INTRODUCCION

La encuesta de percepción y satisfacción está enmarcada dentro de los lineamientos de la política de servicio al ciudadano la cual le permite a la empresa fortalecer la participación de nuestros usuarios y conocer sus necesidades y expectativas.

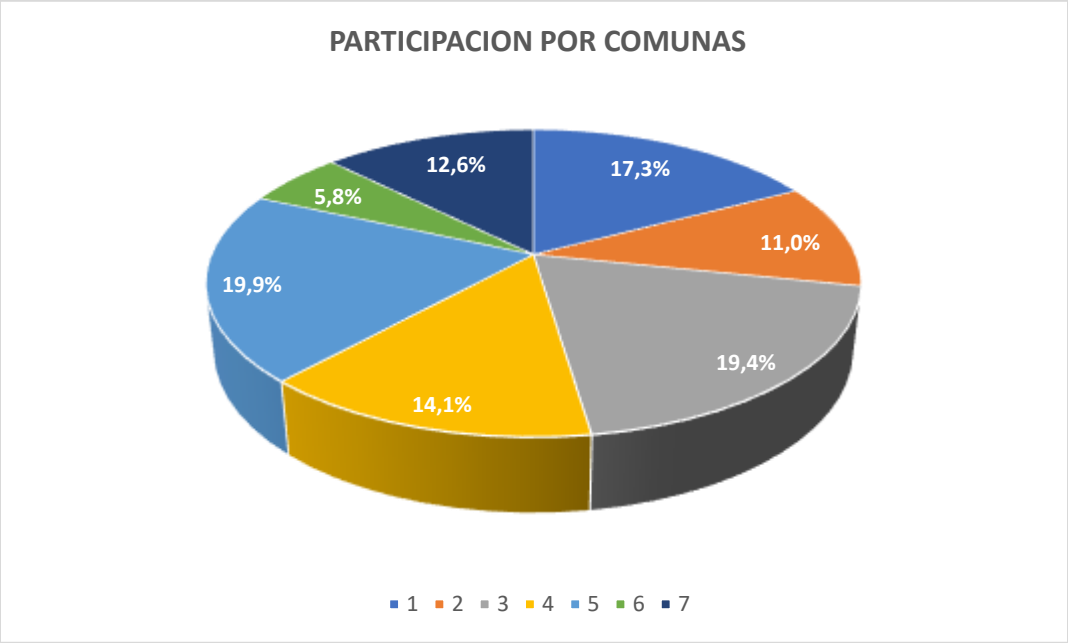
Por tal razón con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción que tienen los usuarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para establecer oportunidades y acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, se diseñó e implementó la herramienta de medición con metodología virtual. La encuesta fue publicada en la página web Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. puesta a disposición de nuestros usuarios obteniendo la respuestas a través de usuarios que contestaron directamente la encuesta y a través de llamadas telefónicas realizadas aleatoriamente de la base de datos comercial, a continuación se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de la estrategia de medición de satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios aplicada para el Primer cuatrimestre del año 2023 a fin de mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la prestación del servicio de la entidad.

Esta encuesta fue dirigida a clientes externos (usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado), evaluando los siguientes aspectos:

I. Calidad del servicio de agua potable
II. Calidad del servicio de alcantarillado
III. Calidad del servicio de atención al usuario
IV. Relación empresa-usuario
V. Observaciones-Sugerencias

DESARROLLO

PARTICIPACION POR COMUNAS



Grafica 01. Fuente encuesta de percepción.

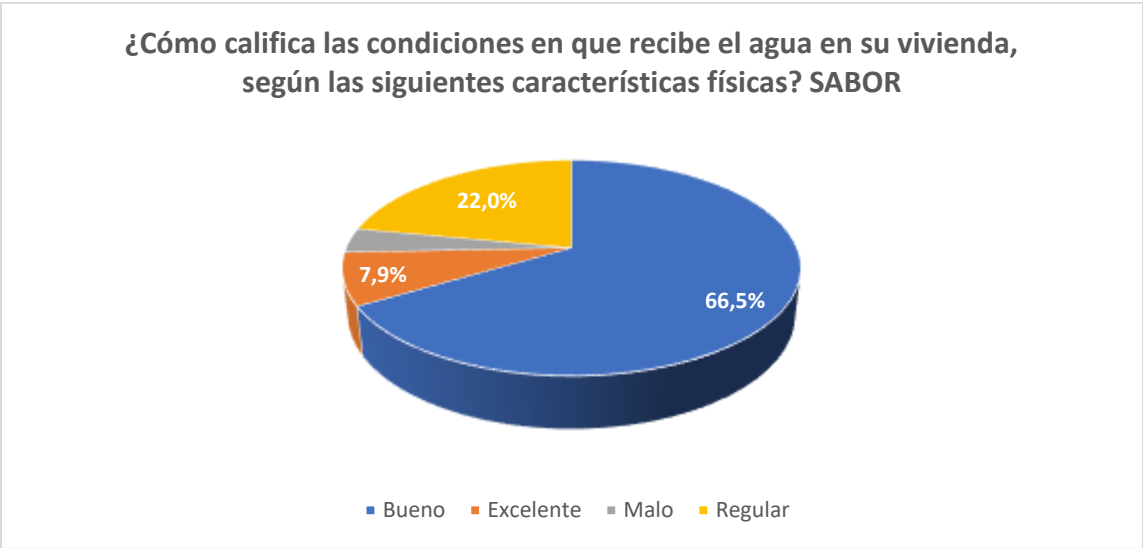
PARTICIPACION POR COMUNAS		
COMUNAS	# ENCUESTAS	%
1	33	17.3%
2	21	11.0%
3	37	19.4%
4	27	14.1%
5	38	19.9%
6	11	5.8%
7	24	12.6%
Total general	**191**	**100%**

Cuadro 01. Fuente encuesta de percepción.

La distribución de comunas para la encuesta se calculó proporcionalmente a los usuarios por comunas que hacen parte de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

PREGUNTAS

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? SABOR:



Grafica 02. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	12	5	4	12	33
2	8		1	12	21
3	26	1	2	8	37
4	24			3	27
5	34	3		1	38
6	9	2			11
7	14	4		6	24
Total general	**127**	**15**	**7**	**42**	**191**
%	**66.5%**	**7.9%**	**3.7%**	**22.0%**	**100%**

Cuadro 02. Fuente encuesta de percepción.

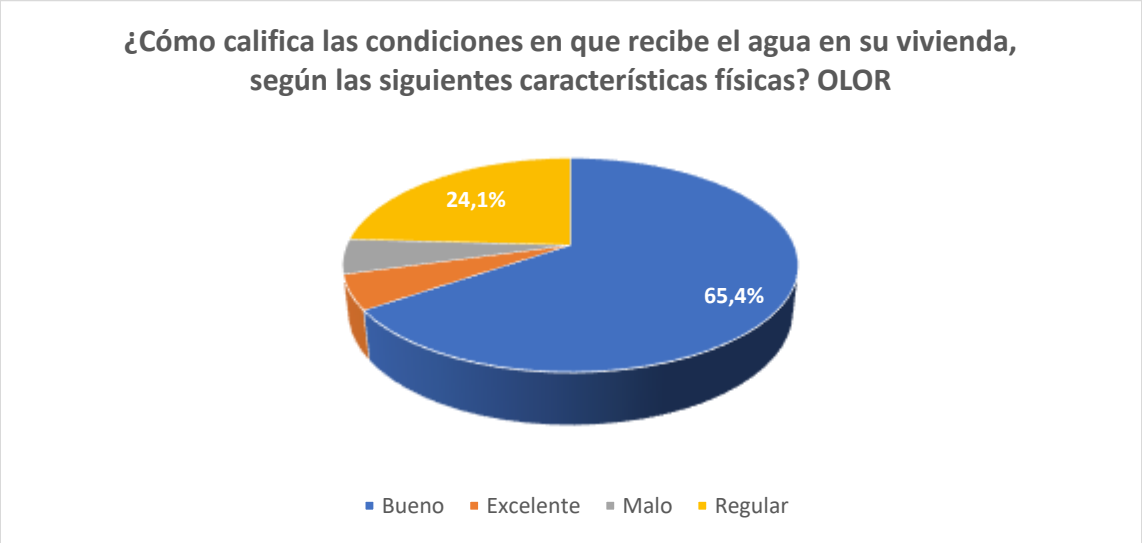
El 74.4% de los usuarios califican entre excelente y bueno el sabor del agua y el 27.5% lo califican regular y malo. Las COMUNAS 01 y 02 están las con el indicador bajo en la calidad de agua sabor.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE				
¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? SABOR				
1. SABOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	7.9%	66.5%	22.0%	3.7%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2,023	**7.9%**	**66.5%**	**22.0%**	**3.7%**
2,022	**21.60%**	**55.20%**	**21.80%**	**1.40%**
incremento	-13.70%	11.30%	0.20%	2.30%

Cuadro 03. Fuente propia.

En el cuadro 03 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación negativa (Excelente-buena) reflejando una disminución de -2.4, calificación negativa (regular-mala) incrementado en 2.5 puntos.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? OLOR:



Grafica 03. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	10	5	6	12	33
2	7			14	21
3	26	1	2	8	37
4	24			3	27
5	34	2		2	38
6	10	1			11
7	14	1	2	7	24
Total general	**125**	**10**	**10**	**46**	**191**
%	**65.4%**	**5.2%**	**5.2%**	**24.1%**	**100%**

Cuadro 04. Fuente encuesta de percepción.

