

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 TERCER 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	%
COMUNA 1	34	17,0%
COMUNA 2	24	12,0%
COMUNA 3	33	16,5%
COMUNA 4	28	14,0%
COMUNA 5	33	16,5%
COMUNA 6	20	10,0%
COMUNA 7	28	14,0%
	200	100%

Tabla 01. Fuente encuesta de percepción

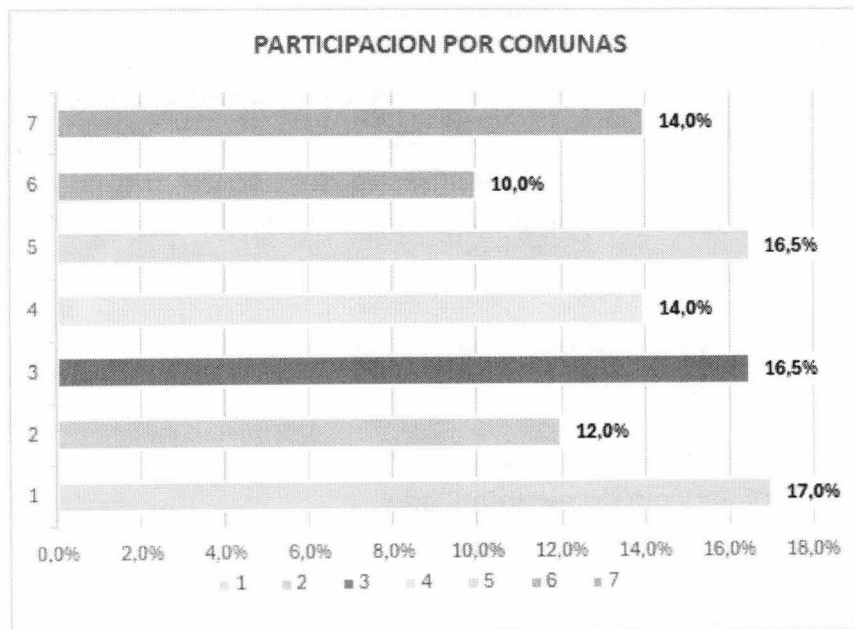


Gráfico 01. Fuente encuesta de percepción

La distribución de comunas para la encuesta se calculó proporcionalmente a los usuarios por comunas que hacen parte de la empresa Aguas de Barrancabermeja

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

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 50% de quienes contestaron la encuesta son mujeres y el otro 50% hombres.

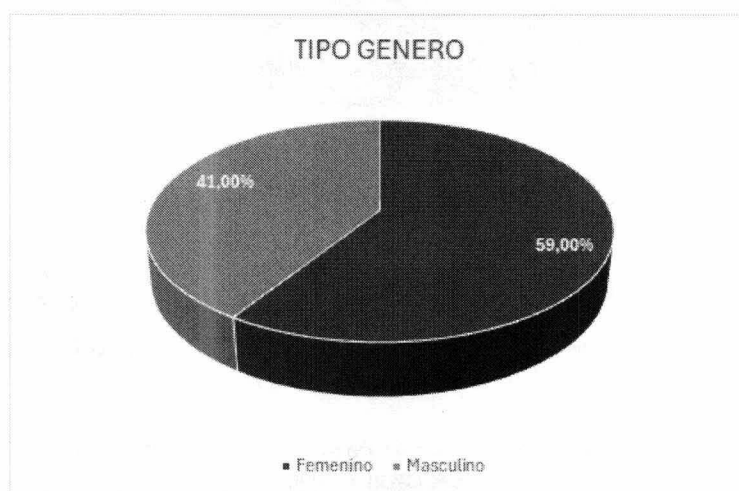


Grafico 02. Fuente encuesta de percepción

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	Excelente	Bueno	Regular	Mala	Total general
1		21	4	9	34
2		14	9	1	24
3	2	26	2	3	33
4	2	17	4	5	28
5		25	8		33
6		11	8	1	20
7		21	7		28
Total general	4	135	42	19	200
%	2,0%	67,5%	21,0%	9,5%	100%

Tabla 02. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

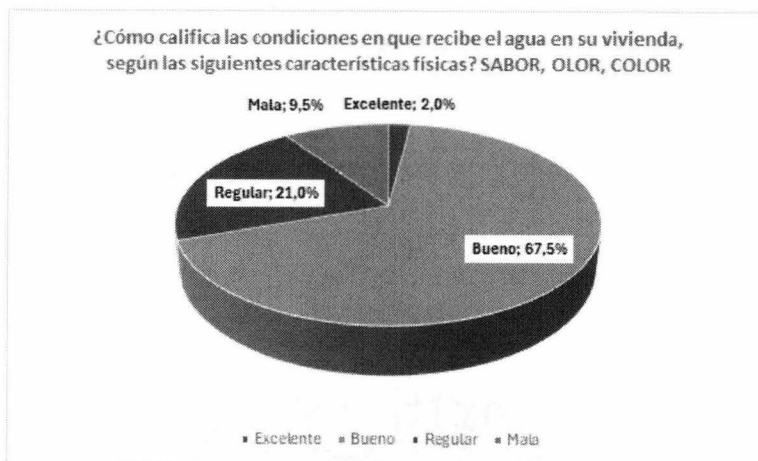


Gráfico 03. Fuente encuesta de percepción

Aproximadamente el 69.5% consideran la calidad del agua como excelente y buena. Las comunas 2,4 y 6 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%
3ER CUATRIMESTRE	2,0%	67,5%	21,0%	9,5%
2.025	12,6%	39,8%	25,0%	22,6%
2.024	41,12%	5,58%	15,74%	37,56%
Variación	-28,56%	34,26%	9,30%	-14,99%

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 positiva del 5.7%, se observa una mejor percepción en el tercer trimestre 2025.

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

Lo usuarios que respondieron regular o mala fueron 102 en el segundo cuatrimestre y 61 en el tercer cuatrimestre y respondieron el porque un total de 60 y casi el 99% manifiestan que su calificación es por el color y la comuna que más observaciones realizó fue la comuna 1 seguida la comuna 2.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

COMUNA	CANT.OBSERVACIONES
COMUNA 1	13
El agua llega con sabor a barro y turbia	1
El agua llega turbia	2
El agua llega turbia	1
llega con mal sabor y olor	1
llega el agua turbia	3
Llega el agua turbia y con olor a fango	1
Llega el agua turbia y con olor a fango	1
llega turbia	1
llega turbia el agua	1
Presenta mal olor	1
COMUNA 2	10
A veces llega turbia	2
A veces llega turbia el agua	3
A veces presenta olor y color el agua que llega a la casa	1
El agua no llega en condiciones óptimas para el consumo	1
Llega con tierra a la casa	1
Llega el agua sabiendo feo y siempre presenta color	1
llega el agua turbia	1
COMUNA 3	5
a veces llega el agua con color amarillito	1
a veces llega turbia el agua	1
El agua sale turbia y con mal olor	1
El agua sale turbia y con olor a fango	1
llega con color amarillito o turbia (en blanco)	1
COMUNA 4	8
A veces llega amarilla y con mal sabor	1
El agua llega amarilla	1
llega con sabor a tierra y en ocasiones amarilla	1
Llega el agua turbia	1
llega el agua turbia	1
llega turbia	1
llega turbia	1
Llega turbia el agua	1
COMUNA 5	8
A veces llega turbia	1
A veces llega turbia	1
El agua llega amarilla y con sabor a barro	1
El agua llega turbia	1
En ocasiones llega amarilla	1
hay que tener filtro porque llega amarilla	1
Llega amarilla y con sabor a tierra	1
Llega el agua turbia	1
COMUNA 6	9
A veces llega amarilla	2
A veces llega turbia	1
El agua llega amarillado, no es como la de la USO	1
llega amarilla	1
llega el agua amarilla	1
llega turbia	1
Llega turbia el agua	1
Sale amarilla y sin haber suspensión del servicio	1
COMUNA 7	7
A veces llega amarilla el agua	1
A veces llega el agua negra	1
a veces llega sucia	1
El agua llega amarilla y con sabor a barro	1
El agua llega con tierra	1
llega amarilla a la casa	1
llega amarilla el agua	1
TOTAL	60

