

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

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

Participación de la encuesta por comunas

PARTICIPACION POR COMUNAS		
COMUNA	# ENCUESTAS	%
COMUNA 1	33	16,5%
COMUNA 2	24	12,0%
COMUNA 3	35	17,5%
COMUNA 4	28	14,0%
COMUNA 5	31	15,5%
COMUNA 6	19	9,5%
COMUNA 7	30	15,0%
	200	100%

Tabla 01. Fuente encuesta de percepción

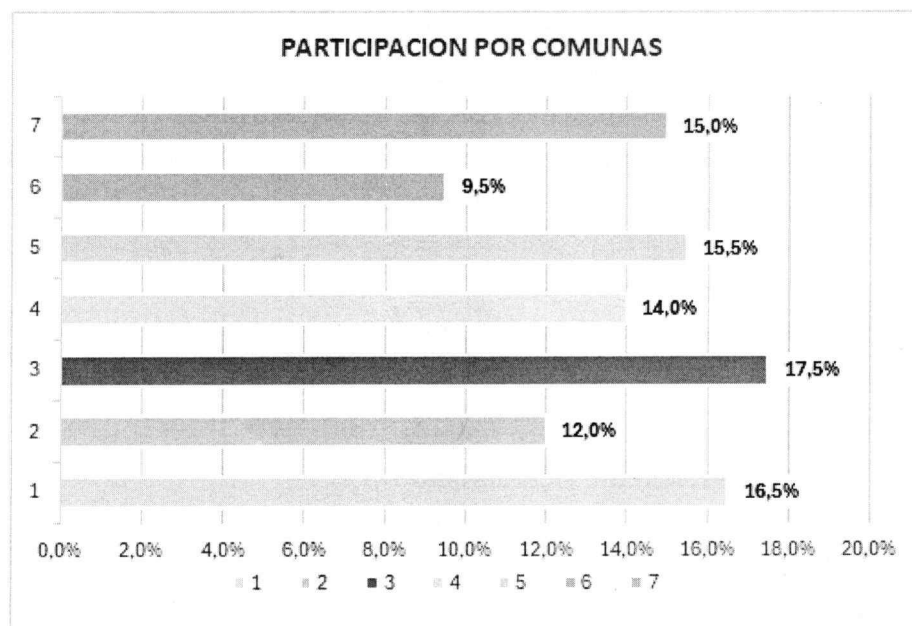


Grafico 01. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

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.

El 58.8% de quienes contestaron la encuesta son mujeres

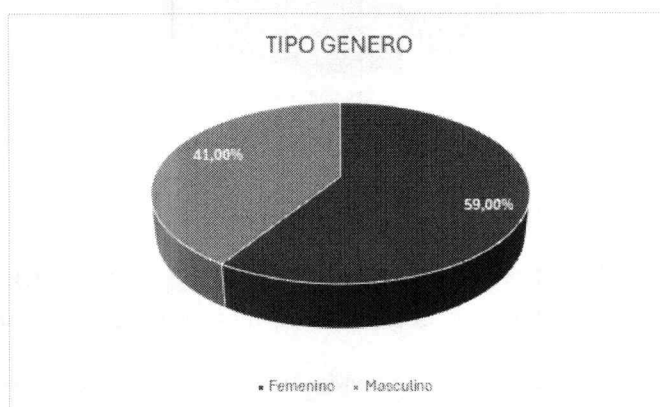


Gráfico 02. Fuente encuesta de percepción

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	18		4	11	33
2	19	1	1	3	24
3	10		4	21	35
4	7	2	8	11	28
5	9	1	9	12	31
6	7	1	5	6	19
7	21	2	1	6	30
Total general	91	7	32	70	200
%	45,5%	3,5%	16,0%	35,0%	100%

Tabla 02. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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

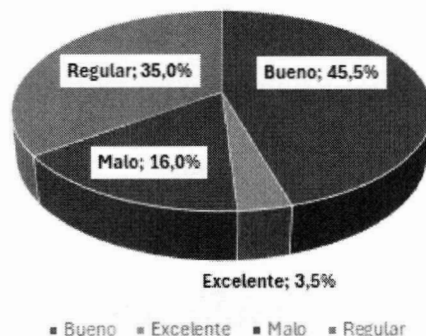


Gráfico 03. Fuente encuesta de percepción

Aproximadamente el 49% consideran la calidad del agua como excelente y buena. Las comunas 1, 3, 4 y 5 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%
2do CUATRIMESTRE	3,5%	45,5%	35,0%	16,0%
2.025	17,8%	26,0%	27,0%	29,1%
2.024	41,12%	5,58%	15,74%	37,56%
Variación	-23,29%	20,43%	11,31%	-8,46%

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 2.9%.

¿PORQUÉ? (si su respuesta es regula o mala)

Lo usuarios que respondieron regular o mala fueron 102 y respondieron el porque un total de 28 y casi el 90% manifiestan que su calificación es por el color y la comuna que más observaciones realizó fue la comuna 5 seguida la comuna 4.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

COMUNA	OBSERVACIONES
COMUNA 1	1
Porque se generan muchos cortes y cuando se restablece llega de mal color, sabor y en ocasiones mal olor.	1
COMUNA 2	1
llega el agua turbia	1
COMUNA 3	1
El color de agua no es el adecuado	1
COMUNA 4	8
A veces llega color amarillo	1
A veces sale turbia el agua	1
Arrastra material que ensucia la ropa cuando se lava	1
El agua llega con color negro o amarillo, trae sedimentos, el olor no es bueno y considera que no esta apta para tomar	1
El agua que baja por la llave sale turbia	1
El olor no es bueno	1
El sabor de agua no es bueno, y sale con arrastre	1
Esta llegando el agua turbia	1
COMUNA 5	12
El agua llega turbia	2
El agua llega turbia	1
El agua llega turbia y color amarillo	1
el sabor es feo	1
La suspensiones seguidas causan que el agua llegue turbia	1
llega el agua turbia	1
llega turbia	1
Porque el agua llega turbia	1
Porque el agua llega turbia, no es constante que llegue en optimas condiciones	1
Porque llega el agua turbia	1
presenta arrastre	1
COMUNA 6	3
El agua llega turbia	1
llega turbia el agua	1
Porque el agua llega turbia	1
COMUNA 7	2
El agua llega amarilla	1
llega el agua turbia	1
Total general	28

Tabla 04. Fuente encuesta de percepción

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

COMUNAS	MENOS 12 HORAS	12 HORAS	24 HORAS	Total general
1	1		32	33
2			24	24
3			35	35
4	1	2	25	28
5			31	31
6			19	19
7			30	30
Total general	2	2	196	200
%	1,0%	1,0%	98,0%	100%

