

INTRODUCCION

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

Por tal razón con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción que tienen los usuarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para establecer oportunidades y acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, se diseñó e implementó la herramienta de medición con metodología virtual. La encuesta fue publicada en la página web Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. puesta a disposición de nuestros usuarios obteniendo la respuestas a través de llamadas telefónicas realizadas aleatoriamente de la base de datos comercial, a continuación se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de la estrategia de medición de satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios aplicada para el Primer cuatrimestre del año 2025 a fin de mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la prestación del servicio de la entidad.

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

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

Participación de la encuesta por comunas

PARTICIPACION POR COMUNAS		
COMUNA	# ENCUESTAS	%
1	35	17,6%
2	24	12,1%
3	33	16,6%
4	28	14,1%
5	31	15,6%
6	19	9,5%
7	29	14,6%
Total general	199	100%

Tabla 01. Fuente encuesta de percepción

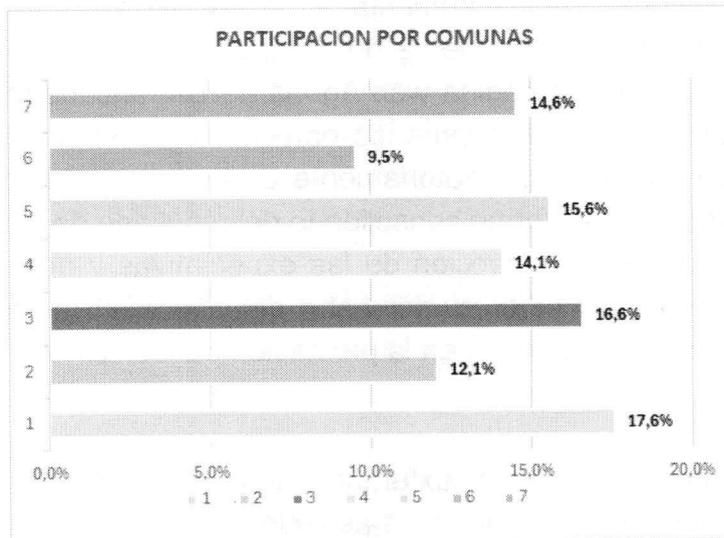


Grafico 01. Fuente encuesta de percepción

La distribución de comunas para la encuesta se calculó proporcionalmente a los usuarios por comunas que hacen parte de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., la muestra fue calculada con un error del 4% y un nivel de confianza del 99% mediante aplicativo de muestreo de la Contraloría General delegada.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

El 58.8% de quienes contestaron la encuesta son mujeres

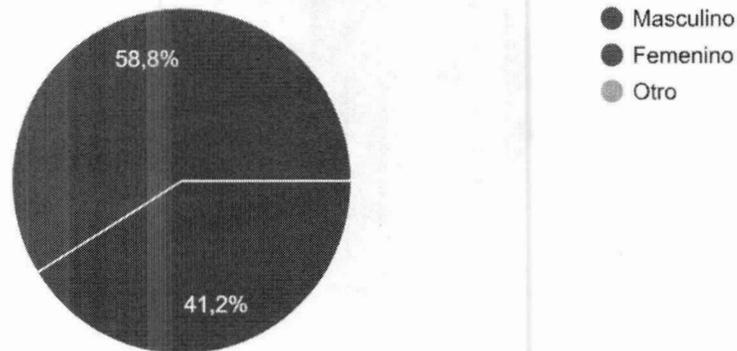


Grafico 02. Fuente encuesta de percepción

PREGUNTAS

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

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	8	2	9	16	35
2	12	1	5	6	24
3	12	2	5	14	33
4	9	1	6	12	28
5	14	3	3	11	31
6	3	1	2	13	19
7	6	3	8	12	29
Total general	64	13	38	84	199
%	32,2%	6,5%	19,1%	42,2%	100%

Tabla 02. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

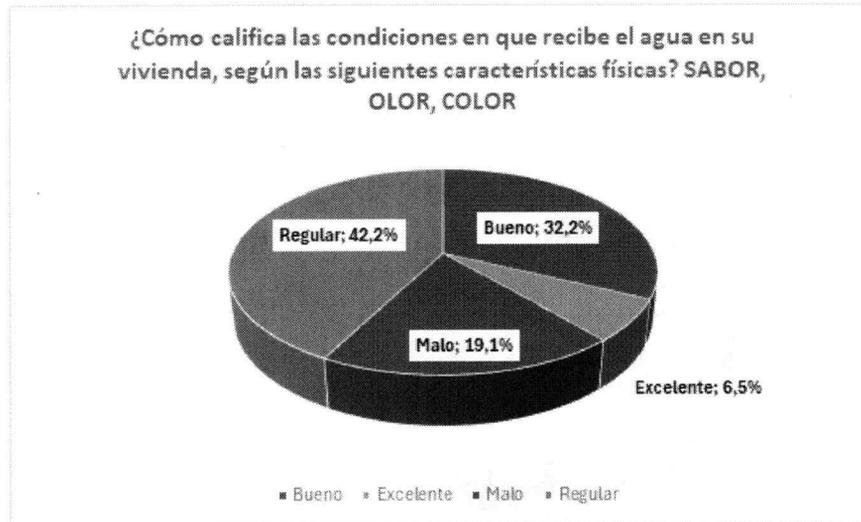


Gráfico 03. Fuente encuesta de percepción

Aproximadamente el 39% consideran la calidad del agua como excelente y buena. Las comunas 1, 3, 4, 7 son quienes no tienen una buena percepción del agua.

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

	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	32,2%	6,5%	19,1%	42,2%
2.025	32,2%	6,5%	19,1%	42,2%
2.024	41,12%	5,58%	15,74%	37,56%
Variación	-8,96%	0,95%	3,36%	4,65%

Tabla 03. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto a la calidad del agua de excelente y buena tuvo una variación negativa del 8%.

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

COMUNAS	12 HORAS	18 HORAS	24 HORAS	Total general
1	-	-	35	35
2	-	-	24	24
3	-	-	33	33
4	-	-	28	28
5	-	-	31	31
6	-	-	19	19
7	-	-	29	29
Total general	-	-	199	199
%	0,0%	0,0%	100,0%	100%

Tabla 04. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

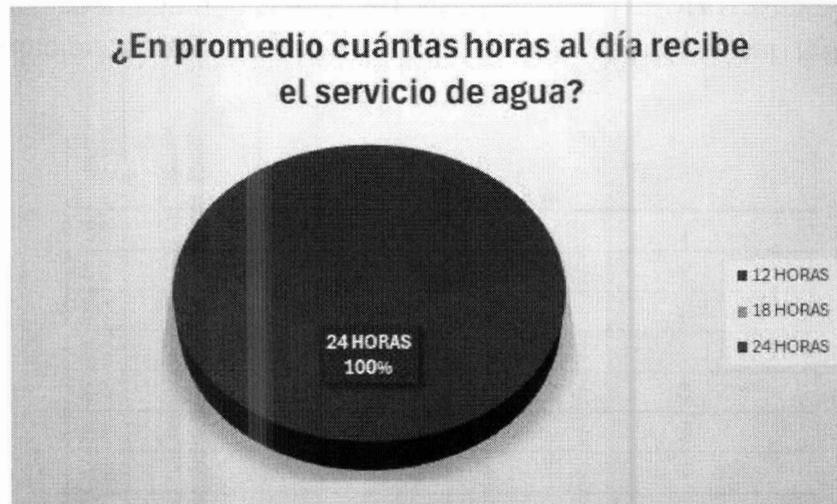


Gráfico 04. Fuente encuesta de percepción

El 100% de lo encuestados contestó que recibe el servicio las 24 horas al día.

¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?			
HORAS	12 horas	18 horas	24 HORAS
1er CUATRIMESTRE	0,0%	0,0%	100,0%
2.025	0,0%	0,0%	100,0%
2.024	1,5%	1,5%	95,9%
Variación	-1,52%	-1,52%	4,06%

Tabla 05. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto a promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua mejoró, ya que el 100% de los encuestados calificó que recibe el servicio las 24 horas al día respresentada en una variación positiva del 4.06%.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. ¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio? Si su respuesta es no indicar el ¿por qué?.

COMUNAS	NO	SI	Total general
1	9	26	35
2	1	23	24
3	3	30	33
4	4	24	28
5	3	28	31
6	1	18	19
7	4	25	29
Total general	25	174	199
%	12,6%	87,4%	100%

Tabla 06. Fuente encuesta de percepción

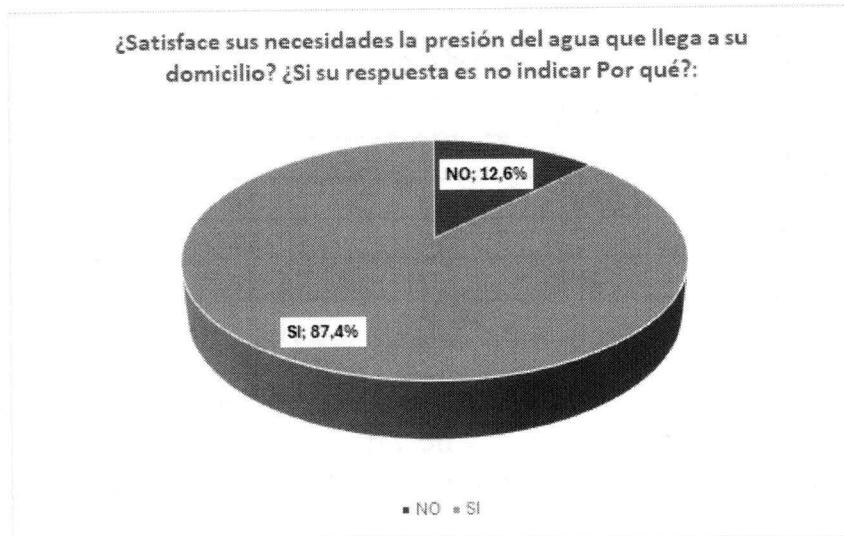


Gráfico 05. Fuente encuesta de percepción

El 87.4% de las personas que si satisface sus necesidades de presión de agua al predio.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio? ¿Si su respuesta es no indicar Por qué?:		
PRESION	NO	SI
1er CUATRIMESTRE	12,6%	87,4%
2.025	12,6%	87,4%
2.024	12,7%	87,3%
Variación	-0,14%	0,14%

Tabla 07. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto a si Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio tuvo una variación positiva del 68.66%, lo que indica que la presión del agua en los hogares ha mejorado.

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. ¿Ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona?

COMUNAS	NO	SI	Total general
1	31	4	35
2	21	3	24
3	25	8	33
4	25	3	28
5	22	9	31
6	17	2	19
7	24	5	29
Total general	165	34	199
%	83%	17%	100%

Tabla 08. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

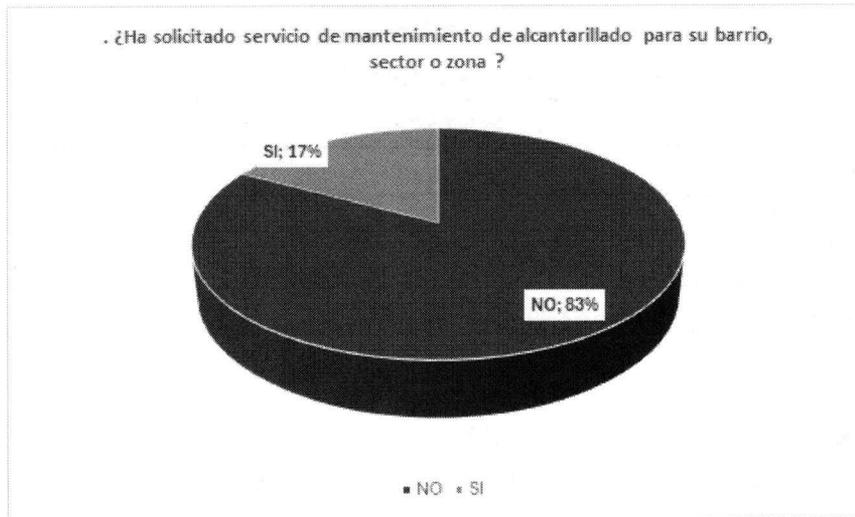


Gráfico 06. Fuente encuesta de percepción

El 83% de los encuestados no ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona. Las comunas 3,5 y 7 son quienes más han solicitado el servicio.

¿Ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona ?		
MANTENIMIENTO	Si	No.
1er CUATRIMESTRE	17,09%	82,91%
2.025	17,09%	82,91%
2.024	18,78%	14,21%
Variación	-1,70%	68,70%

Tabla 09. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto si ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado, tiene una variación positiva en la repuesta NO del 68.70%.