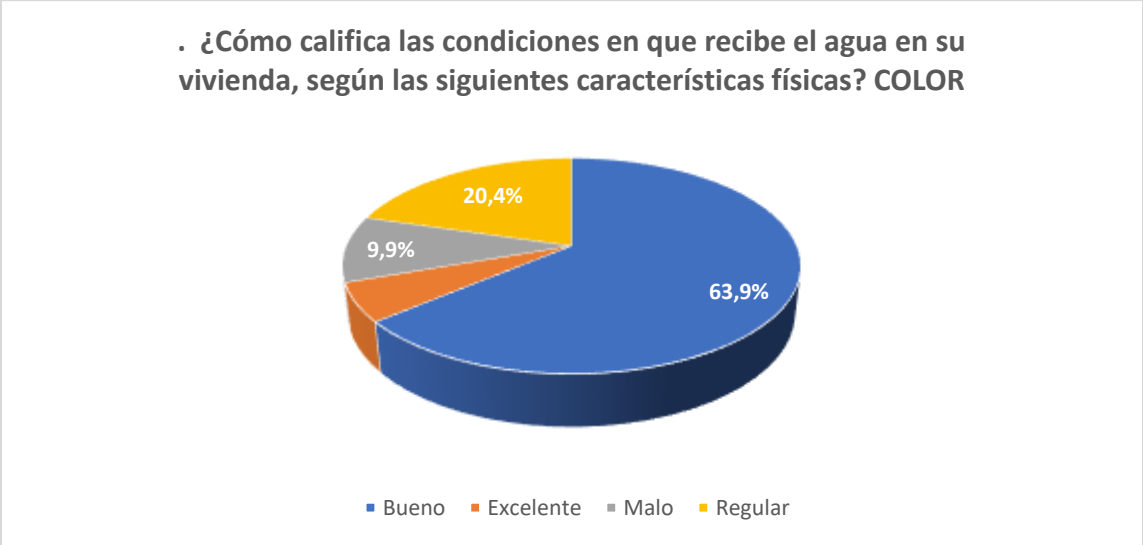
El 70.6% de los usuarios califican entre excelente y bueno el olor del agua y el 29.3% lo califican regular. Las COMUNAS 01 y 02 está con el indicador bajo en la calidad de agua Olor.

¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? OLOR				
2.OLOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	5.2%	65.4%	24.1%	5.2%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2,023	5.2%	65.4%	24.1%	5.2%
2,022	21.2%	54.9%	21.6%	1.3%
incremento	-16.00%	10.50%	2.50%	3.95%

Cuadro 05. Fuente propia

En el cuadro 05 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación negativa (Excelente-Buena) con una disminución de -5.5 puntos, calificación negativa (regular-mala) aumento de 6.45 puntos.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? COLOR:



Grafica 04. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	9	5	7	12	33
2	6		7	8	21
3	23		4	10	37
4	24			3	27
5	34	3		1	38
6	10	1			11
7	16	2	1	5	24
Total general	122	11	19	39	191
%	63.9%	5.8%	9.9%	20.4%	100%

Cuadro 06. Fuente encuesta de percepción.

El 69.7% de los usuarios califican entre excelente y bueno el color del agua y el 30.3% lo califican regular y malo. Las COMUNAS 01 y 03 están con el indicador bajo en la calidad de agua Color.

¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? COLOR				
3. COLOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	5.8%	63.9%	20.4%	9.9%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2,023	5.8%	63.9%	20.4%	9.9%
2,022	22.5%	56.5%	18.8%	2.2%
incremento	-16.70%	7.40%	1.60%	7.70%

Cuadro 07. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 07 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación negativa (Excelente-mala) ya que se refleja una disminución de 9.3 puntos, calificación negativa (Regular-mal) aumento de 9.3 puntos.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?

Grafica 05. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	18 HORAS	24 HORAS	Total general
1		33	34
2		21	24
3		37	26
4		27	25
5		37	35
6		11	19
7	5	19	29
Total general	**5**	**184**	**191**
%	**2.6%**	**96.3%**	**100%**

Cuadro 08. Fuente encuesta de percepción.

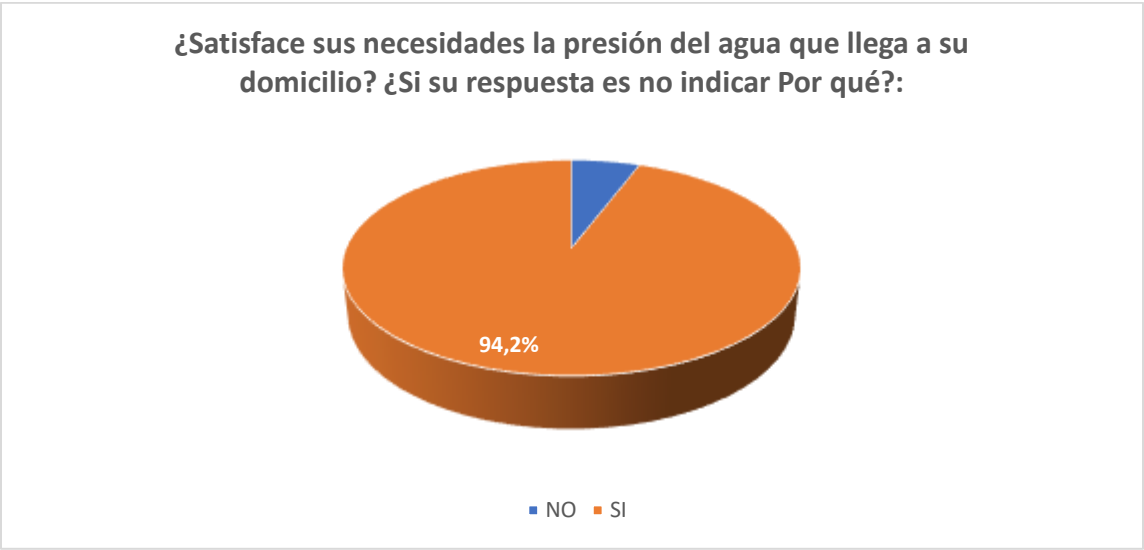
El 96.3% de los usuarios perciben que las 24 horas del día reciben continuamente el servicio, siendo la comuna 7 e la que tiene una percepción negativa mayor en cuanto al suministro continuo del agua.

¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?		
4. HORAS	18 horas	24 HORAS
1er CUATRIMESTRE	2.6%	96.3%
2do CUATRIMESTRE		
3er CUATRIMESTRE		
2,023	**2.6%**	**96.3%**
2,022	**10.9%**	**89.1%**

Cuadro 09. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 09 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación negativa continuidad 24 horas ya que se refleja un aumento de 7.20 puntos, calificación de la prestación de 18 horas disminuyo en 8.3 puntos.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio? ¿Si su respuesta es no indicar Por qué?:



Grafica 06. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	SI	Total general
1	6	27	33
2	2	19	21
3	1	36	37
4		27	27
5	1	37	38
6		11	11
7	1	23	24
Total general	**11**	**180**	**191**
%	**5.8%**	**94.2%**	**100%**

Cuadro 10. Fuente encuesta de percepción.

El 94.2% de los usuarios indican que la presión que llega al domicilio es la adecuada, siendo las comunas 1, 2 las que tiene una percepción negativa mayor en cuanto al suministro adecuado del agua.

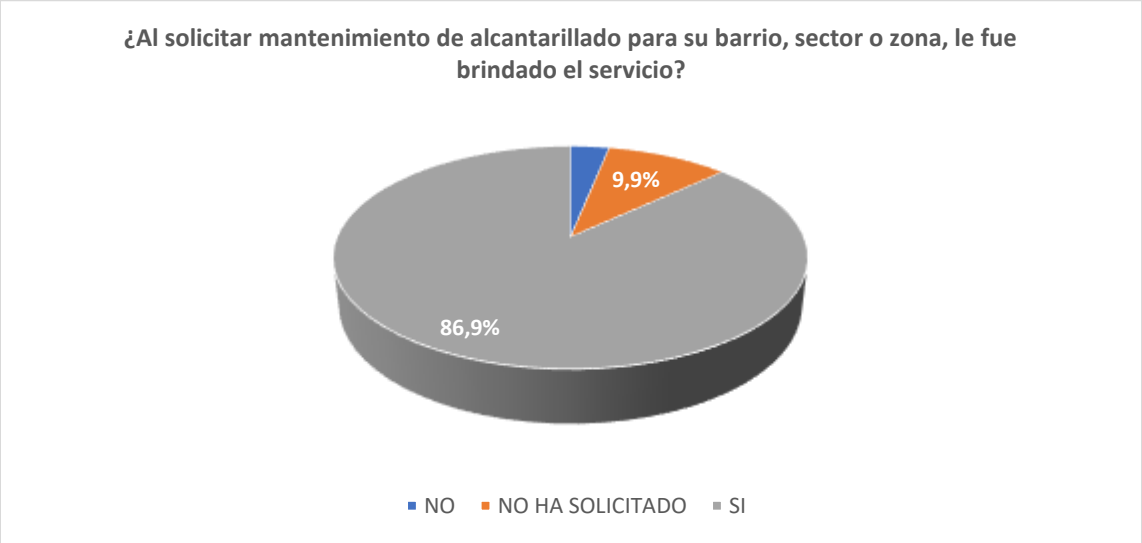
Los usuarios manifiestan que en ocasiones esta baja la presión y llega con sedimentos.

¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio?		
5. PRESION	SI	NO
1er CUATRIMESTRE	94.2%	5.8%
2do CUATRIMESTRE		
3er CUATRIMESTRE		
2,023	**94.2%**	**5.8%**
2,022	**93.4%**	**6.6%**

Cuadro 11. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 11 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (SI) con un aumento de 0.8 puntos, calificación positiva (NO) disminuyo en -0.8 puntos.

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿Al solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?:



Grafica 06. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	HA SOLICITA	SI	Total general
1	4		29	33
2			21	21
3	1	3	33	37
4		6	21	27
5	1	9	28	38
6			11	11
7		1	23	24
Total general	**6**	**19**	**166**	**191**
%	**3.1%**	**9.9%**	**86.9%**	**100%**

Cuadro 12. Fuente encuesta de percepción.