Tabla 05. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**



Gráfico 04. Fuente encuesta de percepción

El 98% 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	MENOS 12 HORAS	12 HORAS	24 HORAS
1er CUATRIMESTRE	0,0%	0,0%	100,0%
2do CUATRIMESTRE	1,0%	1,0%	98,0%
2.025	0,5%	0,5%	99,0%
2.024	1,5%	1,5%	95,9%
Variación	-1,02%	-1,02%	3,06%

Tabla 06. 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 disminuyó, ya que el 98% de los encuestados calificó que recibe el servicio las 24 horas al día representada en una variación negativa del 2%.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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	3	30	33
2		24	24
3	3	32	35
4	3	25	28
5	4	27	31
6	6	13	19
7	2	28	30
Total general	21	179	200
%	10,5%	89,5%	100%

Tabla 07. Fuente encuesta de percepción

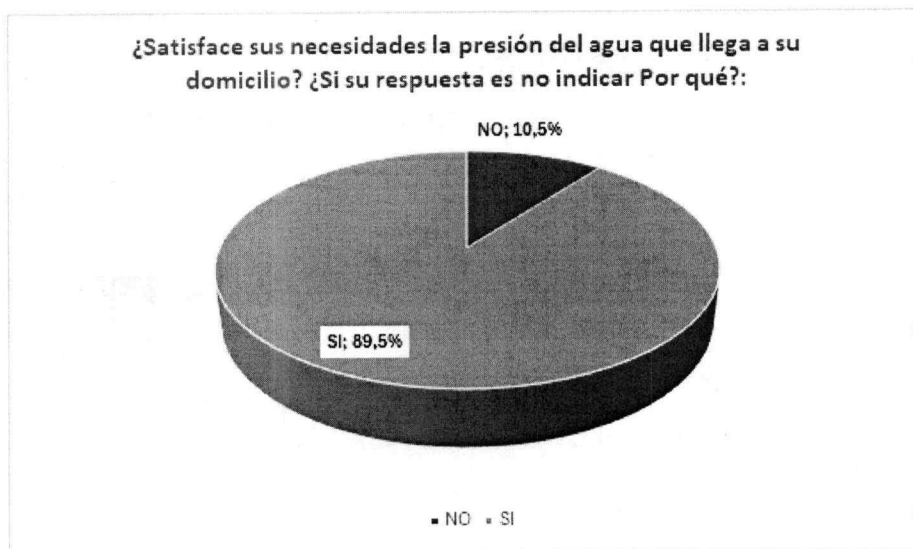


Gráfico 05. Fuente encuesta de percepción

El 89.5% de las personas que si satisface sus necesidades de presión de agua al predio.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿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%
2do CUATRIMESTRE	10,5%	89,5%
2.025	11,5%	88,5%
2.024	12,7%	87,3%
Variación	-1,17%	1,17%

Tabla 08. 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 1.17%, lo que indica que la presión del agua en los hogares ha mejorado.

¿PORQUÉ? (si su respuesta es NO)

Lo usuarios que respondieron NO fueron 21 y 6 respondieron el porque pertenientes a las comunas1, 6 y 7.

COMUNA	OBSERVACIONES
COMUNA 1	1
Porque el servicio se utiliza en una oficina de entidad nacional y solo se utiliza de lunes a viernes hábiles	1
COMUNA 6	3
Muy poco presión en la casa	1
A veces llega muy poca agua	1
Tiene baja presión en la casa	1
COMUNA 7	2
Ha bajado la presión en el sector	1
presenta baja presión por las invasiones	1
Total general	6

Tabla 09. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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	33
2	21	3	24
3	25	8	35
4	25	3	28
5	22	9	31
6	17	2	19
7	24	5	30
Total general	146	54	200
%	73%	27%	100%

Tabla 10. Fuente encuesta de percepción

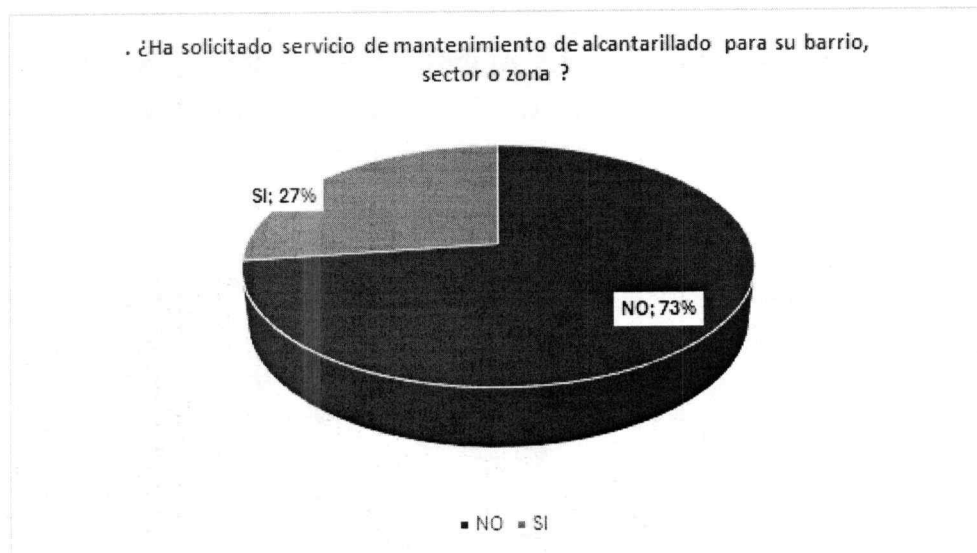


Gráfico 06. Fuente encuesta de percepción

El 73% 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.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿Ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona ?		
MANTENIMIENTO	Si	No.
1er CUATRIMESTRE	17,09%	82,91%
2do CUATRIMESTRE	27,00%	73,00%
2.025	22,04%	77,96%
Variación	22,04%	77,96%

Tabla 11. 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 9%.

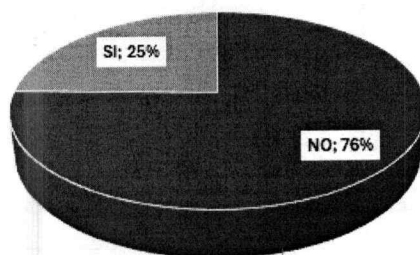
II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. ¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?

COMUNAS	NO	SI	Total general
1	25	8	33
2	14	10	24
3	28	7	35
4	24	4	28
5	28	3	31
6	15	4	19
7	17	13	30
Total general	151	49	200
%	76%	25%	100%

Tabla 12. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?



