

**INFORME COMPARATIVO  
ENCUESTAS PERCEPCION GENERAL  
DE LOS USUARIOS CON LA  
EMPRESA AGUAS DE  
BARRANCABERMEJA.**

**PRIMER- TERCER –CUARTO  
TRIMESTRE**

**2017**

**SUBGERENCIA COMERCIAL**

Teniendo en cuenta que Aguas de Barrancabermeja trabaja para sus usuarios, y es su deseo 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.

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, aplicadas para el primer, tercer y cuarto trimestre del año 2017 con el fin que las diferentes Subgerencias implemente estrategias para mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la prestación del servicio de atención.

### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

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**

10 días

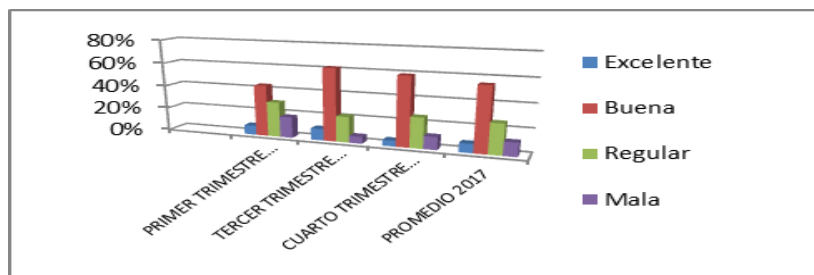
### **ENCUESTAS REALIZADAS**

Encuesta primer trimestre 193 usuarios – Encuesta tercer trimestre 268 usuarios-  
Encuesta cuarto trimestre 268 usuarios.

## I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

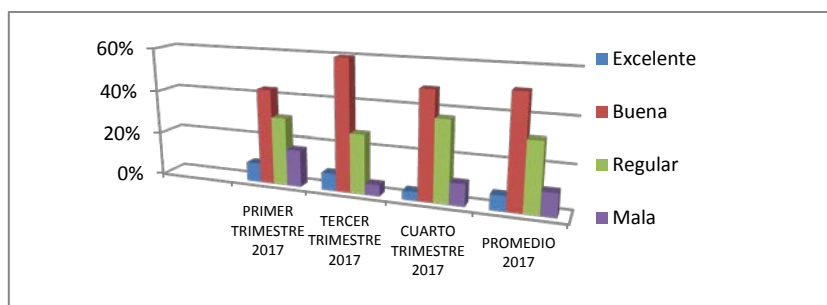
### 1. ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?

| 1. SABOR              | Excelente | Buena | Regular | Mala |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 8%        | 44%   | 30%     | 18%  |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 10%       | 62%   | 22%     | 6%   |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 5%        | 59%   | 26%     | 11%  |
| PROMEDIO 2017         | 8%        | 55%   | 26%     | 12%  |



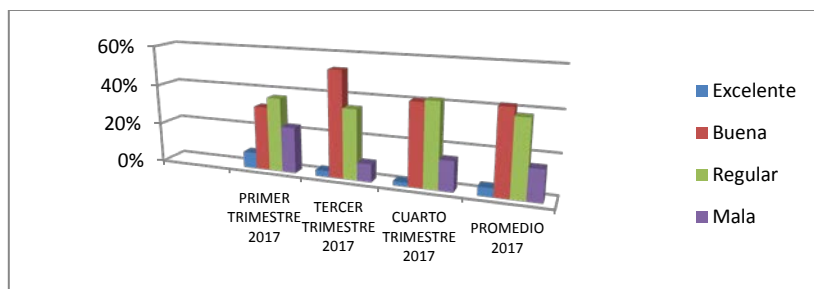
Podemos observar que la percepción del usuario respecto al **SABOR** del agua en promedio en el año 2017 fue de un 63% entre buena y excelente, logrando mejorar la percepción entre el primer semestre y el tercer semestre entre las calificaciones excelente y buena, pasando de 52% a 64%, respectivamente.

| 1. OLOR               | Excelente | Buena | Regular | Mala |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 9%        | 44%   | 31%     | 17%  |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 8%        | 60%   | 27%     | 5%   |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 4%        | 49%   | 37%     | 10%  |
| PROMEDIO 2017         | 7%        | 51%   | 32%     | 11%  |



La percepción de los usuarios respecto al **OLOR** del agua entre las encuestas realizadas mantuvo unas mediciones que NO presentan variaciones significativas sin embargo se puede observar que la calificación mala disminuyó entre el primer y cuarto semestre pasando de un 17% a un 10%. El promedio de la percepción del olor del agua es del 58% entre excelente y buena.

