INFORME
ENCUESTA DE SATISFACCION

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

SEGUNDO 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

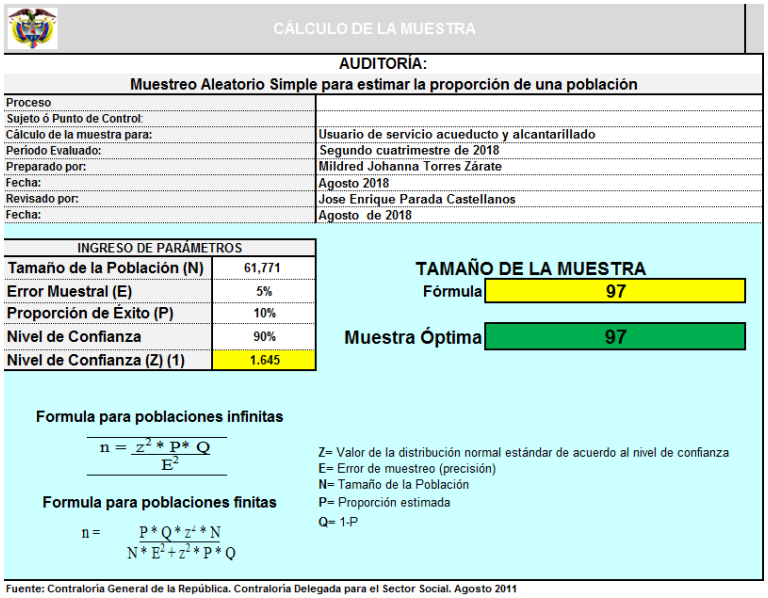
Un (01) día

ENCUESTAS REALIZADAS

Encuesta SEGUNDO cuatrimestre 97 usuarios.

CICLO	USUARIOS	%	97 ENCUESTAS
1	10627	18%	18
2	12588	20%	20
3	12045	19%	18
4	11871	19%	18
5	14640	24%	23
TOTAL	**61771**	**100**	**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
Período Evaluado:	Segundo cuatrimestre de 2018
Preparado por:	Mildred Johanna Torres Zárate
Fecha:	Agosto 2018
Revisado por:	Jose Enrique Parada Castellanos
Fecha:	Agosto de 2018

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	61,771
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

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

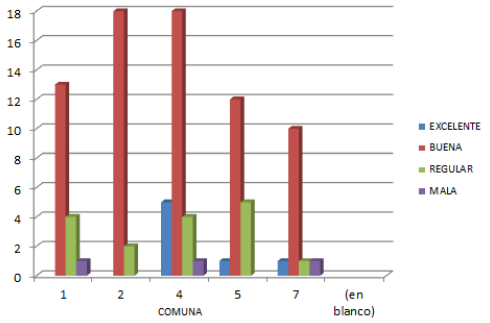
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

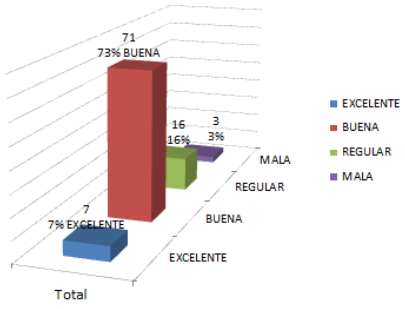
Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

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		13	4	1
2		18	2	
4	5	18	4	1
5	1	12	5	
7	1	10	1	1
Total general	7	71	16	3
	7%	73%	16%	3%

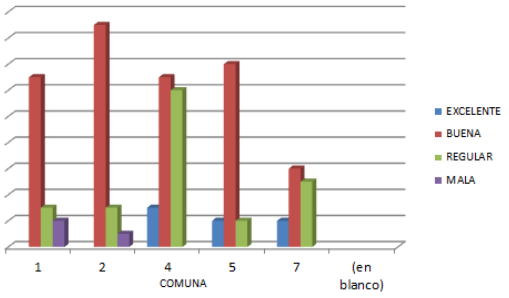


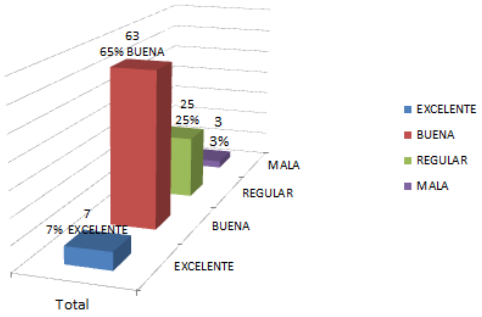


Del total de los encuestados, el 80% califican como bueno y excelente el sabor del agua, la comuna 2 y 4 son las que mejor percepción tienen del sabor del agua. El 19% califican entre mal y regular.

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		13	3	2
2		17	3	1
4	3	13	12	
5	2	14	2	
7	2	6	5	
Total general	7	63	25	3
	7%	65%	26%	3%

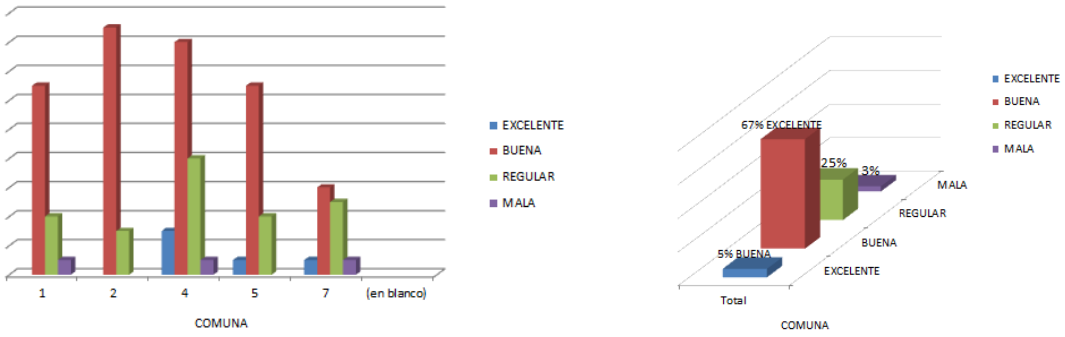




El 72% de los encuestados consideran bueno y excelente el olor del agua, y el 28% consideran entre regular y malo el olor del agua.

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

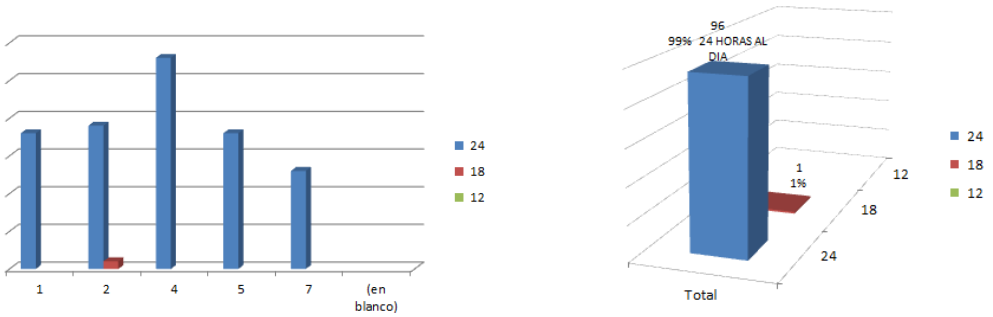
COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
1		13	4	1
2		17	3	
4	3	16	8	1
5	1	13	4	
7	1	6	5	1
Total general	5	65	24	3
	5%	67%	25%	3%



En la característica del color el 72% califican entre excelente y bueno el 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?

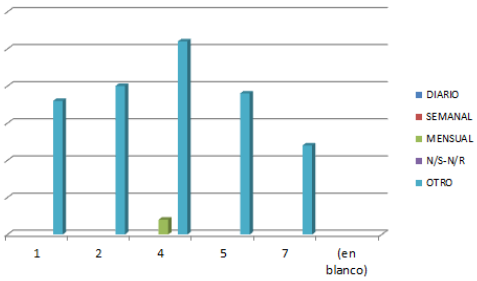
COMUNA	24	18	12
1	18		
2	19	1	
4	28		
5	18		
7	13		
Total general	96	1	
	99%	1%	0%

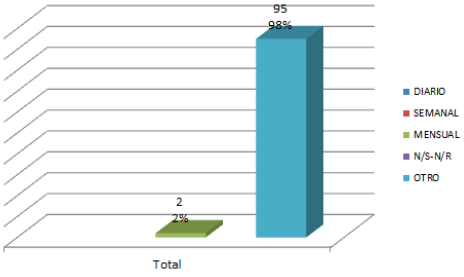


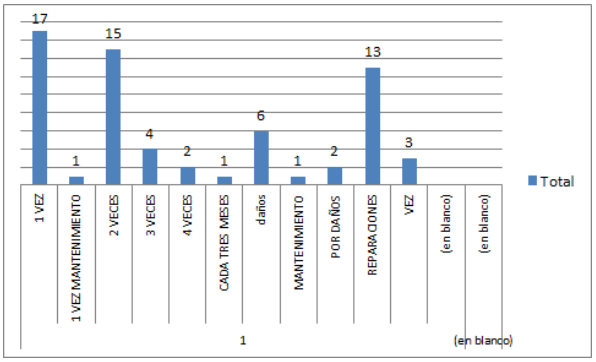
La opinión general, es decir el 99% de los encuestados manifiestan que hay una continuidad del suministro de agua 24 horas al día.

