INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCION

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P.

PRIMER CUATRIMESTRE

2018

Teniendo en cuenta que **Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P**. trabaja en pro de sus usuarios, y su deseo es lograr la total satisfacción del cliente en relación con el servicio prestado, se diseñaron e implementaron herramientas con el fin de medir el grado de satisfacción del usuario, respecto a los servicios que se prestan.

Así, a continuación se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de la estrategia de medición de la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, aplicada para el primer cuatrimestre del año 2018, y algunas conclusiones y recomendaciones a fin de mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la prestación del servicio de la entidad.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

OBJETIVO

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.

DIRIGIDA A

Clientes externos

ASPECTOS EVALUADOS

Satisfacción de los usuarios de acueducto, alcantarillado y servicio de atención al cliente.

NÚMERO DE PREGUNTAS POR ENCUESTA

Trece (13)

INSTRUMENTO

Encuesta aleatoria muestreo simple

TIPO DE ENCUESTA

Encuesta directa a través de entrevista personal.

DURACION DE LA ENCUESTA

Un (01) día

ENCUESTAS REALIZADAS

Encuesta primer cuatrimestre 97 usuarios.

CICLO	USUARIOS	%	97 ENCUESTAS
1	10603	18%	18
2	12550	20%	20
3	11998	19%	18
4	11840	19%	18
5	14607	24%	23
TOTAL	**61598**	**100.0**	**97**

APLICATIVO DE MUESTREO

CÁLCULO DE LA MUESTRA

AUDITORÍA:

Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso	
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	**Usuario de servicio acueducto y alcantarillado 61.600**
Período Evaluado:	**Primer cuatrimestre de 2018**
Preparado por:	**Mildred Johanna Torres Zárate**
Fecha:	**Abril 2018**
Revisado por:	**Jose Enrique Parada Castellanos**
Fecha:	**abril 4 de 2018**

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	**61,598**
Error Muestral (E)	**5%**
Proporción de Éxito (P)	**10%**
Nivel de Confianza	**90%**
Nivel de Confianza (Z) (1)	**1.645**

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula **97**

Muestra Óptima **97**

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

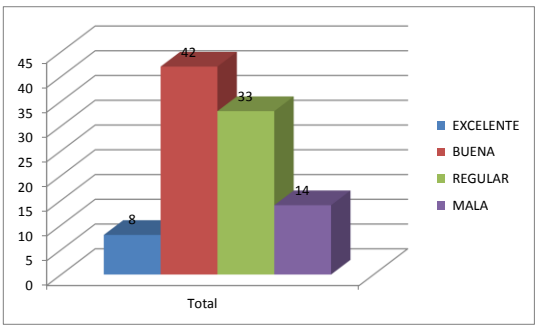
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

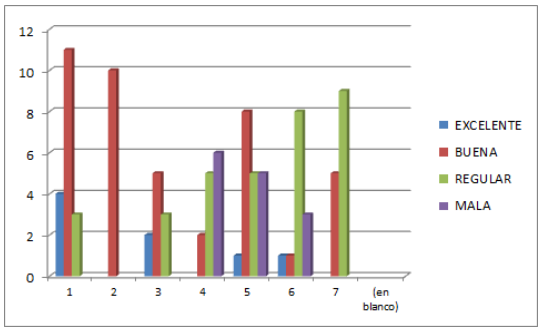
Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

ENCUESTA DE PERCEPCION

1. **A ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? SABOR**

COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1	4	11	3	
2		10		
3	2	5	3	
4		2	5	6
5	1	8	5	5
6	1	1	8	3
7		5	9	
Total general	**8**	**42**	**33**	**14**
%	**8.25%**	**43.30%**	**34.02%**	**14.43%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**			

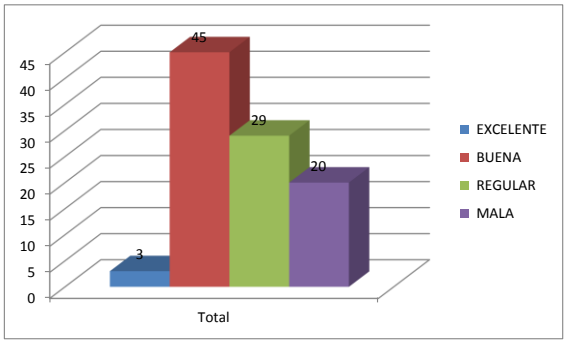


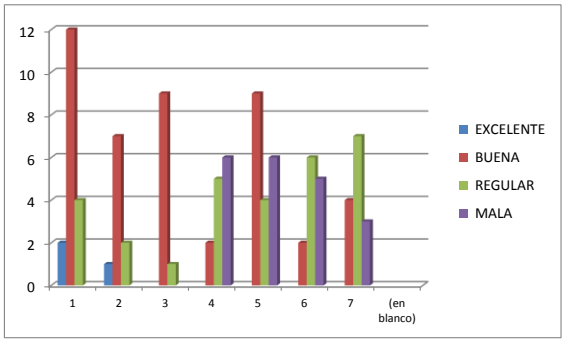


Del total de los encuestados, el 52% califican como bueno y excelente el sabor del agua, la comuna 4 y 6 tiene un mal concepto del sabor. El 48% califican entre mal y regular.

1. **B ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? OLOR**

COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1	2	12	4	
2	1	7	2	
3		9	1	
4		2	5	6
5		9	4	6
6		2	6	5
7		4	7	3
Total general	**3**	**45**	**29**	**20**
%	**3.09%**	**46.39%**	**29.90%**	**20.62%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**			

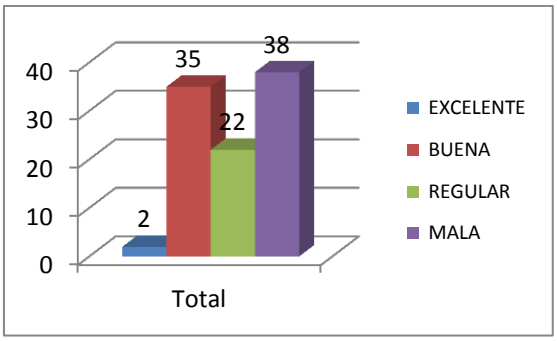


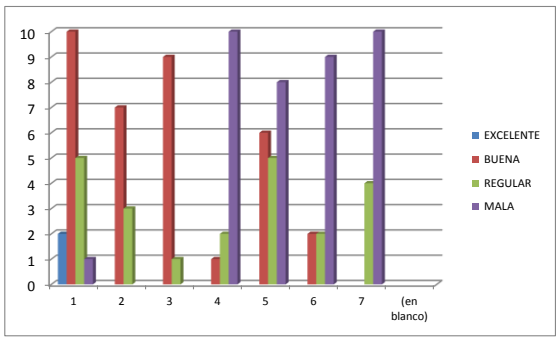


El 48% de los encuestados consideran bueno y excelente el olor del agua, y el 51% consideran entre regular y malo el olor del agua.

