

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOPO “EMSERSOPO ESP.”

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

I SEMESTRE DE 2021

FECHA DE REALIZACIÓN: 30 DE JULIO DE 2021

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	117			
		59.5882				

ENCUESTADOS: 180

Para el primer semestre del 2021, dado 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
- Envío 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 180 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/>

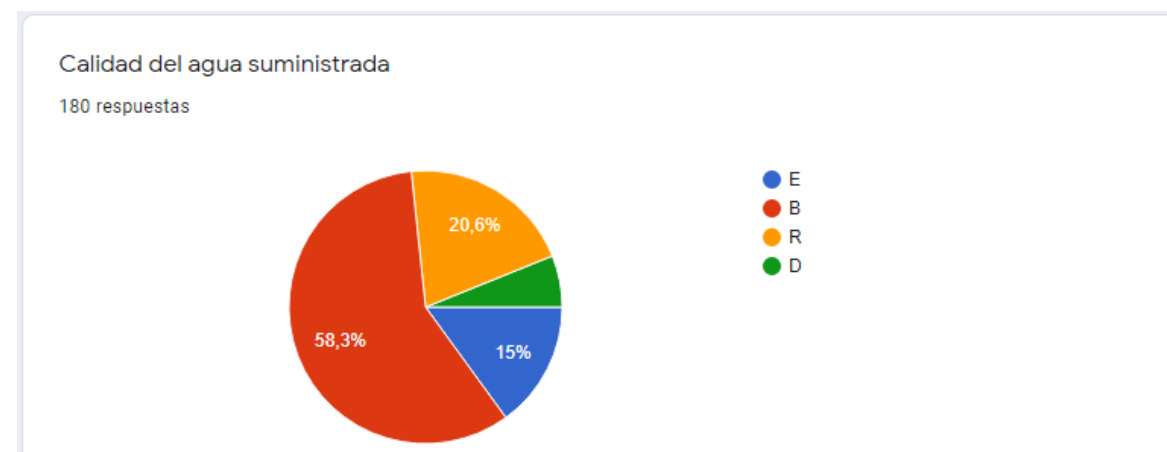
Los resultados de esta encuesta se evidencian a continuación con su respectivo análisis.

*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 15% 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 primer semestre, se tuvieron inconvenientes con tibatoc 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.

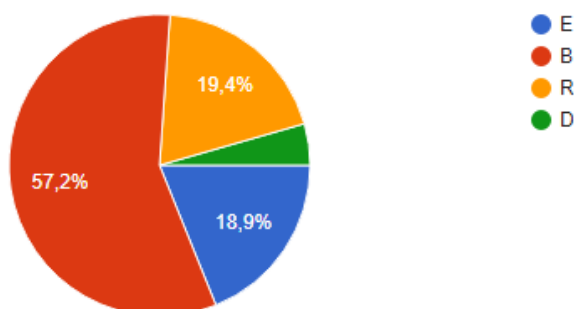
Así mismo, se presentaron fallas en los sistemas de bombeo en algunos sectores de la parte alta del municipio, inconvenientes que fueron solucionados en el menor tiempo posible y que de esta manera se demuestra el incremento en la aceptación de los usuarios comparado con el semestre anterior, dado que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

Pregunta No. 2.

Cantidad, Presión y continuidad en la red.

Cantidad, presión y continuidad en la red

180 respuestas



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 la vigencia anterior, el porcentaje para la percepción de Excelente se encontraba en el 15,8 y para este semestre del 2021, sube a 18,9%.

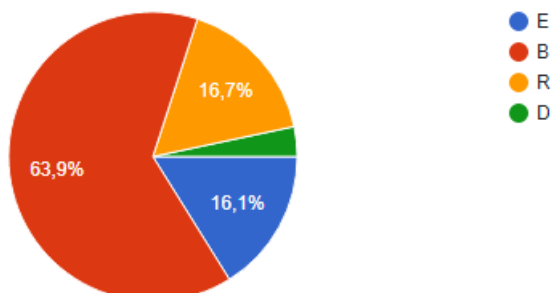
Pese a que el porcentaje de resultado, para la convención deficiente y regular es un poco considerable, se continúan con los trabajos de inspección de la red, para mejorar aún más la prestación del servicio, y de esta manera generar un mayor porcentaje de satisfacción a los usuarios. Es de aclarar de 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:

El tiempo en respuesta de la reparación de daño es:

180 respuestas



Convenciones

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

Para el 63.9% de la población encuestada el tiempo de atención a la reparación de daños de servicio de Acueducto es buena, para el 16.7% es regular, para el 16.1% 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.

En cuanto a la causas sobre el tiempo que los colaboradores de la empresa se demoran para realizar las respectivas reparaciones se tiene establecido por normatividad de la empresa un máximo de 5 días hábiles para ejecutar las ordenes de trabajo, con este control se realiza el seguimiento para mantener la meta establecida. 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.