Tabla 04. Fuente encuesta de percepción

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

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			34	34
2			24	24
3			33	33
4			28	28
5			33	33
6			20	20
7			28	28
Total general	-	-	200	200
%	0,0%	0,0%	100,0%	100%

Tabla 05. Fuente encuesta de percepción

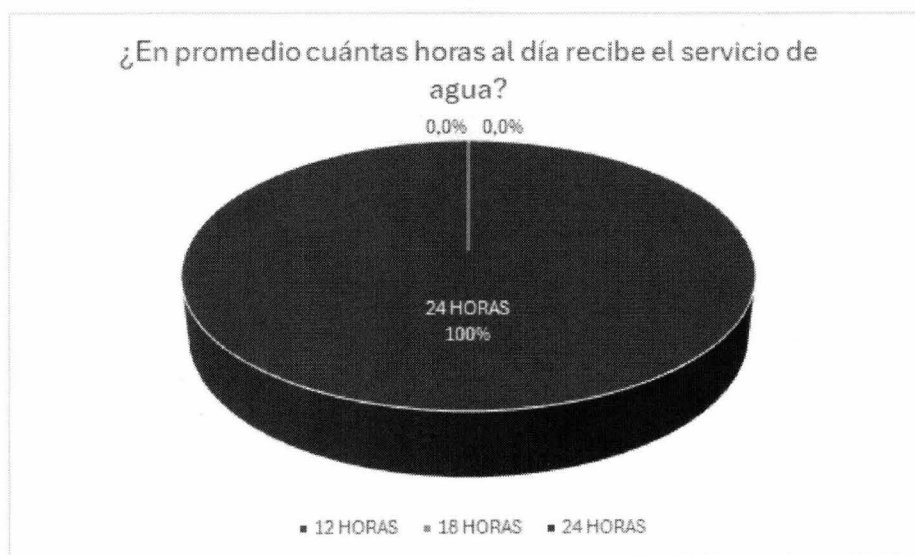


Gráfico 04. Fuente encuesta de percepción

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

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	0,0%	0,0%	100,0%
2.025	0,3%	0,3%	99,3%
2.024	1,5%	1,5%	95,9%
Variación	-1,19%	-1,19%	3,39%

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 aumentó en un 4%. En el tercer cuatrimestre el 100% de los encuestados calificó que recibe el servicio las 24 horas al día, representada en una variación positiva del 2% respecto al cuatrimestre anterior.

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	1	33	34
2		24	24
3	1	32	33
4	1	27	28
5	2	31	33
6	5	15	20
7		28	28
Total general	10	190	200
%	5,0%	95,0%	100%

Tabla 07. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

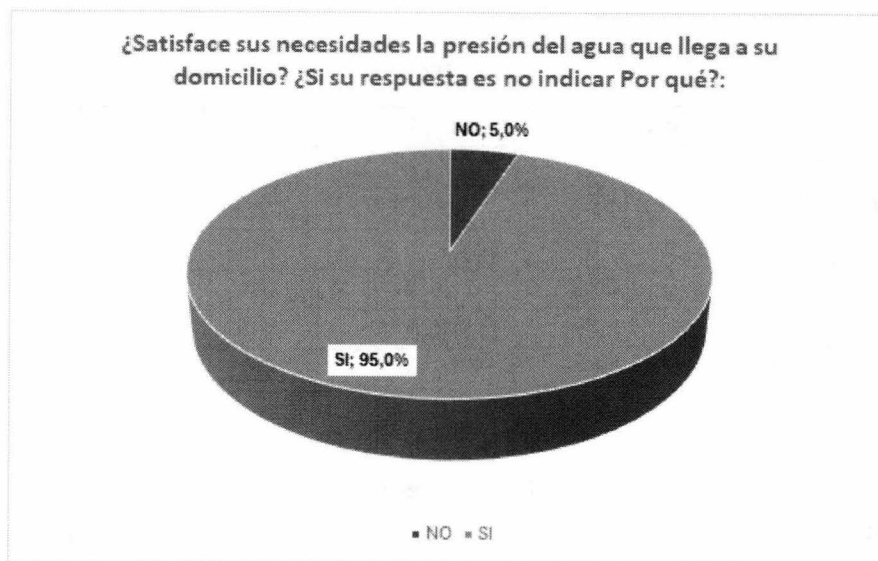


Gráfico 05. Fuente encuesta de percepción

El 95% de las personas manifiesta que si satisface sus necesidades de presión de agua al predio.

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	5,0%	95,0%
2.025	9,4%	90,6%
2.024	12,7%	87,3%
Variación	-3,35%	3,35%

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 3%, lo que indica que la presión del agua en los hogares ha mejorado. En el tercer cuatrimestre mejoró la percepción a un 95% representando un 5.5% respecto al segundo cuatrimestre 2025.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿PORQUÉ? (si su respuesta es NO)

Lo usuarios que respondieron NO fueron 10 y 4 respondieron el porque, pertenientes a las comunas 3,4,5 y 6.

COMUNA	CANT. OBSERVACIONES
COMUNA 1	0
COMUNA 2	0
COMUNA 3	
A veces baja la presión en la casa	1
COMUNA 4	
Ha bajado la presión en el barrio	1
COMUNA 5	
Ha bajado la presión en la casa, ya ha revisado con un técnico y no encuentra el problema	1
COMUNA 6	
La presión del servicio ha bajado	1
COMUNA 7	
TOTAL	4

