



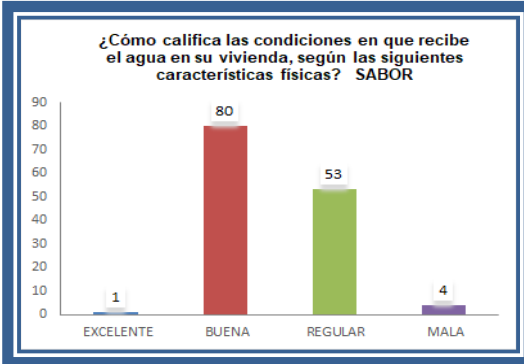
AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

ENCUESTA DE SATISFACCION 1ER CUATRIMESTRE

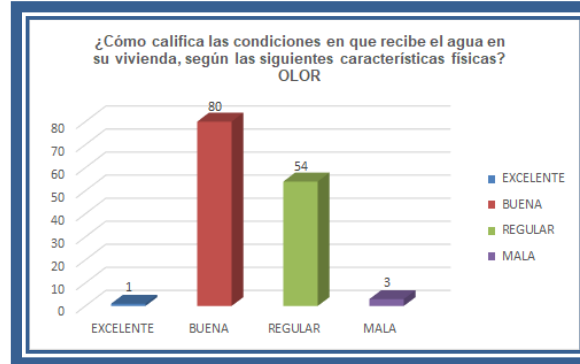
- La satisfacción del usuario es para **Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.** prioridad, por tal razón se diseñó e implementó la herramienta de medición con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario respecto a los servicios que se presta la entidad.
- A continuación, se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de la estrategia de medición de la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, aplicada para el primer cuatrimestre del año 2019 a fin de mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la prestación del servicio de la entidad.



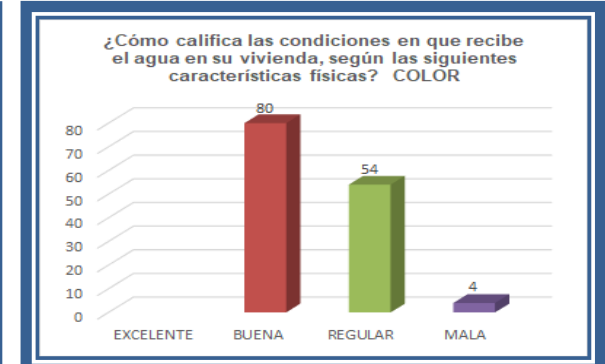
AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.



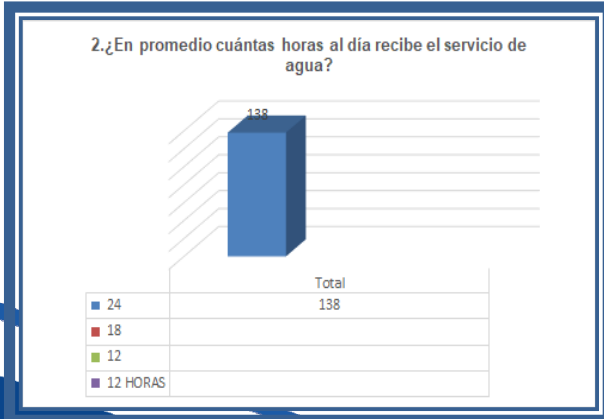
Del total de los encuestados, el 59% califican como bueno y excelente



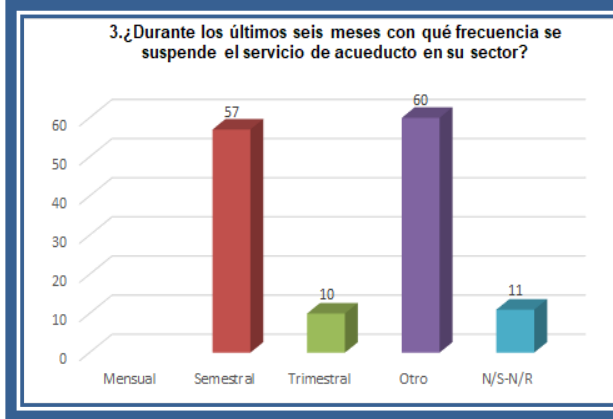
El 59% de los encuestados consideran bueno y excelente el olor del agua



