FECHA: 25 DE SEPTIEMBRE DE 2020

ESTUDIO PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) ofrecidos por la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos

1. CARACTERISTICAS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

NOTA: Toda la información de las Características del Estudio fue aprobada por la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP

1.1. OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Medir el Nivel de Satisfacción de los clientes de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, respecto a los servicios que la organización presta, regidos bajo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Para los 3 servicios públicos domiciliarios, Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA) frente a la atención al cliente se evaluarán las siguientes variables:

- **Calificación general de la Atención al Cliente** de la Piedecuestana de Servicios Públicos (esta calificación se divide en varios ítems, entre contacto telefónico – presencial y con personal de la empresa fuera de ésta)

- Facilidad de contacto

- Tiempo de atención

- Tiempo de espera

- Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto

- Claridad de la información

- Calidad de la atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad)

- Plazos para resolver las inquietudes y problemas

- Solución definitiva a los problemas, quejas y reclamos

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

- Cumplimiento de los plazos

- Instalaciones de la empresa (comodidad, organización y limpieza)

- Horarios de atención

- **Percepción de la Imagen de la Compañía**

- Empresa ágil y moderna

- Identidad y beneficios de los servicios

- Grado de recordación del nombre de la empresa

- Grado de posicionamiento

- Características de la compañía (honestidad, seriedad, transparencia)

- Nivel de preocupación por sus usuarios

- Contribución al desarrollo de la comunidad

- Contribución en mejorar la calidad de vida

- Nivel de Satisfacción con la gestión realizada por la empresa

- **SERVICIO DE ACUEDUCTO**

Frente al servicio de suministro de agua potable, se evalúa cada una de las siguientes variables:

- Continuidad en el servicio

- Tiempo de respuesta ante emergencias

- Calidad del desempeño en el servicio prestado

- Valor o tarifa del servicio comparado con el beneficio recibido

Adicional, se pretende conocer la relación de la comunidad frente a cada una de las siguientes variables:

- Visitas puerta a puerta (informativa-educativa)

- Vinculación de la comunidad en actividades lúdico – recreativas

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

- **SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

Frente al servicio de Alcantarillado, se evalúa cada una de las siguientes variables:

- Continuidad en el servicio

- Tiempo de respuesta ante emergencias

- Calidad del desempeño en el servicio prestado

- Valor o tarifa del servicio comparado con el beneficio recibido

Adicional, se pretende conocer la relación de la comunidad frente a cada una de las siguientes variables:

- Visitas puerta a puerta (informativa-educativa)

- **SERVICIO DE ASEO**

Frente al servicio de Aseo, se evalúa cada una de las siguientes variables:

- Continuidad en el servicio

- Cumplimiento de los horarios estipulados

- Calidad del desempeño en el servicio prestado

- Valor o tarifa del servicio comparado con el beneficio recibido

Adicional, se pretende conocer la relación de la comunidad frente a cada una de las siguientes variables:

- Integración en campañas de sensibilización o de cómo cuidar el medio ambiente

- Visitas puerta a puerta (informativa-educativa)

- Acompañamiento en Jornadas ambientales y de limpieza

- Recolección de inservibles

- Vinculación de la comunidad en actividades lúdico-recreativas

- Jornadas de reciclaje

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

En el estudio de satisfacción al usuario de la Piedecuestana de Servicios Públicos, evaluamos algunos aspectos referentes a los Procesos Asociados y Aspectos del Servicio los cuales varían por servicio prestado, a continuación, expondremos los ítems aplicados para cada servicio.