Tabla 09. Fuente encuesta de percepción

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	165	34	200
%	83%	17%	100%

Tabla 10. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

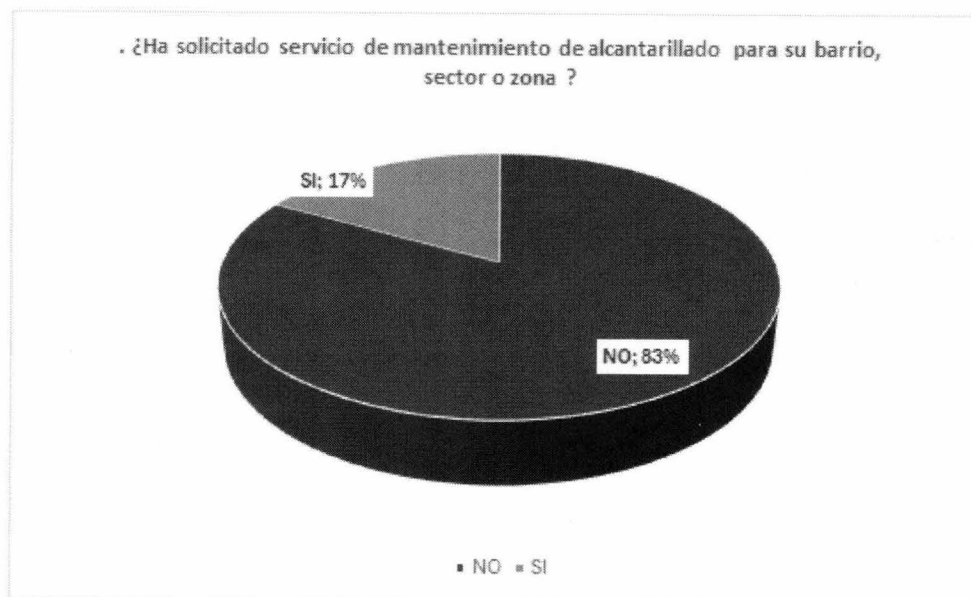


Gráfico 06. Fuente encuesta de percepción

El 83% de los encuestados no ha solicitado servicio de mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona. Las comunas 3 y 5 son quienes más han solicitado el servicio, siendo las mismas que marcaron la tendencia en el cuatrimestre anterior.

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	17,00%	82,50%
2.025	20,36%	79,47%

Tabla 11. Fuente encuesta de percepción

En tercer cuatrimestre 2025, se presenta un dismunición del 10% de las solicitudes.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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	34
2	14	10	24
3	28	7	33
4	24	4	28
5	28	3	33
6	15	4	20
7	17	13	28
Total general	192	8	200
%	96%	4%	100%

Tabla 12. Fuente encuesta de percepción

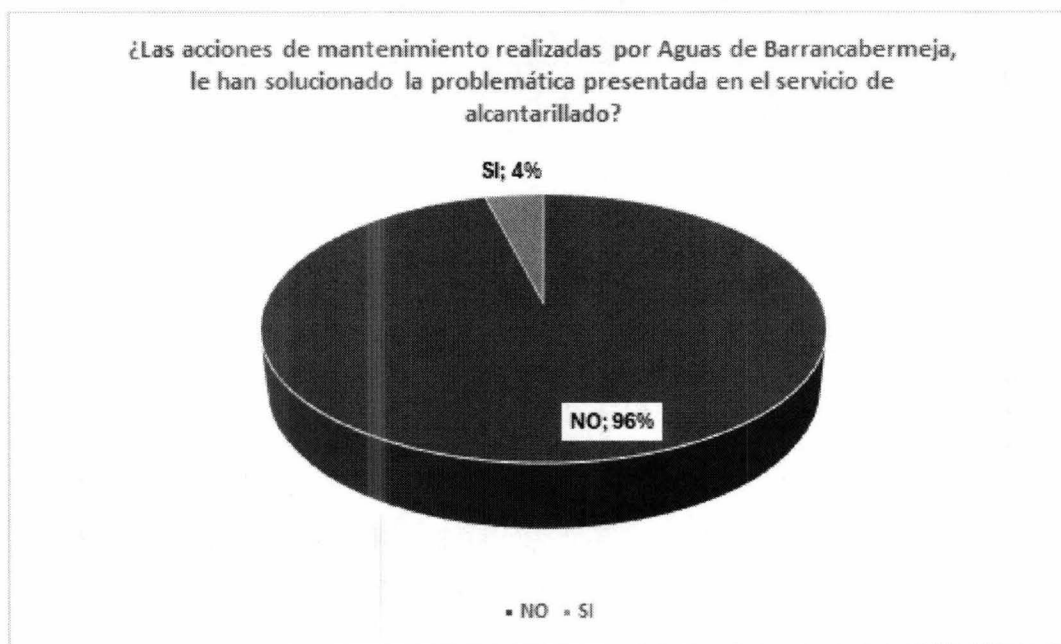


Gráfico 07. Fuente encuesta de percepción

El 96% de los encuestados manifiestan que las acciones de mantenimiento no han solucionado su problema.

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿PORQUÉ? (si su respuesta es NO)

Lo usuarios que respondieron NO fueron 192 y 170 respondieron el porque pertenientes a las comunas 3, 5 y 7. Respondieron no porque manifiestan no solicitaron el servicio, no se presentó ninguna situación o no cuentan con el servicio de alcantarillado. Dos usuarios respondieron que tienen situaciones las cuales se deben revisar.

COMUNA	OBSERVACIONES
COMUNA 1	25
COMUNA 2	20
COMUNA 3	26
COMUNA 4	21
COMUNA 5	31
COMUNA 6	19
COMUNA 7	28
TOTAL	170

Tabla 12. Fuente encuesta de percepción

OBSERVACION	¿Porqué?
El alcantarillado es nuevo y no lo ha solicitado	1
La empresa no ha instalado alcantarillado en el barrio	1
No han ido a realizar mantenimiento en el barrio	1
No hay alcantarillado instalado	1
No lo ha realizado	2
No lo ha realizado	1
No lo ha solicitado	134
No lo ha solicitado	23
No lo ha solicitado	1
No tiene alcantarillado en el sector	1
No tienen alcantarillado en el sector	1
No tienen instalado el servicio de alcantarillado en el barrio	1
Pago por un mantenimiento en la oficina de atención al usuario y todavía no lo han realizado	1
Se realizó un trabajo para captación de aguas lluvias pero no da abasto ya que hay varias calles con ta	1
Total general	170

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%
3ER CUATRIMESTRE	4,0%	96,0%
2.025	19,2%	83,5%
2.024	51,3%	21,8%
Variación	-32,10%	61,67%

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 64%, esto debido a que el usuario no solicitó el servicio, se debe reformular la pregunta para la vigencia 2026.

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	4	30			34
2	4	20			24
3	5	28			33
4	4	24			28
5		33			33
6	1	18	1		20
7	1	27			28
Total general	19	180	1	-	200
%	9,5%	90,0%	0,5%	0,0%	100%

Tabla 15. Fuente encuesta de percepción

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

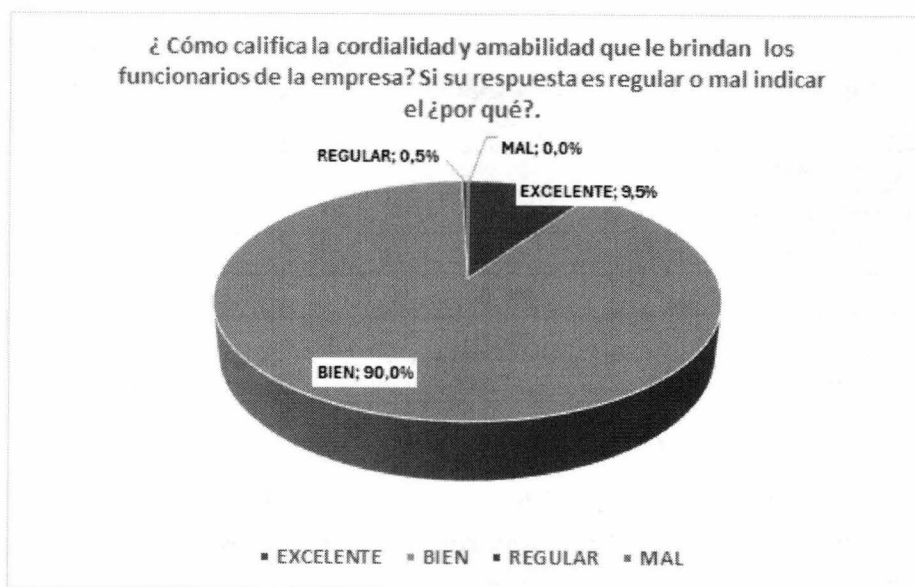


Gráfico 08. Fuente encuesta de percepción

El 99.5% de los encuestados califican excelente y bueno la amabilidad de los funcionarios de la empresa.

