EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOPO "EMSERSOPO ESP."

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

II SEMESTRE DE 2021

FECHA DE REALIZACIÓN: 14 DE ENERO DE 2022

MUESTRA:

FORMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

n		tamaño de la muestra
7239	N	tamaño de la poblacion
0.5	σ	desviacion estandar
1.96	Z	valor obtenido mediante niveles de confianza
0.09	e	limite aceptable de error muestral

n= 6952.3356 / 59.5882 = 117

ENCUESTADOS: **121**

Para el segundo semestre del 2021, teniendo en cuenta que continua la emergencia sanitaria, económica y social, que se está presentando a nivel global, los diferentes lineamientos del Gobierno Nacional siguen vigentes y por ende la aplicación de la encuesta de satisfacción se presenta de manera virtual de la siguiente manera:

- Activación de canales virtuales para atención al cliente.
- Cargue de la encuesta a la página Web www.emsersopo.co
- Envió de encuesta por grupos de difusión en Whatsapp
- Trabajo de Campo para motivación del diligenciamiento de la encuesta de manera virtual.

Con lo anterior, se generó la aceptación de 121 encuestados para diligenciar dicha encuesta, a pesar de la limitante ante diferentes usuarios por acceder a medios virtuales.

El link de la encuesta es:

https://www.emsersopo.co/encuesta-satisfaccion-del-cliente/

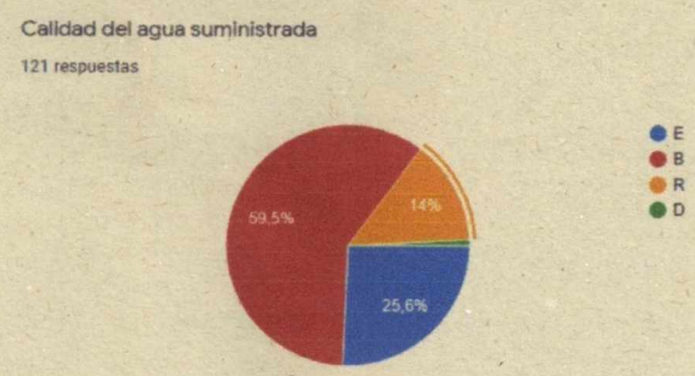
Los resultados de esta encuesta se evidencian a continuación con su respectivo análisis.

*Las gráficas presentadas, son las predeterminadas por la encuesta virtual

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Pregunta No. 1

Calidad del Agua suministrada



Convenciones:	E = EXCELENTE	B= BUENO
	R = REGULAR	D = DEFICIENTE

Realizando seguimiento a la correcta prestación del servicio y calidad del mismo, evidenciamos que, comparado con el semestre anterior, para el 25,6% de los encuestados, consideran que es Excelente la calidad del agua suministrada, esto dado a los trabajos que desde la empresa se han venido ejecutando para mejorar la prestación del servicio.

Sin embargo, en el transcurso del segundo semestre, se tuvieron inconvenientes con tibitoc como la baja presión que acrecentaron la inconformidad de los usuarios por suministro de agua y turbiedad de la misma, se generaron acciones como, oficios ante el proveedor, para informar del porqué de los inconvenientes y dar solución a los mismos.

Así mismo, se presentaron fallas en los sistemas de bombeo en algunos sectores de la parte alta del municipio, inconvenientes que fueron solucionados en el menor tiempo posible y que de esta manera se demuestra el incremento en la aceptación de los usuarios comparado con el semestre anterior, dado que se mejoraron factores como aumento de presión y continuidad.

El 59.5% del total de los encuestados, presentan aceptación por la calidad de agua suministrada, siendo para ellos una variable buena de la presente encuesta.

Pregunta No. 2.

Cantidad, Presión y continuidad en la red.



Convenciones:	E = EXCELENTE	B= BUENO
	R = REGULAR	D = DEFICIENTE

Como se comentó anteriormente, el porcentaje de aceptación de los usuarios, para las personas encuestadas ha aumentado, esto como resultado de los trabajos realizados a lo largo del semestre y la vigencia anterior, los cuales han permitido que para componentes como estos de presión y continuidad se mejore el porcentaje de aceptación.

Para el semestre anterior, el porcentaje para la percepción de Excelente se encontraba en el 18,9 y para este segundo semestre, queda en el 18,2%.

