INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

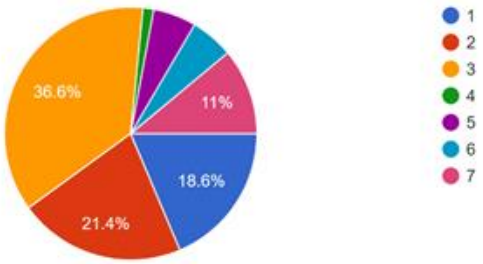
Con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción que tienen los usuarios de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para establecer oportunidades y acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, se diseñó e implementó la herramienta de medición con metodología virtual por Emergencia sanitaria COVID-19. 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 por el contratista SISLOGA SAS de la base de datos que reposa en el call center, 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 2020 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

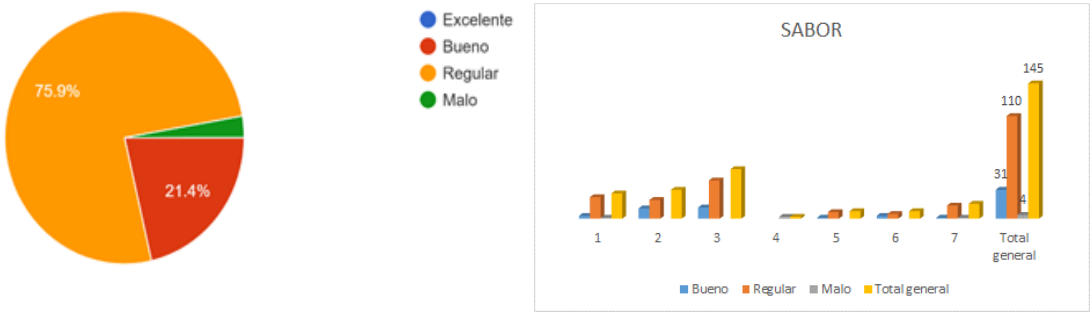
PARTICIPACION POR COMUNAS

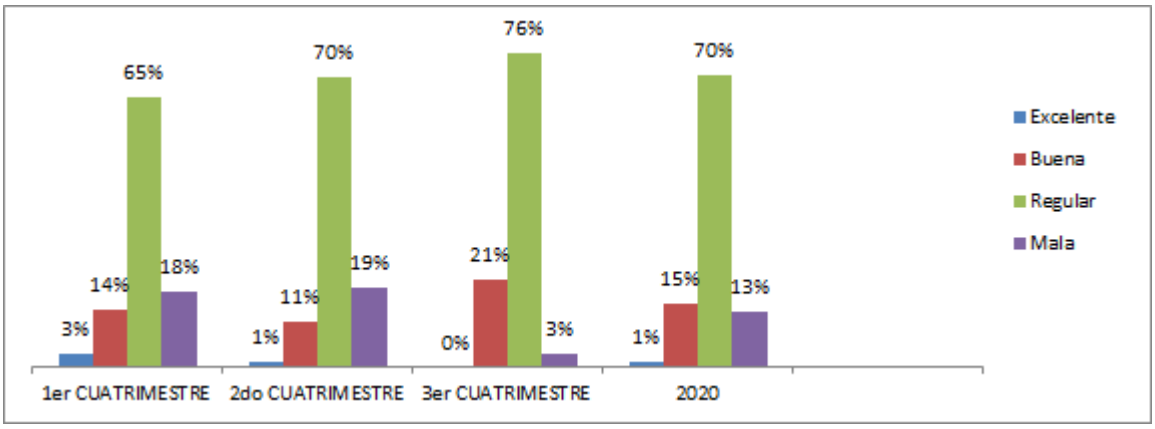


Durante el segundo cuatrimestre se realizaron 145 encuestas con metodología virtual y de forma aleatoria. Se puede observar que la comuna 3 fue quien más participación tuvo con un 37% seguido de la comuna 2 con un 21% de participación.

PREGUNTAS

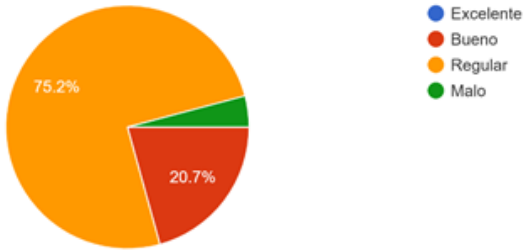
I. A. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Cómo califica las condiciones en que recibe el agua en su vivienda, según las siguientes características físicas? SABOR:

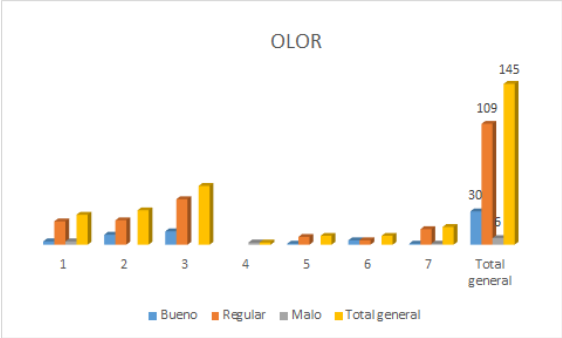


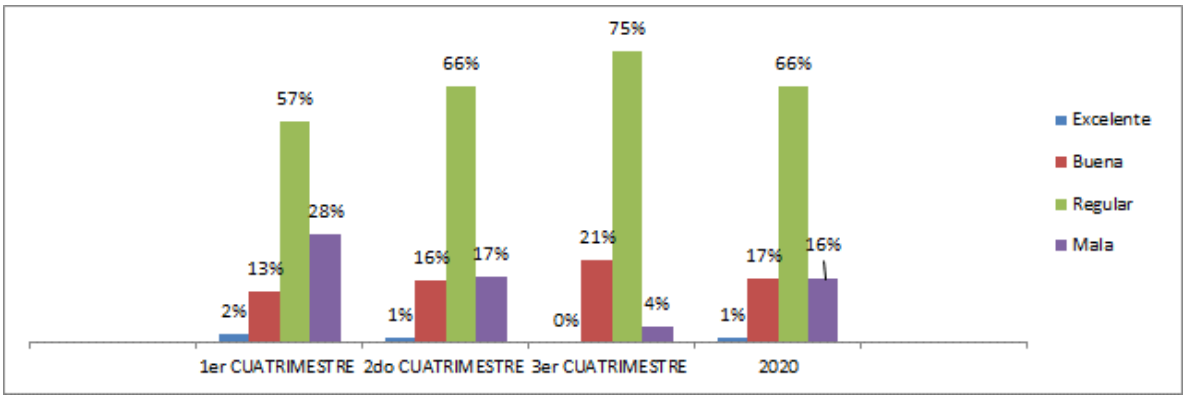


De las 145 encuestas realizadas el 76% manifiesta que el SABOR del agua es regular y el 21% califica como buena el sabor del agua. Encontrándose que la comuna 3 incide en el 37% de esta calificación. Al observar el comparativo de los cuatrimestres la percepción regular ha ido en aumento en alrededor de un 5%. Y la percepción buena comparado el primero cuatrimestre con el segundo tuvo un aumento lo que es positivo del 7%.

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



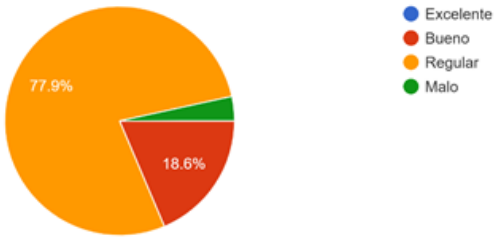


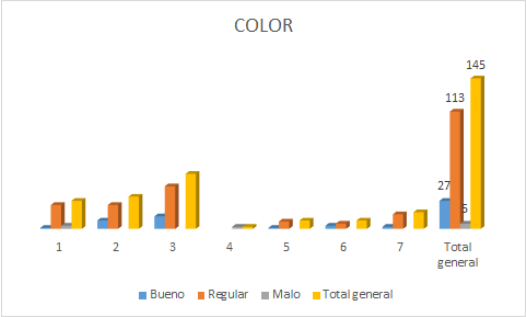


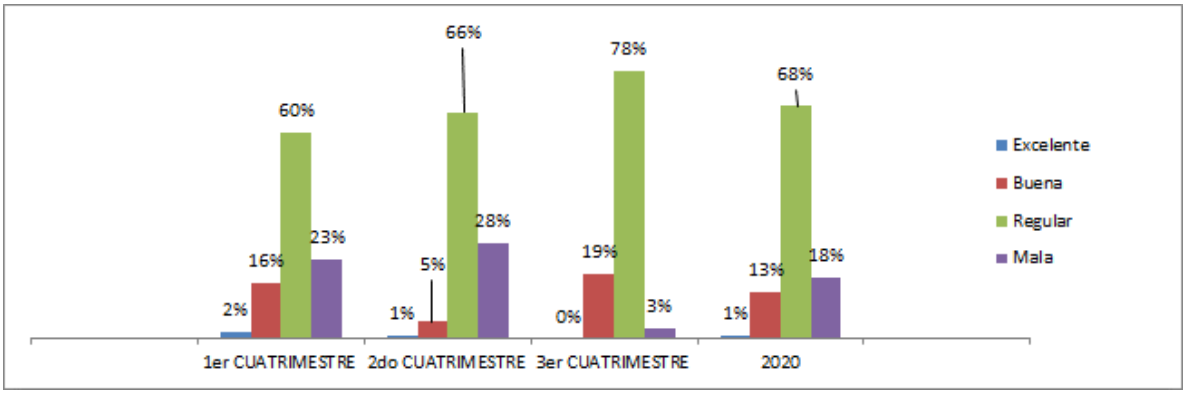
De las 145 encuestas realizadas el 75% manifiesta que el OLOR del agua es regular y el 21% califica como bueno el sabor del agua. La comuna 3 es la que más contribuyen a este tipo de calificación.

La percepción entre bueno aumentó positivamente del primer al tercer cuatrimestre en un 8% y la calificación regular ha ido en aumento alrededor de un 9%, mientras la percepción mala disminuyó en un 2% al comparar los mismos periodos.

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



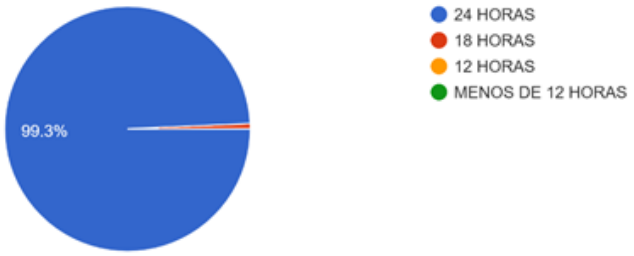




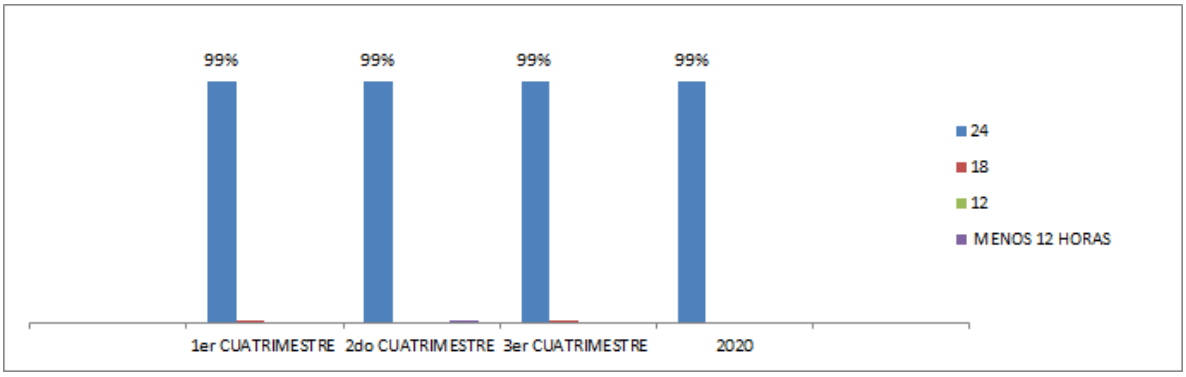
De las 145 encuestas realizadas el 78% manifiesta que el COLOR del agua es regular y el 19% califica como bueno el sabor del agua. Al observar el comparativo de los cuatrimestres el 86% califica entre malo y regular el color del agua aumentando en 18% esta percepción negativa, entre el primer y tercer cuatrimestre, la percepción buena tuvo un aumento del 3% en el mismo periodo a comparar (primer y tercer cuatrimestre).

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

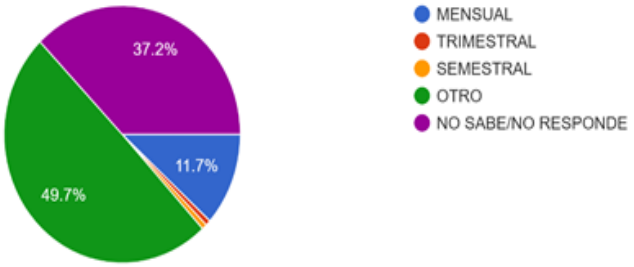
I. 2. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿En promedio cuántas horas al día recibe el servicio de agua?