Quienes califican entre regular y malo es el 0.5% y manifiestan que califican así por las siguientes situaciones:

No ha hablado directamente con ellos

¿ 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%
3ER CUATRIMESTRE	9,5%	90,0%	0,5%	0,0%
2.025	19,2%	79,1%	0,5%	1,2%
2.024	11,7%	53,8%	3,0%	0,0%
Variación	7,53%	25,31%	-2,54%	1,17%

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 variación fue positiva respecto sentirse excelente y bien, representanda en un 32.8%.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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	1	9	2		22	34
2		9		1	14	24
3	6	14			13	33
4		8	1		19	28
5		12			21	33
6		4	1		15	20
7		10			18	28
Total general	7	66	4	1	122	200
%	3,5%	33,0%	2,0%	0,5%	61,0%	100%

Tabla 17. Fuente encuesta de percepción

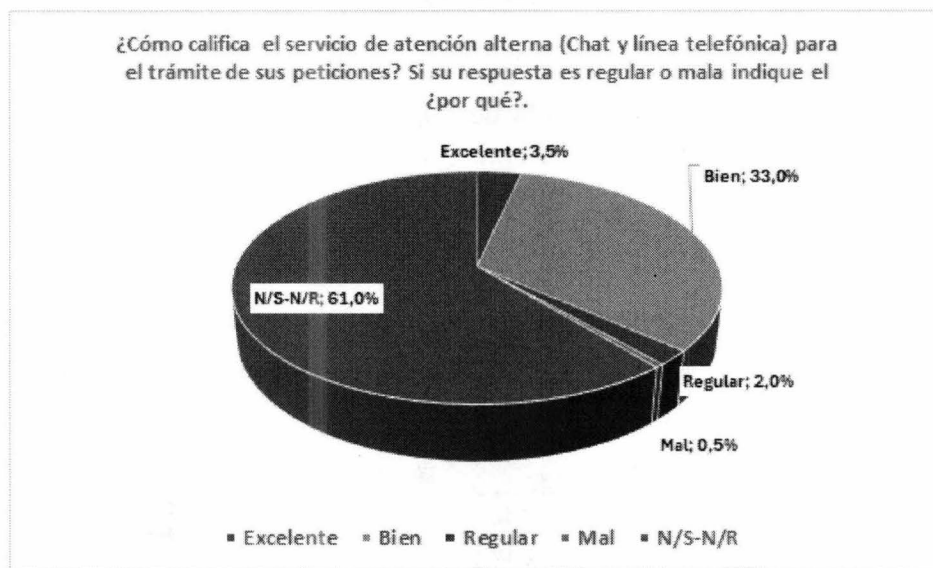


Gráfico 09. Fuente encuesta de percepción

El 61% 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.

EL 2% Quienes manifestaron regular la atención indicaron que:

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

OBSERVACION	CANTIDAD
A veces no contestan	1
A veces no entran las llamadas	1
No entran las llamadas	1
se demoran en contestar	1
Total general	4

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	3,5%	33,0%	2,0%	0,5%	61,0%
2.025	5,0%	30,7%	3,2%	0,3%	60,8%
2.024	2,5%	23,4%	3,6%	0,0%	70,6%
Variación	2,47%	7,36%	-0,38%	0,33%	-9,78%

Tabla 18. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario, tuvo una variación positiva 7.3%, 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	2	32			34
2	3	19	2		24
3	7	26			33
4	2	25	1		28
5		33			33
6	1	17	2		20
7	2	26			28
Total general	17	178	5	-	200
%	8,5%	89,0%	2,5%	0,0%	100%

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

OBSERVACION	CANTIDAD
A veces no contestan	1
A veces no entran las llamadas	1
No entran las llamadas	1
se demoran en contestar	1
Total general	4

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	3,5%	33,0%	2,0%	0,5%	61,0%
2.025	5,0%	30,7%	3,2%	0,3%	60,8%
2.024	2,5%	23,4%	3,6%	0,0%	70,6%
Variación	2,47%	7,36%	-0,38%	0,33%	-9,78%

Tabla 18. Fuente encuesta de percepción

Comparada la vigencia 2025 vrs 2024 la percepción del usuario, tuvo una variación positiva %, 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	2	32			34
2	3	19	2		24
3	7	26			33
4	2	25	1		28
5		33			33
6	1	17	2		20
7	2	26			28
Total general	17	178	5	-	200
%	8,5%	89,0%	2,5%	0,0%	100%

Tabla 19. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

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	1	9	2		22	34
2		9		1	14	24
3	6	14			13	33
4		8	1		19	28
5		12			21	33
6		4	1		15	20
7		10			18	28
Total general	7	66	4	1	122	200
%	3,5%	33,0%	2,0%	0,5%	61,0%	100%

Tabla 17. Fuente encuesta de percepción

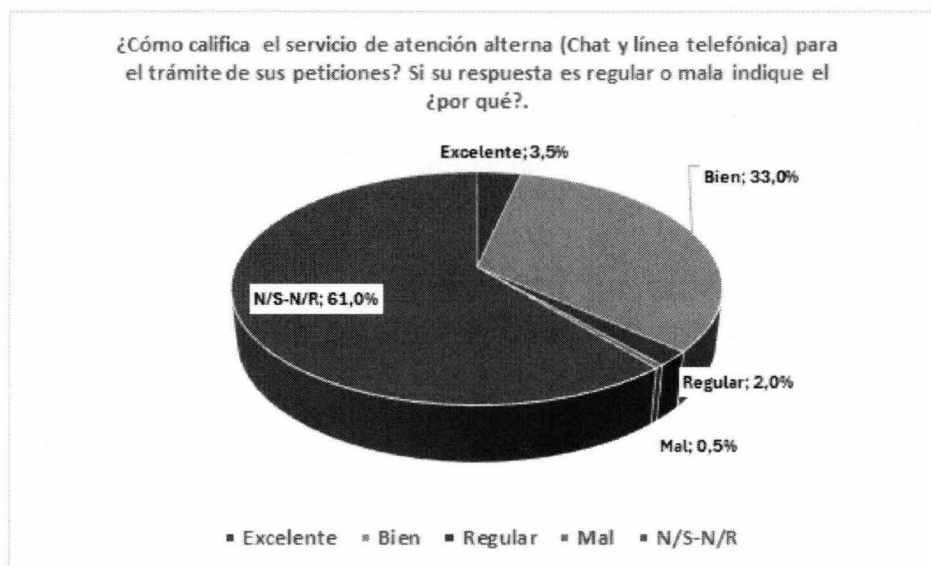


Gráfico 09. Fuente encuesta de percepción

El 61% 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.

