrio Las Vegas.

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.

Se realizaron un total de 28 (veintiocho) 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.

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

A continuación, se compila la información de contacto de los encuestados en la siguiente tabla:

	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO O CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Héctor Leal	Calle 3 #28 A 118	3174260404	
2	Nancy Quintero	Carrera 28 #2-46	3143264141	
3	Niyired Sánchez	Cra 27 N 4-54 centro	3125085318	
4	Mercedes Sánchez	Calle 2A #27-70	3222841610	
5	Alexander Ortiz	Calle 2 #28 A 38	3134892302	
6	Sistatulia Herreta	cra 28 #2-49	3115298380	
7	Desedierio Pulido	Calle 1A #28 d 25	3208310423	
8	Henry Rodríguez García	Calle 1A #28 d 52	3118961796	
9	FANY VANEGAS	Cra 29 2-67	3112204484	
10	Carlos Jiménez	Cra 29 4-54 -58	3229876578	
11	María Mogollón	Cra 29 n 4 33	3106582118	
12	María de los Angeles villalobos	Cra 29 # 4 - 42	3214153694	
13	Jaidi Montes	Cra 28 C # 24 G	3133668309	
14	Natalia gomez	Call 10 50 57	3144099189	
15	Paola perez	Terranova	3157055669	Terranovamelgar@gmail.com
16	Orfilia villarrga	Terranova	3124968609	
17	Jesus rojas	Calle 10 a 51175	3133167172	jesusbermudes1976@gmail.com
18	Teresa alvarez	Car 51 7646	3124192192	
19	Fabiola lozano	Calle 10 a 5155	3114482636	
20	Ivan barrios	Cr 51 7 6 34 int casa 4	3143033180	Ugabara@hotmail.com
21	Angela lozano	Carrera 52#7-501314	3114611305	

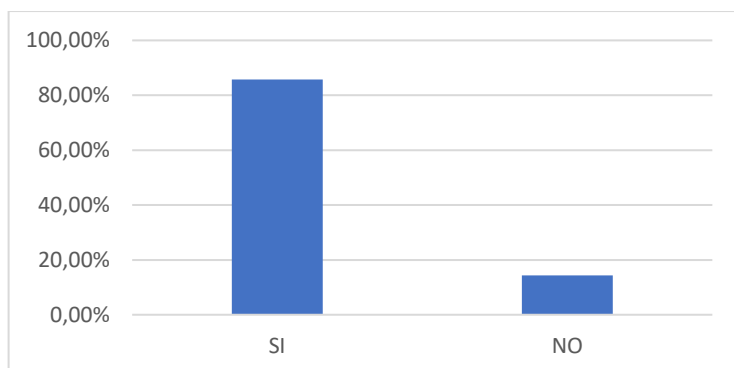
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

22	Alexandra rojas	Cr 52 7 521	3142913318	
23	Blanca Marina trujillo	Carrera 50 #7-475		
24	Andrés Copete	Carrera 50 #7-388	3103163485	
25	Angela Yazmin López Martínez	Via al laguito	3208311334	
26	Jose peña	Villa claudia	3105841879	
27	Sara quitero	Cr 50 y via laguito	3112269097	Asarozqui@hotmail.com
28	MARIA AVILA			

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

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?

Empumelgar E.S.P., es una empresa con 26 años de servicio al pueblo Melgareño aun así puede ocurrir que algunos usuarios no conozcan a la empresa como tal o no logren identificarla. Lo anterior, posiblemente se deba a situaciones tales como; estar ubicados en algunas zonas apartadas del casco urbano, ser parte de la población flotante que visita a Melgar en temporada de vacaciones o a la migración. Esta pregunta nos ayuda a medir, el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad en cuanto a la prestación de los servicios.

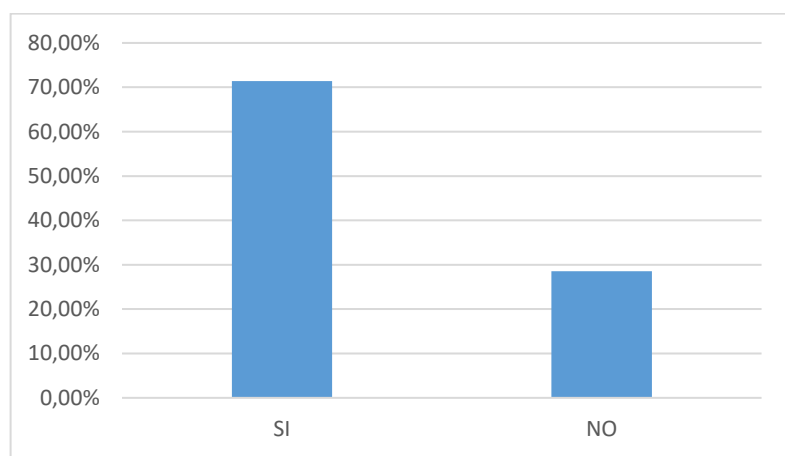


En este caso de las 28 personas el 85% de los encuestados tienen conocimientos sobre la empresa, mientras que el 14% restante desconoce la entidad y los servicios que presta.

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

¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?

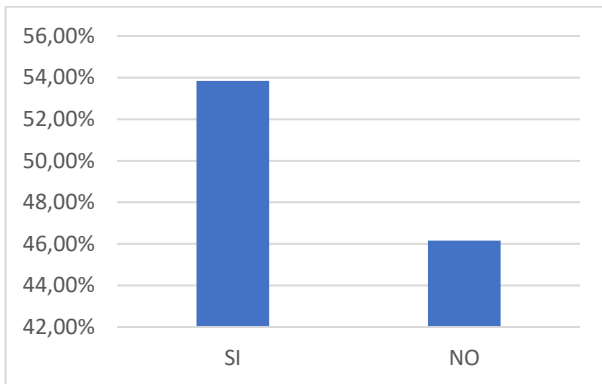
Esta pregunta está relacionada con la anterior, al dar a conocer nuestra empresa es importante que nuestros usuarios tengan claridad de los servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene importancia cuando en el cliente se pueda generar una insatisfacción frente a un servicio que presta otra entidad y se lo radica a la gestión de Empumelgar E.S.P., un ejemplo común es el servicio de aseo, con el cual se da esta confusión con más frecuencia.



El 71% de las personas encuestadas del barrio El Balso conoce los servicios que ofrece Empumelgar, mientras que el 28% no reconoce los servicios que ofrece la empresa.

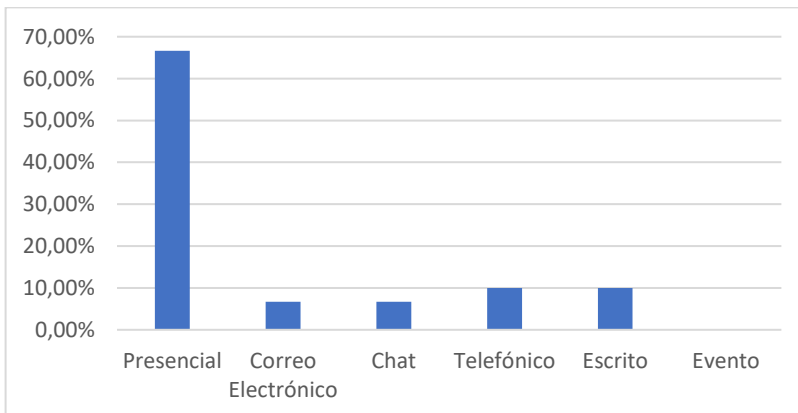
¿Ha solicitado algún trámite?

En la empresa existen diferentes canales para realizar las solicitudes a los trámites, en su mayoría estos están relacionados con la prestación de los servicios. El 46% de los encuestados niegan que hayan solicitado algún trámite, mientras que el 53% restante contesto que si.



¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?

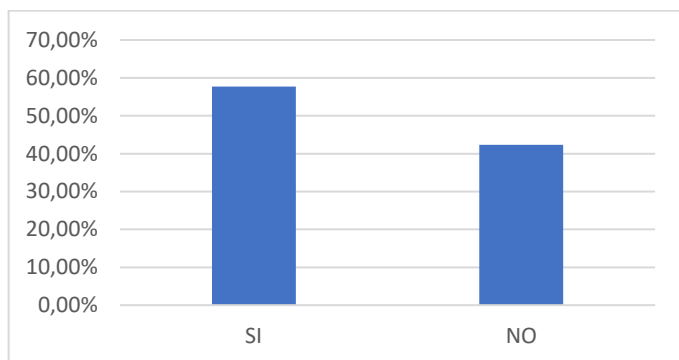
Para empezar, es importante mencionar que los canales de atención que existen como puente de comunicación entre el usuario y la entidad son: De manera presencial, por correo electrónico, en el chat en línea, por las líneas telefónicas, por escrito o en algún evento donde Empumelgar E.S.P., hiciera presencia.



De los 28 encuestados, 20 personas han solicitado algún tipo de trámite, quienes prefieren realizarlo de manera presencial. 2 personas por medios tecnológicos como correo electrónico, así mismo, el mismo número de personas optaron por utilizar el chat para su solicitud. Por medio del teléfono, realizaron su solicitud 3 personas y de manera escrita igualmente 3 personas, por lo que el medio que se utiliza mayormente para realizar la solicitudes de los encuestados, es de manera presencial.

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

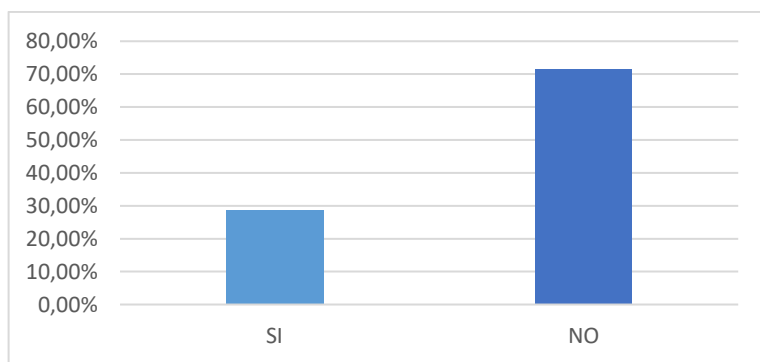
¿Su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaron?



15 personas afirman que sus solicitudes fueron atendidas de acuerdo con los plazos que se le informaron al momento de realizar su petición, es decir un 57% de los encuestados, mientras, que un 42% , es decir, 11 personas manifiestan que sus solicitudes no fueron atendidas de acuerdo con los plazos que se le informaron al momento de realizar su petición

¿Ha ingresado a la página web? www.empumelgaresp.com

Con un sitio web todas las personas con acceso a internet podrán conocer sobre la empresa, podrán estar al tanto de todas las noticias y novedades del servicio. Con un sitio web a nivel de clientes potenciales se elevará considerablemente. Es por ello por lo que es importante que nuestros usuarios conozcan y usen nuestra página web, pero además sepan que pueden gestionar desde la misma.



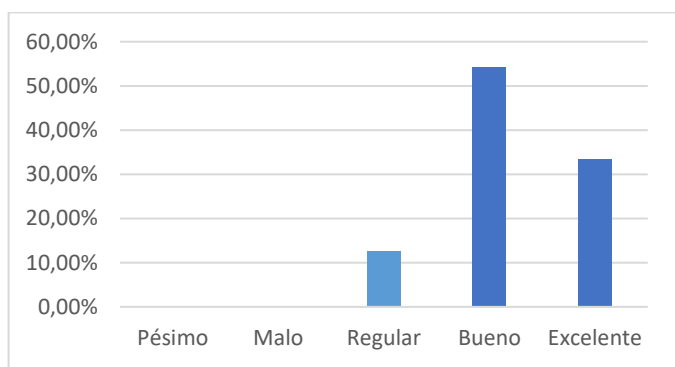
El 28% de los encuestados afirma que ha ingresado al portal web de la empresa, un 71% no ha ingresado.

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

ASPECTOS PARA EVALUAR

Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?

Con relación a la pregunta, se pretende calificar el nivel de comodidad del usuario la hora de asistir a las instalaciones de la empresa a realizar alguna petición. Por ello, solo las personas que han visitado la empresa pueden contestar esta pregunta, para las personas que realizaron su trámite de manera presencial fue excelente.

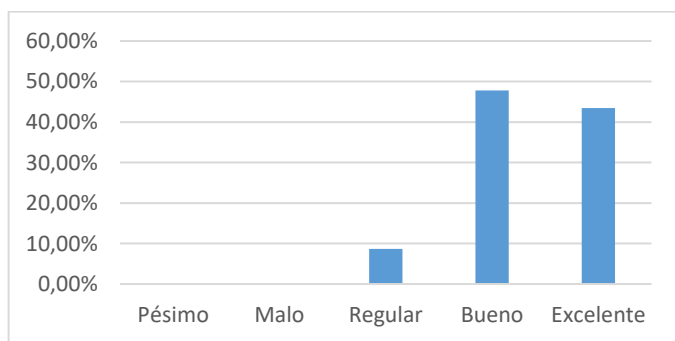


La atención puntual, el propósito de superar las expectativas del consumidor son importantes para la empresa de servicios Empumelgar. En respuesta a esta pregunta para un 54% fue Bueno, 33% Excelente y un 12% Regular.

¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?

Continuando a la siguiente pregunta de la encuesta la cual esta direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. ¿Cómo fue la atención brinda por el servidor público?

Dentro de las opciones de respuesta para la calificación de la atención estaban: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Pésimo.

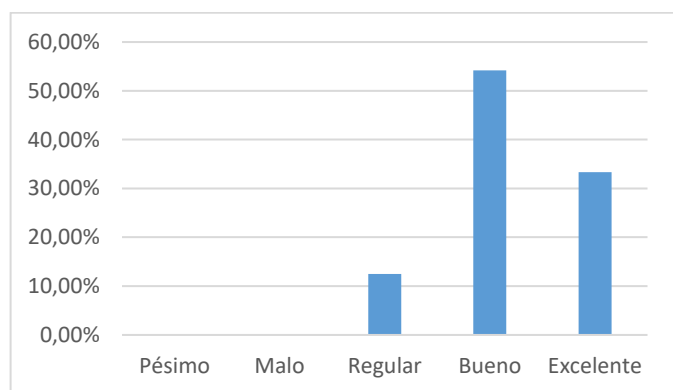


En donde un 47% de los encuestados manifestó que la atención brindada por el servidor público fue bueno, un 43% excelente, mientras que un 8% informo que la atención brindada fue regular.

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

¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?

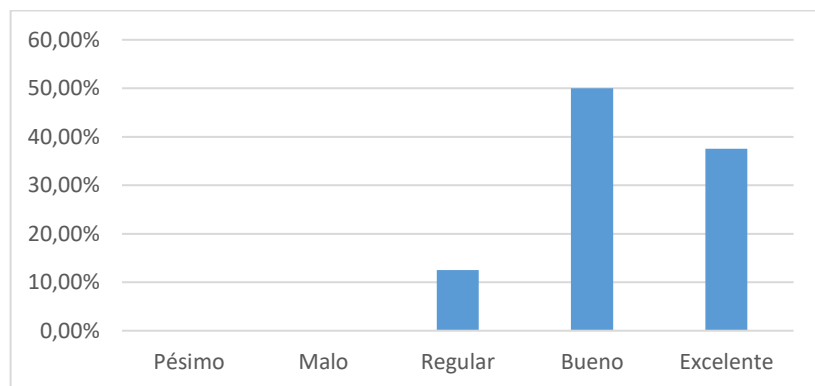
Direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. Entre las opciones de respuesta para la calificación de la atención recibida estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.



En donde 13 personas, es decir, el 54% de los encuestados manifestó que la información suministrada por el servidor fue bueno, mientras que un 33% excelente, es decir 8 personas y 3 personas pertenecientes a un 12%, indicaron que no quedaron satisfechas con la información, pues consideraron que fue regular.

¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?

La empresa de servicios públicos de Empumelgar E.S.P., cuenta con la oferta de cuatro servicios para la población Melgareña, los cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Ornato y Alumbrado público. De manera que, es importante conocer la opinión que tiene la comunidad con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, logrando así la mejora continua en cada uno de nuestros procesos.

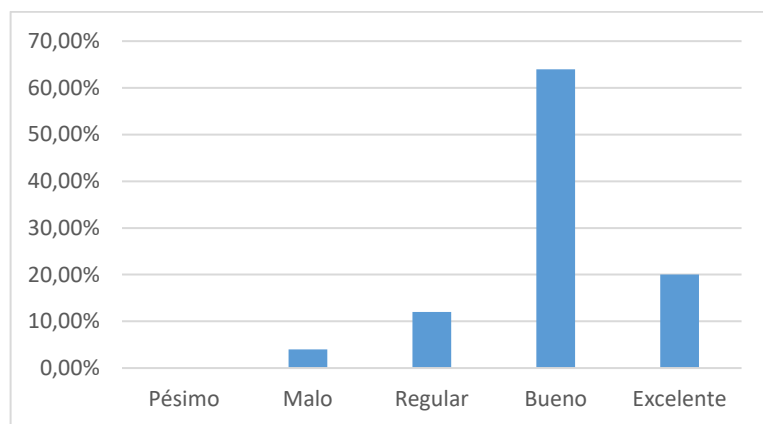


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

Un 50% de los encuestados, es decir 12 personas consideran que los servicios que presta la empresa son buenos, 9 personas asociadas a un 37% consideran excelente el servicio que presta la empresa, mientras que un 12%, es decir 3 personas manifestaron que los servicios son regulares. Es importante para la empresa saber que consideran los ciudadanos acerca de los servicios ofrecidos, como consumidores su opinión es de ayuda para mejorar en el cumplimiento de la calidad de los procesos.

¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?

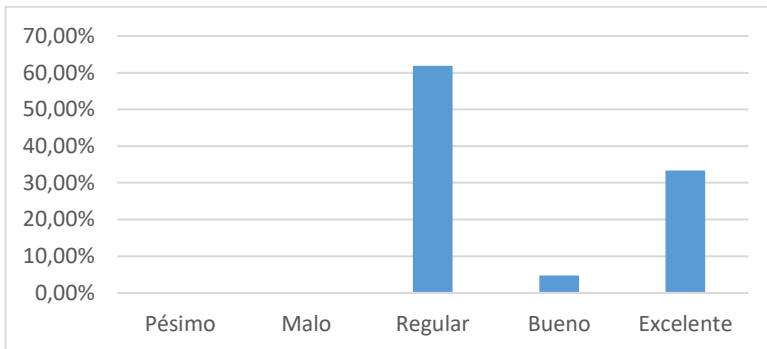
Para un cliente un aspecto muy importante es el precio del producto y su calidad. Esta pregunta también permite evaluar si el producto o servicio es de fácil o difícil acceso para los consumidores. Es por esto por lo que se le pregunto a los usuarios encuestados ¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio? Así fueron los resultados:



Para el 64% de los ciudadanos del barrio Las Vegas, les resulta bueno la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio, para un 12% regular, 20% excelente y un 4% malo.

¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?

La empresa de servicios públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., tiene disponible una página web la cual ofrece la posibilidad de descargar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado. La facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites les resulta bueno a la mayoría de los habitantes del barrio Las Vegas.

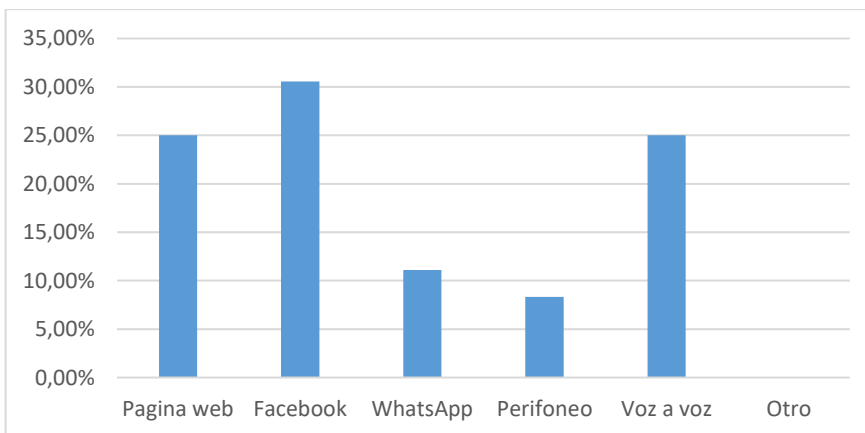


La mayoría de usuarios califican como regular la facilidad de obtener información de manera virtual sobre los servicios y/o tramites, con un 61 %, por otro lado, 33% indica que no se les dificulta los tramites y/o servicios de manera virtual indicado que es excelente la facilidad, mientras que un 4% indica que es buena la facilidad para obtener información de manera virtual.

¿Por cuál medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?

Es importante que los usuarios se enteren de los cortes de agua programados para cuando hay labores de mantenimiento y daños en la red de acueducto. Cuenta con diferentes canales de comunicación para mantener el contacto con el usuario, desde estos informa cualquier eventualidad que se presente con el servicio.

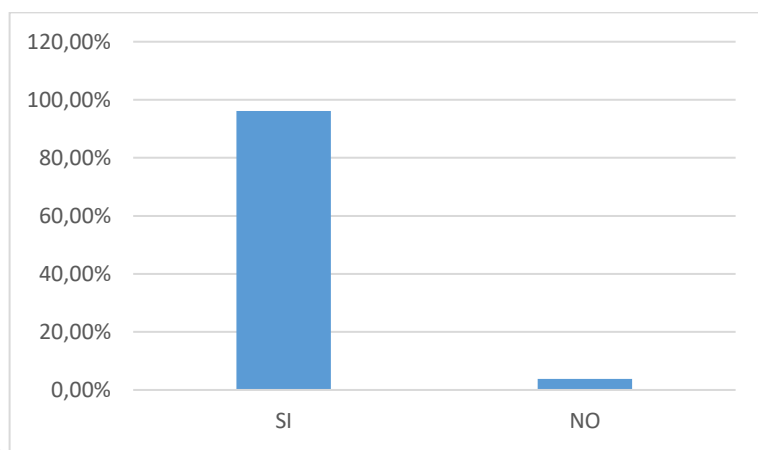
El 25% de los encuestados se enteran de los cortes de agua por el medio de la página web, otro 25% por voz a voz y un 30% por medio de Facebook. Por otro lado, los encuestados también manifiestan que se enteran de los cortes de agua por perifoneo y WhatsApp, un 8% y 11% respectivamente.



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

¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?

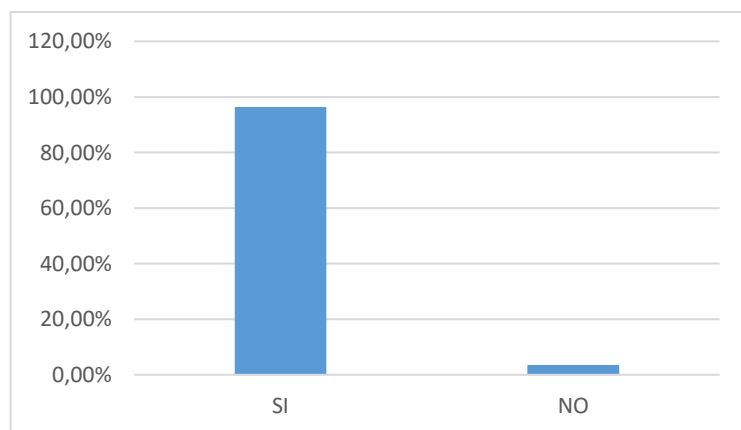
Para garantizar el suministro continuo de agua y la calidad del recurso a todos los usuarios, la empresa de servicios públicos Empumelgar E.S.P., realiza obras de reparación y reposición en las redes de distribución de algunos sectores del municipio. Estos trabajos buscan minimizar afectaciones por daños mayores en las tuberías o en los accesorios de suministro de agua y para ejecutarlos se requiere una suspensión temporal del servicio. El 96% de los encuestados está de acuerdo, mientras que el 3 % no lo está.



¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?

El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”. EMPUMELGAR E.S.P., tiene la responsabilidad de la socialización del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, por ende, a través de diferentes actividades y programas concientiza al usuario en poner en práctica esta iniciativa.

El 96% de las personas encuestadas cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente, mientras que un 3% cree que no es importante el uso eficiente y ahorro del agua para el medio ambiente.



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

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Liliana Maria Quiroga Caicedo	Valeria Gutiérrez Rincón	Solanlly Lozano Moreno
FIRMA:			
CARGO:	Contratista	Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	14/08/2023		

	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
LLEGA A TU HOGAR**

BARRIO VILLA CARMENZA

DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

MELGAR – TOLIMA

2023

	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 LLEGA A TU HOGAR BARRIO VILLA CARMENZA

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, realizada el 12 de Abril del 2023 en la jornada de “Empumelgar llega a tu hogar” en el Barrio villa Carmenza, 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 el software en línea *question pro* para el registro de las preguntas y respuestas de la encuesta, siguiendo lo establecido en el formato GC-F001: Encuesta precepción cliente. La encuesta cualitativa de tipo entrevista, compuesta por: 18 (dieciocho) preguntas con las que se pretende medir el grado de percepción del usuario frente a la empresa; 06 (seis) preguntas de selección múltiple con una única respuesta, 08 (ocho) preguntas de SI o NO, 02 (dos) preguntas abiertas y 02 (dos) de selección múltiple con varias respuestas. Con lo anterior, se pretende obtener información que posiblemente puede permitir direccionar y comprender una solución efectiva al momento que el usuario realiza una petición, queja o reclamo.

Se realizaron un total de 28 (veintiocho) 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:

Nº	Nombre del encuestado	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
1	Andrés Perdomo Triana	Mz H Casa 12	3214238689	
2	Cristina Perdomo triana	Manzana h casa 12	3158373081	Na
3	Gloria gutierrez	Casa 38 la maria	3124861055	Na
4	María García	María casa 39	3124045705	
5	Brayan cruz	Casa 33 barrio la maria	3112344567	
6	Carmenza merchan	Manzana h casa 11	3207883262	
7	Mari Sol Herrera	Mz H Casa 10	3014918344	

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

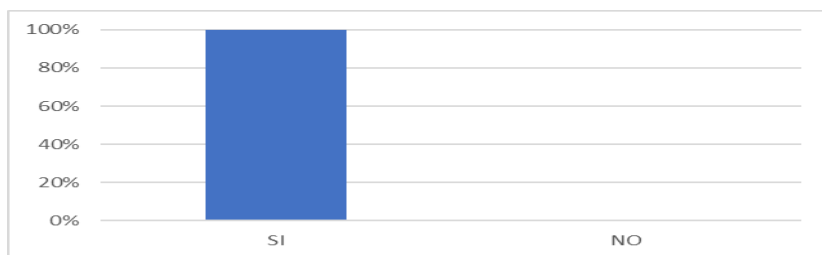
8	Heberth Fabian Villalobos	Manzana h casa. 11 villa carmenza	3105678767	
9				
10	Carmenza perdomo	Manzana g casa 6	3147658090	
11	Katherine Gutierrez	Manzana y casa 6	3156758978	
12	Doris Acosta	Mz H Casa 9		
13	Fredy herrera	Manzana h casa 9 villa carmenza	3145645645	
14	Armando ruiz	Manzana h casa 10	3156543456	
15	Elkin ruiz	Manzana h casa 10	3007467500	
16	Gustavo merchan	Manzana h casa 11 villa carmenza	3164565678	
17	Jenifer Aguirre	Carrera María Casa 31	3228821037	
18	Alberto correa	Casa 30 barrio la maria	3209875436	
19	Faviola Ernesto Bernal	Manzana f casa 8	3138537712	
20	Daniela Gutierrez	Manzana k casa 7	3105645678	Dani94@ gmail.com
21	Arelys Mendez	Mz H Casa 2	3102756773	
22				
23	Libia Herrera	Mz B casa 10	3013586777	
24	Rosmary Gracia	Mz B casa 16 VC	3022651023	
25	Julio Borja	Manzana y casa k villa carmenza	3142456757	
26	Jesús lopez	Manzana e casa 2 villa carmenza	3118534866	
27	Katherine romero	Manzana b casa 8	314756823	
28	María Yolanda palacios	Casa 29 la maria	3125479563	

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO VILLA CARMENZA DE ACUERDO A LA PREGUNTA.

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?

Empumelgar E.S.P., es una empresa con 26 años de servicio al pueblo Melgareño aun así puede ocurrir que algunos usuarios no conozcan a la empresa como tal o no logren identificarla. Lo anterior, posiblemente se deba a situaciones tales como; estar ubicados en algunas zonas apartadas del casco urbano, ser parte de la población flotante que visita a Melgar en temporada de vacaciones o a la migración. Esta pregunta nos ayuda a medir, el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad en cuanto a la prestación de los servicios.

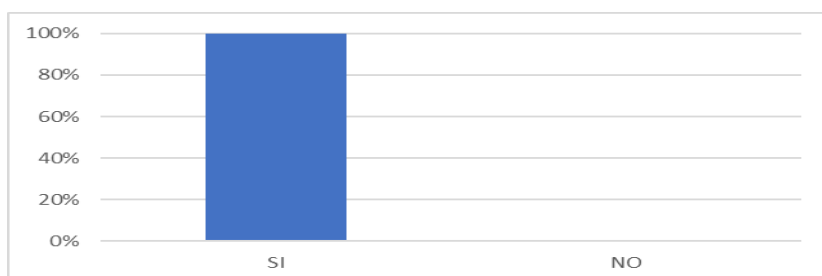
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



En este caso, en el barrio Villa Carmenza de las 28 personas encuestadas; 28 personas que corresponde al 100% contestaron que SI conocen sobre Empumelgar E.S.P.

¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?

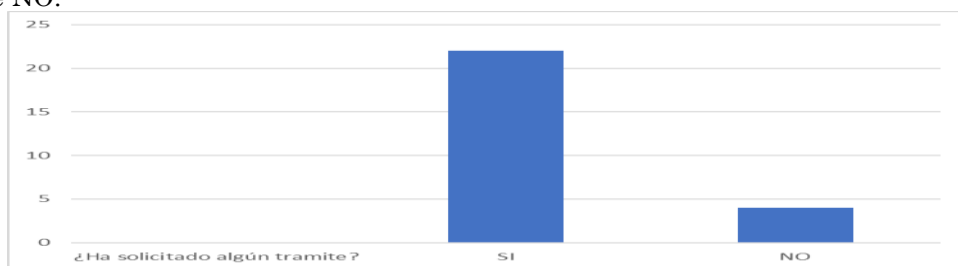
Esta pregunta está relacionada con la anterior, al dar a conocer nuestra empresa es importante que nuestros usuarios tengan claridad de los servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene importancia cuando en el cliente se pueda generar una insatisfacción frente a un servicio que presta otra entidad y se lo radica a la gestión de Empumelgar E.S.P., un ejemplo común es el servicio de aseo, con el cual se da esta confusión con más frecuencia.



Para esta pregunta, los encuestados contestaron así; 28 personas que corresponden al 100% contestaron que SI conocen que servicios presta la empresa.

¿Ha solicitado algún trámite?

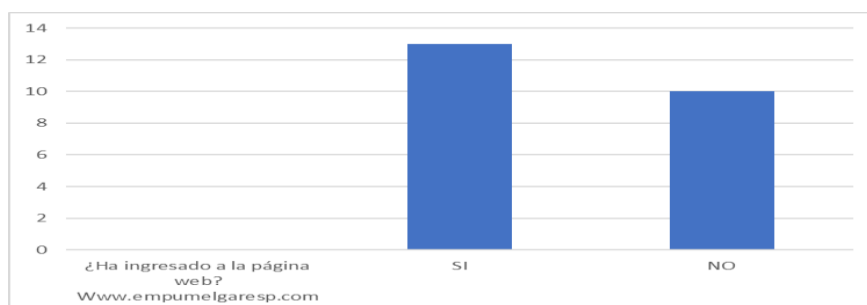
En la empresa existen diferentes canales para realizar las solicitudes a los trámites, en su mayoría estos están relacionados con la prestación de los servicios. A la pregunta ¿Ha solicitado algún trámite? De las 26 personas encuestadas 24 que corresponden al 67% contestaron que SI y la respuesta de las 2 personas que son el 13% restante, fue que NO.



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

¿Ha ingresado a la página web? Www.empumelgaresp.com

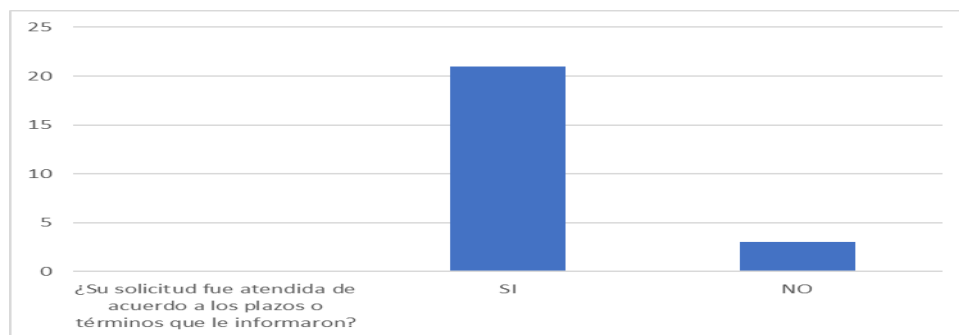
Con un Sitio Web todas las personas con acceso a Internet podrán conocer sobre la empresa, podrán estar al tanto de todas las noticias y novedades del servicio. Con un sitio web el nivel de clientes potenciales se elevará considerablemente. Es por ello, que es importante que nuestros usuarios conozcan y usen nuestra página web, pero además sepan que pueden gestionar desde la misma.



En esta ocasión, para la encuesta de las 23 personas que contestaron a ¿Ha ingresado a la página web? Www.empumelgaresp.com, 13 que corresponden al 67% contestaron que SI la han usado y 10 que son el 33% respondieron que NO.

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que se le informaron?

En cuanto a, a esta pregunta a las 24 personas encuestadas se les pidió que respondieran si la solicitud que interpusieron ante la empresa fue atendida o respondida dentro de los plazos o términos que el funcionario o los funcionarios le informaron. Con relación a, las opciones de respuesta para esta pregunta podían escoger entre; SI y NO. A lo anterior, el 53% estuvo de acuerdo en que la solicitud SI fue atendida de manera oportuna y el otro 47% de los encuestados contestaron que NO.

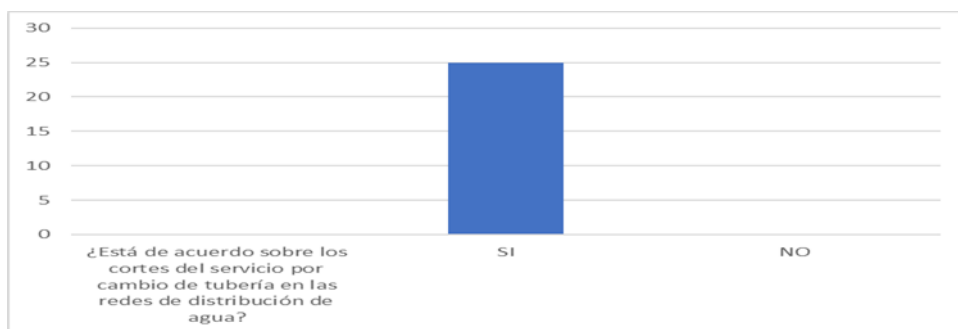


Referente a, esta pregunta es importante tener en cuenta que no aplica para aquellas personas que nunca han interpuesto una Pqr's. Por ello, es importante mencionar que de las 20 personas encuestadas 6 no está conforme con el tiempo en el que la empresa atendió su requerimiento.

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

¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?

Para garantizar el suministro continuo de agua y la calidad del recurso a todos los usuarios, la Empresa de Servicios Públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P., realiza obras de reparación y reposición en las redes de distribución de algunos sectores del municipio. Estos trabajos buscan minimizar afectaciones por daños mayores en las tuberías o en los accesorios de suministro de agua y para ejecutarlos se requiere una suspensión temporal del servicio.

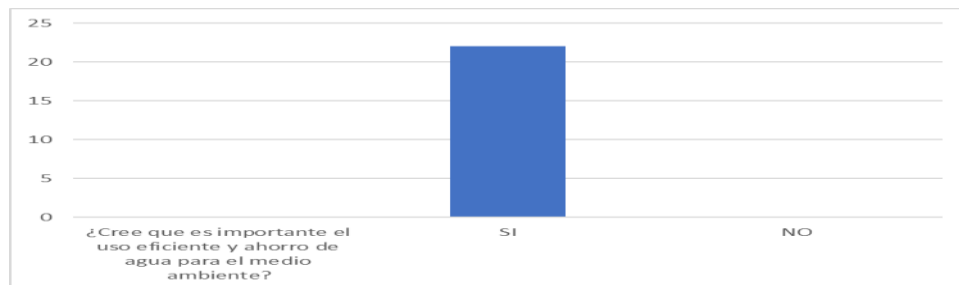


Con relación a lo anterior, se les pregunto a los usuarios encuestados en el barrio Villa Carmenza, si estaban de acuerdo los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua. El 100% de la encuesta que corresponden a las 28 personas encuestadas, respondieron que, SI están de acuerdo, con más razón si es en pro de mejorar del servicio.

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

¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?