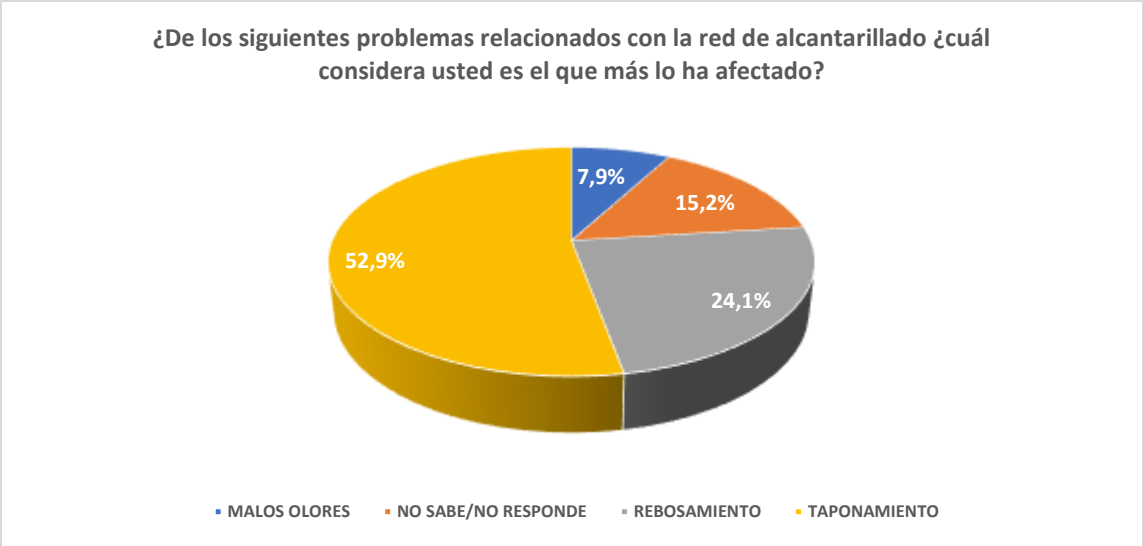
El 86.9% de los usuarios manifiestan que si les fue brindado el servicio solicitado el 9.9% manifiesta no haber solicitado algún servicio de alcantarillado, siendo las comunas 1, 2 Y 5 manifiestan no haber recibido el servicio el 3.1%.

¿Al solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?			
6. MANTENIMIENTO	Si	No.	NO HA SOLICITADO
1er CUATRIMESTRE	86.90%	3.10%	9.90%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2,023	86.90%	3.10%	9.90%
2,022	62.43%	5.06%	32.51%

Cuadro 13. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 13 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva de 24.47 puntos.

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?:



Grafica 08. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	MALOS OLORES	SABE/NO RESPON	REBOSAMIENTO	TAPONAMIENTO	Total general
1	7		9	17	33
2	5		5	11	21
3	3	8	12	14	37
4		6	8	13	27
5		11	10	17	38
6				11	11
7		4	2	18	24
Total general	15	29	46	101	191
%	7.9%	15.2%	24.1%	52.9%	100%

Cuadro 14. Fuente encuesta de percepción.

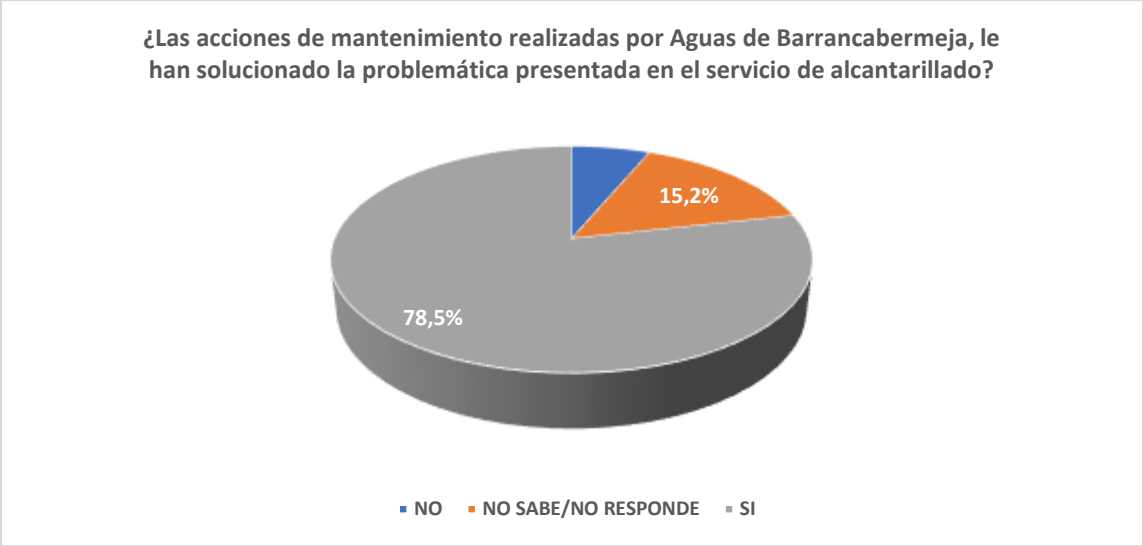
El 52.9 % de los usuarios manifiestan que taponamiento es el principal problema del alcantarillado el 2431% manifiesta por rebosamiento, el 15.2% manifiesta no sabe no responde y el 7.9% por malos olores.

De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?				
7. PROBLEMAS	Taponamiento	Rebosamiento	Malos olores	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	52.9%	24.1%	7.9%	15.2%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2,023	52.9%	24.1%	7.9%	15.2%
2,022	21.3%	20.8%	20.1%	37.8%
incremento	31.58%	3.28%	-12.25%	-22.62%

Cuadro 15. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 15 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia incremento en problemas de la red de alcantarillado de taponamiento en 31.58 puntos, rebosamiento en 3.28 puntos, disminuyo malos olores en -12.25 puntos.

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?:



Grafica 09. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	SABE/NO RESPON	SI	Total general
1	9		24	33
2			21	21
3	1	8	28	37
4		7	20	27
5	1	10	27	38
6			11	11
7	1	4	19	24
Total general	**12**	**29**	**150**	**191**
%	**6.3%**	**15.2%**	**78.5%**	**100.0%**

Cuadro 16. Fuente encuesta de percepción.

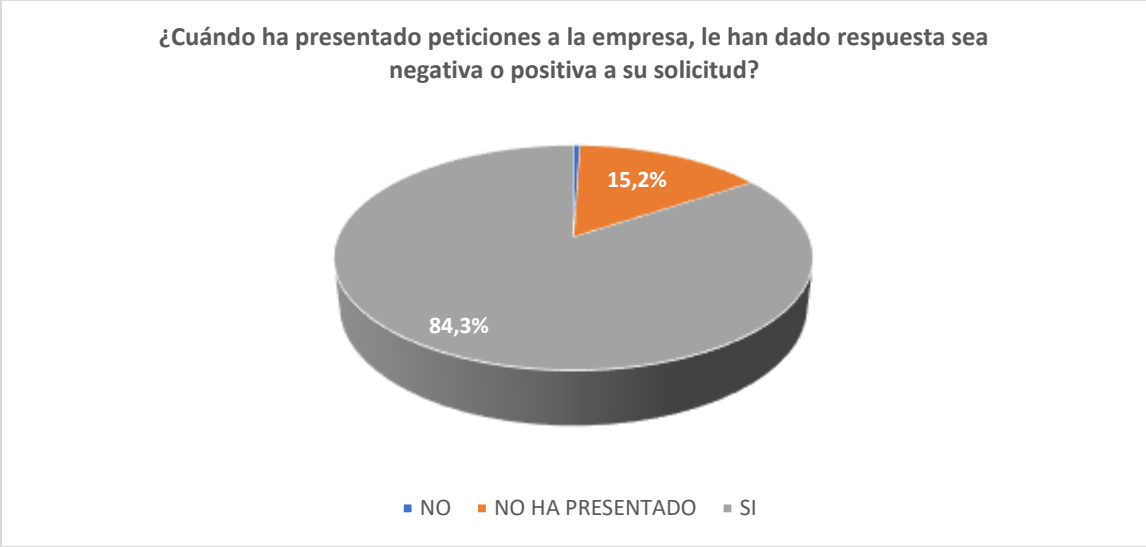
El 78.5 % de los usuarios manifiestan que fue solucionada su situación, el 15.2% no sabe o no responde y el 6.3% manifiesta no le fue solucionada su situación.

¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?:			
8. ACCIONES DE MANT	**Si**	**No.**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	78.5%	6.3%	15.2%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2,023	**78.5%**	**6.3%**	**15.2%**
2,022	**59.8%**	**7.6%**	**32.6%**
incremento	18.73%	-1.32%	-17.42%

Cuadro 17. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 17 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (SI) aumentando en 18.73 puntos y calificación positiva (NO) disminuyendo en -17.42 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?



Grafica 10. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	O HA PRESENTAD	SI	Total general
1		1	32	33
2			21	21
3		8	29	37
4		7	20	27
5		10	28	38
6			11	11
7	1	3	20	24
Total general	**1**	**29**	**161**	**191**
%	**0.5%**	**15.2%**	**84.3%**	**100%**

Cuadro 18. Fuente encuesta de percepción.

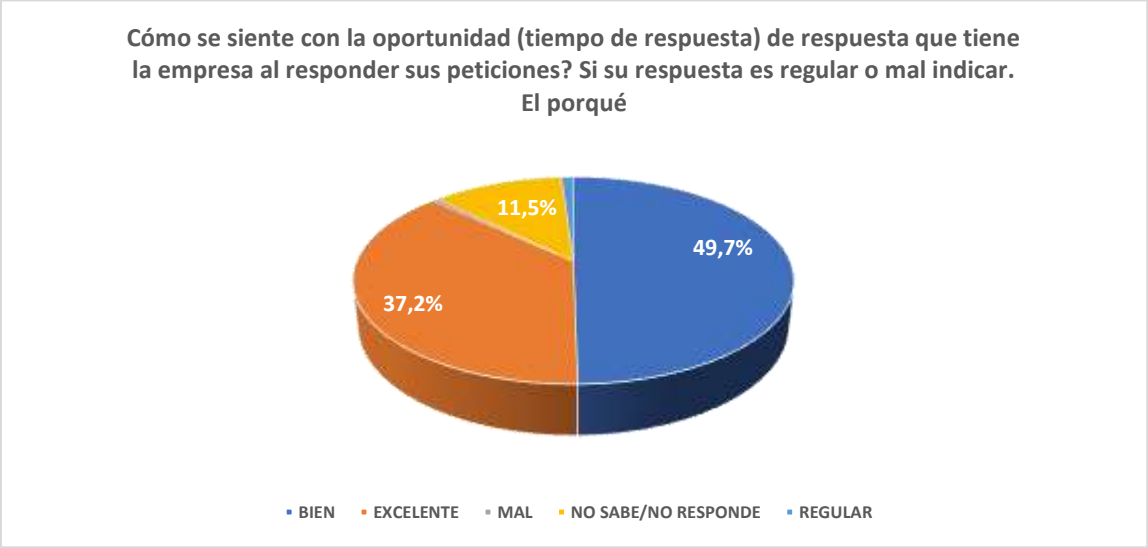
El 84.3% de los usuarios manifiestan haber presentado peticiones siendo la comuna 1, 3, 5 y 2 las de mayores peticiones y se les ha dado respuesta, el 15.2% manifiesta no haber presentado peticiones y el 0.5% no cuentan con respuesta.

¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?			
9. PETICIONES	**Si**	**No.**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	84.3%	0.5%	15.2%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2,023	**84.3%**	**0.5%**	**15.2%**
2,022	**65.7%**	**14.0%**	**20.3%**
incremento	18.59%	-13.48%	-5.12%

Cuadro 19. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 19 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (SI) en 18.59 puntos y calificación positiva (NO) disminución en -13.48 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo se siente con la oportunidad (tiempo de respuesta) de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones? Si su respuesta es regular o mal indicar. El porqué.



Grafica 11. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MAL	SABE/NO RESPON	REGULAR	Total general
1	16	16			1	33
2	16	4			1	21
3	26	5		6		37
4	21			6		27
5	13	18		7		38
6	2	9				11
7	1	19	1	3		24
Total general	**95**	**71**	**1**	**22**	**2**	**191**
%	**49.7%**	**37.2%**	**0.5%**	**11.5%**	**1.0%**	**100.0%**

Cuadro 20. Fuente encuesta de percepción.

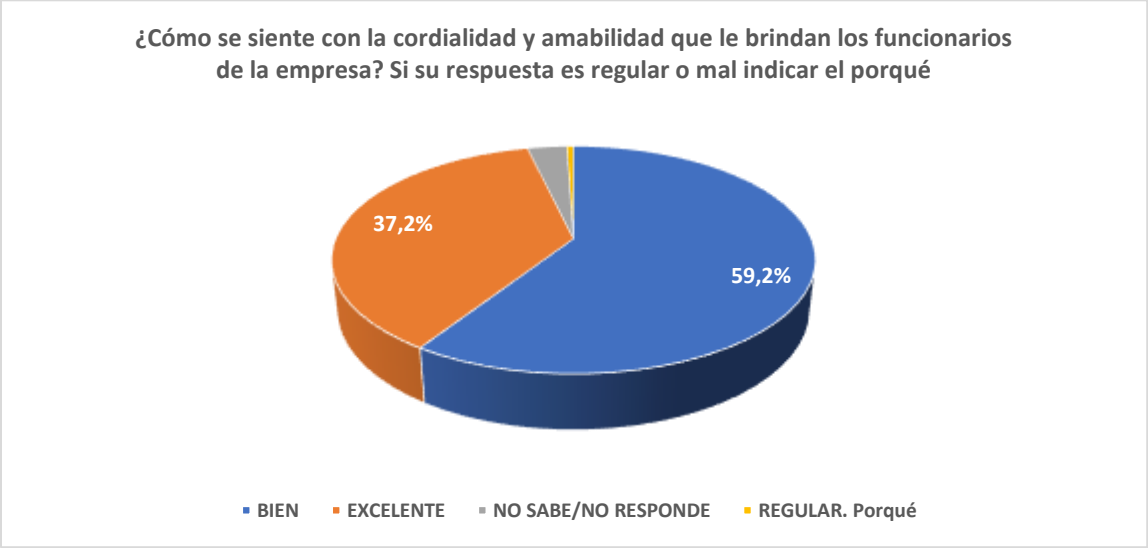
El 86.9% de los usuarios manifiestan que la oportunidad de respuesta al responder sus peticiones esta entre excelente y bien, siendo la comuna 7 la que mejor percepción tiene. El 11.5% no sabe no responde y el 1.5% percibieron una atención regular y mal indican se las solicitudes son recibidas con malestar.

¿Cómo se siente con la oportunidad (tiempo de respuesta) de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones?. Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué.					
10. TIEMPO RESPUES	Excelente	Bien	Regular	Mal	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	37.2%	49.7%	1.0%	0.5%	11.5%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	37.2%	49.7%	1.0%	0.5%	11.5%
2,033	20.9%	52.8%	4.4%	0.8%	21.1%
incremento	16.27%	-3.06%	-3.35%	-0.28%	-9.58%

Cuadro 21. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 21 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-bien) en 12.67 puntos y calificación positiva (Regular-malo) disminución de -9.86 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo se siente con la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa? Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué.



Grafica 12. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	SABE/NO RESPON	REGULAR. Porqué	Total general
1	18	15			33
2	17	4			21
3	30	6	1		37
4	23	3	1		27
5	18	19	1		38
6	2	9			11
7	5	15	3	1	24
Total general	113	71	6	1	191
%	59.2%	37.2%	3.1%	0.5%	100.0%

Cuadro 22. Fuente encuesta de percepción.

El 96.4 % de los usuarios se sienten a gusto con la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa y el 3.1% no sabe o no responde, siendo las comunas 3 y 4 las que mejor percepción tienen. El 0.5% manifiestan regular o mal dicen que el personal que atiende no es claro y no brindan la información en algunas solicitudes.

¿ Cómo se siente con la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa? Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué.					
11. CORDIALIDAD	**Excelente**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	37.2%	59.2%	0.5%	0.0%	3.1%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	**37.2%**	**59.2%**	**0.5%**	**0.0%**	**3.1%**
2,022	**24.9%**	**58.8%**	**2.5%**	**0.2%**	**13.5%**
incremento	12.27%	0.36%	-1.98%	-0.15%	-10.36%

Cuadro 23. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 23 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-Bien) aumento 12.63 puntos y calificación positiva (Regular-mal) disminución de -10.51 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.

Grafica 13. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	SABE/NO RESPON	REGULAR. Porqué	Total general
1	18	15			33
2	16	5			21
3	27	10			37
4	24	3			27
5	20	17		1	38
6	1	10			11
7	6	14	1	3	24
Total general	**112**	**74**	**1**	**4**	**191**
%	**58.6%**	**38.7%**	**0.5%**	**2.1%**	**100%**

Cuadro 24 Fuente encuesta de percepción.

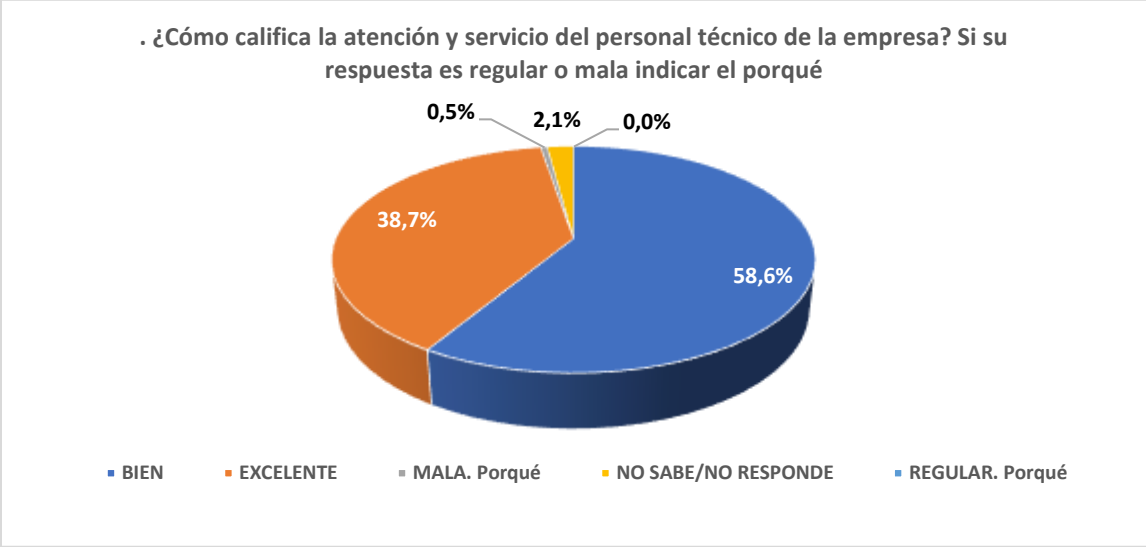
El 97.3 % de los usuarios se siente que la atención telefónica está entre excelente y buena y el 0.5% no sabe o no responde, siendo las comunas 1 y 3 las que mejor percepción tienen. El 2.1% manifiestan regular o mal dicen a veces no contestan el teléfono y no brindan solución.

¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.					
12. TELEFONICA	**Excelente**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	38.7%	58.6%	2.1%	0.0%	0.5%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	**38.7%**	**58.6%**	**2.1%**	**0.0%**	**0.5%**
2,022	**24.8%**	**55.2%**	**2.9%**	**0.5%**	**16.6%**
incremento	13.94%	3.44%	-0.81%	-0.50%	-16.10%

Cuadro 25. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 25 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-Bueno) aumento de 17.38 puntos y calificación positiva (Regular-Bueno) disminución de -1.31 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



Grafica 14. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA. Porqué	SABE/NO RESPON	REGULAR. Porqué	Total general
1	19	14				33
2	16	5				21
3	26	11				37
4	22	5				27
5	23	14		1		38
6		11				11
7	6	14	1	3		24
Total general	**112**	**74**	**1**	**4**		**191**
%	**58.6%**	**38.7%**	**0.5%**	**2.1%**	**0.0%**	**100.0%**

Cuadro 26. Fuente encuesta de percepción.