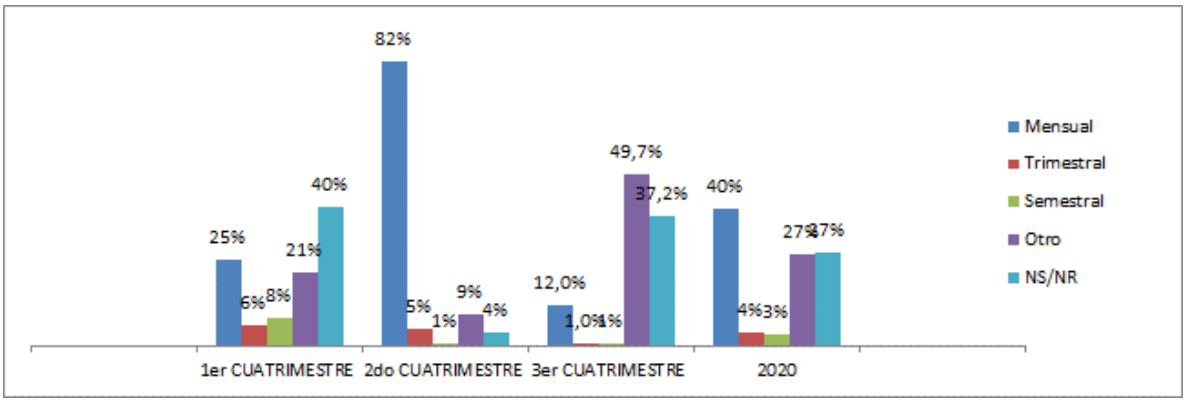
EL 99% manifiesta que recibe agua potable las 24 horas al día. La percepción en los dos cuatrimestres se mantiene.



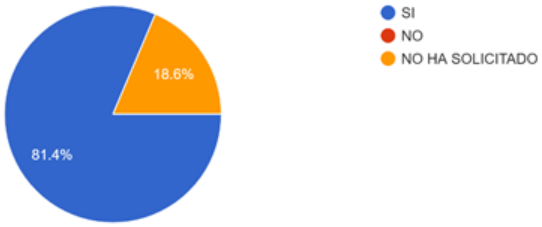
I. 3. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. ¿Durante los últimos seis meses con qué frecuencia se suspende el servicio de acueducto en su sector?



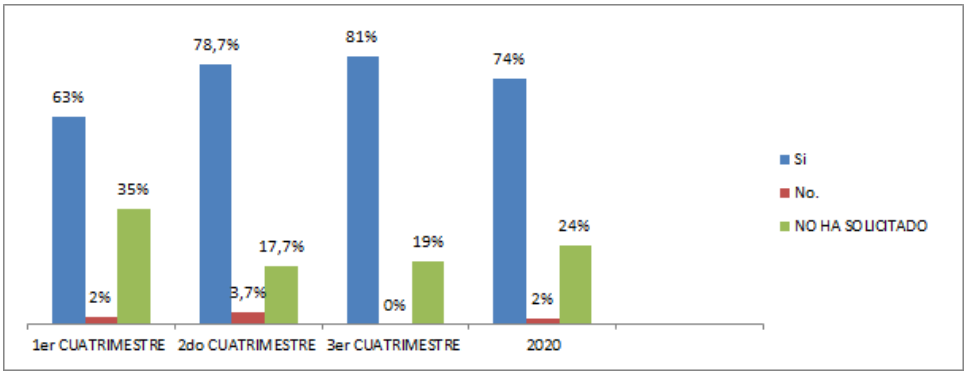
El 50 % de los usuarios manifiesta que suspende el servicios en periodos diferentes a los señalados, siendo el 40% en promedio de los usuarios en los tres cuatrimestres que manifiestan que su percepción es mensual.



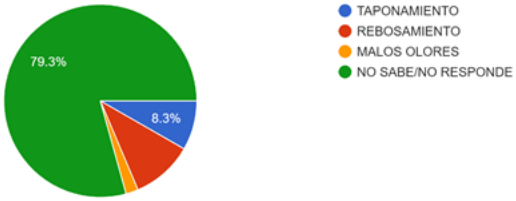
II. 4.CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿Al solicitar mantenimiento de Alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?

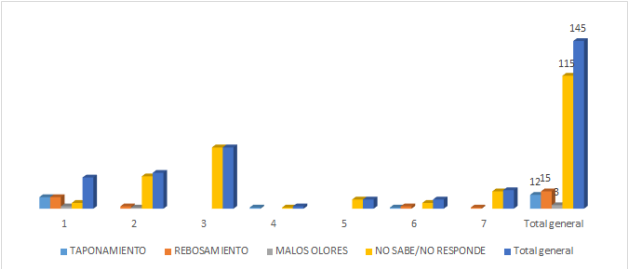


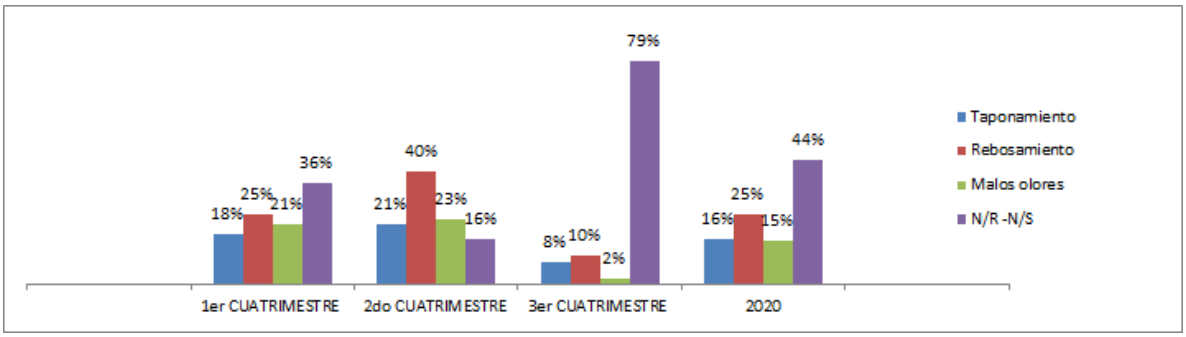
Del 81.4% de los usuarios que solicitaron el servicio el 18.6 % dice que no han solicitado a la empresa. Al analizar los tres cuatrimestres se puede observar que ha ido en aumento la solicitud de este servicio.



III. 5. 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?

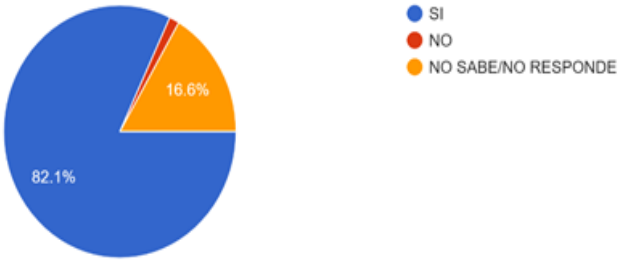




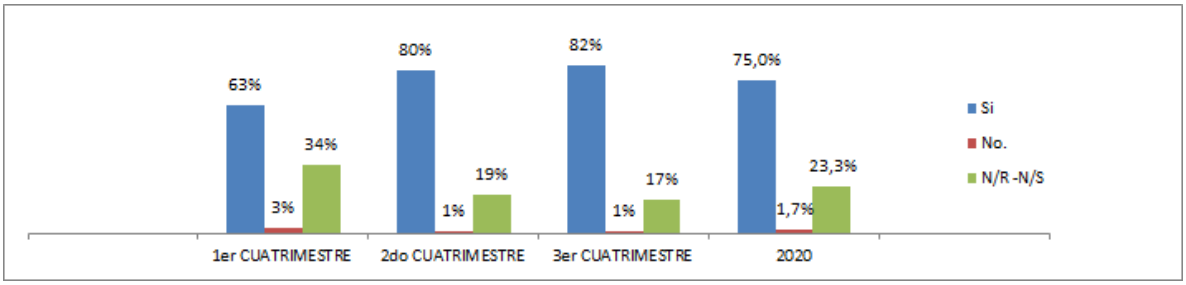


En general al observar cuál de los problemas de alcantarillado ha afectado más a nuestros usuarios se observa que es el rebosamiento seguido del taponamiento en el Sistema de alcantarillado.

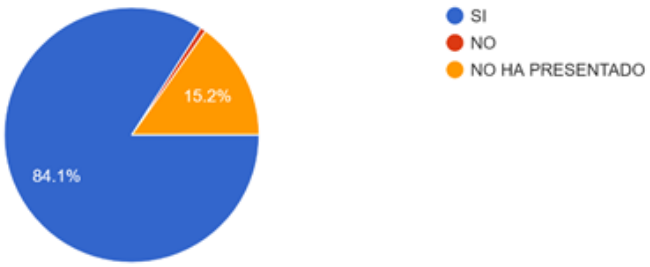
II. 6. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO ¿Las acciones de mantenimiento realizadas por Aguas de Barrancabermeja, le han solucionado la problemática presentada en el servicio de alcantarillado?



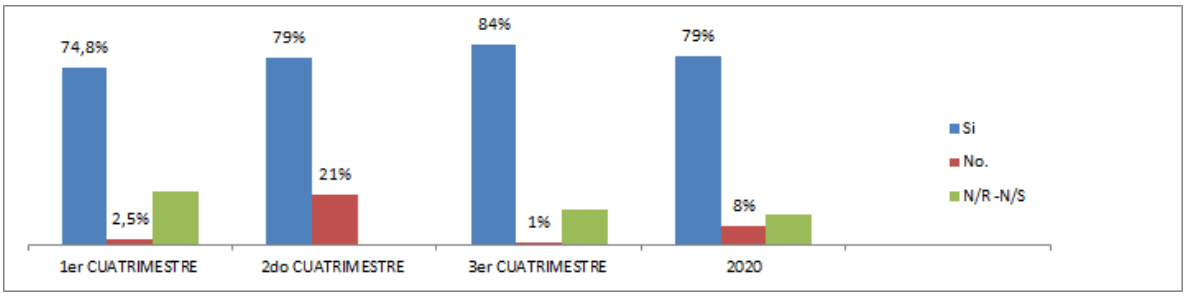
El 82% de usuarios manifiestan que las acciones de la empresa si han solucionado su problemática el 17% no sabe no responde. Al comparar los cuatrimestres se puede observa que ha mejorado la percepción en cuanto a que si es efectiva la acción realizada por la empresa ante el requerimiento del usuario.



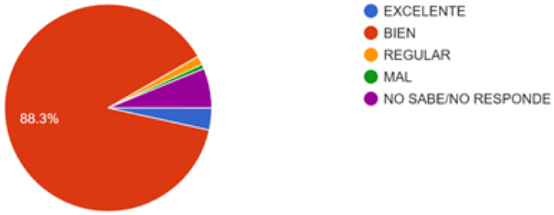
III. 7. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?

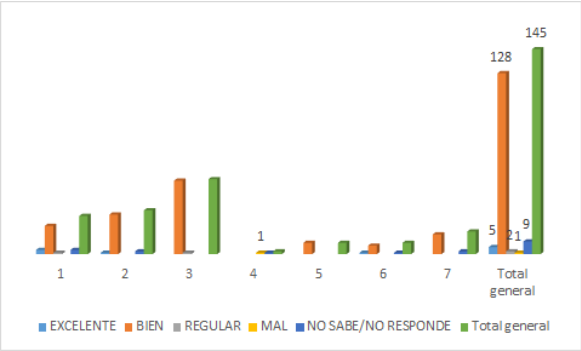


El 84% de los usuarios Si han presentado peticiones y le han dado respuesta a su solicitud, el 15% no ha presentado peticiones. En promedio de los cuatrimestres el 79% de los usuarios manifiestan que presentaron su petición y les fue respondida y el 8% que no.

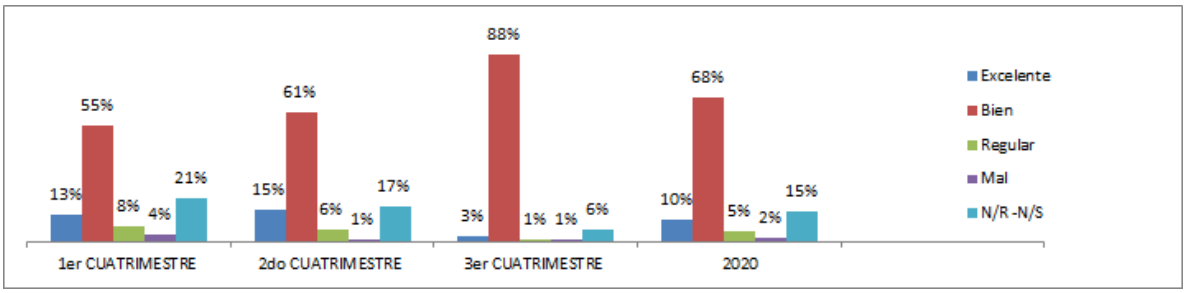


IV. 8. CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. ¿Cómo se siente con la oportunidad (tiempo de respuesta) de respuesta que tiene la empresa al responder sus peticiones? Si su respuesta es regular o mal indicar el porqué.



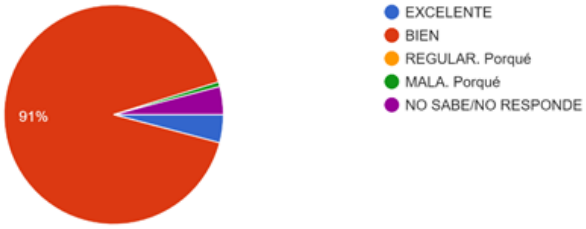


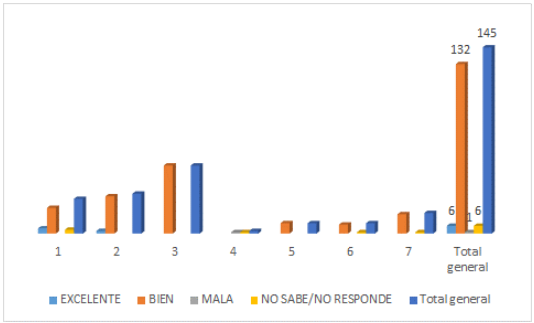
.