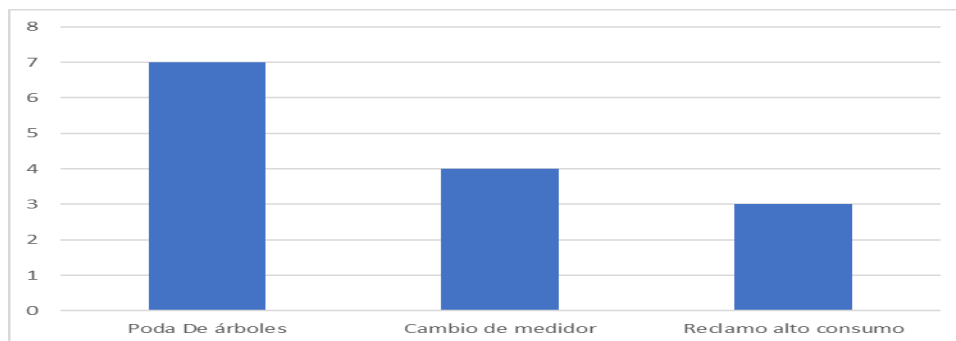
El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”. EMPUMELGAR E.S.P., tiene la responsabilidad de la socialización del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, por ende, a través de diferentes actividades y programas concientiza al usuario en poner en práctica esta iniciativa.



Así las cosas, fue necesario preguntarles a los usuarios si creían que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente, la gran mayoría contestó que SI.

¿Que tramite Solicito?

Se les pregunto a los usuarios que tipo de trámite o requerimiento habían solicitado a la empresa, de las 15 personas encuestadas 3 personas respondieron que solicitaron servicios de Ornato, 4 personas de Ornato y del servicio de Acueducto y Alcantarillado, 1 personas de Alumbrado Público y 6 personas contestaron que no han solicitado ningún tipo de servicio.

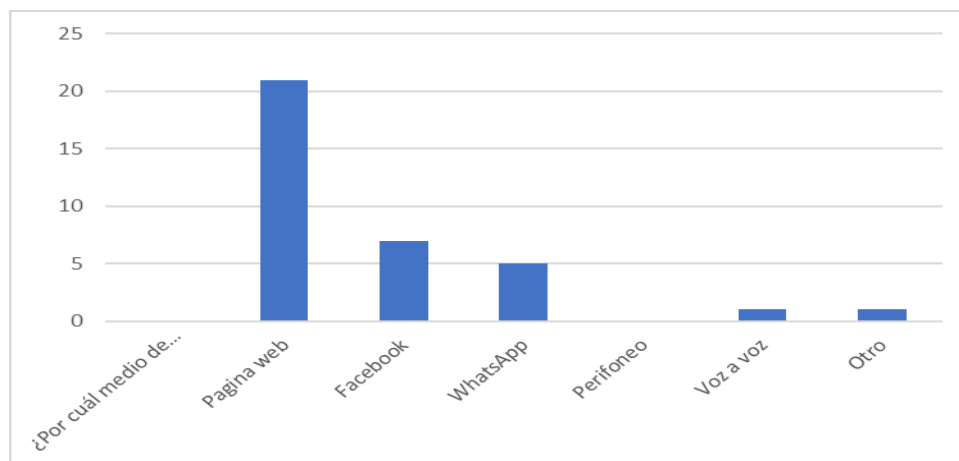


En resumen, de las 28 personas; 14 personas han solicitado a la empresa 3 requerimientos cada uno, 14 personas ha solicitado dos tipos de solicitud y finalmente, 16 no han requerido de la atención de ninguna solicitud. En definitiva, el servicio con más requerimientos o más solicitado por la comunidad es el de Ornato, seguido del servicio de Acueducto y Alcantarillado y finalmente el de Alumbrado.

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

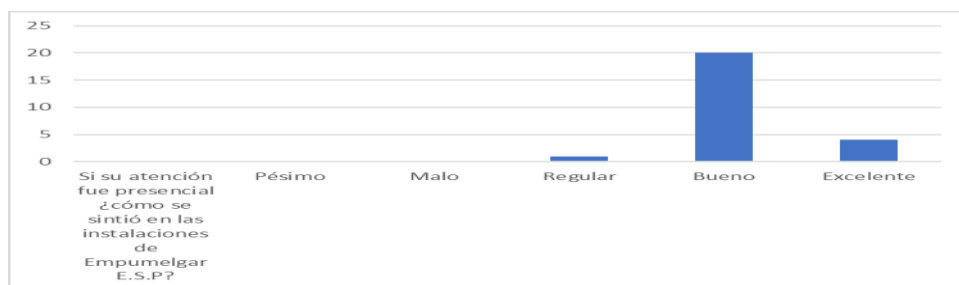
¿Cuál fue el canal de atención que utilizó?

Para empezar, es importante mencionar que los canales de atención que existen como puente de comunicación entre el usuario y la entidad son: De manera presencial, por correo electrónico, en el chat en línea, por las líneas telefónicas, por escrito o en algún evento donde Empumelgar E.S.P., hiciera presencia.



Se les pregunto a los usuarios, “¿Cuál fue el canal de atención que utilizó?” para ponerse en contacto con la empresa. De los 15 usuarios encuestados; 25 personas que corresponden al 80% contesto que se contactan con la empresa de manera presencial, es decir asistiendo a las instalaciones de la entidad. Por otro lado, solo 2 personas el 10% de los encuestados aseguran haber contactado la empresa por escrito y 1 persona se contactó por correo electrónico. En conclusión, es que los usuarios de la empresa prefieren hacer sus solicitudes de manera presencial, posiblemente al no conocer los otros medios de contacto o no tener claridad de cómo usarlos. A lo anterior, sería bueno considerar realizar una campaña de difusión clara de todas las opciones de contacto con las que cuentan los usuarios.

Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?

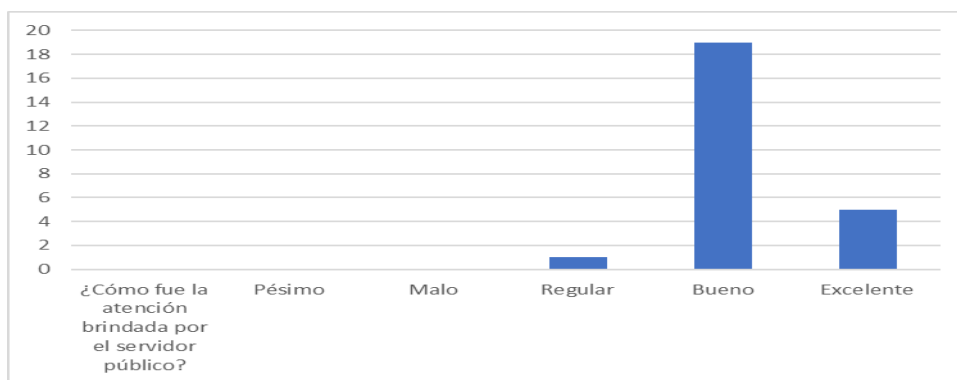


Con relación a, la pregunta ¿Si su atención fue presencial, como se sintió en nuestras instalaciones? con esta se pretende calificar el nivel de comodidad del usuario a la hora de asistir a las instalaciones de la empresa a realizar alguna petición. Por ello, solo podría contestar aquellos que han visitado a la empresa, así las cosas, de los 15 encuestados: 1 persona se abstuvo de contestar, 4 (29%) indican que su experiencia fue Excelente, 7 (50%) la calificaron como Buena y los 3 (21%) restantes dieron una calificación de regular. En resumen, para esta ocasión el total de la encuesta asegura haber asistido de manera presencial a nuestra empresa.¿

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

¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?

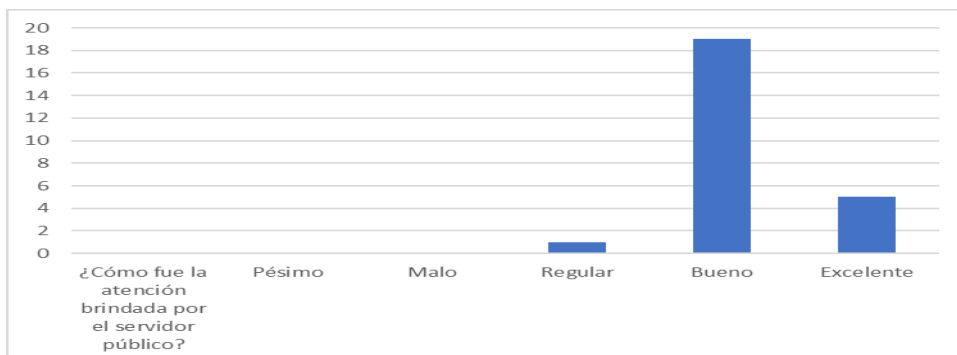
Continuando, a la siguiente pregunta de la encuesta la cual está direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. ¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público? Dentro, de las opciones de respuesta para la calificación de la atención estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo. A lo anterior, 1 persona se abstuvo de contestar, el 36% de los encuestados que corresponde a 5 personas contestaron que la atención les pareció excelente, 7 personas el 39% de la encuesta contestó que la atención brindada por el servidor les pareció buena y 2 personas (14%) calificaron la atención que recibieron de regular.



Cabe resaltar, que para cumplir a cabalidad con los objetivos de la empresa es importante que los usuarios sean atendidos con formalidad y diligencia. Así las cosas, debemos conocer la apreciación que tiene el usuario frente a la empresa, en este caso se puede concluir que la comunidad del barrio Alfonso Uribe ha sido atendida con la mejor disponibilidad de parte de los equipos de trabajo, pero según lo encuestado hay aspectos a mejorar.

¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?

Al igual que la anterior pregunta, esta también está direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. Entre, las opciones de respuesta para la calificación de la atención recibida estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.



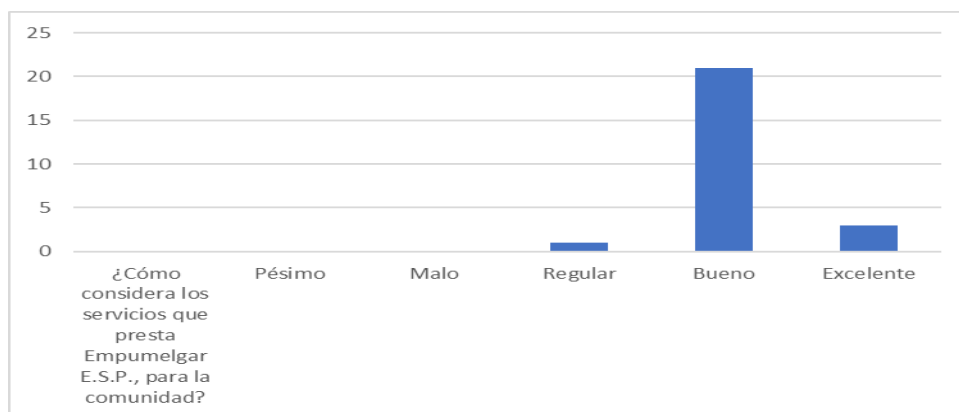
De acuerdo a lo anterior, 2 personas se abstuvieron de contestar, el 55% de los encuestados que corresponde a 4 personas contestaron que la atención les pareció excelente, 7 personas que son el 45% de la encuesta contestaron

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

que la atención brindada por el servidor les pareció buena y 2 personas el 31% contestaron que fue regular. En definitiva, en este caso en general los usuarios muestran una apreciación positiva frente a la atención que brinda la empresa, sin embargo hay que buscar aspectos de mejora.

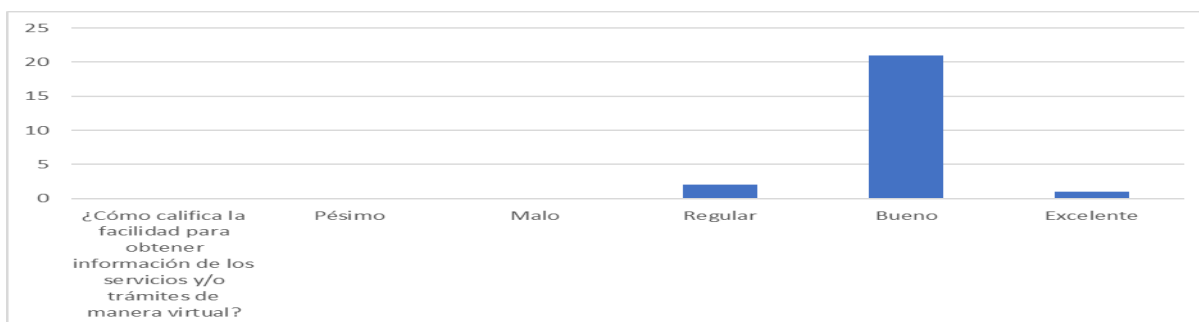
¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P., para la comunidad?

La empresa de Servicios Públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., cuenta con la oferta de cuatro (4) servicios para la población MelgareNSE, los cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Ornato y Alumbrado Público. De manera que, es importante conocer la opinión que tiene la comunidad con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, logrando así la mejora continua en cada uno de nuestros procesos. Entre, las opciones de respuesta para la calificación de la prestación de los servicios que Empumelgar E.S.P., presta a la comunidad estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.



Como resultado, de las 15 personas encuestadas; 1 usuario se abstuvo de contestar, 6 usuarios que corresponden al 43% indicaron que la prestación es excelente, sugiriendo así que no tienen queja alguna, el otro 43% ósea 6 personas de las encuestadas indican que es buena y 2 usuarios el 14% manifiestan que de manera regular. En concreto, para el 14% de los encuestados en esta ocasión en el barrio Villa Carmenza considera que la empresa brinda de manera regular los servicios, es importante revisar en las observaciones o sugerencias que hayan consignado en las otras preguntas.

¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtual?

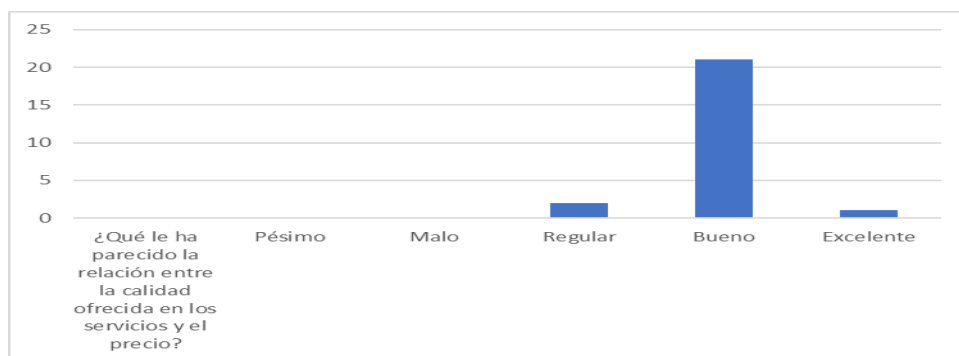


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

La Empresa de Servicios Públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., tiene disponible una página web la cual ofrece la posibilidad de descargar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado, la opción de radicar PQR'S, pagar la factura por PSE, obtener información sobre la empresa, entre otras. De cómo respondieron a, ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtual?, se puede concluir que de las 15 personas encuestadas, 5 indican que funciona de manera excelente 10 indican que es regular, posiblemente a que en ocasiones no han podido descargar o pagar sus recibos.

¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?

El precio es uno de los aspectos más importantes para un cliente a la hora de elegir un producto y medir su calidad. Esta pregunta también permite evaluar si el producto o servicio es de fácil o difícil acceso para los consumidores. Es por ello, que se les pregunto a los usuarios encuestados ¿qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?, entre, las opciones de respuesta estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo. Así las cosas, 3 personas (20%) contestaron que Regular, 10 (67%) personas calificaron la relación de buena y 2 personas (13%) consideran que es excelente.



NOMBRE DEL ENCUESTADO	TRAMITE
Andrés Perdomo Triana	Poda De árboles
Cristina Perdomo Triana	Poda de árboles
Gloria Gutiérrez	Cambio de medidores
María García	Solicitud de agua
Brayan cruz	Cambio de medidor
Carmenza merchán	Cambio de medidor

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

Marisol Herrera	Poda De Árboles
Herberth Fabian Villalobos	Alto Consumo
Carmenza Perdomo	
Katherine Gutiérrez	Cambio medidor
Doris Acosta	
Fredy herrera	Reclamo alto consumo
Armando Ruiz	
Elkin Ruiz	Cambio medidor

¿Tiene usted alguna sugerencia u observación para mejorar los servicios que presta EMPUMELGAR E.S.P?

Para concluir, en vista de que la opinión de los usuarios es muy importante para la empresa, se les pregunto a los encuestados ¿Tiene usted alguna sugerencia u observación para mejorar los servicios que presta EMPUMELGAR E.S.P? A lo anterior, de las 25 personas encuestadas 11 se abstuvieron de contestar y 4 manifestaron las observaciones registradas en la siguiente tabla:

Nº DE PERSONAS	NOMBRE DEL ENCUESTADO	OBSERVACIÓN
1	Natalia Gómez	N/A
2	Paola Pérez	N/A
3	Orfilia Villarreaga	N/A
4	Jesús rojas	N/A
5	Teresa Álvarez	N/A
6	Fabiola lozano	No hay alcantarillado nunca recibió respuesta de la solicitud para la cobertura, que se daña el alumbrado y no lo arreglan a llamado por teléfono avisar y nunca van.
7	Iván barrios	N/A
8	Ángela lozano	N/A

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

9	Alexandra Rojas	Cuando es temporada alta quitan el agua y no avisan y en temporada suben el precio del servicio de acueducto. El recibo no le llego en su dirección en el barrio y se perdieron.
10	Blanca Marina Trujillo	N/A
11	Andrés Copete	Las últimas veces que se acercado no le ha gustado la atención en la oficina de atención al cliente no se ve amabilidad.
12	Ángela Jazmín López Martínez	N/A
13	José peña	N/A
14	Sara Quintero	Solicita cobertura de alcantarillado para el sector.
15	María Ávila	N/A

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

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Camila Andrea Villalobos	Valeria Gutiérrez Rincón	Solanlly Lozano Moreno
FIRMA:			
CARGO:	Técnico de apoyo a la gestión administrativa	Directora de Calidad, Regulación y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	06/12/2022		

	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 LLEGA A TU HOGAR**

BARRIO EL BALSO

**DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
MELGAR – TOLIMA
2023**

	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 LLEGA A TU HOGAR BARRIO EL BALSO

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, realizadas el 26 de abril del 2023 en la jornada de “Empumelgar llega a tu hogar” barrio El Balso.

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.

Se realizaron un total de 19 (diecinueve) 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.