1.C ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? COLOR

COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1	2	10	5	1
2		7	3	
3		9	1	
4		1	2	10
5		6	5	8
6		2	2	9
7			4	10
Total general	**2**	**35**	**22**	**38**
%	**2.06%**	**36.08%**	**22.68%**	**39.18%**

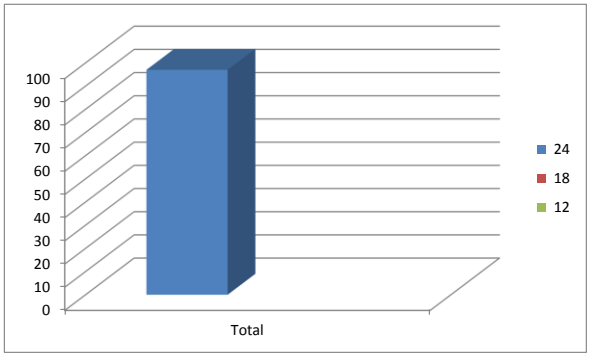


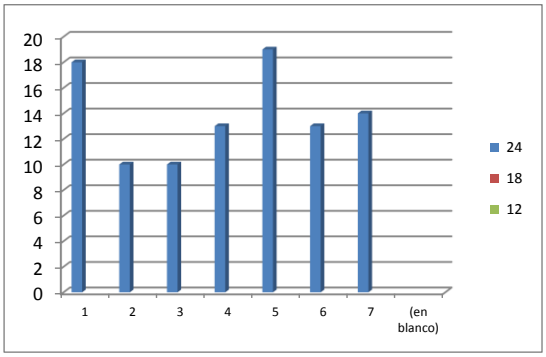


En la característica del color el 62% califican de mal y regular color del agua, presentando en todas las comunas la misma tendencia general de los encuestados.

2. ¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?

COMUNA	24	18	12
1	18		
2	10		
3	10		
4	13		
5	19		
6	13		
7	14		
Total general	**97**		
%	**100.00%**		
TOTAL ENCUESTAS	**97**		

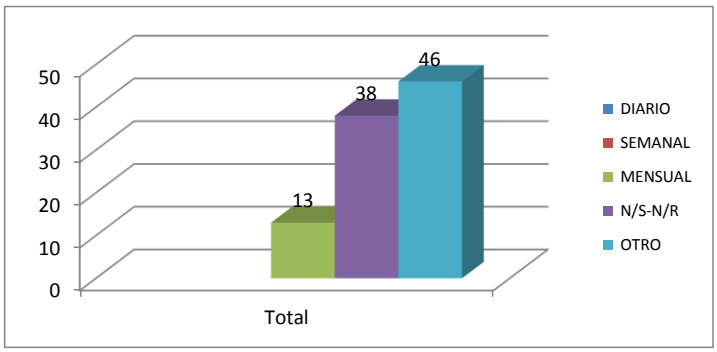


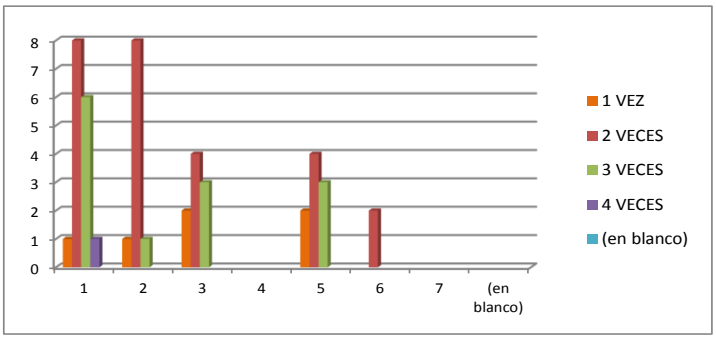


La opinión general, es decir el 100% de los encuestados y en todas las comunas, es que hay una continuidad del suministro de agua 24 horas al día.

3. **¿Durante los últimos seis meses con qué frecuencia se suspende el servicio de acueducto en su sector?**

COMUNA	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL	N/S-N/R	OTRO
1			1	1	16
2					10
3				1	9
4			2	11	
5				10	9
6			4	7	2
7			6	8	
Total general			**13**	**38**	**46**
%	**0%**	**0%**	**13%**	**39%**	**47%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**				

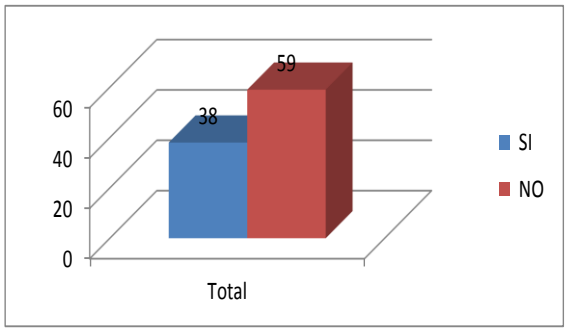


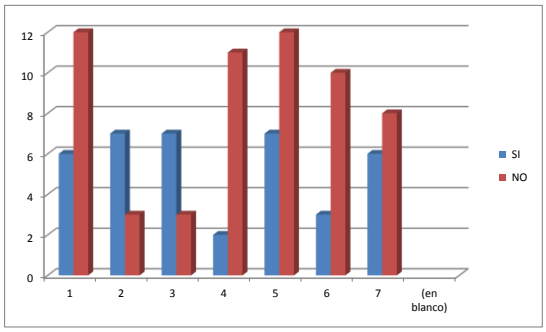


El factor relevante fue otro con 47%: donde el 57% de este ítem se concentra en dos veces cada seis meses y el 28% tres veces.