EL 2% Quienes manifestaron regular la atención indicaron que:

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

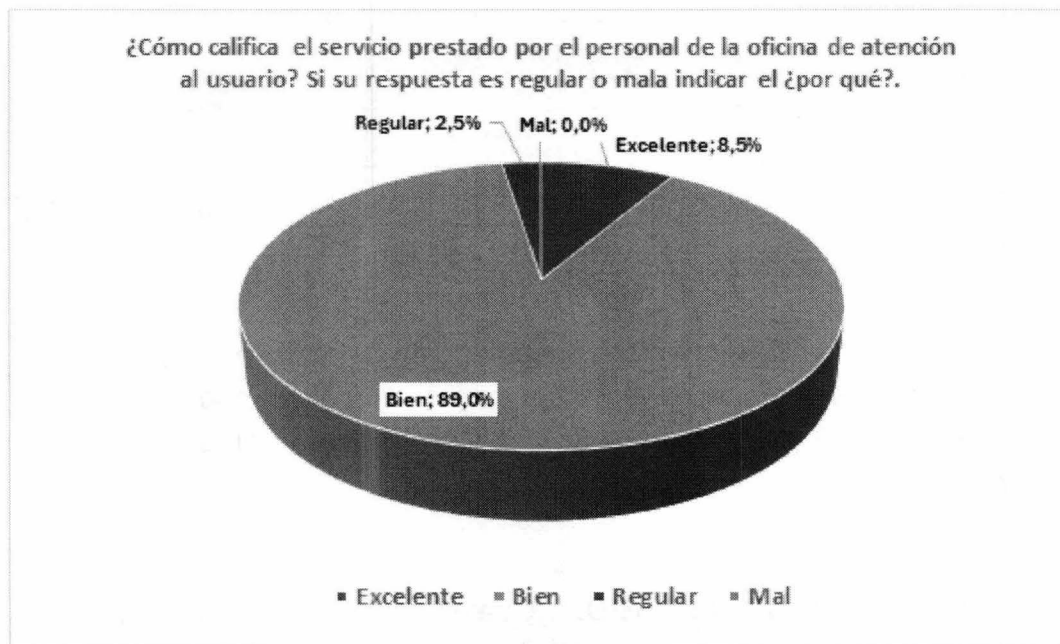


Gráfico 10. Fuente encuesta de percepción

El 97.5 % de los usuarios calificaron entre excelente y bien el servicio prestado por el personal de la oficina de atención al usuario.

El 2.5% de los encuestados que calificaron entre regular y malo manifestaron que:

OBSERVACION	CANTIDAD
Es demorada la atención en la oficina	1
Hay mucha espera para realizar el reclamo	1
La atención es demorada, se tiene que hacer lo que diga el asesor.	1
La atención por parte del personal no es buena	1
Solo hacen lo que la empresa dice y no ayudan	1
Total general	5

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	8,5%	89,0%	2,5%	0,0%	0,0%
2.025	14,5%	80,6%	3,7%	1,2%	11,5%
2.024	7,1%	48,7%	5,6%	4,1%	34,5%
Variación	7,42%	31,90%	-1,91%	-2,89%	-23,01%

Tabla 20. 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 38.2%. Con una variación positiva mayor de en el tercer cuatrimestre.

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

CANALES	COMUNA 1	COMUNA 2	COMUNA 3	COMUNA 4	COMUNA 5	COMUNA 6	COMUNA 7	TOTAL
BUZON DE SUGERENCIAS	4	1	1	1	1			8
FORMULARIO WEB	1	2	1	3	1			8
LINEA TELEFONICA	3	1	2	3	3		1	13
VENTANILLA DE ATENCION	25	20	29	20	28	20	27	169
VENTANILLA DE RADICACION	1			1				2
Total general	34	24	33	28	33	20	28	200
%	17,0%	12,0%	16,5%	14,0%	16,5%	10,0%	14,0%	100,0%

Tabla 21. Fuente encuesta de percepción

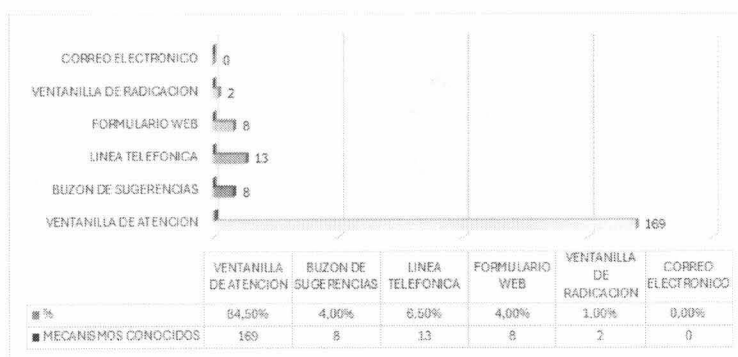


Gráfico 11. Fuente encuesta de percepción

El 84.5% de los usuarios manifiestan que conocen la ventanilla de atención, seguido de la línea telefónica con un 6.5%.

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%
3ER CUATRIMESTRE	4,0%		4,0%	6,5%	84,5%	1,0%
2.025	2,8%	3,4%	3,6%	8,6%	79,5%	2,0%
2.024	2,0%	6,0%	2,5%	4,0%	81,1%	0,0%
Variación	0,84%	-2,62%	1,16%	4,61%	-1,55%	1,97%

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 excepto el correo electrónico.

Todas las comunas prefieren la ventanilla de atención. Las comunas 6 y 7 son quienes menos usan los otros canales.

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	24			3	34
COMUNA 2	1	23				24
COMUNA 3	2	31				33
COMUNA 4	3	25				28
COMUNA 5		32			1	33
COMUNA 6	1	19				20
COMUNA 7	5	23				28
Total general	19	177	-	-	4	200
%	9,5%	88,5%	0,0%	0,0%	2,0%	100,0%

Tabla 23. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

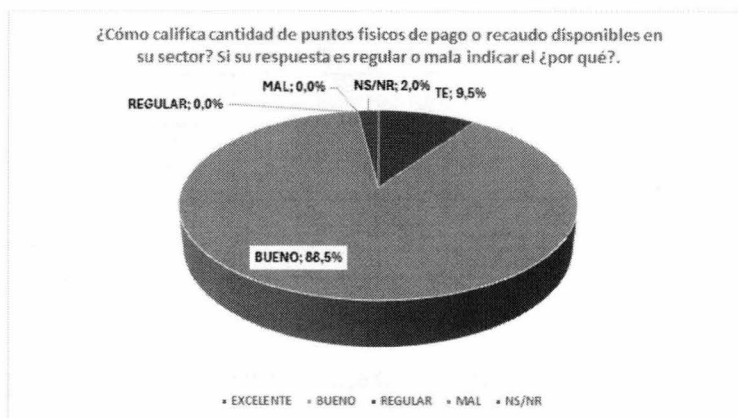


Gráfico 12. Fuente encuesta de percepción

El 98% de los usuarios manifiesta excelente y bien la cantidad de puntos físicos de pago o recaudo disponibles en su sector. En el tercer cuatrimestre se observa una variación positiva de la percepción de un 8%.

