

CONCLUSIONES:

CONEXIÓN COLOMBIA, en cumplimiento del Contrato de clausulado simplificado para la realización de encuestas de satisfacción del cliente, suscrito con la Empresas Públicas de Armenia ESP, realizó las respectivas encuestas de acuerdo al formato suministrado por la entidad contratante y atendiendo los lineamientos dados por la misma, en virtud de lo cual se realizaron 976 encuestas divididas así:

- Oficial: 70 encuestas
- Especial: 49 encuestas
- Industrial: 52 encuestas
- Provisional: 73 encuestas
- Comercial: 105 encuestas
- Residencial Estrato 1: 108 encuestas
- Residencial Estrato 2; 106 encuestas
- Residencial Estrato 3: 106 encuestas
- Residencial Estrato 4: 105 encuestas
- Residencial Estrato 5: 105 encuestas
- Residencial Estrato 6: 97 encuestas

PREGUNTA 1. Al 100% de los encuestados Empresas Publicas de Armenia ESP, les presta los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. (VER GRAFICAS). Esto da constancia de la eficacia del catastro con que cuenta la misión institucional de la Empresa Pública de Armenia ESP

PREGUNTA 2. En porcentajes altos los encuestados califican la prestación del servicio de acueducto como excelente 42% y bueno 54%, 1% no sabe no responde, y como regular solo el 3%. El 96% (937 Usuarios) califica como buen servicio el sistema de acueducto, la calificación regular se presentó con un 7% (5 Usuarios) de la muestra del estrato provisional, con un 5% (5 Usuarios) de la muestra del estrato 1 , con un 3% (3 Usuarios) de la muestra del estrato 2, con un 3% (3 Usuarios) de la muestra del estrato 3, con un 4% (4 Usuarios) de la muestra del estrato 4, con un 7% (7 Usuarios) de la muestra del estrato 5 y con un 2% (2 Usuarios) de la muestra del estrato 6. (VER GRAFICAS).

A pesar de que el resultado regular es bajo, es recomendable, socializar e interactuar más con los usuarios del servicio, en especial con los estratos residenciales.

PREGUNTA 3. En un porcentaje alto 97% los usuarios no han realizado reclamaciones respecto del servicio de acueducto, el restante 3% se ha presentado en los estratos residenciales.

Estrato 1 con un 13% (14 Usuarios), estrato 2 con un 2% (2 Usuarios), estrato 3 con un 3% (3 Usuarios), estrato 4 con 5% (5 Usuarios), estrato 5

con un 2% (2 Usuarios) y estrato 6 con un 2% (2 Usuarios). Los motivos más comunes son en su orden: La facturación (costos elevados y consumos excesivos no reconocidos por el usuario, deudas que no le pertenecen al usuario), calidad del servicio con (daños, falta de presión, turbiedad), medidores (daño, mal funcionamiento, cambios, robos), cambio del servicio de comercial a industrial o residencial a comercial o industrial, deuda que no le pertenece al usuario o propietario. (VER GRAFICAS).

Si bien vemos que el porcentaje de no reclamos es alto, Se recomienda socializar e interactuar con los estratos residenciales, y explicar las razones del porqué del valor del servicio prestado (Resolución tarifaria), que aspectos influyen en la tarifa, y los motivos legales y técnicos por los cuales no se puede rebajar. Ser más eficientes en la reparación de los daños, en el mantenimiento periódico para evitar estos.

PREGUNTA 4. La mayoría de los usuarios en un 97%, no ha realizado solicitudes o reclamos por el servicio de acueducto, razón por la cual predomina él no sabe o no responde con un 86%, solo en los estratos residenciales se ve calificación del servicio predominando el bueno y excelente, un porcentaje muy bajo lo califica como regular, en el estrato 1 el 4% lo califica como regular, estrato 2 el 1% como regular, estrato 3 el 3% como mala, estrato 4 el 3% como regular, estrato 5 el 3% como mala. (VER GRAFICAS).