• NO • SI

Gráfico 07. Fuente encuesta de percepción

El 76% de los encuestados manifiestan que las acciones de mantenimiento no han solucionado su problema.

¿PORQUÉ? (si su respuesta es NO)

Lo usuarios que respondieron NO fueron 151 y 101 respondieron el porque pertenientes a las comunas 5, 4 y 7. Respondieron no porque manifiestan no solicitaron el servicio, no se presentó ninguna situación o no cuentan con el servicio de alcantarillado.

COMUNA	OBSERVACIONES
COMUNA 1	3
COMUNA 6	15
COMUNA 7	16
COMUNA 3	3
COMUNA 4	24
COMUNA 5	28
COMUNA 2	12
Total general	101

Tabla 12. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿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.
1er CUATRIMESTRE	29,0%	71,0%
2do CUATRIMESTRE	24,5%	75,5%
2.025	26,8%	71,0%
2.024	51,3%	21,8%
Variación	-24,52%	49,17%

Tabla 14. 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 24.7%.

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	EXCELENTE	BIEN	REGULAR	MAL	Total general
1	9	23		1	33
2	7	17			24
3	6	29			35
4	4	24			28
5	6	25			31
6	6	12	1		19
7	8	22			30
Total general	46	152	1	1	200
%	23,0%	76,0%	0,5%	0,5%	100%

Tabla 15. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

¿ 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?.

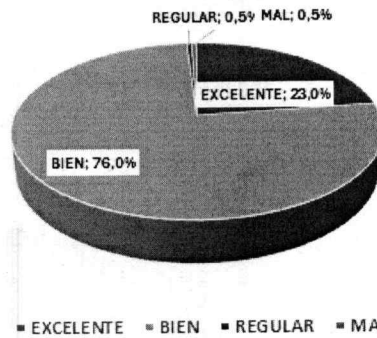


Gráfico 08. Fuente encuesta de percepción

El 99% de los encuestados califican excelente y bueno la amabilidad de los funcionarios de la empresa.

Quienes califican entre regular y malo es el 1% y manifiestan que califican así por las siguientes situaciones:

Muchas veces no revisan el contador, no tocan para abrir la reja

La información que ofrecen es mala y le generan al usuario varios inconvenientes con cobrar le la reconexión del servicio por falta de no dar una buena información.

¿ 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%
2do CUATRIMESTRE	23,0%	76,0%	0,5%	0,5%
2.025	24,1%	73,7%	0,5%	1,8%
2.024	11,7%	53,8%	3,0%	0,0%
Variación	12,39%	19,87%	-2,54%	1,76%

Tabla 16. Fuente encuesta de percepción

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

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

variación fue positiva respecto sentirse excelente y bien, representanda en un 32.2%.

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	Excelente	Bien	Regular	Mal	N/S-N/R	Total general
1		5	1		27	33
2	4	13			7	24
3		12			23	35
4	1	6			21	28
5	2	9	2		18	31
6	4	5			10	19
7	3	18	1		8	30
Total general	14	68	4	-	114	200
%	7,0%	34,0%	2,0%	0,0%	57,0%	100%

Tabla 17. Fuente encuesta de percepción

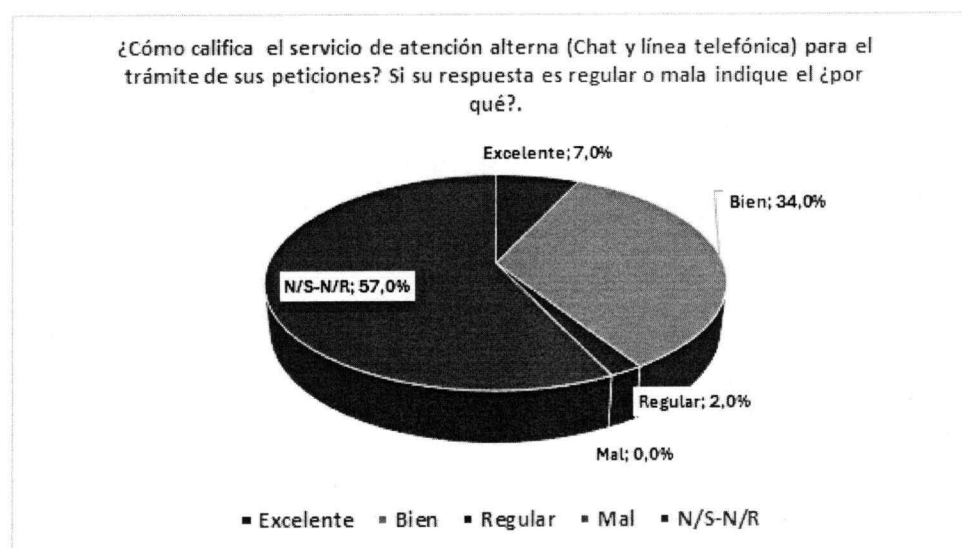


Gráfico 09. Fuente encuesta de percepción

El 57% manifiesta no sabe no responde lo que indica que debe incentivarse estos canales de atención alterna, ya que esto indica que son poco usados o conocidos esta atención alterna.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

EL 2% Quienes manifestaron regular la atención indicaron que:

Porque a veces llama y no contestan

Porque llama para reclamo en factura y no responde

Porque duró mucho tiempo sin ser activo

Porque dura mucho tiempo para contestar

¿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%
2do CUATRIMESTRE	7,0%	34,0%	2,0%	0,0%	57,0%
2.025	5,8%	29,6%	3,8%	0,3%	60,7%
2.024	2,5%	23,4%	3,6%	0,0%	70,6%
Variación	3,22%	6,21%	0,21%	0,25%	-9,90%

Tabla 18. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario, tuvo una variación positiva 9.4%, con una mejor variación en la vigencia 2025 en el segundo cuatrimestre.