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

COMUNAS	NO	SI	Total general
1	19	16	35
2	10	14	24
3	27	6	33
4	24	4	28
5	20	11	31
6	16	3	19
7	26	3	29
Total general	142	57	199
%	71%	29%	100%

Tabla 10. Fuente encuesta de percepción

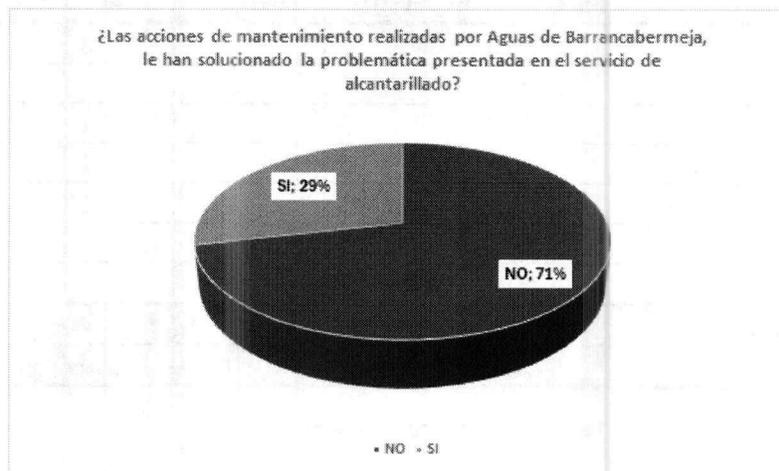


Gráfico 07. Fuente encuesta de percepción

El 71% de los encuestados manifiestan que las acciones de mantenimiento no han solucionado su problema.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION PRIMER CUATRIMESTRE 2025

¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?:			
ACCIONES DE MANT	Si	No.	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	29,0%	71,0%	26,9%
2.025	29,0%	71,0%	26,9%
2.024	51,3%	21,8%	26,9%
Variación	-22,27%	49,17%	0,00%

Tabla 11. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto si las acciones de mantenimiento solucionaron la problemática del servicio de alcantarillado, la variación fue negativa en un 22.27%.

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

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	REGULAR	MAL	Total general
1	28	4		3	35
2	18	6			24
3	26	6		1	33
4	19	8		1	28
5	16	13	1	1	31
6	14	5			19
7	21	8			29
Total general	142	50	1	6	199
%	71,4%	25,1%	0,5%	3,0%	100%

Tabla 07. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**



Gráfico 08. Fuente encuesta de percepción

Aproximadamente el 97% de los encuestados califican excelente y bueno la amabilidad de los funcionarios de la empresa.

Quienes califican entre regular y malo que es aproximadamente el 3.5% manifiestan que la califican así por las siguientes situaciones:

- Cortaron el servicio por deuda
- El funcionario no presta bien el servicio
- No se toma lectura y cobra por promedio
- El funcionario es grosero
- Hay veces que no contestan bien las preguntas
- No ha tenido ningún trato

¿ Cómo se siente con la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa? Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué.

CORDIALIDAD	Excelente	Bien	Regular	Mal
1er CUATRIMESTRE	25,1%	71,4%	0,5%	3,0%
2.025	25,1%	71,4%	0,5%	3,0%
2.024	11,7%	53,8%	3,0%	0,0%
Variación	13,45%	17,55%	-2,54%	3,02%

Tabla 11. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto a como se siente con la cordialidad y amabilidad que brindan los funcionarios de la empresa la variación fue positiva respecto sentirse excelente y bien. Representanda en un 31%.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo califica el servicio de atención alterna (Chat y línea telefónica) para el trámite de sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indique el ¿por qué?

COMUNAS	Bien	Excelente	Mal	N/S-N/R	Regular	Total general
1	6	1		25	3	35
2	4	1		16	3	24
3	8	1		24		33
4	6	2		18	2	28
5	13	3	1	13	1	31
6	2			17		19
7	11	1		15	2	29
Total general	50	9	1	128	11	199
%	25,1%	4,5%	0,5%	64,3%	5,5%	100%

Tabla 12. Fuente encuesta de percepción

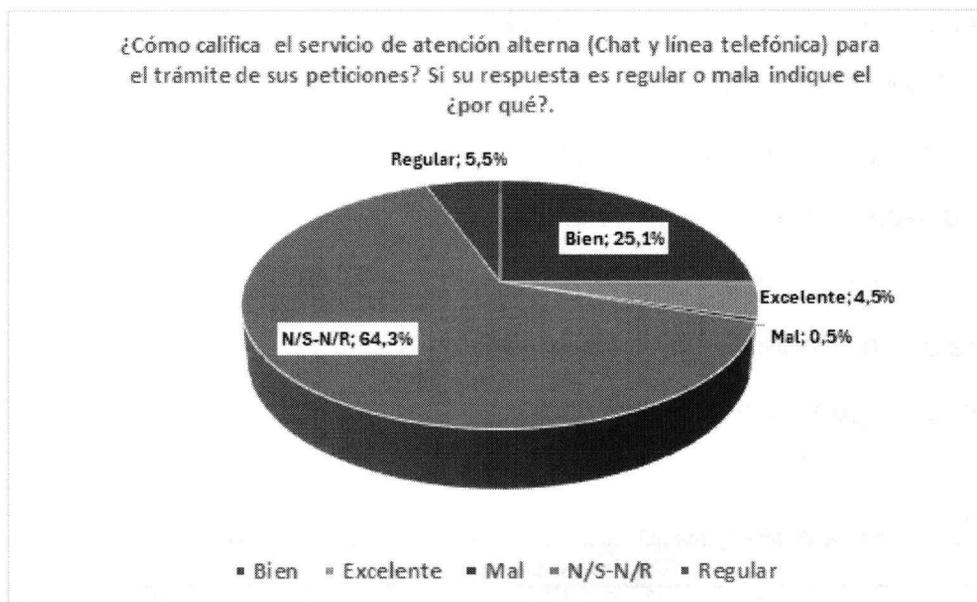


Gráfico 09. Fuente encuesta de percepción

El 64% manifiesta no sabe no responde lo que indica que debe incentivarse estos canales de atención alterna

EL 6% Quienes manifestaron regular y mala la atención indicaron que:

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION PRIMER CUATRIMESTRE 2025

No contestan o es difícil contactar por esos medios

Demora al contestar

Se cae la llamada

No dan solución por las líneas

La atención en la página es demorada

La página web presenta fallas

¿Cómo califica el servicio de atención alterna (Chat y línea telefónica) para el trámite de sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indique el ¿por qué?.					
TELEFONICA-CHAT	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	4,5%	25,1%	5,5%	0,5%	64,3%
2.025	4,5%	25,1%	5,5%	0,5%	64,3%
2.024	2,5%	23,4%	3,6%	0,0%	70,6%
Variación	1,98%	1,78%	1,97%	0,50%	-6,24%

Tabla 12. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario, tuvo una variación positiva 3.76%.