Pese a que el porcentaje de resultado, para la convención regular es un poco considerable, se continúan con los trabajos de inspección de la red, para mejorar aún más la prestación del servicio, y de esta manera generar un mayor porcentaje de satisfacción a los usuarios. Es de aclarar de igual manera que los resultados de los trabajos realizados desde la parte técnica, se generan de manera progresiva.

Pregunta No. 3.

El tiempo en respuesta de reparación de daños es:



Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

Para el 73.6 % de la población encuestada el tiempo de atención a la reparación de daños de servicio de Acueducto es buena, para el 9,9 % es regular, para el 16,5 % es excelente.

Según lo evidenciado por los usuarios respecto del servicio de atención en reparación de daños en acueducto se cumple con la meta establecida, se continua con los controles mediante las ordenes de trabajo cuando se solicitada realizar las reparaciones a las redes de la empresa.

Para este semestre se realizó seguimiento semanal a las órdenes de trabajo y el resultado es favorable dado a que este componente también genera aumento en el porcentaje en comparación con la vigencia anterior.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Pregunta N°4.

El mantenimiento y reparación del Servicio de Alcantarillado lo considera:



Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

El resultado que arroja dicha pregunta, continua no siendo lo esperado debido a que el mantenimiento en las redes de alcantarillado, en ciertas ocasiones depende del servicio del vehículo Vactor, el cual está en mantenimiento, pero, sin embargo, dichas labores se realizaron de forma manual, dando cumplimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios.

Sin embargo, dadas las actuaciones de la Empresa y Gracias al personal operativo, se logra de igual manera, un incremento progresivo en el porcentaje de aceptación y percepción del trabajo excelente realizado.

Para la vigencia 2022, el vehículo entrara nuevamente en funcionamiento, realizando labores de sondeo mientras se logra la reparación de la turbina para el tema de succión.

Pregunta 5.

El tiempo en respuesta de reparación de daños es:



Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

El 73,6% de la población encuestada considera que el tiempo de atención a la reparación de daños del servicio de alcantarillado es bueno, así como el 14.2% considera que es excelente el tiempo de atención en las reparaciones, teniendo este un incremento en la satisfacción del usuario, comparado con el semestre anterior.

La reparación por daños a las redes de alcantarillado se mejoró en cuanto a la oportunidad para realizar las reparaciones, esto hizo que su comportamiento este dentro de los parámetros establecidos, de acuerdo a los resultados de la encuesta, se evidencian unos mayores porcentajes de los usuarios que están conformes con el servicio prestado.

SERVICIO DE ASEO

Pregunta N° 6.

El barrido de calles y avenidas lo considera



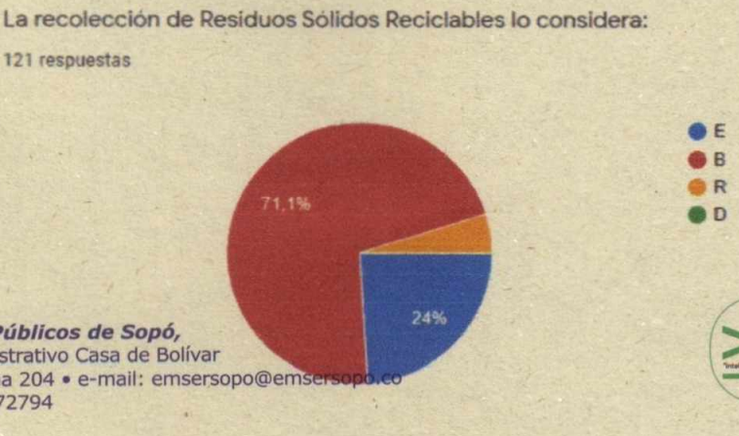
Convenciones		
	E = EXCELENTE	B= BUENO
	R = REGULAR	D = DEFICIENTE

El 56,2% de la población encuestada considera que el barrido de calles y avenidas es bueno, el 34.7% considera que es excelente, el 8.3% considera que es regular.

Con respecto a lo manifestado por los usuarios sobre el barrido de las calles y avenidas el indicador cumplió con la meta esperada, a hoy se continúa ejecutando todas las rutas de barrido. De la misma manera la empresa continúa con los seguimientos para que los usuarios evidencien el compromiso de todos colaboradores de la empresa para tener un Municipio limpio y ordenado.

Pregunta N° 7.

La recolección de residuos sólidos reciclables lo considera:



Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

Para el 71.1% de la población encuestada considera que la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos reciclables es buena, el 24% considera que es excelente.