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

A continuación, se compila la información de contacto de los encuestados en la siguiente tabla:

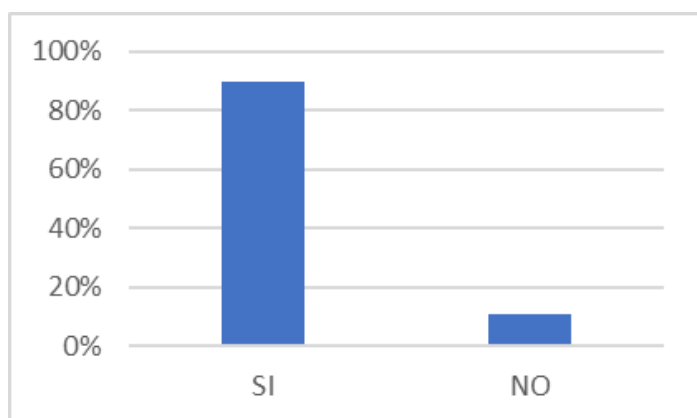
Nº	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO O CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Patricia Ortiz	Balso Bajo	3132813132	
2	Mireya Mota Moreno	Balso Bajo		
3	Doli Rios	Casa #50	3123124503	
4	Andres Casirinas Paez	Casa #62		
5	Yenny Milena	Balso	3228832359	
6	Gabin Rodriguez	Casa #19	3123124503	
7	Dario Ramirez	Casa #58	3133266508	
8	Andrea Barrios	Balso	3208751741	
9	Mercedes Rojas	Casa #18	3214736129	
10	Icis Yate	Frente Polideportivo	3112802274	
11	Amparo Prada	Casa #86	3145540406	
12	Andres Mayorga	Casa MJ		
13	Jenny Gutierrez	Balso	3143705296	
14	Guillermo Olaya	Casa #3	3106920484	
15	Jose Garcia	Casa #6	3222223811	
16	Nestor Baquero	Casa #38	3143839131	
17	Duvan Montoya	Balso	3222659699	
18	Gelver	Balso Bajo		
19	Jonathan Quimbaya	Balso	3202519236	

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

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO EL BALSO DE ACUERDO CON LA PREGUNTA.

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?

Empumelgar E.S.P., es una empresa con 26 años de servicio al pueblo Melgareño aun así puede ocurrir que algunos usuarios no conozcan a la empresa como tal o no logren identificarla. Lo anterior, posiblemente se deba a situaciones tales como; estar ubicados en algunas zonas apartadas del casco urbano, ser parte de la población flotante que visita a Melgar en temporada de vacaciones o a la migración. Esta pregunta nos ayuda a medir, el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad en cuanto a la prestación de los servicios.

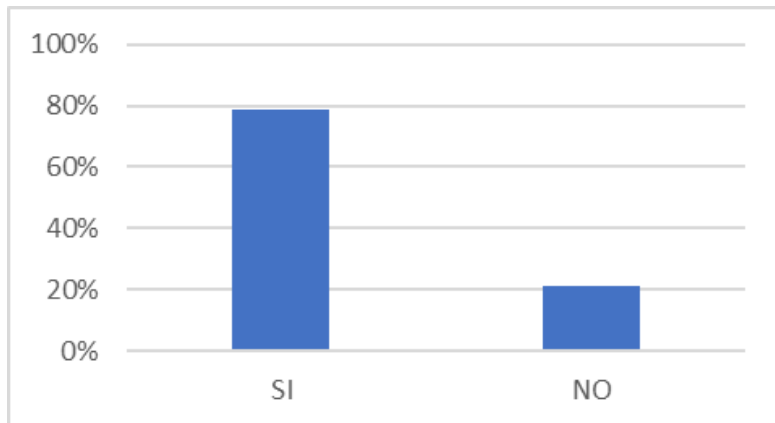


En este caso de las 19 personas el 89% de los encuestados tienen conocimientos sobre la empresa, mientras que el 11% restante desconoce la entidad y los servicios que presta.

¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?

Esta pregunta está relacionada con la anterior, al dar a conocer nuestra empresa es importante que nuestros usuarios tengan claridad de los servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene importancia cuando en el cliente se pueda generar una insatisfacción frente a un servicio que presta otra entidad y se lo radica a la gestión de Empumelgar E.S.P., un ejemplo común es el servicio de aseo, con el cual se da esta confusión con más frecuencia.

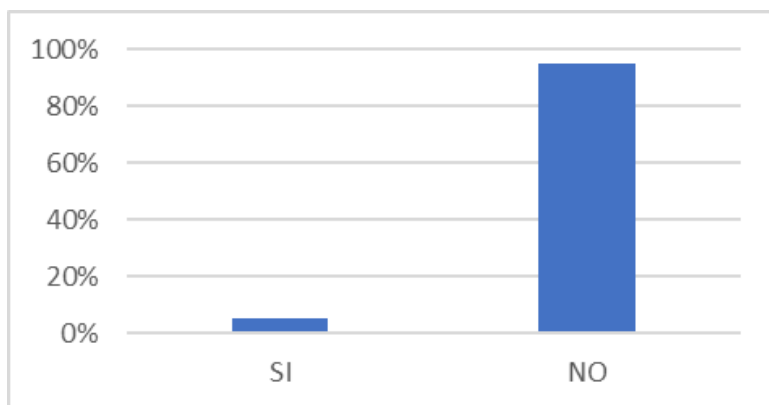
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



El 79% de las personas encuestadas del barrio El Balso conoce los servicios que ofrece Empumelgar.

¿Ha solicitado algún trámite?

En la empresa existen diferentes canales para realizar las solicitudes a los trámites, en su mayoría estos están relacionados con la prestación de los servicios. El 95% de los encuestados niegan que hayan solicitado algún trámite, mientras que el 5% restante contesto que no.



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

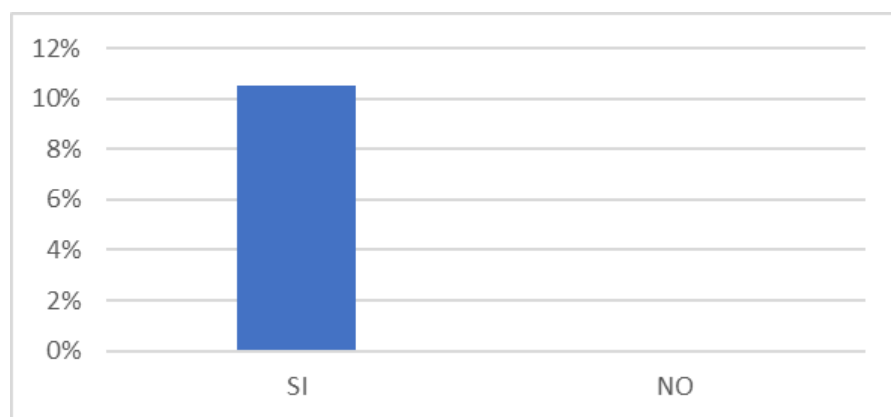
¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?

Para empezar, es importante mencionar que los canales de atención que existen como puente de comunicación entre el usuario y la entidad son: De manera presencial, por correo electrónico, en el chat en línea, por las líneas telefónicas, por escrito o en algún evento donde Empumelgar E.S.P., hiciera presencia.



De los 19 encuestados solo 2 personas han solicitado algún tipo de trámite, quienes prefieren realizarlo de manera presencial. En conclusión, prefieren realizar su solicitud de manera presencial, posiblemente por no conocer los otros medios de atención o no tener claro cómo usarlos. Con lo anterior, es de considerar realizar campañas de difusión, que brinden información sobre el uso de los canales de atención con los que cuenta Empumelgar.

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaron?

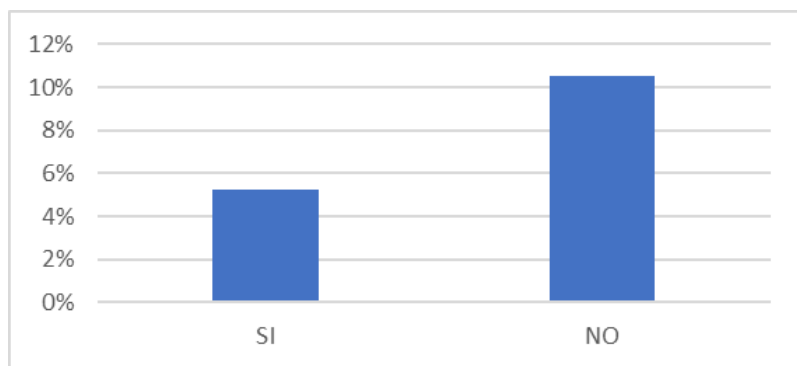


Los usuarios que realizaron tramites, afirman que sus solicitudes fueron atendidas de acuerdo con los plazos que se le informaron al momento de realizar su petición.

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

¿Ha ingresado a la página web? www.empumelgaresp.com

Con un sitio web todas las personas con acceso a internet podrán conocer sobre la empresa, podrán estar al tanto de todas las noticias y novedades del servicio. Con un sitio web a nivel de clientes potenciales se elevará considerablemente. Es por ello por lo que es importante que nuestros usuarios conozcan y usen nuestra página web, pero además sepan que pueden gestionar desde la misma.



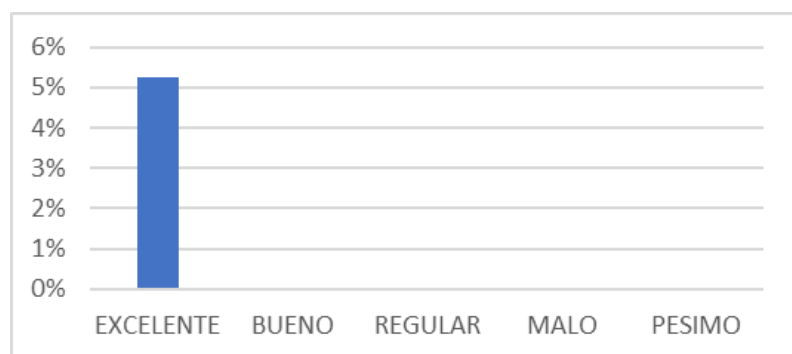
El 5% de los encuestados afirma que ha ingresado al portal web de la empresa, un 11% no ha ingresado y el 84% no respondieron a esta interrogante.

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

ASPECTOS PARA EVALUAR

Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?

Con relación a la pregunta, se pretende calificar el nivel de comodidad del usuario la hora de asistir a las instalaciones de la empresa a realizar alguna petición. Por ello, solo las personas que han visitado la empresa pueden contestar esta pregunta, para las personas que realizaron su trámite de manera presencial fue excelente.

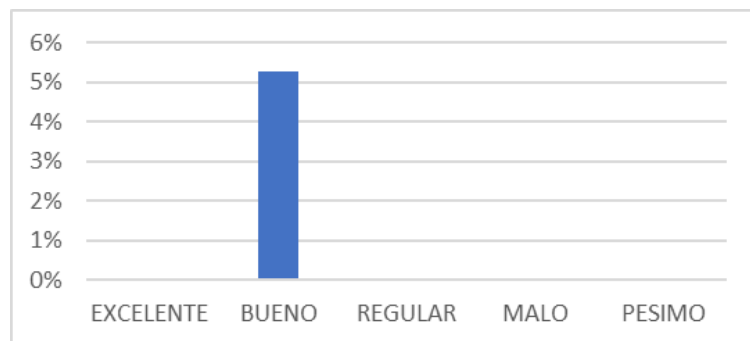


La atención puntual, el propósito de superar las expectativas del consumidor son importantes para la empresa de servicios Empumelgar. En respuesta a esta pregunta para un 76% fue Bueno, 21% Excelente y un 3% Regular.

¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?

Continuando a la siguiente pregunta de la encuesta la cual esta direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. ¿Cómo fue la atención brinda por el servidor público?

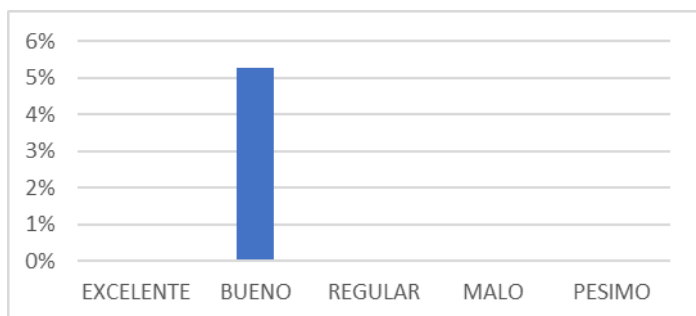
Dentro de las opciones de respuesta para la calificación de la atención estaban: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Pésimo.



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

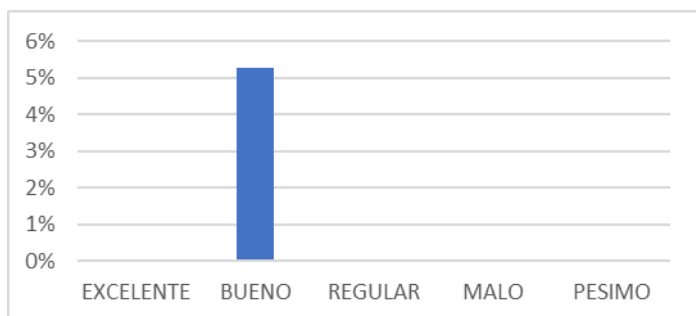
¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?

Direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. Entre las opciones de respuesta para la calificación de la atención recibida estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.



¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?

La empresa de servicios públicos de Empumelgar E.S.P., cuenta con la oferta de cuatro servicios para la población Melgarenses, los cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Ornato y Alumbrado público. De manera que, es importante conocer la opinión que tiene la comunidad con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, logrando así la mejora continua en cada uno de nuestros procesos.

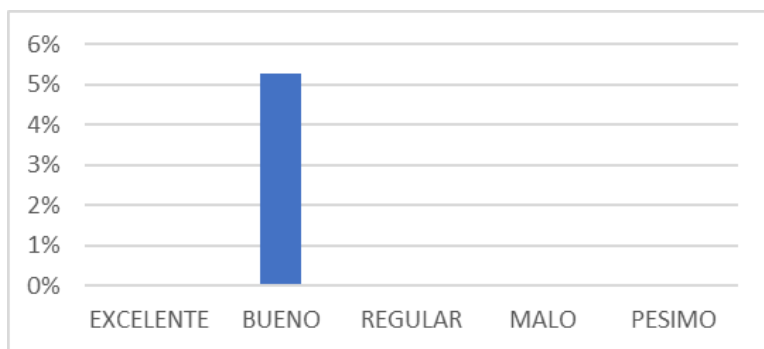


Es importante para la empresa saber que consideran los ciudadanos acerca de los servicios ofrecidos, como consumidores su opinión es de ayuda para mejorar en el cumplimiento de la calidad de los procesos.

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

¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?

Para un cliente un aspecto muy importante es el precio del producto y su calidad. Esta pregunta también permite evaluar si el producto o servicio es de fácil o difícil acceso para los consumidores. Es por esto por lo que se le pregunto a los usuarios encuestados ¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio? Así fueron los resultados:

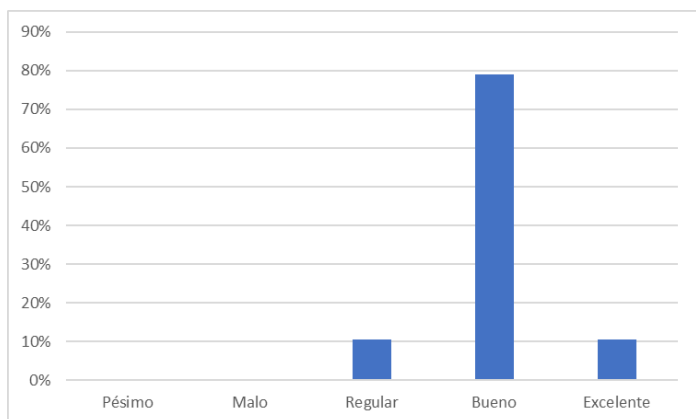


Para el 67% de los ciudadanos del barrio el balso les resulta bueno la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio, para un 27% regular, 4% excelente y un 2% pésimo.

¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?

La empresa de servicios públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., tiene disponible una página web la cual ofrece la posibilidad de descargar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado.

La facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites les resulta bueno a la mayoría de los habitantes del barrio El Balso.

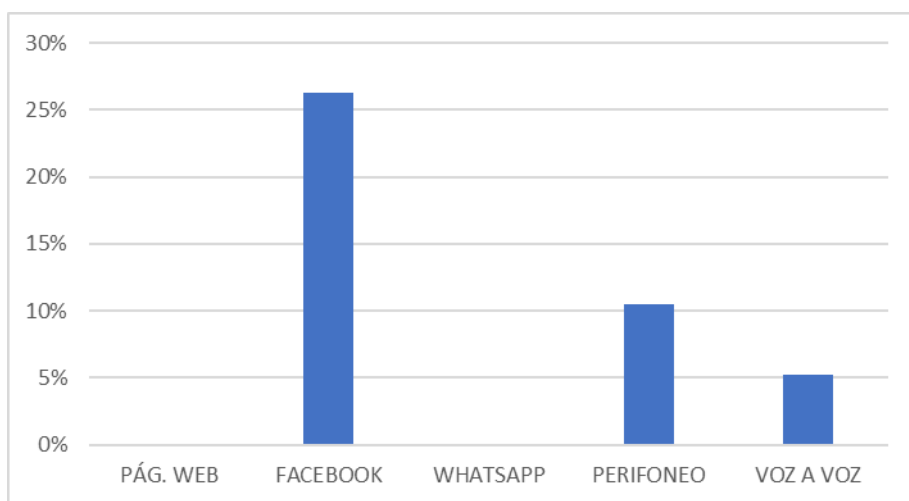


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

¿Por cuál medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?

Es importante que los usuarios se enteren de los cortes de agua programados para cuando hay labores de mantenimiento y daños en la red de acueducto. Cuenta con diferentes canales de comunicación para mantener el contacto con el usuario, desde estos informa cualquier eventualidad que se presente con el servicio.

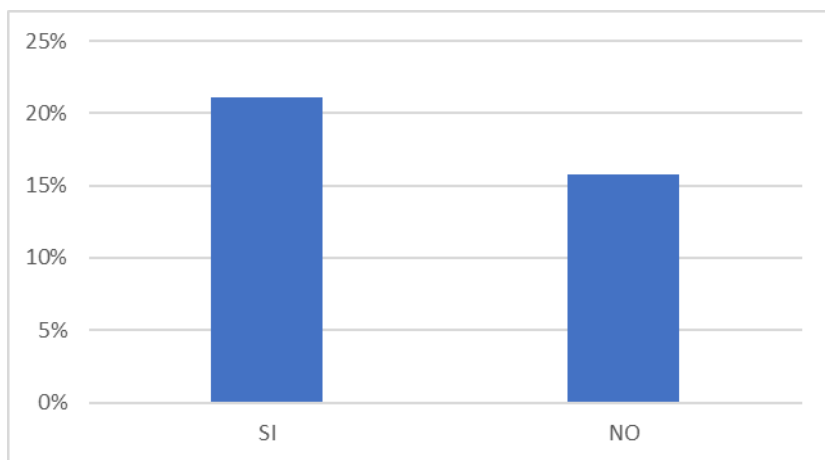
El 26% de los encuestados se enteran de los cortes de agua por el medio de comunicación Facebook, el 11% por perifoneo y un 5% voz a voz.