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	Excelente	Bien	Regular	Mal	Total general
1	5	23	4	1	33
2	6	18			24
3	14	19	2		35
4	1	26		1	28
5	6	23	2		31
6	5	14			19
7	4	25	1		30
Total general	41	148	9	2	200
%	20,5%	74,0%	4,5%	1,0%	100%

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

Tabla 19. Fuente encuesta de percepción

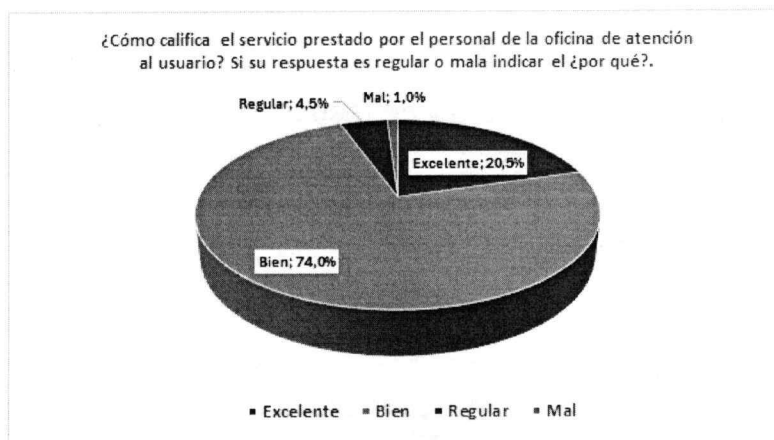


Gráfico 10. Fuente encuesta de percepción

El 94.5 % de los usuarios calificaron entre excelente y bien el servicio prestado por el personal de la oficina de atención al usuario.

El 5.5% de los encuestados que calificaron entre regular y malo manifestaron que:

En la solicitud no hubo respuesta

No explican al usuario el cobro que se le realiza

No se le explica al usuario el porqué del consumo

No se le explica al usuario porque no se acepta la solicitud

Muy lento para atender

Por qué dan mal la información y le generan cobros injustos a los usuarios

Se comprometieron a una visita y no presentaron

¿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%
2do CUATRIMESTRE	20,5%	74,0%	4,5%	1,0%	0,0%
2.025	17,5%	76,4%	4,3%	1,8%	17,3%
2.024	7,1%	48,7%	5,6%	4,1%	34,5%
Variación	10,43%	27,72%	-1,32%	-2,30%	-17,26%

Tabla 20. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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 38.2%. Con una variación positiva de en el segundo cuatrimestre.

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

MECANISMO	MECANISMOS CONOCIDOS
VENTANILLA DE ATENCION	185
BUZON DE SUGERENCIAS	10
LINEA TELEFONICA	38
FORMULARIO WEB	17
BUZON DE SUGERENCIAS	10
VENTANILLA DE RADICACION	14
CORREO ELECTRONICO	12

Tabla 21. Fuente encuesta de percepción

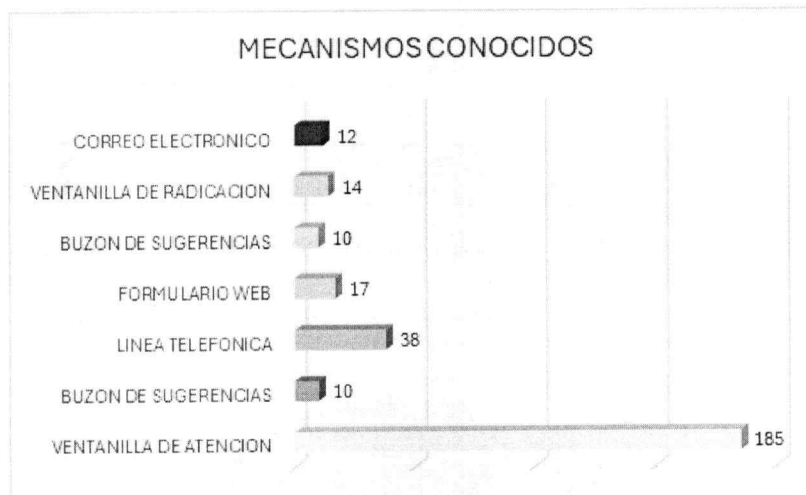


Gráfico 11. Fuente encuesta de percepción

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

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

¿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%
2do CUATRIMESTRE	3,5%	4,2%	5,9%	13,3%	64,7%	4,9%
2.025	2,3%	3,4%	3,5%	9,7%	77,1%	2,4%
2.024	2,0%	6,0%	2,5%	4,0%	81,1%	0,0%
Variación	0,26%	-2,62%	0,99%	5,66%	-4,03%	2,45%

Tabla 22. 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 ganaron participación exepto el correo electrónico.

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	BUENO	REGULAR	MAL	NS/NR	TOTAL
COMUNA 1	7	21		1	4	33
COMUNA 2	5	19				24
COMUNA 3	12	21			2	35
COMUNA 4	4	20			4	28
COMUNA 5	8	20			3	31
COMUNA 6	4	13			2	19
COMUNA 7	6	22			2	30
Total general	46	136	-	1	17	200
%	23,0%	68,0%	0,0%	0,5%	8,5%	100,0%

Tabla 23. Fuente encuesta de percepción

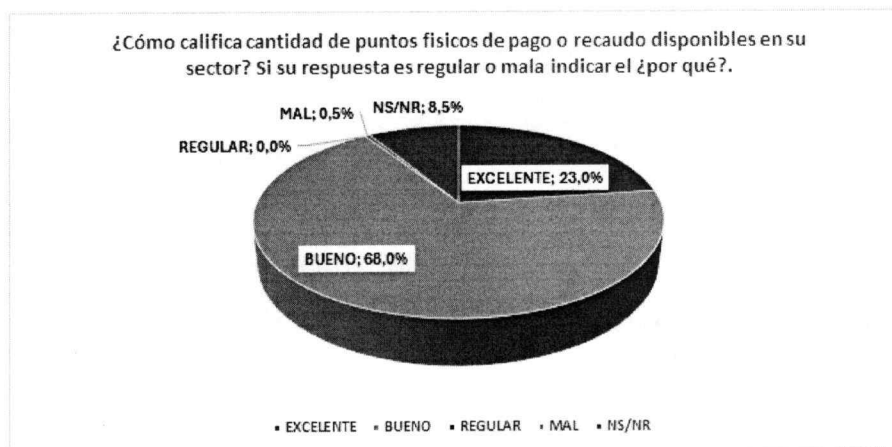


Gráfico 12. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

El 91% de los usuarios manifiesta excelente y bien la cantidad de puntos físicos de pago o recaudo disponibles en su sector. En el segundo cuatrimestre se observa una variación positiva de la percepción de un 10%.