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

COMUNAS	Bien	Excelente	Mal	Regular	Total general
1	30	2	3		35
2	19	3	1	1	24
3	29	3		1	33
4	21	4		3	28
5	21	9		1	31
6	15	3		1	19
7	22	5	1	1	29
Total general	157	29	5	8	199
%	78,9%	14,6%	2,5%	4,0%	100%

Tabla 13. Fuente encuesta de percepción

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION PRIMER CUATRIMESTRE 2025

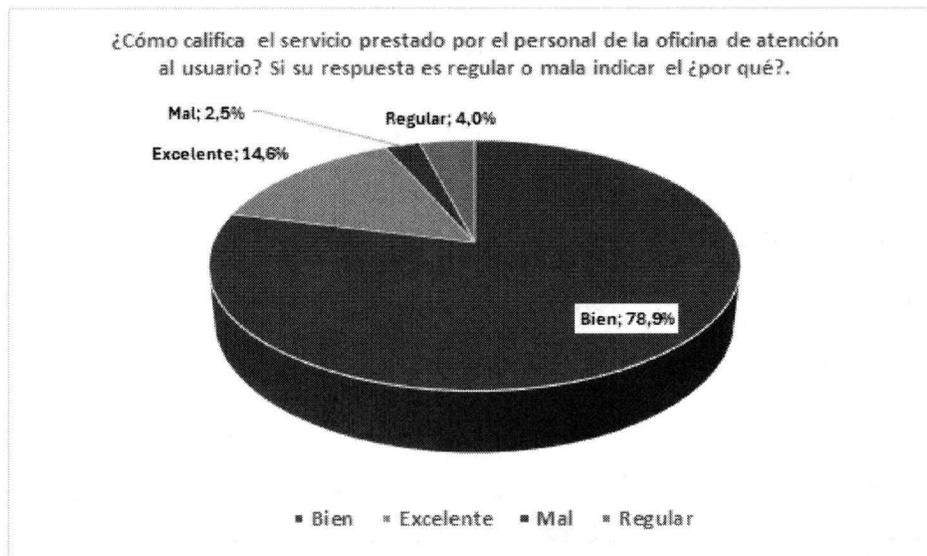


Gráfico 10. Fuente encuesta de percepción

El 93.5 % de los usuarios calificaron entre excelente y bien el servicio prestado por el personal de la oficina de atención al usuario.

El 6.5% de los encuestados que calificaron entre regular y malo manifestaron que:

No atienden de manera rápida a las personas de la tercera edad, son groseros y no explican a las personas mayores porque se les está realizando los cobros en la factura.

Dicen que le van a realizar una visita y no se presenta el técnico.

No dan solución, dice que hay que esperar a que llegue la persona a cargo, envían al usuario a que llame a otras personas y no se lavan las manos.

No se resuelve, colocan al usuario a hablar con varias personas.

No dan soluciones, no explican sobre los consumos que se están presentado.

No se explicó al usuario por qué se realizaron unos cobros en la factura

Es demorada la atención

Depende de las personas que atiendan, hay algunas que son amables y otras no tanto.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario?. Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.					
PERSONAL	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R - N/S
1er CUATRIMESTRE	14,6%	78,9%	4,0%	2,5%	34,5%
2.025	14,6%	78,9%	4,0%	2,5%	34,5%
2.024	7,1%	48,7%	5,6%	4,1%	34,5%
Variación	7,47%	30,16%	-1,56%	-1,55%	0,00%

Tabla 13. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto, a como califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario, la variación fue positiva entre excelente y bueno en un 37.56%.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cuáles de los siguientes canales de atención conoce para tramitar una PQRSD?

COMUNAS	BUZON DE SUGERENCIAS	CORREO ELECTRONICO	FORMULARIO WEB	LINEA TELEFONICA	VENTANILLA DE ATENCION	Total general
COMUNA 1		1		3	31	35
COMUNA 2		2	1	3	18	24
COMUNA 3				2	31	33
COMUNA 4		1		1	26	28
COMUNA 5	2	1		3	25	31
COMUNA 6			1		18	19
COMUNA 7					29	29
Total general	2	5	2	12	178	199
%	1%	3%	1%	6%	89%	100%

Tabla 14. Fuente encuesta de percepción

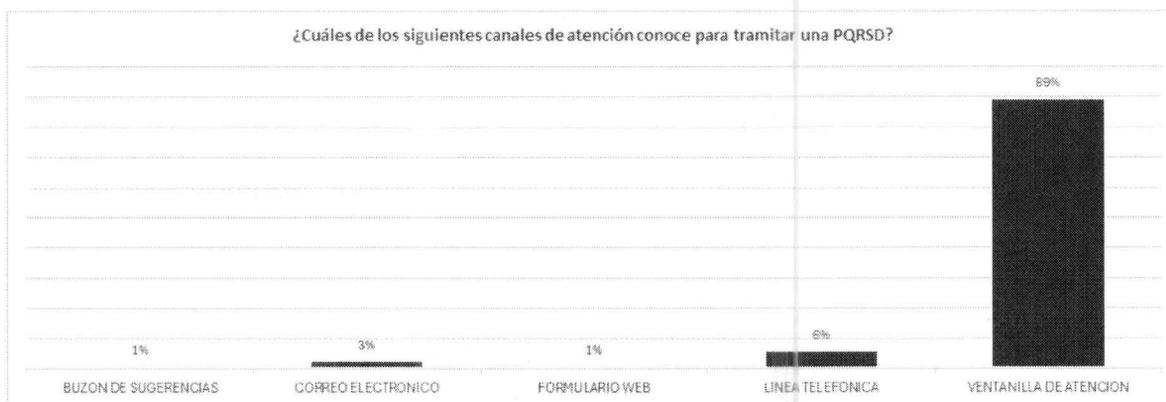


Gráfico 11. Fuente encuesta de percepción

El 89% de los usuarios manifiestan que conocen la ventanilla de atención, seguido de la línea telefónica con un 6%.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

¿Cuáles de los siguientes canales de atención conoce para tramitar una PQRSD?						
MECANISMOS	Buzón de Sugerencias	Correo Electrónico	Form Elec Web	Línea Telefónica	Ventanilla atención	Ventanilla Radicación
1er CUATRIMESTRE	1,0%	2,5%	1,0%	6,0%	89,4%	0,0%
2.025	1,0%	2,5%	1,0%	6,0%	89,4%	0,0%
2.024	2,0%	6,0%	2,5%	4,0%	81,1%	0,0%
Variación	-0,99%	-3,46%	-1,48%	2,03%	8,35%	0,00%

Tabla 15. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto, a cuales canales conoce para tramitar una PQRSD la línea telefónica y la ventanilla de atención mantienen su posicionamiento con una variación positiva. Mientras que los demás canales perdieron espacio.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cómo califica la cantidad de puntos físicos de pago o recaudo disponibles en su sector? Si su respuesta es regular o mala indicar el ¿por qué?