En cuanto al Servicio de **ACUEDUCTO**, los **PROCESOS ASOCIADOS** que evaluamos son:

- Cantidad de puntos de pago
- Variedad en los medios de pago
- Tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago
- Oportunidad en el aviso de interrupciones del servicio
- Exactitud en los cobros
- Facilidad de entender la factura

En cuanto al Servicio de **ACUEDUCTO**, los **ASPECTOS DEL SERVICIO** que evaluamos son:

- Calidad o pureza del agua que recibe
- Calidad general del servicio
- Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda
- Continuidad en el suministro del servicio

En cuanto al Servicio de **ALCANTARILLADO**, los **PROCESOS ASOCIADOS** que evaluamos son:

- Precio del servicio
- Cantidad en los puntos de pago
- Variedad en los medios de pago
- Tiempo de entrega de la factura y la fecha límite de pago

En cuanto al Servicio de **ALCANTARILLADO**, los **ASPECTOS DEL SERVICIO** que evaluamos son:

- Calidad general del servicio
- Calidad del servicio en cuanto a malos olores
- Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el agua

En cuanto al Servicio de **ASEO**, los **PROCESOS ASOCIADOS** que evaluamos son:

- Facilidad de entender la factura
- Tiempo de entrega de la factura y la fecha límite de pago
- Variedad en los medios de pago
- Cantidad de puntos de pago

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

En cuanto al Servicio de **ASEO**, los **ASPECTOS DEL SERVICIO** que evaluamos son:

- Cumplimiento de la frecuencia que presta el servicio de aseo
- Cumplimiento de los horarios
- Recoleccion de basura domiciliaria
- Aseo en parques y avenidas
- Limpieza de andenes y calles
- Calidad en general del servicio de aseo

2. FICHA TÉCNICA ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Metodología	Estudio cuantitativo de carácter concluyente
Método	Analítico – Descriptivo
Instrumento de Medición	Cuestionario con estructura clara dirigido al encuestado
Forma de Toma de Respuestas	Encuestas Presenciales y telefónicas (también se publicó en página web de la institución, pero no tuvo respuestas por este medio)
Alcance Geográfico	Zona urbana del Municipio de Piedecuesta
Público objetivo	Usuarios del Servicio de Acueducto Usuarios del Servicio de Alcantarillado Usuarios del Servicio de Aseo
Universo	Usuarios de Acueducto (42.777) Usuarios de Alcantarillado (41.426) **Total encuestados: 258**
Margen de error	5%
Nivel de Confianza	90%

2.1 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
ACUEDUCTO	258
ALCANTARILLADO	258
ASEO	258

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

El NSU es un indicador numérico que va de 0 a 100, siendo 0 la peor calificación y 100 una calificación perfecta.

Este indicador combina dos medidas para cada servicio, el impacto o la importancia de cada momento de relación entre el cliente y el prestador del servicio y el desempeño en cada uno de estos momentos, es decir, lo bien o lo mal que la empresa está prestando el servicio

El desempeño: Es la respuesta promedio dada por los entrevistados a cada una de las preguntas que conforman el modelo. Su valor se ajusta de una escala nominal de 5 puntos a un valor entre 0 y 100.

MUY BUENO:	**100 – 5**
BUENO:	**75 – 4**
REGULAR:	**50 – 3**
MALO:	**25 – 2**
MUY MALO:	**0 – 1**

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

3.1 DISEÑO Y/O AJUSTE DEL INSTRUMENTO

Para la aplicación y posterior análisis del NSU, se realizó el siguiente instrumento/batería de medición

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.	ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO (NSU)	Código: GPI-SG.CDR01-103.F41 Versión: 0.0 Página 1 de 1

Fecha			ENCUESTADOR		No. CUESTIONARIO
DD	MM	AAAA			

ENCUESTA PERSONAL	
TELEFONICA	
PAGINA WEB	

Buenos días/tardes, mi nombre es (diga su nombre) estamos realizando un estudio de mercado para identificar el grado de satisfaccion del usuario frente a los servicios publicos ofrecidos por LA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS; la informacion que usted me proporcione sera utilizada unicamente con fines estadisticos y no sera revelada a persona alguna.