4.**¿Ha solicitado mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona?**

COMUNA	SI	NO
1	6	12
2	7	3
3	7	3
4	2	11
5	7	12
6	3	10
7	6	8
Total general	**38**	**59**
%	**39.18%**	**60.82%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**	



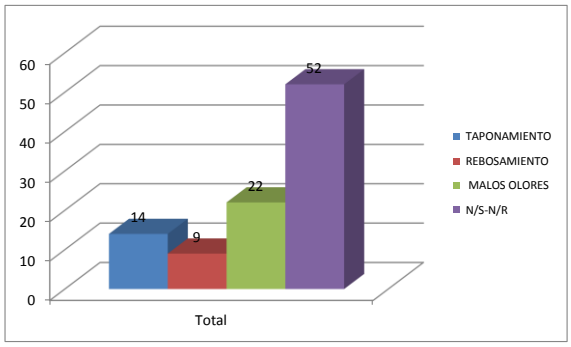


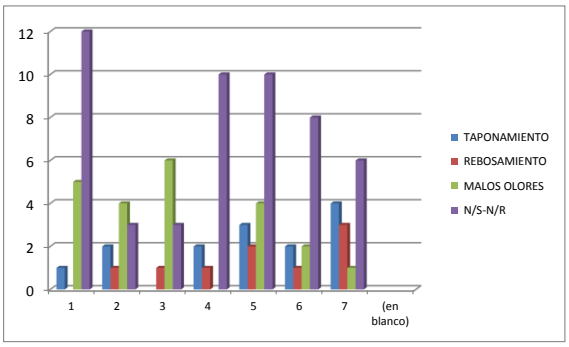
El 61% del total de los encuestados, respondieron que no han solicitado el servicio del mantenimiento para su alcantarillado.

Se recomienda a la Subgerencia de Operaciones mantener acciones preventivas en las comunas 2,3 y 5 que más han generado esta solicitud, para así lograr disminuir la solicitud de los usuarios y disminuir las acciones correctivas.

5. De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted que es el que más lo afecta?

COMUNA	TAPONAMIENTO	REBOSAMIENTO	MALOS OLORES	N/S-N/R
1	1		5	12
2	2	1	4	3
3		1	6	3
4	2	1		10
5	3	2	4	10
6	2	1	2	8
7	4	3	1	6
Total general	14	9	22	52
%	**14%**	**9%**	**23%**	**54%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**			

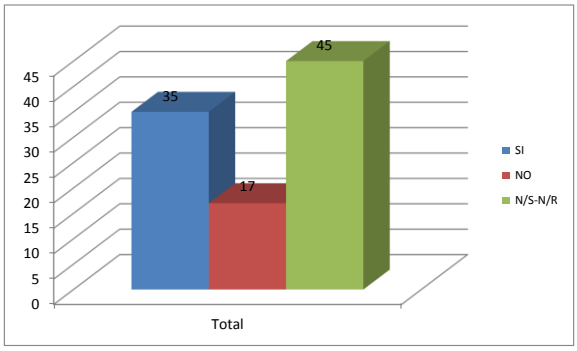


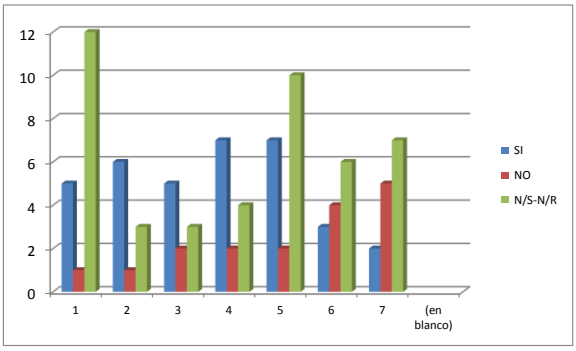


De los problemas relacionados con el alcantarillado el 23% lo representa los malos olores, seguido taponamiento con 14%.

6. **¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, solucionan la problemática del servicio de alcantarillado?**

COMUNA	SI	NO	N/S-N/R
1	5	1	12
2	6	1	3
3	5	2	3
4	7	2	4
5	7	2	10
6	3	4	6
7	2	5	7
Total general	35	17	45
%	**36%**	**18%**	**46%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**		

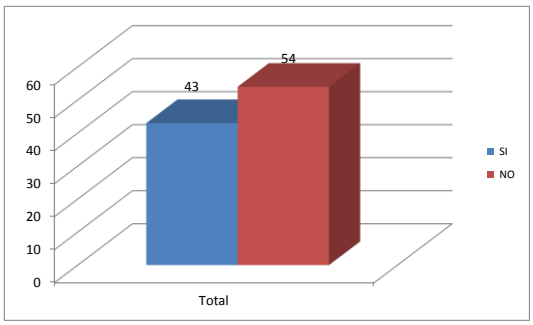


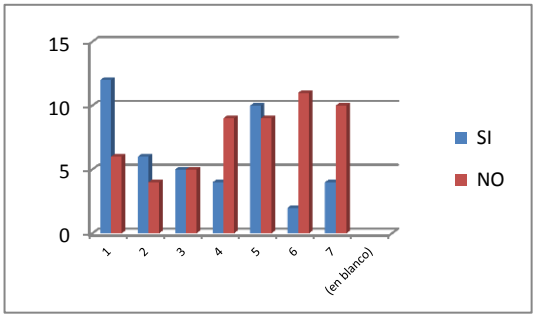


En la opinión general y por comunas predomina el SI, es decir que son efectivas las acciones tomadas para la solución de la problemática del servicio de alcantarillado, arrojando un 36%, la comuna 5 es la más inconforme con las acciones realizadas; el 46% no sabe o no responde respuesta producto que el 61% no ha solicitado dicho servicio.

7. ¿Ha presentado alguna vez quejas o reclamos a la Empresa?

COMUNA	SI	NO
1	12	6
2	6	4
3	5	5
4	4	9
5	10	9
6	2	11
7	4	10
Total general	43	54
%	**44%**	**56%**
TOTAL ENCUESTAS	97	

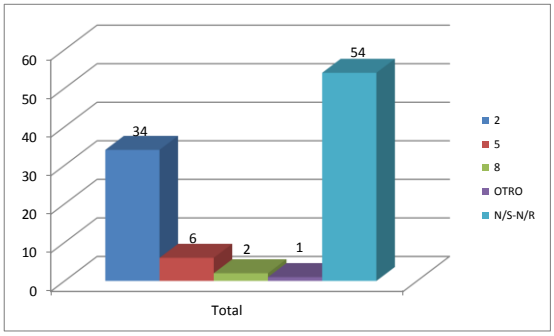


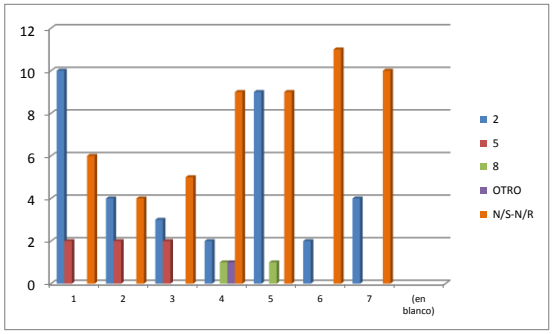


De los 97 encuestados, 54 personas respondieron que no han presentado quejas o reclamos a la empresa representando este número el 56% del total de los encuestados.