COMUNAS	Excelente	Bien	Regular	Mal	N/S-N/R	Total general
COMUNA 1	2	24	1			35
COMUNA 2	3	15				24
COMUNA 3	4	25				33
COMUNA 4	6	12	3	2		28
COMUNA 5	11	16	2	1		31
COMUNA 6	4	14				19
COMUNA 7	9	16	1			29
Total general	39	122	7	3	28	199
%	19,6%	61,3%	3,5%	1,5%	14,1%	100,0%

Tabla 16. Fuente encuesta de percepción

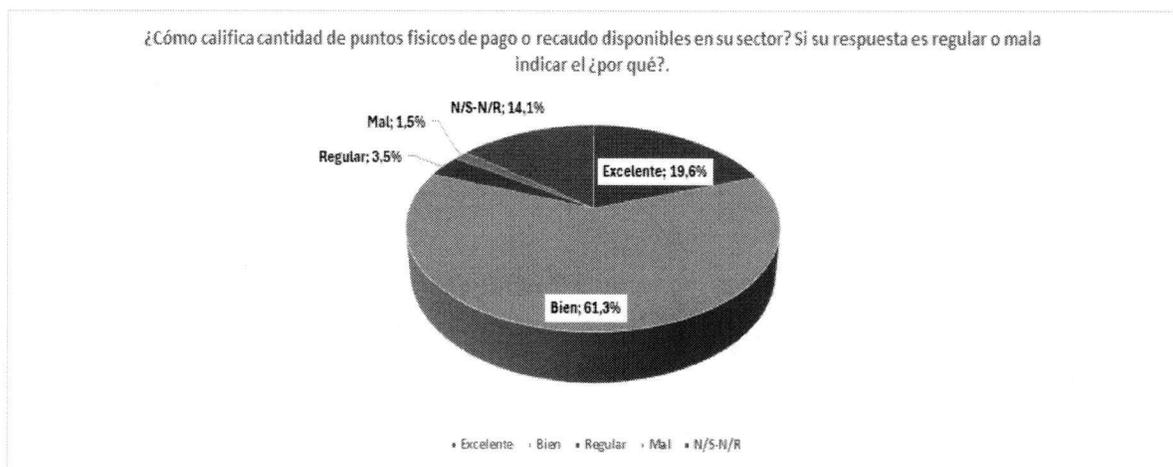


Gráfico 12. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

El 81% de los usuarios manifiesta excelente y bien la cantidad de puntos físicos de pago o recaudo disponibles en su sector.

El 14% no sabe, no responde

La comuna 5 y 4 están entre los que califican regular o mal la cantidad de puntos físicos de pago o recaudo disponibles en su sector.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cuáles de los siguientes medios conoce usted para el pago de su factura?

COMUNAS	Datáfono (oficina comercial)	Pagos electrónicos	Puntos físicos	Total general
1	0	10	25	35
2	0	10	14	24
3	1	11	21	33
4	0	9	19	28
5	0	2	29	31
6	0	4	15	19
7	0	3	26	29
Total general	1	49	149	199
%	0,5%	24,6%	74,9%	100%

Tabla 17. Fuente encuesta de percepción

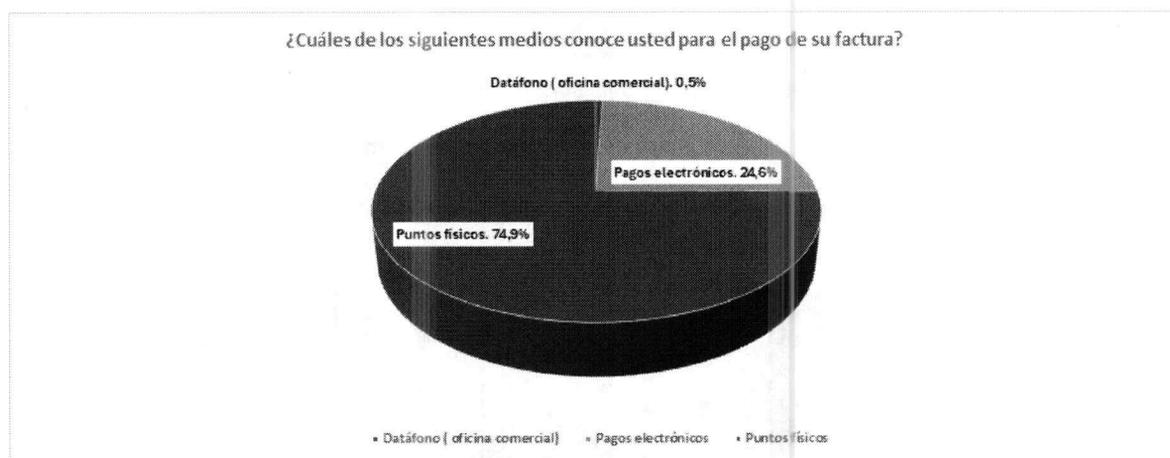


Gráfico 13. Fuente encuesta de percepción

El 74.9% de los encuestados conoce los puntos físicos y el 24.6% pagos electrónicos y el 0.5% el datáfono.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

¿Cuáles de los siguientes medios conoce usted para el pago de su factura?			
	Datáfono (oficina comercial)	Pagos electrónicos	Puntos físicos
1er CUATRIMESTRE	0,5%	24,6%	74,87%
2.025	0,5%	24,6%	74,9%
Variación	0,50%	24,62%	74,87%

Tabla 18. Fuente encuesta de percepción

Esta pregunta no tiene comparación con la vigencia anterior, ya que es nueva en la encuesta vigente para el 2025.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cómo le parece a usted el servicio de pago electrónico disponible para la factura del agua?

COMUNAS	Difícil acceso a la página	N/S-N/R	Rápido	Sistema Lento	Total general
1	2	19	12	2	35
2	4	9	10	1	24
3	2	21	10	0	33
4	1	17	9	1	28
5	13	13	4	1	31
6	0	15	4	0	19
7	0	22	7	0	29
Total general	22	116	56	5	199
%	11,1%	58,3%	28,1%	2,5%	100%

Tabla 19. Fuente encuesta de percepción

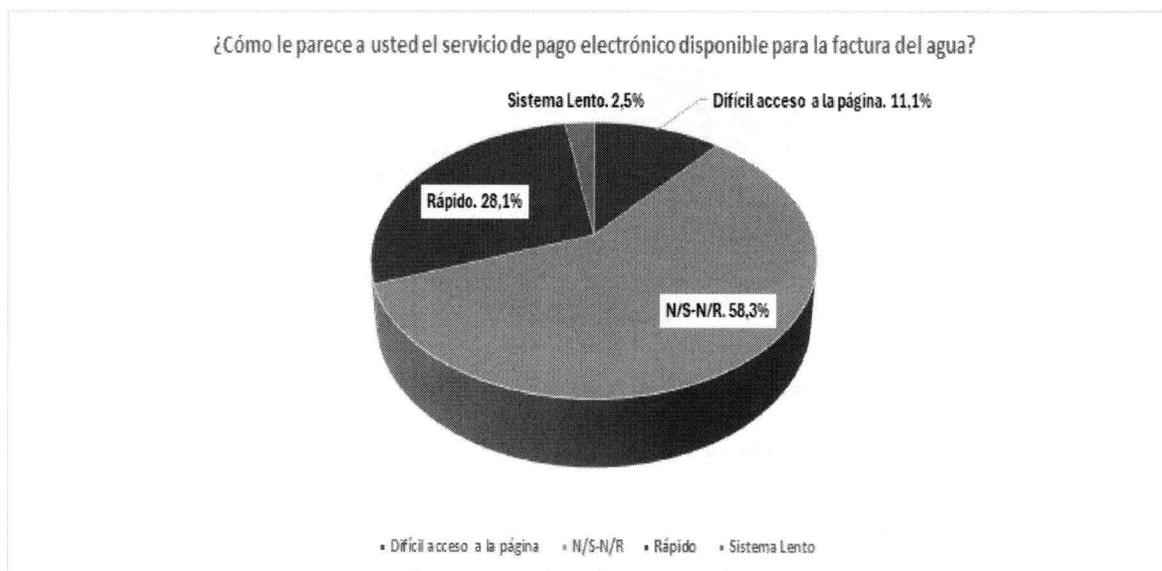


Gráfico 14. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

El 58.3% no sabe no responde Cómo le parece a usted el servicio de pago electrónico disponible para la factura del agua.