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

¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?

Para garantizar el suministro continuo de agua y la calidad del recurso a todos los usuarios, la empresa de servicios públicos Empumelgar E.S.P., realiza obras de reparación y reposición en las redes de distribución de algunos sectores del municipio. Estos trabajos buscan minimizar afectaciones por daños mayores en las tuberías o en los accesorios de suministro de agua y para ejecutarlos se requiere una suspensión temporal del servicio. El 21% de los encuestados está de acuerdo, mientras que el 16 % no lo está.

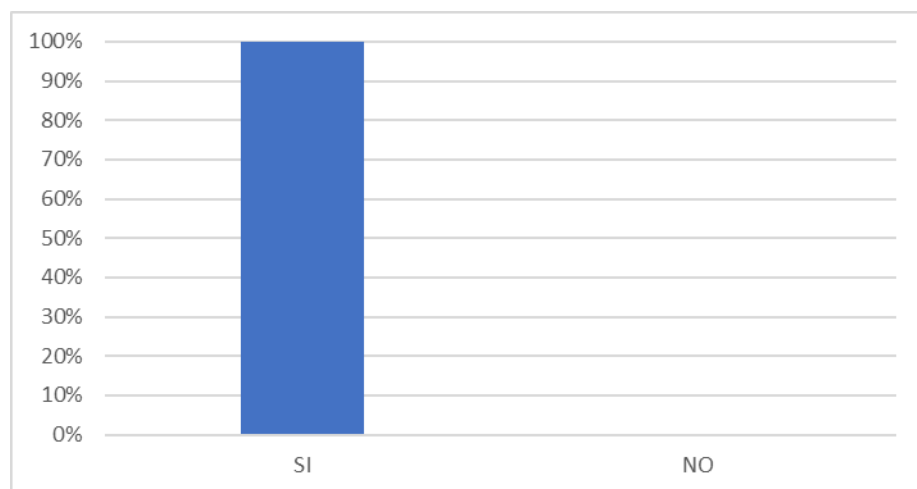


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?

El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”. EMPUMELGAR E.S.P., tiene la responsabilidad de la socialización del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, por ende, a través de diferentes actividades y programas concientiza al usuario en poner en práctica esta iniciativa.

El 100% de las personas encuestadas cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente.



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

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Karol Alejandra Serrato Varon	Valeria Gutiérrez Rincón	Solanlly Lozano Moreno
FIRMA:			
CARGO:	Pasante	Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	06/07/2023		

	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 LLEGA A TU HOGAR**

BARRIO ICACAL

DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

MELGAR – TOLIMA

2023

	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 LLEGA A TU HOGAR BARRIO ICACAL

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, realizadas el 18 de mayo del 2023 en la jornada de “Empumelgar llega a tu hogar” en el Barrio Icacál.

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.

Se realizaron un total de 28 (veintiocho) 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.

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

A continuación, se compila la información de contacto de los encuestados en la siguiente tabla:

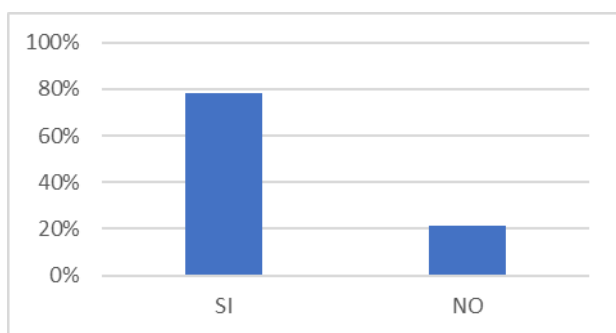
Nº	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO O CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Nancy Forero	Cll 12 C5 45	3204539200	nancyacosta@gmail.com
2	Luz Mila Lopez	Cll 12 #11-106		
3	Edison Orlando Romero	Cll 12 #2-06	3117343157	
4	Angela Caicedo	Cll 12 #10-128	3124727191	angelasergio2410@gmail.com
5	Laura Abril	Cll 12 #10-54	3124718054	
6	Graciela Hernandez Bravo	Cll 10 #6-23	3124893099	
7	Isidro Romero Betancourt	Cll 12 #10-50	3126424226	
8	Graciela Sarmiento Sanchez	Cll11 #2-38	3133400165	
9	Lorena Romero Duarte	Cll 12 #10-81	3046548610	
10	Geraldine Hernandez Vargas	Cll 12	3232316533	
11	Clara Inés Gongora Bejarano	Cll 12 #8-178	3143271273	
12	Leonor Devia	Cll 12 #12-20	3115105494	
13	Luz Mireya Aladino	Cll 12 #10-82	3132176305	ladinomireya95@gmail.com
14	Gonzalo Guerra Amaya		3103404851	
15	Isabel Medrano Pineda	Cll 11 #12-46	3102678885	
16	Alexandra Romero	Cll 12 #12-06	3178895075	vichosmelgar@gmail.com
17	Gloria Parra Acuña	Cra 8 12-6 7-26	3204773589	parragloria882@gmail.com
18	Martha Betancourt	Cll 12 #12-97	3219352171	
19	Maria del Pilar Montañez	Cll 12 #11-6-34	3118958616	
20	Magnolia Barbosa	Cll 12 #10-26	3134499405	magnoliamartinez@gmail.com
21	Israd Hernandez	Cll 12 #12-150	3132725966	
22	Sulay Rodriguez	Cll 12 #12-66	3133328270	zula_94@hotmail.com
23	Miriam Cañon	Cll 11 #11-80	3142063902	
24	Juan de Jesus Durán	Cll 12 #11-10	3224771033	
25	Concepción Montañez	Cll 12 #10-50	3166295378	
26	Luz Martinez Cedeño	Cll 14 #12-35	3053610852	
27	Maribel Vizcaya Maria	Cll 12-39	3134509285	
28	Rosalba Cedeño de Gutierrez	Cll14 #12-35	3152794843	

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

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO ICACAL DE ACUERDO CON LA PREGUNTA.

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?

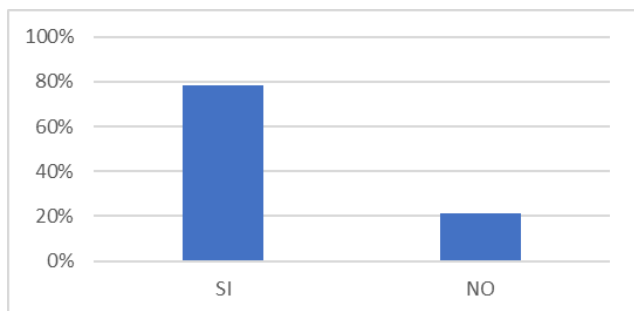
Empumelgar E.S.P., es una empresa con 26 años de servicio al pueblo Melgareño aun así puede ocurrir que algunos usuarios no conozcan a la empresa como tal o no logren identificarla. Lo anterior, posiblemente se deba a situaciones tales como; estar ubicados en algunas zonas apartadas del casco urbano, ser parte de la población flotante que visita a Melgar en temporada de vacaciones o a la migración. Esta pregunta nos ayuda a medir, el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad en cuanto a la prestación de los servicios.



En este caso de las 28 personas el 79% de los encuestados tienen conocimientos sobre la empresa, mientras que el 21% restante desconoce la entidad y los servicios que presta.

¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?

Esta pregunta está relacionada con la anterior, al dar a conocer nuestra empresa es importante que nuestros usuarios tengan claridad de los servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene importancia cuando en el cliente se pueda generar una insatisfacción frente a un servicio que presta otra entidad y se lo radica a la gestión de Empumelgar E.S.P., un ejemplo común es el servicio de aseo, con el cual se da esta confusión con más frecuencia.

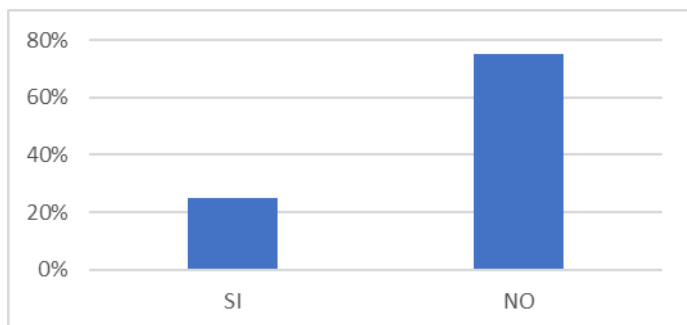


El 79% de las personas encuestadas del barrio Icacal conoce los servicios que ofrece Empumelgar.

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

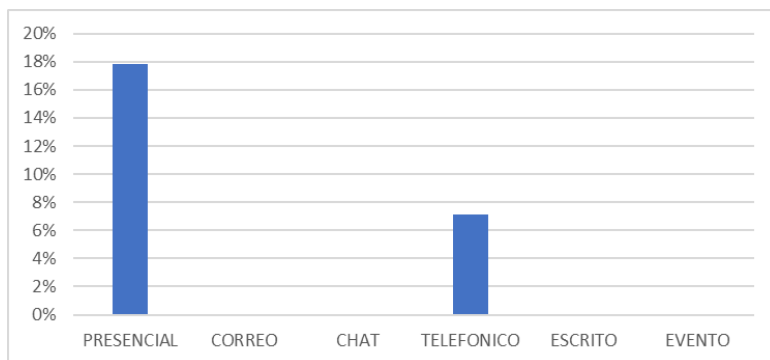
¿Ha solicitado algún trámite?

En la empresa existen diferentes canales para realizar las solicitudes a los trámites, en su mayoría estos están relacionados con la prestación de los servicios. El 25% de los encuestados ha solicitado algún trámite en la empresa de servicios Empumelgar E.S.P.



¿Cuál fue el canal de atención que utilizó?

Para empezar, es importante mencionar que los canales de atención que existen como puente de comunicación entre el usuario y la entidad son: De manera presencial, por correo electrónico, en el chat en línea, por las líneas telefónicas, por escrito o en algún evento donde Empumelgar E.S.P., hiciera presencia.

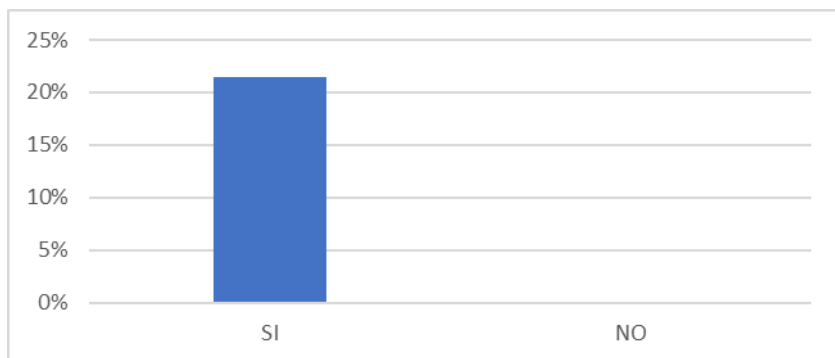


De los 28 encuestados 7 personas han solicitado algún tipo de trámite, quienes prefieren realizarlo de manera presencial o por medio telefónico. En conclusión, prefieren realizar su solicitud de manera presencial o telefónica, posiblemente por no conocer los otros medios de atención o no tener claro cómo usarlos. Con lo anterior, es de considerar realizar campañas de difusión, que brinden información sobre el uso de los canales de atención con los que cuenta Empumelgar.

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaron?

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

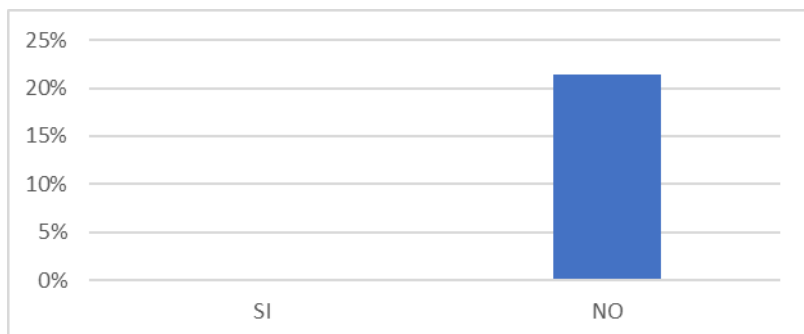
Para nosotros es importante saber si las solicitudes realizadas por los ciudadanos se atendieron de acuerdo con los términos establecidos de la petición. Los usuarios que realizaron tramites, afirman que sus solicitudes fueron atendidas de acuerdo con los plazos que se le informaron al momento de realizar su petición.



¿Ha ingresado a la página web? <http://www.empumelgaresp.com/>

Con un sitio web todas las personas con acceso a internet podrán conocer sobre la empresa, podrán estar al tanto de todas las noticias y novedades del servicio. Con un sitio web a nivel de clientes potenciales se elevará considerablemente. Es por ello por lo que es importante que nuestros usuarios conozcan y usen nuestra página web, pero además sepan que pueden gestionar desde la misma.

El 6% de los encuestados no ha ingresado al portal web de la empresa y el 44% no respondió esta interrogante.

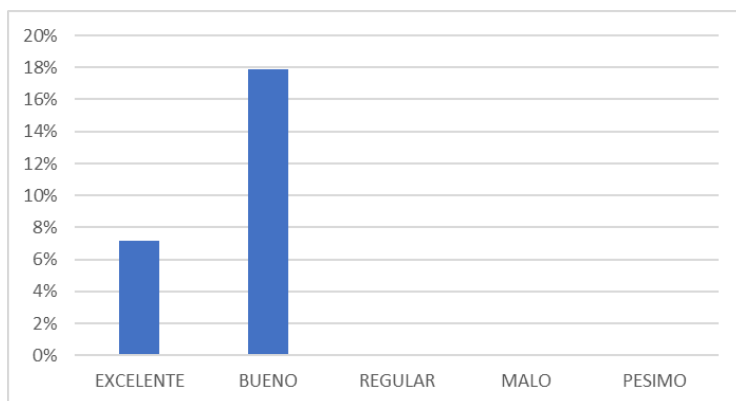


ASPECTOS PARA EVALUAR

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

Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?

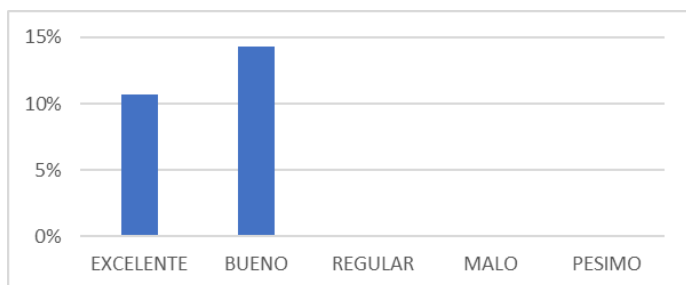
Con relación a la pregunta, se pretende calificar el nivel de comodidad del usuario la hora de asistir a las instalaciones de la empresa a realizar alguna petición. La atención puntual, el buen trato y la facilidad con la que se entrega la información al consumidor son importantes para la empresa de servicios Empumelgar. Por ello, solo las personas que han visitado la empresa pueden contestar esta pregunta, de estas 7 personas para 2 fue Excelente, mientras que para las otras 5 fue Bueno.



¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?

Continuando a la siguiente pregunta de la encuesta la cual esta direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. ¿Cómo fue la atención brinda por el servidor público? Dentro de las opciones de respuesta para la calificación de la atención estaban: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Pésimo.

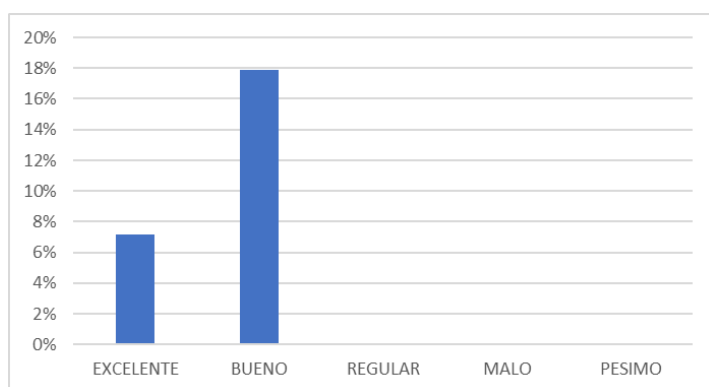
A lo que respondieron: un 11% afirma que la atención brindada por el servidor público fue Bueno y para el 14% fue Excelente.



¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?

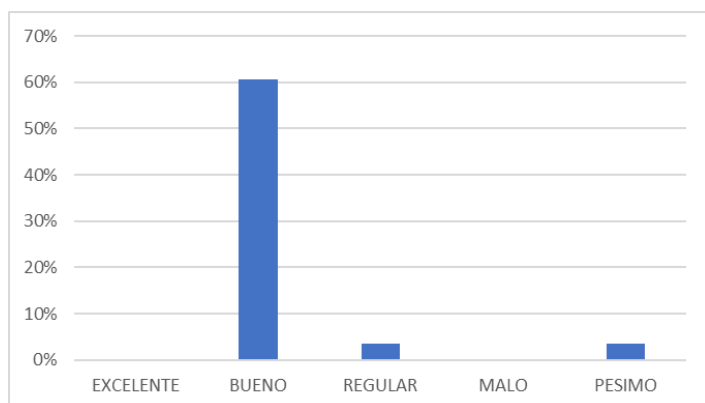
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

Direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. Entre las opciones de respuesta para la calificación de la atención recibida estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo. A lo que para el 18% fue Bueno y un 7% Excelente.



¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?

La empresa de servicios públicos de Empumelgar E.S.P., cuenta con la oferta de cuatro servicios para la población Melgareña, los cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Ornato y Alumbrado público. De manera que, es importante conocer la opinión que tiene la comunidad con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, logrando así la mejora continua en cada uno de nuestros procesos.

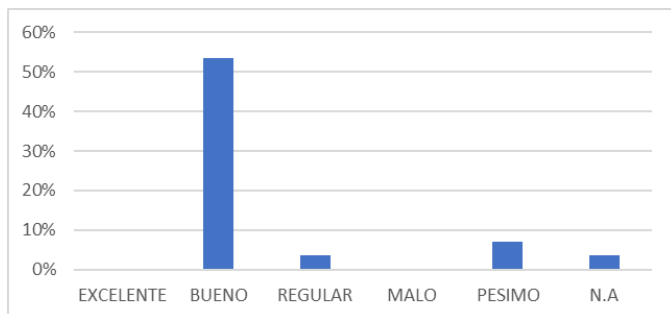


Es importante para la empresa saber cómo considera la comunidad los servicios prestados, a la mayoría de los encuestados les resulta Bueno.

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

¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?