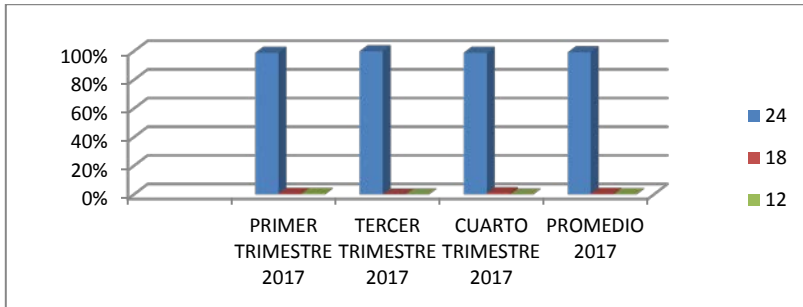
| 1. COLOR              | Excelente | Buena | Regular | Mala |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 8%        | 32%   | 37%     | 23%  |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 3%        | 53%   | 35%     | 9%   |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 2%        | 41%   | 42%     | 15%  |
| PROMEDIO 2017         | 4%        | 42%   | 38%     | 16%  |



Se registra una variación positiva de la percepción de los usuarios respecto al **COLOR** del agua entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año pasando de 40% a 43%, teniendo en cuenta las calificaciones excelente y buena. El promedio de la percepción de la realización de las encuestas es del 46% entre excelente y buena.

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

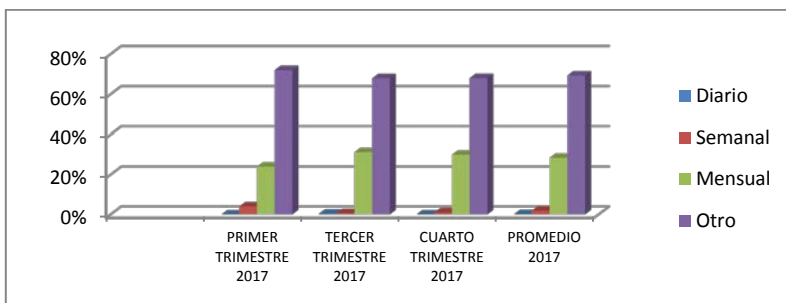
|                              | 24    | 18   | 12   |
|------------------------------|-------|------|------|
| <b>PRIMER TRIMESTRE 2017</b> | 99%   | 0.5% | 0.5% |
| <b>TERCER TRIMESTRE 2017</b> | 100%  | 0%   | 0%   |
| <b>CUARTO TRIMESTRE 2017</b> | 99%   | 1%   | 0%   |
| <b>PROMEDIO 2017</b>         | 99.3% | 0.5% | 0.2% |



Podemos ver que se ha mantenido la percepción de los usuarios respecto la **continuidad del servicio durante las 24 horas del día**, entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año con un 99%. Alcanzado un promedio del 99.3% de 24 horas de continuidad en el servicio.

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

|                              | Diario | Semanal | Mensual | Otro  |
|------------------------------|--------|---------|---------|-------|
| <b>PRIMER TRIMESTRE 2017</b> | 0%     | 4%      | 24%     | 72%   |
| <b>TERCER TRIMESTRE 2017</b> | 0.4%   | 0.7%    | 31%     | 67.9% |
| <b>CUARTO TRIMESTRE 2017</b> | 0.0%   | 1.0%    | 30%     | 68.0% |
| <b>PROMEDIO 2017</b>         | 0.1%   | 1.9%    | 28.4%   | 69.3% |



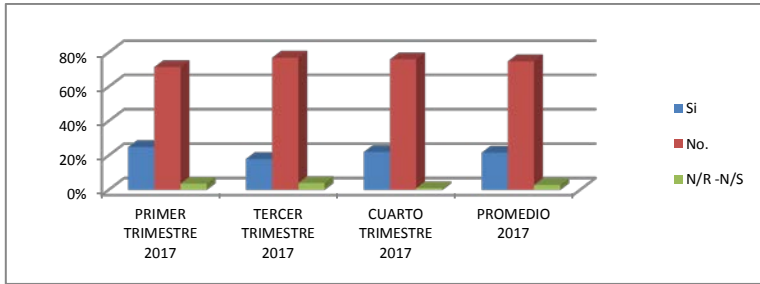
Podemos ver que la percepción de los usuarios respecto a la **suspensión del servicio en los últimos seis meses**, entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año, tiene una tendencia de percepción mensual a incrementar sin embargo marca la diferencia el ítem otro, en el cual se destaca, que se suspende el servicio solo cuando se anuncian reparaciones, mantenimientos o daños por parte de la empresa.