1. ATENCION AL CLIENTE

1	**¿Se ha contactado con el servicio de atención del cliente de la empresa PIEDECUESTANA?** **(SI LA RESPUESTA ES NO, PASAR A LA PREGUNTA P2)** 1 SÍ 2 NO
2	**¿Cuál fue el motivo de su comunicación?**
3	**¿El contacto fue?** 1 Telefónico 2 Presencial 3 Personal fuera de la empresa 4 Web
4	**Aproximadamente. ¿Cuánto tiempo demoraron en atenderlo?** 1 Menos de 5 minutos 2 DE 5 a 15 minutos 3 De 15 a 30 minutos 4 Más de 30 minutos
5	Califique de 1 a 5 los aspectos relacionados con el servicio del cliente, donde (5) Excelente y (1) Muy malo.

No.	ASPECTOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NA
A	Facilidad de contacto	5	4	3	2	1	0
B	Tiempo de atención a la comunicación	5	4	3	2	1	0
C	Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto	5	4	3	2	1	0
D	Claridad de la información solicitada	5	4	3	2	1	0
E	Calidad de la atención recibida por parte de el funcionario (cortesía, respeto, amabilidad)	5	4	3	2	1	0
F	Plazos para resolver las quejas	5	4	3	2	1	0
G	Solución de los problemas, quejas y reclamos	5	4	3	2	1	0
H	Cumplimiento de los plazos	5	4	3	2	1	0
I	Instalaciones de la empresa	5	4	3	2	1	0
J	Horarios de atención	5	4	3	2	1	0

2. PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA COMPAÑÍA					
1	Mencione 3 empresas que conozca o haya escuchado en la ciudad de bucaramanga y su area metropilitana que presten los servicios publicos(Aseo, acueducto y alcantarillado)				
	1	2	3		
2	De las empresas mencionadas anteriormente ¿Cuál considera que es la mejor?				
3	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa ágil y moderna?	1 ACUERDO	2 DESACUERDO		
	¿Por qué?				
4	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa honesta, seria y responsable?	1 ACUERDO	2 DESACUERDO		
	¿Por qué?				
5	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que se preocupa por la satisfacción de sus clientes?	1 ACUERDO	2 DESACUERDO		
	¿Por qué?				
6	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad?	1 ACUERDO	2 DESACUERDO		
	¿Por qué?				
7	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que mejora la calidad de vida de sus usuarios?	1 ACUERDO	2 DESACUERDO		
	¿Por qué?				
8	Califique de 1 a 5 ¿Cómo considera la gestión realizada por la empresa PIEDECUESTANA? Donde (5) Excelente a (1) muy malo				
	5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Malo	1 Muy Malo

3. SERVICIO DE ACUEDUCTO							
1	Califique de 1 a 5 los procesos asociados relacionados con el servicio de acueducto, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.						
No.	PROCESOS ASOCIADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
A	Oportunidad en el aviso de interrupcion del servicio	5	4	3	2	1	0
B	Facilidad de entender la factura	5	4	3	2	1	0
C	Exactitud en los cobros	5	4	3	2	1	0
D	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha limite de pago	5	4	3	2	1	0
E	Variedad en los medios de pago	5	4	3	2	1	0
F	Cantidad puntos de pago	5	4	3	2	1	0
2	Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de acueducto, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.						
No.	ASPECTOS DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
A	Calidad general del servicio	5	4	3	2	1	0
B	Continuidad en el suministro del servicio	5	4	3	2	1	0
C	Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda	5	4	3	2	1	0
D	Calidad o pureza del agua que recibe	5	4	3	2	1	0