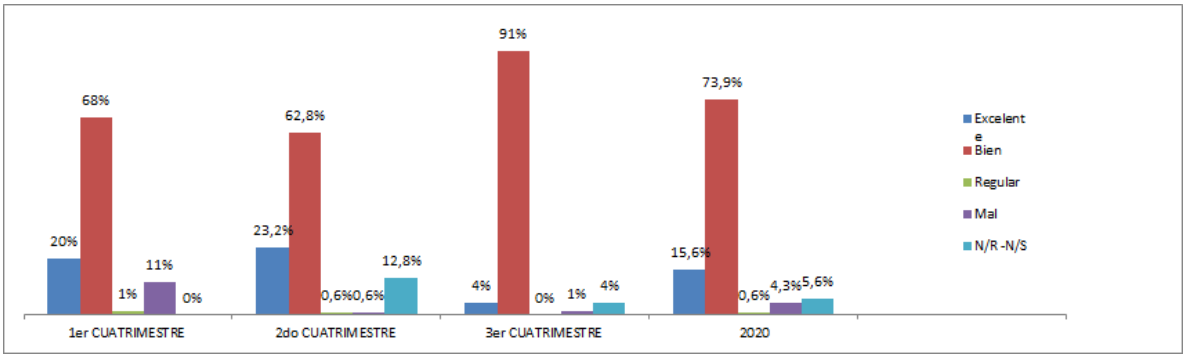


El 91% (excelente-bien) de los usuarios manifiestan que la respuesta a su petición fue oportuna, el 6% no sabe no responde, quienes respondieron regular o mal manifiestan: " no atienden los reclamos, no hay nadie que solucione o de respuesta alguna". Se observar al comparar el primer y tercer cuatrimestre que mejoró positivamente la percepción en un 33% entre excelente y bueno.

IV. 9. 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.

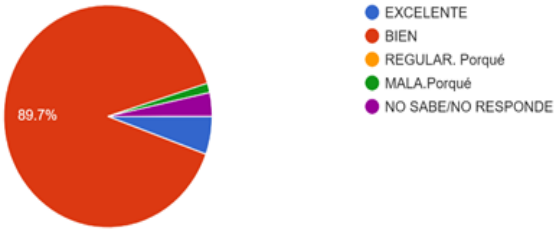


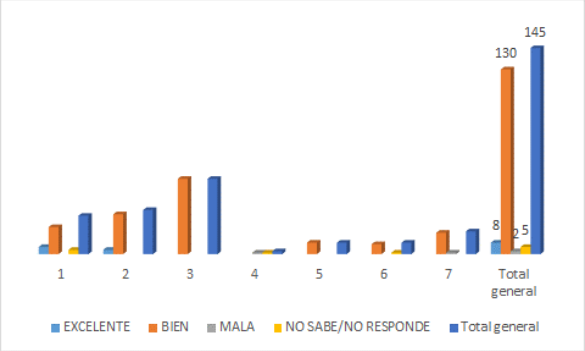


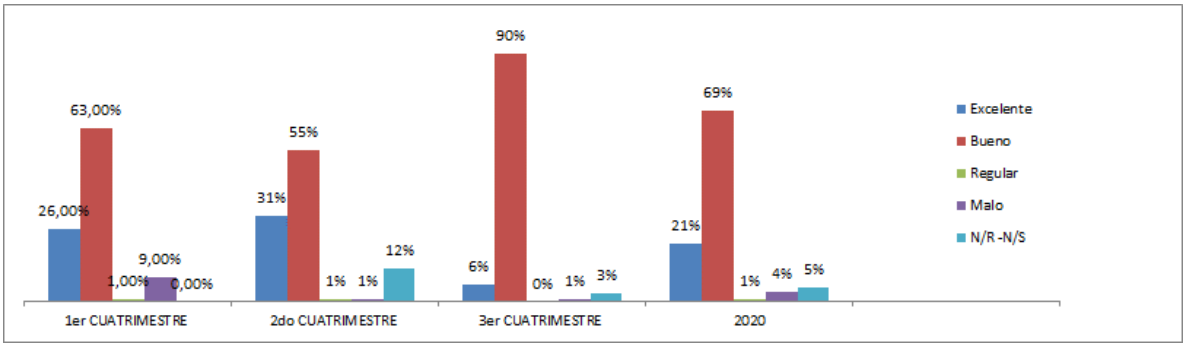


El 95% de los usuarios responden entre bien y excelente la cordialidad y amabilidad en la atención y el 4% no sabe o no responde, quienes respondieron mal manifiestan:" Ni existen respuestas ni atención a nada menos virtual". Se puede observar que el promedio de los tres cuatrimestres la percepción entre excelente y bien es del 90%.

II. 10. 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.

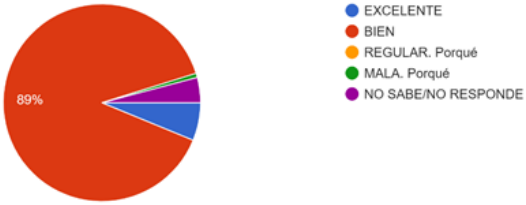


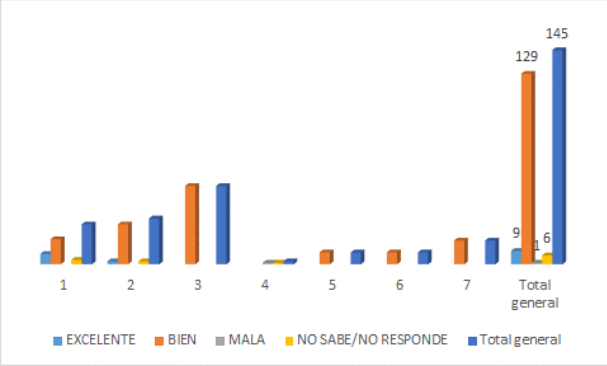


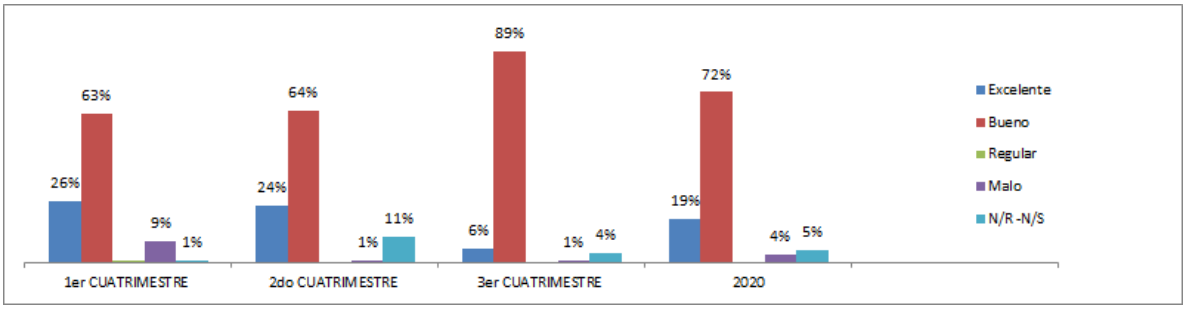


El 96% de los usuarios entrevistados califican la atención telefónica entre bien y excelente. El 3% no saben / no responden, quienes respondieron mal manifiestan: “nunca contestan, si contestan igual no solucionan nada, se cuelga la llamada, demasiado tiempo en espera”. El promedio de respuesta en los tres cuatrimestres que califican entre excelente y buena la atención es del 90% y el 5% entre regular y mal.

III. 11. 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.

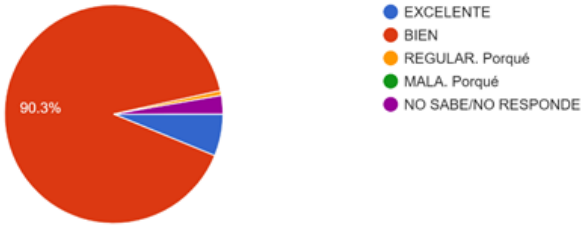


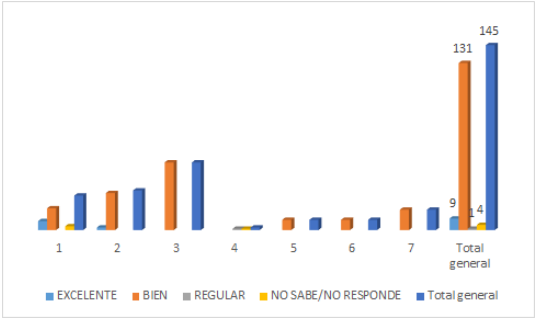


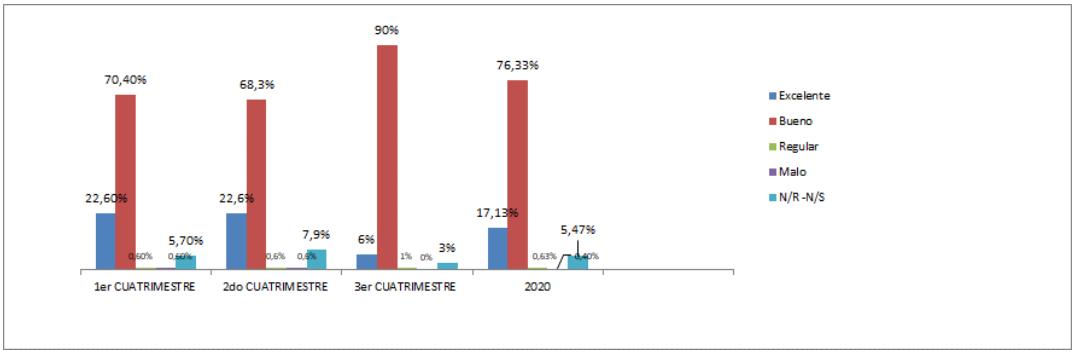


El 95% de los usuarios entrevistados califican la atención del personal técnico entre bien y excelente. Se puede observar que la calificación para la percepción excelente y buena fue en aumentó pasando del 89% en el primer cuatrimestre a 95% en el tercero y en promedio de los tres cuatrimestres 91%.

IV. 12. 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

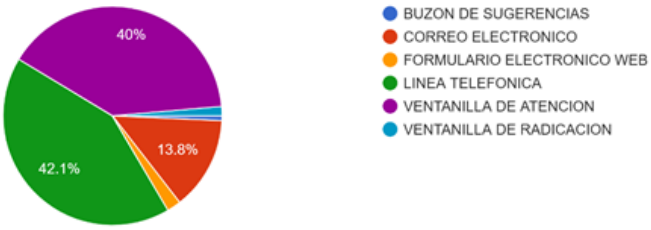


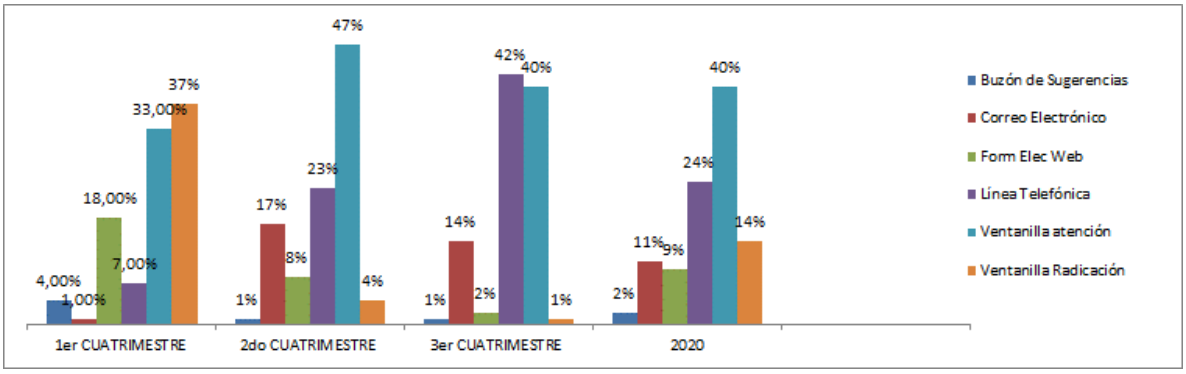




El 96% de los usuarios entrevistados califican la atención del personal de la oficina de atención entre bien y excelente quienes respondieron regular no especificaron el porqué de su calificación. Cabe resaltar que la calificación mala no se dio en ninguno de los cuatrimestres medidos.

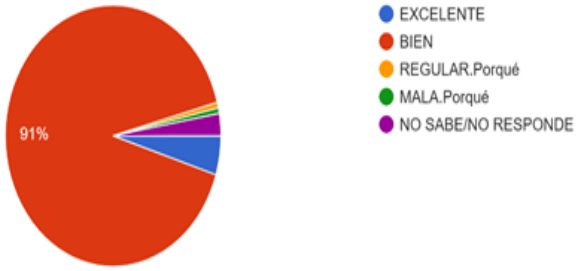
V. 13. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cuál de los siguientes mecanismos de atención le gustaría utilizar para interponer una PQRSD?



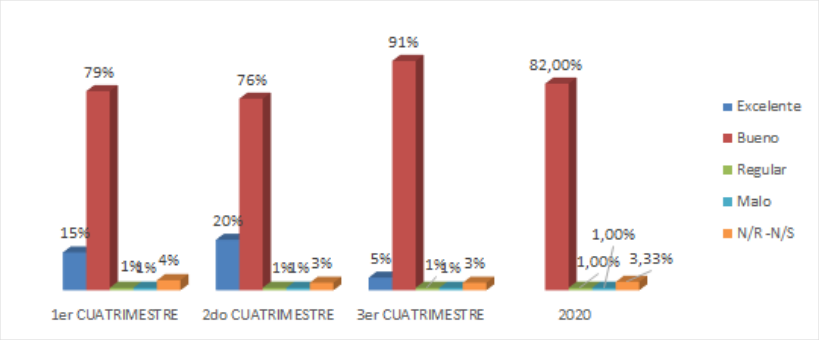


Se puede observar que la línea telefónica es una de los mecanismos que ha ido alcanzando mayor preferencia entre los usuarios pasando de estar en un 7% en el primer cuatrimestre y llegando a un 42% en el tercer cuatrimestre, siendo el mecanismo que más le gustaría usar al usuario. Seguido de la Ventanilla de atención y el correo electrónico. Al analizar el comportamiento de la ventanilla de radicación en cada periodo evaluado se ve notablemente una disminución en su participación.