8. El tiempo de respuesta a las quejas presentadas ha sido:

COMUNA	2	5	8	OTRO	N/S-N/R
1	10	2			6
2	4	2			4
3	3	2			5
4	2		1	1	9
5	9		1		9
6	2				11
7	4				10
Total general	34	6	2	1	54
%	**35%**	**6%**	**2%**	**1%**	**56%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**				

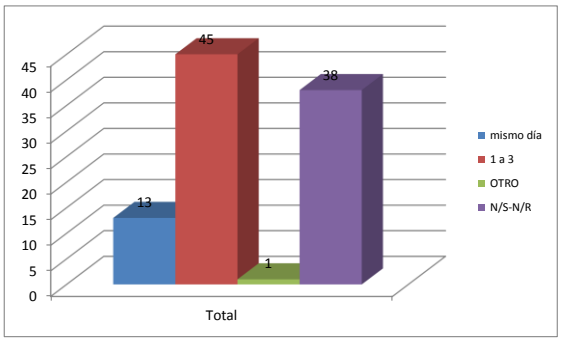


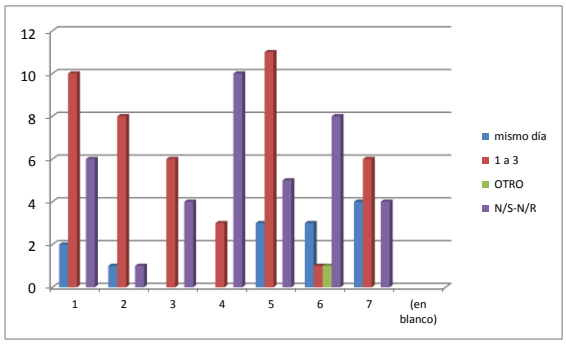


El tiempo de respuesta de las quejas presentadas predomina **dos (2) días** con un 35%. El 56% manifiesta no saber /no responde, debido a que no se han presentado quejas.

9. **Cuando se presenta un daño de acueducto o alcantarillado, el tiempo de respuesta de la Empresa es:**

COMUNA	mismo día	1 a 3	OTRO	N/S-N/R
1	2	10		6
2	1	8		1
3		6		4
4		3		10
5	3	11		5
6	3	1	1	8
7	4	6		4
Total general	**13**	**45**	**1**	**38**
%	**13%**	**46%**	**1%**	**39%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**			



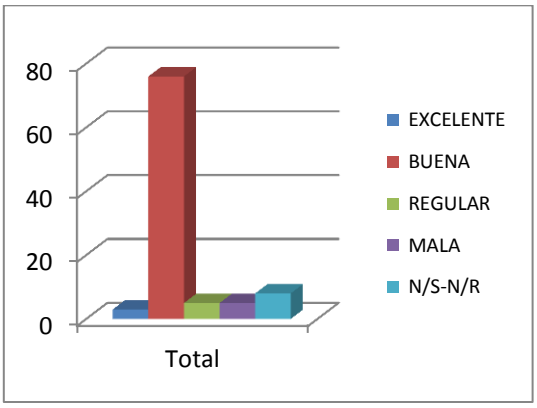


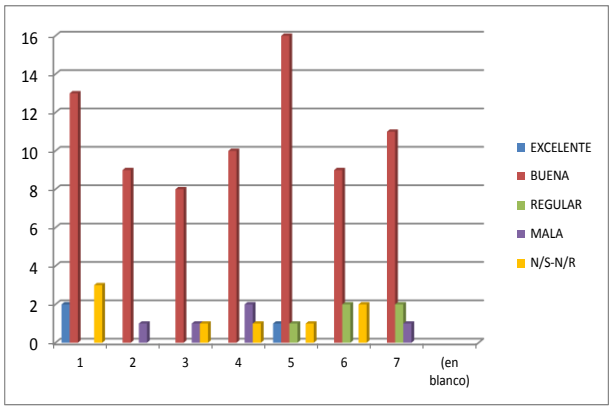
El 59% de Los encuestados respondieron que desde el mismo día de reportado el daño hasta 3 días después, se da respuesta a los daños .El 39 % manifiesta No saber/No responde.

.

10. **Cómo califica la atención del personal de la oficina de servicio al cliente. Si su respuesta es regular o mala indicar porque.**

COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N/S-N/R
1	2	13			3
2		9		1	
3		8		1	1
4		10		2	1
5	1	16	1		1
6		9	2		2
7		11	2	1	
Total general	**3**	**76**	**5**	**5**	**8**
%	**3.09%**	**78.35%**	**5.15%**	**5.15%**	**8.25%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**				

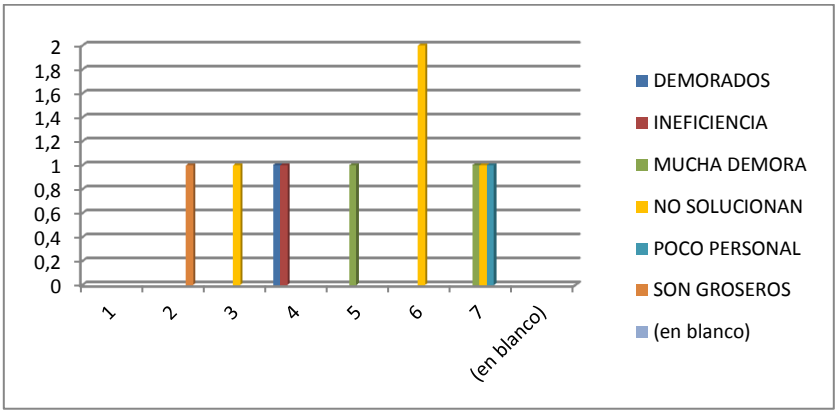




79 usuarios de 97 encuestados equivalentes al 81% consideran entre buena y excelente la atención de la oficina y un 8% no sabe o no responde.