El 8.5% no sabe, no responde

¿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	Bueno	Regular	Malo	N/R - N/S
1er CUATRIMESTRE	19,6%	61,3%	3,5%	1,5%	14,1%
2do CUATRIMESTRE	23,0%	68,0%	0,0%	0,5%	8,5%
2.025	21,3%	64,7%	1,8%	1,0%	11,3%
Variación	21,30%	64,65%	1,76%	1,00%	11,29%

Tabla 24. Fuente encuesta de percepción

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	1	8	24	33
2		8	16	24
3		9	26	35
4		11	17	28
5		6	25	31
6		5	14	19
7	1	7	22	30
Total general	2	54	144	200
%	1,0%	27,0%	72,0%	100%

Tabla 25. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

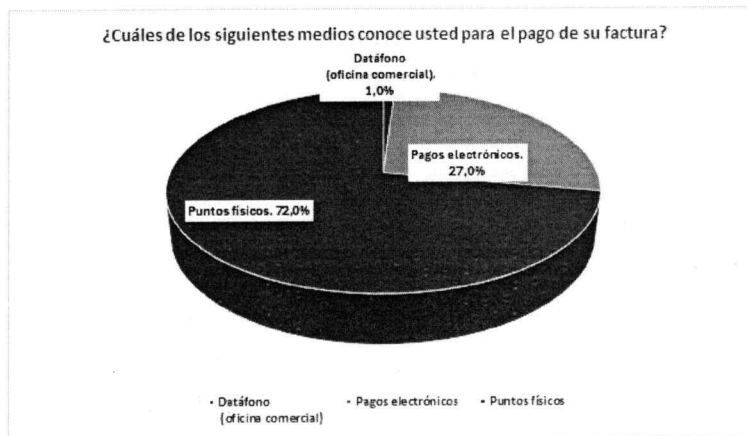


Gráfico 13. Fuente encuesta de percepción

El 72% de los encuestados conoce los puntos físicos y el 27% pagos electrónicos y el 1% el datáfono.

¿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%
2do CUATRIMESTRE	1,0%	27,0%	72,00%
2.025	0,8%	25,8%	73,4%
Variación	0,75%	25,81%	73,44%

Tabla 26. 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?

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

COMUNAS	Difícil acceso a la página	N/S-N/R	Rápido	Sistema Lento	Total general
1		23	10		33
2		14	10		24
3	4	24	6	1	35
4		17	10	1	28
5	1	24	6		31
6		15	4		19
7		21	9		30
Total general	5	138	55	2	200
%	2,5%	69,0%	27,5%	1,0%	100%

Tabla 27. Fuente encuesta de percepción

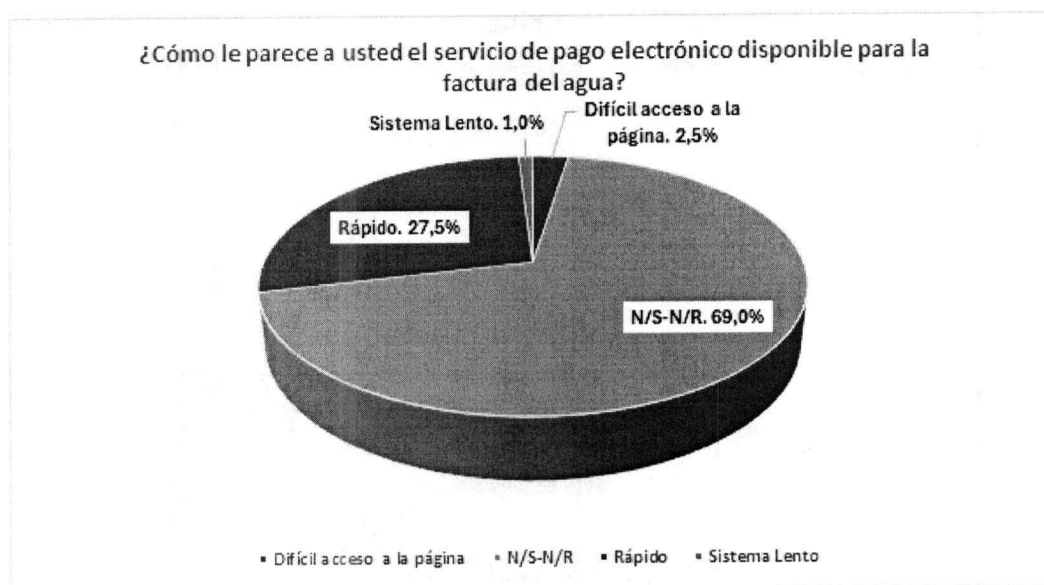


Gráfico 14. Fuente encuesta de percepción

El 69% no sabe no responde Cómo le parece a usted el servicio de pago electrónico disponible para la factura del agua.

El 2.5% manifiesta que es de difícil acceso a la página

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿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%
2do CUATRIMESTRE	2,5%	69,0%	27,5%	1,0%
2.025	6,8%	63,6%	27,8%	1,8%
Variación	6,78%	63,65%	27,82%	1,76%

Tabla 28. Fuente encuesta de percepción

Esta pregunta no tiene comparación con la vigencia anterior, ya que es nueva en la encuesta vigente para el 2025. Pero se puede observar que en el segundo cuatrimestre la percepción mejoró.

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	1	14	3	15	33
2		18		6	24
3	5	16	1	13	35
4		14	1	13	28
5	1	18	2	10	31
6	3	9		7	19
7		26		4	30
Total general	10	115	7	68	200
%	5,0%	57,5%	3,5%	34,0%	100%

Tabla 29. Fuente encuesta de percepción

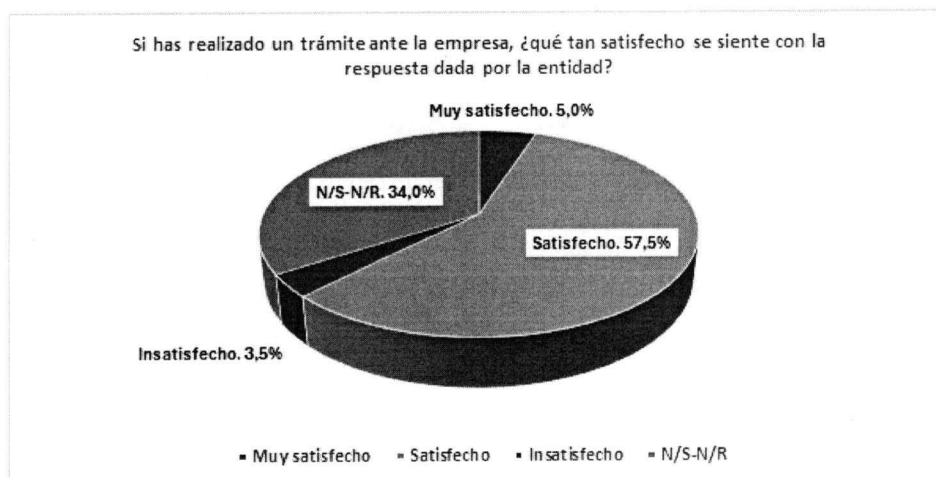


Gráfico 15. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

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

El 34% 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%
2do CUATRIMESTRE	5,0%	57,5%	3,50%	34,00%
2.025	5,8%	57,1%	5,3%	31,8%
Variación	5,77%	57,14%	5,27%	31,82%

Tabla 30. Fuente encuesta de percepción

Esta pregunta no tiene comparación con la vigencia anterior, ya que es nueva en la encuesta vigente para el 2025. Para el segundo cuatrimestre la percepción del usuario en cuanto la insatisfacción mejoró con una disminución del 3.5%.