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

4. SERVICIO DE ALCANTARILLADO							
1	Califique de 1 a 5 los procesos asociados con el servicio de alcantarillado, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.						
No.	PROCESOS ASOCIADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
A	Precio del servicio	5	4	3	2	1	0
B	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha limite de	5	4	3	2	1	0
C	Variedad en los medios de	5	4	3	2	1	0
D	Cantidad puntos de pago	5	4	3	2	1	0
2	Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de alcantarillado, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.						
No.	ASPECTOS DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
A	calidad general del servicio	5	4	3	2	1	0
B	Calidad del servicio en cuanto a malos olores molestos originados por el alcantarillado	5	4	3	2	1	0
C	Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado	5	4	3	2	1	0
3	¿Qué aspecto es más importante para usted en el servicio de alcantarrillado?						
4	¿Ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el sistema de alcantarillado? 1 SI 2 NO						
5. SERVICIO DE ASEO							
1	Conoce el horario (día y hora en que pasa el camión recolector?					1 SI	2 NO
2	Conoce el horario (día y hora en que pasa el servicio de barrido?					1 SI	2 NO
3	Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de ASEO, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.						
No.	PROCESOS ASOCIADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
A	Facilidad de entender la factura	5	4	3	2	1	0
B	Tiempo de entrega de la factura y la fecha límite de pago	5	4	3	2	1	0
C	Variedada en los medios de pago	5	4	3	2	1	0
D	Cantidad puntos de pago	5	4	3	2	1	0
4	Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de ASEO, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.						
No.	PROCESOS ASOCIADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
A	Cumplimiento de la frecuencia que presta el servicio de recolección	5	4	3	2	1	0
B	Cumplimiento del horario que presta el servicio de recolección	5	4	3	2	1	0
C	Recolección de basura	5	4	3	2	1	0
D	Aseo en parques y avenidas	5	4	3	2	1	0
E	Limpieza del andén y calle	5	4	3	2	1	0
F	Calidad en general del servicio de aseo	5	4	3	2	1	0
G	Ha participado en campañas de sensibilización ambiental? SI NO En cual ?						
H	Ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el servicio de aseo?						
I	Ha participado en jornadas de limpieza?						
J	Realiza en su domicilio algun aprovechamiento de residuos?						
K	Que aspecto considera mas importante en el servicio de aseo?						

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

DATOS DEMOGRÁFICOS											
Nombre											**ESTRATO**
Dirección							**Teléfono Fijo**				
Ocupación							**Celular**				
Zona							**Email**				
EDAD	**1**	19 A 24	**2**	De 25 a 34 años	**3**	35 a 44 años	**4**	45 a 54 años	**5**	Mayores de 55 años	

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, a dar tratamiento de mis datos personales (y/o de los datos personales del menor de edad o persona con discapacidad cognitiva que represento) aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de tratamiento de la Información publicada en www.piedecuestanaesp.gov.co y/o CARRERA 8 # 12-28, igualmente declaro haber informado a los titulares correspondientes que usaré sus datos personales para entregarlos a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS y que cuento con la autorización de estos para que se de tratamiento conforme a las finalidades consignadas en la mencionada política. Y que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento

Firma: _____

Documento de identidad:

Fuente: SGC- Documento Controlado NSU

3.2 TRABAJO DE CAMPO

Se realizo de la siguiente manera:

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

3.3 ENCUESTADORES

Para la aplicación de la encuesta, se contó con la participación de una estudiante universitaria de último semestre de la Universidad de Investigación y Desarrollo – UDI, bajo la dirección de la Profesional Universitaria en Sistemas de Gestión, responsable del proceso de NSU para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