El 11% manifiesta que es de difícil acceso a la página

¿Cómo le parece a usted el servicio de pago electrónico disponible para la factura del agua?				
	Difícil acceso a la página	N/S-N/R	Rápido	Sistema Lento
1er CUATRIMESTRE	11,1%	58,3%	28,1%	2,5%
2.025	11,1%	58,3%	28,1%	2,5%
Variación	11,06%	58,29%	28,14%	2,51%

Tabla 20. Fuente encuesta de percepción

Esta pregunta no tiene comparación con la vigencia anterior, ya que es nueva en la encuesta vigente para el 2025.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. Si has realizado un trámite ante la empresa, ¿qué tan satisfecho se siente con la respuesta dada por la entidad?

COMUNAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	N/S-N/R	Total general
1	2	12	3	18	35
2	4	14	3	3	24
3	1	23	2	7	33
4	2	11	3	12	28
5	2	23	1	5	31
6	1	11		7	19
7	1	19	2	7	29
Total general	13	113	14	59	199
%	6,5%	56,8%	7,0%	29,6%	100%

Tabla 21. Fuente encuesta de percepción



Gráfico 15. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

El 63% manifiesta se siente muy satisfecho y satisfecho con la respuesta dada por la entidad ante el trámite realizado en una empresa.

El 29.6% no sabe y no responde.

Si ha realizado un trámite ante la empresa, ¿qué tan satisfecho se siente con la respuesta dada por la entidad?				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	N/S-N/R
1er CUATRIMESTRE	6,5%	56,8%	7,04%	29,65%
2.025	6,5%	56,8%	7,0%	29,6%
Variación	6,53%	56,78%	7,04%	29,65%

Tabla 22. Fuente encuesta de percepción

Esta pregunta no tiene comparación con la vigencia anterior, ya que es nueva en la encuesta vigente para el 2025.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. Califique de 1 a 5, siendo 5 el servicio de mayor prioridad para usted a la hora de pagar su factura.

PRIORIDAD	AGUA	TELEFONIA	INTERNET	GAS	ENERGIA
1	1	180	14	2	1
2	1	13	172	5	5
3	16	3	7	155	14
4	67	1	4	22	103
5	114	2	2	15	76

Tabla 23. Fuente encuesta de percepción

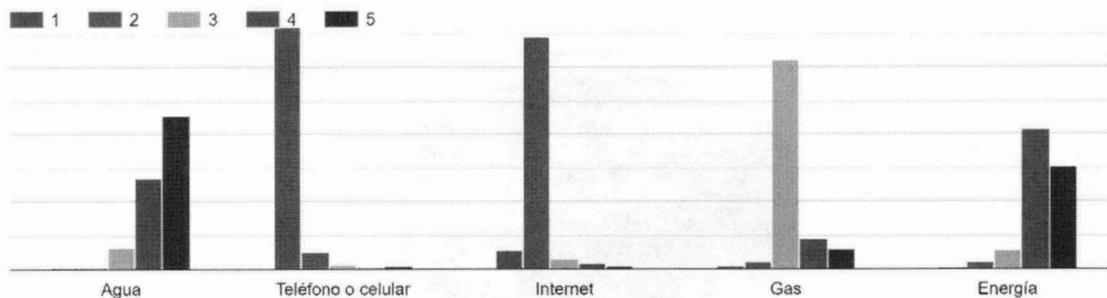


Gráfico 16. Fuente encuesta de percepción

De los 199 usuarios entrevistados 114 respondieron que el servicio de mayor prioridad para pagar es el servicio de agua, equivalente al 57.2%.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

¿Califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor importancia o prioridad en el pago del servicio?					
	internet	telefonía	gas	energía	acued y alcan
1er CUATRIMESTRE	1,0%	1,0%	57,0%	38,0%	57,0%
2.025	1,0%	1,0%	57,0%	38,0%	57,0%
2.024	14,1%	10,0%	21,5%	25,9%	28,6%
Variación	-13,09%	-8,98%	35,54%	12,11%	28,42%

Tabla 24. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto a prioridad en el pago del servicio, el servicio que tuvo una variación positiva significativa fueron los servicios de:gas con un 35.54% ,acueducto y alcantarillado con 28.42%.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Qué tan fácil considera usted es descargar la factura del agua a través de la página web de la empresa?.

COMUNAS	Demasiado difícil	Difícil	Fácil	Muy fácil	N/S-N/R	Total general
1		1	7	5	22	35
2	1		10	2	11	24
3			7		26	33
4		2	2	5	19	28
5		12	3	4	12	31
6			1		18	19
7		1	6		22	29
Total general	1	16	36	16	130	199
%	0,5%	8,0%	18,1%	8,0%	65,3%	100,0%

Tabla 25. Fuente encuesta de percepción

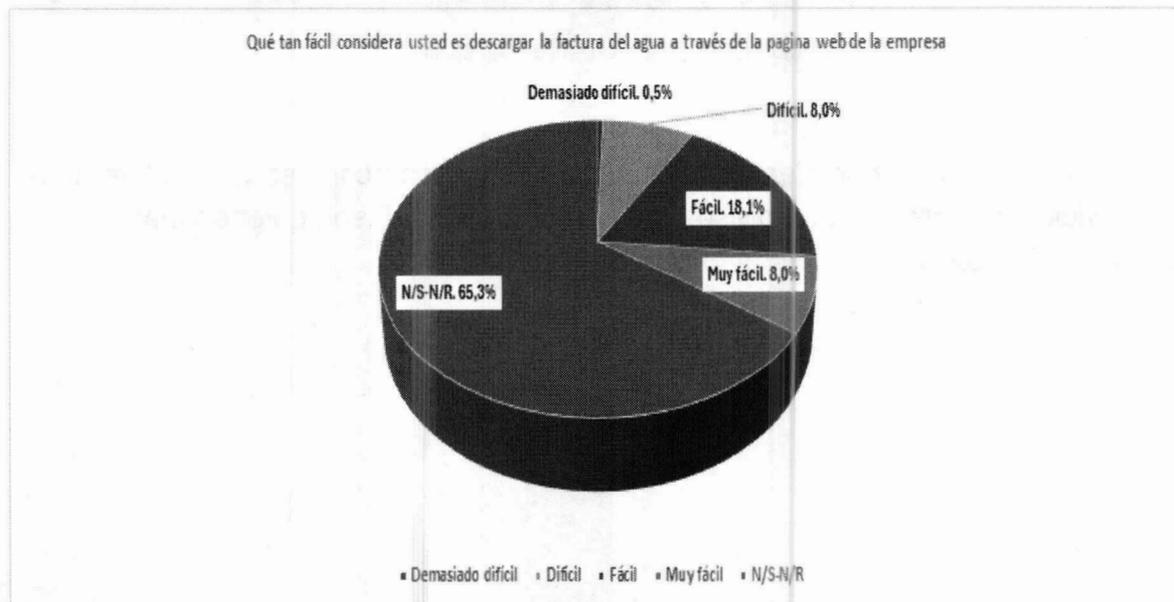


Gráfico 17. Fuente encuesta de percepción

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

El 65% no sabe no responde, el 26% considera que es fácil y muy fácil, descargar la factura del agua a través de la página web.