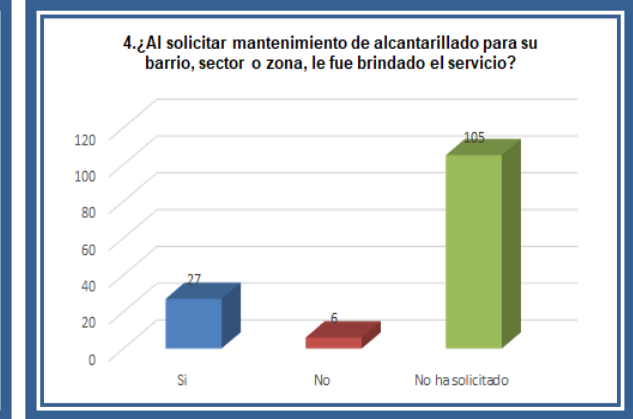
En la característica del color el 58% califican bueno el color del agua



La opinión general es decir el 100% de los encuestados manifiestan que hay una continuidad del suministro de agua 24 horas al día



El factor relevante fue otro con 43%: donde el 71% de este ítem se concentra en cuando se presentan daños y el 50% está representado en cada tres o seis meses.



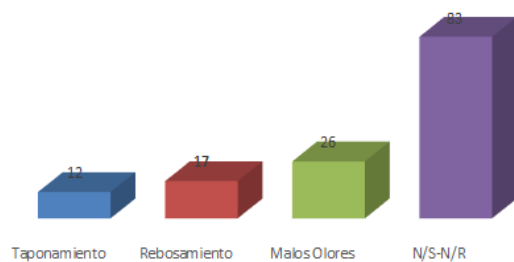
El 76% del total de los encuestados, respondieron que NO han solicitado el servicio del mantenimiento para su alcantarillado.



AGUAS DE
BARRANCABERMEJA

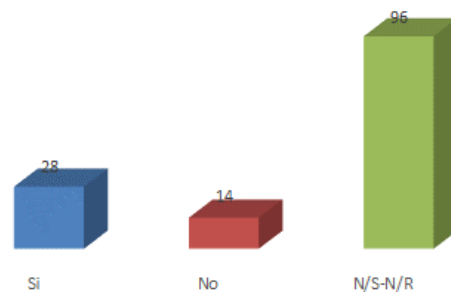


5. ¿De los siguientes problemas relacionados con la red de alcantarillado ¿cuál considera usted es el que más lo ha afectado?



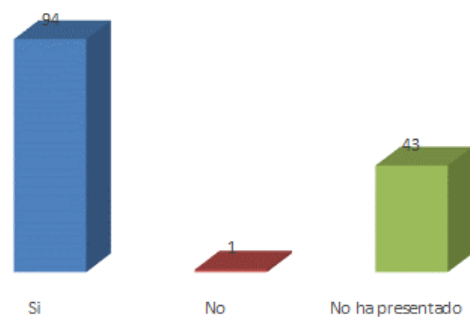
De los problemas relacionados con el alcantarillado el de mayor los malos olores. El 60% manifiesta no saber o no responder porque no han solicitado este servicio

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



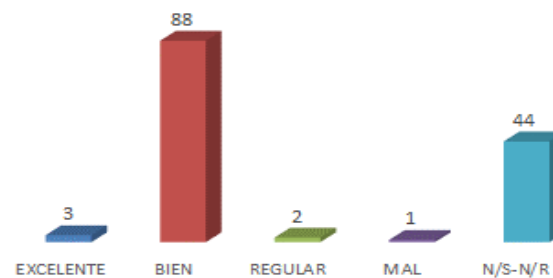
Por comunas la opinión que predomina es **el no sabe o no responden** con un 70%, sin embargo, del 30% restante, el 66.6% manifiesta que son efectivas las acciones tomadas para la solución de la problemática del servicio de alcantarillado.

7. ¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?



De las 95 personas que presentaron peticiones equivalentes al 69% de los encuestados 94 respondieron que les fue dada respuesta, el 31% manifestó que no ha presentado peticiones.

8. ¿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 porque.