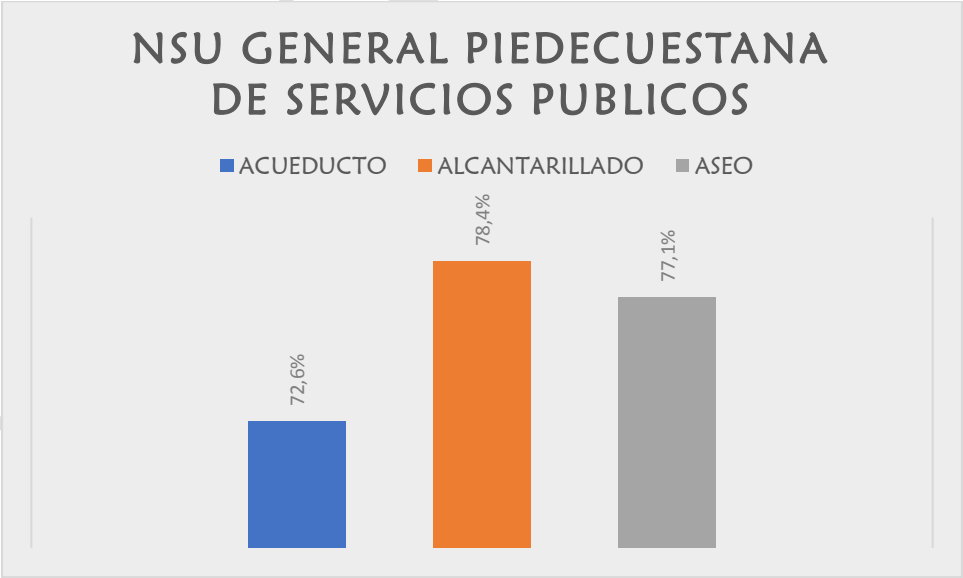
4. RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – NSU

4.1 RESULTADOS GENERALES

NSU GENERAL PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

76%

El NSU general de 76% obtenido por la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS está reflejado con respecto a todos los servicios que ofrece: Acueducto **72,6%** Alcantarillado **78,4%** y Aseo **77,1%**



CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

NSU ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención del Servicio al cliente arrojo los siguientes resultados generales recopilados en este estudio de Satisfacción en la calificación de excelencia

A continuación se describen las preguntas con los valores obtenidos para la calificación de la atención de Servicio al cliente a nivel general:

1. Se ha contactado con el servicio de atención del cliente de la empresa Piedecuestana?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	93	34.5%
NO	148	59.67%
N.R	7	2.8%
TOTAL	**248**	**100%**

A la pregunta de si ha contactado el servicio de atención al cliente de la empresa Piedecuestana, el 37.5% de la población encuestada respondió que **SI**, el 59.67% respondió que **NO** y el 2.8% de la población encuestada **NO RESPONDIÓ** a la pregunta realizada

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

2. ¿Cuál fue el motivo de su comunicación?

MOTIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	2	11%
QUEJA	6	33%
RECLAMO	10	56%
SUGERENCIA	0	0
FELICITACIÓN	0	0

Al responder por el motivo de la comunicación con Servicio al Cliente, el 56% de los encuestados respondieron que se comunicaron por realizar un **RECLAMO,** el 33% se comunicó por una **QUEJA** y el 11% por una **PETICIÓN**

3. ¿El contacto fue?

FORMA DE CONTACTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	34	37%
PRESENCIAL	59	63%
TOTAL	**93**	**100%**

En la forma de contacto, se evidencia en las respuestas otorgadas por los encuestados, que se prefiere el trato presencial al telefónico en un 63%

4. **Aproximadamente. ¿Cuánto tiempo demoraron en atenderlo?**

TIEMPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 5 minutos	1	1%
De 5 a 15 minutos	31	35%
De 15 a 30 minutos	47	53%
Mas de 30 minutos	9	10%

Con relación a las respuestas dadas por los encuestados, se evidencia que el 53% manifestó que hubo de demora en el servicio entre **15 a 30 minutos**