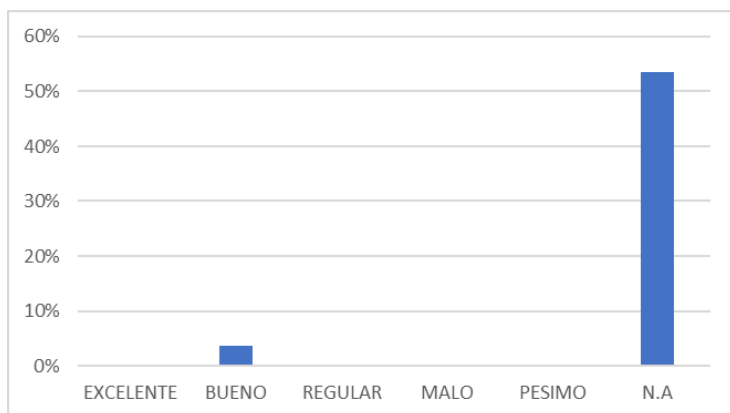
Para un cliente un aspecto muy importante es el precio del producto y su calidad. Esta pregunta también permite evaluar si el producto o servicio es de fácil o difícil acceso para los consumidores. Es por esto por lo que se le pregunto a los usuarios encuestados ¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio? Así fueron los resultados:



Para el 54% de los ciudadanos del barrio Icacal les resulta bueno la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio, para un 4% regular, 7% excelente y un 4% pésimo.

¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?

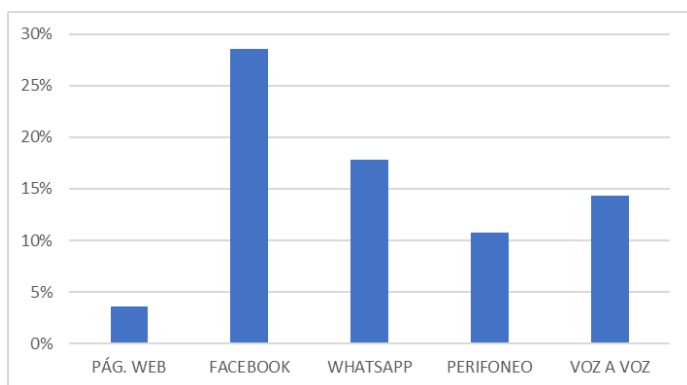
La empresa de servicios públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., tiene disponible una página web la cual ofrece la posibilidad de descargar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado. En el siguiente gráfico se puede observar que los encuestados no conocen bien los canales de atención virtual que ofrece la empresa para obtener información de los servicios y/o tramites, es de considerar realizar campañas de difusión para que los usuarios tengan conocimiento del uso de estas nuevas herramientas digitales.



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

¿Por cuál medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?

Los cortes de agua programados para las labores de mantenimiento y daños ocasionados en la red de acueducto deben ser informados a los usuarios, con esto se abastecerán del suministro durante el corte del servicio, para esto se cuenta con diferentes canales de comunicación para mantener el contacto con el usuario, desde estos se informa cualquier eventualidad que se presente con el servicio.

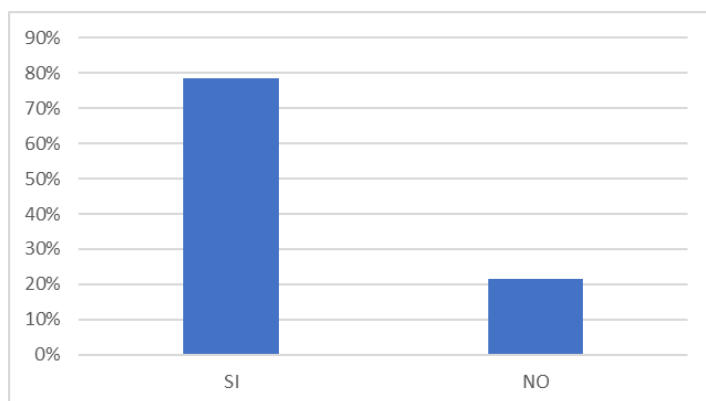


El 29% de los encuestados se enteran sobre cortes de agua por mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado por medio de la red social Facebook, el 18% por WhatsApp, 14% voz a voz, 11% perifoneo y un 4% por medio de la página web empumelgaresp.com.

¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?

Para garantizar el suministro continuo de agua y la calidad del recurso a todos los usuarios, la empresa de servicios públicos Empumelgar E.S.P., realiza obras de reparación y reposición en las redes de distribución de algunos sectores del municipio. Estos trabajos buscan minimizar afectaciones por daños mayores en las tuberías o en los accesorios de suministro de agua y para ejecutarlos se requiere una suspensión temporal del servicio.

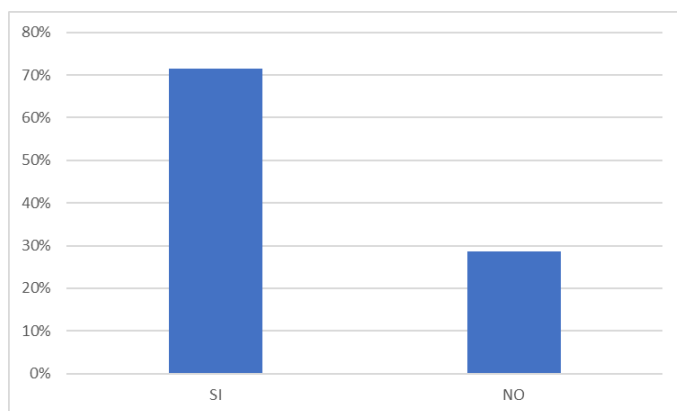
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



El 79% de los encuestados afirman que están de acuerdo con los cortes del servicio por cambio de tubería, mientras que para el 21% se encuentran en desacuerdo.

¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?

El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”. EMPUMELGAR E.S.P., tiene la responsabilidad de la socialización del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, por ende, a través de diferentes actividades y programas concientiza al usuario en poner en práctica esta iniciativa.



El 71% afirma que es importante el uso eficiente y ahorro del agua.

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

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Karol Alejandra Serrato Varon	Valeria Gutiérrez Rincón	Solanlly Lozano Moreno
FIRMA:			
CARGO:	Pasante	Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	06/07/2023		

	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 LLEGA A TU HOGAR**

BARRIO LA ESPERANZA

DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

MELGAR – TOLIMA

2023

	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 LLEGA A TU HOGAR BARRIO LA ESPERANZA

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, realizada el 03 de mayo del 2023 en la jornada de “Empumelgar llega a tu hogar” en el Barrio La Esperanza. 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.

Se realizaron un total de 50 (cincuenta) 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:

	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO O CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Cecilia anzola	Mz 3 casa 7	3115534844	
2	Norely Gonzales	Mz 3 casa 4	3162348095	norelysugo@gmail.com
3	Isabella Angulo	Mz7 casa 9	3105550733	jvcmelgartolima@gmail.com
4	Irma Forero Escobar	Mz 5 casa 2	3214924095	irmajanethforero@gmail.com
5	Eduviges Aguilar Capera	Mz 3 casa 6	3103272965	
6	Otilia Perez Rocha	Mz 2 casa 8		
7	Hernando Guzman Valencia	Mz 2 casa 11	3163739962	
8	Nubia Marleny Martinez	Mz 2 casa 3	3126327873	
9	Paola Galicia	Mz1 casa 33	3219797295	paolagalicia665@gmail.com
10	Herminda Rodriguez	Mz 8 casa 10	3202914366	
11	Agustin Ramirez Reyes	Mz 8 casa 26	3223447798	
12	Leidy Amando Morales	Mz9 casa 5	3193977275	

**FORMATO
PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS**

CÓDIGO: GO-F023

VERSIÓN: 04

VIGENTE DESDE: 30/09/2020

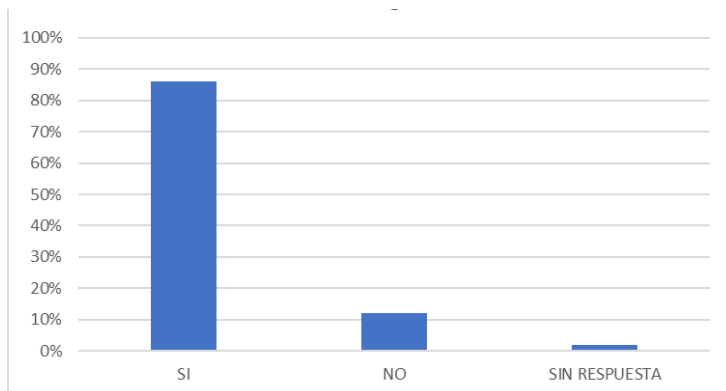
12	Leidy Amando Morales	Mz9 casa 5	3193977275	
13	Maria del Rocio Nieto	Mz 6 casa 8	3187917652	
14	Luz Yenny Correa	Mz 5 casa 1	3138059373	
15	Patricia Castillo Velandia	Mz 3 casa 17	3223822042	pc371846@gmail.com
16	Ligia Marina Buitrago	Mz 3 casa 18		
17	Marta Cecilia Cartagena Arias	Mz 2 casa 14	3115919324	
18	Angie Gaitan Barrera	Mz 2 casa 18	3245372201	angiegaitan376@gmail.com
19	Guillermo Morales Saldana	Mz 6 casa 10	3196090638	
20	Maria Gonzales	Mz 9 casa 13	3166700019	
21	Viviana Moreno Mendez	Mz 4 casa 11	3227701260	
22	Paola Montilla	Mz 6 casa 11	3212407656	
23	Maria Saenz	Mz 4 ca 9	3145503246	
24	Solangela alvarez	Mz 9 casa 14	3138663600	
25	Jhon Rodriguez	Mz 4 ca 16	3016003188	
26	Patricia mesa	Mz 6 cas 1	3214035129	
27	Jonatan ardela	M 6 casa 4	3202588807	
28	Yuleidy puentes	M9 ca 10	3043667591	
29	Patricia ocampo	M3 ca 13	312531388	
30	Yeny pardo	Mz 2 casa15	3134808760	
31	Andrea arjona	Mz 3 casa 23	3112400754	
32	Patricia reina	Maz 3 casa 22	3143721436	
33	Diana Marisol Glan	Maz 4 casa 18	3195937395	
34	Norely gonzales	Mz 4 casa 3	3162348095	
35	Claudia trujillo	Ma 3 casa 19	3204974533	
36	Heliana quiñonez	Mz 6 casa 7	3123067234	
37	Nora manrriq	Mz8 casa1	3112122815	
38	Gustavo lozano	M8 casa 8	3213187319	
39	Monica MORALES	Mz 7 casa 20	3214883553	
40	Blanca Garay	Mz 1 casa 38	3223216585	
41	Marlene mendez	Mz1 casa 32	3133081541	marlensita20111@hotmail.com
42	Juan david Diaz	Maz 2 casa 4	3204646102	diazjuandavid92@gmail.com
43	Jimena Oviedo	Mz 2 casa 12	3223457307	
44	Maria Jmenez	Mz 1 casa 24	3219909436	juliana_2203@outlook.es
45	Rolando Rivas	Mz 3 casa 5	3158923242	eidbrelit@gmail.com
46	Olga ramirez	Maz 1 casa18	3209328582	olrabe0772@hotmail.com
47	Aransely medina	Maz 1 casa 17	3204922207	medinamanrique24@gmail.com
48	Jennifer Bernal	Maz 3 ca11	3209921786	jenniferbernalf@gmail.com
49	Carlos Martinez	Maz 2 casa 7	3158957339	carlosamg88marc@gamil.com
50	Victor Arias	Mz 2 casa 6	3133543467	mariluzjimenez1965@gmail.com

	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 CON LA PREGUNTA.

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?

Empumelgar E.S.P., es una empresa con 26 años de servicio al pueblo Melgareño aun así puede ocurrir que algunos usuarios no conozcan a la empresa como tal o no logren identificarla. Lo anterior, posiblemente se deba a situaciones tales como; estar ubicados en algunas zonas apartadas del casco urbano, ser parte de la población flotante que visita a Melgar en temporada de vacaciones o a la migración. Esta pregunta nos ayuda a medir, el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad en cuanto a la prestación de los servicios.

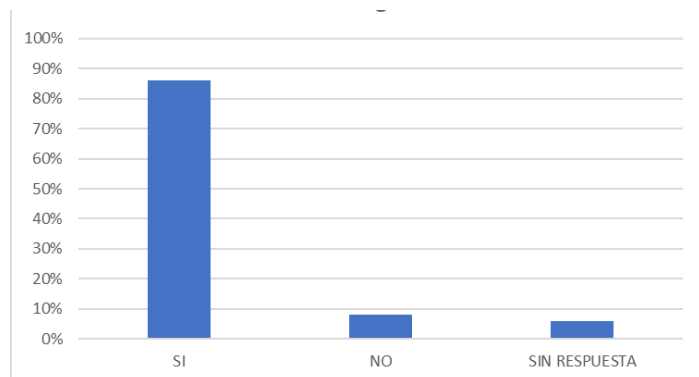


En este caso, en el barrio La esperanza de las 50 personas encuestadas; 43 personas que corresponde al 86% contestaron que SI conocen sobre Empumelgar E.S.P.

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

¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?

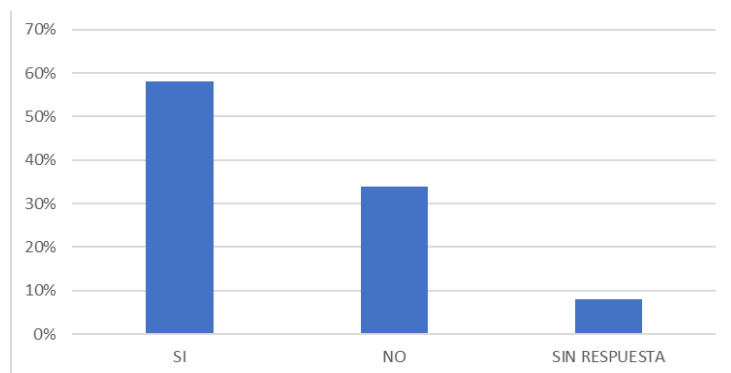
Esta pregunta está relacionada con la anterior, al dar a conocer nuestra empresa es importante que nuestros usuarios tengan claridad de los servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene importancia cuando en el cliente se pueda generar una insatisfacción frente a un servicio que presta otra entidad y se lo radica a la gestión de Empumelgar E.S.P., un ejemplo común es el servicio de aseo, con el cual se da esta confusión con más frecuencia.



El 86% de los encuestados conocen los servicios que ofrece Empumelgar.

¿Ha solicitado algún trámite?

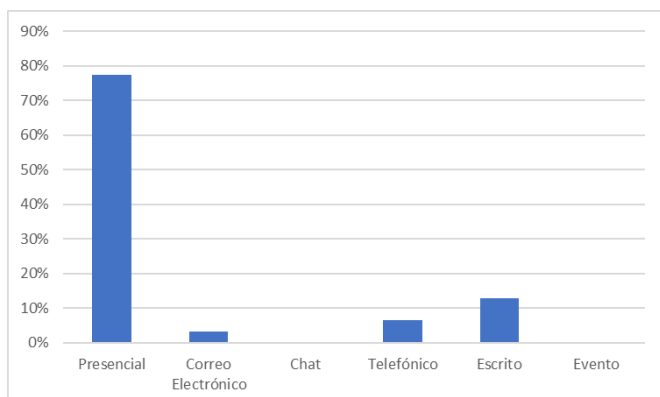
En la empresa existen diferentes canales para realizar las solicitudes a los trámites, en su mayoría estos están relacionados con la prestación de los servicios. A la pregunta ¿Ha solicitado algún trámite? De las 50 personas encuestadas el 58% respondió a SI, el 34% respondió NO y de un 8% no hubo respuesta.



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

¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?

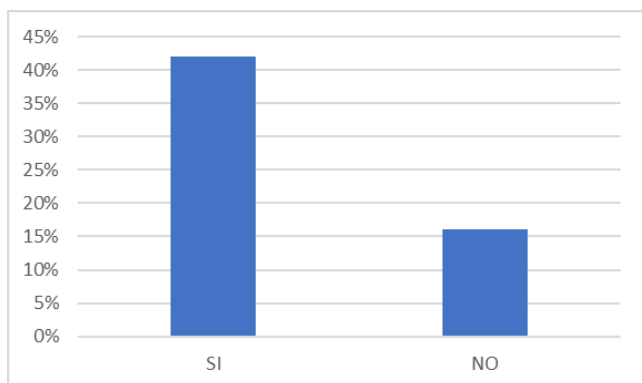
Para empezar, es importante mencionar que los canales de atención que existen como puente de comunicación entre el usuario y la entidad son: De manera presencial, por correo electrónico, en el chat en línea, por las líneas telefónicas, por escrito o en algún evento donde Empumelgar E.S.P., hiciera presencia.



Un 77% de los ciudadanos prefieren realizar sus trámites de manera presencial, el 13% de manera escrita, un 6% telefónica y un 3% por correo electrónico.

En conclusión, los usuarios prefieren realizar sus solicitudes de manera presencial, posiblemente por no conocer los otros medios de atención o no tener claro cómo usarlos. Con lo anterior, es de considerar realizar campañas de difusión, que brinden información sobre el uso de los canales de atención con los que cuenta Empumelgar.

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaron?

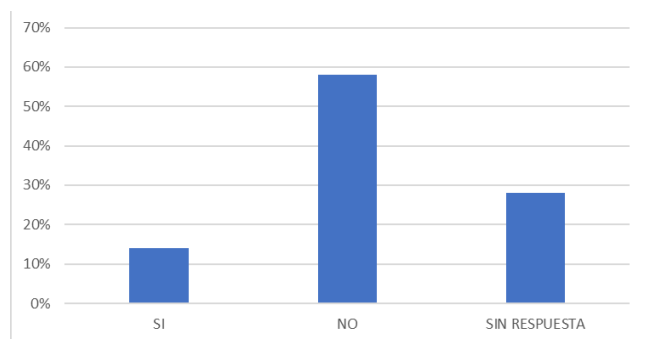


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

La mayoría de los encuestados responden que sus solicitudes fueron atendidas durante el plazo o términos que le informaron.

¿Ha ingresado a la página web? www.empumelgaresp.com

Con un sitio web todas las personas con acceso a internet podrán conocer sobre la empresa, podrán estar al tanto de todas las noticias y novedades del servicio. Con un sitio web a nivel de clientes potenciales se elevará considerablemente. Es por ello que es importante que nuestros usuarios conozcan y usen nuestra página web, pero además sepan que pueden gestionar desde la misma.