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					18
2					20
4			2		26
5					19
7					12
Total general			2		95
	0%	0%	2%	0%	98%



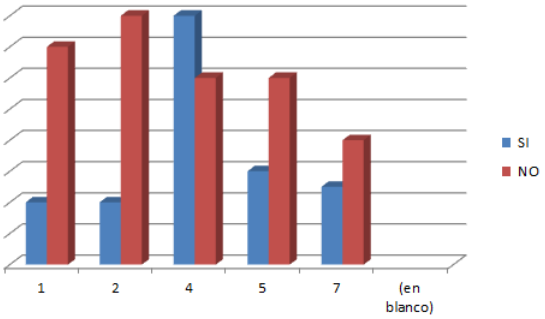


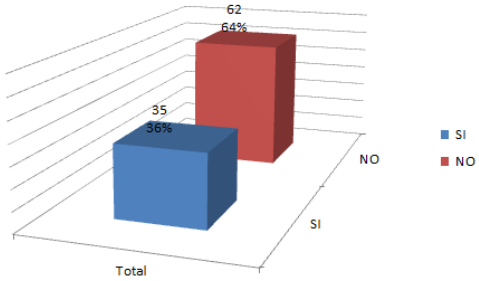


El factor relevante fue otro con 98%: donde el 26% de este ítem se concentra en una vez cada seis meses y el 23% dos veces cada seis meses.

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

COMUNA	SI	NO
1	4	14
2	4	16
4	16	12
5	6	12
7	5	8
Total general	35	62
	36%	64%



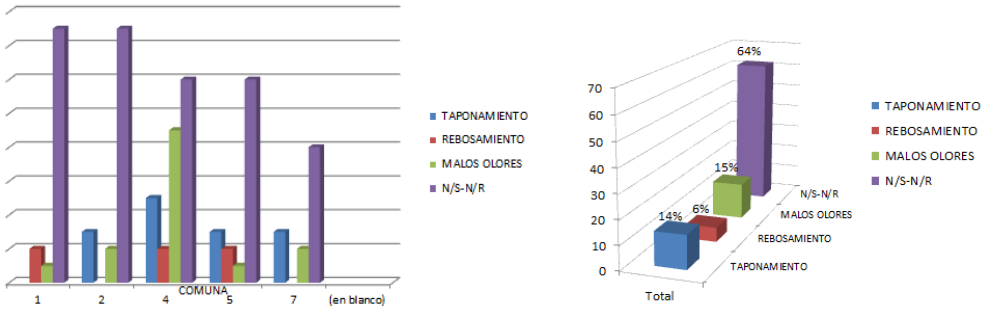


El 62% del total de los encuestados, respondieron que NO han solicitado el servicio del mantenimiento para su alcantarillado.

Se recomienda a la Subgerencia de Operaciones mantener acciones preventivas en las comunas 4 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?

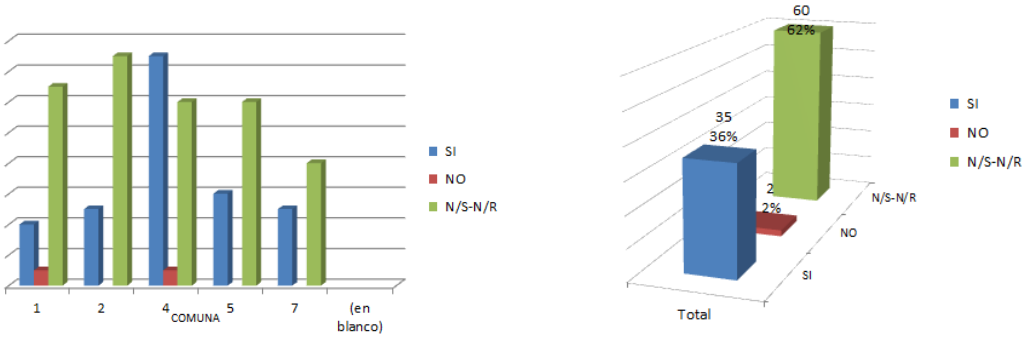
COMUNA	TAPONAMIENTO	REBOSAMIENTO	MALOS OLORES	N/S-N/R
1		2	1	15
2	3		2	15
4	5	2	9	12
5	3	2	1	12
7	3		2	8
Total general	14	6	15	62
	14%	6%	15%	64%



De los problemas relacionados con el alcantarillado el 15% lo representa los malos olores, seguido taponamiento con 14%. El 64% manifiesta no saber o no responder porque no han solicitado este servicio.

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

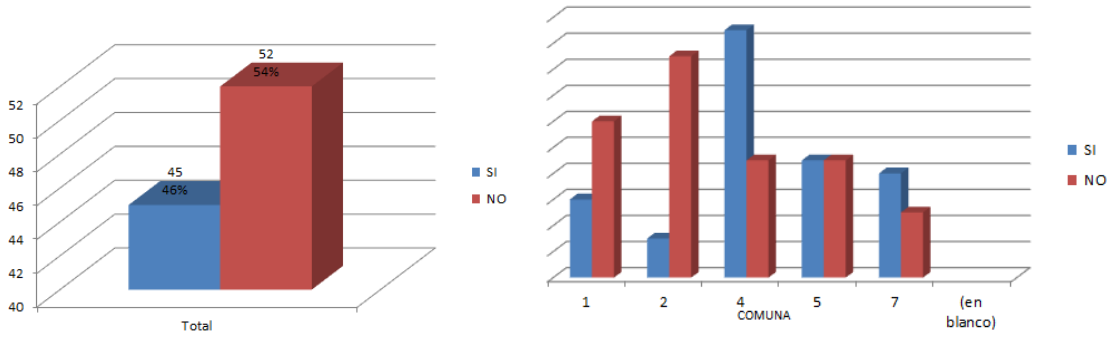
COMUNA	SI	NO	N/S-N/R
1	4	1	13
2	5		15
4	15	1	12
5	6		12
7	5		8
Total general	35	2	60
	36%	2%	62%



En la opinión general y por comunas predomina el no sabe o no responden con un 62% debido a que el 64% de los usuarios entrevistados no solicitaron este servicio, sin embargo del 38% restante 36% manifiesta que son efectivas las acciones tomadas para la solución de la problemática del servicio de alcantarillado, arrojando un 2%, la comuna 1 y 4 es la más inconforme con las acciones realizadas.

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

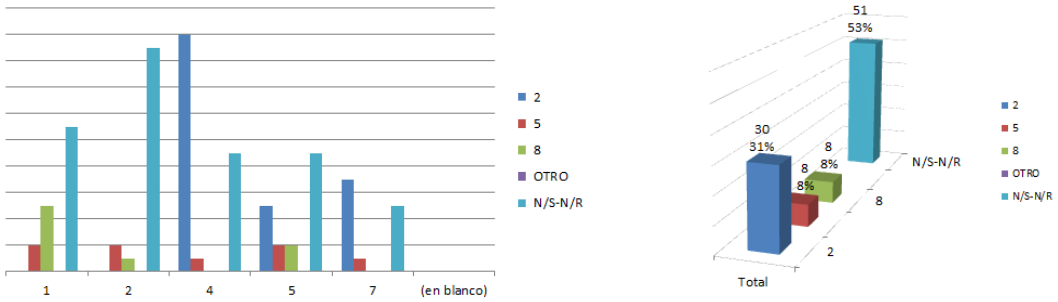
COMUNA	SI	NO
1	6	12
2	3	17
4	19	9
5	9	9
7	8	5
Total general	45	52
	46%	54%



De los 97 encuestados, 52 personas respondieron que NO han presentado quejas o reclamos a la empresa representando este número el 54% del total de los encuestados.

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

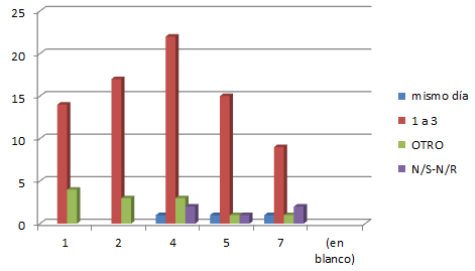
COMUNA	2	5	8	OTRO	N/S-N/R
1		2	5		11
2		2	1		17
4	18	1			9
5	5	2	2		9
7	7	1			5
Total general	30	8	8		51
	31%	8%	8%	0%	53%

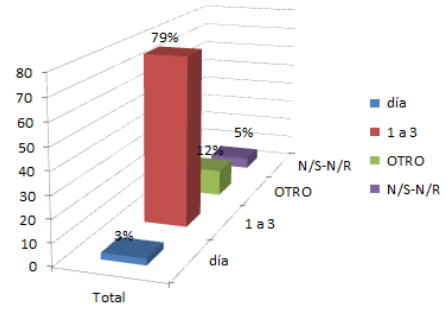


El tiempo de respuesta de las quejas presentadas predomina **dos (2) días** con un 31%. El 53% manifiesta no saber /no responde, debido a que el 54% manifestó no presentar quejas.

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

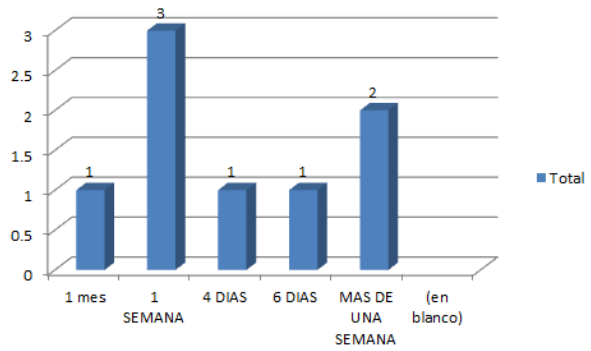
COMUNA	mismo día	1 a 3	OTRO	N/S-N/R
1		14	4	
2		17	3	
4	1	22	3	2
5	1	15	1	1
7	1	9	1	2
Total general	3	77	12	5
	3%	79%	12%	5%





El 82% de los encuestados respondieron que desde el mismo día de reportado el daño hasta 3 días después, se da respuesta a los daños .El 12 % manifiesta No saber/No responde.