## II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

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

|                              | Si  | No. | N/R -N/S |
|------------------------------|-----|-----|----------|
| <b>PRIMER TRIMESTRE 2017</b> | 25% | 72% | 4%       |
| <b>TERCER TRIMESTRE 2017</b> | 18% | 77% | 4%       |
| <b>CUARTO TRIMESTRE 2017</b> | 22% | 76% | 1%       |
| <b>PROMEDIO 2017</b>         | 22% | 75% | 3%       |

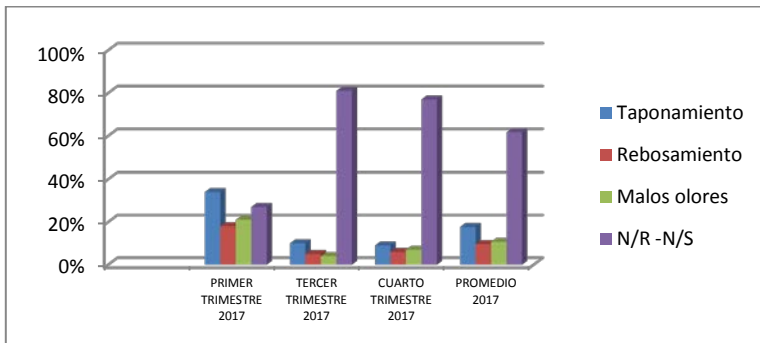
Podemos ver que se mantiene el porcentaje de los usuarios respecto a las **solicitudes de mantenimiento**, entre la encuesta realizada en el tercer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año, se evidencia que en promedio el 75% de los usuarios no han solicitado mantenimiento para su alcantarillado.



**5. ¿De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted que es el que más acude a la empresa?**

|                       | Taponamiento | Rebosamiento | Malos olores | N/R -N/S |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 34%          | 18%          | 21%          | 27%      |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 10%          | 5%           | 4%           | 81%      |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 9%           | 6%           | 7%           | 77%      |
| PROMEDIO 2017         | 18%          | 10%          | 11%          | 62%      |

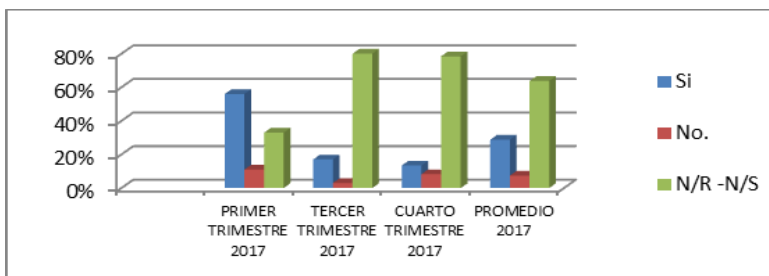
Se puede observar que hay una disminución respecto a los **problemas relacionados con el alcantarillado**, entre la encuesta realizada entre el primer trimestre y la realizada el cuarto trimestre del año que cada uno de los ítem medidos, pero sin embargo taponamiento sigue siendo el problema por el cual más se acude a solicitar una petición de alcantarillado.



**6. ¿Las acciones de mantenimiento solucionan la problemática del servicio de alcantarillado?**

|                       | Si  | No. | N/R -N/S |
|-----------------------|-----|-----|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 56% | 11% | 33%      |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 17% | 3%  | 80%      |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 13% | 8%  | 78%      |
| PROMEDIO 2017         | 29% | 7%  | 64%      |

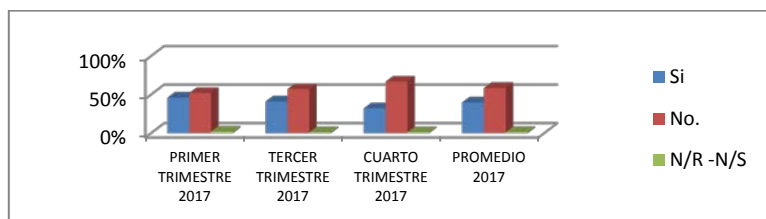
Podemos ver una percepción positiva constante donde los usuarios manifiestan que SI, respecto al total que responde la pregunta: **las acciones de mantenimiento solucionan la problemática del servicio de alcantarillado**. No saben no responde, son usuarios que no solicitaron el servicio por tal razón no saben o no responden la pregunta.