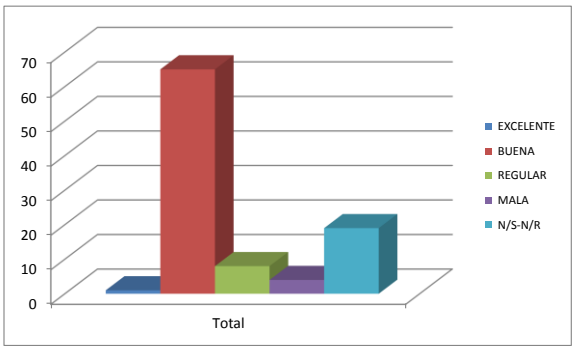
De los 10 usuarios que respondieron regular o mal equivalentes casi a un 11%, plasmaron su percepción porque califican así el servicio:

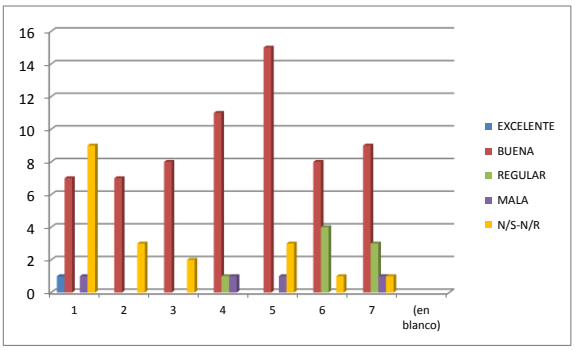
COMUNA	DEMORADOS	INEFICIENCIA	MUCHA DEMORA	NO SOLUCIONAN	POCO PERSONAL	SON GROSEROS	Total general
1							
2						1	1
3				1			1
4	1	1					2
5			1				1
6				2			2
7			1	1	1		3
Total general	**1**	**1**	**2**	**4**	**1**	**1**	**10**



11. Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones, quejas o reclamos?Si su respuesta es regular o mala indicar porque

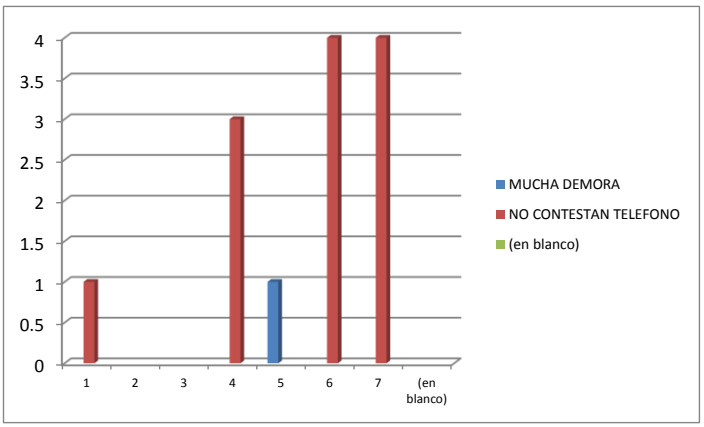
COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N/S-N/R
1	1	7		1	9
2		7			3
3		8			2
4		11	1	1	
5		15		1	3
6		8	4		1
7		9	3	1	1
Total general	**1**	**65**	**8**	**4**	**19**
%	**1%**	**67%**	**8%**	**4%**	**20%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**				





El 68% considera buena y excelente la atención, y el 20% no sabe o no responde cómo es la atención telefónica. La comuna 5 es quien mejor califica este servicio

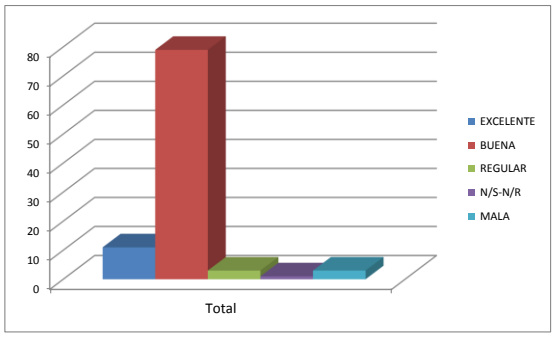
COMUNA	MUCHA DEMORA	NO CONTESTAN TELEFONO	Total general
1		1	1
2			
3			
4		3	3
5	1		1
6		4	4
7		4	4
Total general	**1**	**12**	**13**
%	**8%**	**92%**	**100%**
TOTAL ENCUESTAS	**13**		

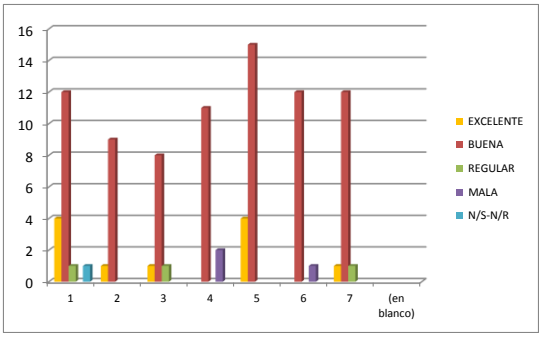


Se Recomienda revisar la línea de atención debido a que el 92% de los encuestados que calificaron entre mal y regular, manifiestan que la causa de esta calificación es que no contestan el teléfono.

12. Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa?Si su respuesta es regular o mala indicar porque

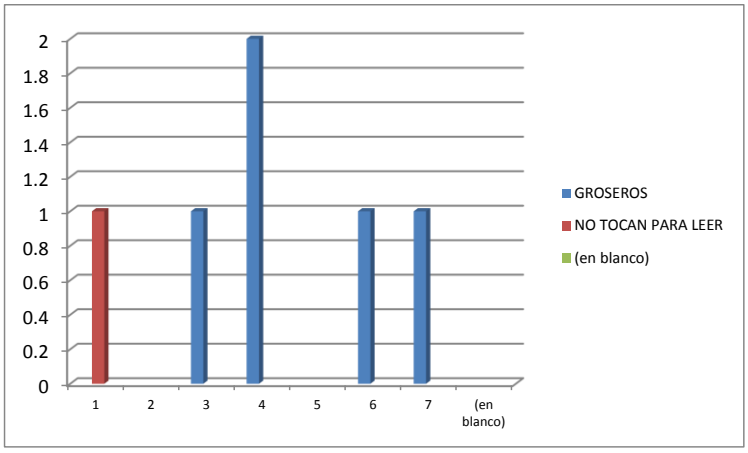
COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N/S-N/R
1	4	12	1		1
2	1	9			
3	1	8	1		
4		11		2	
5	4	15			
6		12		1	
7	1	12	1		
(en blanco)					
Total general	**11**	**79**	**3**	**3**	**1**
%	**11%**	**81%**	**3%**	**3%**	**1%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**				





El 99% de los usuarios encuestados considera buena y excelente la atención, la comuna 3 es la menos satisfecha con la atención técnica, y la comuna 5 es la más satisfecha con la atención del personal técnico.