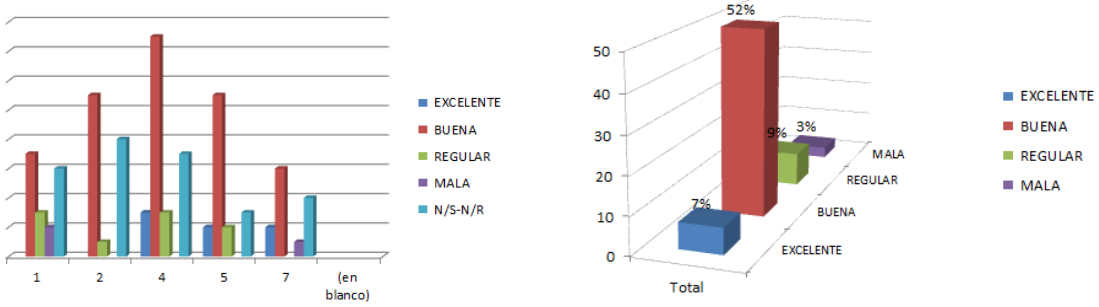
El 5% manifiesta que alrededor de una semana se da respuesta.

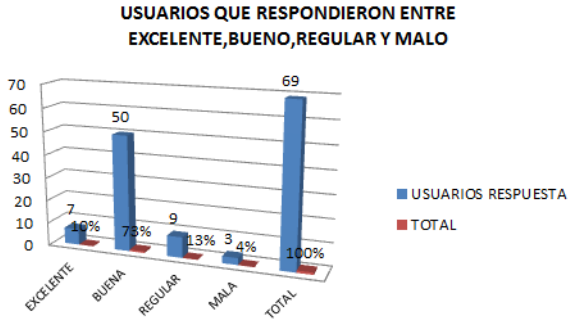


.

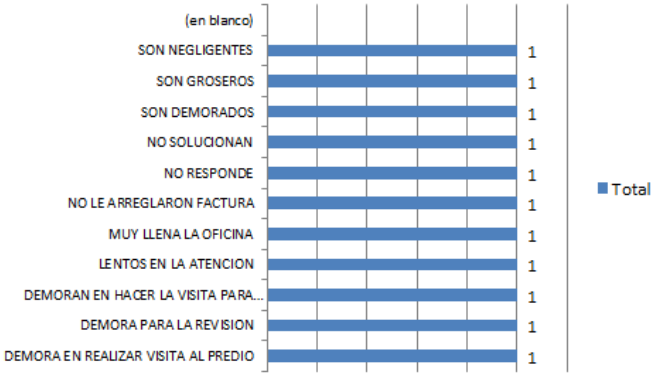
10. **Cómo califica la atención del personal de la oficina de servicio al cliente. Si su respuesta es regular o mala indicar porque.**

COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N/S-N/R
1		7	3	2	6
2		11	1		8
4	3	15	3		7
5	2	11	2		3
7	2	6		1	4
Total general	7	50	9	3	28
	7%	52%	9%	3%	29%



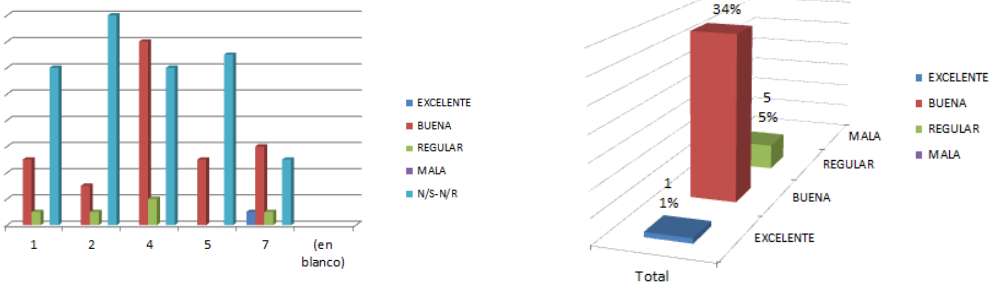


La comuna 4 es la que mejor califica la atención. 28 usuarios de los 97 encuestados equivalentes al 29% y manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 69 usuarios restantes que respondieron entre excelente, buena, regular y mala la atención el 83% la consideran entre buena y excelente la atención de la oficina . De los 12 usuarios que respondieron regular o mal equivalentes a un 17%, plasmaron su percepción porque califican así el servicio:

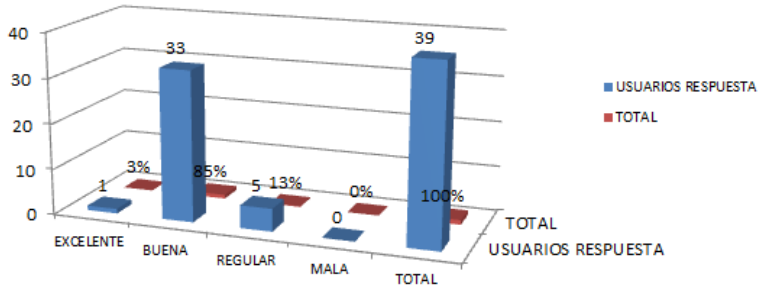


11. Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones, quejas o reclamos?Si su respuesta es regular o mala indicar porque

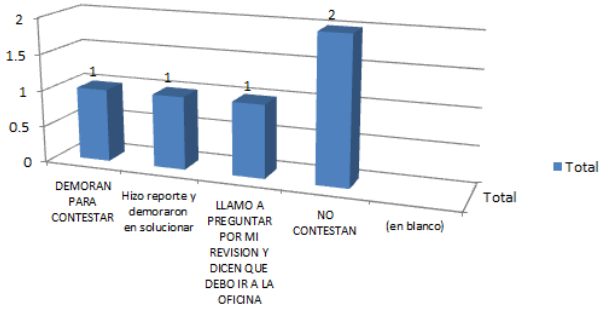
COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N/S-N/R
1		5	1		12
2		3	1		16
4		14	2		12
5		5			13
7	1	6	1		5
Total general	1	33	5		58
	1%	34%	5%	0%	60%



USUARIOS QUE RESPONDIERON ENTRE EXCELENTE, BUENO, REGULAR Y MALO

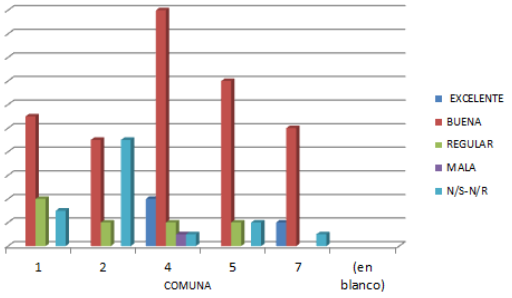


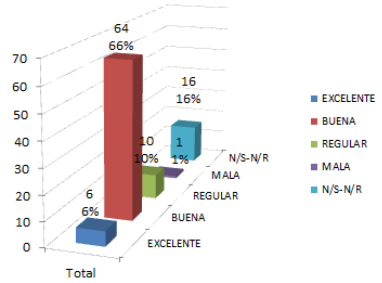
La comuna 4 es la que mejor califica la atención. 58 usuarios de los 97 encuestados equivalentes al 60%, manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 39 usuarios restantes que respondieron entre excelente, buena, regular y mala la atención el 86% la consideran entre buena y excelente la atención telefónica. De los 5 usuarios que respondieron regular la atención, plasmaron su percepción porque califican así el servicio:



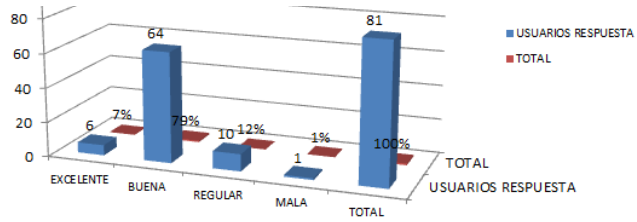
12. Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa?Si su respuesta es regular o mala indicar porque

COMUNA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	N/S-N/R
1		11	4		3
2		9	2		9
4	4	20	2	1	1
5		14	2		2
7	2	10			1
Total general	6	64	10	1	16
	6%	66%	10%	1%	16%

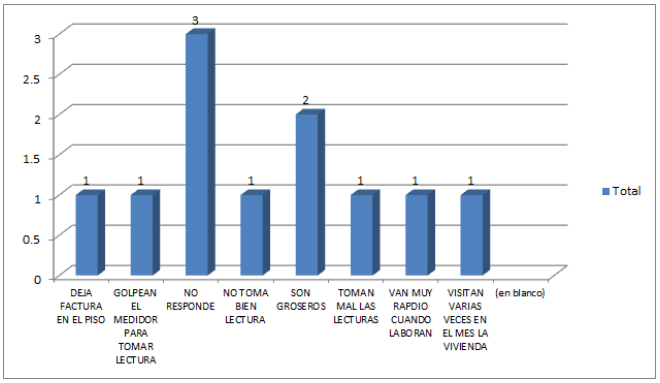




USUARIOS QUE RESPONDIERON ENTRE EXCELENTE, BUENO, REGULAR Y MALO

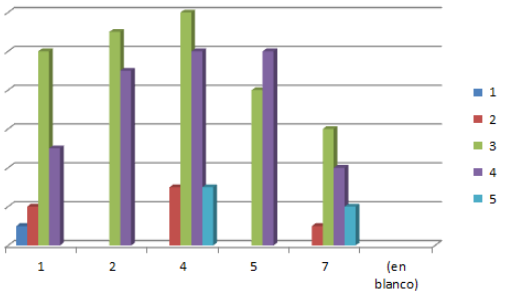


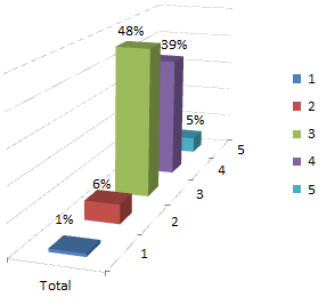
La comuna 4 es la que mejor califica la atención. 16 usuarios de los 97 encuestados equivalentes al 16%, manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 81 usuarios restantes que respondieron entre excelente, buena, regular y mala la atención el 85% la consideran entre buena y excelente la atención y servicio del personal técnico. De los 11 usuarios que respondieron regular y mala la atención, plasmaron su percepción porque califican así el servicio:



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	2	10	5	
2			11	9	
4		3	12	10	3
5			8	10	
7		1	6	4	2
Total general	1	6	47	38	5
	1%	6%	48%	39%	5%





Se observa que la percepción general de los usuarios frente a los servicios que presta la empresa está en un grado que no puede determinar si le parece muy buena o muy mala ya que la calificación 3 es un punto intermedio con un 48% seguido de un 44% entre excelente y buena: La comuna cinco es la que mejor percepción tiene de la empresa.

CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

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	7%	73%	16%	3%
3er CUATRIMESTRE				
2018	8%	58%	25%	9%
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	7%	65%	26%	3%
3er CUATRIMESTRE				
2018	5%	56%	28%	12%
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	5%	67%	25%	3%
3er CUATRIMESTRE				
2018	4%	52%	24%	21%
2017	4%	42%	38%	16%

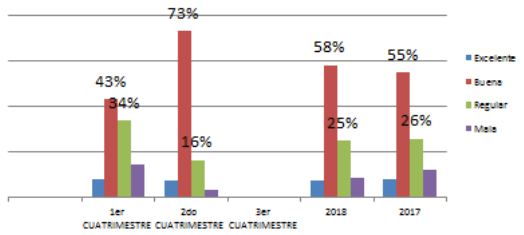
¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?

	24	18	12
2			
1er CUATRIMESTRE	100%	0.0%	0.0%
2do CUATRIMESTRE	99%	1%	0%
3er CUATRIMESTRE			
2018	99.5%	0.5%	0.0%
2017	99.3%	0.5%	0.2%

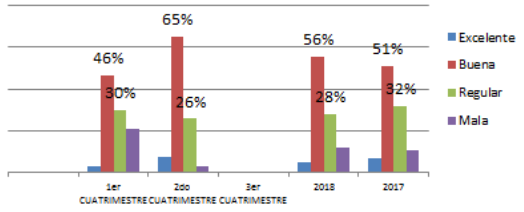
¿Durante los últimos seis meses con qué frecuencia se suspende el servicio de acueducto en su sector?

	Diario	Semanal	Mensual	Otro	NS/NR
3					
1er CUATRIMESTRE	0%	0%	13%	47%	39%
2do CUATRIMESTRE	0%	0%	2%	98%	0%
3er CUATRIMESTRE					
2018	0.0%	0.0%	7.5%	72.5%	19.5%
2017	0.1%	1.9%	28.4%	69.3%	0.0%

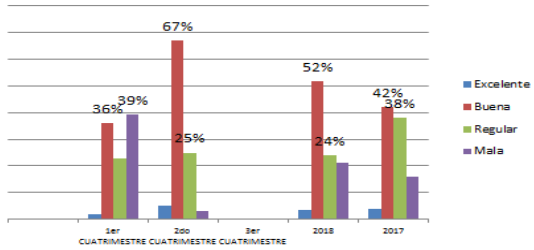
SABOR

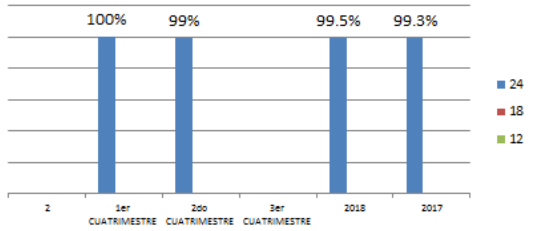


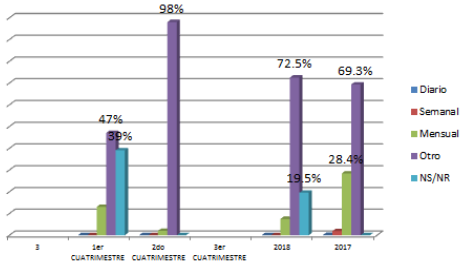
OLOR



COLOR







Respecto a las condiciones físico-químicas del agua podemos concluir que en relación el primer cuatrimestre y segundo del año 2018 los usuarios tendieron a calificar la calidad del agua excelente y buena entre el 66 %-63% en relación con el promedio calificado para el periodo 2017, mostrando un incremento del 3%para la presente vigencia, mejorando así la percepción del usuario con relación al **sabor y olor** del agua. En cuanto al **color** se observa un incremento positivo del 10% para la calificación excelente y buena; por tal razón se recomienda a la Subgerencia de Operaciones continuar trabajando en acciones técnicas o campañas que influyan en la percepción positiva al usuario.

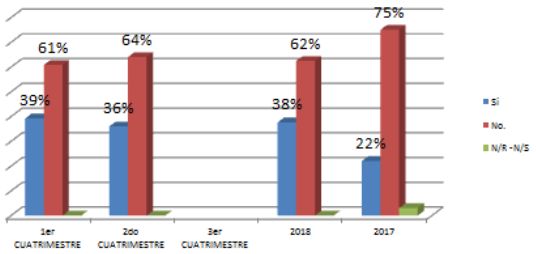
El resultado de la continuidad de la prestación sugiere una felicitación a la Subgerencia de Operaciones y se sugiere mantener acciones preventivas para mantener esta calificación se mantenga.

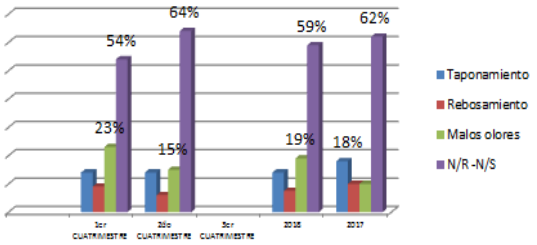
Se puede observar que respecto al servicio de calidad del agua potable en cuanto a la frecuencia de suspensión del servicio los usuarios durante el año 2018 - 2017perciben que el ítem otro manifiestan que la frecuencia con que suspende o se interrumpe el servicio es 1 a 3 veces cada seis meses.

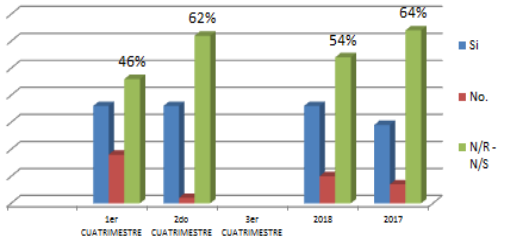
Se sugiere a la subgerencia de operaciones a través del área de comunicaciones hacer difusión a través delos diferentes medios de comunicación institucionales y externos de las interrupciones para los eventos programados o daños por los cuales en la ciudad o ciertos sectores de esta, se estaría suspendiendo el servicio o suministro del agua potable a la comunidad.

II. **CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

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	36%	64%	0%	
3er CUATRIMESTRE				
2018	38%	62%	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	14%	6%	15%	64%
3er CUATRIMESTRE				
2018	14%	8%	19%	59%
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	36%	2%	62%	
3er CUATRIMESTRE				
2018	36%	10%	54%	
2017	29%	7%	64%	







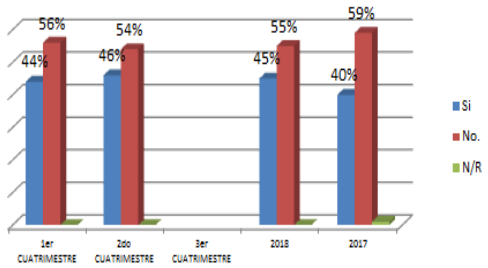
En cuanto a la calidad del servicio de alcantarillado se observa que los usuarios en en lo corrido del año 2018 en el segundo cuatrimestre aumentaron su solicitud en un 3%, pero comparándose el año 2018 vs 2017 un 16% menos realizaron requerimientos de mantenimiento, la causa que más afecta son los malos olores del alcantarillado seguido de taponamiento en las alcantarillas. Se sugiere que la subgerencia de operaciones genere acciones de prevención (ej: limpiezas manjoles, alcantarillas y campañas de sensibilización, reposición de tubería), detectando las causas que generan los taponamientos y malos olores.

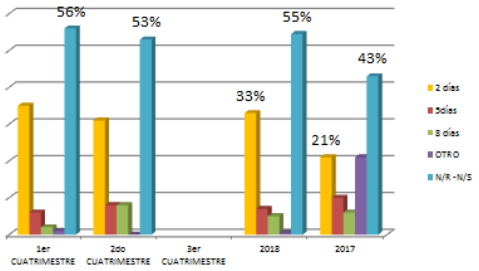
Sin embargo, los usuarios han percibido que las acciones implementadas en el año 2018 son mejores en un 13% respecto al año 2017. Es de aclarar el 54% de los usuarios no saben o no responden porque nunca han solicitado el servicio.

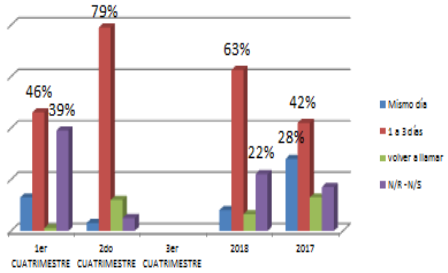
Se recomienda a la Subgerencia de Operaciones llevar control de las causales con más frecuencia, y de aquellas que no se solucionan con la acción aplicada y así analizar la causa raíz para aplicar la acción indicada y definitiva para lograr mejorar la percepción del usuario respecto a nuestras acciones.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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	46%	54%	0%		
3er CUATRIMESTRE					
2018	45%	55%	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	31%	8%	8%	0%	53%
3er CUATRIMESTRE					
2018	33%	7%	5%	1%	55%
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	3%	79%	12%	5%	
3er CUATRIMESTRE					
2018	8%	63%	7%	22%	
2017	28%	42%	13%	17%	







Se puede concluir que hubo un aumento en un 5% de los usuarios que han presentado quejas o reclamos respecto al 2017, y que por lo general se da respuesta en un tiempo de dos a tres 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 para la atención de solicitudes de daño de acueducto o alcantarillado aumentó en el segundo cuatrimestre sin embargo disminuyó en un 6% del periodo 2017 al año 2018.

Se recomienda a los procesos misionales de la empresa implementar acciones en los procedimientos de cada proceso, para lograr disminuir el porcentaje de usuarios que presentan reclamación el cual es del 45%.