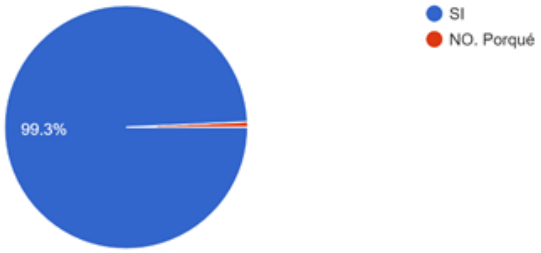
V. 14. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Cómo es su percepción sobre la forma en que la Empresa le informa sobre suspensiones del servicio, arreglos, mantenimientos, campañas, etc? Si su respuesta es regular o mala indicar porqué.



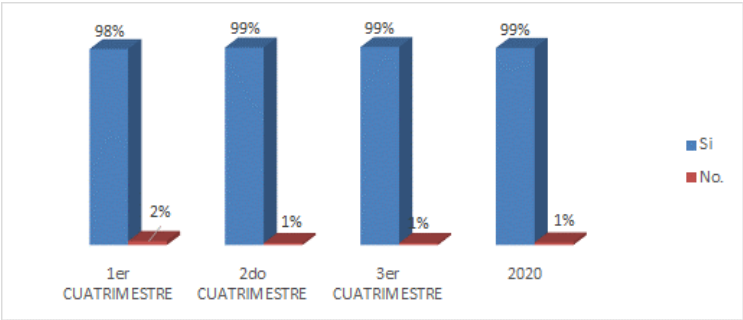
El 96% de los usuarios consideran que están entre bien y excelente la forma como se informan las suspensiones del servicio, quienes calificaron regular o mal:" manifiestan no tener internet". Se observa que en los dos últimos cuatrimestres los usuarios observaron una percepción igual respecto a esta pregunta, pero disminuyendo la calificación excelente y aumentando la calificación bien.



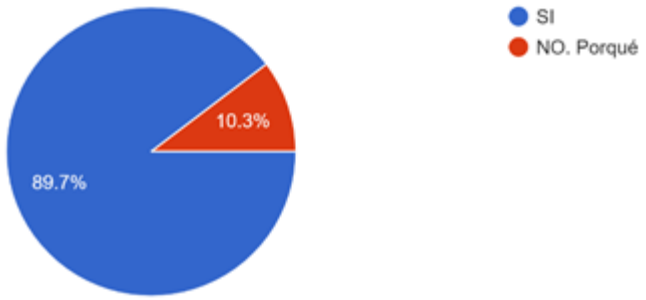
V. 15. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera usted que los medios de recaudo actuales facilitan el pago de su factura? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



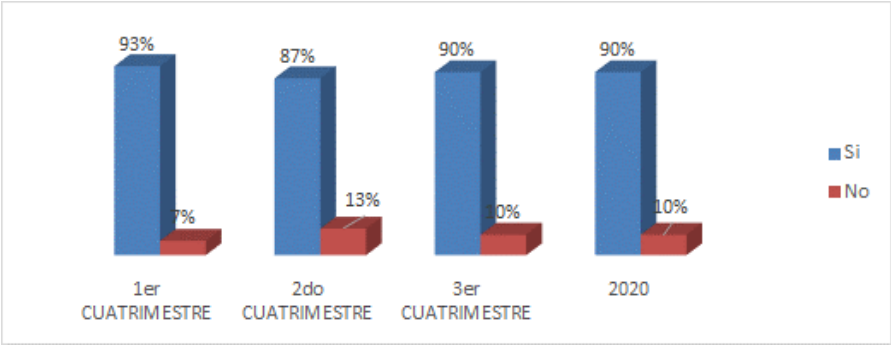
El 99% de los usuarios consideran que los medios establecidos por la empresa para el recaudo de sus facturas les facilitan el pago, quienes calificaron NO manifiestan “no tener internet”. El comportamiento de percepción es similar en todos los cuatrimestre evaluados.



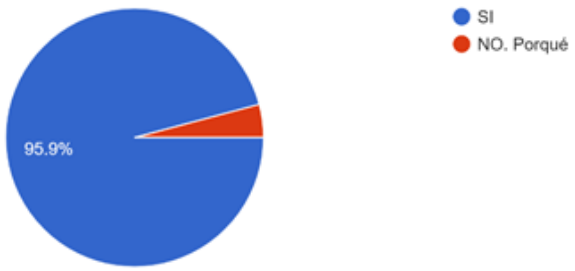
IV. 16. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Le parece ágil el pago de la factura por PSE que se realiza a través de la página WEB de la empresa? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



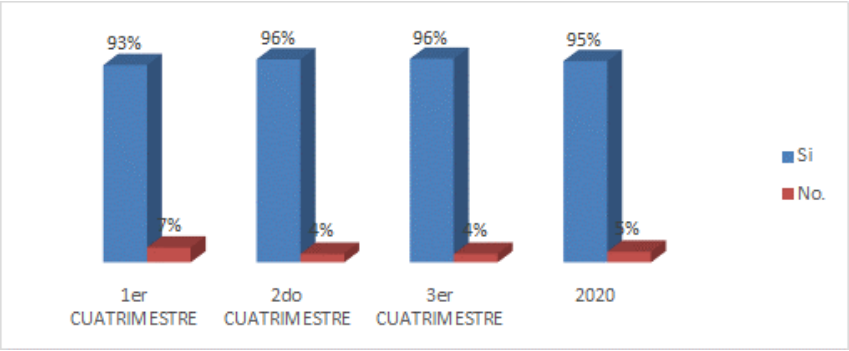
Alrededor del 90% de los entrevistados perciben que es ágil el pago por PSE. Quienes calificaron NO manifiestan "no tener internet o no haber haber pagado por es medio" Disminuyendo negativamente la calificación del primer cuatrimestre al último en 3%.



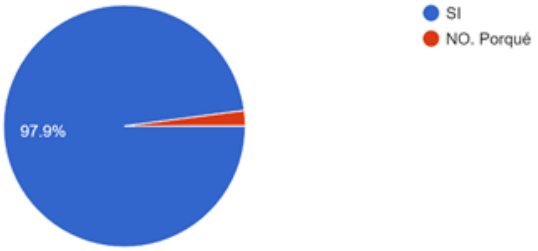
IV. 17. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



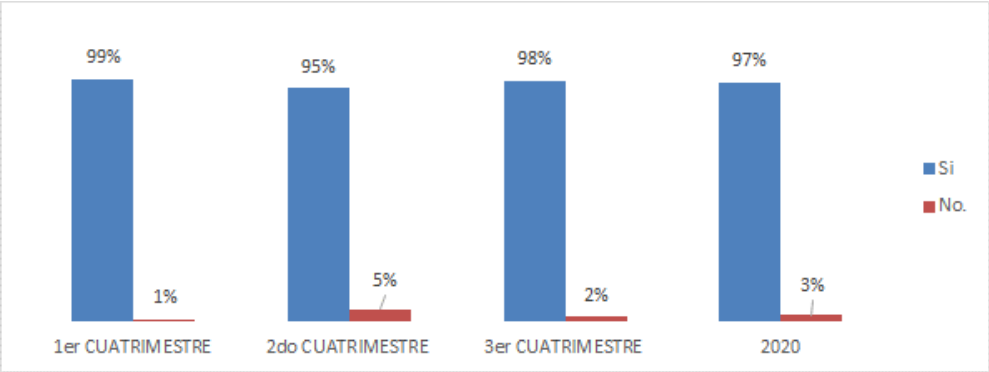
Se considera que realizar un trámite en la empresa es ágil, el 96% de los usuarios entrevistados así lo perciben. Quienes calificaron NO manifiestan: "que no han solicitado este servicio y que todo debería ser electrónico". Manteniendo así la percepción que tuvo el usuario en el segundo cuatrimestre.



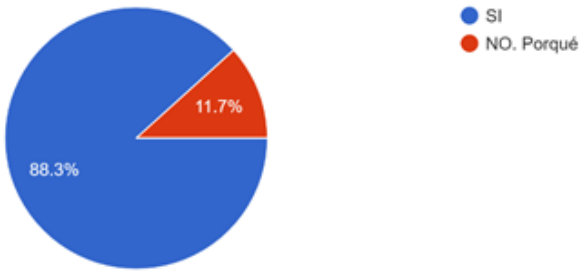
IV. 18. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Sabía usted que existe una la línea para reportar un daño, emergencia o solicitar la reinstalación del servicio en cuanto a la prestación del servicio de acueducto? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



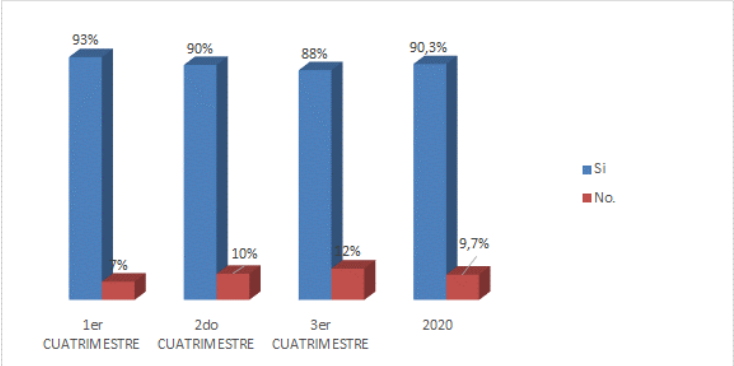
Los usuarios entrevistados en un 98% conocen la línea por la cual pueden reportar un daño, emergencia o realizar el trámite para solicitar la reinstalación del servicio. Quienes calificaron NO manifiestan: “falta de Información”.



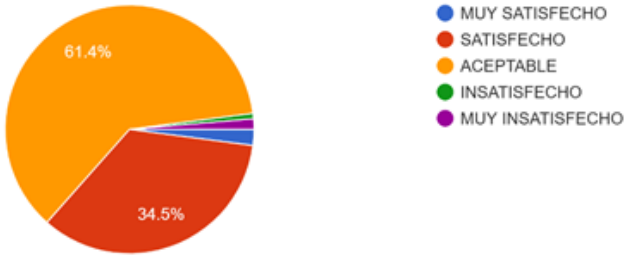
IV. 19. RELACION EMPRESA-USUARIO. ¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P? Si su respuesta es NO indicar el porqué.



Los usuarios consideran que es fácil descarga la factura del servicio de la página web, ya que el 88% de los entrevistados así lo manifiestan. El 12% restante manifiesta porque no le parece fácil: Siendo la causal frecuente es que nunca han realizado la descarga de la factura: porque no lo usa internet, no la ha descargado y se la entregan en la casa.



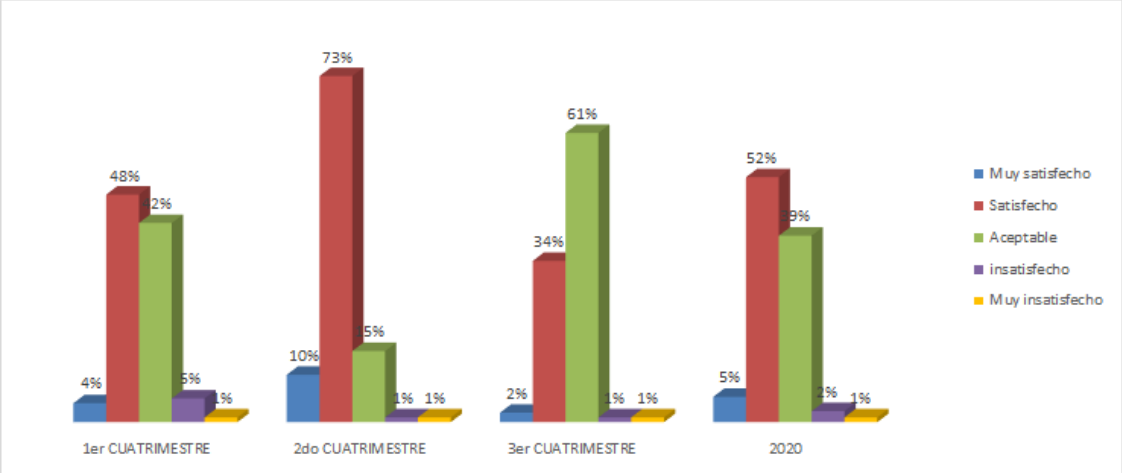
IV. 20. RELACION EMPRESA-USUARIO.Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa



En el último cuatrimestre se puede observar una disminución de la percepción satisfecho y muy satisfecho en cuanto a la satisfacción general frente a los servicios que la empresa presta. Finalizando en promedio con una percepción 52%satisfecho y 39% aceptable.

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS

TERCER CUATRIMESTE DE 2020



OBSERVACIONES-SUBGERENCIAS

A continuación se plasman las observaciones de los usuarios:

- Se debe mejorar la calidad del agua, ya sea haciendo mejoras desde la boca toma o en la llegada a las casas.
- Lastimosamente la peor agua potable del país, no se puede ni lavar con ella por que daña la ropa, qué hará con el cuerpo humano?.
- Me siento muy agobiado por el cobro de vertimiento y alcantarillado que realizan en cada factura ya que es exagerado y no se está prestando dicho servicio de forma adecuada.

CONCLUSIONES-RECOMENDACIONES

I. Calidad del servicio de agua potable

Las preguntas sobre calidad del agua sabor, olor y color tienen una calificación promedio entre excelente, bueno, regular y malo del 1%,15%,68%,16% respectivamente siendo regular la mayor percepción entre los usuarios, situación que situación que requiere ser revisada con las causales de mayor reclamación en el área de acueducto.

El 99% de los usuarios han manifestado durante los dos cuatrimestres que mantienen durante 24 horas continuidad en el suministro de agua. El 40% en promedio durante los tres cuatrimestres percibe que mensualmente se les suspende el servicio.