Se recomienda, socializar e interactuar con los estratos residenciales que calificaron la atención de la EPA como regular y mala, para tener plenamente identificadas las actividades que causan descontento y como mejorar en la aplicación y satisfacción del usuario en estos aspectos.

PREGUNTA 5. La mayoría de los usuarios califica la prestación del servicio de alcantarillado como bueno en un 61%, excelente en 35%, para un 96% de aceptación. Regular tan solo en un 3% y malo un 1%, la calificación regular se presentó en el estrato oficial con un 2% y los residenciales, estrato 1 el 4% lo califica como regular, estrato 2 el 2% como regular, estrato 3 el 4% como regular y un 1% como mala, estrato 4 el 6% como regular y 1% como mala, estrato 6 el 1% como regular y el 1% como mala. (VER GRAFICAS).

Se recomienda socializar e interactuar con los estratos residenciales que calificaron el servicio de alcantarillado de la EPA como regular y mala, explicando a los usuarios la normativa que rige al servicio.

PREGUNTA 6. En un porcentaje alto 98% no ha realizado en el último año reclamación por el servicio de alcantarillado, el 2% restante lo encontramos en el estrato residencial donde si han realizado reclamaciones; en el

estrato 1 el 5%, estrato 2 el 3%, estrato 3 el 5%, estrato 4 el 3%, estrato 6 el 1%. Del 2% de usuarios encuestados que han realizado reclamación, los motivos más frecuentes para realizar el reclamo son los malos olores 47%, por mala calidad del servicio 23%, por facturación 6%, por huecos en las calles 6%, por inundaciones 6%, continuidad 6% y robos de contadores 6%. (VER GRAFICAS).

Se recomienda socialización e interacción con los usuarios para efectos de establecer cuáles son sus necesidades puntuales y proceder a solucionarlas, es importante trabajar en disminuir los malos olores, explicación al usuario del esquema de facturación, mejorar la calidad y continuidad del servicio, evitar las inundaciones y taponamientos y combatir los robos de medidores.

PREGUNTA 7. La mayoría de los usuarios no ha realizado solicitudes por el servicio de alcantarillado, razón por la cual predomina él no sabe o no responde con un 86%, bueno con un 12%, regular 1% y excelente con un 1%, en los estratos residenciales se ve el mayor porcentaje regular de calificación del servicio por la atención de las PQRs en alcantarillado, estrato 1 con el 4% regular, estrato 2 con el 2% regular, estrato 3 con el 2% como regular, y estrato 4 con el 2% como regular. (VER GRAFICAS).

Se recomienda en esta pregunta, de nuevo socializar e interactuar con los estratos residenciales que calificaron el servicio de atención a las PQRs de alcantarillado como regular, para tener plenamente identificadas las actividades que causan descontento y como mejorar en la aplicación y satisfacción del usuario en estos aspectos.

PREGUNTA 8. La mayoría de los usuarios califica la prestación del servicio de aseo como bueno en un 56%, excelente en 35%, para un porcentaje de aceptación de 91%, regular en un 7%, y mala en 1%, y no sabe no responde en un 1%; la calificación regular se presentó en el estrato comercial con un 8%, industrial con 2%, especial en 2%, industrial en un 2%, y los residenciales, en el estrato 1 regular 11% y mala 4%, estrato 2 regular 10% y mala 2%, estrato 3 regular 8% y mala 2%, estrato 4 regular 10%, estrato 5 regular 5% y mala 1%, estrato 6 regular 3% y mala 1%. (VER GRAFICAS).

Se observa con relación a la calificación del servicio de acueducto y alcantarillado, que el servicio de aseo obtuvo mayores índices de insatisfacción en la prestación del servicio. Se recomienda dados los resultados de esta pregunta, socializar con los usuarios los horarios y procedimientos del servicio, para mejorar el servicio y rebajar aún más los índices de reclamos interactuando con los usuarios para efectos de

establecer cuáles son sus necesidades puntuales y proceder a solucionarlas.