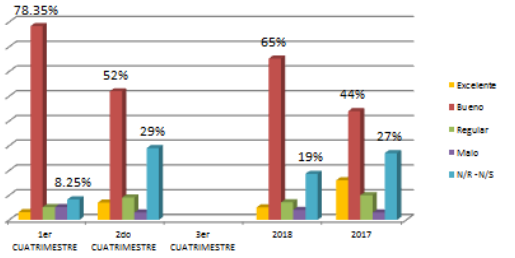
Se sugiere a la subgerencia de Operaciones, socializar con los funcionarios de atender las solicitudes recibidas del canal telefónico comunicarse con el usuario

para informarle que han recibido su solicitud y que será atendida en XXXX tiempo, y así poder cumplir al usuario 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.

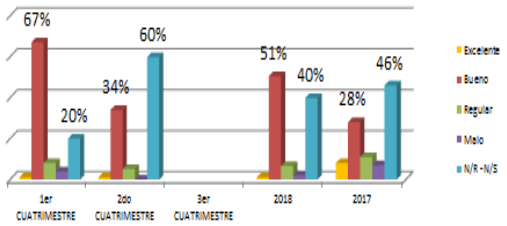
Como califica la atención del personal de la oficina de servicio al cliente?.

10	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	3.09%	78.35%	5.15%	5.15%	8.25%
2do CUATRIMESTRE	7%	52%	9%	3%	29%
3er CUATRIMESTRE					
2018	5%	65%	7%	4%	19%
2017	16%	44%	10%	3%	27%



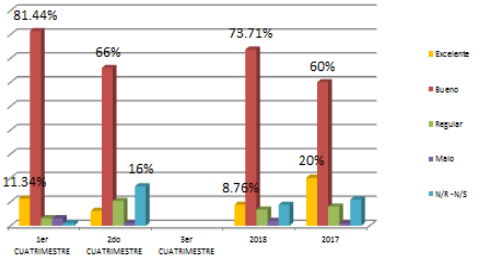
Cómo califica la atención teléfonica para solución a sus peticiones, quejas o reclamos?

11	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	1%	67%	8%	4%	20%
2do CUATRIMESTRE	1%	34%	5%	0%	60%
3er CUATRIMESTRE					
2018	1%	51%	7%	2%	40%
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	6%	66%	10%	1%	16%
3er CUATRIMESTRE					
2018	8.76%	73.71%	6.70%	2.06%	8.76%
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 en un 10%respecto al año 2017, ya que para el año 2018 tiene un 70% de calificación entre excelente y buena, 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 en sala como en visitas técnicas y no solucionan. En el segundo cuatrimestre del 2018 es de anotar que 28 usuarios de los 97 encuestados equivalentes al 29% manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 69 usuarios restantes que respondieron entre

excelente, buena, regular y mala la atención el 83% la consideran entre buena y excelente la atención de la oficina

El desempeño de la atención telefónica resulta en un 58% 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 los usuarios están manifestando que no se contesta el teléfono o se demoran en contestar. En el segundo cuatrimestre 58 usuarios de los 97 encuestados equivalentes al 60%, manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 39 usuarios restantes que respondieron entre excelente, buena, regular y mala la atención el 86% la consideran entre buena y excelente la atención telefónica.

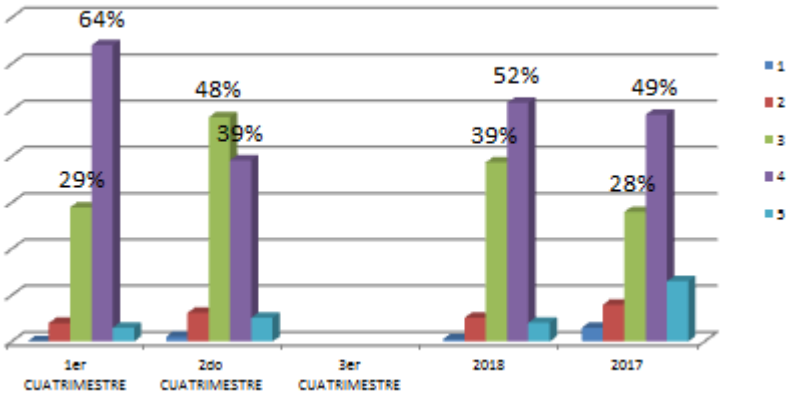
La atención y servicio del personal técnico de la empresa tiene un desempeño de atención del 82% entre excelente y bueno mejorando la calificación dada en el 2017 del 80%.Para el segundo cuatrimestre 6 usuarios de los 97 encuestados equivalentes al 16%, manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 81 usuarios restantes que respondieron entre excelente, buena, regular y mala la atención, el 85% la consideran entre buena y excelente la atención el servicio del personal técnico

Se recomienda continuar trabajando en capacitaciones o charlas que ayuden a mejorar el desempeño del 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.

Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa.

13	1	2	3	4	5
1er CUATRIMESTRE	0.0%	4%	29%	64%	3%
2do CUATRIMESTRE	1%	6%	48%	39%	5%
3er CUATRIMESTRE					
2018	1%	5%	39%	52%	4%
2017	3%	8%	28%	49%	13%



Aunque se puede observar que el año 2018 ha sido mejor calificado que el año 2017 la percepción de los usuarios en los diferentes temas de calidad del agua, calidad del servicio de alcantarillado y la calidad en la atención, la percepción del usuario general de satisfacción frente a los servicios que prestan la empresa decreciendo la calificación en 6 puntos respecto al 2017.
Se observa que la percepción general de los usuarios en el segundo cuatrimestre frente a los servicios que presta la empresa está en un grado que no puede determinar si le parece muy buena o muy mala ya que la calificación 3 es un punto intermedio con un 48% seguido de un 44% entre excelente y buena.

Se recomienda que los diferentes líderes de los procesos, trasmitan lo importante que es, que cada funcionario entregue un mensaje positivo a través de las funciones que cada uno desempeña así como desde responsabilidad social y comunicaciones se hagan campañas y mensajes institucionales agresivos para cambiar el concepto negativo en la mente de los usuarios, ya que esto está influyendo altamente en la calificación general, para así lograr llevar ese 39% de usuarios a calificar entre buena y excelente.

ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SUBGERENCIA DE OPERACIONES PARA MEJORAR LA CALIFICACIÓN A LA CALIDAD DEL AGUA BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA.

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA

El agua distribuida por la Empresa Aguas de Barrancabermeja S. A. E.S.P. es apta para consumo humano según las características analizadas bajo los requisitos contemplados en la Resolución 2115 de 2007 durante 2017 y 2018 y se encuentra dentro de una clasificación para Agua Sin Riesgo (IRCA entre 0% y 5%), que permiten confirmar la calidad del agua potable suministrada al casco urbano del Municipio de Barrancabermeja.

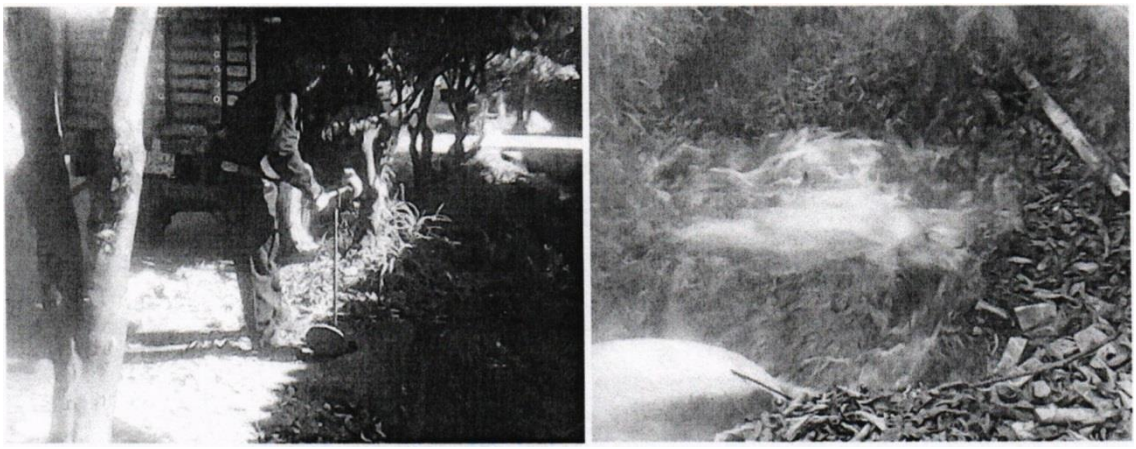
De acuerdo al Informe de la encuesta desarrollada de Satisfacción al Cliente, se solicita a la subgerencia de Operaciones, implementar Acciones de Mejora con el fin de disminuir la calificación sobre la Calidad del Agua.

Construcción de 26 nuevos puntos de Sistema de Purga sobre las redes de Acueducto.

A través de la apertura de Purgas ubicada en los diferentes puntos del perímetro Urbano del Municipio de Barrancabermeja, se realiza mantenimiento preventivo y correctivo a la red de distribución y conducción de agua potable, permitiendo la evacuación de turbiedades que se acumulan por el desprendimiento de la bio-película en las redes. Con la ejecución de esta actividad se garantiza una óptima prestación del servicio de agua potable a toda la comunidad.

1. La ejecución del contrato de Obra Pública No. 102 de 02 Noviembre de 2017 cuyo objeto es: INSTALACIÓN Y CONSTRUCCIÓN VALVULAS DE PURGA EN LAS DIFERENTES COMUNAS DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA permitió la instalación de 26 nuevas válvulas de Purgas las cuales se incluyeron en la programación y ejecución de purgas que se vienen ejecutando. (Se anexa Copia de la Minuta de Contrato de Obra Pública No. 102 de 2017)

2. Programación y ejecución de Purgas: Con una Planeación mensual se realizan purgas a las siete comunas cada semana, garantizando un mantenimiento preventivo que disminuye cualquier presencia de turbiedad que afecte la c**alidad del servicio de acueducto. (Ver registros Fotográficos).**



Registros Fotográficos de apertura de Purgas

Construcción del sistema de preparación, saturación y dosificación de cal en la planta de tratamiento del acueducto del municipio de Barrancabermeja.