### III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

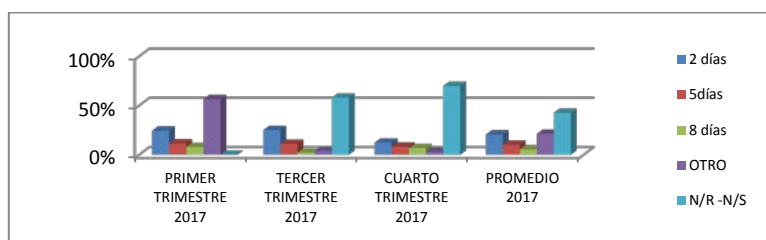
|                       | Si  | No. | N/R -N/S |
|-----------------------|-----|-----|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 46% | 52% | 2%       |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 41% | 57% | 1%       |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 32% | 67% | 1%       |
| PROMEDIO 2017         | 40% | 59% | 1%       |



Podemos ver una variación positiva de los usuarios respecto **si alguna vez ha presentado quejas o reclamos**, entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año, en la cual se observa un aumento del NO en un 15%. Y en promedio el 59% de los usuarios no ha presentado alguna vez quejas o reclamos.

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

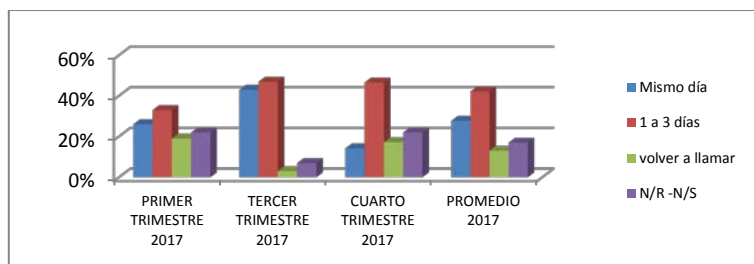
|                       | 2 días | 5días | 8 días | OTRO | N/R -N/S |
|-----------------------|--------|-------|--------|------|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 24%    | 11%   | 8%     | 57%  | 0%       |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 25%    | 11%   | 2%     | 4%   | 58%      |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 12%    | 8%    | 7%     | 3%   | 70%      |
| PROMEDIO 2017         | 21%    | 10%   | 6%     | 21%  | 43%      |



Se observa una percepción positiva de los usuarios respecto **al tiempo de respuesta a las quejas presentadas**, entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año, en la cual se evidencia que el tiempo promedio de respuesta 2 días es el de mayor percepción al usuario, con un 21%.

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

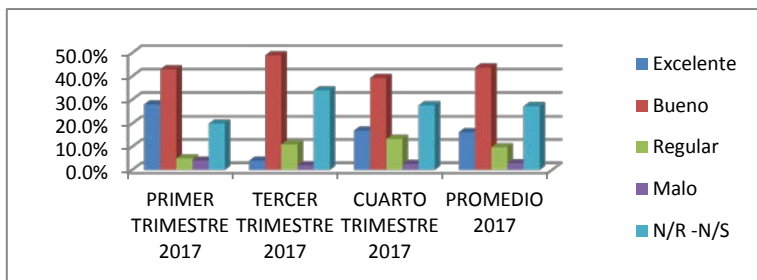
|                       | Mismo día | 1-3% | volver a llamar | N/R -N/S |
|-----------------------|-----------|------|-----------------|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 26%       | 33%  | 19%             | 22%      |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 43%       | 47%  | 3%              | 7%       |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 14%       | 47%  | 17%             | 22%      |
| PROMEDIO 2017         | 28%       | 42%  | 13%             | 17%      |



Podemos ver una variación positiva de los usuarios respecto **al tiempo de respuesta cuando se presenta un daño de acueducto o alcantarillado**, entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año, en la cual se observa que el tiempo de respuesta promedio percibido por el usuario está entre el mismo día y de 1 a 3 días con 70%.

## 10. ¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de servicio al cliente?

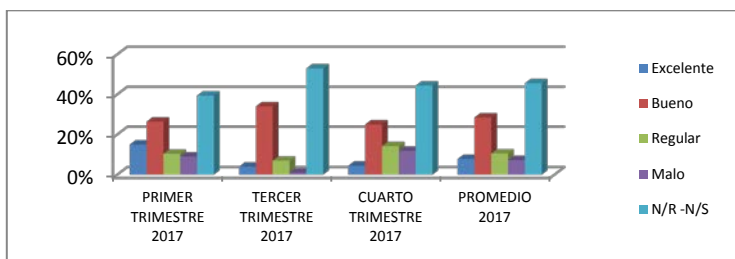
|                       | Excelente | Bueno | Regular | Malo | N/R -N/S |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 28.0%     | 43.0% | 5%      | 4%   | 20%      |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 4%        | 49%   | 11%     | 2%   | 34%      |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 17%       | 39%   | 13%     | 3%   | 28%      |
| PROMEDIO 2017         | 16%       | 44%   | 10%     | 3%   | 27%      |



Respecto a la percepción de los usuarios con la **atención del personal de la oficina de servicio al cliente**, teniendo en cuenta las calificaciones excelente y buena en promedio es el 60% de los usuarios encuestados la califican como buena y excelente, el 27% no saben o no responden porque no han utilizado este canal para su atención.