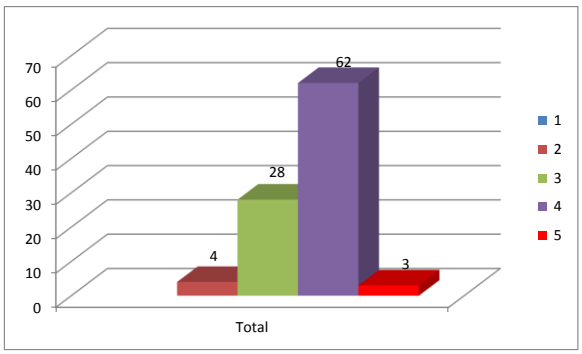
COMUNA	GROSEROS	NO TOCAN PARA LEER	Total general
1		1	1
2			
3	1		1
4	2		2
5			
6	1		1
7	1		1
Total general	**5**	**1**	**6**
%	**83%**	**17%**	
TOTAL ENCUESTAS	**6**		

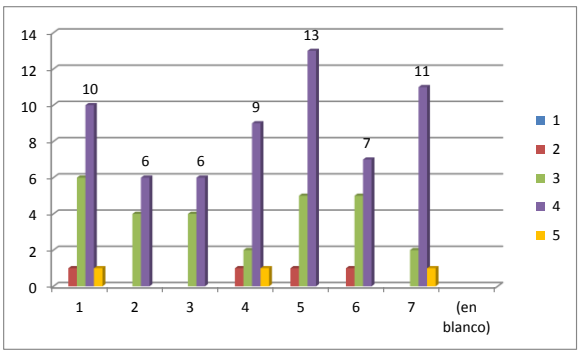


El 83% de los usuarios que calificaron entre regular y malo equivalente a un 6%, manifiestan que el motivo de calificación es porque los técnicos son groseros.

13. Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa. (1 es muy insatisfecho -5 muy satisfecho).

COMUNA	1	2	3	4	5
1		1	6	10	1
2			4	6	
3			4	6	
4		1	2	9	1
5		1	5	13	
6		1	5	7	
7			2	11	1
Total general		**4**	**28**	**62**	**3**
%	**0%**	**4%**	**29%**	**64%**	**3%**
TOTAL ENCUESTAS	**97**				





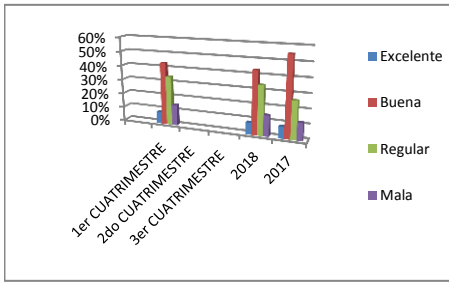
Se observa que la percepción general de los usuario frente a los servicios que presta la empresa es una satisfacción buena del 67% y además, ninguna persona califico el servicio como muy insatisfecho, en todas las comunas predomino la calificación 4 y 5.

CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

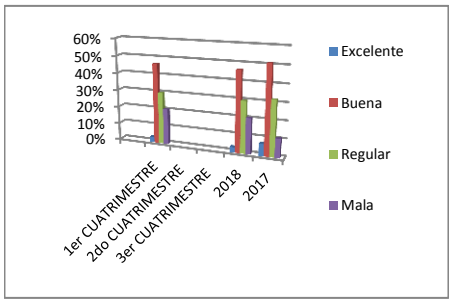
¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?

1. SABOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	8%	43%	34%	14%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2018	8%	43%	34%	14%
2017	8%	55%	26%	12%



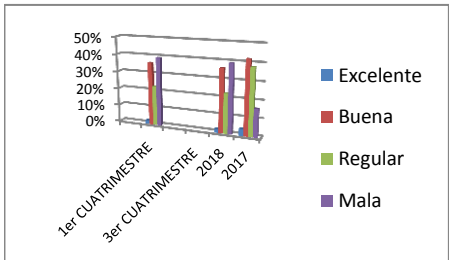
¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?

1.OLOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	3%	46%	30%	21%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2018	3%	46%	30%	21%
2017	7%	51%	32%	11%



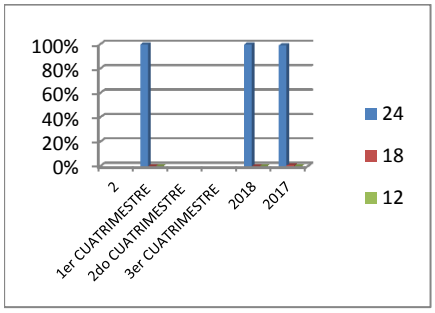
¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?

1. COLOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	2%	36%	23%	39%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2018	2%	36%	23%	39%
2017	4%	42%	38%	16%

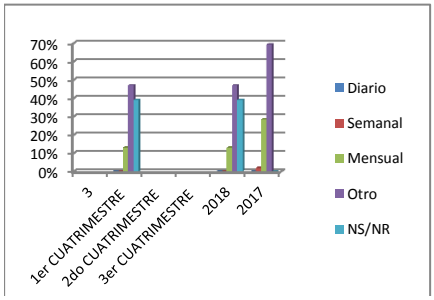


Respecto a las condiciones físico-químicas del agua podemos concluir que en el primer cuatrimestre del año 2018 los usuarios tendieron a calificar la calidad del agua menos excelente y buena en relación con el promedio calificado para el periodo 2017, por tal razón se recomienda a la Subgerencia de Operaciones revisar si esto se debe a alguna causa técnica o a una campaña negativa que influye en la percepción del usuario e implementar acciones de mejora.

¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?			
	24	18	12
2			
1er CUATRIMESTRE	100%	0.0%	0.0%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2018	100.0%	0.0%	0.0%
2017	99.3%	0.5%	0.2%



¿Durante los últimos seis meses con qué frecuencia se suspende el servicio de acueducto en su sector?					
	Diario	Semanal	Mensual	Otro	NS/NR
3					
1er CUATRIMESTRE	0%	0%	13%	47%	39%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2018	0.0%	0.0%	13.0%	47.0%	39.0%
2017	0.1%	1.9%	28.4%	69.3%	0.0%



El resultado de la continuidad de la prestación sugiere una felicitación a la Subgerencia de Operaciones y se sugiere mantener acciones preventivas para que esta calificación se mantenga.