Permite Optimizar el proceso unitario de aplicación de cal, para garantizar una lechada de concentración constante, que permita mantener una alcalinidad óptima para la aplicación de los insumas como el sulfato de aluminio y cloro líquido que entre otras cosas permiten reducir los costos de producción, transformando agua natural a potable que cumple con los de los parámetros de calidad exigidos en el decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de 2007.

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

BOLETÍN DE PRENSA

N°035

Barrancabermeja, 19/06/2018

Nuevo Sistema de Dosificación de Cal en Aguas de Barrancabermeja

Continuando con los procesos de optimización, la empresa Aguas de Barrancabermeja, construye en la Planta de Tratamiento el nuevo sistema de preparación, saturación y dosificación de Cal, uno de los métodos necesarios para la potabilización del agua.

"Estamos construyendo el sistema de dosificación de cal y vamos a utilizar cal hidratada, esto va a mejorar la consecución del PH, el suministro del mismo se va a hacer antes y después del tratamiento con lo cual vamos a garantizar que el agua potable que se distribuye a la ciudad esté dentro de los parámetros establecidos en la norma", afirmó, Sergio Amaris Fernández, gerente Aguas de Barrancabermeja.

Desde los anteriores acueductos como Acuasur, Edesaba hasta Aguas de Barrancabermeja, han pasado 44 años en la utilización del mismo proceso de preparación y dosificación de Cal. El nuevo sistema es robusto, flexible, autónomo e integrado el cual permite la aplicación de los dos tipos de Cal, trabaja en automático monitoreado y controlado desde el supervisorio central manteniendo condiciones estables tanto en agua cruda como en agua tratada.

"Es un sistema más soluble de mayor garantía y mejorará el PH del agua cruda que nosotros captamos de la ciénaga San Silvestre, antes era Cal viva con un granular más difícil y no había homogeneidad con el agua que se le agregaba", afirmó, Amaris Fernández.

A la fecha esta obra que generará una mejor calidad en el agua que se suministra a los hogares barranqueños, presenta un avance del 70 por ciento y será entregada en el

Espacios de Dialogo

Con el fin de obtener resultados que redunden en beneficio a la comunidad que se le presta el servicio de acueducto, desde el área de responsabilidad social en conjunto con la Subgerencia de Operaciones, se adelantan espacios de Diálogos Participativos con los líderes de las comunidades en los cuales se retroalimentan los siguientes temas: Redes de Acueducto y Alcantarillado, Acometidas domiciliarias de Acueducto y Alcantarillado, conexiones erradas y sus consecuencias y Calidad del Agua.

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

BOLETÍN DE PRENSA

N°029

Barrancabermeja, 10/05/2018

Aguas de Barrancabermeja se reunió con líderes de la Comuna Siete

Aguas de Barrancabermeja, despejó las inquietudes a los líderes de la Comuna Siete sobre la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Una reunión con los líderes comunales de los asentamientos humanos Brisas del Oriente, El Diamante, vereda La Independencia y el barrio Villarelys II etapa de la Comuna Siete, se llevó a cabo en las instalaciones de la Planta de Tratamiento de la empresa Aguas de Barrancabermeja, donde se despejaron inquietudes concernientes a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

"Salieron tres grandes conclusiones de la reunión, la primera inicia por el requerimiento de la comunidad de redes de acueducto en este sector en el cual nosotros pudimos informarle a la comunidad que se debe cumplir tres requisitos básicos de ley: el primero el plano de loteo debidamente aprobado por la oficina asesora de planeación, el segundo contar con los requisitos de legalidad de los predios y el tercero no encontrarse en zona de alto riesgo", indicó, Gustavo Calderón Silva, funcionario Aguas de Barrancabermeja.

En los sectores que cumplan con los requisitos se podrán formular proyectos de redes de acueducto y alcantarillado.

"El barrio cuenta con el servicio de agua potable lo que no tiene es alcantarillado ni las redes las redes las hizo la comunidad en el momento en el que tomaron posesión del terreno, lo que se está tratando es empezar a mejorar la calidad de vida porque se han presentado inconvenientes con las tuberías que la misma comunidad instaló porque no son adecuadas excelente se hicieron unos compromisos vamos a seguir trabajando conjuntamente para abarcar todo el tema legal", dijo, Alba Lucia Cardozo, administradora de junta de vivienda comunitaria barrio el Diamante.

Invitamos a los representantes de las Juntas de Vivienda Comunitaria, que tengan inquietudes acerca de la prestación del servicio de acueducto, a que realicen la respectiva solicitud por escrito a la Planta de Tratamiento de Agua Potable, incluyendo el número de viviendas del sector.

ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SUBGERENCIA COMERCIAL PARA MEJORAR LA CALIFICACIÓN A LA CALIDAD DE LA ATENCION BRINDADA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA.

CALIDAD DE LA ATENCION

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

CAPACITACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

De acuerdo a la información arrojada de las encuestas de satisfacción, se propone realizar una capacitación de atención y servicio al cliente, como acción de mejora para la satisfacción de los usuarios en la atención:

La capacitación será dictada por el Sena y por ciclos, a continuación se presenta el programa de capacitación:

Denominación del programa: "atención y servicio al cliente".

Duración: 40 horas

Resultados de aprendizaje:

® Solucionar el requerimiento del cliente según principios éticos e institucionales.

® Atender al cliente a través de los medios tecnológicos y aplicativos disponibles teniendo en cuenta los protocolos y necesidad del mismo.

® Identificar los factores que intervienen en la estrategia de atención y servicio al cliente personalizado de acuerdo con las políticas y estándares de calidad de la organización.

® Valorar la implementación de las estrategias de servicio al cliente según la satisfacción evidenciada por el cliente Criterios de evaluación

Reconoce los factores que intervienen en la atención y servicio al cliente personalizado según tipo de servicio.

Aplica el protocolo, de acuerdo con la ocasión, el lugar y las personalidades que intervienen en ella.

Aplica estrategias de atención y servicio al cliente a través de medios tecnológicos y

Aplicativos disponibles de acuerdo con las políticas de la organización.

Evalúa la atención y el servicio prestados por la organización.

Aplica las normas de cortesía y de etiqueta en todos los eventos de comunicación, atención y servicio al cliente según protocolos.

Gestiona las necesidades y requisitos del cliente según protocolos institucionales y principios éticos.

Estrategias metodológicas: El instructor - tutor

El entorno

Las tic- video beam -tv

El trabajo colaborativo

Temas a tratar en el curso de atención y servicio al cliente"

1. Video "un protector solar"
2. Conoce la "visión y la misié>n de la organización"
3. "que es el servicio"
4. "características del servicio"
5. "que es la calidad en el servicio"
6. "el cliente es"
7. "demandas de los clientes"
8. "tipos de servicios"
9. Video" el cliente es lo más importante"
10. Por qué perdemos los clientes
11. Errores y horrores
12. Recuerda soy tu cliente
13. Tipos de servicios
14. Calidad de servicio
15. Expectativas de los clientes
16. Espejo positivo
17. Técnicas y atención del servicio telefónico"
18. Claves del servicio de trabajo en equipo
19. Comunicación efectiva
20. Momentos de verdad
21. La tolerancia y su efecto sobre el servicio al cliente "fobias del servicio"
22. Tipos de clientes

23. Presentación ética

Registro fotográfico capacitación servicio al cliente:

Muestra de diplomas recibidos capacitación:

Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

ALEJANDRO ALFREDO BEJARANO CELIS

Con Cedula de Ciudadania No. 91.445.377

Cursó y aprobó la acción de Formación

SERVICIO AL CLIENTE

con una duración de 20 horas

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Barrancabermeja, a los diez (10) días del mes de noviembre de dos mil diecisiete (2017)

Firmado Digitalmente por
ADRIAN MAURICIO RODRIGUEZ GAMBIN
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Autenticidad del Documento
Bogotá - Colombia

ADRIAN MAURICIO RODRIGUEZ GAMBIN
Subdirector
CENTRO INDUSTRIAL Y DEL DESARROLLO TECNOLOGICO
REGIONAL SANTANDER

48778565 - 10/11/2017
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 9540001554561CC91445377C.

Modificación Digiturno

Se realiza modificación al instructivo digiturno con el fin de separar el servicio registro de medidor y duplicado de la factura, para lograr agilizar la atención de servicios en sala.

Instructivo digiturno	GCO-IN-001	1 2	23-10-2017 21-06-2018
Instructivo digiturno usuarios	GCO-IN-002	1 2	23-10-2017 21-06-2018

Atención en sala

Se reorganiza la atención en sala de acuerdo a los periodos de alta y baja demanda de reclamación con el fin de brindar una atención más oportuna a los usuarios:

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

MEMORANDO

CÓDIGO: 600- 08 - 003
COM:

Barrancabermeja, 24 de Abril de 2018

PARA: FUNCIONARIOS OFICINA ATENCION AL USUARIO

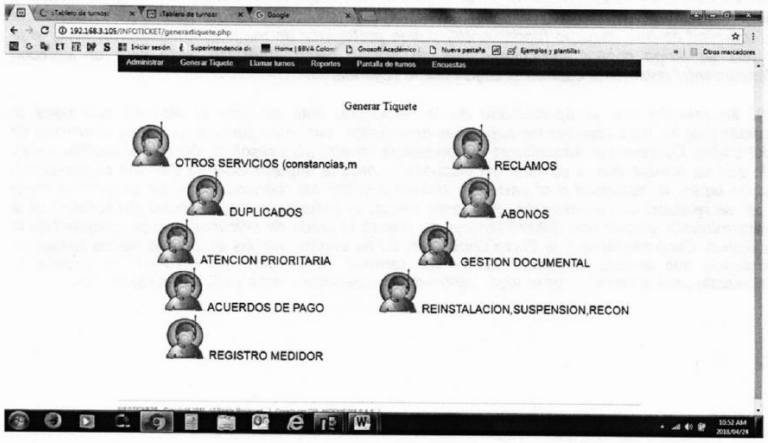
DE: JOSE ENRIQUE PARADA CASTELLANOS
Subgerente Comercial

