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.

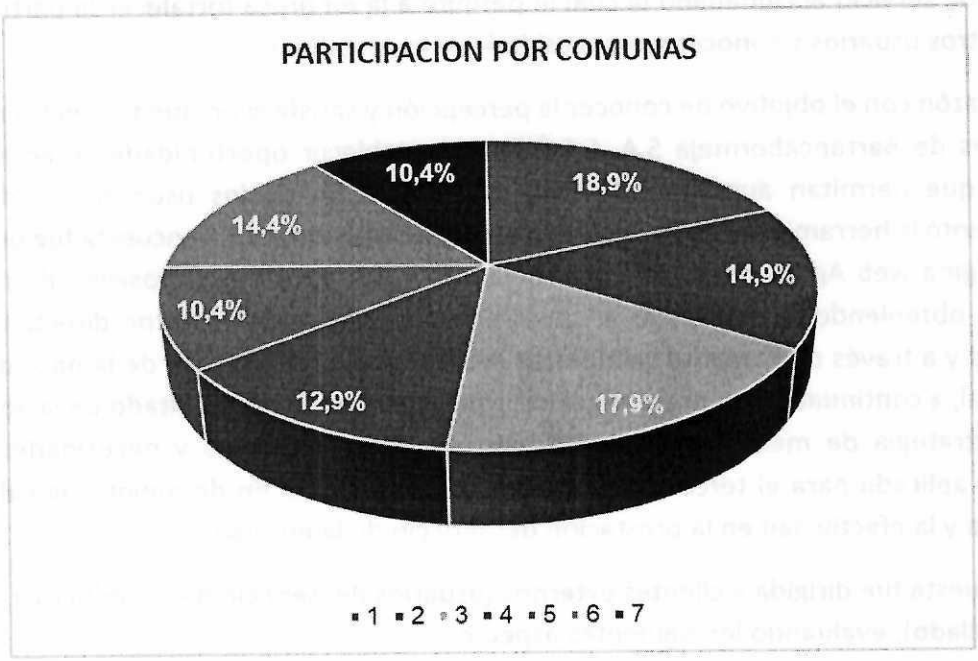
Por tal razón con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción que tienen los usuarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para establecer oportunidades y acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, se diseñó e implementó la herramienta de medición con 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 usuarios que contestaron directamente la encuesta y 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 2022 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

DESARROLLO

PARTICIPACION POR COMUNAS



Grafica 01. Fuente encuesta de percepción.

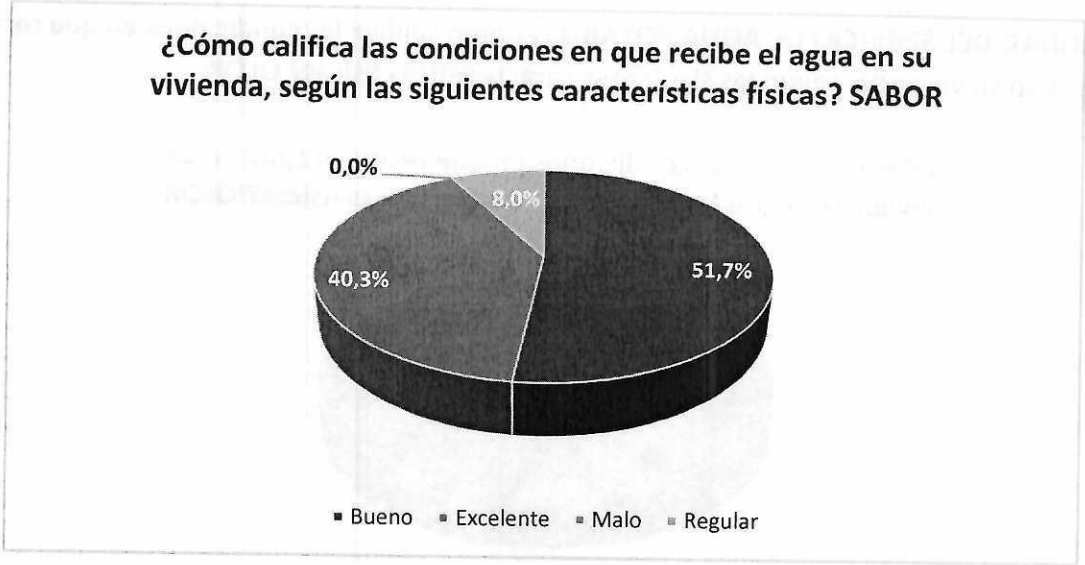
PARTICIPACION POR COMUNAS		
COMUNAS	Cuenta de COMUNA	%
1	38	18,9%
2	30	14,9%
3	36	17,9%
4	26	12,9%
5	21	10,4%
6	29	14,4%
7	21	10,4%
Total general	**201**	**100%**

Cuadro 01. Fuente encuesta de percepción.

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

PREGUNTAS

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



Grafica 02. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	2	35	-	1	38
2	5	20	-	5	30
3	11	23	-	2	36
4	23	2	-	1	26
5	19		-	2	21
6	25	1		3	29
7	19		-	2	21
Total general	**104**	**81**		**16**	**201**
%	**51,7%**	**40,3%**	**0,0%**	**8,0%**	**100%**

Cuadro 02. Fuente encuesta de percepción.

El 92.0% de los usuarios califican entre excelente y bueno el sabor del agua y el 8.0% lo califican regular. Las COMUNAS 02 y 06 están las con el indicador bajo en la calidad de agua sabor.

¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?				
1. SABOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	12,6%	55,0%	30,9%	1,6%
2do CUATRIMESTRE	12,0%	59,0%	26,5%	2,5%
3er CUATRIMESTRE	40,3%	51,7%	8,0%	0,0%
2.022	**21,6%**	**55,2%**	**21,8%**	**1,4%**
2.021	**6,66%**	**61,99%**	**29,74%**	**1,61%**

Cuadro 03. Fuente propia.

En el cuadro 03 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-buena) reflejando un aumento de 3.95, calificación positiva (regular-mala) disminuyendo en -8.15 puntos.

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

Grafica 03. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	2	35	-	1	38
2	11	14	2	3	30
3	15	21	-	-	36
4	20	2	1	3	26
5	18	-	-	3	21
6	25	3	-	1	29
7	19	-	-	2	21
Total general	**110**	**75**	**3**	**13**	**201**
%	**54,7%**	**37,3%**	**1,5%**	**6,5%**	**100%**

Cuadro 04. Fuente encuesta de percepción.

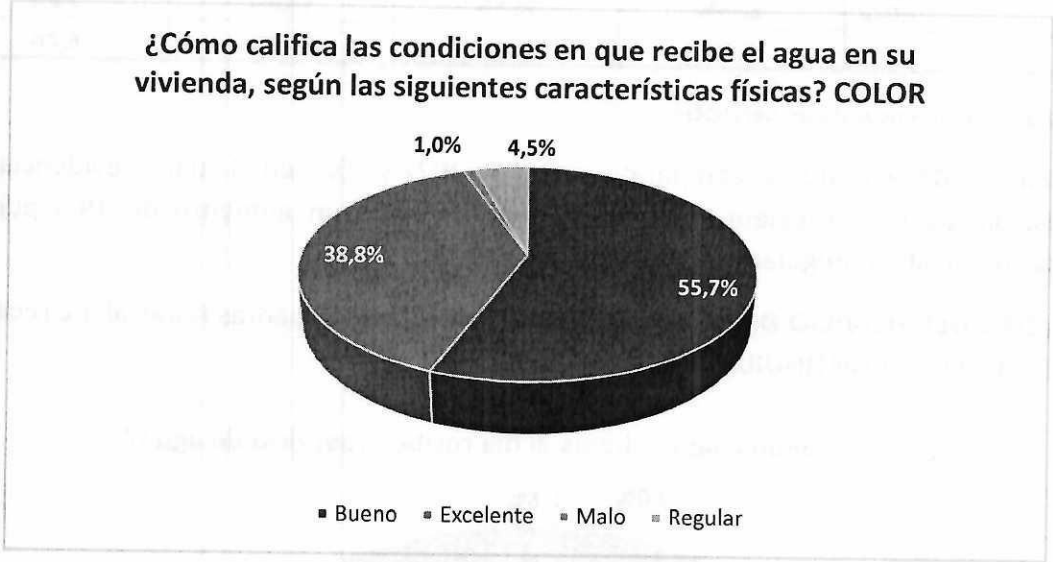
El 92.0% de los usuarios califican entre excelente y bueno el olor del agua y el 8.0% lo califican entre malo y regular. La COMUNA 02 y 04 está con el indicador bajo en la calidad de agua Olor.

¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?				
2.OLOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	15,7%	52,4%	30,9%	1,6%
2do CUATRIMESTRE	10,5%	57,5%	27,5%	4,5%
3er CUATRIMESTRE	37,3%	54,7%	6,5%	1,5%
2.022	**21,2%**	**54,9%**	**21,6%**	**2,5%**
2.021	**6,7%**	**59,5%**	**31,9%**	**2,2%**

Cuadro 05. Fuente propia

En el cuadro 05 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-Buena) con un aumento de 9.9 puntos, calificación positiva (regular-mala) disminuyo la calificación en -10 puntos.

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



Grafica 04. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bueno	Excelente	Malo	Regular	Total general
1	3	33	1	1	38
2	13	16	1		30
3	13	23			36
4	22	3		1	26
5	19			2	21
6	24	3		2	29
7	18			3	21
Total general	**112**	**78**	**2**	**9**	**201**
%	**55,7%**	**38,8%**	**1,0%**	**4,5%**	**100%**

Cuadro 06. Fuente encuesta de percepción.

El 94.5% de los usuarios califican entre excelente y bueno el color del agua y el 5.5% lo califican entre mala y regular. LA COMUNA 05, 06 y 07 está con el indicador bajo en la calidad de agua Color.

¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?				
3. COLOR	Excelente	Buena	Regular	Mala
1er CUATRIMESTRE	16,2%	52,4%	28,3%	3,1%
2do CUATRIMESTRE	12,5%	61,5%	23,5%	2,5%
3er CUATRIMESTRE	38,8%	55,7%	4,5%	1,0%
2.022	22,5%	56,5%	18,8%	2,2%
2.021	5,3%	54,3%	34,2%	6,2%

Cuadro 07. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 07 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-buena) ya que se refleja un aumento de 19.4 puntos, calificación positiva (Regular-mal) disminución de -19.4 puntos.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua? CONTINUIDAD:

Grafica 05. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	18 HORAS	24 HORAS	12 HORAS	IOS DE 12 HO	Total general
1	3	35			38
2	8	18	3	1	30
3	2	34			36
4	3	22	1		26
5		21			21
6		29			29
7		21			21
Total general	16	180	4	1	201
%	8,0%	89,6%	2,0%	0,5%	100%

Cuadro 08. Fuente encuesta de percepción.

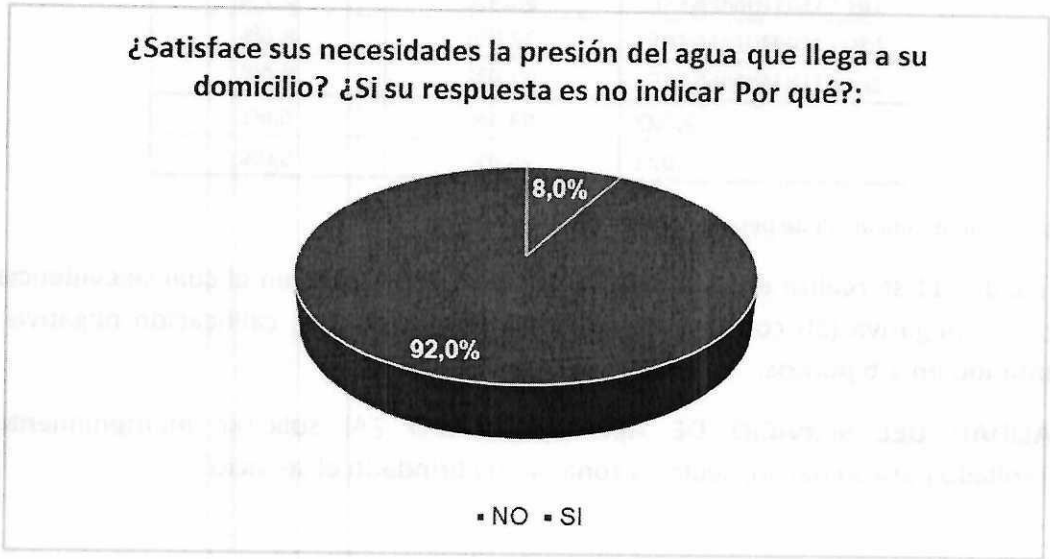
El 89.6% de los usuarios perciben que las 24 horas del día reciben continuamente el servicio, la comuna 02 es la que tiene una percepción negativa mayor en cuanto al suministro continuo del agua.

¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?		
4. HORAS	24 HORAS	18 HORAS
1er CUATRIMESTRE	90,1%	9,9%
2do CUATRIMESTRE	87,5%	12,5%
3er CUATRIMESTRE	89,6%	10,4%
2.022	**89,1%**	**10,9%**
2.021	**96,0%**	**4,0%**

Cuadro 09. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 09 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa continuidad 24 horas ya que se refleja una disminución de -6.9 puntos, calificación de la prestación de 18 horas aumento en 6.9 puntos.

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio? ¿Si su respuesta es no indicar Por qué? PRESION:



Grafica 06. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	SI	Total general
1	5	29	34
2	1	22	23
3	1	23	24
4	4	22	26
5	1	37	38
6		23	23
7	4	28	32
Total general	**16**	**184**	**200**
%	**8,0%**	**92,0%**	**100%**

Cuadro 10. Fuente encuesta de percepción.

El 92.0% de los usuarios indican que la presión que llega al domicilio es la adecuada, siendo las comunas 1, 4 y 7 las que tiene una percepción negativa mayor en cuanto al suministro adecuado del agua.

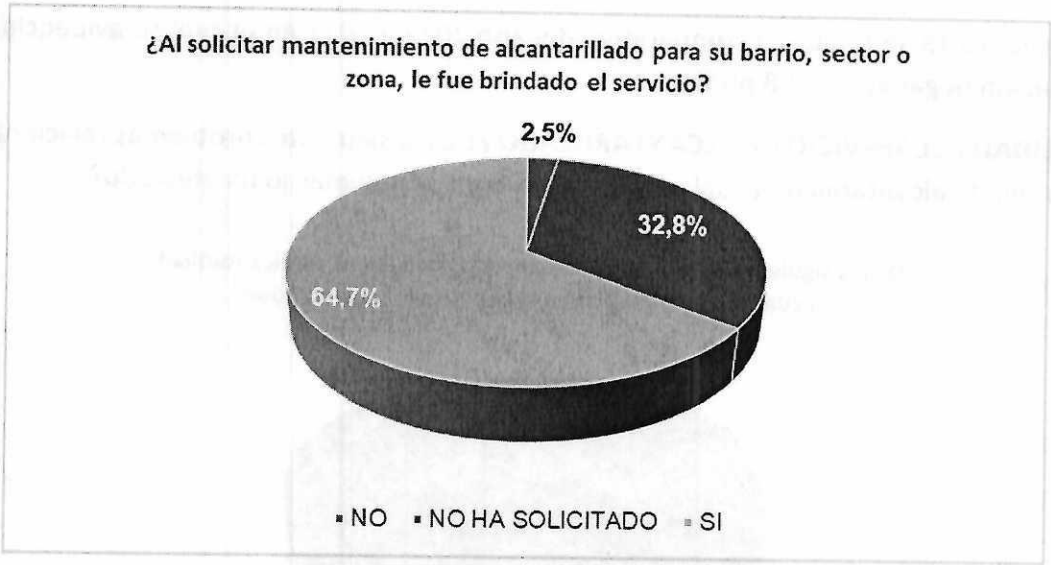
Los usuarios manifiestan que en ocasiones esta baja la presión y llega con sedimentos.

¿Satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio?		
5. PRESION	SI	NO
1er CUATRIMESTRE	96,3%	3,7%
2do CUATRIMESTRE	92,0%	8,0%
3er CUATRIMESTRE	92,0%	8,0%
2.022	**93,4%**	**6,6%**
2.021	**94,8%**	**5,0%**

Cuadro 11. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 11 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (SI) con una disminución de -1.4 puntos, calificación negativa (NO) aumentando en 1.6 puntos.

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿Al solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?:



Grafica 06. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	HA SOLICITA	SI	Total general
1		2	36	38
2	1	12	17	30
3		7	29	36
4	3	3	20	26
5	1	1	19	21
6		26	3	29
7		15	6	21
Total general	**5**	**66**	**130**	**201**
%	**2,5%**	**32,8%**	**64,7%**	**100%**

Cuadro 12. Fuente encuesta de percepción.

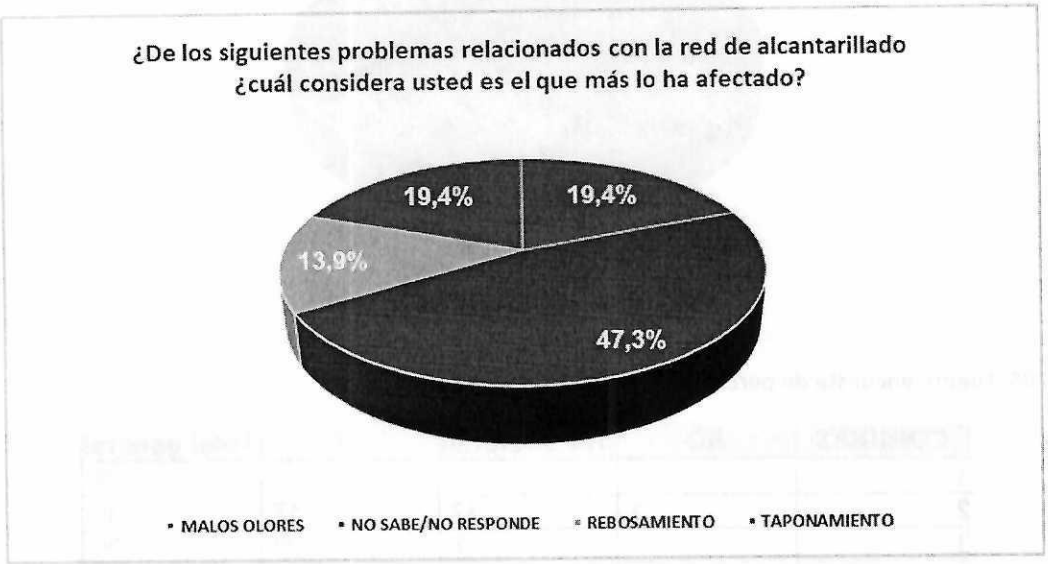
El 64.7% de los usuarios manifiestan que si les fue brindado el servicio solicitado el 32.8% manifiesta no haber solicitado algún servicio de alcantarillado y el 2.5% manifiesta que no fue brindado el servicio, siendo las comunas 4, 2 y 5 manifiestan no haber recibido el servicio.

¿Al solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?			
6. MANTENIMIENTO	**Si**	**No.**	**NO HA SOLICITADO**
1er CUATRIMESTRE	69,10%	4,20%	26,70%
2do CUATRIMESTRE	53,50%	8,50%	38,00%
3er CUATRIMESTRE	64,68%	2,49%	32,84%
2.022	**62,43%**	**5,06%**	**32,51%**
2.021	**70,23%**	**2,84%**	**26,93%**

Cuadro 13. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 13 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa de -7.8 puntos.