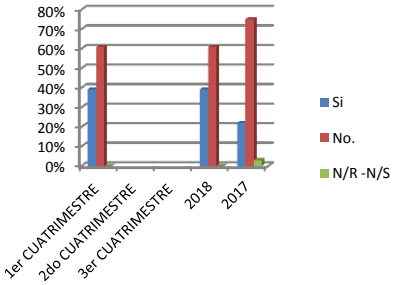
Se puede observar que respecto al servicio de calidad del agua potable en cuanto a la continuidad de la prestación del servicio los usuarios durante el año 2018 - 2017perciben que llega a sus residencias 24 horas al día y que el 85% de los usuarios que contestaron el ítem otro manifiestan que la frecuencia con que suspende o se interrumpe el servicio es 2 a 3 veces cada seis meses.

Se sugiere a la subgerencia de operaciones a través del área de comunicaciones seguir manteniendo difusión de las interrupciones por los eventos programados o daños por los cuales en la ciudad o ciertos sectores de esta, se estaría suspendiendo el servicio o suministro del agua potable.

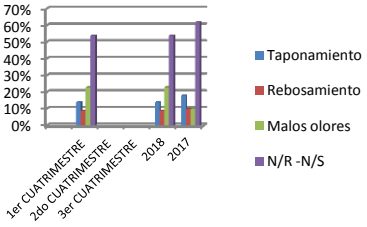
.

II. **CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

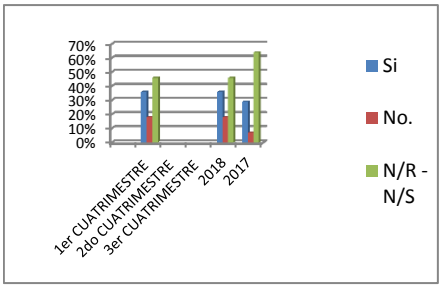
¿Ha solicitado mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona?			
	Si	No.	N/R -N/S
4			
1er CUATRIMESTRE	39%	61%	0%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2018	39%	61%	0%
2017	22%	75%	3%



De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted que es el que más lo afecta?				
5	Taponamiento	Rebosamiento	Malos olores	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	14%	9%	23%	54%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2018	14%	9%	23%	54%
2017	18%	10%	10%	62%



¿Las acciones de mantenimiento solucionan la problemática del servicio de alcantarillado?			
6	Si	No.	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	36%	18%	46%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2018	36%	18%	46%
2017	29%	7%	64%



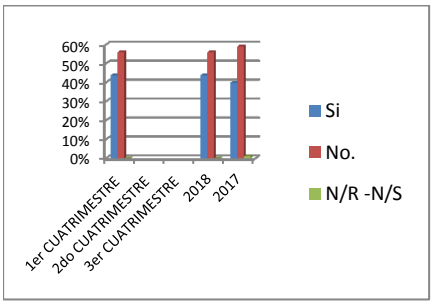
En cuanto a la calidad del servicio de alcantarillado se observa que los usuarios en este primer cuatrimestre aumentaron su solicitud respecto al año 2017 en un 17%, y la causa que más los afecta son los malos olores del alcantarillado seguido de taponamiento en las alcantarillas. Se sugiere que la subgerencia de operaciones detecte las causas que generan los taponamientos y malos olores, para así generar acciones de prevención.

Sin embargo, se recomienda a la Subgerencia de Operaciones siempre que encuentren casos repetitivos o que no se solucionan con la acción aplicada se analice la causa raíz para aplicar la acción indicada y definitiva, y así lograr mejorar la percepción del usuario respecto a nuestras acciones.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

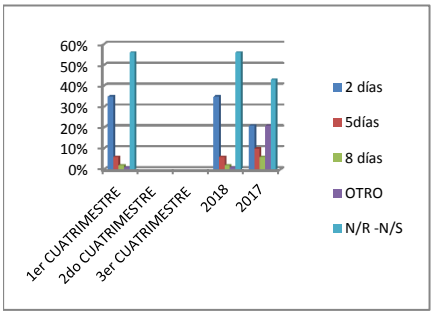
¿Ha presentado alguna vez quejas o reclamos a la Empresa?

7	Si	No.	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	44%	56%	0%
2do CUATRIMESTRE			
3er CUATRIMESTRE			
2018	44%	56%	0%
2017	40%	59%	1%



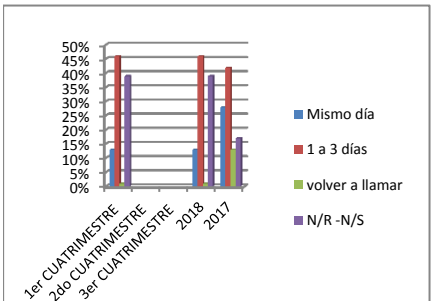
El tiempo de respuesta a las quejas presentadas ha sido:

8	2 días	5días	8 días	OTRO	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	35%	6%	2%	1%	56%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2018	35%	6%	2%	1%	56%
2017	21%	10%	6%	21%	43%



Cuando se presenta un daño de acueducto o alcantarillado, el tiempo de respuesta de la Empresa es:

9	Mismo día	1 a 3 días	volver a llamar	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	13%	46%	1%	39%
2do CUATRIMESTRE				
3er CUATRIMESTRE				
2018	13%	46%	1%	39%
2017	28%	42%	13%	17%



Se puede concluir que el 44% de los usuarios en el primer cuatrimestre han presentado quejas o reclamos, y que por lo general se da respuesta en un tiempo de dos a cinco días, mostrando un mejor tiempo de respuesta en el periodo de 2018 respecto al año 2017; cuando es por un daño de servicio de acueducto o alcantarillado se atiende entre uno a tres días, el volver a llamar se ha reducido de un 17% presentado el periodo 2017 a un 1 % en el año 2018. Los procesos misionales de la empresa, podrían implementar acciones en los procedimientos de cada proceso, para así lograr disminuir el porcentaje de usuarios que presentan reclamación 44%.

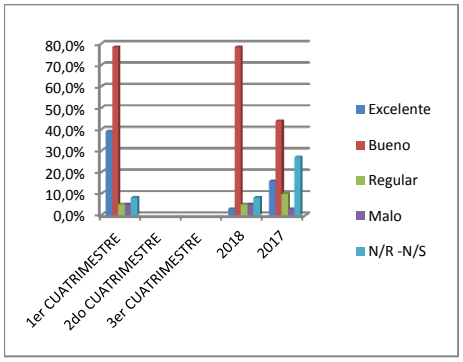
Se sugiere a la subgerencia de Operaciones, socializar con los funcionarios que están de cara al usuario, los tiempos de respuesta a la petición del usuario y así

poder cumplir con el usuario su solicitud y evitar que vuelva a realizar la misma solicitud porque no fue atendida

Se recomienda a los procesos misionales establecer tiempos a los usuarios cuando presenten la novedad o soliciten el servicio, de tal forma que el usuario pueda tener claridad del tiempo que será atendido su requerimiento y así percibir cumplimiento en la atención.