COPIA CONTROLADA

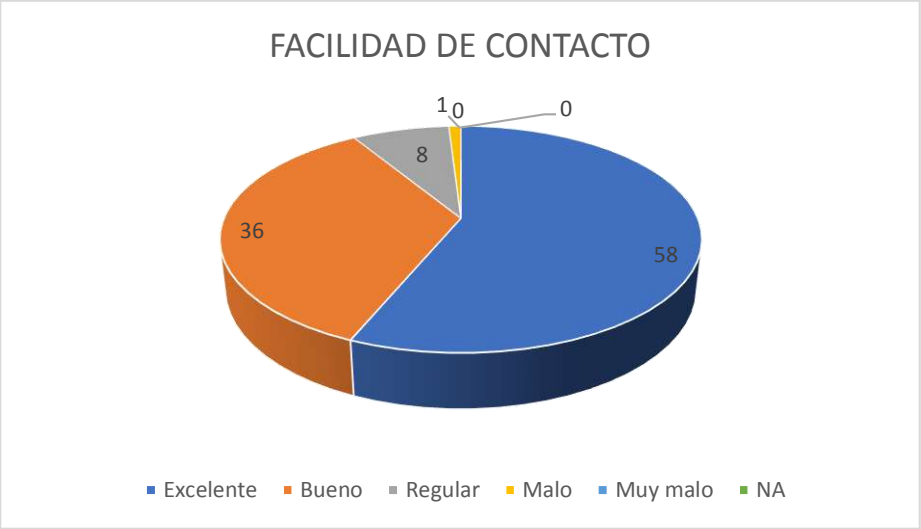
www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

5. **Califique de 1 a 5 los aspectos relacionados con el SERVICIO AL USUARIO, donde (5) Excelente y (1) Muy malo.**

A. Facilidad de contacto:

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	58	56%
Bueno	36	35%
Regular	8	8%
Malo	1	0,9%
Muy Malo	0	0%



El 56% de los encuestados que respondieron a la pregunta acerca de la facilidad del contacto, manifestaron que fue **EXCELENTE**

B. Tiempo de atención a la comunicación

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	58	57%
Bueno	27	26%
Regular	15	14%
Malo	0	0%
Muy Malo	2	2%

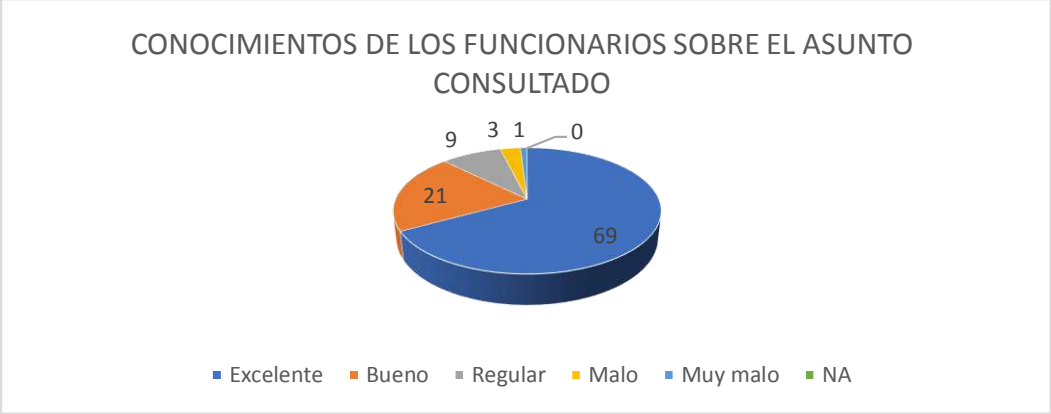
www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

El 57% de los encuestados que respondieron a la pregunta acerca de la atención a la comunicación, manifestaron que fue **EXCELENTE**

C. Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto consultado

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	69	67%
Bueno	21	20%
Regular	9	9%
Malo	3	2.9%
Muy Malo	1	0.97%



El 67% de los encuestados que respondieron a la pregunta acerca del conocimiento de los funcionarios sobre el asunto consultado, manifestaron que es **EXCELENTE**