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 (5 MAYOR PRIORIDAD)	AGUA	TELEFONIA	INTERNET	GAS	ENERGIA
1		193	6	1	
2		5	188	3	1
3	7	1	4	164	24
4	64			13	120
5	129	1	2	19	55
TOTAL	200	200	200	200	200

Tabla 31. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

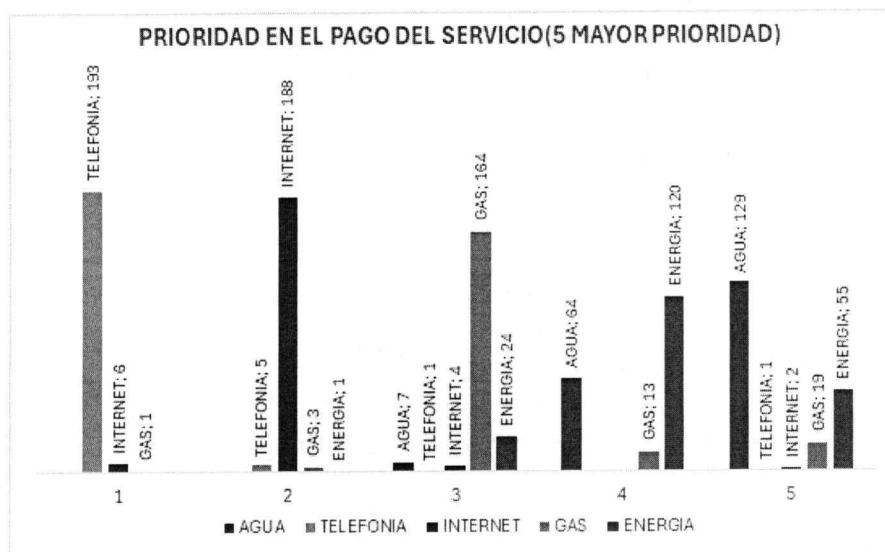


Gráfico 16. Fuente encuesta de percepción

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

¿Califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor importancia o prioridad en el pago del servicio? Se tiene en cuenta la prioridad de 5					
	internet	telefonía	gas	energía	acued y alcan
1er CUATRIMESTRE	1,0%	1,0%	8,0%	38,0%	57,0%
2do CUATRIMESTRE	1,0%	1,0%	10,0%	28,0%	65,0%
2.025	1,0%	1,0%	9,0%	33,0%	61,0%
2.024	14,1%	10,0%	21,5%	25,9%	28,6%
Variación	-13,09%	-8,98%	-12,46%	7,11%	32,42%

Tabla 32. 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 energía y acueducto.

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

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

COMUNAS	Demasiado difícil	Difícil	Fácil	Muy fácil	N/S-N/R	Total general
1			6	2	25	33
2			9	1	14	24
3			5	1	29	35
4	1		5	2	20	28
5	1	1	4	1	24	31
6			5	1	13	19
7	1		6		23	30
Total general	3	1	40	8	148	200
%	1,5%	0,5%	20,0%	4,0%	74,0%	100,0%

Tabla 33. Fuente encuesta de percepción

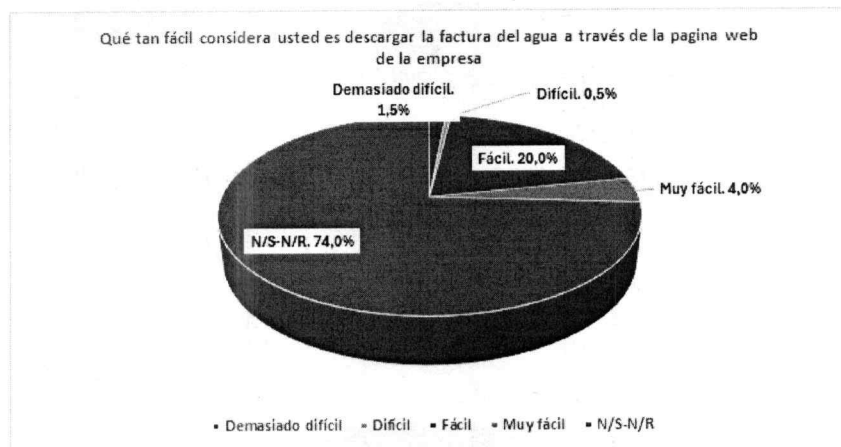


Gráfico 17. Fuente encuesta de percepción

El 74% no sabe no responde, el 24% 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/S-N/R
1er CUATRIMESTRE	0,5%	8,0%	18,09%	8,04%	65,33%
2do CUATRIMESTRE	1,5%	0,5%	20,00%	4,00%	74,00%
2.025	1,0%	4,3%	19,0%	6,0%	69,7%
Variación	1,00%	4,27%	19,05%	6,02%	69,66%

Tabla 34. 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	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total general
1	2	29	2		33
2	2	22			24
3	3	30	2		35
4	3	22	2	1	28
5	1	27	3		31
6	1	17	1		19
7	4	26			30
Total general	16	173	10	1	200
%	8,0%	86,5%	5,0%	0,5%	100,0%

Tabla 35. Fuente encuesta de percepción

El 94.5% de los usuarios se siente muy satisfechos y satisfechos en general frente a los servicios que presta la empresa. Las comunas 2, 6 y 7 son quienes más satisfechos se sienten.



Gráfico 17. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

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%
2do CUATRIMESTRE	8,0%	86,5%	5,0%	0,5%
2.025	9,5%	82,7%	6,8%	1,0%
2.024	1,7%	16,4%	25,1%	56,7%
Variación	7,83%	66,27%	-18,33%	-55,70%

Tabla 36. 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 74.1% entre muy satisfecho y satisfecho. El segundo cuatrimestre 2025 sigue mostrando una mejoría en la percepción.

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

COMUNA	CANTIDAD OBSERVACIONES
COMUNA 1	12
COMUNA 2	2
COMUNA 3	7
COMUNA 4	10
COMUNA 5	16
COMUNA 6	5
COMUNA 7	6
TOTAL	58

Tabla 37. Fuente encuesta de percepción

Las observaciones o sugerencias las realizaron 58 usuarios y se resumieron así:

Las comunas 5, 1 y 4 en orden respectivo fueron quienes más observaciones o sugerencias realizaron.