## 11. ¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones, quejas o reclamos?

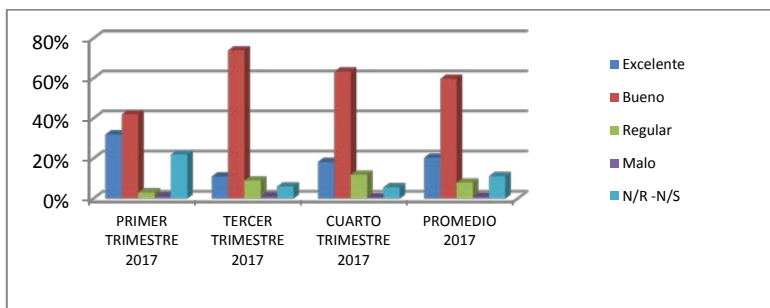
|                       | Excelente | Bueno | Regular | Malo | N/R -N/S |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 15%       | 26%   | 10%     | 9%   | 39%      |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 4%        | 34%   | 7%      | 1%   | 53%      |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 5%        | 25%   | 14%     | 12%  | 44%      |
| PROMEDIO 2017         | 8%        | 28%   | 11%     | 7%   | 46%      |



Se observa una variación positiva de la percepción de los usuarios respecto a la **atención telefónica al usuario**, teniendo en cuenta el promedio de las calificaciones excelente y buena el 36% de los usuarios encuestados la califican como buena y excelente, el 46% no saben o no responden porque no han utilizado este canal para su atención.

## 12. ¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa?

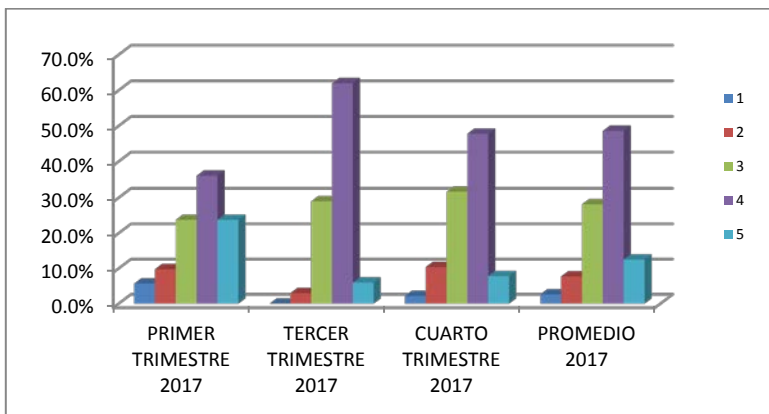
|                       | Excelente | Bueno | Regular | Malo | N/R -N/S |
|-----------------------|-----------|-------|---------|------|----------|
| PRIMER TRIMESTRE 2017 | 32%       | 42%   | 3%      | 1%   | 22%      |
| TERCER TRIMESTRE 2017 | 11%       | 74%   | 9%      | 1%   | 6%       |
| CUARTO TRIMESTRE 2017 | 18%       | 63%   | 12%     | 1%   | 6%       |
| PROMEDIO 2017         | 20%       | 60%   | 8%      | 1%   | 11%      |



Se observa una variación positiva de la percepción de los usuarios respecto a la **atención del personal del personal técnico**, el promedio entre la encuesta realizada en el primer trimestre y la realizada en el cuarto trimestre del año es del 80%, teniendo en cuenta las calificaciones excelente y buena. El 11% no saben o no responden porque no han utilizado este servicio.

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

|                              | 1    | 2   | 3   | 4   | 5   |
|------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|
| <b>PRIMER TRIMESTRE 2017</b> | 5.7% | 10% | 24% | 36% | 24% |
| <b>TERCER TRIMESTRE 2017</b> | 0%   | 3%  | 29% | 62% | 6%  |
| <b>CUARTO TRIMESTRE 2017</b> | 2%   | 10% | 32% | 48% | 8%  |
| <b>PROMEDIO 2017</b>         | 3%   | 8%  | 28% | 49% | 13% |



La percepción de los usuarios respecto a **la satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa**, es en promedio de un 62% entre las calificaciones 4 y 5 (satisfecho y muy satisfecho) y un 28% de los usuarios que se encuentran en calificación 3.