II. Calidad del servicio de alcantarillado

El 74% en promedio manifiesta que si le brindan los servicios solicitados de alcantarillado. El principal problema de alcantarillado se debe al rebosamiento de las alcantarillas con 25% manifestando el 75% que, si le fue solucionado su problema con las acciones de mantenimiento realizadas por la empresa, por lo que se recomienda hacer un análisis de los sectores en donde se realizaron mantenimientos correctivos y en los sectores con mayor solicitud del servicio para realizar campañas de concientización, mantenimientos preventivos y revisión de la infraestructura de alcantarillado.

III. Calidad del servicio de atención al usuario

El 79% los usuarios manifiestan que se les da respuesta a sus solicitudes y el 13% no sabe o no responde, el 78% percibe que hay oportunidad en la respuesta y un 15% que no sabe/no responde, el 90% de usuarios que manifestaron estar conformes con la amabilidad y cordialidad brindada, el 90% en cuanto a la atención telefónica manifiestan esta atención como bien y excelente. En cuanto el personal técnico el 91% calificaron excelente y bueno ya que un 5% no sabía o no respondió y respecto a la oficina de atención el 93% calificó entre excelente y bueno, el 5.4% no sabía o no respondió. Es importante destacar que esta percepción, aunque hubo cambios en los horarios por las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria para la atención el usuario y no hubo atención presencial se percibió en general una excelente y buena atención del personal lo que indica que las medidas tomadas fueron y siguen siendo acertadas. Aunque en general los usuarios calificaron bien la calidad del servicio de atención se debe mejorar en temas relevantes la comunicación teléfonica en cuanto a tiempos de espera y disminuir la caída de llamadas mientras se manteniendo una conversación con el usuario ya que esta fue en general la respuesta de los usuarios que respondieron porque calificaron mal y regular la atención.

VI. Relación empresa-usuario

Los canales que prefieren usar los usuarios en su orden son la ventanilla de atención (40%), línea telefónica (24%) y ventanilla de radicación (14). Las

comunicaciones para informar sobre suspensiones del servicio tiene para los usuarios una percepción entre excelente y buena del 95% sin embargo se debe tener en cuenta que unas personas manifestaron que no tienen servicio de internet por lo cual se recomienda hacer notas en medios diferentes a redes sociales o socializar en el sector por lo menos dos días antes cuando son suspensiones programadas, es importante el análisis de estos casos con las PQRSD presentadas a la empresa a fin de evitar que sucedan suspensiones inesperadas por causas que la empresa pudo preveer.

Aunque algunos usuarios (9.7%) manifestaron que nunca han descargado la factura en línea los demás consideran fácil descargar la factura del servicio y al 90% le parece ágil el pago por PSE desde la página web, aunque hay quienes manifestaron que no lo usan y hacen el pago físico. También consideran en general que realizar un trámite en la empresa es fácil (95%) y que conocen la línea para presentar daños y solicitar el trámite de reinstalación del servicio cuando se han tenido atrasos en los pagos en un 97% de los usuarios. El 99% considera que los medios de pago establecidos facilitan el pago de la factura.

El nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa es importante resaltar que esta percepción aumentó positivamente en el segundo cuatrimestre ya que pasó del 52% al 83% de los usuarios que califican su satisfacción entre muy satisfecho y satisfecho sin embargo en el tercer cuatrimestre bajó al 36% la satisfacción general. Al analizar los aspectos evaluados y las calificaciones de percepción vemos que la calidad del agua es el punto que más impacta en la percepción general usuario – empresa por lo cual se mantiene la recomendación a la empresa de continuar enfocando sus esfuerzos a este aspecto a fin de buscar las causas y llevar a cabo un plan de acción respecto a este punto crítico en la percepción de los usuarios, seguir teniendo espacios que permitan crear acercamiento a la comunidad.

OBSERVACIONES-SUBGERENCIAS

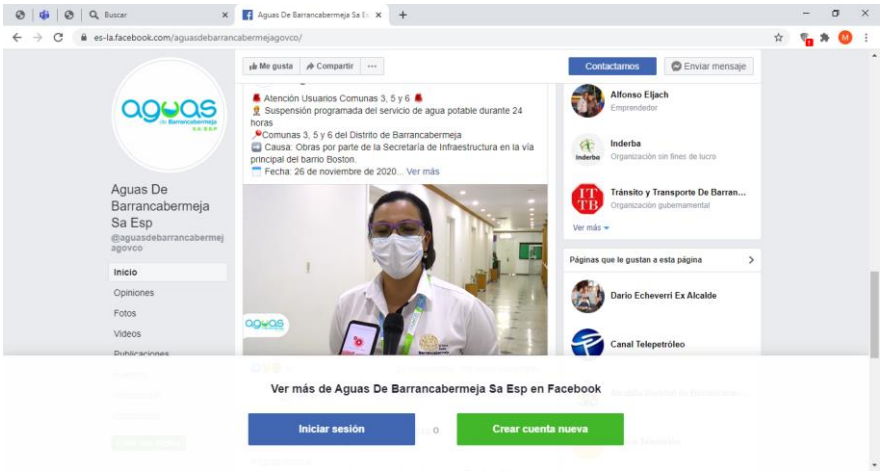
De los encuestados la observación más frecuente es la **calidad del agua**.

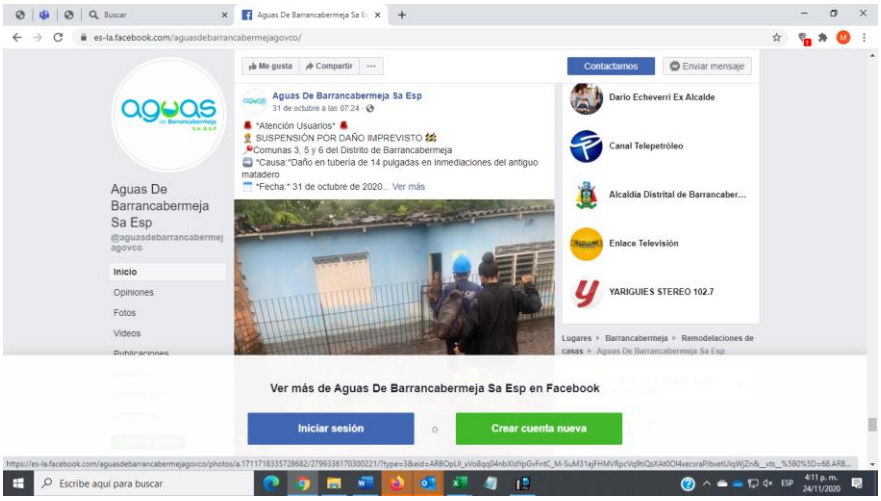
ANEXOS

A continuación se anexan muestras de acciones realizadas en el último cuatrimestre a través de las diferentes redes sociales y boletines de prensa:

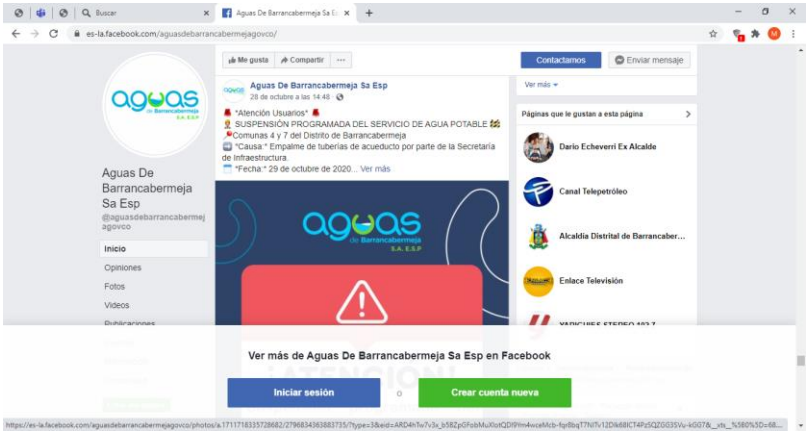
Servicio Acueducto

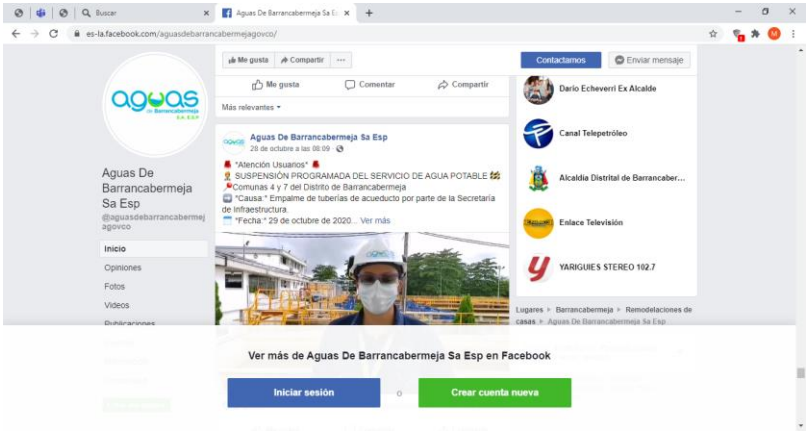
Suspensiones

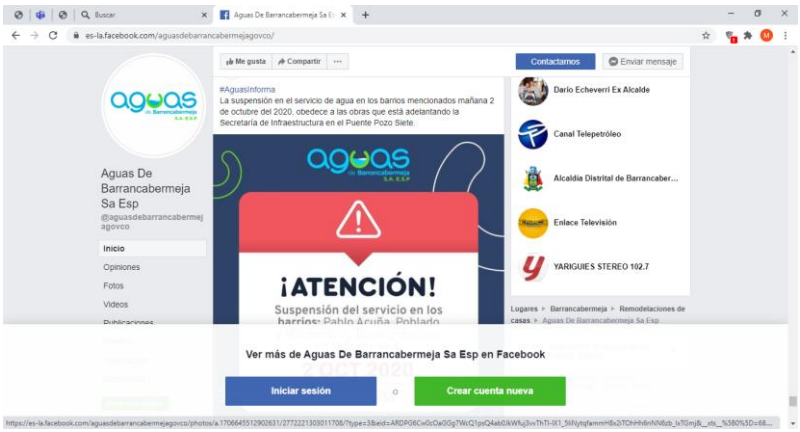




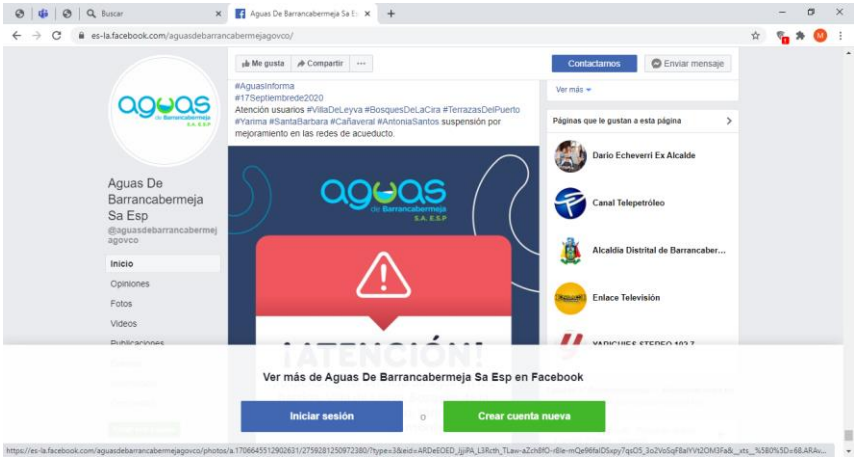
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

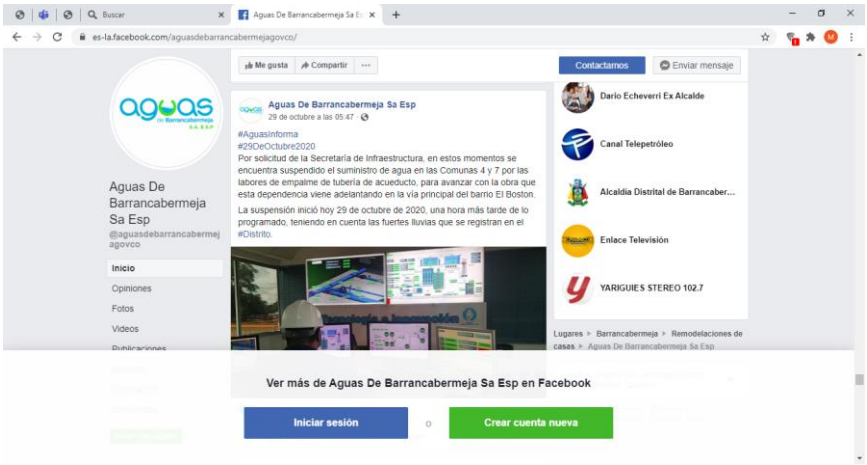


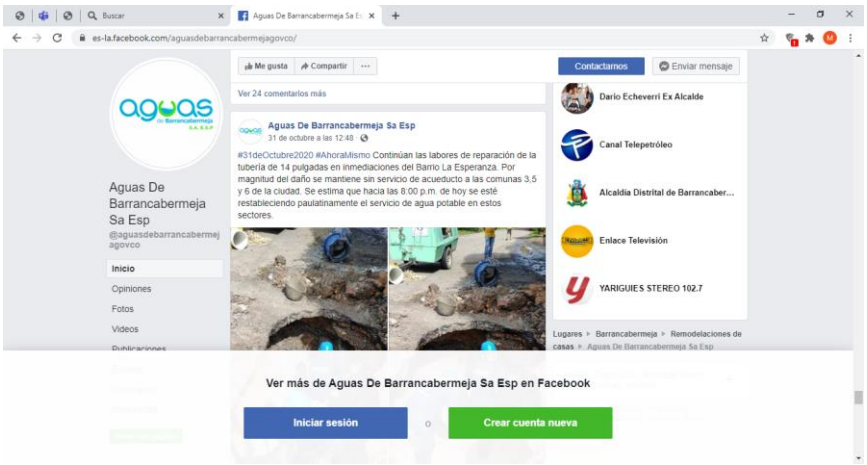




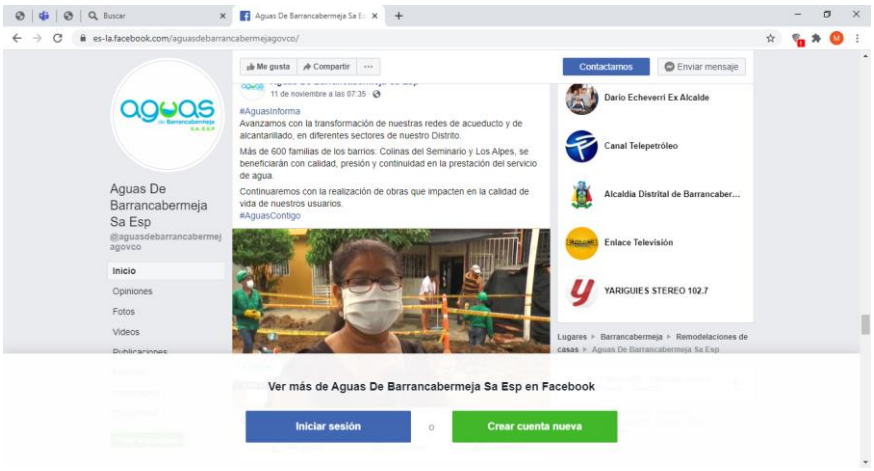
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