ACUEDUCTO

Mejorar la calidad de agua que llega al predio.

El agua llega con residuos a la casa y es aceptable el servicio porque está disponible las 24 horas.

La calidad de agua está cambiando, considera que por la lluvia acida el agua que después del proceso de tratamiento en la planta es agua dura.

Es incómodo el arrastre de material que se genera cuando hay suspensión del servicio.

Mejorar la calidad de que llega al predio .

Mejorar la calidad de agua que llega a la casa.

La calidad de agua no es buena, faltaría realizar más purgas.

El agua ha llegado turbia, hay que mejorar como les llega a los usuarios.

Mejorar la calidad de agua.

Mejorar la calidad de agua que llega al predio.

Mejorar la calidad de agua que llega al predio, a veces llega con mucho cloro o tubería.

El olor de agua es terrible, mejorar la calidad que llega a la casa.

Mejorar en la calidad del agua, está llegando muy turbia.

La calidad de agua que llega a la casa no es buena.

La calidad de agua que llega a la casa no es buena, no sirve ni para lavar.

Mejorar el proceso del agua, el olor de agua en algunas ocasiones es raro.

La calidad de agua que llega es predio es muy sucio, da dolor de barriga cuando se toma. la presión en el sector no es buena.

Mejorar la calidad de agua que llegue a las casas.

Mejorar la calidad de agua llega a las casas.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

Mejorar la condición del agua por que en la semana son 2 días que llega turbia, no se mantiene en buenas condiciones para el usuario.

Mejorar la calidad de agua que llega a la casa.

El sabor del agua no es muy bueno.

Mejorar la calidad del servicio, llega turbia y con olor malos a las casas.

Mejorar la calidad de agua porque llega muy sucia.

El agua de la ciudad es turbia y no se puede disfrutar del servicio con comodidad. el olor es malo, huele a fango y pescado.

Mejorar la calidad de agua.

Los sábados hay mucho arrastre en el agua, mejorar en cuanto a este tema ya que mancha mucho la ropa.

Agradece el servicio ya que es una bendición que el agua la tenga directamente en la casa.

Aunque la calidad de agua ha mejorado se debe seguir trabajando para entregar un mejor servicio al usuario.

La calidad de agua que llega al usuario debe mejorar .

Mejorar la calidad de agua que llega al predio Mejorar la condición de agua que llega a la casa, llega mucho sedimento, hay que realizar mantenimiento a esas tuberías.

Mayor difusión de las suspensiones del servicio.

Sacar comunicado cuando se suspenda el servicio.

Avisar las suspensiones del servicio que se realiza en la comunidad.

Avisar con anterioridad las suspensiones del servicio.

Avisar rápidamente cuando se suspenda el servicio.

Avisar con anticipación cuando se haga suspensiones.

Las suspensiones han seguido muy seguidas últimamente.

Comunicar cuando la suspensión se realice en la ciudad.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

Avisar con antelación las suspensiones del servicio.

Verificar las peticiones de baja presión que se presentan ya que muchas veces el taponamiento está en la tubería matriz.

Por los asentamientos humanos llega poca presión en el barrio brisas de Altamira.

Avisar las suspensiones del servicio de la ciudad.

Debería ser más rápido el aviso sobre las suspensiones del servicio.

Mejorar la planta eléctrica de la empresa ya que cuando llueve se suspende el servicio.

La empresa debe tener un plan alternativo cuando falle la subestación ya que siempre está presentando fallas en el servicio por la parte eléctrica de la empresa.

ALCANTARILLADO

El mantenimiento de alcantarillado debe ser más seguido

El mantenimiento de alcantarillado debe realizarse más seguido

ATENCION AL USUARIO

La atención en la oficina es demorada.

Felicitar a atención al usuario, siempre son muy respetuosos y atentos cada vez que se acerca a la oficina.

Mi satisfacción porque implementaron la factura por la página web, se hacía dispendioso tener que esperar al reparto en físico. Felicitaciones por eso.

Que las personas que están como atención al usuario deben dar bien la información ya que le generan inconvenientes a los usuarios como generarle una reconexión injustamente por no recibirle un abono ya que el usuario no tenía atrasos, pero no poseía todo el dinero por eso solicito poder hacer el abono, pero no se lo permitieron.

CARTERA

Verificar los robos en el agua, no se suspenden a los usuarios con meses de atraso.

FACTURACION

El vertimiento del alcantarillado está muy costoso.

La toma de lectura no es acorde a lo que le llega al recibo.

No está de acuerdo con el cargo fijo que cobran, la tarifa del vertimiento no es la adecuada ya que no hay medida de lo que realmente sale del predio.

Ampliar las fechas de pago ya que hay puntos donde no reciben la factura vencida y es complicado pagarla cuando ya se tiene el dinero.

Ampliar las fechas de pago cuando el recibo se demore a llegar al usuario.

RECAUDOS

Realizar más convenios con entidades bancarias para poder tener más puntos de pago.

CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

I. Calidad del servicio de agua potable

Teniendo en cuenta los resultados de la calidad del agua segundo cuatrimestre 2024 y segundo cuatrimestre 2025, de excelente y buena tuvo una variación positiva de casi un 11%. En el segundo cuatrimestre las comunas 1,2 y 7 son quienes mejor percepción tienen. Las comunas 3,4 y 5 son quienes tienen una mayor percepción negativa. Pero respecto a la vigencia anterior la disminución de la satisfacción (excelente y buena) fue de casi 3 puntos. Por lo anterior se recomienda a la

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

subgerencia de operaciones revisar el servicio de acueducto con todos los aspectos de color y olor.

El 100% en primer cuatrimestre y el 98% en el segundo cuatrimestre los usuarios manifestaron que mantienen durante 24 horas al día continuidad en el suministro de agua, teniendo una variación negativa del 2% frente al cuatrimestre anterior. Pero frente a la vigencia anterior hay una variación positiva de 3.06%, es decir la percepción de continuidad 2025 es mejor.

El 87.4% en el primer cuatrimestre frente a un 89.5% en el segundo cuatrimestre manifiestan que la presión de agua en el predio los satisface y se observa una variación positiva del 1.17% 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 73% de los encuestados no ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona. Las comunas 1,3 y 5 son quienes más han solicitado el servicio. Comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior. La respuesta SI tuvo incremento del 9.91%, lo que podría indicar que los rebosamientos o malos olores del alcantarillado han aumentado. Sin embargo, se sugiere que las solicitudes de los usuarios se puedan realizar en un tiempo más oportuno. Pero el 73% indica que no han solicitado y el 75.5% manifiestan que las acciones de mantenimiento no han solucionado su problemática. mostrando mayor inconformidad las comunas 1,3,4 y 5.