II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?:



Grafica 08. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	MALOS OLORE	ABE/NO RESP	EBOSAMIENT	APONAMIENT	Total general
1	4	6	11	17	38
2	10	13	3	4	30
3	9	23	1	3	36
4	1	10	5	10	26
5	2	18	1		21
6	11	10	6	2	29
7	2	15	1	3	21
Total general	**39**	**95**	**28**	**39**	**201**
%	**19,4%**	**47,3%**	**13,9%**	**19,4%**	**100%**

Cuadro 14. Fuente encuesta de percepción.

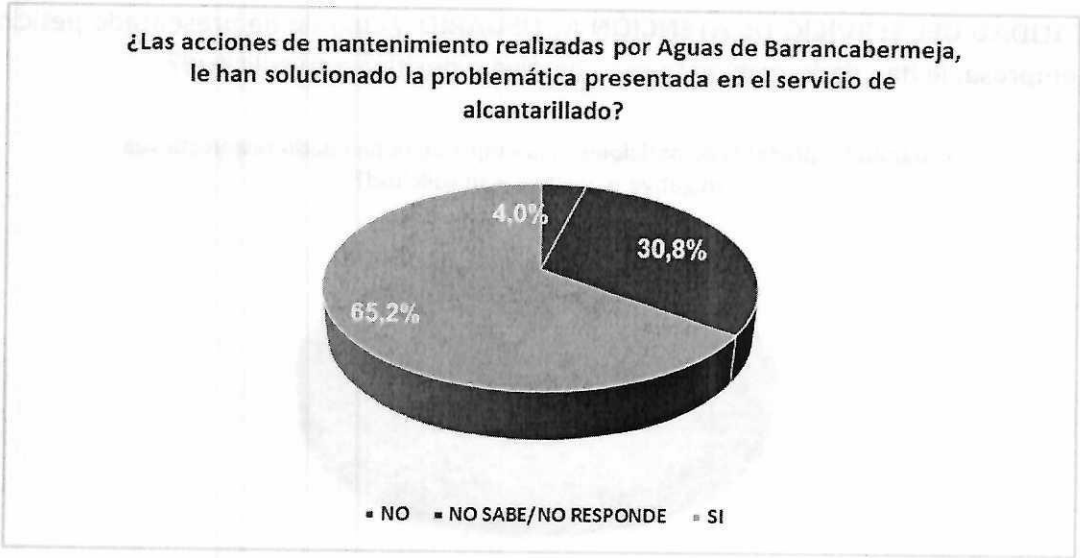
El 47.3 % de los usuarios manifiestan que no saben no responden cual es el principal problema del alcantarillado el 19.4% manifiesta por taponamiento, el 19.4% manifiesta que es malos olores y el 13.9% por rebosamiento.

De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?				
7. PROBLEMAS	Taponamiento	Rebosamiento	Malos olores	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	24,6%	21,5%	19,9%	34,0%
2do CUATRIMESTRE	20,0%	27,0%	21,0%	32,0%
3er CUATRIMESTRE	19,4%	13,9%	19,4%	47,3%
2.022	21,3%	20,8%	20,1%	37,8%
2.021	18,9%	21,1%	25,1%	34,9%

Cuadro 15. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 15 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia incremento en problemas de la red de alcantarillado en no sabe no responde en 2.9 puntos, taponamiento en 2.40 puntos disminuyeron los rebosamientos en -0.3 puntos y malos olores en -5.0 puntos.

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?:



Grafica 09. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	ABE/NO RESP	SI	Total general
1		2	36	38
2	3	4	23	30
3	1	11	24	36
4	2	10	14	26
5	1	5	15	21
6	1	15	13	29
7		15	6	21
Total general	8	62	131	201
%	4,0%	30,8%	65,2%	100%

Cuadro 16. Fuente encuesta de percepción.

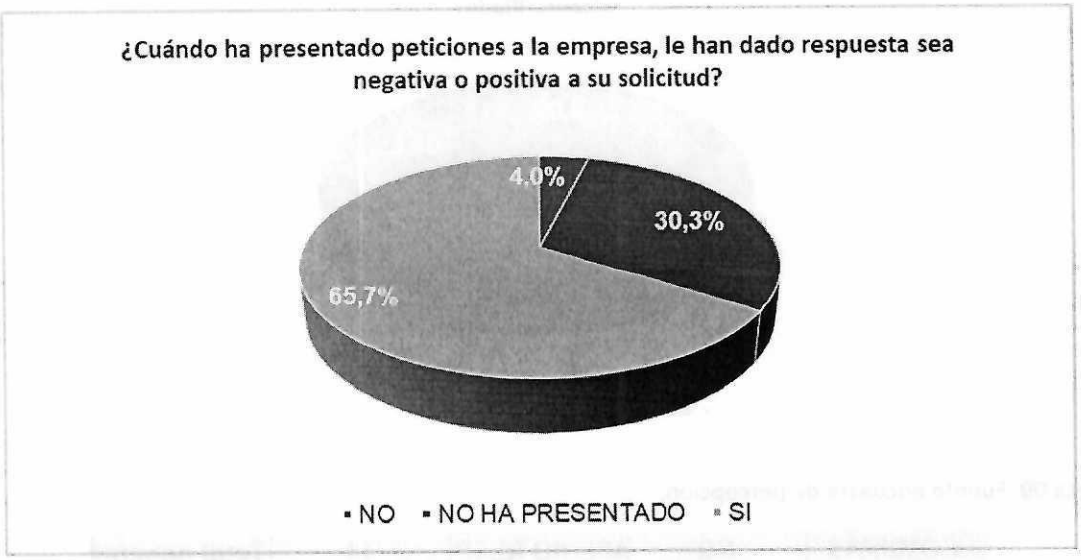
El 65.2 % de los usuarios manifiestan que fue solucionada su situación, el 30.8% no sabe o no responde y el 4.0% manifiesta no le fue solucionada su situación.

¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?:			
8. ACCIONES DE MANT	**Si**	**No.**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	57,1%	8,9%	34,0%
2do CUATRIMESTRE	57,0%	10,0%	33,0%
3er CUATRIMESTRE	65,2%	4,0%	30,8%
2.022	**59,8%**	**7,6%**	**32,6%**
2.021	**66,1%**	**4,7%**	**29,3%**

Cuadro 17. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 17 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (SI) disminuyendo -6.30 puntos y calificación negativa (NO) aumentado en 2.9 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?



Grafica 10. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO	HA PRESENTA	SI	Total general
1		1	37	38
2	3	3	24	30
3		15	21	36
4	3	9	14	26
5	2	4	15	21
6		19	10	29
7		10	11	21
Total general	**8**	**61**	**132**	**201**
%	**4,0%**	**30,3%**	**65,7%**	**100%**

Cuadro 18. Fuente encuesta de percepción.

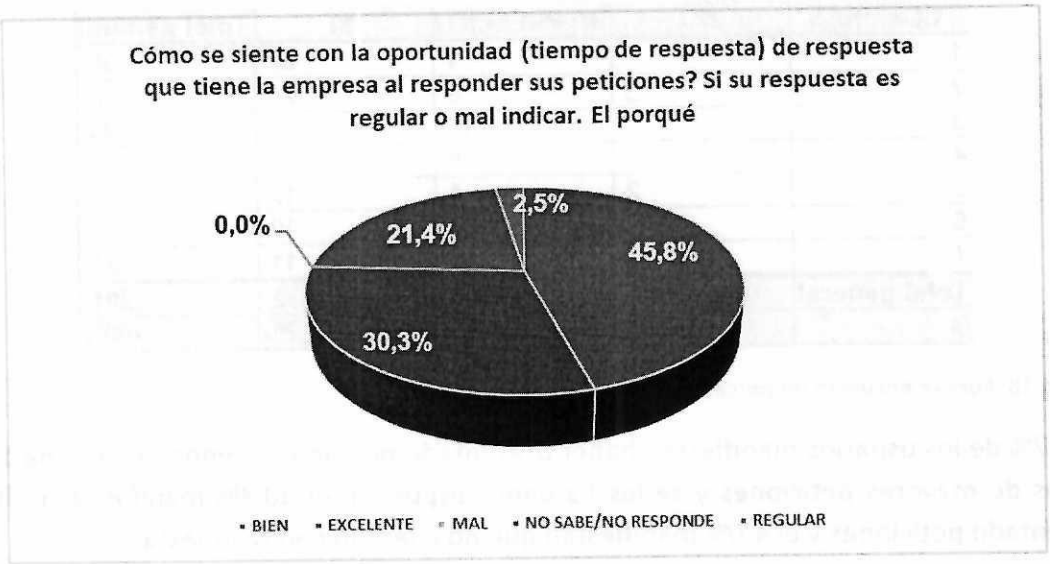
El 65.7% de los usuarios manifiestan haber presentado peticiones siendo la comuna 1, 2, 3 y 5 las de mayores peticiones y se les ha dado respuesta, el 30.3% manifiesta no haber presentado peticiones y el 4.0% manifiestan que no cuentan con respuesta.

¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?			
9. PETICIONES	**Si**	**No.**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	65,4%	5,2%	29,3%
2do CUATRIMESTRE	66,0%	6,5%	27,5%
3er CUATRIMESTRE	65,7%	30,3%	4,0%
2.022	**65,7%**	**14,0%**	**20,3%**
2.021	**73,4%**	**3,5%**	**23,1%**

Cuadro 19. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 19 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (SI) disminución en -7.7 puntos y calificación negativa (NO) aumentando en 10.5 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo se siente con la oportunidad (tiempo de respuesta) de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones? Si su respuesta es regular o mal indicar. El porqué.