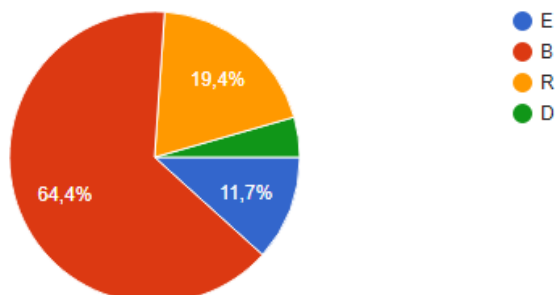
SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Pregunta N°4.

El mantenimiento y reparación del Servicio de Alcantarillado lo considera:

El mantenimiento y reparación del Servicio de Alcantarillado lo considera:

180 respuestas



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.

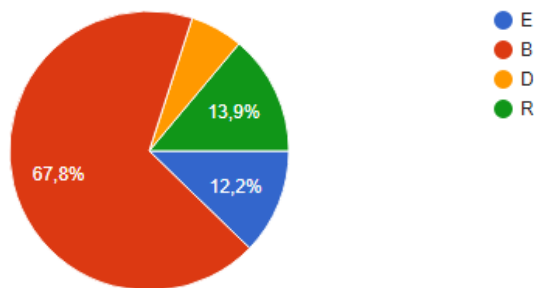
Sin embargo, dadas las actuaciones de la Empresa y Gracias al personal operativo, se logra de igual manera, un incremento progresivo en el porcentaje de aceptación y percepción del trabajo excelente realizado

Pregunta 5.

El tiempo en respuesta de reparación de daños es:

El tiempo de atención en las reparaciones de daños es

180 respuestas



Convenciones

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

El 67.8% de la población encuestada considera que el tiempo de atención a la reparación de daños del servicio de alcantarillado es bueno, así como el 12.2% considera que es excelente el tiempo de atención en las reparaciones.

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.

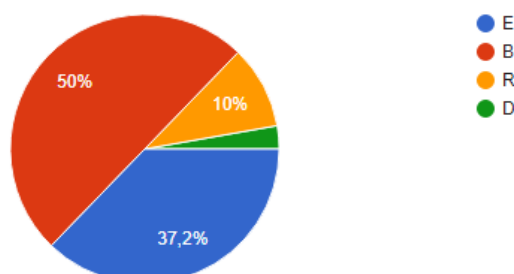
SERVICIO DE ASEO

Pregunta N° 6.

El barrido de calles y avenidas lo considera

El barrido de calles y avenidas lo considera:

180 respuestas



Convenciones

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

El 50% de la población encuestada considera que el barrido de calles y avenidas es bueno, el 37.2% considera que es excelente, el 10% 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.

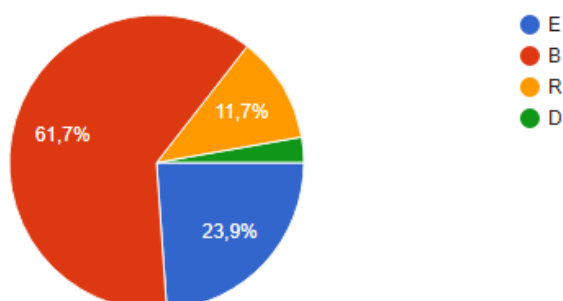
Se aclara para usuarios que residen en sectores dispersos del municipio, que el componente de barrido hace parte de la tarifa de aseo, toda vez que, de acuerdo a la normatividad, los usuarios en general deben hacer el pago solidario de este servicio, dado que hacen uso y disfrute de las vías, parques y accesos públicos del municipio, a los cuales se les presta el servicio de barrido y limpieza.

Pregunta N° 7.

La recolección de residuos sólidos reciclables lo considera:

La recolección de Residuos Sólidos Reciclables lo considera:

180 respuestas



Convenciones

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

Para el 61.7% de la población encuestada considera que la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos reciclables es buena, el 23.9% considera que es excelente, el 11.7% considera que es regular, y el 1% de los usuarios considera de mala calidad el servicio prestado.

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 residuos.

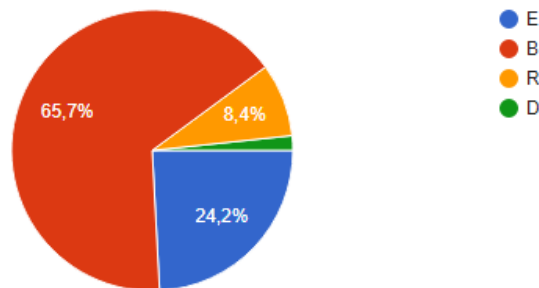
Se recalca a los usuarios que es importante la correcta separación en la fuente, toda vez que esto genera impacto en la disminución de las toneladas dispuestas en Mondoñedo y así mismo disminución en la tarifa a aplicar.

Pregunta N° 8.

La recolección de Residuos Sólidos Ordinarios lo considera:

La recolección de Residuos Sólidos Ordinarios lo considera:

178 respuestas



Convenciones

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

El 65.7% de la población encuestada considera que los servicios prestados por EMSERSOPO para la recolección de residuos sólidos ordinarios son buenos, el 24.2% considera que son excelentes, el 8.4% restante considera que son regulares y el 1% de la población encuestada lo considera de mala calidad.