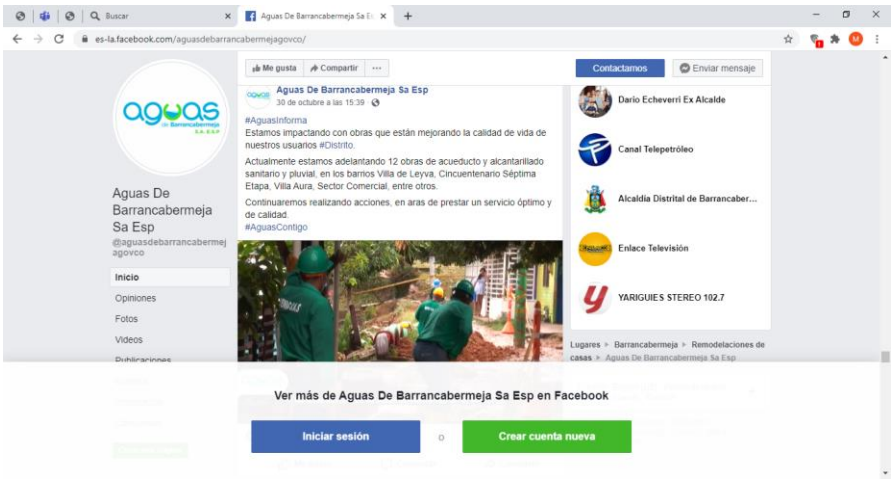


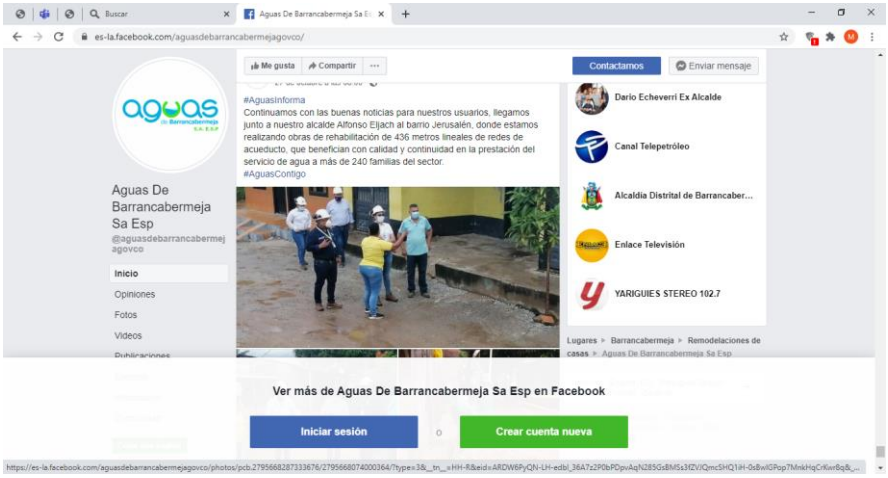




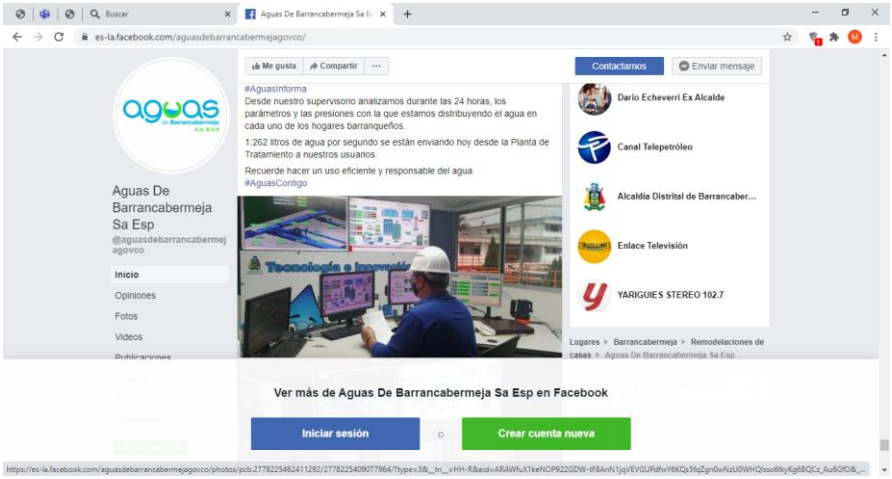
Calidad del Agua

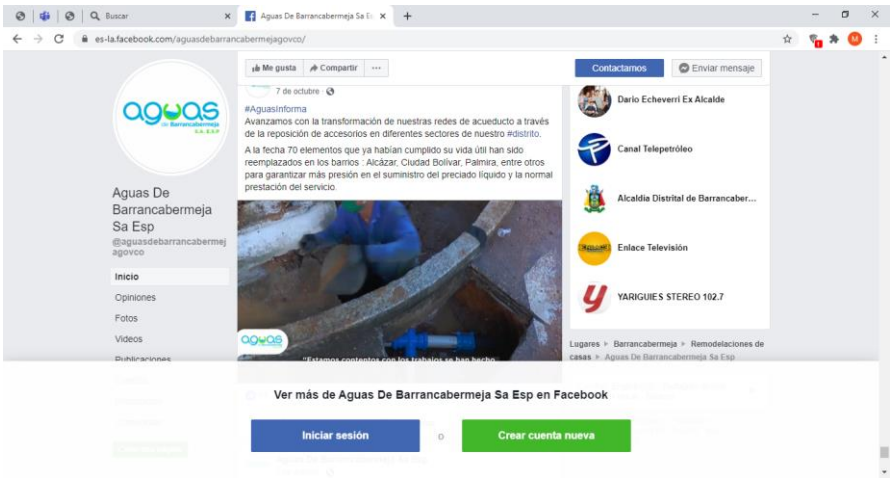


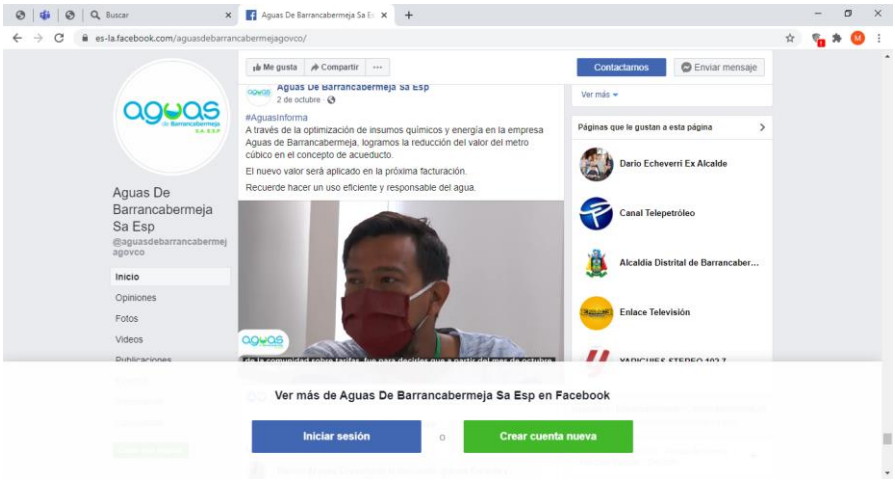




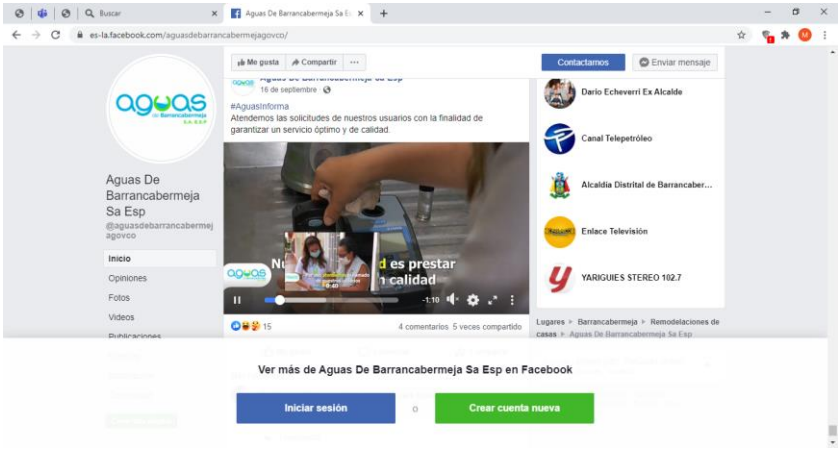
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

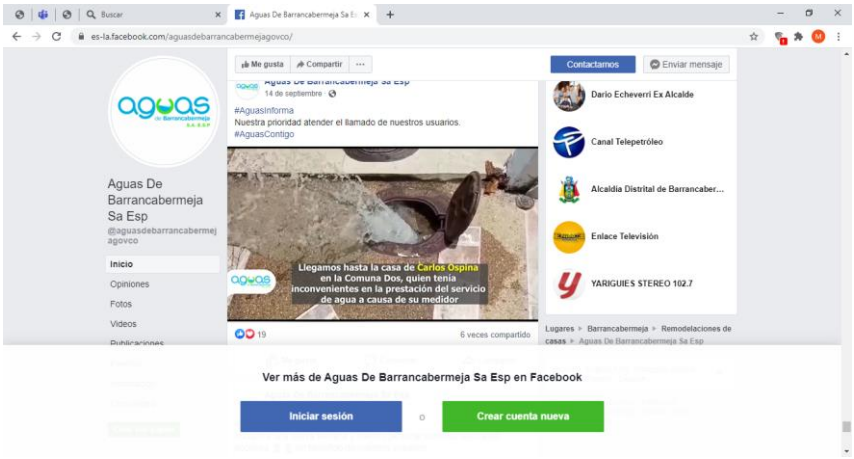


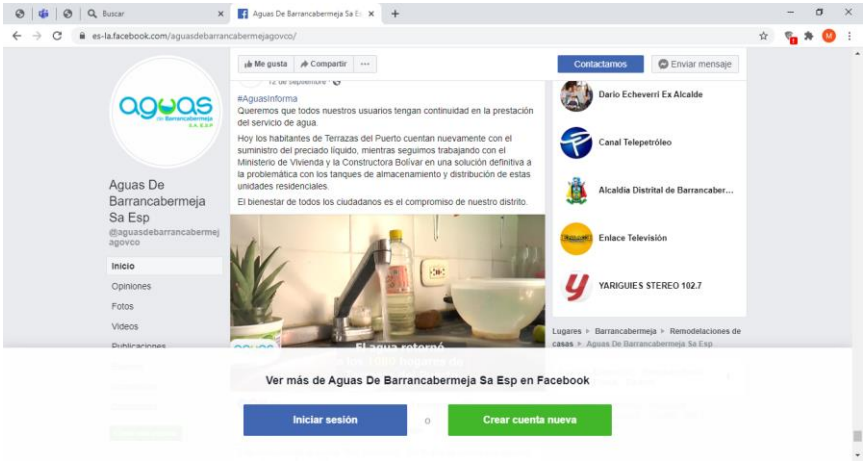




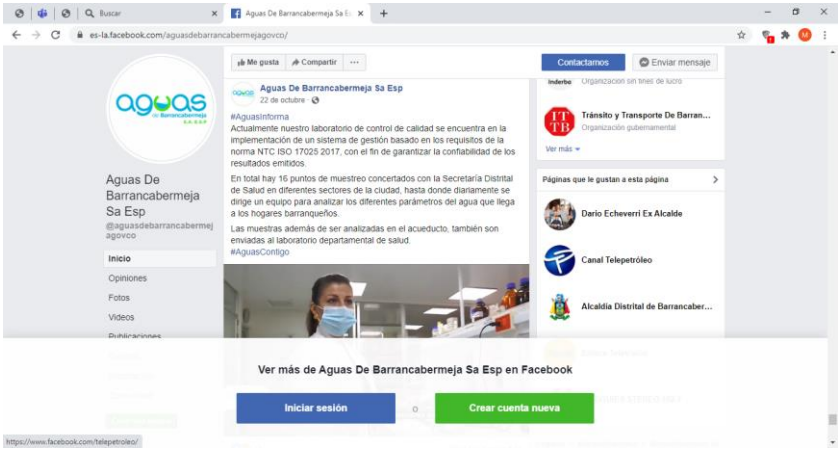
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020