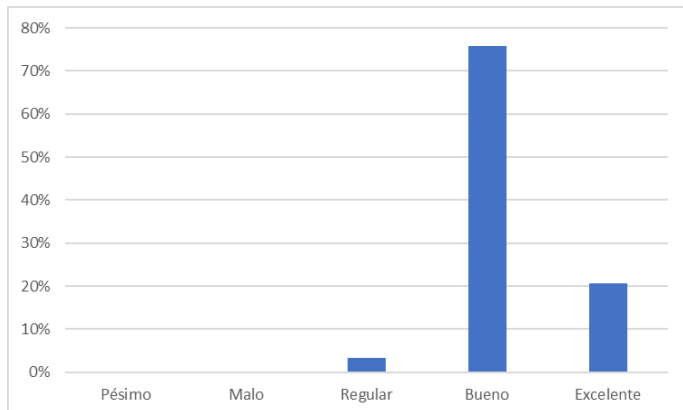
La mayoría de los habitantes del barrio La Esperanza no ingresan a la página web de Empumelgar.

ASPECTOS PARA EVALUAR

Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?

Con relación a la pregunta, se pretende calificar el nivel de comodidad del usuario la hora de asistir a las instalaciones de la empresa a realizar alguna petición. Por ello, solo las personas que han visitado la empresa pueden contestar esta pregunta, de los 50 encuestados para el 76% de los encuestados fue Bueno, 21% Excelente y un 3% regular.

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

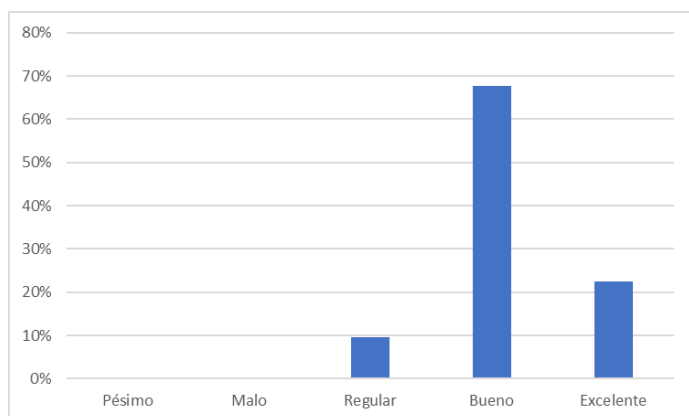


La atención puntual, el propósito de superar las expectativas del consumidor son importantes para la empresa de servicios Empumelgar. En respuesta a esta pregunta para un 76% fue Bueno, 21% Excelente y un 3% Regular.

¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?

Continuando a la siguiente pregunta de la encuesta la cual esta direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. ¿Cómo fue la atención brinda por el servidor público?

Dentro de las opciones de respuesta para la calificación de la atención estaban: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Pésimo.

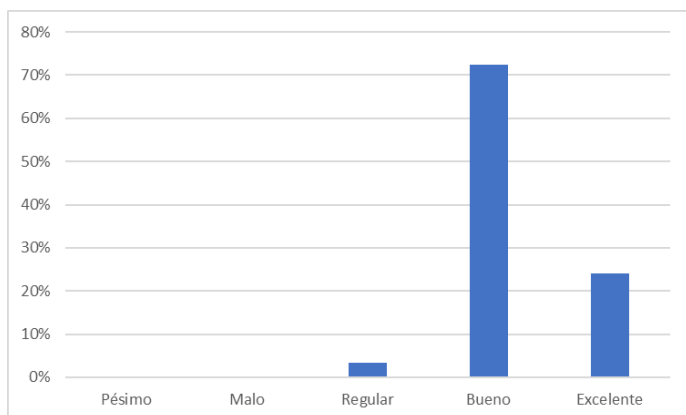


La atención suministrada por el servidor público fue para un 68% Bueno, 23% Excelente y un 10% Regular.

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

¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?

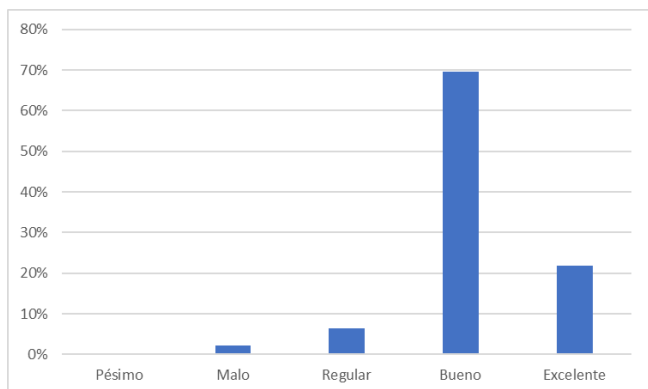
Direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. Entre las opciones de respuesta para la calificación de la atención recibida estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.



El 72% de los encuestados responden que la información suministrada fue Buena, el 24% Excelente y un 3% regular.

¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?

La empresa de servicios públicos de Empumelgar E.S.P., cuenta con la oferta de cuatro servicios para la población Melgarenses, los cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Ornato y Alumbrado público. De manera que, es importante conocer la opinión que tiene la comunidad con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, logrando así la mejora continua en cada uno de nuestros procesos.

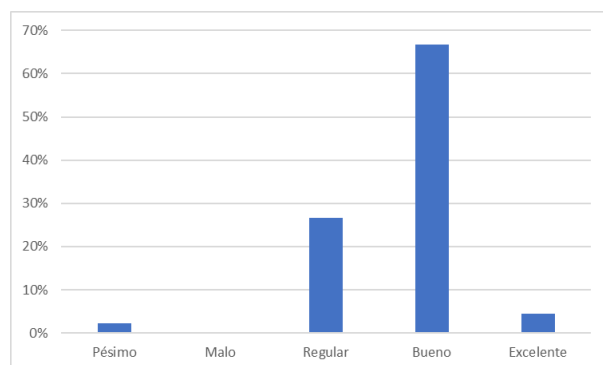


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

Es importante para la empresa saber cómo considera la comunidad los servicios prestados, a la mayoría les resulta bueno.

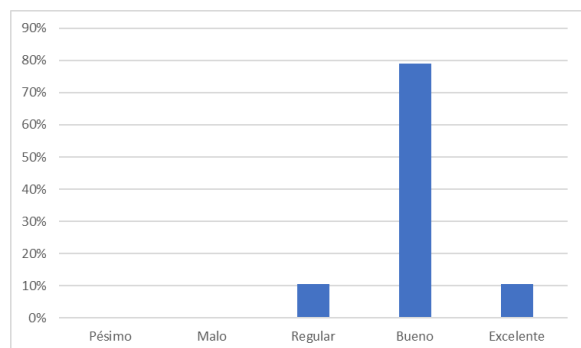
¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?

Para un cliente un aspecto muy importante es el precio del producto y su calidad. Esta pregunta también permite evaluar si el producto o servicio es de fácil o difícil acceso para los consumidores. Es por esto por lo que se le pregunto a los usuarios encuestados ¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio? Así fueron los resultados:



Para el 67% de los ciudadanos del barrio La Esperanza les resulta bueno la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio, para un 27% regular, 4% excelente y un 2% pésimo.

¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?



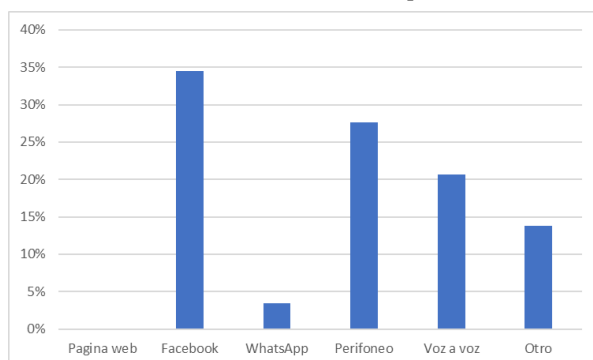
La empresa de servicios públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., tiene disponible una página web la cual ofrece la posibilidad de descargar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado.

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

La facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites les resulta bueno a la mayoría de los habitantes del barrio La Esperanza.

¿Por cuál medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?

Es importante que los usuarios se enteren de los cortes de agua programados para cuando hay labores de mantenimiento y daños en la red de acueducto. Cuenta con diferentes canales de comunicación para mantener el contacto con el usuario, desde estos informa cualquier eventualidad que se presente con el servicio.

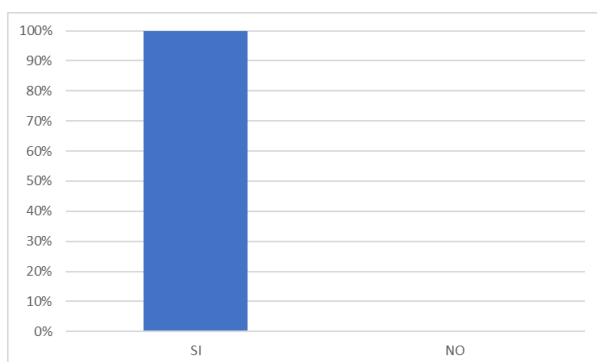


El 34% de los encuestados se enteran sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado por medio de la red social Facebook, el 28% por perifoneo, 21% voz a voz, 14% otros medios de comunicación y un 3% por medio de WhatsApp.

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

¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?

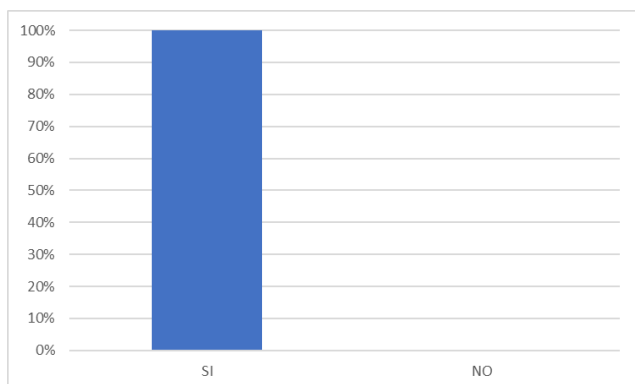
Para garantizar el suministro continuo de agua y la calidad del recurso a todos los usuarios, la empresa de servicios públicos Empumelgar E.S.P., realiza obras de reparación y reposición en las redes de distribución de algunos sectores del municipio. Estos trabajos buscan minimizar afectaciones por daños mayores en las tuberías o en los accesorios de suministro de agua y para ejecutarlos se requiere una suspensión temporal del servicio.



El 100% de los encuestados está de acuerdo con la pregunta realizada.

¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?

El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”. EMPUMELGAR E.S.P., tiene la responsabilidad de la socialización del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, por ende, a través de diferentes actividades y programas concientiza al usuario en poner en práctica esta iniciativa.



Es necesario saber si para los usuarios es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente, la gran mayoría contesto que SI.

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

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:		Valeria Gutiérrez Rincón	Solanlly Lozano Moreno
FIRMA:			
CARGO:		Directora de Calidad, Regulación y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	04/05/2023		

	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 LLEGA A TU HOGAR**

BARRIO VILLAS DE LA HUERTA

**DIRECCIÓN REGULACION, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
MELGAR – TOLIMA
2023**

	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 LLEGA A TU HOGAR BARRIO VILLAS DE LA HUERTA.

En el presente documento muestra el análisis de las respuestas de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano, realizada el 02 de agosto del 2023 en la jornada de “Empumelgar llega a tu hogar” en el Barrio Villas de la Huerta.

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.

Se realizaron un total de 35 (treinta y cinco) 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:

	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELEFONO O CELULAR	CORREO ELECTRONICO
1	Claudia polo monje	Mz c casa 16	3132093716	
2	Norma Manchola	Mz C casa 16	32163780028	
3	Ester castaño duque	Mz L casa 2	3143978004	casnoester1269@gmail.com
4	Víctor Camilla	Mz B casa 15	3245740311	Juangabrielvargas14@gmail.com
5	Juan Gabriel Vargas	Mz B casa 20	3214908933	
6	Germán correa	Mz A casa 27	3134675256	
7	Yeimi Ramírez Marín	Mz D casa 6	3168034344	nanyzrm510@gmail.com
8	Andrés Riviera	Mz H casa 8		
9	Elvis arcón	Mz d casa 3		
10	Jhon guarín	Mz E Casa 1	3209154742	
11	Miriam Romero	Mz c		
12	Ángel malaver	C 8		
13	Rubiela Rojas Hurtado	Mz Casa 26	3002516704	
14	Luis Fernando Cárdenas	Mz A Casa 29	3204237260	
15	Marleny Garcias	C 4		
16	Juliana Arias	Mz b casa 16	3105823673	
17	Alexander Marroquín	Mz B Casa 12	3244630537	

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

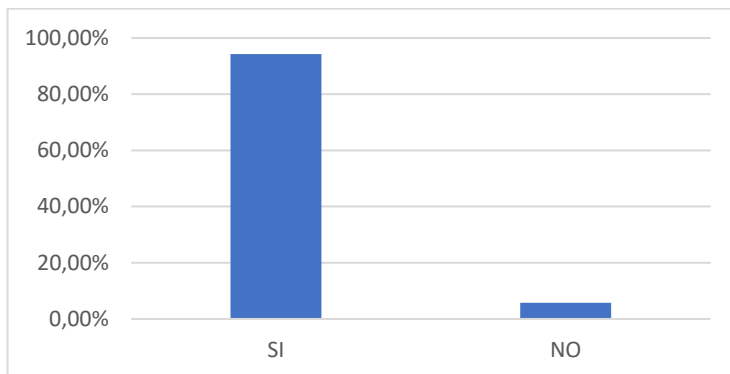
18	Maribel Gonzales	Mz f	3215562012	
19	Verónica castro	Mz e casa 16	3123686938	
20	German Guerrero	Mz F Casa 4	3158056774	
21	José Alberto caterba	Mz e casa 13		
22	Liliana nieto	Mz f casa 10	3174289674	
23	Julio César Alvarez	Mz F Casa 10	3178299674	
24	Gloria González	Ma F Casa 3	3158642101	
25	Luis Montero	Mz E casa 6	3203224863	
26	Juan manzano García	Mz H Casa 8		
27	Yuli Valderrama	Mz G Casa 6	3205732647	
28	German lopez	Mzccasa15	3102698987	
29	Alexander Montenegro	Mz c casa 10	3174325278	
30	Freddy Valencia	Mz H Casa 3		
31	Esperanza Ramirez	MzG Casa 3	3224450519	
32	Yery Guerrq	Mg casa4	3134552087	
33	Luz Marina Cuesta	Mz d casa 6	3003515279	
34	Juan alarcon	Mz C casa 19	3107451801	
35	Norma Gualteros	Mz Casa 5	3003664587	

ANALISIS DE LA ENCUESTA IMPLEMENTADA EN EL BARRIO VILLAS DE LA HUERTA DE ACUERDO CON LA PREGUNTA.

¿Conoce sobre la empresa Empumelgar E.S.P.?

Empumelgar E.S.P., es una empresa con 26 años de servicio al pueblo Melgareño aun así puede ocurrir que algunos usuarios no conozcan a la empresa como tal o no logren identificarla. Lo anterior, posiblemente se deba a situaciones tales como; estar ubicados en algunas zonas apartadas del casco urbano, ser parte de la población flotante que visita a Melgar en temporada de vacaciones o a la migración. Esta pregunta nos ayuda a medir, el grado de conocimiento que tienen los usuarios frente a la gestión de la entidad en cuanto a la prestación de los servicios.

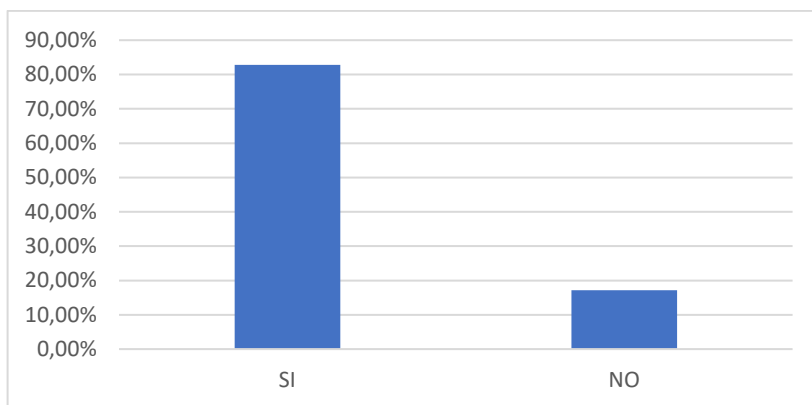
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



En este caso, en el barrio Villas de la Huerta las 35 personas encuestadas; 33 personas que corresponde al 94% contestaron que SI conocen sobre Empumelgar E.S.P.

¿Conoce los servicios que ofrece la empresa?

Esta pregunta está relacionada con la anterior, al dar a conocer nuestra empresa es importante que nuestros usuarios tengan claridad de los servicios ofrecidos. Lo anterior, tiene importancia cuando en el cliente se pueda generar una insatisfacción frente a un servicio que presta otra entidad y se lo radica a la gestión de Empumelgar E.S.P., un ejemplo común es el servicio de aseo, con el cual se da esta confusión con más frecuencia.

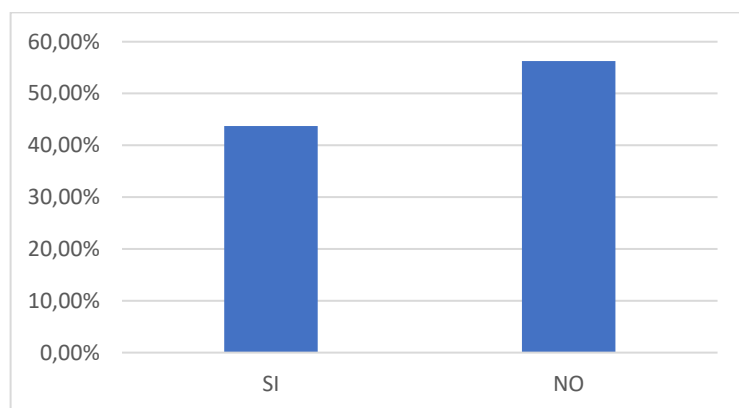


El 82% de los encuestados conocen los servicios que ofrece Empumelgar, mientras que el 17% de los encuestados no reconoce los servicios que ofrece la empresa.

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

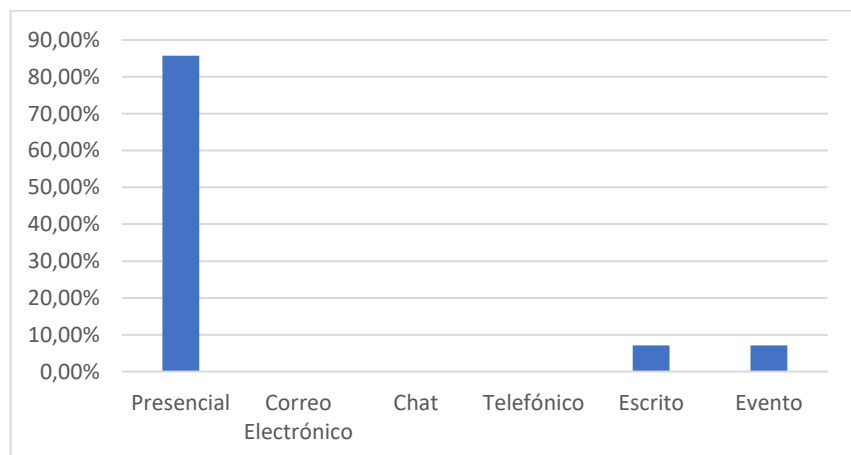
¿Ha solicitado algún trámite?