ASUNTO: ATENCION AL USUARIO

Cordial saludo

Por medio de la presente es de informarle, como quedará la atención al usuario con el fin de dar el debido manejo de entrega a los ticket según la atención que corresponda y cada funcionario tenga en cuenta el apoyo que debe brindar en sala:

Tipo de Tiquete que **debe** generar el orientador en sala según la solicitud del usuario:



La atención de los usuarios tiene dos periodos: uno de alta demanda de atención y otra de baja demanda, esto nos da parámetros para organizar la atención en sala así:

Periodo de Baja demanda: En este periodo de baja demanda de atención los siguientes funcionarios serán los encargados de revisar qué atención aparece en el sistema Infoticket para llamar el respectivo turno:

Registro de Medidores-Duplicados-Atención prioritaria: Alejandro Bejarano

Reclamos- Reinstalaciones: Sandra Sanchez

Reclamos: Nereida Causil

Otros servicios (certificados, paz y salvos, constancias, matrículas, etc..) -Gestión documental: Gloria Cala

Abonos-Acuerdos de Pago: Jaime Meza

Reinstalaciones: Neskens Araujo

Nota: Esto no significa que el funcionario se limitará en atender solo a los usuarios de la atención designada, ya que dado el caso la atención asignada no tiene turnos de atención, apoyará la atención que en el sistema infoticket registre mayor número de usuarios a atender.

Si hay un usuario que requiere una atención especial respecto a cualquier petición deberá ser transferido el usuario, al profesional en sala de la competencia para la respectiva atención.

Periodo de Alta demanda: En este periodo de alta demanda de atención los siguientes funcionarios serán los encargados de revisar qué atención aparece en el sistema Infoticket para llamar el respectivo turno:

Reclamos: Alejandro Bejarano

Reclamos: Sandra Sánchez

Reclamos: Nereida Causil

Otros servicios- Gestión documental: Gloria Cala

Registro de Medidores-Duplicados-Atención prioritaria: Mildred Johanna Torres Z– Gloria Cala

Abonos: Jaime Meza- Neskens Araujo-Emilio Suarez

Acuerdos de Pago: Jaime Meza

Reinstalaciones: Neskens Araujo

Nota: Esto no significa que el funcionario se limitará atender solo a los usuarios de la atención designada, ya que dado el caso la atención asignada no tiene turnos de atención, apoyará la atención que en el sistema infoticket registre mayor número de usuarios a atender.

En caso de requerirse apoyo adicional en sala, el subgerente comercial solicitará apoyo a otros funcionarios de la subgerencia.

Recuerden: Que es responsabilidad de cada funcionario estar revisando el software infotiquet para hacer el llamado y dar la debida atención al usuario.

Si algún funcionario se va ausentar por alguna situación debe solicitar el permiso al subgerente comercial e informar al encargado de la sala para que pueda coordinar quien suplirá al funcionario en permiso.

Agradezco tener en cuenta estas instrucciones ya que se emiten con el fin de generar información más asertiva al momento de generar informes del digiturno y brindar una mejor atención a nuestros usuarios.

"El **trabajo** en equipo, **cuando** está bien organizado, hay **claridad** de roles y compromiso logra resultados que permiten alcanzar las metas trazadas".

Cordialmente,

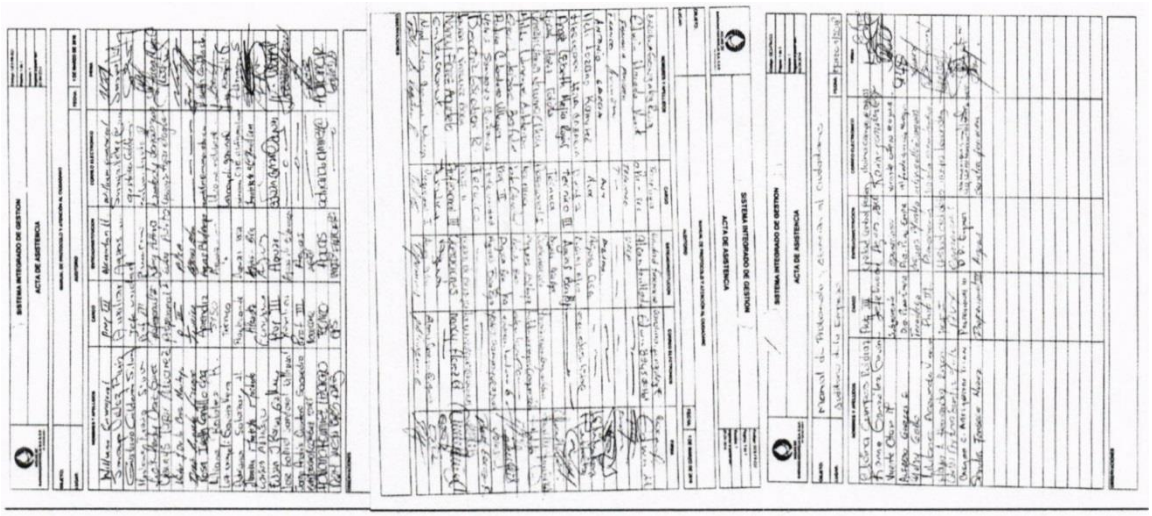
JOSE ENRIQUE PARADA CASTELLANOS
Subgerente Comercial

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Aprobó	José Enrique Parada Castellanos	24/04/2018
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.		

Socialización del Manual de protocolos de atención

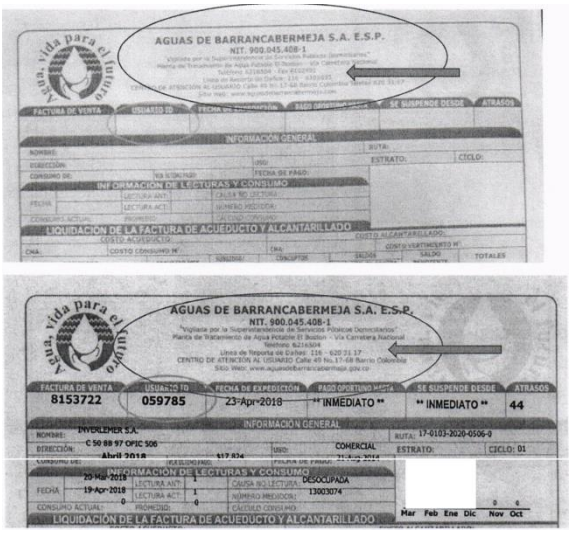
Con el fin de fortalecer las destrezas del trato al usuario y lograr una comunicación más eficaz el 29 de diciembre de 2017 se aprobó el manual protocolos de atención al usuario y en el mes de febrero de 2018 se socializó con los funcionarios.

Actas de asistencia



Modificación teléfonos en factura

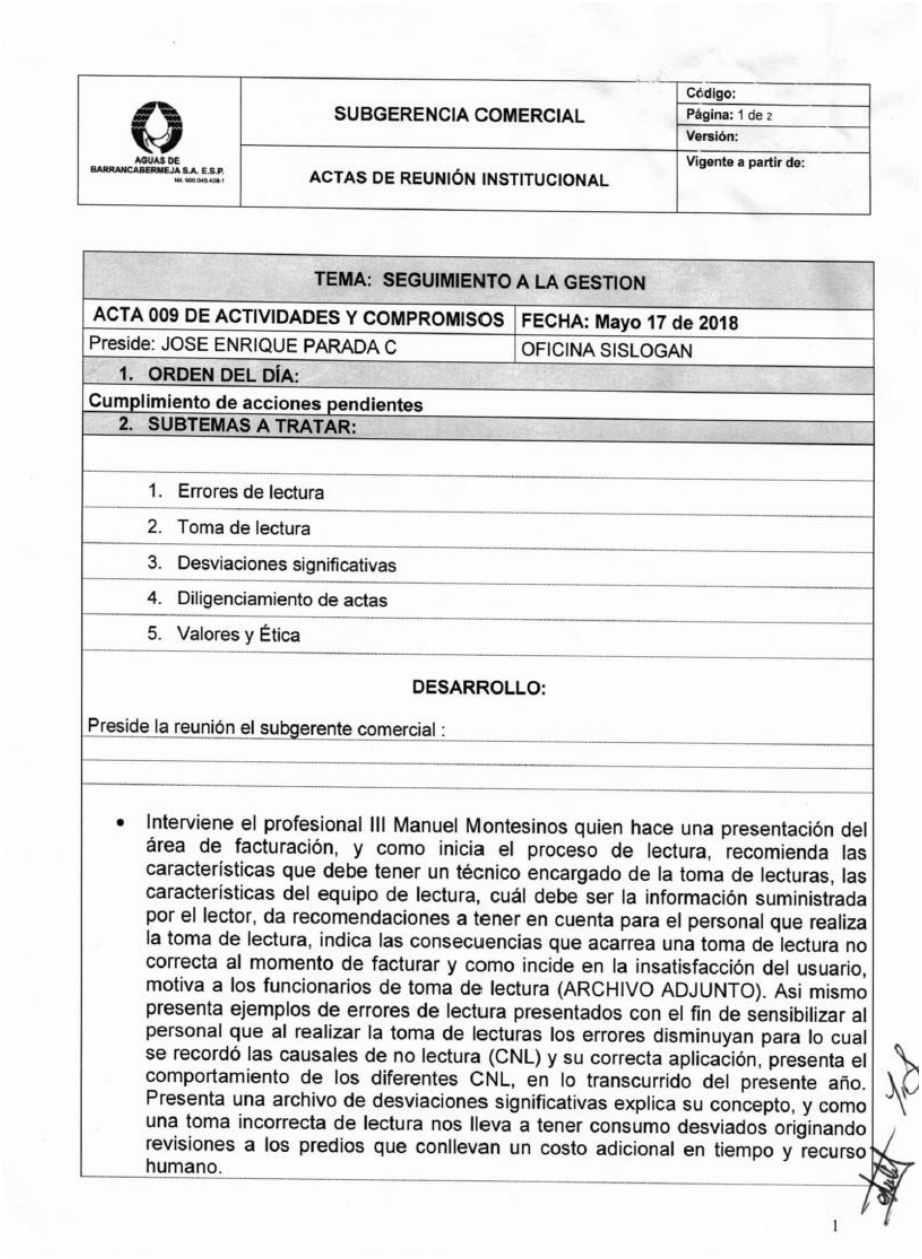
Se revisaron los teléfonos que aparecían en factura y se modificaron con el fin de canalizar correctamente las llamadas de los usuarios:



Sensibilización con el personal técnico

Se dictó charla de valores y ética al personal técnico y contratista con el fin de sensibilizar a los técnicos del comportamiento que deben tener frente a los usuarios y como factor de valor en su vida diaria.