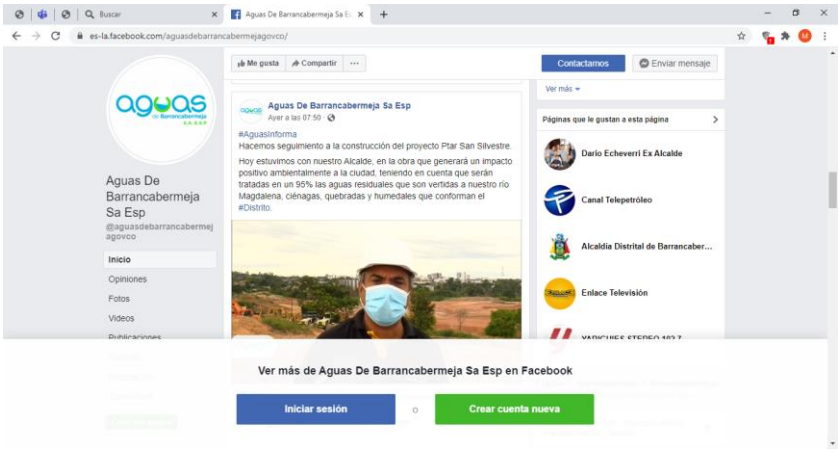


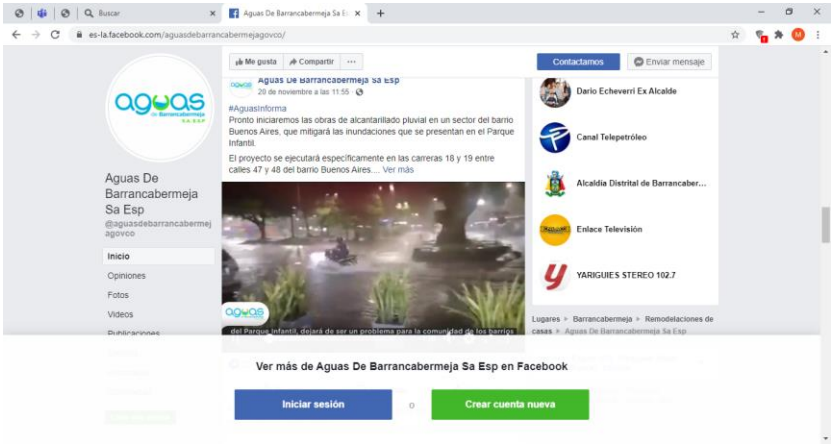


INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

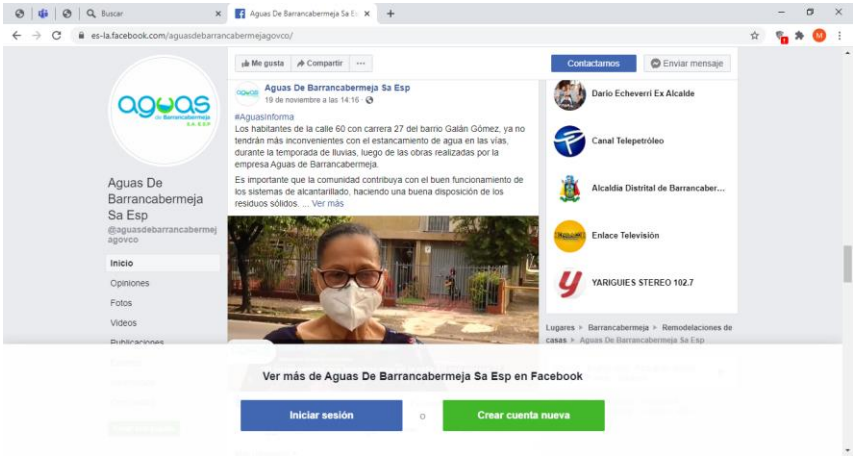


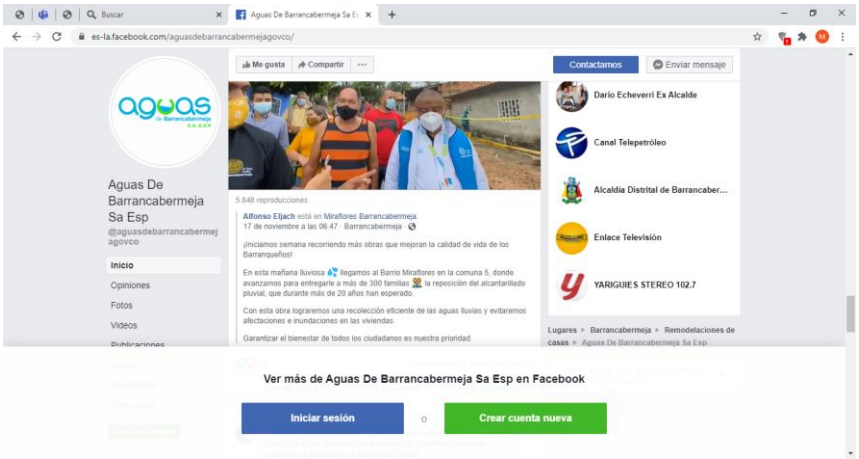
Alcantarillado

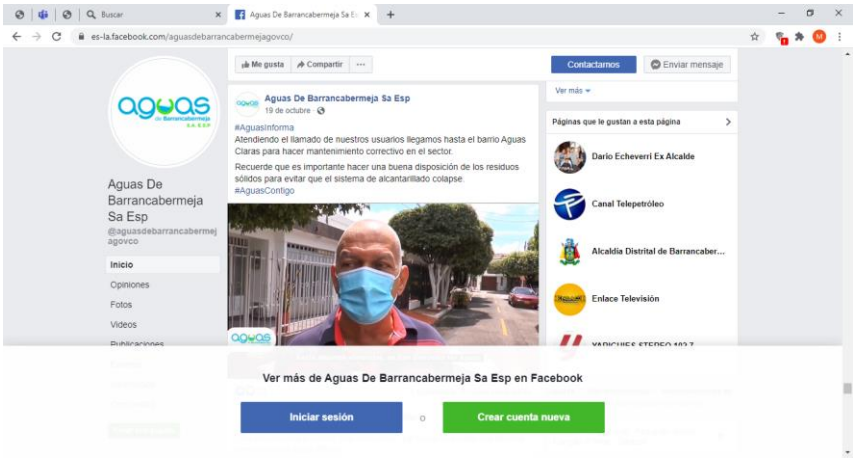




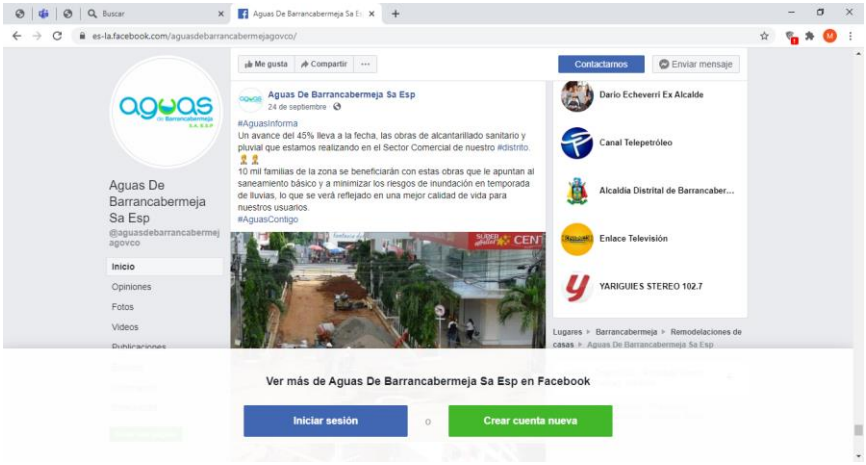
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

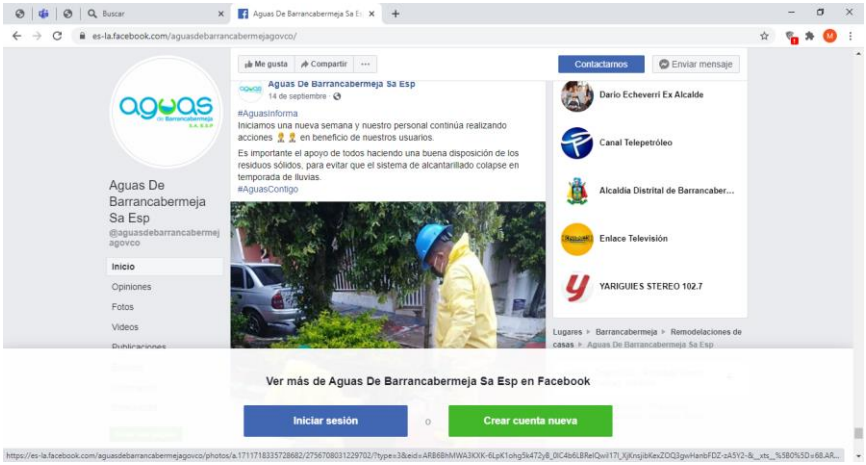


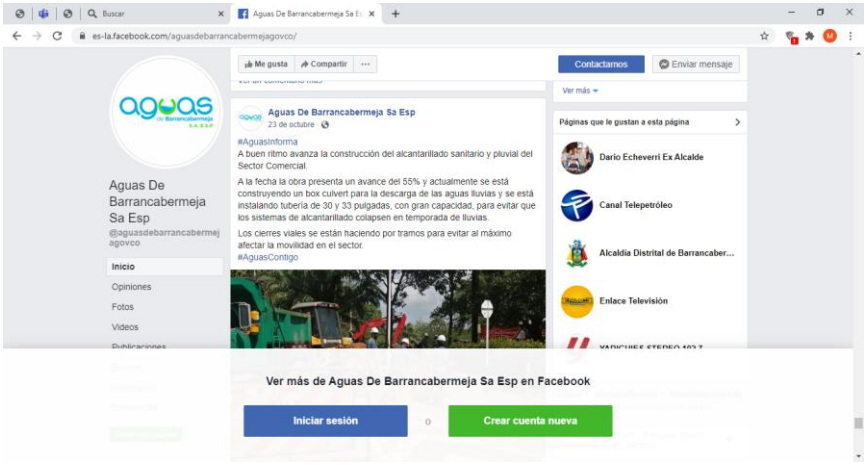




INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

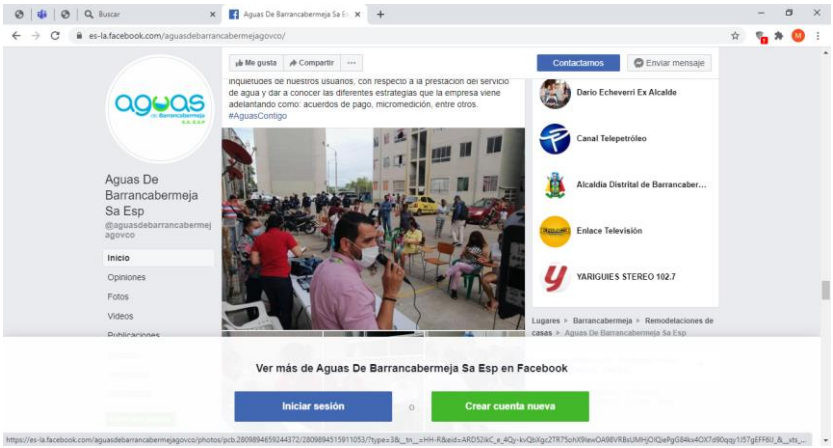


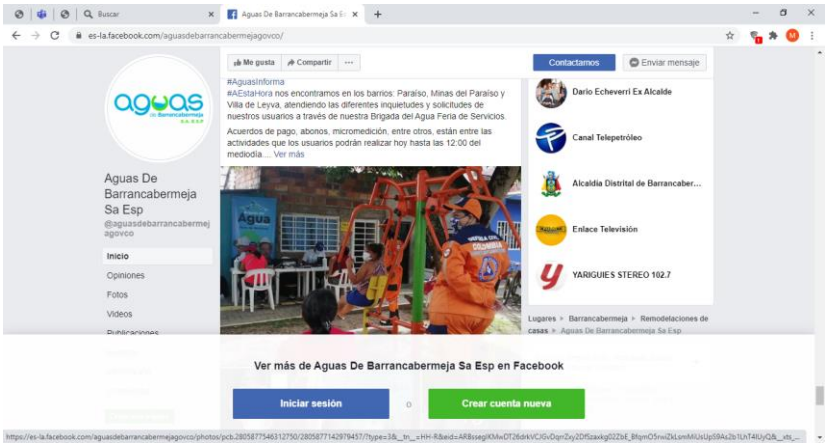




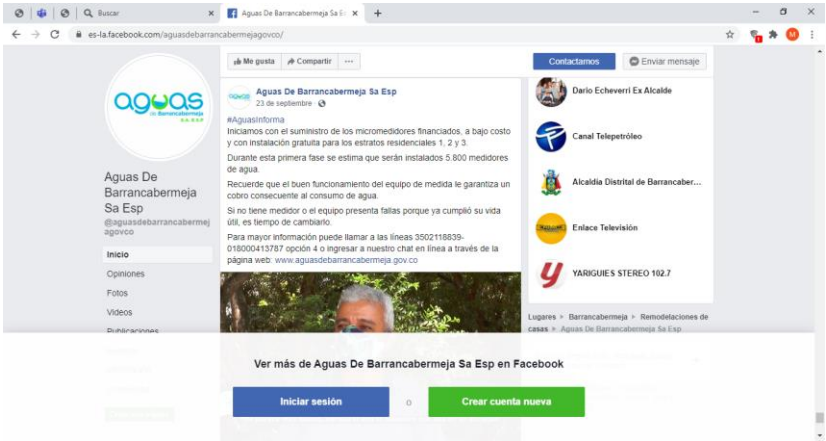
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