Grafica 11. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MAL	ABE/NO RESP	REGULAR	Total general
1	5	32	-	1		38
2	9	15	-	2	4	30
3	12	11	-	13		36
4	21	1	-	4		26
5	16	2	-	3		21
6	16		-	12	1	29
7	13		-	8		21
Total general	**92**	**61**	**-**	**43**	**5**	**201**
%	**45,8%**	**30,3%**	**0,0%**	**21,4%**	**2,5%**	**100%**

Cuadro 20. Fuente encuesta de percepción.

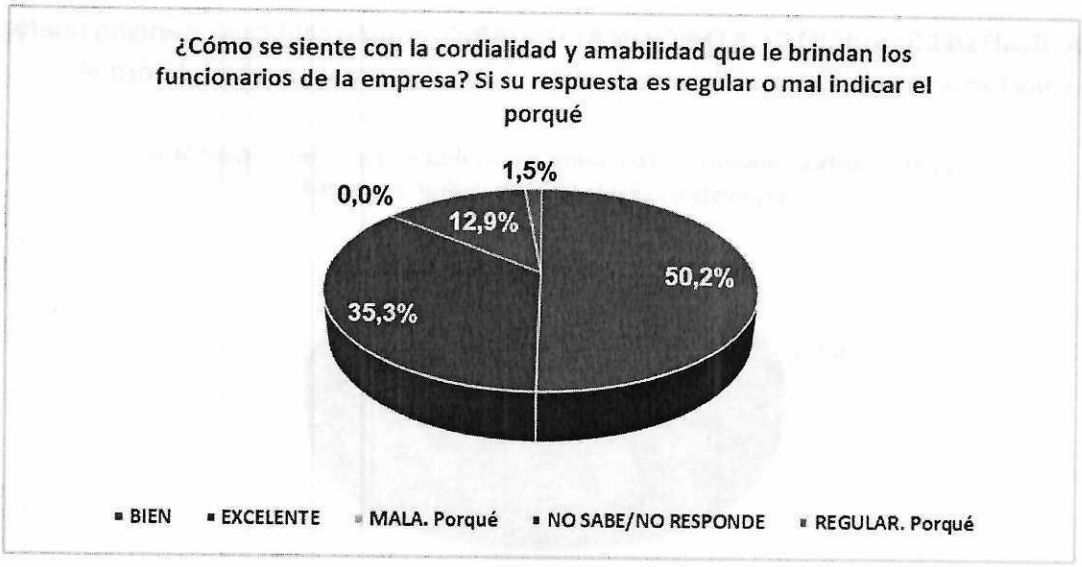
El 76.1% de los usuarios manifiestan que la oportunidad de respuesta al responder sus peticiones esta entre excelente y bien, siendo la comuna 1 y la 3 las que mejor percepción tienen. El 21.4% no sabe no responde y el 2.5% percibieron una atención regular y mala el por qué indican que las solicitudes son recibidas con malestar.

¿Cómo se siente con la oportunidad (tiempo de respuesta) de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones?. Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué.					
10. TIEMPO RESPUES	**Excelente**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	16,8%	58,1%	5,8%	1,0%	18,3%
2do CUATRIMESTRE	15,5%	54,5%	5,0%	1,5%	23,5%
3er CUATRIMESTRE	30,3%	45,8%	2,5%	0,0%	21,4%
2.022	**20,9%**	**52,8%**	**4,4%**	**0,8%**	**21,1%**
2.021	**13,2%**	**59,9%**	**8,7%**	**0,5%**	**17,7%**

Cuadro 21. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 21 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-bien) en 0.6 puntos y calificación positiva (Regular-malo) disminuyendo -4.0 puntos.

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



Grafica 12. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA. Porqué	ABE/NO RESP	EGULAR. Porq	Total general
1	3	34	-	1		38
2	10	16	-	4		30
3	13	13	-	10		36
4	20	4	-	2		26
5	15	3	-	2	1	21
6	26	1	-		2	29
7	14		-	7		21
Total general	**101**	**71**	**-**	**26**	**3**	**201**
%	**50,2%**	**35,3%**	**0,0%**	**12,9%**	**1,5%**	**100%**

Cuadro 22. Fuente encuesta de percepción.

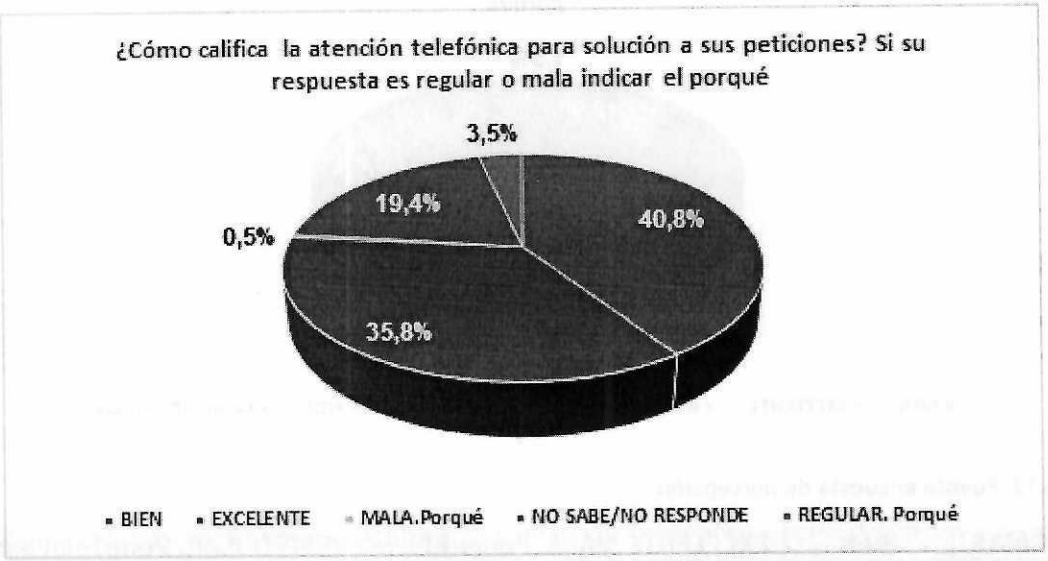
El 85.5 % de los usuarios se sienten a gusto con la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa y el 12.9% no sabe o no responde, siendo las comunas 1, 2,3 y 6 las que mejor percepción tienen. El 1.5% manifiestan regular y mal, dicen que el personal que atiende no es claro y no brindan la información en algunas solicitudes.

¿ 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.					
11. CORDIALIDAD	**Excelente**	**Bien**	**Regular**	**Mal**	**N/R -N/S**
1er CUATRIMESTRE	22,5%	60,7%	2,1%	0,0%	14,7%
2do CUATRIMESTRE	17,0%	65,5%	4,0%	0,5%	13,0%
3er CUATRIMESTRE	35,3%	50,2%	1,5%	0,0%	12,9%
2.022	**24,9%**	**58,8%**	**2,5%**	**0,2%**	**13,5%**
2.021	**14,9%**	**67,5%**	**2,3%**	**0,2%**	**15,2%**

Cuadro 23. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 23 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (Excelente-Bien) aumentando 4.5 puntos y calificación negativa (Regular-mal) aumento de 0.2 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



Grafica 13. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA.Porqué	ABE/NO RESP	EGULAR. Porq	Total general
1	1	36		1		38
2	13	17				30
3	13	14		9		36
4	22	2		1	1	26
5	15	3		3		21
6	4		1	18	6	29
7	14			7		21
Total general	**82**	**72**	**1**	**39**	**7**	**201**
%	**40,8%**	**35,8%**	**0,5%**	**19,4%**	**3,5%**	**100%**

Cuadro 24 Fuente encuesta de percepción.

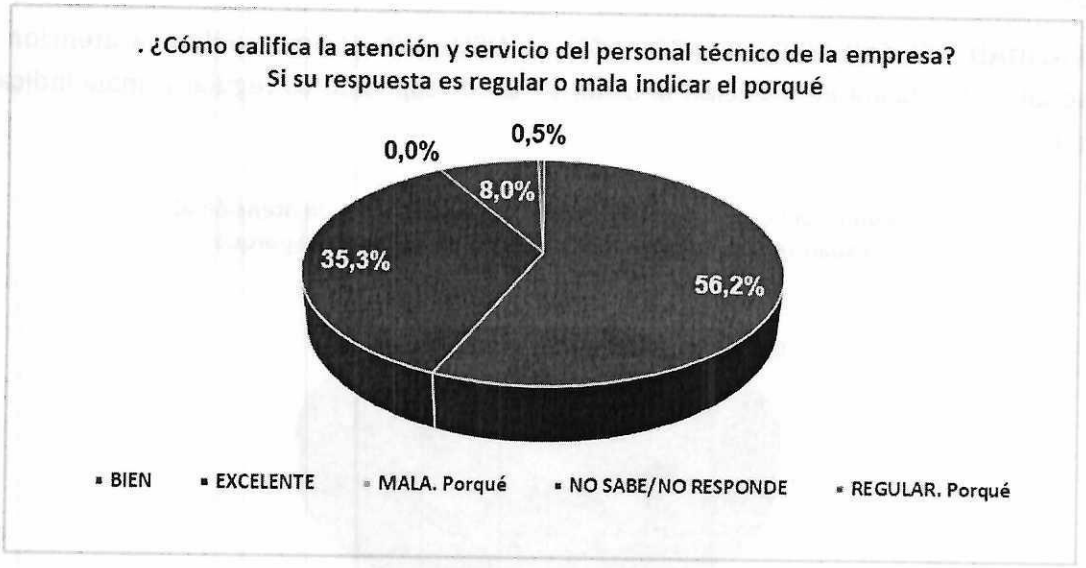
El 76.6% de los usuarios se siente que la atención telefónica está entre excelente y buena y el 19.4% no sabe o no responde, siendo las comunas 1,2,3 y 4 las que mejor percepción tienen. El 4.0% manifiestan regular y mal dicen a veces no contestan el teléfono y no brindan solución.

¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.					
12. TELEFONICA	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	22,5%	64,4%	1,6%	0,0%	11,5%
2do CUATRIMESTRE	16,0%	60,5%	3,5%	1,0%	19,0%
3er CUATRIMESTRE	35,8%	40,8%	3,5%	0,5%	19,4%
2.022	24,8%	55,2%	2,9%	0,5%	16,6%
2.021	14,7%	67,3%	2,3%	0,7%	15,0%

Cuadro 25. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 25 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (Excelente-Bueno) disminución de -2.00 puntos y calificación negativa (Regular-Bueno) aumento de 0.4 puntos.

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



Grafica 14. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA. Porqué	ABE/NO RESP	GULAR. Porq	Total general
1	3	33	-	2		38
2	16	14	-			30
3	16	11	-	9		36
4	23	2	-	1		26
5	18	2	-	1		21
6	19	9	-		1	29
7	18		-	3		21
Total general	113	71		16	1	201
%	56,2%	35,3%	0,0%	8,0%	0,5%	100%

Cuadro 26. Fuente encuesta de percepción.

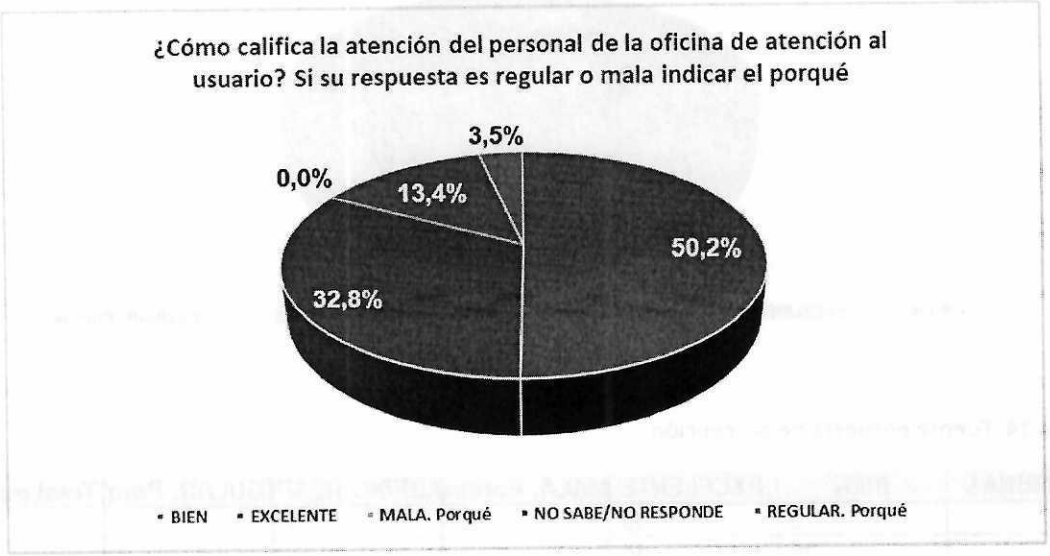
El 91.5% califican la atención del personal técnico entre excelente y buena y el 8.0% no sabe o no responde, siendo las comunas 1,2,3 y 6 las que tienen mejor percepción en su satisfacción. El 0.5% manifiestan regular y mal.

¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa?.Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.					
13. TECNICO	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	25,1%	62,3%	0,5%	0,5%	11,5%
2do CUATRIMESTRE	20,0%	68,5%	2,5%	1,0%	8,0%
3er CUATRIMESTRE	35,3%	56,2%	0,5%	0,0%	8,0%
2.022	26,8%	62,3%	1,2%	0,5%	9,2%
2.021	14,4%	67,6%	1,5%	0,5%	16,0%

Cuadro 27. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 27 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (excelente-bueno) aumento de 7.1 puntos y calificación positiva (Regular-malo) disminución de -0.3 puntos.

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



Grafica 15. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA. Porqué	ABE/NO RESP	EGULAR. Porq	Total general
1	4	33	-	1		38
2	15	14	-		1	30
3	13	14	-	9		36
4	23	2	-	1		26
5	18	2	-	1		21
6	15	1	-	7	6	29
7	13		-	8		21
Total general	101	66	-	27	7	201
%	50,2%	32,8%	0,0%	13,4%	3,5%	100%

Cuadro 28. Fuente encuesta de percepción.

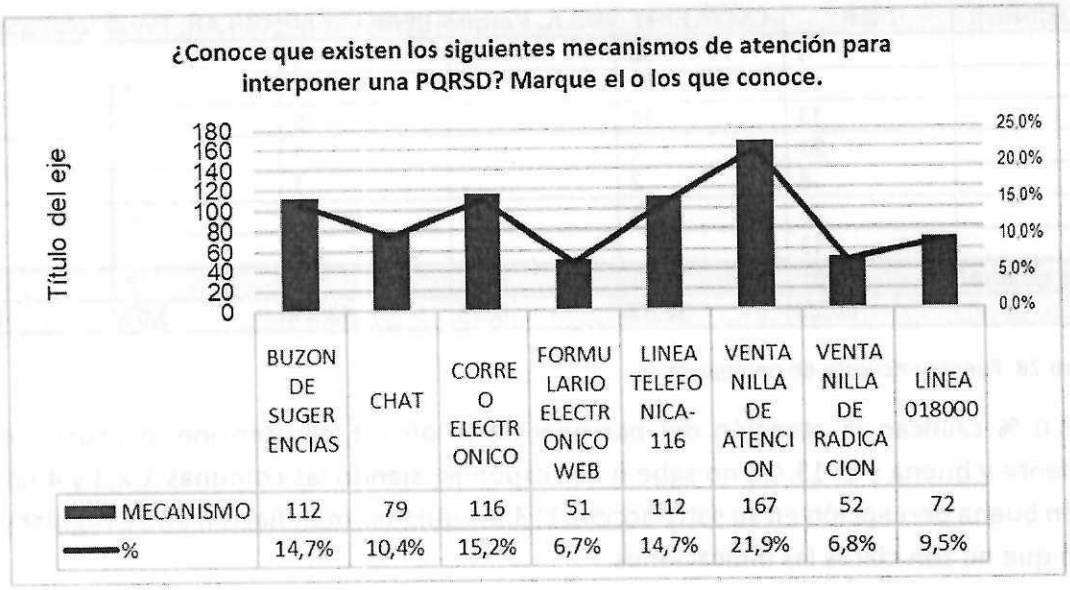
El 83.0 % califican la atención del personal de la oficina de atención al usuario entre excelente y buena y el 13.4% no sabe o no responde, siendo las comunas 1,2,3 y 4 las que tienen buena percepción en su satisfacción. El 3.5% quienes manifiestan entre regular y mal dicen que no son claras las indicaciones.

¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario?. Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.					
14. PERSONAL	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	20,4%	65,4%	1,6%	0,5%	12,0%
2do CUATRIMESTRE	14,5%	63,0%	6,5%	1,0%	15,0%
3er CUATRIMESTRE	32,8%	50,2%	3,5%	0,0%	13,4%
2.022	22,6%	59,5%	3,9%	0,5%	13,5%
2.021	12,9%	70,0%	1,9%	0,6%	14,6%

Cuadro 29. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 29 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (Excelente-bueno) disminución de -0.8 puntos y calificación negativa (Regular-mala) aumento de 1.9 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Conoce que existen los siguientes mecanismos de atención para interponer una PQRSD? Marque el o los que conoce.



Grafica 16. Fuente encuesta de percepción.

La ventanilla de atención, correo electrónico, el buzón de sugerencias y línea telefónica son los mecanismos que más manifiestan los usuarios, que conocen para interponer una PQRSD.

VECES UTILIZADOS	# UTILIZADOS	%
1 mecanismo	201	100%
2 mecanismo	191	95%
3 mecanismo	156	78%
4 mecanismos	95	47%
5 mecanismos	49	24%
6 mecanismos	34	17%
7 mecanismos	19	9%
8 mecanismos	16	8%

Cuadro 30. Fuente encuesta de percepción.

El 100% de los encuestados manifiestan haber utilizado 1 de los mecanismos, el 95% manifiestan haber utilizado dos mecanismos, el 78% de los encuestados manifiesta haber utilizado 3 mecanismos, el 47% de los encuestados manifiesta haber utilizado 4 mecanismos, el 24% de los encuestados manifiesta haber utilizado 5 mecanismos, el 17% de los encuestados manifiesta haber utilizado 6 mecanismos, el 9% de los encuestados manifiesta haber utilizado 7 mecanismos y el 8% de los encuestados manifiesta haber utilizado 8 mecanismos.

. ¿Conoce que existen los siguientes mecanismos de atención para interponer una PQRSD? Marque el o los que conoce

15. MECANISMOS	Buzón de Sugerencias	Correo Electrónico	Form Elec Web	Línea Telefónica	Ventanilla atención	Ventanilla Radicación	CHATS
1er CUATRIMESTRE	16,7%	13,7%	10,2%	22,6%	12,9%	11,2%	12,7%
2do CUATRIMESTRE	20,6%	9,6%	8,4%	18,5%	22,0%	6,3%	14,6%
3er CUATRIMESTRE	20,6%	9,6%	8,4%	18,5%	22,0%	6,3%	14,6%
2.022	19,3%	11,0%	9,0%	19,9%	19,0%	7,9%	14,0%
2.021	42,0%	27,7%	15,9%	61,9%	30,0%	12,1%	1,0%

Cuadro 31. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 31 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia un aumento del chat en 13.0 puntos, los demás canales se tiene la percepción de conocerse en canal con menor percepción es ventanilla de radicación con una disminución de -4.2 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cómo califica la disponibilidad de acceso a puntos de pago o recaudo? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.