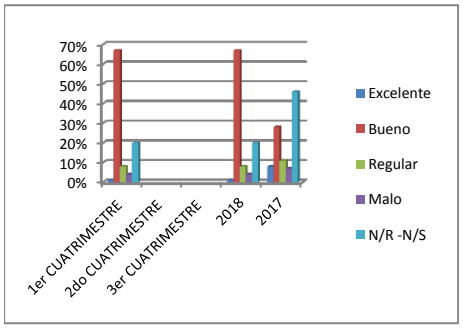
Como califica la atención del personal de la oficina de servicio al cliente?.

10	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	3.09%	78.35%	5.15%	5.15%	8.25%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2018	3.09%	78.35%	5.15%	5.15%	8.25%
2017	16%	44%	10%	3%	27%



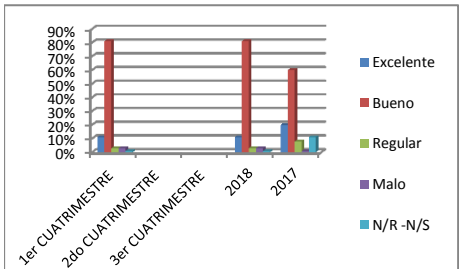
Cómo califica la atención teléfonica para solución a sus peticiones, quejas o reclamos?

11	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	1%	67%	8%	4%	20%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2018	1%	67%	8%	4%	20%
2017	8%	28%	11%	7%	46%



Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa.

12	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	11.34%	81.44%	3.09%	3.09%	1.03%
2do CUATRIMESTRE					
3er CUATRIMESTRE					
2018	11.34%	81.44%	3.09%	3.09%	1.03%
2017	20%	60%	8%	1%	11%



Se concluye que el desempeño de la oficina de atención al usuario para el periodo a presentar mejoró su desempeño respecto al año 2017, ya que el primer cuatrimestre 2018 la calificación excelente y buena suma el 81%, la calificación del 10% entre regular y malo la cual se debe principalmente a las siguientes causas según la percepción del usuario: demoras en la atención y no solucionan.

El desempeño de la atención telefónica resulta en un 68% entre excelente y bueno, mejorando su desempeño frente al resultado del 2017, las causas por la cual el usuario califica entre regular y malo se debe a que el 92% de los usuarios están manifestando que no se contesta el teléfono.

La atención y servicio del personal técnico de la empresa tiene un desempeño de atención del 92% entre excelente y bueno mejorando la calificación dada en el 2017 del 80%.

Se recomienda continuar trabajando en capacitaciones o charlas que ayuden a mejorar el desempeño de todo el personal de cara al cliente así como hacer seguimiento a la línea de atención telefónica.

Se puede observar que la no solución inmediata a la petición del usuario hace que se califique como regular o mal el servicio de la oficina, aunque es un porcentaje mínimo de usuarios es importante realizar acciones que ayuden a una solución o respuesta inmediata en los casos que lo permitan.

ANEXOS

- Encuesta aplicada

AGUAS DE BARRANCABERMEJA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Fecha: dd/mm/aaaa **Barrio:**_____ **Comuna:**_____

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

N°	Pregunta	Respuesta				
1	¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?	Variables	Excelente	Buena	Regular	Mala
		Sabor				
		Olor				
		Color				
2	¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?	24 horas_____ 18 horas _____ 12 horas _____				
3	¿Durante los últimos seis meses con qué frecuencia se suspende el servicio de acueducto en su sector?	Diario: ___ Semanal:____ Mensual:___ Otro:_____ N/S-N/R:_____				

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

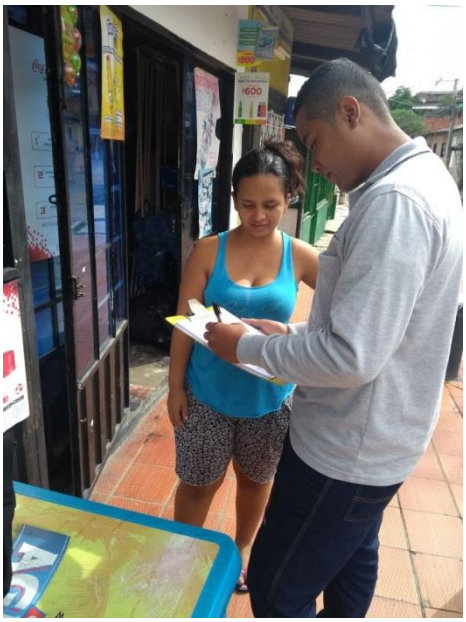
4	¿Ha solicitado mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona?	SI: _____	No: _____	
5	De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo afecta?	TAPONAMIENTO: ____ REBOSAMIENTO:____ MALOS OLORES:____ N/S-N/R: ____		
6	¿Las acciones de mantenimiento realizados por Aguas de Barrancabermeja, solucionan la problemática del servicio de alcantarillado?	SI: _____	No: _____	N/S-N/R:_____

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

7	¿Ha presentado alguna vez quejas o reclamos a la Empresa?	SI: _____		No: _____		
8	El tiempo de respuesta a las quejas presentadas ha sido:	Dos (2) días: ____ 5 (días)____ 8 (días)____ Otro:_____ N/S-N/R:_____				
9	Cuando se presenta un daño de acueducto o alcantarillado, el tiempo de respuesta de la Empresa es:	Mismo día: ____ De uno (1) a tres (3) días: _____ OTRO:_____ N/S-N/R:_____				
10	Como califica la atención del personal de la oficina de servicio al cliente. Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente___	Buena ___	Regular ___ Porqué?	Malo ___ Porqué?	N/S-N/R___
11	Cómo califica la atención teléfonica para solución a sus peticiones, quejas o reclamos? Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente___	Buena ___	Regular ___ Porqué?	Malo ___ Porqué?	N/S-N/R___
12	Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa.Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente___	Buena ___	Regular ___ Porqué?	Malo ___ Porqué?	N/S-N/R___
13	Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción general **(Donde uno (1) es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho)**	1 ___	2 ___	3 ___	4 ___	5 ___

Referencial: **N/R: NO RESPONDE N/S: NO SABE**

Observaciones

Al reves 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 necesidad que usted considere importante.

- Fotos