PREGUNTA: 9. La mayoría de los usuarios durante el último año no han realizado reclamos por el servicio de aseo en un 95%; han realizado reclamaciones: En el estrato comercial el 1%, especial el 2%, industrial el 2%, y los residenciales estrato 1 el 9% ha realizado reclamaciones, el estrato 2 el 13%, el estrato 3, 8%, el estrato 4 el 10%, y el estrato 6 con el 1%. Los motivos más frecuentes de las reclamaciones son problemas en la recolección con el 57%, en el barrido 30%, retardos en el la recolección el 5%, mala calidad del servicio 2% y tarifa alta 2%, horario podrá el 2%. (VER GRAFICAS).

Si bien vemos que el porcentaje de no reclamos es alto, Se recomienda socializar e interactuar con los estratos comercial, especial, industrial y los residenciales, estratos 1,2,3,4 y 6; explicar las razones del porqué del valor del servicio, que aspectos influyen en la tarifa, y los motivos legales y técnicos por los cuales no se puede rebajar, ser más eficientes y puntuales en la recolección, los horarios, el cumplimiento de las rutas, en la poda y barrido, para que los reclamos disminuyan aún más.

PREGUNTA 10. La mayoría de los usuarios no ha realizado solicitudes por el servicio de aseo, razón por la cual predomina él no sabe o no responde con un 84%, solo en los estratos comercial con el 1%, especial con el 2%, y los residenciales, estrato 1 con el 8% regular y el 1% como malo, estrato 2 con el 7% como regular y el 2% malo, estrato 3 con el 7% como regular y el 1% malo, estrato 4 con el 9% regular, estrato 5 con el 3% regular, califican negativamente el servicio. (VER GRAFICAS).

Se recomienda socializar e interactuar con los estratos comercial, especial, y residenciales que calificaron el servicio de atención a las PQRs de aseo como regular o malo, para tener plenamente identificadas las actividades que causan descontento y como mejorar en la aplicación y satisfacción del usuario en estos aspectos.

PREGUNTA 11. La gran mayoría de los usuarios de Empresas Publicas de Armenia ESP, consideran que la información que reciben en la factura es de fácil comprensión en un 90%, solo en los estratos comercial con el 3%, residenciales, estrato 1 con el 10%, estrato 2 con el 13%, estrato 3 con el 22%, estrato 4 con el 7%, estrato 5 con el 2% y estrato 6 con el 21%, lo consideran lo contrario, que la factura no es de fácil comprensión. Los motivos de queja predominantes son los altos costos del servicio con el 37%, los demás son aspectos positivos como: Adecuada, buen formato, buen tamaño, buena información, buenas tarifas, buenos colores, es legible, es explicada. (VER GRAFICAS).

Se recomienda en esta pregunta, de nuevo socializar e interactuar con los estratos comercial y residenciales, y explicar las razones del porqué del valor del servicio, que aspectos influyen en la tarifa, y los motivos legales y técnicos por los cuales no se puede rebajar el servicio.

PREGUNTA 12. La mayoría de los encuestados no conocen que existe la línea 116 para reportar daños y emergencias, en términos generales un 55% contestó no conocer la línea 116, un 42 que si la conoce y 3% no sabe no responde. En el estrato comercial un 44% no la conoce, en el especial el 24%, en el industrial el 35%, en el oficial 40%, en el provisional el 91%, en los residenciales, estrato 1 con el 48% no la conoce, estrato 2 con el 52%, estrato 3 con el 48%, estrato 4 con el 72%, estrato 5 80% y estrato 6 45%. También la gran mayoría manifestó que no han utilizado en el último año en un porcentaje del 91%. (VER GRAFICAS).

Se recomienda socializar y publicitar la línea 116 para el reporte de los daños y emergencias, como una herramienta útil, rápida y de fácil utilización para dar a conocer las novedades en el servicio que reportan los usuarios.