Grafica 17. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	BIEN	EXCELENTE	MALA.Porqué	ABE/NO RESP	EGULAR.Porq	Total general
1	6	32	-	-	-	38
2	12	18	-	-	-	30
3	14	14	-	8	-	36
4	24	2	-	-	-	26
5	19	2	-	-	-	21
6	27	2	-	-	-	29
7	20	1	-	-	-	21
Total general	122	71	-	8	-	201
%	60,7%	35,3%	0,0%	4,0%	0,0%	100%

Cuadro 32. Fuente encuesta de percepción.

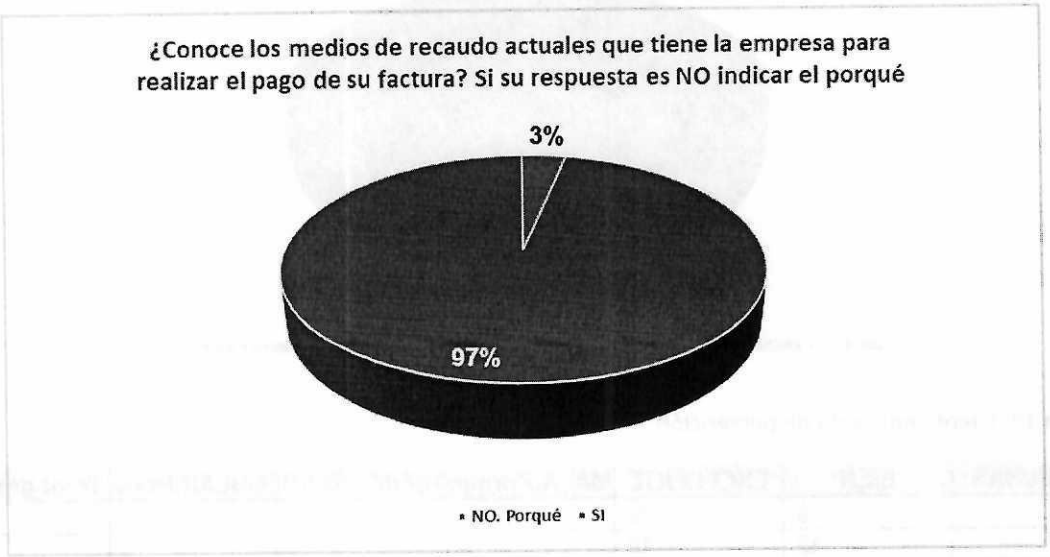
El 96.0 % califican entre excelente y bueno y el acceso a puntos de pago y el 4.0% no sabe o no responde, siendo la comuna 1 manifiesta una satisfacción mayor poder acceso a puntos de pago. El 0.0% quienes manifiestan regular y mal.

¿Cómo califica la disponibilidad de acceso a puntos de pago o recaudo? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.					
16.	Excelente	Bueno	Regular	Malo	N/R -N/S
1er CUATRIMESTRE	16,2%	78,5%	1,6%	0,5%	3,1%
2do CUATRIMESTRE	14,5%	79,0%	2,5%	1,0%	3,0%
3er CUATRIMESTRE	35,3%	60,7%	0,0%	0,0%	4,0%
2.022	22,0%	72,7%	1,4%	0,5%	3,4%
2.021	15,2%	78,4%	1,3%	0,8%	4,3%

Cuadro 33. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 33 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación positiva (excelente y bueno) aumento de 1.1 puntos, calificación positiva (Regular-malo) disminuyendo en -0.2 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Conoce los medios de recaudo actuales que tiene la empresa para realizar el pago de su factura? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Grafica 18. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1	-	38	38
2	-	30	30
3	3	33	36
4	-	26	26
5	-	21	21
6	4	25	29
7	-	21	21
Total general	7	194	201
%	3%	97%	100%

Cuadro 34. Fuente encuesta de percepción.

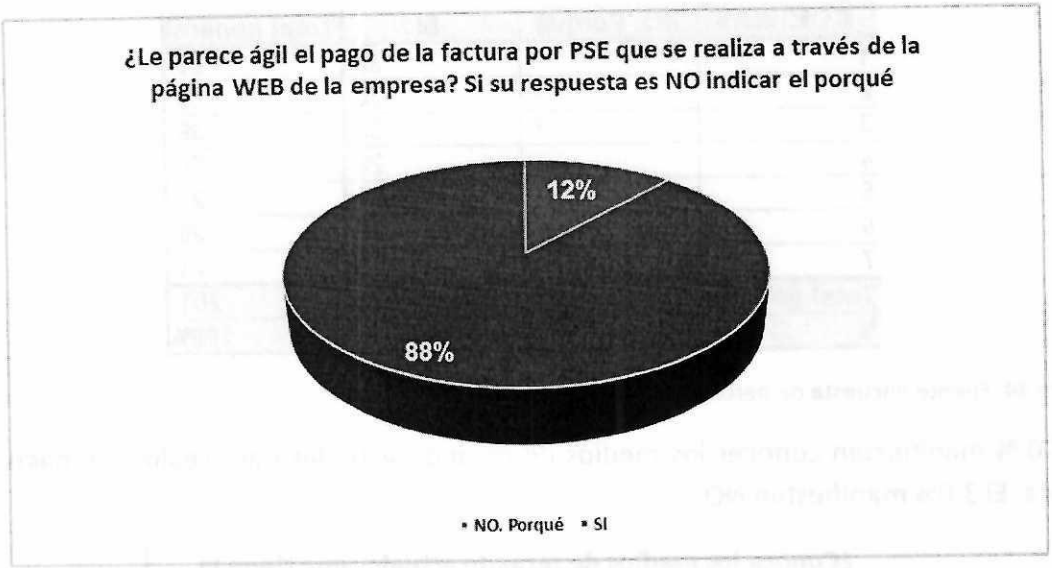
El 97.0 % manifiestan conocer los medios de recaudo actuales para realizar el pago de la factura. El 3.0% manifiestan NO.

¿Conoce los medios de recaudo actuales que tiene la empresa para realizar el pago de su factura? Si su respuesta		
17.	Si	No.
1er CUATRIMESTRE	97,0%	3,0%
2do CUATRIMESTRE	93,5%	6,5%
3er CUATRIMESTRE	96,5%	3,5%
2.022	95,7%	4,3%
2.021	99,2%	0,8%

Cuadro 35. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 35 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (SI) disminución de -3.5 puntos, calificación negativa (NO) aumento de 3.5 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Le parece ágil el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Grafica 19. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1		38	38
2		30	30
3	2	34	36
4		26	26
5	2	19	21
6	18	11	29
7	2	19	21
Total general	**24**	**177**	**201**
%	**12%**	**88%**	**100%**

Cuadro 36. Fuente encuesta de percepción.

El 88% de los usuarios les parece ágil el pago. El 12 % quienes manifiestan NO dicen que no usan internet o poco usan ese medio de pago o no lo utilizan.

¿Le parece ágil el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es		
18.	**Si**	**No**
1er CUATRIMESTRE	96,0%	4,0%
2do CUATRIMESTRE	81,0%	19,0%
3er CUATRIMESTRE	88,1%	11,9%
2.022	**88,4%**	**11,6%**
2.021	**93,1%**	**6,9%**

Cuadro 37. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 37 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (SI) disminución de -4.7 puntos, calificación negativa (NO) aumento de 4.7 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porqué.

Grafica 20. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1	-	38	38
2	-	30	30
3	-	36	36
4	1	25	26
5	1	20	21
6	6	23	29
7	1	20	21
Total general	**9**	**192**	**201**
%	**4%**	**96%**	**100%**

Cuadro 38. Fuente encuesta de percepción.

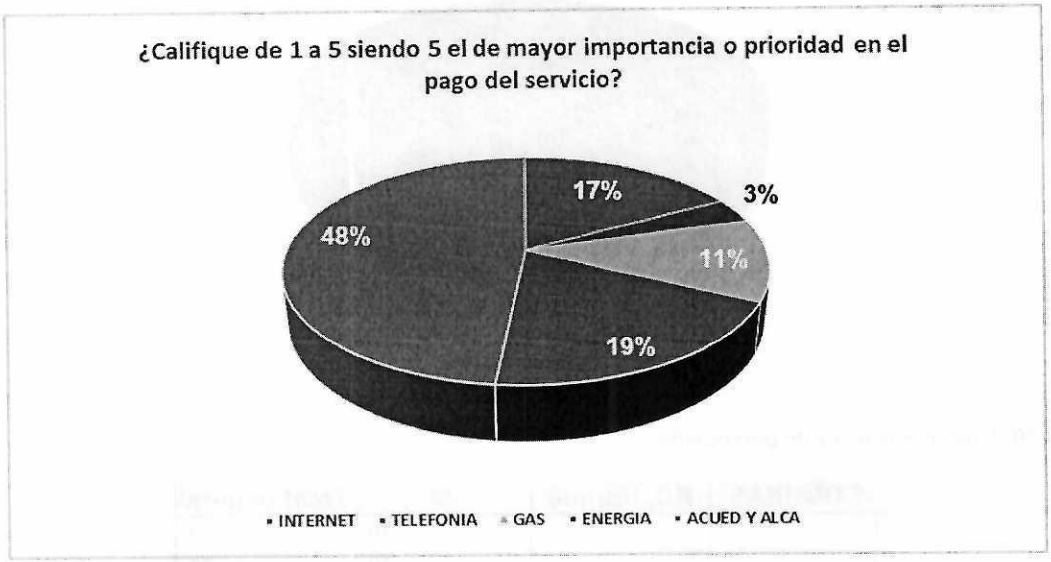
El 96% de los usuarios considera que es ágil realizar un trámite en la empresa, especialmente las comunas 1,2,3 y 6; el restante 4% manifiestan NO pero no manifiestan el porqué.

Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porque.		
19.	**Si**	**No.**
1er CUATRIMESTRE	96,0%	4,0%
2do CUATRIMESTRE	84,0%	16,0%
3er CUATRIMESTRE	95,5%	4,5%
2.022	**91,8%**	**8,2%**
2.021	**95,5%**	**4,5%**

Cuadro 39. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 39 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia una calificación negativa (SI) disminución en -3.7 puntos, calificación negativa (NO) aumento de 3.7 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor importancia o prioridad en el pago del servicio?



Grafica 21. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	INTERNET	TELEFONIA	GAS	ENERGIA	ACUED Y ALCA	Total general
1	4	1	4	14	15	38
2		1	6	8	15	30
3			1	7	28	36
4	12				14	26
5	13	1	1	1	5	21
6	1	2	10	5	11	29
7	5	2	1	4	9	21
Total general	**35**	**7**	**23**	**39**	**97**	**201**
%	**17%**	**3%**	**11%**	**19%**	**48%**	**100%**

Cuadro 40. Fuente encuesta de percepción.

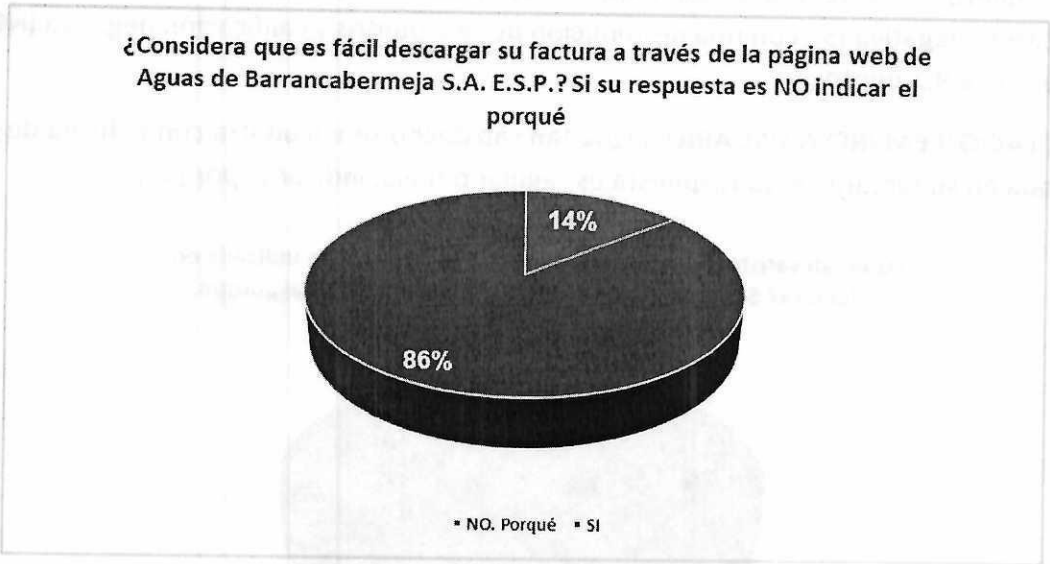
Como se puede observar los usuarios le dan importancia y de mayor relevancia el pago del servicio de acueducto con el 48% y energía el 19%, siendo la comuna 1,2,3 y 4 las de mayor importancia le da al pago del servicio de acueducto y alcantarillado y la comuna 5 le da menos importancia.

¿Califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor importancia o prioridad en el pago del servicio?					
20.	internet	telefonia	gas	energia	acued y alcan
1er CUATRIMESTRE	16,0%	9,0%	13,0%	11,0%	51,0%
2do CUATRIMESTRE	16,0%	19,0%	16,5%	16,5%	32,0%
3er CUATRIMESTRE	17,4%	3,5%	11,4%	19,4%	48,3%
2.022	16,5%	10,5%	13,6%	15,6%	43,8%
2.021	30,8%	18,6%	33,2%	33,8%	41,9%

Cuadro 41. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 41 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia prioridad en el pago del servicio positivo aumento de 1.9 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Grafica 22. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	NO. Porqué	SI	Total general
1	-	38	38
2	-	30	30
3	1	35	36
4	1	25	26
5	2	19	21
6	21	8	29
7	3	18	21
Total general	28	173	201
%	14%	86%	100%

Cuadro 42. Fuente encuesta de percepción.

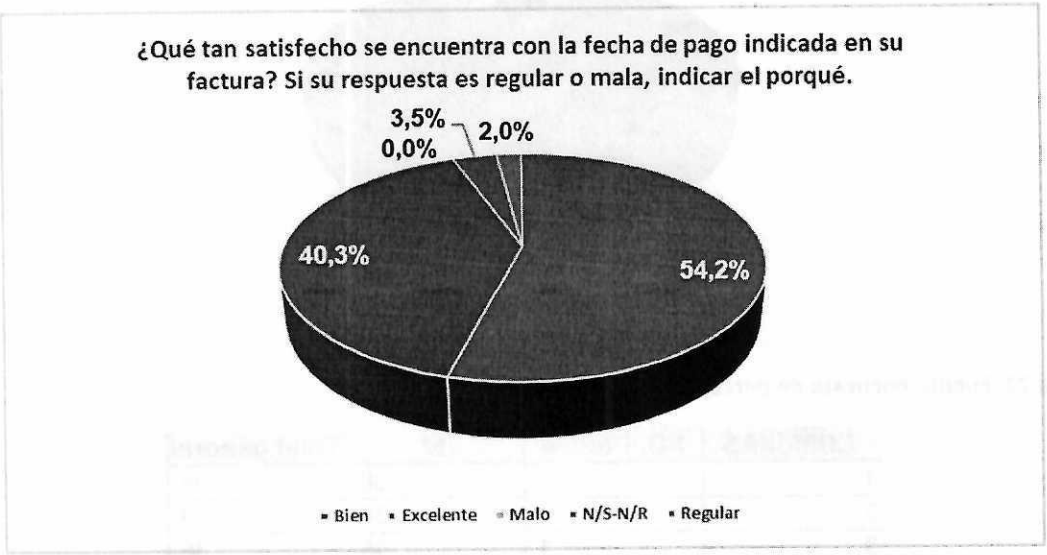
El 86% considera que es fácil descargar la factura, el 14% que manifiestan NO pero no indican el porqué.

¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.? Si su respuesta es NO indicar el porqué.		
21.	Si	No.
1er CUATRIMESTRE	94,0%	6,0%
2do CUATRIMESTRE	82,0%	18,0%
3er CUATRIMESTRE	86,1%	13,9%
2.022	87,4%	12,6%
2.021	96,5%	3,5%

Cuadro 43. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 43 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia calificación negativa (SI) con una disminución de -9.1 puntos y calificación negativa (NO) un aumento de 9.1 puntos.

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la fecha de pago indicada en su factura? Si su respuesta es regular o mala, indicar el porqué.



Grafica 23. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	Bien	Excelente	Malo	N/S-N/R	Regular	Total general
1	3	35	-	-	-	38
2	12	13	-	5	-	30
3	14	20	-	2	-	36
4	20	3	-	-	3	26
5	18	2	-	-	1	21
6	21	8	-	-	-	29
7	21	-	-	-	-	21
Total general	109	81	-	7	4	201
%	54,2%	40,3%	0,0%	3,5%	2,0%	100%

Cuadro 44. Fuente encuesta de percepción.

El 94.5% de los usuarios califican entre excelente y bien, es decir están de acuerdo con las fechas de pago que se indican en la factura, el 3.5% no sabe o no responde. El 2.0% quienes calificaron regular y malo manifestando que llegan con pocos días para el pago.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la fecha de pago indicada en su factura? Si su respuesta es regular o mala, indicar el porqué.					
22.	Bien	Excelente	Malo	N/S N/R	Regular
1er CUATRIMESTRE	74,3%	21,5%	1,0%	0,5%	2,6%
2do CUATRIMESTRE	78,5%	16,5%	0,0%	0,5%	4,5%
3er CUATRIMESTRE	54,2%	40,3%	0,0%	3,5%	2,0%
2.022	69,0%	26,1%	0,3%	1,5%	3,0%
2.021	74,6%	15,9%	0,3%	5,0%	4,1%

Cuadro 45. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 45 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia calificación positiva (Excelente-bien) aumento de 4.6 puntos y calificación positiva (Malo-regular) disminución de -1.1 puntos.

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

Grafica 24. Fuente encuesta de percepción.

COMUNAS	ACEPTABLE	NSATISFECHO	Y INSATISFECH	UY SATISFECH	SATISFECHO	Total general
1	-	1	-	34	3	38
2	4	-	-	15	11	30
3	-	-	-	20	16	36
4	5	-	-	3	18	26
5	14	-	-		7	21
6	2	-	-	2	25	29
7	2	-	-		19	21
Total general	27	1	-	74	99	201
%	13,4%	0,5%	0,0%	36,8%	49,3%	100%

Cuadro 46. Fuente encuesta de percepción.

El 86.1% de los usuarios califican entre muy satisfecho o satisfecho con los servicios que presta la empresa, el 13.4% su satisfacción es aceptable y 0.5% en insatisfecho y 0.0% muy insatisfecho.

Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa				
23.	Muy satisfecho	Satisfecho	Aceptable	insatisfecho
1er CUATRIMESTRE	10,5%	49,2%	39,3%	1,0%
2do CUATRIMESTRE	12,5%	59,5%	26,0%	2,0%
3er CUATRIMESTRE	36,8%	49,3%	13,4%	0,5%
2.022	19,9%	52,7%	26,2%	1,2%
2.021	12,3%	60,1%	25,9%	1,8%

Cuadro 47. Fuente encuesta de percepción.

En el cuadro 47 se realiza el comparativo del año 2022 y 2021 en el cual se evidencia calificación positiva (Muy satisfecho-Satisfecho) con un aumento de 0.2 puntos, calificación positiva (aceptable-insatisfecho) una disminución de -0.3 puntos.

CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

Calidad del servicio de agua potable

Conclusión: las preguntas sobre calidad del agua sabor, olor y color tienen una calificación promedio entre excelente 21.8%, bueno 55.6%, regular 20.7% y malo del 2.0%; siendo BUENO la mayor percepción entre los usuarios, situación que al comparar con el año 2021, mejoro excelente en 15.60 puntos y desmejoro bueno en -3.0 puntos.

Recomendación: Teniendo en cuenta los resultados se recomienda a la subgerencia de operaciones mejorar el servicio de acueducto con aspectos de color y sabor siendo estos dos los de mayor afectación en la prestación del servicio, las comunas 1 y 5 han sido las que han manifestado esta percepción negativa.

Conclusión: El 89.1% de los usuarios han manifestado que mantienen durante 24 horas continuidad en el suministro de agua, situación comparada con la vigencia anterior desmejoro en -6.9 punto ya que la continuidad en la vigencia del 2021 era del 96.00%.

Recomendación: implementar las estrategias de reparación inmediata en los daños de redes siendo esta una de las condiciones que afecta la prestación del servicio, la otra condición fueron las suspensiones del servicio para realizar las conexiones de las redes repuestas en la toda la ciudad. Responsable Subgerencia de Operaciones.

Conclusión: El 93.4% percibe que se satisface sus necesidades la presión del agua que llega a su domicilio esto ha sido efecto en la reposición de redes en las diferentes comunas, la situación comparada con la vigencia anterior desmejoro en -1.4 puntos al parecer por la alta cantidad de usuarios no legalizados que están conectados a las redes generando bajas de presión en las comunas más afectadas.

Recomendación: Revisar continuamente en las diferentes redes de la ciudad verificando las presiones que se están generando con el objetivo de evitar la perdida de presión en los diferentes sectores.

Calidad del servicio de alcantarillado

Conclusión: El 62.43% en promedio manifiesta que sí le brindan los servicios solicitados de alcantarillado, situación comparada con la vigencia anterior desmejoro en -7.80 puntos; el principal problema de alcantarillado se debe a no sabe no responde con el 37.8% le continuo taponamiento con 21.7%. El 59.8% ha manifestado que, si le fue solucionado su problema con las acciones de mantenimiento realizadas por la empresa, por lo que se recomienda hacer en la comuna 1 y 4 una revisión preventiva a las alcantarillas ya que esta es la que manifiesta mayor molestia por taponamiento, todos las anteriores conclusiones van relacionadas con la época de lluvias que se generó en la vigencia 2022.

Recomendación: Realizar desde la unidad de saneamiento básico campañas en los diferentes medios de comunicación de la importancia de no realizar malas prácticas en el uso del servicio de alcantarillado. Responsable Subgerencia de Operaciones y oficina de comunicaciones.

Mejorar los tiempos de intervención en mantenimientos de las redes de alcantarillado así mismo realizar su divulgación a la comunidad en los diferentes medios de comunicación. Responsable Subgerencia de Operaciones.

Calidad del servicio de atención al usuario

Conclusión: El 65.7% de los usuarios manifiestan que se les da respuesta a sus solicitudes y el 20.2% no sabe o no responde, el 73.77% percibe que hay oportunidad en la respuesta y un 21.1% que no sabe/no responde, el 83.8% de usuarios que manifestaron estar conformes con la amabilidad y cordialidad brindada, el 80.0% en cuanto a la atención telefónica

manifiestan esta atención como bien y excelente. En cuanto el personal técnico el 89.1% calificaron excelente y bueno y respecto a la oficina de atención el 82.1% calificó entre excelente y bueno, el 13.5% no sabía o no respondió.

Recomendación: Capacitar en temas relevantes tales como causales de reclamación y tipos de respuesta a cada una de las causales de reclamación; a través charlas sobre comunicación asertiva a todo el personal de atención al usuario por sus funciones ya que se tiene contacto directo con el usuario. Responsable Profesional jefe Atención al Usuario.

Relación empresa-usuario

Conclusión: Los canales que prefieren los usuarios son las ventanillas de atención y las líneas telefónicas, pero al momento de realizar la encuesta los canales que manifiestan utilizar más son el buzón de sugerencia y telefónicos.

Recomendación: Hacer mayor difusión del mecanismo de atención chat y formulario web ya son los menos conocidos. Responsable Oficina de Planificación oficina de comunicación.

Conclusión: Aunque algunos usuarios manifestaron que nunca han descargado la factura en línea los demás el 87.4% consideran fácil descargar la factura del servicio y al 88.4% le parece ágil el pago por PSE desde la página web, aunque hay quienes manifestaron que no usan internet. También consideran en general que realizar un trámite en la empresa es fácil 91.8% pero que se forman muchas filas o hay mucha gente en la oficina, el 95.1% encuentran en general satisfechos con la fecha de pago. El 95.7% considera que conocen los medios de pago establecidos facilitan el pago de la factura y el 94.7% están conformes con los puntos de recaudo sin embargo las comunas 5, 6 y 7 manifiestan una satisfacción menor en acceso a puntos de pago.

Recomendación: Revisar conjuntamente entre la Unidad Financiera y Subgerencia comercial si se está impactando en el recaudo y la cartera de la empresa negativa o positivamente en estas comunas con el fin de analizar si se requiere más puntos físicos de pago en estos sectores. Responsable Unidad Financiera.

Conclusión: El nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa se evidencia que la percepción aumento de forma positiva en 0.2 puntos frente a la vigencia 2021. Al analizar los aspectos evaluados y las calificaciones de percepción vemos que la calidad del agua y calidad de alcantarillado siguen siendo los factores que más impacta en la percepción general usuario.

Recomendación: Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P debe continuar concentrando sus esfuerzos en inversiones de acueducto y alcantarillado a fin de evitar que el color, sabor y olor del agua es la característica que más influye negativamente puede continuar mejorándose y en alcantarillado ser efectivos en los mantenimientos y atenciones en rebosamientos y taponamientos.

Formato encuesta

aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Fecha: Barrio:_____Comuna:_____ Sexo: M___ F___
Nombre: Teléfono:

I. CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

N°	Pregunta	Respuesta				
1	¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas?	Variables	Excelente	Buena	Regular	Mala
		Sabor				
		Olor				
		Color				
2	¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?	24 horas_____ 18 horas _____ 12 horas _____ 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	¿El alcantarillado de su sector satisface sus necesidades?	SI: ___ NO: ___ ¿ Por qué?:_____
5	¿Al solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?	SI: _____ No _____ No ha solicitado _____
6	De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?	TAPONAMIENTO ____ REBOSAMIENTO ____ MALOS OLORES ____ N/S-N/R ____
7	¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?	SI: _____ No: _____ N/S-N/R: _____

III. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

8	¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?	SI: _____ No: _____ No ha presentado peticiones _____
9	¿Cómo se siente con la oportunidad de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones? Si su respuesta es regular o mal indicar el por qué.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mal____ N/S-N/R____ ¿Por qué?_____
10	¿ Cómo considera usted el trato recibido por los funcionarios de la empresa en cuanto a Cordialidad y Amabilidad? Si su respuesta es regular o mal indicar el por qué.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mal____ N/S-N/R____ ¿Por qué?
11	¿Cómo califica la atención telefónica recibida, para solucionar sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el por qué.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mala____ N/S-N/R____ ¿Por qué?
12	¿Cómo califica la atención y servicio que el personal técnico de la empresa le ha brindado? Si su respuesta es regular o mala indicar el por qué.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mala____ N/S-N/R____ ¿Por qué?
13	¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario?. Justifique en el porque su respuesta.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mala____ N/S-N/R____ ¿Por qué?

IV. RELACION EMPRESA-USUARIO

14	¿Conoce los mecanismos de atención para interponer una PQRSD? Marque con una X el o los mecanismos que conoce.	Buzón de sugerencias____ Correo Electrónico____ Formulario Electrónico Web____ Línea telefónica daños____ Ventanilla de atención ____ Ventanilla de radicación____ Chat____ Línea 01800____
15	¿Cómo califica la disponibilidad de acceso a puntos de pago o recaudo? Si su respuesta es regular o mala indicar el por qué.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mala____ N/S-N/R____ ¿Por qué?
16	¿Conoce los medios de recaudo actuales que tiene la empresa para el realizar el pago de su factura? Si su respuesta es NO indicar el por qué.	SI: _____ NO: _____ ¿ Por qué? _____
17	¿Le parece ágil el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es NO indicar el por qué.	SI: _____ NO: _____ NO LO USO _____ ¿Por qué?
18	¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el por qué.	SI: _____ ¿Cuál?_____ NO: _____ ¿Cuál?_____ ¿Por qué?
19	¿Califique cada uno de los siguientes servicios de 1 a 5, siendo 5 el de mayor importancia o mayor prioridad en el pago del servicio.	Internet____ telefonía____ Gas____ Energía____ Acueducto y alcantarillado____
20	¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P? Si su respuesta es NO indicar el por que.	SI: _____ NO: _____ ¿Por qué?_____
21	Qué tan satisfacho se encuentra con la fecha de pago indicada en su factura? Si su respuesta es regular o mala indicar el por qué.	Excelente ____ Bien____ Regular____ Mala____ N/S-N/R____ ¿Por qué?
22	Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa	MUY SATISFECHO ____ SATISFECHO ____ ACEPTABLE ____ 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 comentario o necesidad que usted considere importante.

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

Yolvis S.

YOLVIS SAMPAYO QUIÑONES
Profesional jefe Atención al Usuario

ELIANA PATRICIA MARTINEZ GONZALEZ
Subgerente Comercial

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Proyectó	Neskens Araujo Vasquez	06/02/2023
Revisó y aprobó	Yolvis Sampayo Quiñonez	06/022023

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.