El 2% 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%
3ER CUATRIMESTRE	9,5%	88,5%	0,0%	0,0%	2,0%
2.025	17,4%	72,6%	1,2%	0,7%	8,2%

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		10	24	34
2		7	17	24
3		5	28	33
4		8	20	28
5		6	27	33
6		4	16	20
7		3	25	28
Total general	0	43	157	200
%	0,0%	21,5%	78,5%	100%

Tabla 25. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

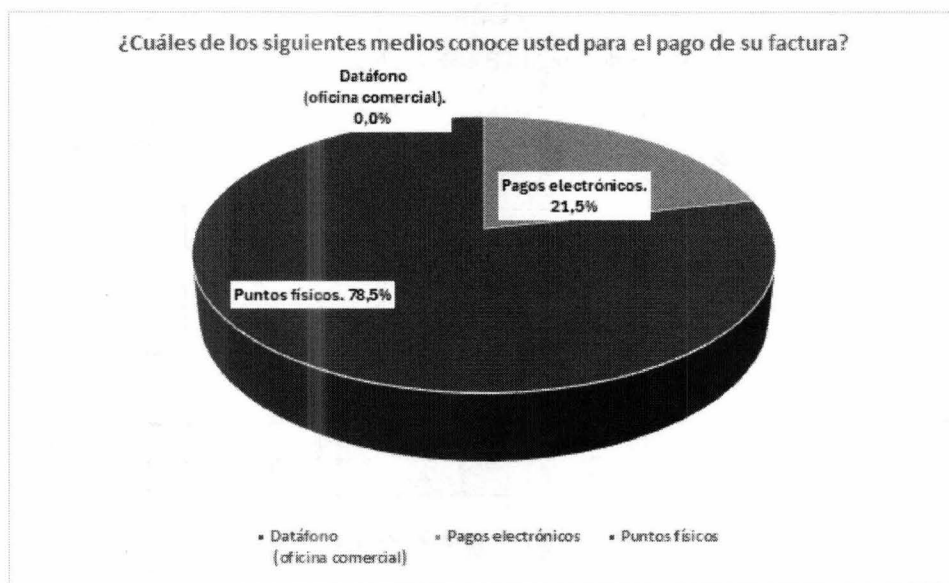


Gráfico 13. Fuente encuesta de percepción

El 78.5% de los encuestados conoce los puntos físicos y el 21.5% pagos electrónicos y el 0% 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%
3ER CUATRIMESTRE	0,0%	21,5%	78,50%
2.025	0,5%	24,4%	75,1%

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?

COMUNAS	Difícil acceso a la página	N/S-N/R	Rápido	Sistema Lento	Total general
1		24	10		34
2	1	14	9		24
3		27	6		33
4		20	8		28
5		27	6		33
6		16	4		20
7		24	4		28
Total general	1	152	47	0	200
%	0,5%	76,0%	23,5%	0,0%	100%

Tabla 27. Fuente encuesta de percepción

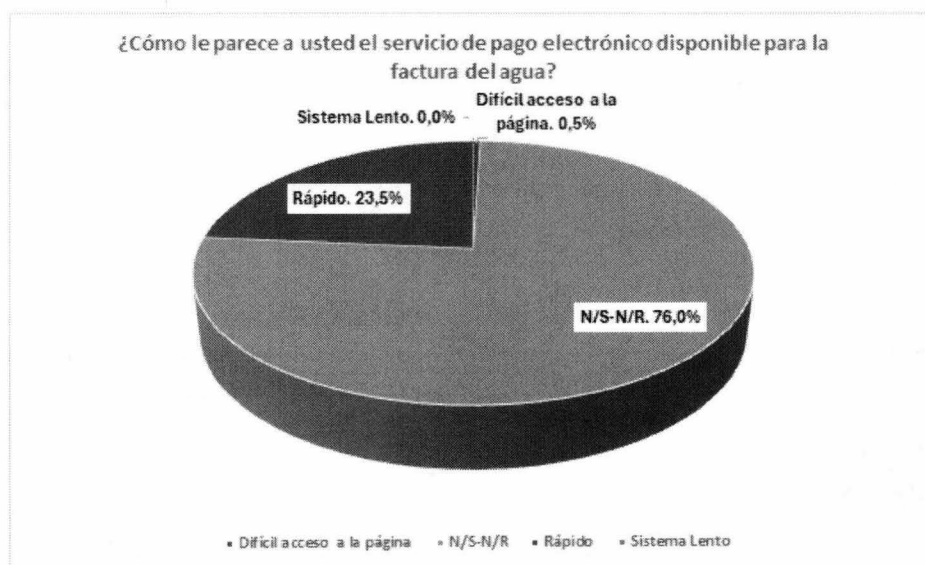


Gráfico 14. Fuente encuesta de percepción

El 76% no sabe no responde cómo le parece a usted el servicio de pago electrónico disponible para la factura del agua, el 23.5% le parece rápido.

El 0.5% manifiesta que es de difícil acceso a la página

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	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%
3ER CUATRIMESTRE	0,5%	76,0%	23,5%	0,0%
2.025	4,7%	67,8%	26,4%	1,2%

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. Se debe incentivar el uso del servicio de pago electrónico.

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		29	2	3	34
2		20	1	3	24
3		32		1	33
4	2	25	1		28
5		30	1	2	33
6		16	1	3	20
7		26		2	28
Total general	2	178	6	14	200
%	1,0%	89,0%	3,0%	7,0%	100%

Tabla 29. Fuente encuesta de percepción

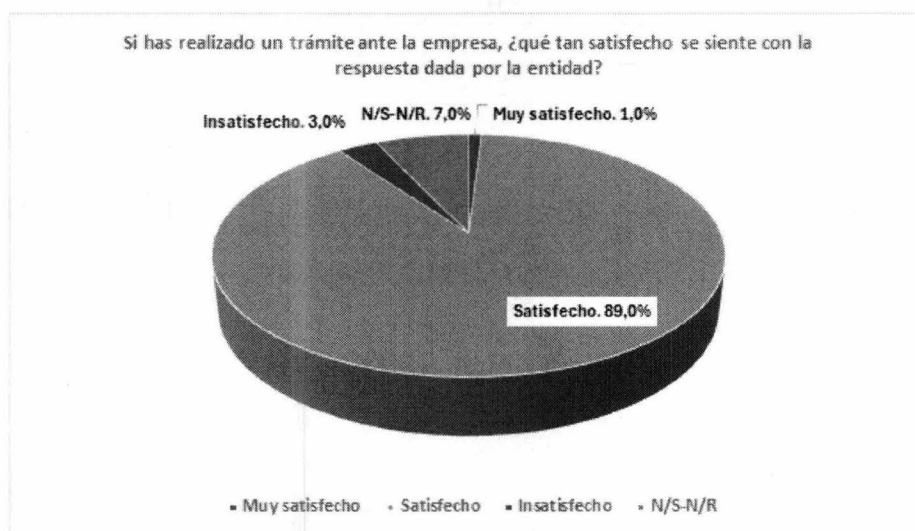


Gráfico 15. Fuente encuesta de percepción

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

El 90% manifiesta se siente muy satisfecho y satisfecho con la respuesta dada por la entidad ante el trámite realizado en una empresa.

El 7% 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%
3ER CUATRIMESTRE	1,0%	89,0%	3,00%	7,00%
2.025	4,2%	67,8%	4,5%	23,5%

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 tercer cuatrimestre la percepción del usuario en cuanto la insatisfacción mejoró con una disminución del 0.5%.

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		197	2		
2		2	195	2	
3	6	1	3	181	10
4	39			14	146
5	155			3	44
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 usuarios entrevistados, 155 respondieron que el servicio de mayor prioridad para pagar es el servicio de agua, equivalente al 77.5%.