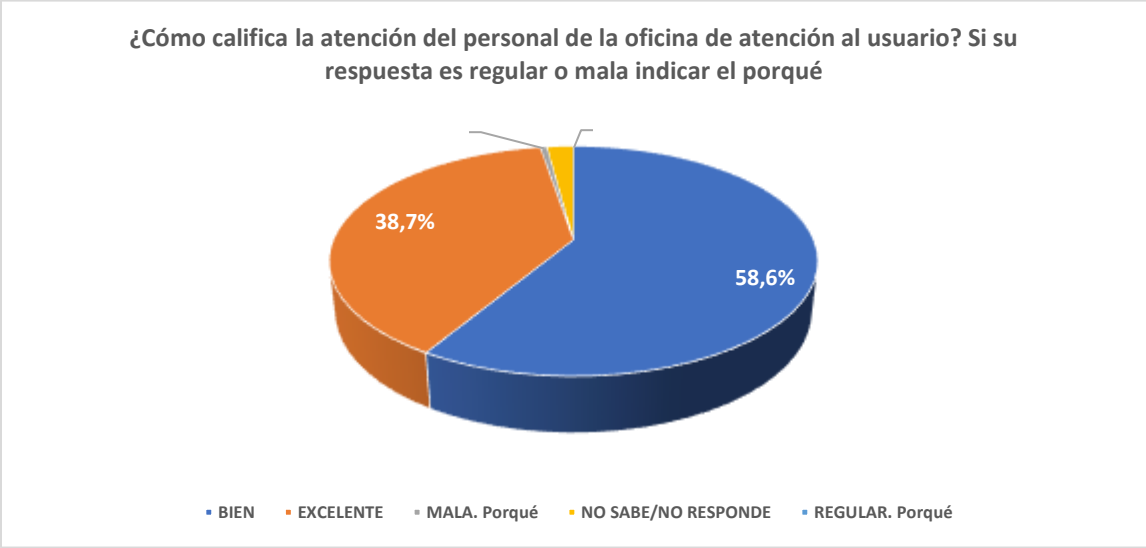
El 97.2% califican la atención del personal técnico entre excelente y buena y el 2.1% no sabe o no responde, siendo las comunas 1 y 3 las que tienen mejor percepción en su satisfacción. El 0.5% quienes manifiestan regular o mal.

¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa?.Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.					
13. TECNICO	**Excelente**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	38.7%	58.6%	0.0%	0.5%	2.1%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	**38.7%**	**58.6%**	**0.0%**	**0.5%**	**2.1%**
2,022	**26.8%**	**62.3%**	**1.2%**	**0.5%**	**9.2%**
incremento	11.94%	-3.66%	-1.20%	0.02%	-7.11%

Cuadro 27. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 27 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (excelente-bueno) aumento de 8.28 puntos y calificación positiva (Regular-malo) disminución de -1.18 punto.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



Grafica 15. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA. Porqué	SABE/NO RESPON	REGULAR. Porqué	Total general
1	19	14				33
2	16	5				21
3	26	11				37
4	22	5				27
5	23	14		1		38
6		11				11
7	6	14	1	3		24
Total general	**112**	**74**	**1**	**4**	**-**	**191**
%	**58.6%**	**38.7%**	**0.5%**	**2.1%**	**0.0%**	**100.0%**

Cuadro 28. Fuente encuesta de percepción.

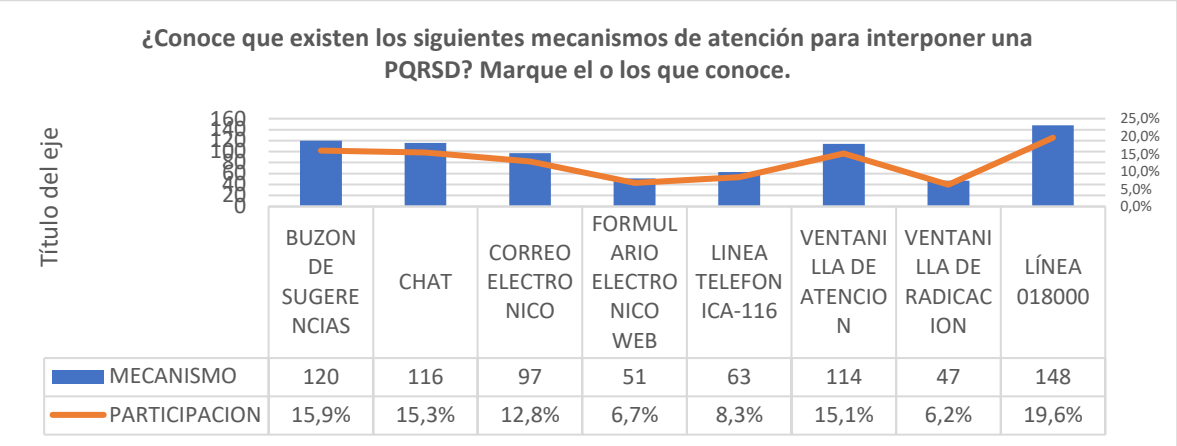
El 97.3 % califican la atención del personal de la oficina de atención al usuario entre excelente y buena y el 2.1% no sabe o no responde, siendo las comunas 1 y 3 las que tienen buena percepción en su satisfacción. El 0.9% quienes manifiestan regular o mal dicen que no son claras las indicaciones.

¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario?. Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.					
14. PERSONAL	**Excelente**	**Bueno**	**Regular**	**Malo**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	38.7%	58.6%	0.0%	0.5%	2.1%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	**38.7%**	**58.6%**	**0.0%**	**0.5%**	**2.1%**
2,022	**22.6%**	**59.5%**	**3.9%**	**0.5%**	**13.5%**
incremento	16.14%	-0.86%	-3.90%	0.02%	-11.41%

Cuadro 29. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 29 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-bueno) aumento de 15.34 puntos y calificación positiva (Regular-mala) disminución de -3.88 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Conoce que existen los siguientes mecanismos de atención para interponer una PQRSD? Marque el o los que conoce.



	BUZON DE SUGERENCIAS	CHAT	CORREO ELECTRONICO	FORMULARIO ELECTRONICO WEB	LINEA TELEFONICA-116	VENTANILLA DE ATENCION	VENTANILLA DE RADICACION	LÍNEA 018000
MECANISMO	120	116	97	51	63	114	47	148
PARTICIPACION	15,9%	15,3%	12,8%	6,7%	8,3%	15,1%	6,2%	19,6%

Grafica 16. Fuente encuesta de percepción.

Las líneas telefónicas, buzón de sugerencias, chat, y ventanilla de atención son los mecanismos que más manifiestan los usuarios conocen para interponer una PQRSD.

VECES UTILIZADOS	# UTILIZADOS	%
1 mecanismo	191	100%
2 mecanismo	188	98%
3 mecanismo	172	90%
4 mecanismos	146	76%
5 mecanismos	112	59%
6 mecanismos	74	39%
7 mecanismos	52	27%
8 mecanismos	31	16%

Cuadro 30. Fuente encuesta de percepción.

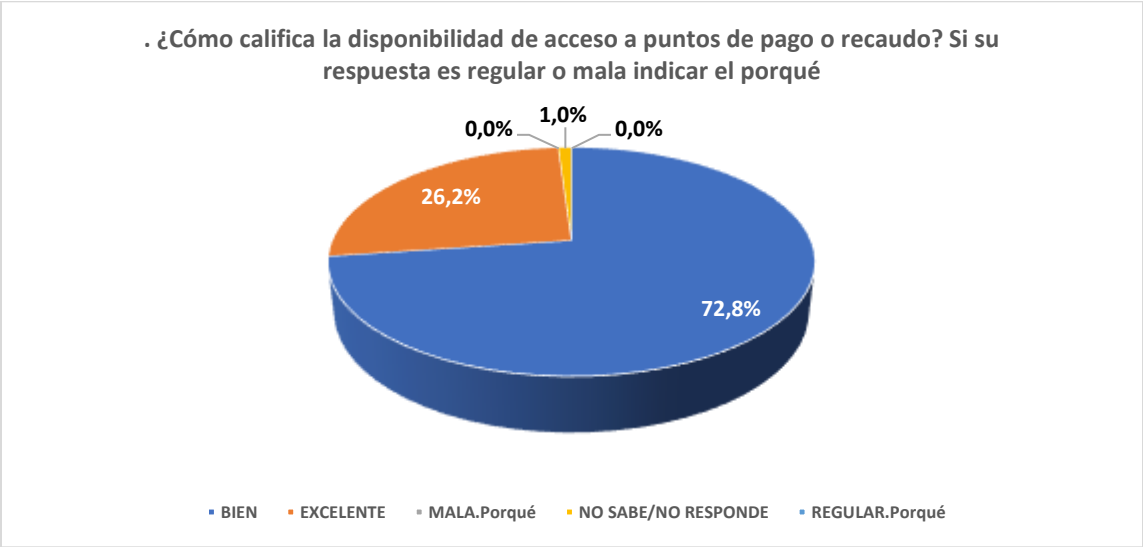
El 100% de los encuestados manifiestan haber utilizado 1 de los mecanismos, el 98% manifiestan haber utilizado dos mecanismos, el 90% de los encuestados manifiesta haber utilizado 3 mecanismos, el 76% de los encuestados manifiesta haber utilizado 4 mecanismos, el 59% de los encuestados manifiesta haber utilizado 5 mecanismos, el 39% de los encuestados manifiesta haber utilizado 6 mecanismos, el 27% de los encuestados manifiesta haber utilizado 7 mecanismos y el 16% de los encuestados manifiesta haber utilizado 8 mecanismos.

. ¿Conoce que existen los siguientes mecanismos de atención para interponer una PQRSD? Marque el o los que conoce							
15. MECANISMOS	Buzón de Sugerencias	Correo Electrónico	Form Elec Web	Línea Telefónica	Ventanilla atención	Ventanilla Radicación	CHATS
1er CUATRIMESTRE	15.9%	12.8%	6.7%	27.9%	15.1%	6.2%	15.3%
2do CUATRIMESTRE							
3er CUATRIMESTRE							
2,023	15.9%	12.8%	6.7%	27.9%	15.1%	6.2%	15.3%
2,022	19.3%	11.0%	9.0%	19.9%	19.0%	7.9%	14.0%
incremento	-3.43%	1.80%	-2.25%	8.00%	-3.92%	-1.68%	1.34%

Cuadro 31. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 31 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia que los canales canal buzón, formulario web, ventanilla de atención y ventanilla de radicación disminuyeron el uso de estos canales, los demás canales correo electrónico, líneas telefónicas y chats son los de más uso por los usuarios.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cómo califica la disponibilidad de acceso a puntos de pago o recaudo? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



Grafica 17. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA.Porqué	SABE/NO RESPON	REGULAR.Porqué	Total general
1	21	12				33
2	17	4				21
3	31	6				37
4	27					27
5	29	9				38
6	1	10				11
7	13	9		2		24
Total general	**139**	**50**		**2**		**191**
%	**72.8%**	**26.2%**	**0.0%**	**1.0%**	**0.0%**	**100%**

Cuadro 32. Fuente encuesta de percepción.