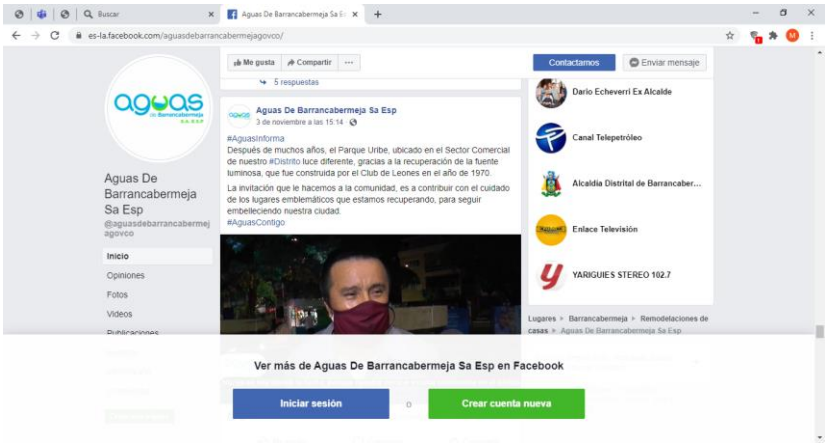
Atención al usuario/ Relacionamiento empresa-usuario

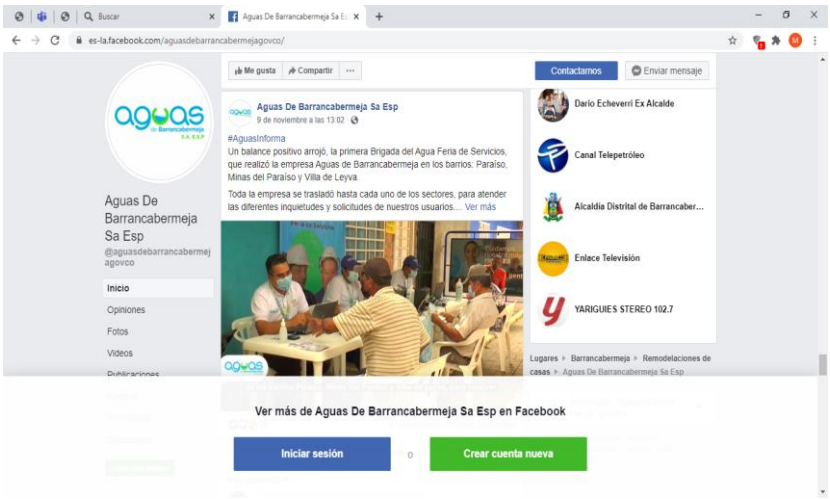




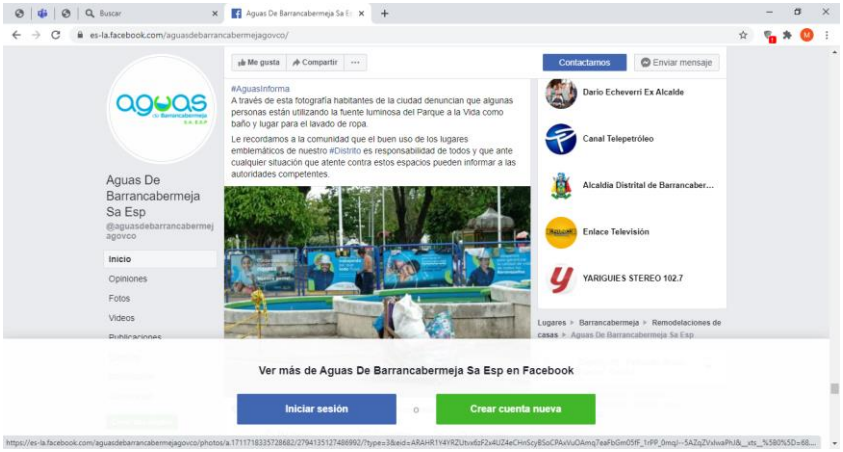
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

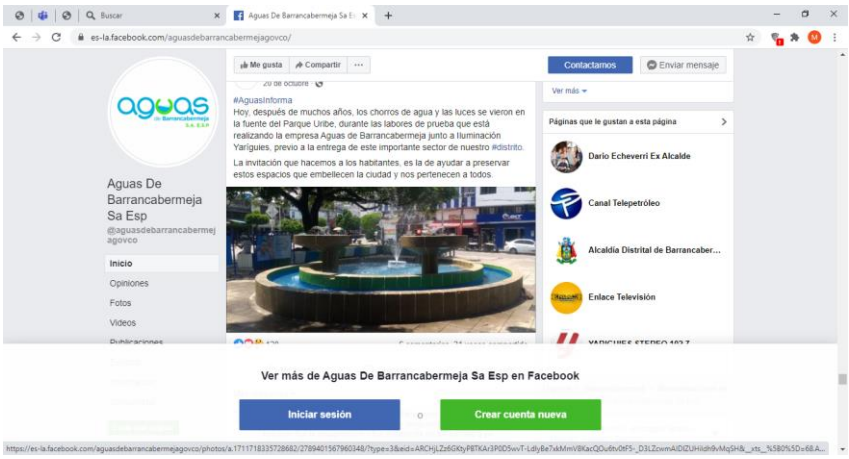


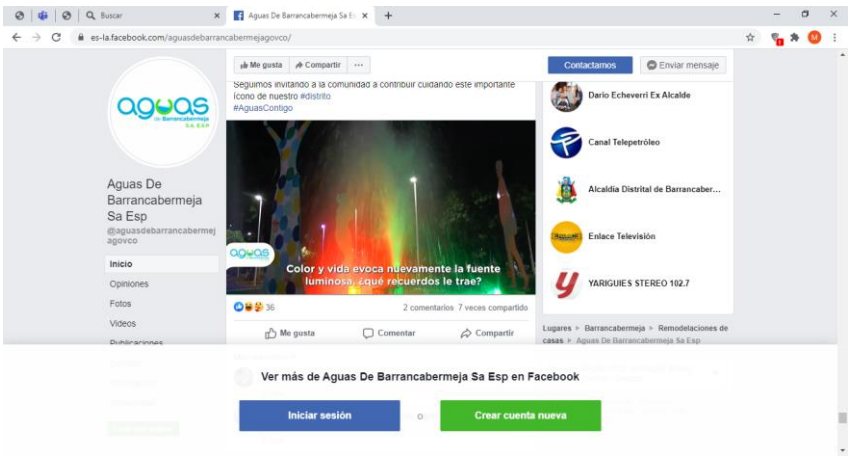




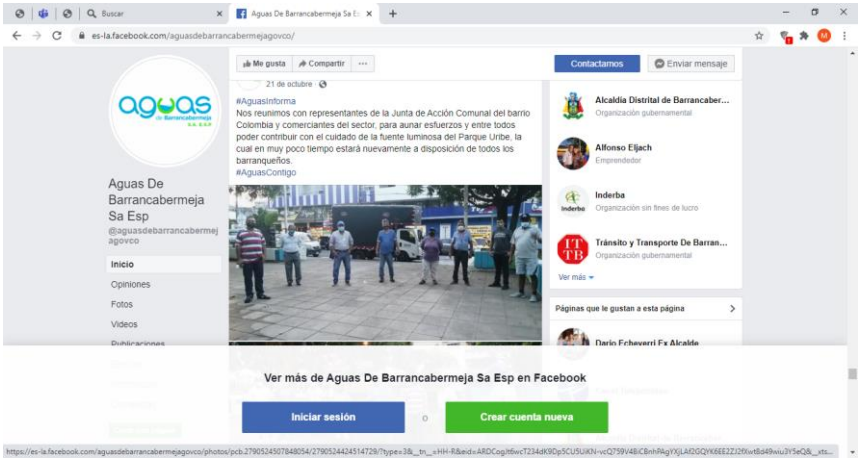
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020



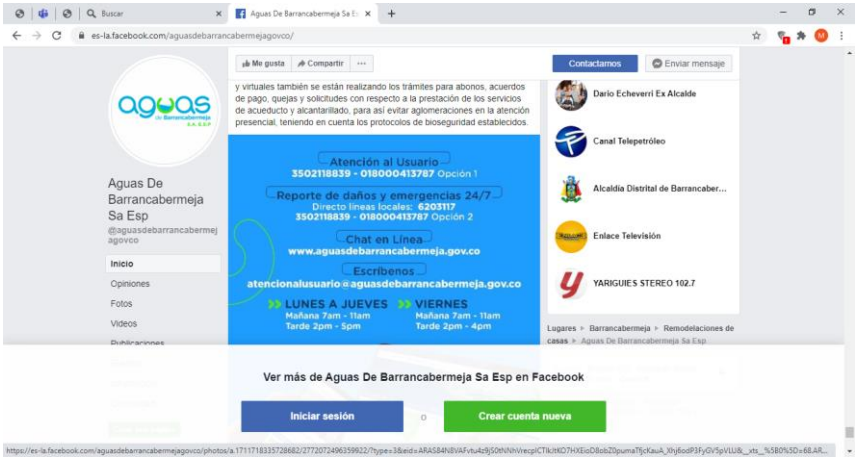


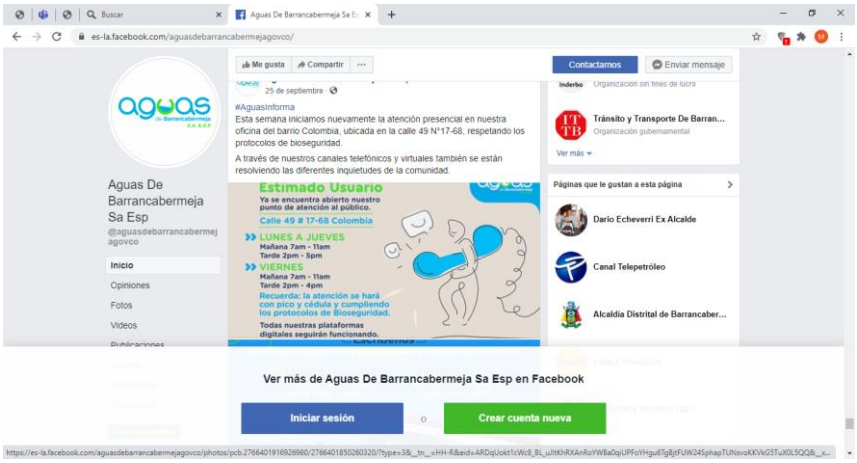


INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020



Socialización canales de atención





INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS
TERCER CUATRIMESTE DE 2020

Formato de Encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Fecha: dd/mm/aaa **Barrio:**_____**Comuna:**_____ **Género:** _____
Nombre: opcional **Teléfono:** opcional

N°	Pregunta	Respuesta				
	I. CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE					
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	¿Durante los últimos seis meses con qué frecuencia se suspende el servicio de acueducto en su sector?	Mensual: ___ Trimestral:____ Semestral:____ Otro:_____ N/S-N/R:_____				
	II. CALIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO					
4	¿Al solicitar mantenimiento de alcantarillado para su barrio, sector o zona, le fue brindado el servicio?	Si: _____ No:_____ No ha solicitado: _____				
5	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: _____				
6	¿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					
7	¿Cuándo ha presentado peticiones a la empresa, le han dado respuesta sea negativa o positiva a su solicitud?	Si: _____ No:_____ 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.	Excelente _____ Bien_____ Regular_____ Mal_____ N/S-N/R____ ¿Por qué?				
9	¿ 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.	Excelente _____ Bien_____ Regular_____ Mal_____ N/S-N/R____ ¿Por qué?				
10	¿Cómo califica la atención telefónica para solución a sus peticiones? Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente _____ Bien_____ Regular_____ Mala_____ N/S-N/R____ ¿Por qué?				
11	¿Cómo califica la atención y servicio del personal técnico de la empresa?.Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente _____ Bien_____ Regular_____ Mala_____ N/S-N/R____ ¿Por qué?				
12	¿Cómo califica la atención del personal de la oficina de atención al usuario?. Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente _____ Bien_____ Regular_____ Mala_____ N/S-N/R____ ¿Por qué?				
	IV. RELACION EMPRESA-USUARIO					
13	¿Cuál de los siguientes mecanismos de atención le gustaría utilizar para interponer una PQRSD?	Buzón de sugerencias____ Correo Electrónico____ Formulario Electrónico Web___ Línea telefónica____ Ventanilla de atención ____ Ventanilla de radicación____				
14	¿Cómo es su percepción sobre la forma en que la Empresa le informa sobre suspensiones del servicio, arreglos, mantenimientos, campañas, etc ? Si su respuesta es regular o mala indicar el porque.	Excelente _____ Bien_____ Regular_____ Mala_____ N/S-N/R____ ¿Por qué?				
15	¿Considera usted que los medios de recaudo actuales facilitan el pago de su factura? Si su respuesta es NO indicar el porque.	Si: _____ NO: _____ Porqué?				
16	¿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 porque.	Si: _____ NO: _____ NO LO USO_____ ¿Por qué?				
17	¿Considera que realizar un trámite en la empresa es fácil? Si su respuesta es NO indicar el porque.	Si: _____ ¿Cuál?_____ NO: _____ ¿Cuál?_____ ¿Por qué?				
18	¿Sabía usted que existe una la línea para reportar un daño, emergencia o solicitar la reinstalación del servicio en cuanto a la prestación del servicio de acueducto?	Si: _____ NO: _____ ¿Por qué?				
19	¿Considera que es fácil descargar su factura a través de la página web de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P?	Si: _____ NO: _____ ¿Por qué?				
20	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 necesidad que usted considere importante.					

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

ALEXANDER ALVARADO PATERNINA
Subgerente comercial

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA
Proyectó	Mildred Johanna Torres Zárate	25/11/2020
Revisó y aprobó	Alexander Alvarado Paternina	25/11/2020
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.		