Esto es el resultado de las campañas de sensibilización que se han realizado para la selección de residuos aprovechables, y de esta manera poder la empresa dar cumplimiento a la correcta recolección de dichos residuos y establecer nuevas rutas en sectores donde inician a realizar separación de resíduos.

Se recalca a los usuarios que es importante la correcta separación en la fuente, toda vez que esto genera impacto en la disminución de las toneladas dispuestas en Mondoñedo y así misma disminución en la tarifa a aplicar.

Pregunta N° 8.

La recolección de Residuos Sólidos Ordinarios lo considera:



Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

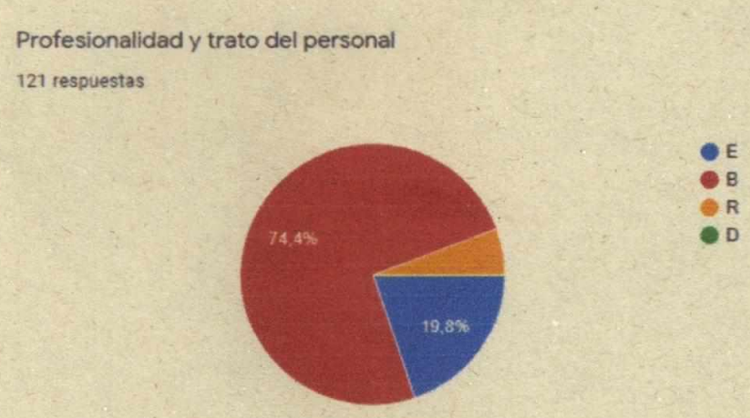
El 75.2% de la población encuestada considera que los servicios prestados por EMSERSOPO para la recolección de residuos sólidos ordinarios son buenos, el 19% considera que son excelentes.

En cuanto a lo manifestado por los usuarios respecto del servicio de recolección de residuos sólidos ordinarios este cumplió con la meta establecida y cada vez va aumentando en comparación con periodos anteriores. cabe anotar que la calificación por parte de los suscriptores obedece a las estrategias generadas por la empresa para mejorar y brindar un servicio de calidad pese a la situación actual que enfrenta el país a causa del COVID-19.

Esto de igual manera gracias al correcto mantenimiento de los vehículos, lo que ha permitido su adecuado funcionamiento.

Pregunta N° 9.

Profesionalidad y trato al personal.



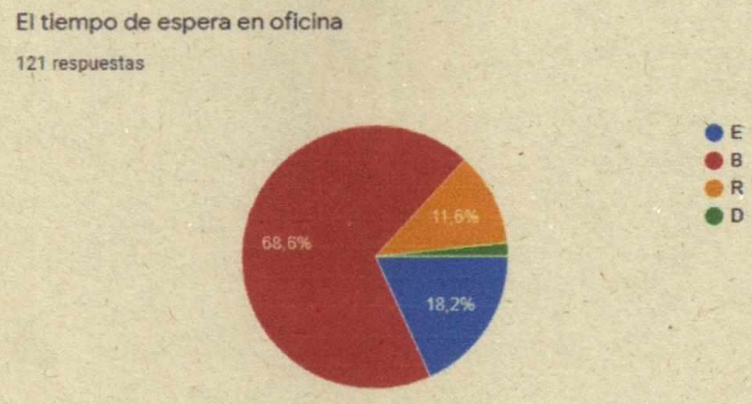
Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

Para los encuestados, se genera gran satisfacción en la atención al usuario en cuanto a la profesionalidad y trato del personal. Esto se debe a la mejora continua en cuanto a dicha atención a los usuarios, dando un trato adecuado a cada uno de los usuarios que requieren la prestación de los servicios de los profesionales de la parte administrativa y operativa. Se denota en la gráfica que más del 90% de los encuestados, consideran la buena y excelente labor realizada en cuanto dicho ítem.

Pregunta N° 10.

Tiempo de espera en la oficina.



Dicha variable/pregunta, denota una buena percepción a los usuarios, esto dado a la buena atención al usuario, lo que permite que esta se de manera rápida y eficiente generando así un correcto funcionamiento en cuanto a la atención al usuario.

Pregunta N° 11.

Telefónicamente la atención al usuario es amable, puntual y eficiente.