El 99.0 % califican entre excelente y bueno el acceso a puntos de pago, el 1.0% no sabe o no responde, siendo la comuna 7 manifiesta una satisfacción menor en poder acceso a puntos de pago.

¿Cómo califica la disponibilidad de acceso a puntos de pago o recaudo? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.					
16.	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	26.2%	72.8%	0.0%	0.0%	1.0%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	26.2%	72.8%	0.0%	0.0%	1.0%
2,022	22.0%	72.7%	1.4%	0.5%	3.4%
incremento	4.18%	0.07%	-1.40%	-0.50%	-2.35%

Cuadro 33. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 33 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (excelente y bueno) aumento de 4.18 puntos, calificación positiva (Regular-malo) disminución -1.9.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Conoce los medios de recaudo actuales que tiene la empresa para realizar el pago de su factura? Si su respuesta es NO indicar el porqué.

Grafica 18. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1		33	33
2		21	21
3		37	37
4		27	27
5	1	37	38
6		11	11
7		24	24
Total general	1	190	191
%	0.5%	99.5%	100.0%

Cuadro 34. Fuente encuesta de percepción.

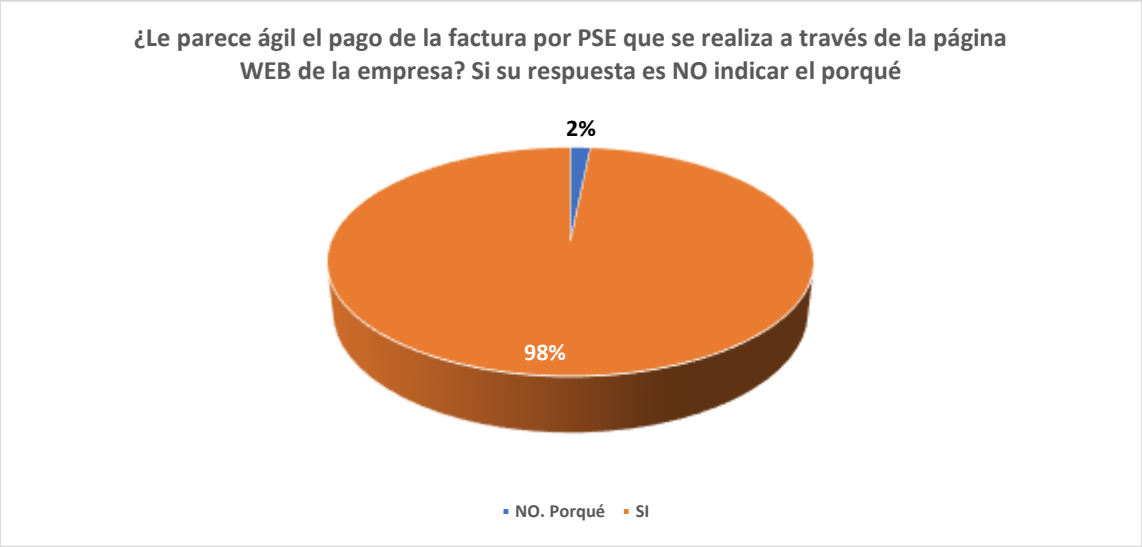
El 99.5 % manifiestan conocer los medios de recaudo actuales para realizar el pago de la factura. El 0.5% manifiestan NO.

¿Conoce los medios de recaudo actuales que tiene la empresa para realizar el pago de su factura? Si su respuesta		
17.	Si	No.
1er CUATRIMESTRE	99.5%	0.5%
2do CUATRIMESTRE		
3er CUATRIMESTRE		
2,023	99.5%	0.5%
2,022	95.7%	4.3%
incremento	3.78%	-3.78%

Cuadro 35. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 35 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (SI) aumento de 3.78 puntos, calificación positiva (NO) disminución de -3.78 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Le parece ágil el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Grafica 19. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1	2	31	33
2		21	21
3		37	37
4		27	27
5		38	38
6		11	11
7	1	23	24
Total general	**3**	**188**	**191**
%	**1.6%**	**98.4%**	**100.0%**

Cuadro 36. Fuente encuesta de percepción.

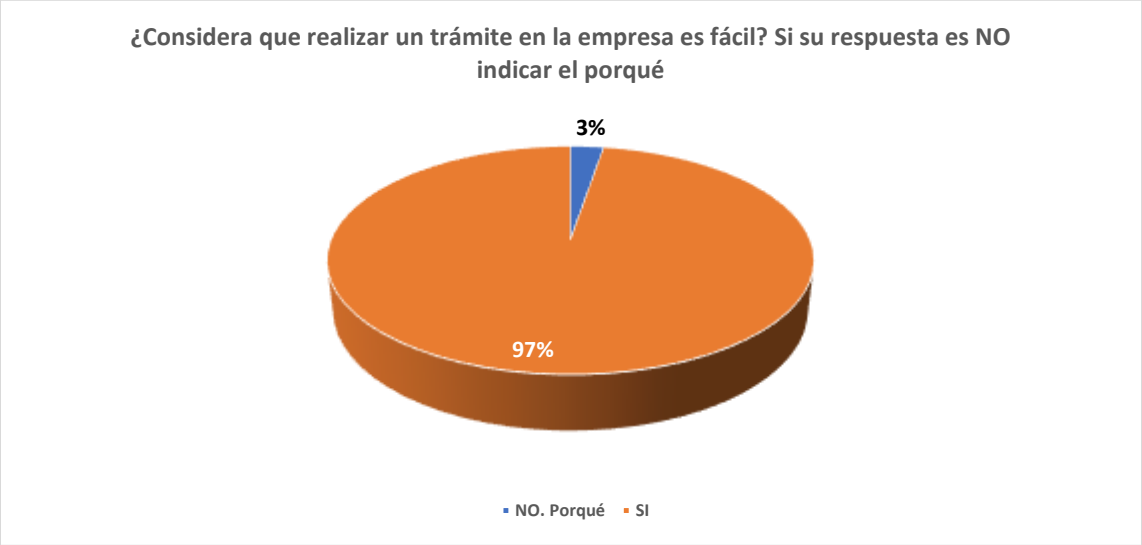
El 98.4% de los usuarios les parece ágil el pago. El 1.6 % quienes manifiestan NO dicen que no usan internet o poco usan ese medio de pago o no lo utilizan.

¿Le parece ágil el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es		
18.	**Si**	**No**
1er CUATRIMESTRE	98.4%	1.6%
2do CUATRIMESTRE		
3er CUATRIMESTRE		
2,023	**98.4%**	**1.6%**
2,022	**88.4%**	**11.6%**
incremento	10.03%	-10.03%

Cuadro 37. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 37 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (SI) aumento de 10.03 puntos, calificación positiva (NO) disminución de -10.03 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Grafica 20. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1	1	32	33
2		21	21
3	1	36	37
4		27	27
5	1	37	38
6		11	11
7	2	22	24
Total general	**5**	**186**	**191**
%	**2.6%**	**97.4%**	**100.0%**

Cuadro 38. Fuente encuesta de percepción.

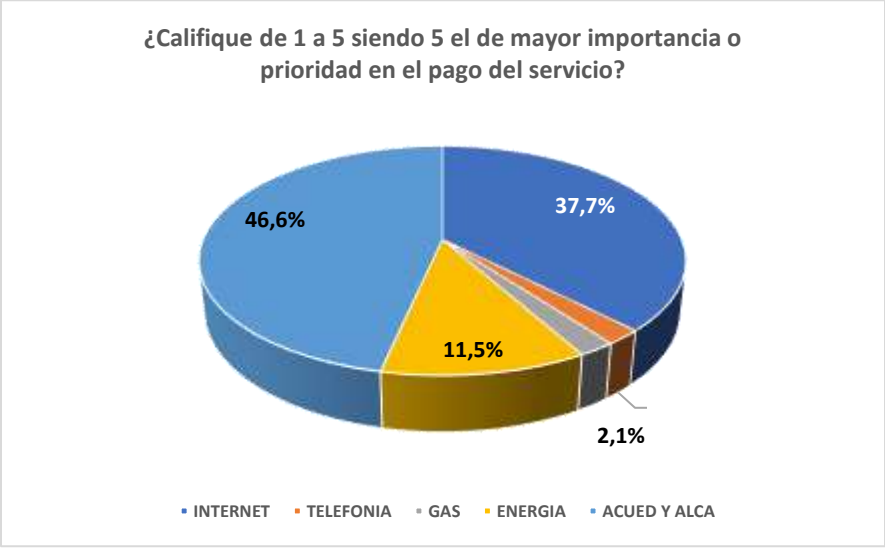
El 97.4% de los usuarios considera que es ágil realizar un trámite en la empresa, especialmente las comunas 1,3 Y 5; el restante 2.6% manifiestan NO pero no manifiestan el porqué.

Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porque.		
19.	**Si**	**No.**
1er CUATRIMESTRE	97.4%	2.6%
2do CUATRIMESTRE		
3er CUATRIMESTRE		
2,023	**97.4%**	**2.6%**
2,022	**91.8%**	**8.2%**
incremento	5.58%	-5.58%

Cuadro 39. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 39 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia una calificación positiva (SI) aumento en 5.58 puntos, calificación positiva (NO) disminución de -5.58 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor importancia o prioridad en el pago del servicio?