¿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%
3ER CUATRIMESTRE	0,0%	0,0%	1,5%	22,0%	77,5%
2.025	0,7%	0,7%	6,5%	29,3%	66,5%
2.024	14,1%	10,0%	21,5%	25,9%	28,6%
Variación	-13,42%	-9,31%	-14,96%	3,45%	37,92%

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?.

COMUNAS	Demasiado difícil	Difícil	Fácil	Muy fácil	N/S-N/R	Total general
1	1	2	5	2	24	34
2			6	3	15	24
3			5		28	33
4			7	2	19	28
5			8		25	33
6			8		12	20
7			6		22	28
Total general	1	2	45	7	145	200
%	0,5%	1,0%	22,5%	3,5%	72,5%	100,0%

Tabla 33. Fuente encuesta de percepción

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

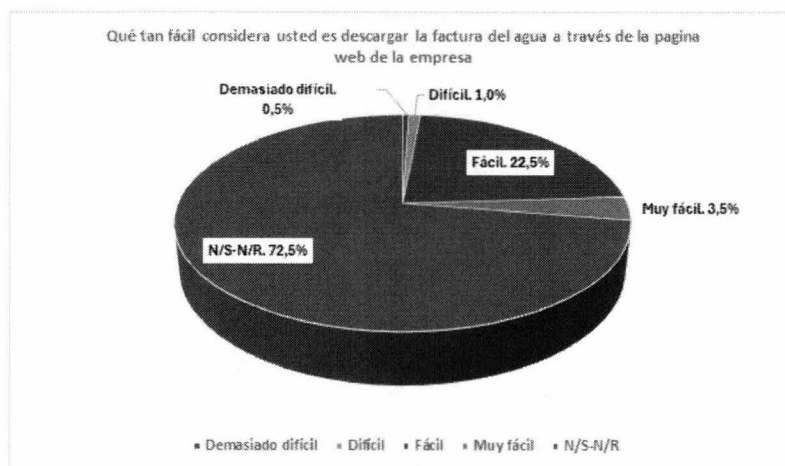


Gráfico 17. Fuente encuesta de percepción

El 72.5% 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	Dificil	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%
3ER CUATRIMESTRE	0,5%	1,0%	22,50%	3,50%	72,50%
2.025	0,8%	3,2%	20,2%	5,2%	70,6%

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		33	1		34
2	2	22			24
3	1	32			33
4	2	25		1	28
5		31	2		33
6		20			20
7		28			28
Total general	5	191	3	1	200
%	2,5%	95,5%	1,5%	0,5%	100,0%

Tabla 35. Fuente encuesta de percepción

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

El 97.5% 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.



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%
2do CUATRIMESTRE	8,0%	86,5%	5,0%	0,5%
3ER CUATRIMESTRE	2,5%	95,5%	1,5%	0,5%
2.025	7,2%	87,0%	5,0%	0,8%
2.024	1,7%	16,4%	25,1%	56,7%
Variación	5,49%	70,54%	-20,09%	-55,86%

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 76.1% entre muy satisfecho y satisfecho. El tercer cuatrimestre 2025 fue el que menos insatisfacción presentó.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

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.

COMUNA 1: cantidad de observaciones nueve (9)

Comunicar más rápido cuando se suspenda el servicio

El mantenimiento de las alcantarillas en la ciudad debe ser más seguido ya que se taponan cuando llueve

Mejorar la calidad de agua que le llega al usuario, manifiesta que debe utilizar filtro en la casa y lavarlo muy seguido

Mejorar la calidad de agua que llega a la casa

No se le explicó al usuario porque se debe pagar por un mantenimiento de alcantarillado

Realizar mantenimiento en el sector de la cl 45

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

Se debe realizar mantenimiento en las tuberías de acueducto y en las tuberías de alcantarillado para que no hallan taponamientos y el agua llegue de mejor calidad a la casa

Se ha solicitado que se realice de manera seguida mantenimientos y no lo han hecho.

COMUNA 2: cantidad de observaciones siete (7)

La atención es muy demorada y se lleva toda la mañana en la oficina, se debe tomar bien la lectura ya que se equivocan y no miran bien el medidor

Mejorar el agua que llega a la casa

Mejorar la calidad de agua

Mejorar la calidad de agua que llega a la casa

Mejorar la calidad del servicio

Mejorar la calidad del servicio, se debe mejorar los estándares tomando de ejemplo ciudades cercanas donde el agua que llega siempre está limpia y sin ningún residuo.

COMUNA 3: cantidad de observaciones tres (3)

Comunicar de manera oportuna cuando se realicen suspensiones del servicio

Importante instalar el servicio de alcantarillado en el barrio ya que es incómodo utilizar los pozos sépticos

trabajar en mejorar la calidad de agua y hacer mantenimiento en las tuberías de acueducto

COMUNA 4: cantidad de observaciones cuatro (4)

El tiempo de atención en la oficina es muy demorado, se debe mejorar

mejorar la calidad de agua, llega amarilla y con sabor

	SUBGERENCIA COMERCIAL
	ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS

Mejorar la página web ya que no es confiable a la hora del pago, mejorar la calidad del servicio

Se debe mejorar el agua ya que llega turbia y ensucia los filtros rápido

COMUNA 5: cantidad de observaciones dos (2)

Mi petición sería un cambio de las tapas de Alcantarillado y limpieza ya que no están realizando su función, produciendo inundación en el sector, pueden comunicarse al correo anardisgonzalez121@gmail.com

Se debe mejorar la calidad del servicio, muchas veces llega negra cuando se va.

COMUNA 6: cantidad de observaciones dos (2)

Mejorar el agua, muchas veces llega amarilla y no avisan cuando suspenden el servicio.

Mejorar el servicio, el agua llega sucia a la casa y no se puede utilizar.

COMUNA 7: cantidad de observaciones tres (3)

Mejorar en las redes ya que después de una suspensión llega negra

Mejorar la calidad de agua

Realizar más seguido los mantenimientos de alcantarillado, el agua en el barrio se rebosa cuando llueve.

CONCLUSIONES

I. Calidad del servicio de agua potable

Teniendo en cuenta los resultados de la calidad del agua del segundo cuatrimestre 2024 y tercer cuatrimestre 2025, de excelente y buena tuvo una variación positiva de casi un 20.5%. En el tercer cuatrimestre las comunas 3 y 5 son quienes mejor percepción tienen. Las comunas 1 y 3 son quienes tienen una mayor percepción negativa. Respecto a la vigencia anterior mejoró con aumento de la satisfacción (excelente y buena) fue de casi 6 puntos.

El 100% en primer cuatrimestre, el 98% en el segundo cuatrimestre y 100% en el tercer trimestre, 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 casi 4%, es decir la percepción de continuidad 2025 es mejor.

La manifestación de los usuarios si la presión de agua en el predio los satisface, se puede observa que hay una variación positiva de casi un 8% comparado el 87.4% del primer cuatrimestre frente a un 95.% del tercer cuatrimestre, 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 y 5 son quienes más han solicitado el servicio. La respuesta SI tuvo incremento del 9%, 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. El 96% manifiestan que las acciones de mantenimiento no han solucionado su problemática, pero se debe tener en cuenta que se debe a que el 83% no ha solicitado el servicio.

Es importante aclarar que de este porcentaje varias personas indicaron que responden no porque no solicitaron el servicio, se podría deducir que un 4% de los que solicitaron el servicio 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 y reconfigurar la pregunta para la vigencia 2026.