Es importante aclarar que de este porcentaje varias personas indicaron que responden no porque no solicitaron el servicio, se podría deducir que un 2.5% manifiestan que las acciones de mantenimiento no le solucionaron la problemática. Por lo que sugiere al área de operaciones realizar seguimiento de satisfacción una vez realizadas las acciones.

III. Calidad del servicio de atención al usuario

La cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa, en el primer cuatrimestre el 97% de los usuarios manifiestan que califican entre excelente

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

y bueno y el 99% en el segundo cuatrimestre el a, logrando una variación positiva del 2% y comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior existe una variación positiva del 32.2%.

La atención alterna de la línea telefónica y chat el 57% no sabe no responde y en el primer cuatrimestre el 29.6% la consideran entre excelente y buena y el segundo cuatrimestre 35.3%, logrando una variación positiva del 9.4% comparado con la vigencia anterior. Se recomienda mejorar el tiempo de espera de la atención.

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 38% respecto al mismo periodo de la vigencia anterior. Se debe concientizar a los funcionarios en dar explicaciones claras que soporten la decisión tomada respecto a la solicitud presentada por el usuario.

Se reitera la 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

Aunque el canal de atención más conocido continúa siendo la ventanilla de atención con un 64.7%, en este cuatrimestre se observa más conocimiento de otros como línea telefónica, ventanilla de radicación, formulario web, buzón de sugerencias y correo electrónico. En comparación con la vigencia anterior se observa que en la vigencia 2025 más usuarios conocen los otros canales dispuestos.

La cantidad de puntos físicos para pago o recaudo calificado entre excelente y bueno es del 81% en el primer cuatrimestre y 91% en el segundo cuatrimestre, observándose una mejoría en la percepción del usuario del 10%.

De los medios de pago los usuarios manifiestan que el 72% conoce los puntos físicos, el pago electrónico y el Datáfono mejoraron su participación. Respecto a cómo le parece el pago electrónico el 69% manifestaron que no saben o no responden, pero mejoró la percepción de difícil acceso a la página y la lentitud del sistema. Por lo cual se sugiere asegurar que el acceso al pago electrónico sea más ágil.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

El usuario manifiesta que la satisfacción al realizar un trámite con la empresa es del 63.3% para el primer cuatrimestre y de 62.5% entre muy satisfecho y satisfecho teniendo una disminución en la satisfacción casi del 1%. Manifiesta que no sabe o no responde el 34%. Se reitera 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 8% respecto con el mismo periodo anterior que es del 65%.

Descargar la factura del agua a través de la página web el 74% no sabe o no responde, el 24% lo considera muy fácil y fácil. Sin embargo, se observa que no hay mucho conocimiento de los usuarios del descargue de la factura por el alto porcentaje de no sabe o responde. Por lo anterior se sugiere realizar socializaciones que en la página web el usuario puede descargar su factura y cómo hacerlo, con impactos más seguidos en las redes sociales.

Respecto a la satisfacción general del usuario con los servicios que presta la empresa el 92.2% se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho. Logrando una variación positiva del 72.8% respecto a la misma vigencia del año anterior y del 2% respecto al cuatrimestre anterior.



YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional jefe Atención al Usuario

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Proyectó	MILDRED JOHANNA TORRES ZARATE	15/10/2025
Revisó y aprobó	Yolvis Sampayo Quiñones	15/10/2025
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.		

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS



GCO-AU-FR-005 v1

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Fecha: dd/mm/aaa Barrio: _____ Comuna: _____ Sexo: M ___ F ___
Nombre: *opcional* Teléfono: *opcional*

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO					
N°	Pregunta	Respuesta			
		Excelente	Buena	Regular	Mal
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 ATENCIÓN 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 _____ Mal _____ ¿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 _____ Mal _____ ¿Por qué? _____			
IV. RELACION EMPRESA-USUARIO					
8	¿Cuáles de los siguientes canales de atención conoce para tramitar una PQRS?	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 _____ Mal _____ 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 _____ Difícil 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 _____ Energía _____			
14	Qué tan fácil considera usted es descargar la factura del agua a través de la página web de la empresa	Muy fácil _____ Fácil _____ Difícil _____ Demasiado difícil _____ 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					

Mildred Johanna Torres Zarate

Asunto: SOCIALIZACION ENCUESTA PERCEPCION 2 CUATRIMESTRE
Ubicación: SUBGERENCIA COMERCIAL

Comienzo: lun 27/10/2025 2:30 p. m.
Fin: lun 27/10/2025 3:30 p. m.
Mostrar la hora como: Provisional

Periodicidad: (no disponible)

Estado de la reunión: Aún sin respuesta

Organizador: Mildred Johanna Torres Zarate
Asistentes necesarios: Yolvis Sampayo Quiñones; Subgerencia Comercial; Subgerencia Operaciones; Fabio Hernandez Laverde; Adriana Ramirez Lizarazo; Víctor Julio De la Cruz Montoya; Karina Gonzales Gaviria; Pablo Simon Requena Perez; Luz Mileidy Diaz Gomez

Cordial saludo

Nos permitimos allegar la encuesta de satisfacción del segundo cuatrimestre 2025, y citar a reunión de socialización:

Lugar: Subgerencia comercial
Hora :2:30pm
Fecha Lunes 27 de octubre 2025

Mildred Johanna Torres Zarate

De: Mildred Johanna Torres Zarate
Enviado el: Lunes, 27 de octubre de 2025 3:15 p. m.
Para: Hernan Dario Hernandez Zuñiga
CC: Yolvis Sampayo Quiñones; Subgerencia Comercial
Asunto: INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION
Datos adjuntos: 20251007_Subcial INF Encuesta perc 2 cuatri.pdf; 20251007_Subcial INT Encuesta perc 2 cuatri.docx

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	Hernan Dario Hernandez Zuñiga	Entregado: 27/10/2025 3:15 p. m.
	Yolvis Sampayo Quiñones	Entregado: 27/10/2025 3:15 p. m.
	Subgerencia Comercial	Entregado: 27/10/2025 3:15 p. m.

Cordial Saludo Ingeniero Hernán

Agradecemos espacio en el comité de gestión y desempeño para presentar la encuesta de percepción y satisfacción de usuarios.

Cordialmente,



Mildred Johanna Torres Zarate
Profesional III
Subgerencia Comercial