Grafica 21. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	INTERNET	TELEFONIA	GAS	ENERGIA	ACUED Y ALCA	Total general
1	2	3	3	5	20	33
2	5	1		3	12	21
3	3			11	23	37
4	2			3	22	27
5	26				12	38
6	11					11
7	23		1			24
Total general	**72**	**4**	**4**	**22**	**89**	**191**
%	**37.7%**	**2.1%**	**2.1%**	**11.5%**	**46.6%**	**100%**

Cuadro 40. Fuente encuesta de percepción.

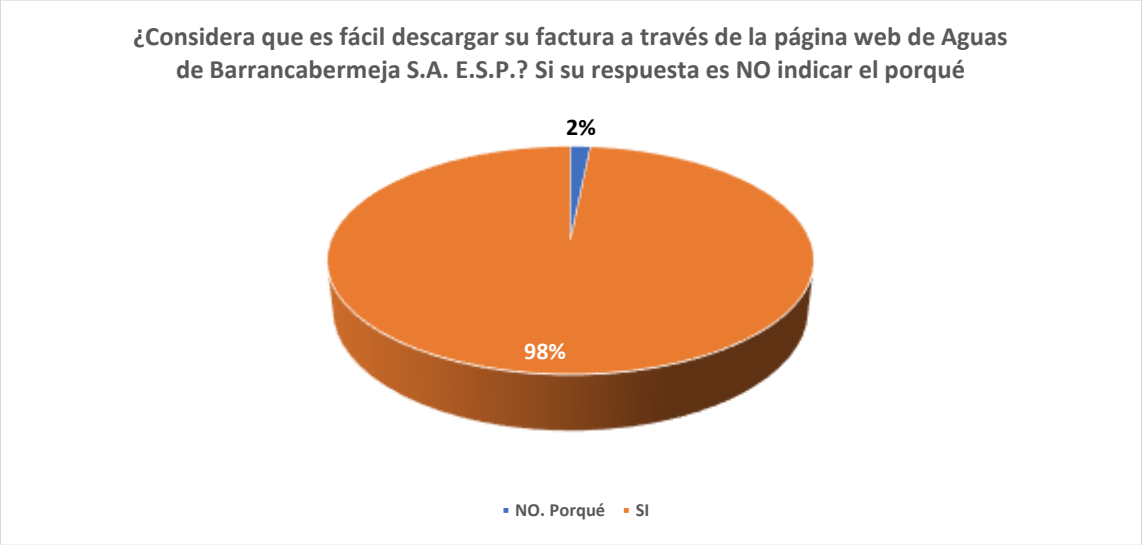
Como se puede observar los usuarios le dan igual de importancia y de mayor relevancia el pago del servicio de acueducto e internet, siendo la comuna 3, 4 y 5 las de mayor importancia le da al pago del servicio de acueducto y alcantarillado las comunas 6 y 7 les dan menos importancia.

¿Califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor importancia o prioridad en el pago del servicio?					
20.	**internet**	**telefonia**	**gas**	**energia**	**acued y alcan**
1er CUATRIMESTRE	37.7%	2.1%	2.1%	11.5%	46.6%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	**37.7%**	**2.1%**	**2.1%**	**11.5%**	**46.6%**
2,022	**16.5%**	**10.5%**	**13.6%**	**15.6%**	**43.8%**
incremento	21.20%	-8.41%	-11.51%	-4.08%	2.80%

Cuadro 41. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 41 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia prioridad en el pago del servicio positivo aumentado de 2.80 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Grafica 22. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1		33	33
2		21	21
3		37	37
4		27	27
5		38	38
6	1	10	11
7	2	22	24
Total general	**3**	**188**	**191**
%	**1.6%**	**98.4%**	**100.0%**

Cuadro 42. Fuente encuesta de percepción.

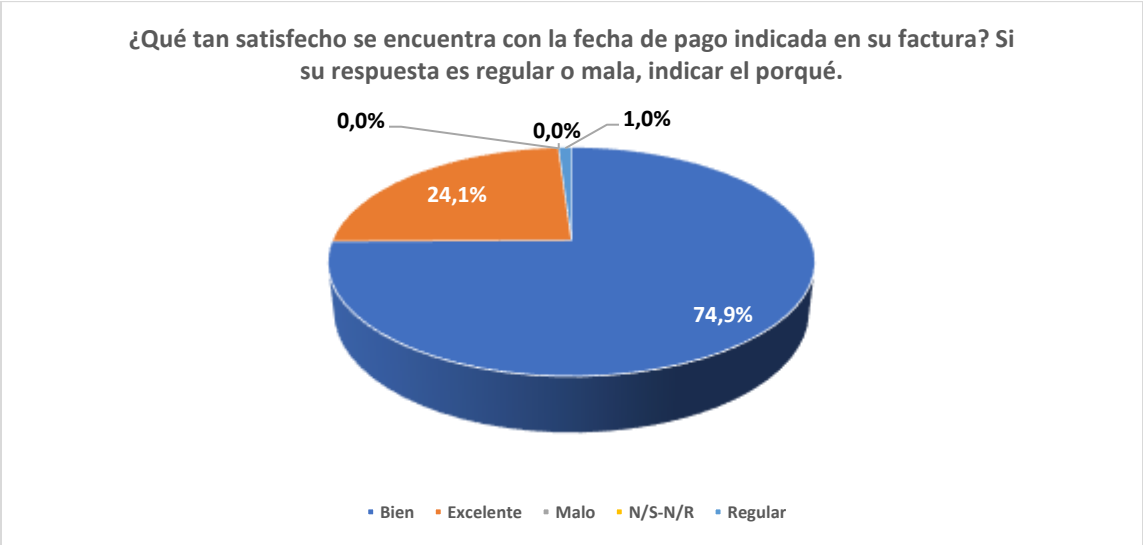
El 98.4% considera que es fácil descargar la factura, el 1.6% que manifiestan NO pero no indican el porqué.

¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.? Si su respuesta es NO indicar el porqué.		
21.	Si	No.
1er CUATRIMESTRE	98.4%	1.6%
2do CUATRIMESTRE		
3er CUATRIMESTRE		
2,023	98.4%	1.6%
2,022	87.4%	12.6%
incremento	11.03%	-11.03%

Cuadro 43. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 43 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia calificación positiva (SI) aumento de 11.03 puntos y calificación positiva (NO) disminución de -11.03 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la fecha de pago indicada en su factura? Si su respuesta es regular o mala, indicar el porqué.



Grafica 23. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bien	Excelente	Malo	N/S-N/R	Regular	Total general
1	22	11				33
2	18	2			1	21
3	35	2				37
4	26	1				27
5	28	9			1	38
6	1	10				11
7	13	11				24
Total general	143	46			2	191
%	74.9%	24.1%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%

Cuadro 44. Fuente encuesta de percepción.

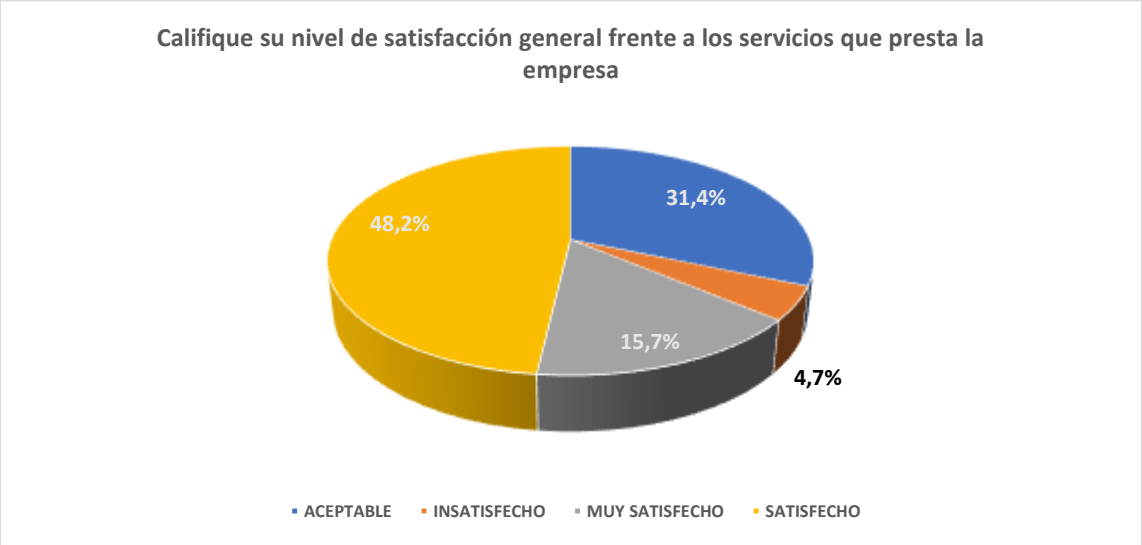
El 99% de los usuarios califican entre excelente y bien, es decir están de acuerdo con las fechas de pago que se indican en la factura, el 0% no sabe o no responde. El 1% quienes calificaron regular y malo manifestando que llegan con pocos días para el pago.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la fecha de pago indicada en su factura? Si su respuesta es regular o mala, indicar el porqué.					
22.	Bien	Excelente	Malo	N/S N/R	Regular
1er CUATRIMESTRE	74.9%	24.1%	0.0%	0.0%	1.0%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2,023	74.9%	24.1%	0.0%	0.0%	1.0%
2,022	69.0%	26.1%	0.3%	1.5%	3.0%
incremento	5.87%	-2.02%	-0.30%	-1.50%	-1.95%

Cuadro 45. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 45 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia calificación positiva (Excelente-bien) aumento de 3.87 puntos y calificación positiva (Malo-regular) disminución de -2.25 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa



Grafica 24. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	ACEPTABLE	INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	Total general
1	21	6	6		33
2	20	1			21
3	12	1		24	37
4				27	27
5	3		8	27	38
6			6	5	11
7	4	1	10	9	24
Total general	60	9	30	92	191
%	31.4%	4.7%	15.7%	48.2%	100.0%

Cuadro 46. Fuente encuesta de percepción.

El 63.9% de los usuarios califican entre muy satisfecho o satisfecho con los servicios que presta la empresa, el 36.1% su satisfacción es aceptable e insatisfecho.

Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa				
23.	Muy satisfecho	Satisfecho	Aceptable	insatisfecho
1er CUATRIMESTRE	15.7%	48.2%	31.4%	4.7%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2,023	15.7%	48.2%	31.4%	4.7%
2,022	19.9%	52.7%	26.2%	1.2%
incremento	-4.19%	-4.53%	5.21%	3.51%

Cuadro 47. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 47 se realiza el comparativo del año 2023 y 2022 en el cual se evidencia calificación negativa (Muy satisfecho-Satisfecho) disminución de -8.72 puntos, calificación negativa (aceptable-insatisfecho) aumento de 8.12 puntos.

OBSERVACIONES-SUBGERENCIAS

- Los daños sean atendidos rápidamente.
- Se disminuyan la cantidad de daños
- Mejorar la atención al cliente
- Mejorar la calidad del agua

<u>CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES</u>

I. Calidad del servicio de agua potable

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE (olor, sabor y color)				
TRIMESTRES	Excelente	Buena	Regular	Mala
2,023	6.3%	65.3%	22.2%	6.3%
2,022	21.77%	55.53%	20.73%	1.62%
INCREMENTO	-15.5%	9.7%	1.4%	4.7%

Las preguntas sobre calidad del agua sabor, olor y color tienen una calificación promedio entre excelente 6.3%, bueno 65.3%, regular 22.2% y malo del 6.3%; siendo BUENO la mayor percepción entre los usuarios, situación que al comparar con el año 2022 mejoro, negativo la percepción de la calidad del agua ya que aumento en 4.7 puntos.

Teniendo en cuenta los resultados se recomienda a la subgerencia de operaciones mejorar el servicio de acueducto con aspectos de turbiedad y olor siendo estos dos los de mayor

afectación en la prestación del servicio, la comuna 1 ha sido la que he manifestado esta percepción negativa.

El 96.3% de los usuarios han manifestado durante el primer cuatrimestre que mantienen durante 24 horas continuidad en el suministro de agua mejorando en 7.24 punto frente a la vigencia anterior, se recomienda seguir implementando las estrategias de reparación inmediata en los daños de redes siendo esta la condición que afecta la prestación del servicio. El 94.2% percibe que se satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio se esto ha sido efecto en la reposición de redes en las diferentes comunas.

II. Calidad del servicio de alcantarillado

El 86.9% en promedio manifiesta que si le brindan los servicios solicitados de alcantarillado mejoro frente a la vigencia anterior. El principal problema de alcantarillado se debe a taponamiento con el 52.9% y rebosamiento con el 24.1%, al 78.5% si le fue solucionado su problema con las acciones de mantenimiento realizadas por la empresa, la percepción en la prestación del servicio de alcantarillado ha tenido resultados positivos frente a la vigencia anterior.

Se recomienda a la unidad de saneamiento básico realizar campañas de en los diferentes medios de comunicación de la importancia de no realizar malas prácticas en el uso del servicio de alcantarillado.

III. Calidad del servicio de atención al usuario

El 84.3% de los usuarios manifiestan que se les da respuesta a sus solicitudes y el 15.2% no sabe o no responde, el 86.9% percibe que hay oportunidad en la respuesta y un 11.5% que no sabe/no responde, el 96.3% de usuarios que manifestaron estar conformes con la amabilidad y cordialidad brindada, el 97.4% en cuanto a la atención telefónica manifiestan esta atención como bien y excelente. En cuanto el personal técnico el 97.4% calificaron excelente y bueno ya que un 2.1% no sabía o no respondió y respecto a la oficina de atención el 97.4% calificó entre excelente y bueno, el 2.1% no sabía o no respondió. Los resultados obtenidos en el primer cuatrimestre frente a la vigencia anterior fueron muy positivos, los usuarios calificaron bien la calidad del servicio de atención se debe mejorar en temas relevantes como charlas sobre comunicación asertiva a todo el personal que en la empresa por sus funciones tiene contacto directo con el usuario ya que la respuesta general de los usuarios que respondieron porque calificaron mal y regular la atención, fue porque les pareció la actitud de los funcionarios, tosca o grosera.

VI. Relación empresa-usuario

Los canales que prefieren utilizar los usuarios son las líneas telefónicas, las ventanillas de atención, y chats pero al momento de realizar la encuesta los canales que manifiestan conocer mas las líneas telefónicas.

Aunque algunos usuarios manifestaron que nunca han descargado la factura en línea los demás el 98.4% consideran fácil descargar la factura del servicio y al 97.4% le parece ágil el pago por PSE desde la página web, aunque hay quienes manifestaron que no usan internet. También consideran en general que realizar un trámite en la empresa es fácil (97.4%) pero que se forman muchas filas o hay mucha gente en la oficina, el 99%se encuentran en general satisfechos con la fecha de pago. El 97% considera que conocen los medios de pago establecidos facilitan el pago de la factura y el 99.5% están conformes con los puntos de recaudo sin embargo las comunas 6 y 7 manifiestan una satisfacción menor en acceso a puntos de pago, por lo que se recomienda revisar si esto está impactando en el recaudo y la cartera de la empresa negativamente en estas comunas con el fin de analizar si se requiere más puntos físicos de pago en estos sectores.

El nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa se evidencia que la percepción bajo los resultados 2022 al primer cuatrimestre 2023 pasando del 72.6% entre satisfecho y muy satisfecho al 63.9% respectivamente. Al analizar los aspectos evaluados y las calificaciones de percepción vemos que la calidad del agua sigue siendo el factor que más impacta en la percepción general usuario, por tal razón lo empresa debe concentrar sus esfuerzos en inversiones de acueducto a fin de evitar que el color y sabor del agua es la característica que más influye negativamente puede mejorarse.

OBSERVACIONES-SUBGERENCIAS

De los encuestados la observación más frecuente es la **calidad del agua**.

Formato encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PROCESO GESTION COMERCIAL

Fecha: Barrio: Comuna: Sexo: M F

Nombre: Teléfono:

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

N°	Pregunta	Respuesta				
1	¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?	Variables	Excelente	Bueno	Regular	Malo
		Sabor				
		Olor				
		Color				
2	¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?	24 horas ____ 18 horas ____ 12 horas ____ Menos de 12 horas ____				
3	¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su vivienda? Si su respuesta es no indique el ¿por qué?.	Si ___ No ___ ¿Por qué?				

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

N°	Pregunta	Respuesta
4	¿El alcantarillado de su sector satisface sus necesidades?	Si ___ No ___ ¿Por qué?
5	¿Ha solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, vereda o zona, le fue brindado el servicio?	Si ____ No ____ Fecha solicitudes ____
6	De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?	Taponamiento ____ Hundimiento ____ Mal olor en la red ____ N/A N/R ____
7	¿Las actividades de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?	Si ____ No ____ N/A N/R ____

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

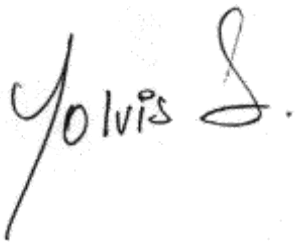
N°	Pregunta	Respuesta
8	¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta una negativa o positiva a su solicitud?	Si ____ No ____ No ha presentado peticiones ____
9	¿Cómo se siente con la oportunidad de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones? Si su respuesta es regular o mal indique el por qué.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mal ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?
10	¿Cómo considera usted el trato recibido por los Funcionarios de la empresa en cuanto a Cortesía y Amabilidad? Si su respuesta es regular o mal indique el por qué.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mal ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?
11	¿Cómo califica la atención telefónica recibida, para solucionar sus peticiones? Si su respuesta es regular o malo indique el por qué.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mala ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?
12	¿Cómo califica la atención y servicio que al personal Interno de la empresa le ha brindado? Si su respuesta es regular o malo indique el por qué.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mala ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?
13	¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario? Justifique en el campo su respuesta.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mala ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO

N°	Pregunta	Respuesta
14	¿Conoce los mecanismos de atención para interponer una PQRSD? Marque con una X el o los mecanismos que conoce.	Buzón de sugerencias ____ Correo Electrónico ____ Formulario Suscriptores Web ____ Línea telefónica gratuita ____ Ventanilla de atención ____ Ventanilla de radicación ____ Chat ____ Línea 5000 ____
15	¿Cómo califica la disponibilidad de acceso a puntos de pago o recaudo? Si su respuesta es regular o malo indique el por qué.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mala ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?
16	¿Conoce los medios de recaudo actuales que tiene la empresa para el realizar el pago de su factura? Si su respuesta es NO indique el por qué.	Si ____ NO ____ ¿Por qué?
17	¿Le genera agilidad el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es NO indique el por qué.	Si ____ NO ____ NO CONOCE ____ ¿Por qué?
18	¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indique el por qué.	Si ____ ¿Cuál? ____ NO ____ ¿Cuál? ____ ¿Por qué?
19	¿Califique cada uno de los siguientes servicios de 1 a 5, siendo 5 el de mayor importancia o mayor prioridad en el pago del servicio:	Internet ____ Televisión ____ Gas ____ Energía ____ Acueducto y alcantarillado ____
20	¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P? Si su respuesta es NO indique el por qué.	Si ____ NO ____ ¿Por qué?
21	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la fecha de pago indicada en su factura? Si su respuesta es regular o malo indique el por qué.	Excelente ____ Bien ____ Regular ____ Mala ____ N/A N/R ____ ¿Por qué?
22	Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa	MUY SATISFECHO ____ SATISFECHO ____ ACEPTABLE ____ INSATISFECHO ____ MUY INSATISFECHO ____

Observaciones-Sugerencias

Al cierre de la hoja, usted puede expresar sus sugerencias, peticiones o necesidades frente a los servicios de acueducto, alcantarillado, atención al usuario, puntos de pago o cualquier comentario o necesidad que usted considere importante.



YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES

Profesional Jefe Atención al Usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Proyectó	Neskens Araujo Vasquez	22/07/2022
Revisó y aprobó	Yolvis Sampayo Quiñonez	22/072022
Nota. Los firmantes declaramos que hemos suscrito el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes dentro de cada una de nuestras competencias, y por lo tanto lo presentamos para firma.		