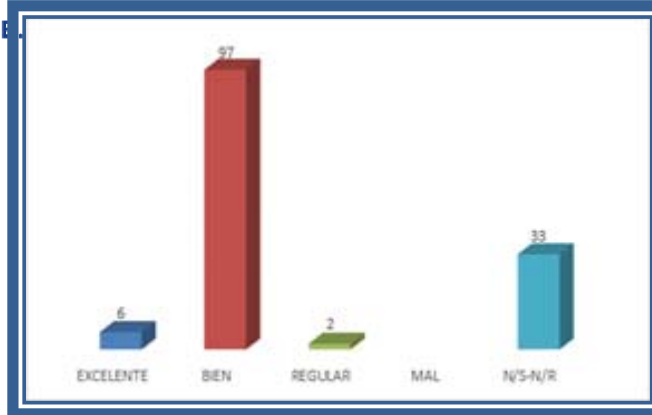
El 32% **No sabe/No responde**, y del 68% restante que respondieron el 97% manifiesta que siente que la oportunidad de la respuesta es excelente y buena.



AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

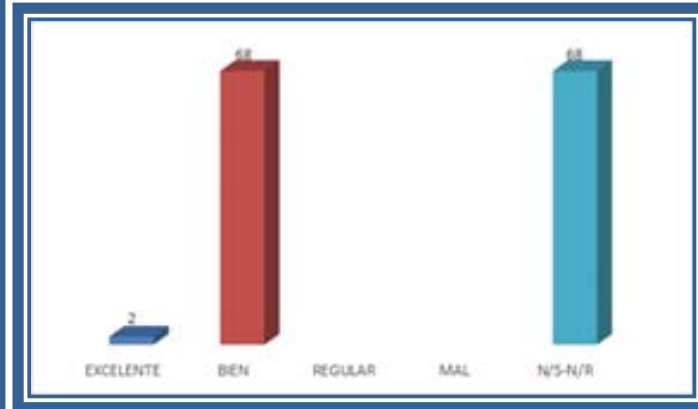


9.¿Como se siente con la cordialidad y amabilidad que le brindan los funcionarios de la empresa? Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué



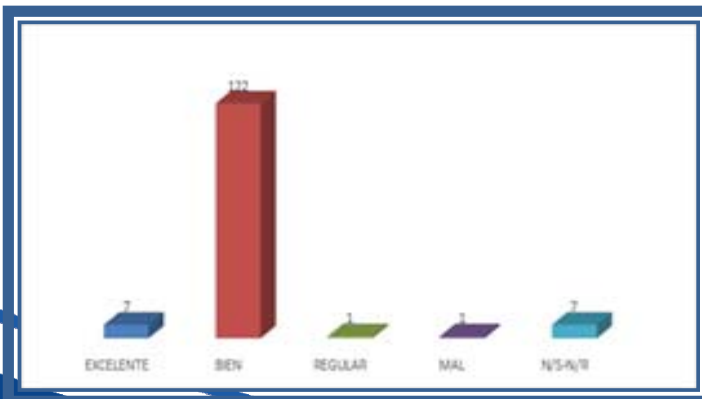
El 74% de los encuestados respondieron entre excelente y bien

10.¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



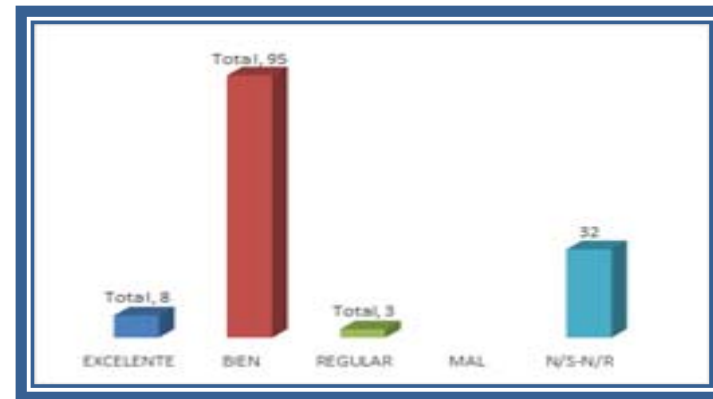
Del 50% que respondieron el 100% calificó la atención entre buena y excelente.

11.¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



La calificación entre excelente y bien equivale al 93%.

12.¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.