En la empresa existen diferentes canales para realizar las solicitudes a los trámites, en su mayoría estos están relacionados con la prestación de los servicios. A la pregunta ¿Ha solicitado algún trámite? De las 35 personas encuestadas el 43% respondió a SI, el 56% respondió NO y de un 1% no hubo respuesta.



¿Cuál fue el canal de atención que utilizo?

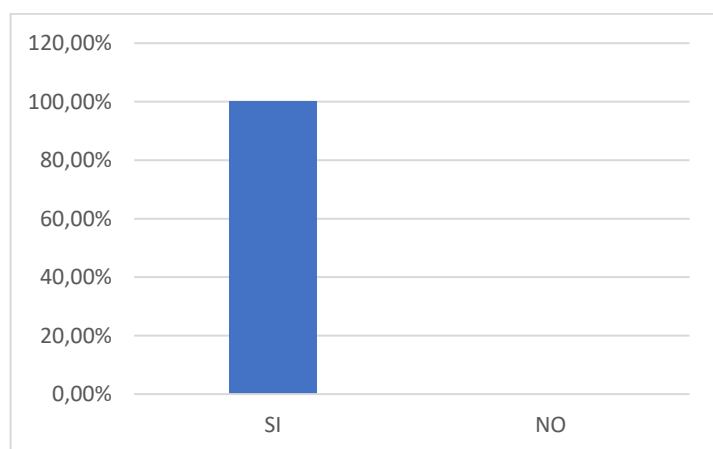
Para empezar, es importante mencionar que los canales de atención que existen como puente de comunicación entre el usuario y la entidad son: De manera presencial, por correo electrónico, en el chat en línea, por las líneas telefónicas, por escrito o en algún evento donde Empumelgar E.S.P., hiciera presencia.



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

Un 85% de los ciudadanos prefieren realizar sus trámites de manera presencial, pues alegan no tener conocimiento de como manejar la tecnología para la realización d trámites, por otro lado, el 7% indicó de manera escrita prefieren realizar los trámites. mientras, que un 7% por medio de un evento han optado por realizar sus trámites.

¿Su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaron?

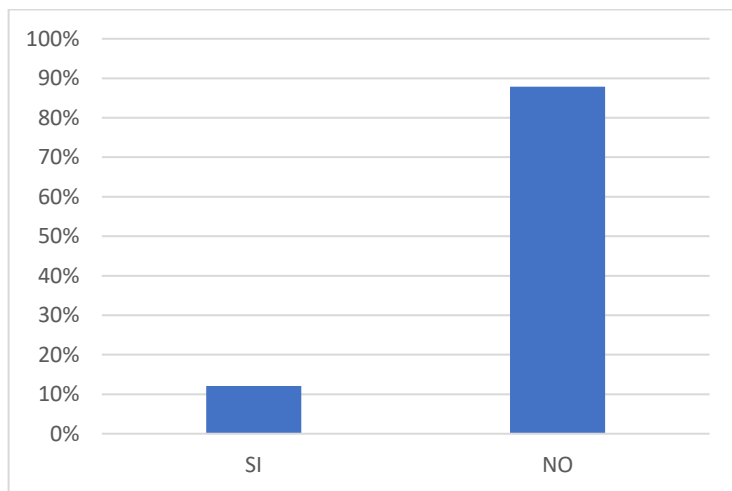


En cuanto a, a esta pregunta a las personas encuestadas se les pidió que respondieran si la solicitud que interpusieron ante la empresa fue atendida o respondida dentro de los plazos o términos que el funcionario o los funcionarios le informaron, en donde un 100% de los encuestados manifiestan que su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaro.

¿Ha ingresado a la pagina web? www.empumelgaresp.com

Con un Sitio Web todas las personas con acceso a Internet podrán conocer sobre la empresa, podrán estar al tanto de todas las noticias y novedades del servicio. Con un sitio web el nivel de clientes potenciales se elevará considerablemente. Es por ello, que es importante que nuestros usuarios conozcan y usen nuestra página web, pero además sepan que pueden gestionar desde la misma.

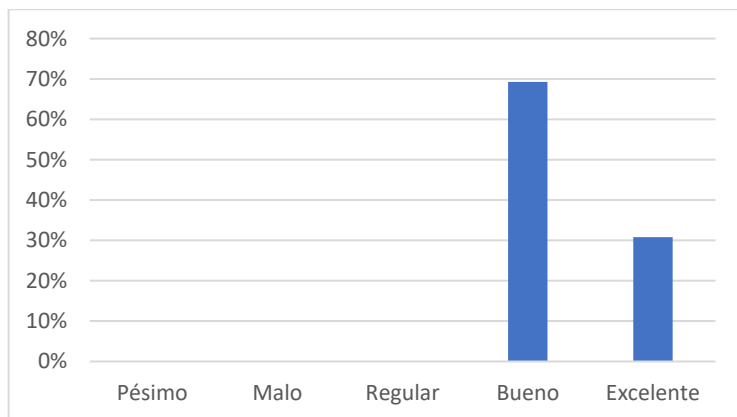
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



L a mayoría de personas encuestadas manifiesta que no han ingresado a la página web de la empresa, respectivamente un 88%, mientras que un 12% indican que si ha ingresado a la pagina web.

ASPECTOS PARA EVALUAR

Si su atención fue presencial ¿cómo se sintió en las instalaciones de Empumelgar E.S.P?



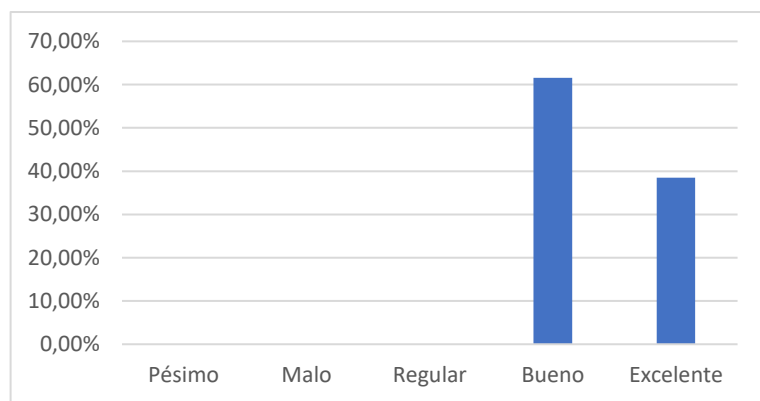
Con relación a, la pregunta ¿Si su atención fue presencial, como se sintió en nuestras instalaciones? con esta se pretende calificar el nivel de comodidad del usuario a la hora de asistir a las instalaciones de la empresa a realizar alguna petición. Por ello, solo podría contestar aquellos que han visitado a la empresa, así las cosas, un

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

69% de los encuestados, que indican unas 9 personas, manifestaron que fue buena la atención, y un 30% indicó que fue excelente la atención, que se refiere a 4 personas.

¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público?

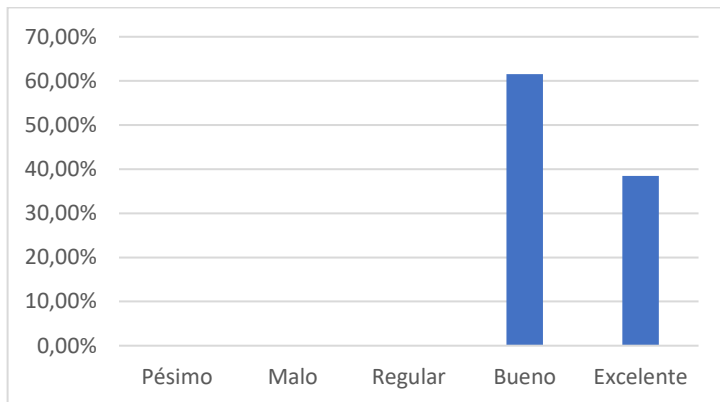
Continuando, a la siguiente pregunta de la encuesta la cual está direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. ¿Cómo fue la atención brindada por el servidor público? Dentro, de las opciones de respuesta para la calificación de la atención estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo. A lo anterior, el 61% de los encuestados que corresponde a 8 personas contestaron que la atención les pareció buena, 5 personas que se refiere a un 38% indicaron que la atención fue excelente.



¿Considera que la información suministrada por el servidor público fue?

Al igual que la anterior pregunta, esta también está direccionada a conocer la apreciación del usuario frente al funcionario público al momento de atender la solicitud que interpuso. Entre, las opciones de respuesta para la calificación de la atención recibida estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.

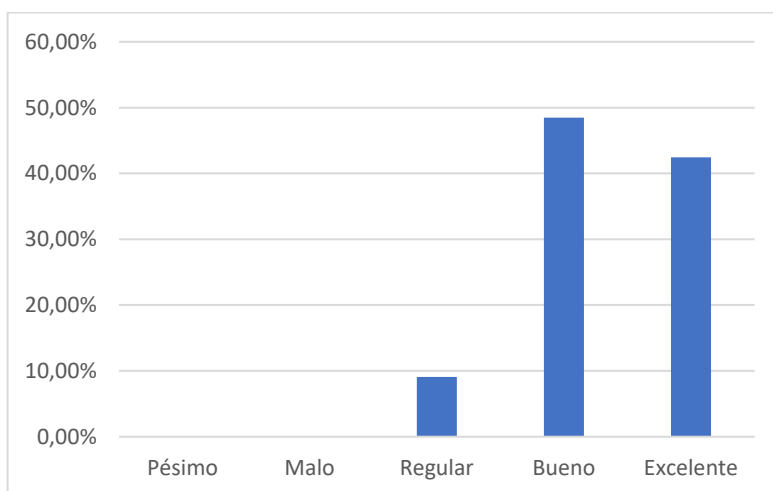
	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020



De acuerdo a lo anterior, el 61% de los encuestados que corresponde a 8 personas contestaron que la atención les pareció buena, 5 personas que son el 38% de la encuesta contestaron que la atención brindada por el servidor les pareció excelente. En definitiva, en este caso en general los usuarios muestran una apreciación positiva frente a la atención que brinda la empresa.

¿Cómo considera los servicios que presta Empumelgar E.S.P. para la comunidad?

La empresa de Servicios Públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., cuenta con la oferta de cuatro (4) servicios para la población Melgarense, los cuales son: Acueducto, Alcantarillado, Ornato y Alumbrado Público. De manera que, es importante conocer la opinión que tiene la comunidad con respecto a la prestación de los servicios ofrecidos, logrando así la mejora continua en cada uno de nuestros procesos. Entre, las opciones de respuesta para la calificación de la prestación de los servicios que Empumelgar E.S.P., presta a la comunidad estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo.

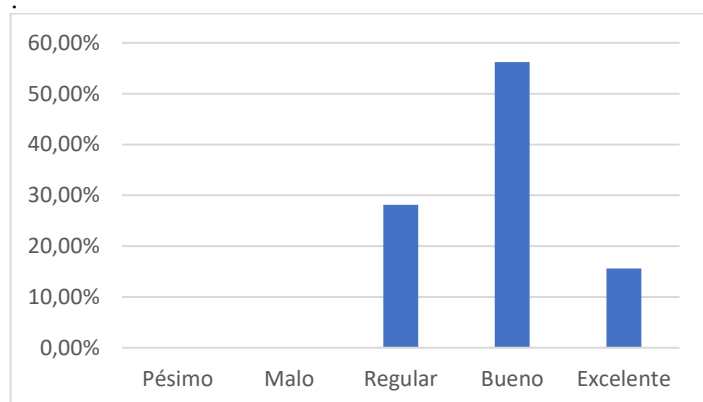


	FORMATO PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS	CÓDIGO: GO-F023
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 30/09/2020

Un 48% de los encuestados, quien se refiere a 16 personas, indicaron que los servicios que presta la empresa son buenos, mientras que un 42% es decir, 14 personas indican que es excelente los servicios que presta la empresa para la comunidad, sin embargo, un 9% asociado a 3 personas, indican que son regulares los servicios.

¿Qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?

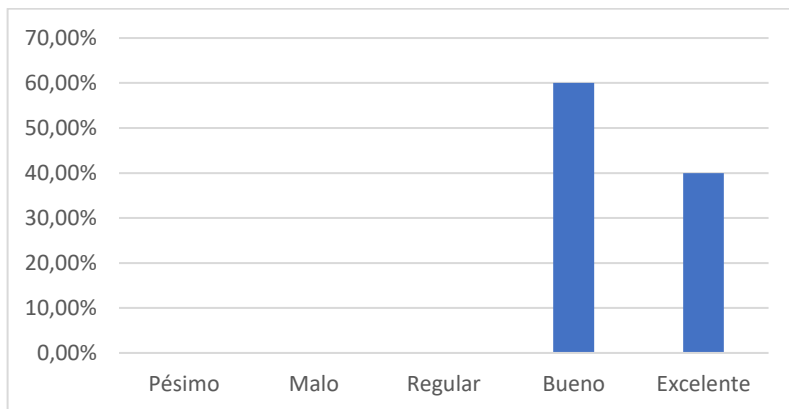
El precio es uno de los aspectos más importantes para un cliente a la hora de elegir un producto y medir su calidad. Esta pregunta también permite evaluar si el producto o servicio es de fácil o difícil acceso para los consumidores. Es por ello, que se les pregunto a los usuarios encuestados ¿qué le ha parecido la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio?, entre, las opciones de respuesta estaban; excelente, bueno, regular, malo y pésimo



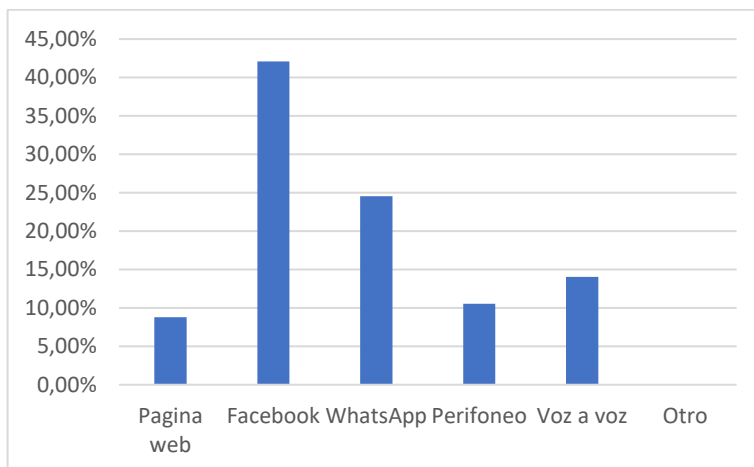
Así las cosas, un 56% de los encuestados, ósea 18 personas indican que es buena la relación entre la calidad ofrecida en los servicios y el precio, por otro lado, un 15% de los encuestados indica que es excelente, sin embargo, un 28% es decir 9 personas, indican que es regular.

¿Como califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtuales?

La Empresa de Servicios Públicos de Melgar Empumelgar E.S.P., tiene disponible una página web la cual ofrece la posibilidad de descargar la factura del servicio de acueducto y alcantarillado, la opción de radicar PQR'S, pagar la factura por PSE, obtener información sobre la empresa, entre otras. De cómo respondieron a, ¿Cómo califica la facilidad para obtener información de los servicios y/o tramites de manera virtual? Un 60% indican que es buena la facilidad de obtener información de manera virtual, y un 40% indica que es excelente.

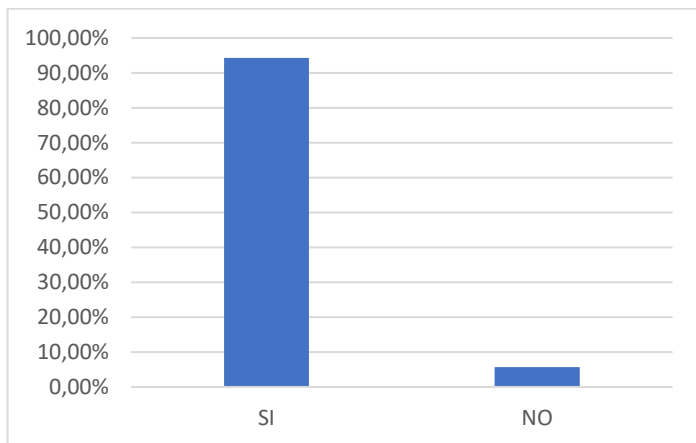


¿Por cual medio de comunicación se entera sobre cortes de agua, mantenimientos o daños en la red de acueducto y alcantarillado?



¿Está de acuerdo sobre los cortes del servicio por cambio de tubería en las redes de distribución de agua?

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

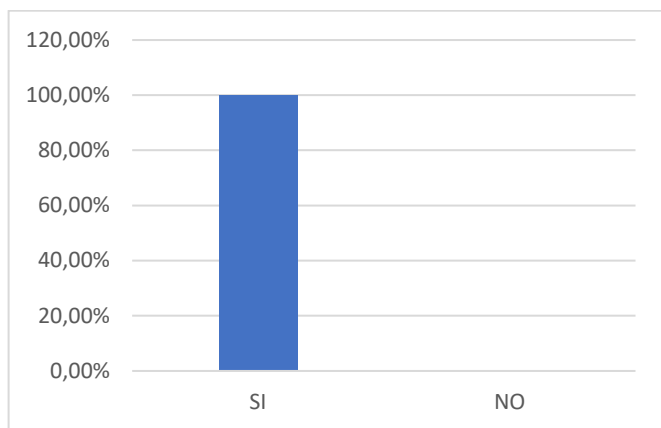


Para garantizar el suministro continuo de agua y la calidad del recurso a todos los usuarios, la Empresa de Servicios Públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P., realiza obras de reparación y reposición en las redes de distribución de algunos sectores del municipio. Estos trabajos buscan minimizar afectaciones por daños mayores en las tuberías o en los accesorios de suministro de agua y para ejecutarlos se requiere una suspensión temporal del servicio. En donde un 94% de los encuestados está de acuerdo con los cortes para la realización de obras de reparación y reposición en las redes de distribución, y un 5% manifiesta no estar de acuerdo.

¿Cree que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente?

El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”. EMPUMELGAR E.S.P., tiene la responsabilidad de la socialización del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, por ende, a través de diferentes actividades y programas concientiza al usuario en poner en práctica esta iniciativa.

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



Así las cosas, fue necesario preguntarles a los usuarios si creían que es importante el uso eficiente y ahorro de agua para el medio ambiente, el 100% contestó que SI.

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

CONTROL DE MODIFICACIONES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Liliana Maria Quiroga Caicedo	Valeria Gutiérrez Rincón	Solanlly Lozano Moreno
FIRMA:			
CARGO:	Contratista	Directora de Calidad, Regulación y Medio Ambiente	Gerente
FECHA:	14/08/2023		

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