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

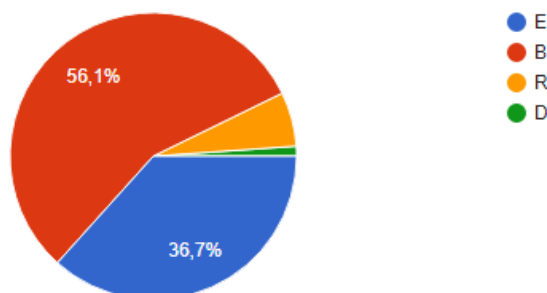
ATENCIÓN AL USUARIO

Pregunta N° 9.

Profesionalidad y trato al personal.

Profesionalidad y trato del personal

180 respuestas



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

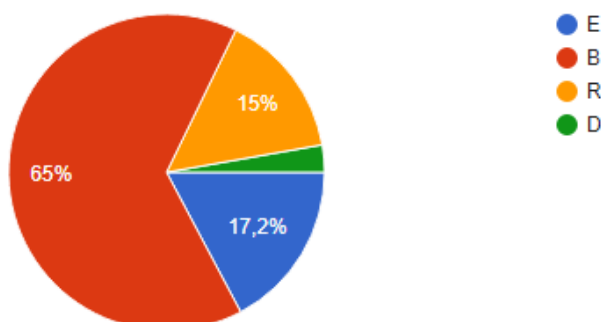
atención a los usuarios, dando un trato adecuado a cada uno de los usuarios que requieren la prestación de los servicios de los profesionales de la parte administrativa y operativa. Se denota en la gráfica que más del 90% de los encuestados, consideran la buena y excelente labor realizada en cuanto dicho ítem.

Pregunta N° 10.

Tiempo de espera en la oficina.

El tiempo de espera en oficina

180 respuestas



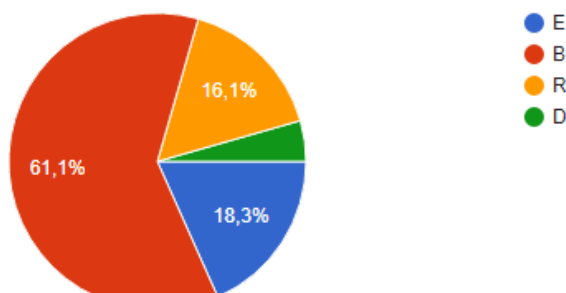
Dicha variable/pregunta, al ser respuesta por los usuarios de manera virtual, es de aclarar que para este semestre se realizó atención al usuario de manera presencial en ocasiones, como de manera virtual, dados los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en cuanto la cuarentena o aislamiento preventivo.

Pregunta N° 11.

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

Telefónicamente la atención al usuario es amable, puntual y eficiente

180 respuestas



Convenciones

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

El 61.1% 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, el 18.3% considera que la atención que se presta es excelente, el 16.1% lo considera regular y el 3.2% de la población encuestada lo considera de mala calidad.

Para los usuarios en general el servicio prestado por el personal de oficinas es de buena calidad ya que el 96.8% de la población manifestó estar de acuerdo con la atención recibida cumpliendo de esta manera con la meta esperada, sin embargo un 3.2% manifestó que el servicio es deficiente esto como consecuencia de procedimientos que conllevan de un tiempo prudencial acorde a la normatividad o al proceso normal de la petición, así como la

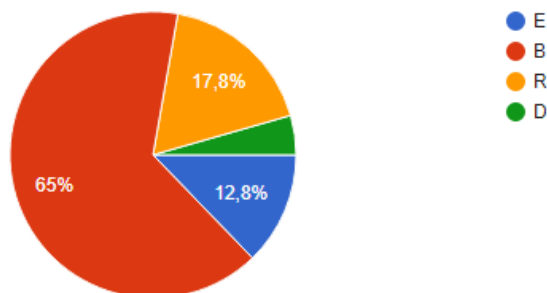
espera que en circunstancias se genera, dado a las llamadas recibidas y que no todas pueden ser atendidas en el mismo tiempo.

Pregunta N° 12.

Tiempo de respuesta ante reclamaciones, consultas.

Tiempo de respuesta ante reclamaciones, consultas

180 respuestas



Convenciones

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

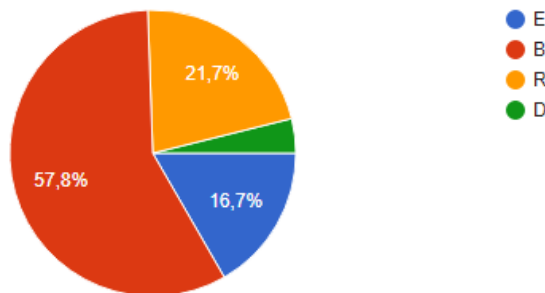
En cuanto al tiempo de respuestas ante reclamaciones y/o consultas, el personal encuestado genera un porcentaje total del 98.9% en la satisfacción de dicha pregunta, se logra evidenciar que los usuarios se encuentran conformes con la información recibida y están de acuerdo con la gestión realizada respecto 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.

Los medios de comunicación dados son pertinentes y eficaces

180 respuestas



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.

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 FACTURACION