Qué tan fácil considera usted es descargar la factura del agua a través de la página web de la empresa					
	Demasiado difícil	Difícil	Fácil	Muy fácil	N/5-N/R
1er CUATRIMESTRE	0,5%	8,0%	18,09%	8,04%	65,33%
2.025	0,5%	8,0%	18,1%	8,0%	65,3%
Variación	0,50%	8,04%	18,09%	8,04%	65,33%

Tabla 25. Fuente encuesta de percepción

Esta pregunta no tiene comparación con la vigencia anterior, ya que es nueva en la encuesta vigente para el 2025.

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

COMUNAS	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	Total general
1	3	2	3	27	35
2	1		4	19	24
3			4	29	33
4	5		3	20	28
5	1		5	25	31
6	3		1	15	19
7	4	1	2	22	29
Total general	17	3	22	157	199
%	8,5%	1,5%	11,1%	78,9%	100,0%

Tabla 26. Fuente encuesta de percepción

El 90% de los usuarios se siente muy satisfechos y satisfechos en general frente a los servicios que presta la empresa. Las comunas 1, 3 y 5 son quienes más satisfechos se sienten.

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

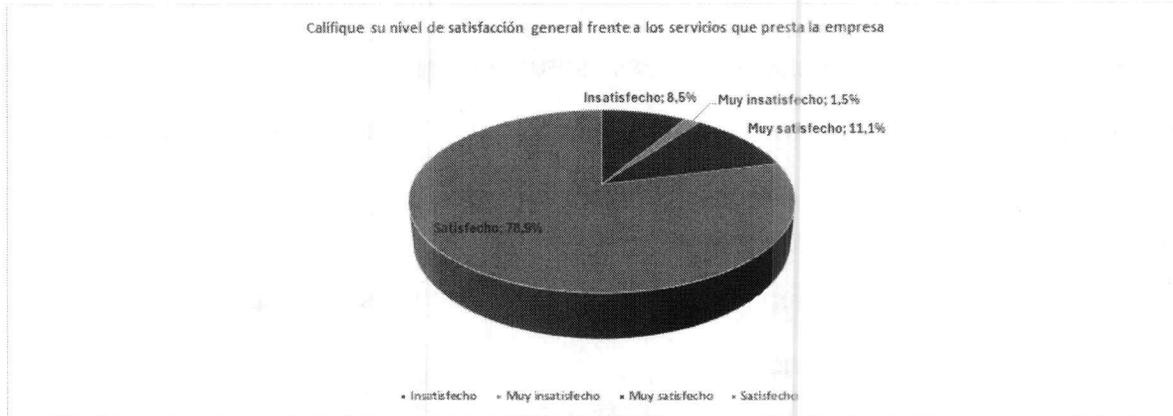


Gráfico 17. Fuente encuesta de percepción

Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
1er CUATRIMESTRE	11,1%	78,9%	8,5%	1,5%
2.025	11,1%	78,9%	8,5%	1,5%
2.024	2,6%	16,8%	9,7%	4,1%
Variación	8,50%	62,06%	-1,15%	-2,57%

Tabla 27. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario respecto a la satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa, la variación fue positiva representada en un 70,56% entre muy satisfecho y satisfecho.

OBSERVACIONES-SUBGERENCIAS. En este espacio usted podrá expresar su sugerencia, petición o necesidad frente a los servicios de acueducto, alcantarillado, atención al usuario, puntos de pago o cualquier otra que considere importante:

COMUNA	CANTIDAD
COMUNA 1	17
COMUNA 2	14
COMUNA 3	12
COMUNA 4	18
COMUNA 5	5
COMUNA 6	8
COMUNA 7	9
Total general	83

Tabla 28. Fuente encuesta de percepción

Las observaciones o sugerencias se resumieron así:

Las comunas 3,2 y1 en orden respectivo fueron quienes más observaciones o sugerencias realizaron.

Mejorar la calidad del agua (turbiedad o Barro)

Divulgar las suspensiones temporales del servicio con más con más tiempo

Rebosamiento de alcantarillas

Malos olores en los humedales, fuertes olores de aguas residuales

Demora en limpieza o mantenimientos del alcantarillado más continuos

Realizar inversiones en el Barrio Los Corales

Realizar reposición de redes

Mejorar la conexión, privacidad de la página web y acceso continuo al pago electrónico

Fortalecer la oficina de atención al usuario con más personal de atención

Mayor cantidad de Puntos de recaudo

Utilizar canales de pago de Bancolombia

Crear más espacios de cercanía a la comunidad

Realizar más campañas para informar medios de pago disponibles y canales de atención.

Fortalecer la planta eléctrica de la empresa para evitar apagones

CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

I. Calidad del servicio de agua potable

Teniendo en cuenta los resultados de la calidad del agua primer cuatrimestre 2024 y primer cuatrimestre 2025, de excelente y buena tuvo una variación negativa del 8% sobre todo en las comunas 1,3 y 7. Por lo anterior se recomienda a la subgerencia de operaciones revisar el servicio de acueducto con todos los aspectos de color y sabor.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION PRIMER CUATRIMESTRE 2025

El 100% de los usuarios manifestaron que mantienen durante 24 horas al día continuidad en el suministro de agua, teniendo una variación positiva del 4.06% frente a la vigencia anterior.

El 87.4% manifiesta que la presión de agua en el predio los satisface y se observa una variación positiva del 68.66% comparada con el mismo periodo de la vigencia anterior, lo que indica que la presión del agua en los hogares ha mejorado.

II. Calidad del servicio de alcantarillado

El 83% de los encuestados no ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona. Las comunas 3,5 y 7 son quienes más han solicitado el servicio. Comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior. La respuesta NO tuvo una variación positiva del 68.7%, lo que podría indicar que los rebosamientos o malos olores del alcantarillado han disminuido. Sin embargo, se sugiere que las solicitudes de los usuarios se puedan realizar en un tiempo más oportuno. Pero el 71% indica que las acciones de mantenimiento no han solucionado su problemática mostrando mayor inconformidad las comunas 3,4 y 7, por lo que sugiere realiza seguimiento una vez realizadas las acciones.