Convenciones		
	E = EXCELENTE	B= BUENO
	R = REGULAR	D = DEFICIENTE

El 92.6% de la población encuestada considera que, al realizar llamadas a los diferentes números establecidos por la empresa para la atención al usuario, el personal es amable, capacitado, respetuoso y dispuesto a colaborar, así mismo se genera la atención por el medio de WhatsApp lo que permite que la atención sea de manera continua.

Pregunta N° 12.

Tiempo de respuesta ante reclamaciones, consultas.



Convenciones		
	E = EXCELENTE	B= BUENO
	R = REGULAR	D = DEFICIENTE

En cuanto al tiempo de respuestas ante reclamaciones y/o consultas, el personal encuestado genera un porcentaje total del 90.1% en la satisfacción de dicha pregunta, se logra evidenciar que los usuarios se encuentran conformes con la información recibida y están de acuerdo con la gestión realizada respecto de sus peticiones, su tiempo de respuesta es el oportuno y de la misma manera se evidencia que existen pequeñas inconformidades de algunos usuarios que tienen que ver con los conductos regulares que se deben cumplir para dar solución a diferentes solicitudes, es decir que hay procesos o procedimientos que conllevan más tiempo acorde a la normatividad o al proceso normal de la petición.

Pregunta N° 11.

Los medios de comunicación dados son pertinentes y eficaces.



Convenciones

E = EXCELENTE	B= BUENO
R = REGULAR	D = DEFICIENTE

Para la presente vigencia, la empresa ha centrado también sus esfuerzos, en el buen manejo de los medios de comunicación. De esta manera se ha generado actualizaciones a la página web, al WhatsApp business entre otros, generando esto una buena percepción ante los usuarios frente a los medios de comunicación, donde se ha realizado la correcta divulgación de eventos, reparaciones o información de interés en los mismos.

Luego de las preguntas de selección múltiple, se cuenta con espacio donde el usuario puede realizar comentarios u observación en específico con relación a la prestación de nuestros servicios, dentro de los cuales tenemos:

-Mejorar la calidad del agua
-Mejoramiento del agua potable
-El agua llega muy sucia
-Mejorar el tema de barrido
-Mejorar calidad de agua y trato de agua
-El servicio Web para pagar factura casi siempre esta caída
-Mejorar la reparación de daños
-Baja presión en algunas ocasiones
-Recibí mi factura del mes de noviembre y diciembre con pago oportuno de fecha 16 de enero 2022. Pero intento pagar por el botón PSE y la factura no ha sido cargada. en ese orden de ideas solicito o que se cargue más rápidamente las facturas en el sistema o se amplíe el plazo para el pago oportuno.
-Mejoramiento en el barrido y los arreglos de acueducto, más agilidad en las respuestas
-Es muy difícil efectuar el pago via Internet, la factura no aparece ni en entidad bancaria ni en la página de Emsersopo, siendo necesario ir hasta Sopo para pagar la factura. Debe agilizarse el servicio por Internet.
-Con frecuencia hay problema para pagar la factura por internet
-Mejorar la calidad del alguna
-Buena prestación del servicio
-Muy costoso
-Intermitencia del servicio
-Agua amarilla y malos olores
-Que no llega mucha presión y llega con color de óxido a la vivienda

CONCLUSIONES

Comparado con la vigencia anterior, con el segundo semestre, se evidencia que los trabajos realizados, el seguimiento continuo y la correcta comunicación con los usuarios, ha mejorado notoriamente la prestación del servicio, esto evidenciándose en la presión, continuidad y calidad del servicio de acueducto.

En cuanto al servicio de alcantarillado, actividades de fácil manejo, se han podido prestar con el vehículo vactor, así como con los diferentes materiales que permiten el mantenimiento de las redes. Sin embargo, a inicios del segundo semestre, se realiza inspección de redes para el mantenimiento pertinente.

Para los usuarios suscritos al servicio de aseo, se evidencia una gran aceptación y satisfacción por la prestación de dicho servicio, motivando esto a la empresa a continuar con sus labores y correcto cumplimiento de la prestación de recolección de residuos sólidos y aprovechables.

Dentro de los comentarios de los usuarios, frente a la habilitación de manera pronta de los medios de pago virtual, se está trabajando para que, de acuerdo a la modificación de las rutas de lectura, el archivo para cargue en el portal web, sea más eficiente y se genere en el menor tiempo posible.

Cordialmente.

MICHAEL ANDRES MUÑOZ PARDO
SUBGERENTE COMERCIAL Y DE FACTURACIÓN