PREGUNTA 13. La mayoría de los encuestados no ha reportado un daño en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en términos generales un 89% contestó que no lo ha hecho y 11% que si lo ha hecho, en el estrato comercial un 3% de los encuestados dijo que si, en el especial un 6%, en el provisional un 1%, en los estratos residenciales, en el estrato 1 el 43% dijo que si, estrato 2 13%, estrato 3 el 16%, estrato 4 el 19%, estrato 5 el 1% y estrato 6 el 3%. También la gran mayoría manifestó que los reportes de daños los hicieron en las oficinas del CAM con un 66%, línea 116 con 22%, tanque de carbones 8%, planta de tratamiento 3%, base de aseo 1%. (VER GRAFICAS).

Como vemos un gran porcentaje de los encuestados manifestaron que no han reportado daños en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, lo que denota la calidad y confiabilidad de los servicios que presta la EPA ESP; se recomienda aumentar las revisiones y los mantenimientos preventivos para efectos de disminuir los daños en la infraestructura de los servicios públicos y por ende se bajaran los promedios de reportes de los mismos en especial en los estratos residenciales.

PREGUNTA 14. La mayoría de los encuestados contestaron que no saben o no responden a la pregunta de si llegaron a tiempo para reparar el daño, siendo coherente con los resultados bajos de no reporte de daños que manifestaron los encuestados. En promedio un 92% contestó no sabe o no responde, un 6% manifestó que si llegaban a tiempo y un 2% contestó que no; en los estratos residenciales se encuentran los usuarios insatisfechos

por esta causa; estrato 1 el 5% dijo que no llegaron a tiempo, estrato 2 el 2%, estrato 4 el 8%, estrato 5 el 2% y estrato 6 el 2%. (VER GRAFICAS).

Como se indicó, los reportes de daños presentados por los usuarios de los servicios públicos son bajos y en un porcentaje alto manifestaron que cuando reportaron el daño la Empresa llegó a tiempo a solucionarlo, se recomienda revisar el procedimiento implantado para el arreglo de los daños reportados, buscando más eficiencia y rapidez en la atención de los usuarios para que los índices negativos mejoren aún más.

PREGUNTA 15. La mayoría de los encuestados, en un porcentaje del 80% manifestaron que recibieron la información de la empresa por medio de la factura del servicio, un 12% volantes informativos, un 4% por medio radiales; en porcentajes menores también manifestaron que han recibido información por medio televisivo, prensa, perifoneo y pagina web. (VER GRAFICAS).

Se observa en las respuestas de los encuestados, que la empresa es eficiente al momento de hacer llegar la información a sus usuarios, y que son diversos los medios de comunicación que utiliza tales como la misma factura que llega a los usuarios, los medios de comunicación masivos como radio, prensa, televisión e internet.

PREGUNTA 16. En razón a que la presente pregunta era abierta, las respuestas comunes que encontramos fueron, no tenemos sugerencias o ninguna sugerencia en 98% de los encuestados, un porcentaje bajo del 1% manifestó que todo iba bien y el 1% restante de la medición manifestaron que las tarifas eran muy altas, costoso el servicio. (VER GRAFICAS).

Se observa en las respuestas de los encuestados, que la gran mayoría en un 98% no tienen sugerencias para la mejora del servicio y la atención al cliente, lo que denota que la empresa está siendo eficiente en la prestación de los servicios públicos y en la atención de la PQRs de los usuarios. Se recomienda explicar masivamente las razones del porqué del valor de los servicios, que aspectos influyen en las tarifas, y los motivos legales y técnicos por los cuales no se puede rebajar.

Para concluir el análisis de la encuesta, se marca énfasis en las siguientes anotaciones:

Promover la participación ciudadana con particular empeño en la prestación de los Servicios Públicos (Acueducto , Alcantarillado y Aseo).

A partir de la información consolidada del punto anterior, lograr una simbiosis entre usuario, EPA y Entidades.

Tratar temas de interés y de relación del usuario con el servicio, a través de diferentes herramientas, tales como; La factura, Videos, Publicidad, entre otros...