III. Calidad del servicio de atención al usuario

El 97% de los usuarios manifiestan que califican entre excelente y bueno la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa, logrando una variación positiva del 31% comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior.

La atención alterna de la línea telefónica y chat el 64% no sabe no responde y el 31% la consideran entre excelente y buena. Se recomienda que la página web funcione correctamente que garantice el acceso al chat.

El servicio de la oficina de atención al usuario fue calificado con el 93.5% entre excelente y buena, evidenciándose en la variación positiva del 37.56% respecto al mismo periodo de la vigencia anterior. Es importante tener en cuenta mantener motivado al personal del área con capacitaciones relacionadas con el área y actividades que permitan disminuir el stress.

Los medios alternos línea telefónica y chat el 96.5% entre excelente y bueno. La variación comparada con la vigencia 2024 fue positiva con un 31%. La amabilidad y cordialidad de los funcionarios de la empresa es calificada con un 96.5% entre

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**

excelente y bueno comparada con la vigencia anterior tuvo una variación positiva del 31%, así mismo respecto a los funcionarios de la sala de atención al usuario la califican entre 93.5% entre excelente y bueno, teniendo una variación positiva del 37.56% comparada con la vigencia anterior. Es importante considerar capacitaciones en entrenamiento de habilidades de comunicación y gestión de clientes, para adquirir nuevas habilidades y lograr llevar la atención a la excelencia.

IV. Relación empresa-usuario

El canal de atención más conocida la ventanilla de atención con un 89%, por lo cual se sugiere se haga difusión de los diferentes canales de atención para atender una PQRSD.

La cantidad de puntos físicos para pago o recaudo es del 81% entre excelente y bueno. Se requiere revisar la cantidad de puntos recaudo en las comunas 5 y 4.

De los medios de pago los usuarios manifiestan que el 74% conoce los puntos físicos, 24.6% pago electrónico y el 0.5% Datáfono. Respecto a como le parece el pago electrónico el 58.3% manifestaron que no saben o no responden. Por lo cual se sugiere incentivar a través de campañas de comunicación el uso de pago electrónico y datáfono y asegurar que el acceso al pago electrónico sea fácil.

El usuario manifiesta que la satisfacción al realizar un trámite con la empresa es del 63% entre muy satisfecho y satisfecho. El 29.65% manifiesta que no sabe o no responde. Dar a conocer a través de canales institucionales los diferentes trámites que se atienden en la empresa.

El 57.2% de los usuarios manifiesta que su prioridad a la hora de pagar un servicio es el de acueducto y alcantarillado, con una variación positiva del 28.42% respecto con el mismo periodo de la vigencia anterior.

Descargar la factura del agua a través de la página web el 65% no sabe o no responde, el 26% lo considera muy fácil y fácil. Por lo anterior se sugiere realizar socializaciones que en la página web el usuario puede descargar su factura y cómo hacerlo.

Respecto a la satisfacción general del usuario con los servicios que presta la empresa el 90% se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho. Logrando una variación positiva del 70.56% respecto a la misma vigencia del año anterior.

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION PRIMER CUATRIMESTRE 2025

		GCO-AU-FR-005 v1			
ENCUESTA DE PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO PROCESO GESTION COMERCIAL					
Fecha: dd/mm/aaa		Barrio: _____		Comuna: _____	
Nombre: opcional				Sexo: M ___ F ___	
				Teléfono: opcional	
I. CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO					
N°	Pregunta	Respuesta			
		Excelente	Buena	Regular	Mala
1	¿Cómo califica las condiciones físicas de SABOR, OLOR, COLOR en que recibe el agua en su vivienda?				
2	¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?	24 horas _____	12 horas _____	Menos de 12 horas _____	
3	¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio? Si su respuesta es no indicar el ¿por qué?.	Si: ___ NO: ___ ¿Por qué?: _____			
II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO					
4	¿ Ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona ?	Si: _____ No: _____			
5	¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?	Si: _____ No: _____			
III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO					
5	¿ Cómo califica la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa? Si su respuesta es regular o mal indicar el ¿por qué?.	Excelente ___ Bien ___ Regular ___ Mal ___ N/S-N/R ___ ¿Por qué? _____			
6	¿Cómo califica el servicio de atención alterna (Chat y línea telefónica) para el trámite de sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indique el ¿por qué?.	Excelente ___ Bien ___ Regular ___ Mala ___ ¿Por qué? _____			
7	¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de la oficina de atención al usuario? Si su respuesta es regular o mala indicar el ¿por qué?.	Excelente ___ Bien ___ Regular ___ Mala ___ ¿Por qué? _____			
IV. RELACION EMPRESA-USUARIO					
8	¿Cuáles de los siguientes canales de atención conoce para tramitar una PQRSD?	Buzón de sugerencias ___ Correo Electrónico ___ Formulario Electrónico Web ___ Línea telefónicas ___ Ventanilla de atención ___ Ventanilla de radicación ___			
9	¿Cómo califica cantidad de puntos físicos de pago o recaudo disponibles en su sector? Si su respuesta es regular o mala indicar el ¿por qué?.	Excelente ___ Bien ___ Regular ___ Mala ___ N/S-N/R ___ ¿Por qué? _____			
10	¿Cuáles de los siguientes medios conoce usted para el pago de su factura?	Puntos físicos ___ datáfono (Oficina Comercial) ___ pagos Electrónicos ___			
11	¿Cómo le parece a usted el servicio de pago electrónico disponible para la factura del agua?	Rápido ___ Sistema lento ___ Dificil acceso a la página ___ N/S-N/R ___			
12	Si has realizado un trámite ante la empresa, ¿qué tan satisfecho se siente con la respuesta dada por la entidad?	Muy Satisfecho ___ Satisfecho ___ Insatisfecho ___ Muy Insatisfecho ___ N/S-N/R ___			
13	Califique de 1 a 5, siendo 5 el servicio de mayor prioridad para usted a la hora de pagar su factura	Agua ___ Teléfono o Celular ___ Internet ___ Gas ___ Energia ___			
14	Qué tan fácil considera usted es descargar la factura del agua a través de la pagina web de la empresa	Muy fácil ___ Fácil ___ Dificil ___ Demasiado dificil ___ N/S-N/R ___			
15	Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa	Muy Satisfecho ___ Satisfecho ___ Insatisfecho ___ Muy Insatisfecho			
Observaciones-Sugerencias					
Al revés 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.					
Referencial: N/R: NO RESPONDE N/S: NO SABE					

**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION
PRIMER CUATRIMESTRE 2025**



YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional jefe Atención al Usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Proyectó	MILDRED JOHANNA TORRES ZARATE 	30/06/2025
Revisó y aprobó	Yolvis Sampayo Quiñonez	30/06/2025

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.