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 96.5% de los usuarios manifiestan que califican entre excelente y bueno y el 99.5% en el tercer cuatrimestre, logrando una variación positiva del 3% y comparado la vigencia anterior con la actual, existe una variación positiva del 32.8% de quienes que califican entre excelente y bueno, esto representa una mejor imagen del servicio de atención de cara al usuario y por lo tanto de la empresa.

La atención alterna de la línea telefónica y chat no sabe no responde en el tercer cuatrimestre el 61% y el 36.5% 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 en el primer trimestre con el 93.5% entre excelente y buena, y respecto a la vigencia anterior la variación es positiva del 39.4% 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 importancia de 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 84.5%, 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.

**ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS**

La cantidad de puntos físicos para pago o recaudo calificado entre excelente y bueno es del 81% en el primer cuatrimestre y 98% en el tercer cuatrimestre, observándose una mejoría en la percepción del usuario del 17%.

De los medios de pago los usuarios manifiestan que el 78.5% conoce los puntos físicos, el pago electrónico y el Datáfono mejoraron su participación. Respecto a cómo le parece el pago electrónico el 76% 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.

El usuario manifiesta que la satisfacción al realizar un trámite con la empresa es del 63.3% para el primer cuatrimestre y del 90% en el tercer trimestre, entre muy satisfecho y satisfecho, teniendo una variación positiva en la percepción casi del 27%. Manifiesta que no sabe o no responde del 7%. Se reitera dar a conocer a través de canales institucionales los diferentes trámites que se atienden en la empresa e incentivar el uso de la página web para pagos.

El 77.5% 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 al periodo anterior que es del 65%.

Descargar la factura del agua a través de la página web el 72.5% no sabe o no responde, el 26% 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 reitera la sugerencia de 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 98% en el tercer cuatrimestre manifiesta se encuentra entre muy satisfecho y satisfecho. Se logra una variación positiva en la vigencia 2025 del 76% ya que en la vigencia anterior logró alcanzar un 18% la percepción entre satisfecho y muy satisfecho y del 3.5% respecto al cuatrimestre anterior.

ACCIONES IMPLEMENTADAS EN LA VIGENCIA 2025

Con el análisis de los resultados de las encuestas se lograron establecer las siguientes acciones con el único fin de fidelizar a nuestros usuarios y lograr que una mejor experiencia ciudadana.

Calidad del servicio de agua potable

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción del tercer cuatrimestre de 2025 reflejan un impacto positivo directo de las estrategias técnicas implementadas por el personal operativo y de laboratorio de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. La percepción de la calidad del agua como "excelente" y "buena" alcanzó un 69.5%, con una variación positiva del 5.7% respecto al año anterior. Este avance se sustenta en las siguientes acciones realizadas en la vigencia 2025:

- **Control de Calidad y Dosificación de Insumos:** El rigor en la correcta dosificación de insumos químicos ha permitido que parámetros críticos como el color, la turbiedad y el cloro residual se mantengan consistentemente dentro de los límites de la Resolución 2115 de 2007. Como soporte técnico, el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) mensual promedio se situó en 0.00%, categorizando el servicio "Sin Riesgo" durante todo el año.
- **Monitoreo Continuo y Muestreo en Red:** Para garantizar la confiabilidad del dato, se incrementó la frecuencia de vigilancia en distintos puntos del área urbana, sumando un total de 1,325 muestras analizadas en la vigencia. Este seguimiento en los puntos de muestreo asegura que el agua distribuida sea apta para el consumo humano en todas las comunas.
- **Gestión de Presiones y Continuidad:** El control de presiones y caudales hacia la ciudad ha sido determinante para que el 100% de los encuestados manifieste recibir el servicio las 24 horas del día, lo que representa un incremento del 4% en la percepción de continuidad frente a 2024. Asimismo, la satisfacción con la presión del agua subió al 95%, con una mejora del 5.5% respecto al cuatrimestre anterior.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE
USUARIOS

- **Mantenimiento Preventivo y Purgas de Red:** Ante las observaciones de los usuarios sobre eventos puntuales de color o turbiedad en comunas específicas, el personal operativo ha intensificado las purgas de redes y limpieza de puntos de muestreo. Estas acciones de mantenimiento preventivo son esenciales para mitigar la percepción de sedimentos que algunos usuarios reportan tras suspensiones del servicio.
- En conclusión, la sinergia entre el control analítico del laboratorio y la precisión operativa en campo no solo garantiza el cumplimiento normativo con un IRCA de 0.00%, sino que se traduce en una satisfacción general del 97.5% entre los usuarios de Barrancabermeja.

Anexos de resultados de calidad del agua de nuestro laboratorio y de la Secretaría de Salud en la vigencia 2025.

- Realización de mantenimiento de las redes de acueducto por medio de apertura de las válvulas de purga, las cuales constituyen un procedimiento necesario para el mantenimiento del sistema de acueducto, ya que permiten la eliminación de sedimentos (biopelícula), aire y otros elementos que puedan afectar la calidad del agua potable y el adecuado funcionamiento de la red.

Anexo reporte de purgas en el sistema de acueducto en la vigencia 2025.

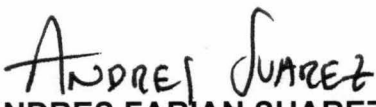
- Rehabilitación de redes de acueducto de AC por PVC localizadas entre Calle 52 entre Carrera 4/11, Carrera 6 entre Calles 52/49 y Calle 49 entre Carreras 6/8 Sector Comercial Comuna Uno del Distrito de Barrancabermeja. Fase 1. acción que permite mejorar la prestación del servicio y reducción de daños evitando la pérdida de agua.
- Atención oportuna de los daños de las redes de conducción y/o distribución del sistema de acueducto.

ENCUESTA DE PERCEPCION Y SATISFACCION DE USUARIOS
Calidad del servicio de alcantarillado

- Adicional a la atención de mantenimiento con el equipo de Succión – presión, se realizaron mantenimientos manuales para la atención de las estructuras del sistema de alcantarillado pluvial.
- Se realizó junto a la Subgerencia de Planificación con el apoyo de Responsabilidad Social Empresarial sensibilizaciones a usuarios sobre la adecuada disposición de residuos sólidos en el sistema de alcantarillado.

Atención al usuario y fortalecimiento relacionamiento con la ciudadanía

- Capacitaciones dirigidas a funcionarios de la oficina de atención al usuario en temas relacionados con: Liderazgo transformador, Dinámica laboral, Trabajo en equipo y resolución de conflictos.
- Acercamiento de relacionamiento con los usuarios con la estrategia Club de pagadores puntuales y la campaña Aguas con el agua páguela y no se quede seco.
- Se rediseñó en la página web para hacer más amigable y fácil el acceso para realizar el pago electrónico y consultar la factura.
- Se racionalizó el trámite: Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias en cuanto a poder realizar abonos a través de la página web.
- Socialización de forma y puntos de recaudo disponibles.


ANDRES FABIAN SUAREZ DURAN
 SUBGERENTE COMERCIAL

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Proyectó	Mildred Johanna Torres Zárate	15/01/2026
Revisó y aprobó	Yolvis Sampayo Quiñonez	15/01/2026

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

ENCUESTA DE PERCEPCION GENERAL DEL SERVICIO PROCESO GESTION COMERCIAL

GCO-AU-FR-005 v1

Fecha: dd/mm/aaaa 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 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 _____ 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 ha 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					