Acta reunión:



AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	SUBGERENCIA COMERCIAL	Código:
		Página: 1 de 2
		Versión:
	ACTAS DE REUNIÓN INSTITUCIONAL	Vigente a partir de:

TEMA: SEGUIMIENTO A LA GESTION	
ACTA 009 DE ACTIVIDADES Y COMPROMISOS	FECHA: Mayo 17 de 2018
Preside: JOSE ENRIQUE PARADA C	OFICINA SISLOGAN
1. ORDEN DEL DÍA:	
Cumplimiento de acciones pendientes	
2. SUBTEMAS A TRATAR:	
1. Errores de lectura	
2. Toma de lectura	
3. Desviaciones significativas	
4. Diligenciamiento de actas	
5. Valores y Ética	
DESARROLLO:	
Preside la reunión el subgerente comercial :	
• Interviene el profesional III Manuel Montesinos quien hace una presentación del área de facturación, y como inicia el proceso de lectura, recomienda las características que debe tener un técnico encargado de la toma de lecturas, las características del equipo de lectura, cuál debe ser la información suministrada por el lector, da recomendaciones a tener en cuenta para el personal que realiza la toma de lectura, indica las consecuencias que acarrea una toma de lectura no correcta al momento de facturar y como incide en la insatisfacción del usuario, motiva a los funcionarios de toma de lectura (ARCHIVO ADJUNTO). Asi mismo presenta ejemplos de errores de lectura presentados con el fin de sensibilizar al personal que al realizar la toma de lecturas los errores disminuyan para lo cual se recordó las causales de no lectura (CNL) y su correcta aplicación, presenta el comportamiento de los diferentes CNL, en lo transcurrido del presente año. Presenta una archivo de desviaciones significativas explica su concepto, y como una toma incorrecta de lectura nos lleva a tener consumo desviados originando revisiones a los predios que conllevan un costo adicional en tiempo y recurso humano.	

1

- Toma la palabra la profesional III Mildred Johanna Torres para intervenir con el tema Ética y Valores, el cual motiva a los funcionarios técnicos de Sislogan como a los técnicos del área de recuperación de consumo a realizar el trabajo de manera honesta, ser personas con valores y principios morales, a vivir los valores institucionales de la Empresa Aguas de Barrancabermeja, a cambiar hábitos negativos por acciones buenas y correctas, recordando que representan la empresa y que los usuarios deben ver en ellos personas éticas con principios y valores morales. (Adjunto archivo

- Interviene el ingeniero Yolvis Sampayo con el fin de presentar a la abogada Carolina Londoño quien presidirá el tema Diligenciamiento de actas. La Abogada se presenta y comienza hablando de la importancia del correcto diligenciamiento de las actas a la hora de constituirse en una prueba legal, las implicaciones que tienen para quien la diligencie de forma incorrecta a la hora de requerirse en un proceso, indica que todos los campos deben diligenciarse y aquellos que no aplique, no sea posible, su diligenciamiento, no pueden quedar en blanco deben pasarles una raya, la importancia de la actualización de datos cuando es el dueño del predio quien atiende la visita, menciona tener cuidado de no violar el derecho que tiene el usuario de ser asistido por un técnico de su confianza y diligenciar dicho campo, las firma de los testigos, usuarios y técnicos deben ser legible y con número de cédula, ser claros al escribir las observaciones y usar vocabulario técnico. El ingeniero Yolvis se compromete a revisar cómo debe quedar en el sistema y por lo tanto serán los mismos términos que usaran los técnicos en el estado de servicio. Interviene la profesional Mildred y solicita que cuando realicen la labor de instalación de sellos no coloque sellos a medidores invertidos que el técnico primero corrija la posición del medidor y luego instale el sello.

3. COMPROMISOS:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Definir los términos del acta en el ítem Estado de Servicio que los técnicos usaran.	YOLVIS SAMPAYO JEFE UNIDAD DE RECUPERACION Y CONTROL PERDIDAS	JULIO 2018

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nit. 900.045.426-1	SUBGERENCIA COMERCIAL	Código:
		Página: 3 de 2
		Versión:
	ACTAS DE REUNIÓN INSTITUCIONAL	Vigente a partir de:

FIRMAS:

JOSE ENRIQUE PARADA C
SUBGERENTE COMERCIAL

MANUEL MONTESINOS
PROFESIONAL III FACTURACION

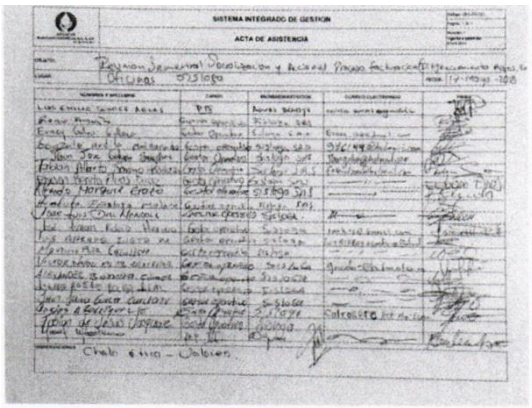
YOLVIS SAMPAYO
JEFE UNIDAD DE RECUPERACION

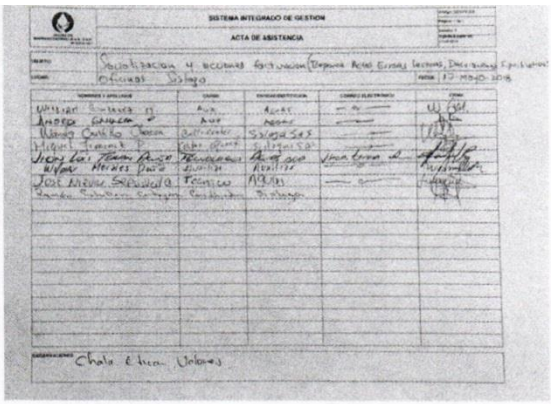
LUIS EMILIO SUAREZ
PROFESIONAL III

CAROLINA LONDOÑO
PROFESIONAL II OF.JURIDICA

RAMON CABALLERO
ADMINISTRADOR SISLOGAN

MILDRED JOHANNA TORRES Z
PROFESIONAL III





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:_____

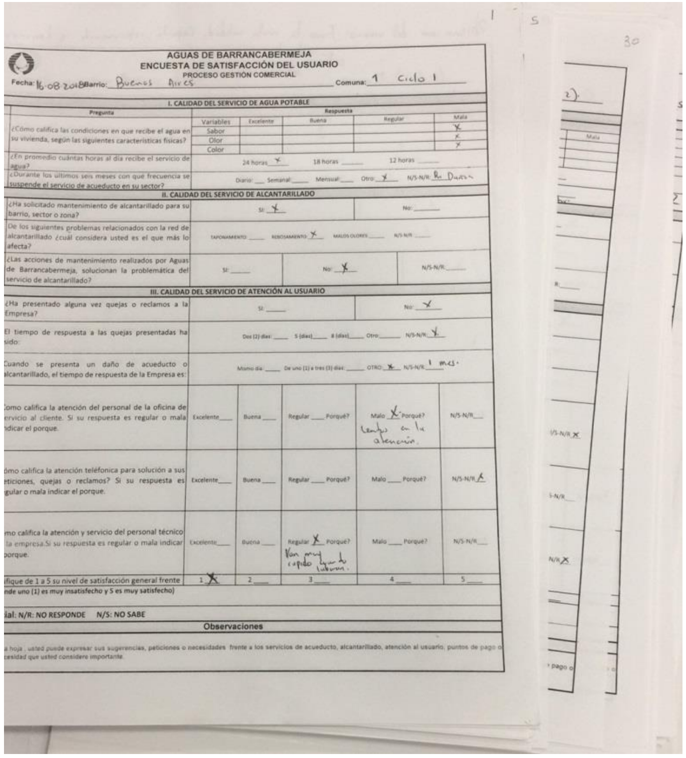
III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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.



AGUAS DE BARRANCABERMEJA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Fecha: 16-08-2018 Barrio: Buenos Aires Comuna: 1 Ciclo 1

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

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

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

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

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

¿Ha presentado alguna vez quejas o reclamos a la Empresa?	SI: ___	No: X			
El tiempo de respuesta a las quejas presentadas ha sido:	Dos (2) días: ___ 5 (días) ___ 8 (días) ___ Otro: ___ N/S-N/R: X				
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: X N/S-N/R: ___ 1 mes.				
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 X Porqué? Lentos en la atención.	N/S-N/R ___
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 X
Como califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa. Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente ___	Buena ___	Regular X Porqué? Van muy rápido cuando laboran.	Malo ___ Porqué?	N/S-N/R ___
Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción general frente (donde uno (1) es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho)	1 X	2 ___	3 ___	4 ___	5 ___

Especial: N/R: NO RESPONDE N/S: NO SABE

Observaciones

En esta hoja, usted puede expresar sus sugerencias, peticiones o necesidades frente a los servicios de acueducto, alcantarillado, atención al usuario, puntos de pago o necesidad que usted considere importante.

- Registro fotográfico