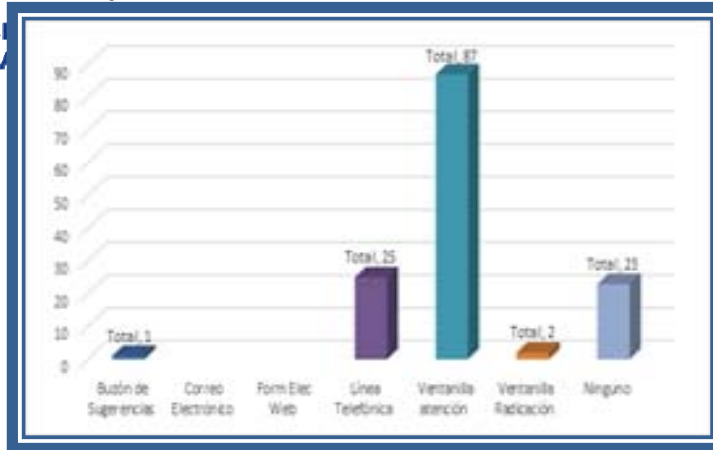


El 23%, manifiestan no saber o no responder, siendo así de los 106 usuarios restantes 103 equivalentes al 97% la consideran entre buena y excelente



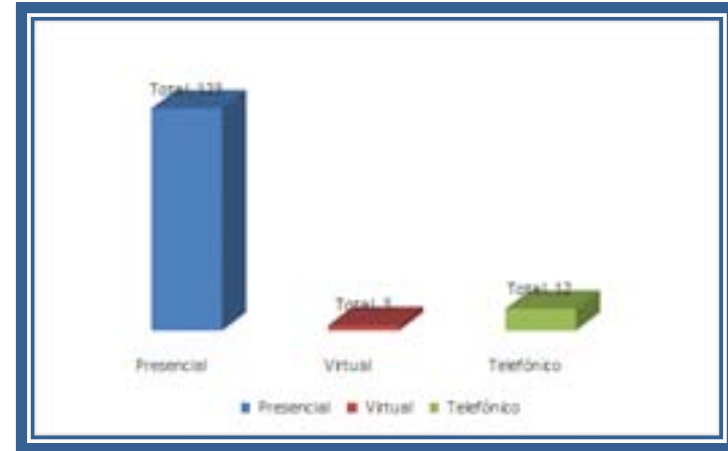
AGUAS DE
BARRANCABERMEJA

13. ¿Cuál de los siguientes mecanismos de atención ha usado con más frecuencia para interponer una PQRSD?



El 63% de los usuarios manifiestan que el mecanismo más usado es la ventanilla de atención seguido de la línea telefónica con un 18%.

14. ¿Cuál canal cree usted es más eficaz al presentar una PQRSD?



Los usuarios perciben que es más efectivo el canal presencial equivalente al 80%.

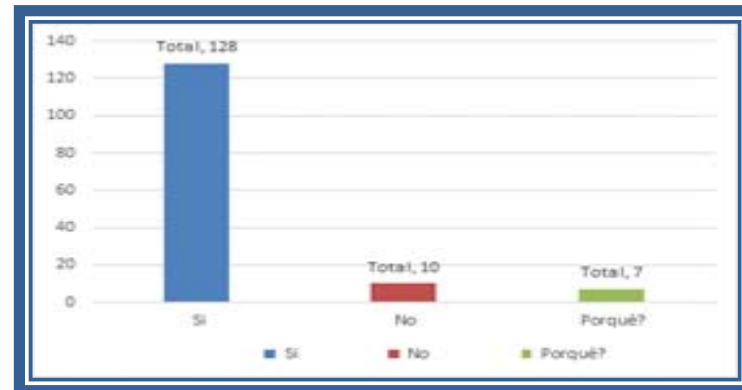


15. ¿Cómo es su percepción sobre la comunicación que tiene la empresa al informar sobre suspensiones del servicio, arreglos, mantenimientos, campañas, etc? Si su respuesta es regular o mala indicar el porqué.



El 88% de los usuarios considera entre Buena y excelente

16. ¿Considera usted que los medios de recaudo facilitan el pago de su factura? Si su respuesta es NO indicar el porqué.

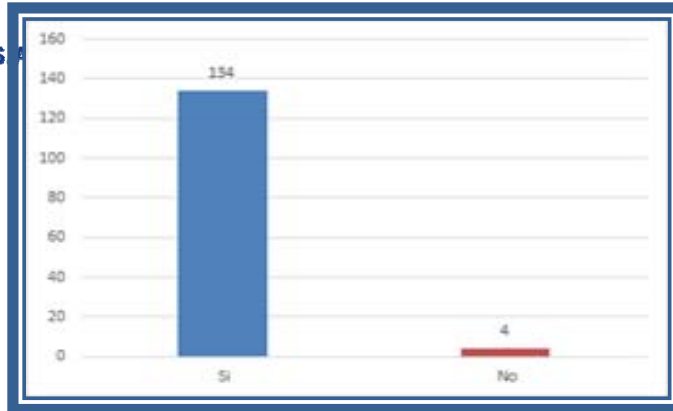


El 93% de los usuarios perciben que los medios de pagos existentes facilitan el pago de la factura, sin embargo hay opiniones de quienes calificaron NO y solicitan convenios con Efecty, pago por internet o través de la página web.



AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A.

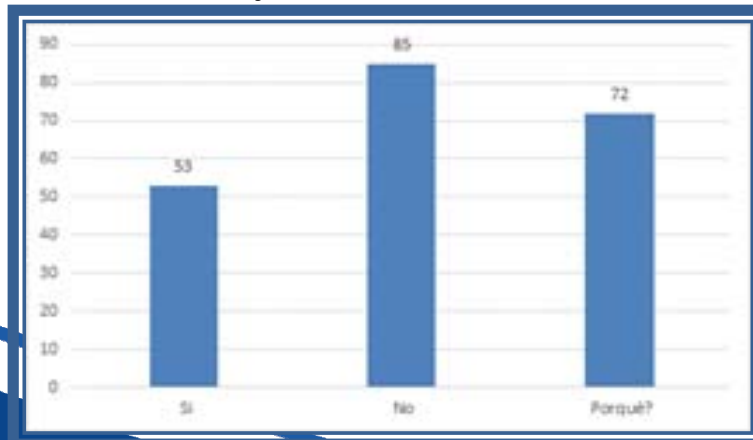
17.¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



El 97% de los encuestados califican que si es fácil realizar un trámite en la empresa

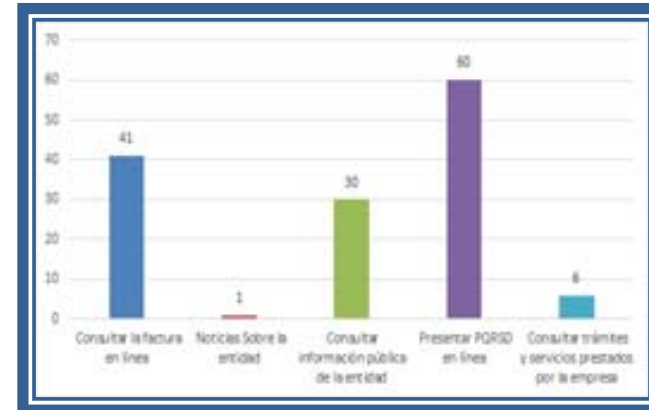


19.¿Conoce que puede descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P?



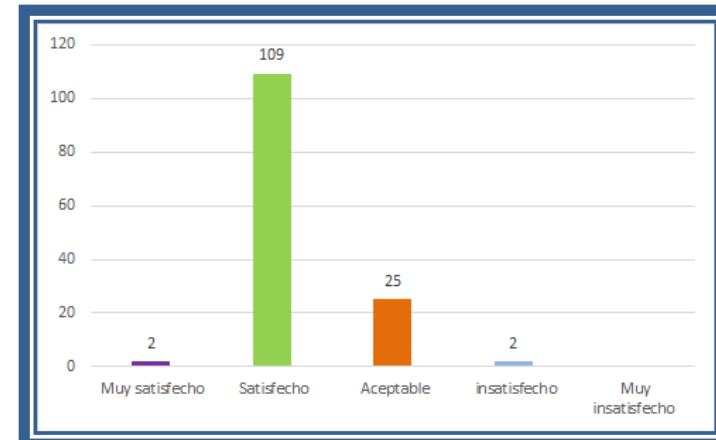
El 62% de los usuarios manifestaron no conocer que pueden descargar la factura a través de la página, por falta de información sobre este tema

18.¿Cuál de los siguientes aspectos de la página web consideraría más relevante o es más importante para usted?



Para los usuarios encuestados consideran de mayor importancia en la página poder presentar su PQRSD en línea equivalente al 43%, seguido de consultar la factura en línea 30% y en tercer lugar consultar información pública de la empresa con un 22%.

20. Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa



El 80% de los encuestados manifiesta que su percepción general frente a la empresa es entre muy satisfecho y satisfecho.