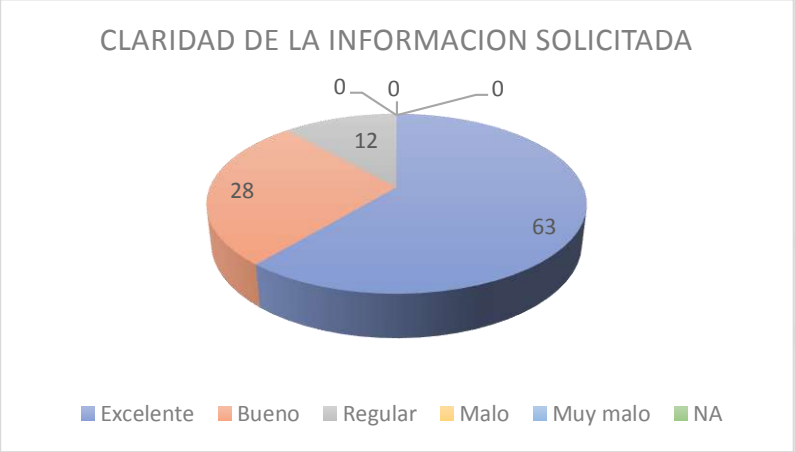
D. Claridad de la información solicitada

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	63	61%
Bueno	28	27%
Regular	12	12%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



El 61% de la población encuestada que respondió a la pregunta acerca de la claridad de la información solicitada respondió que esta era **EXCELENTE**

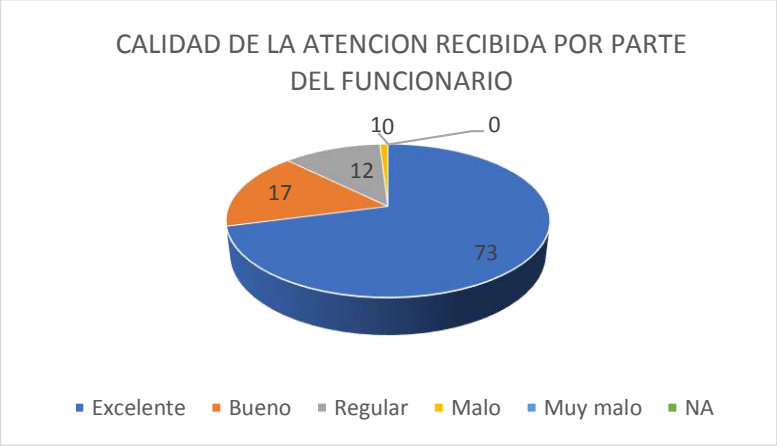
E. Calidad de la atención recibida por parte de el funcionario (cortesía, respeto, amabilidad)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	73	71%
Bueno	17	16.5%
Regular	12	11.5%
Malo	1	1%
Muy Malo	0	0%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



A la pregunta acerca de la calidad de la atención recibida por parte del funcionario (cortesía, respeto, amabilidad), el 71% de los encuestados respondieron que fue **EXCELENTE**

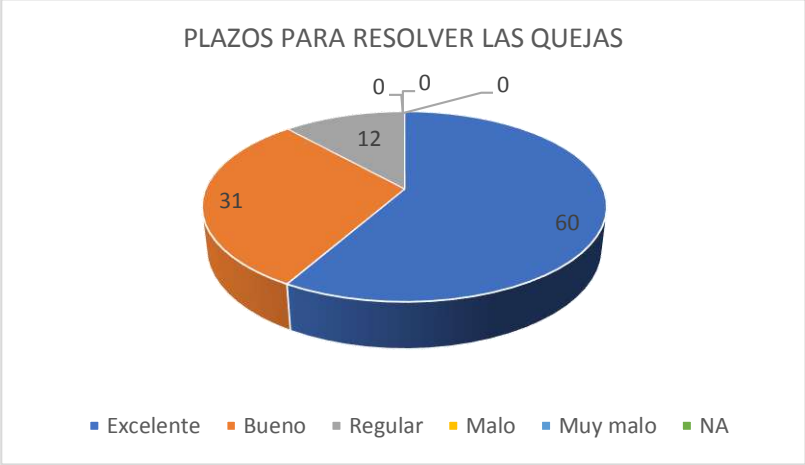
F. Plazos para resolver las quejas

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	60	58%
Bueno	31	30%
Regular	12	12%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



El 58% de los encuestados manifestaron que el plazo para resolver las quejas es **EXCELENTE**

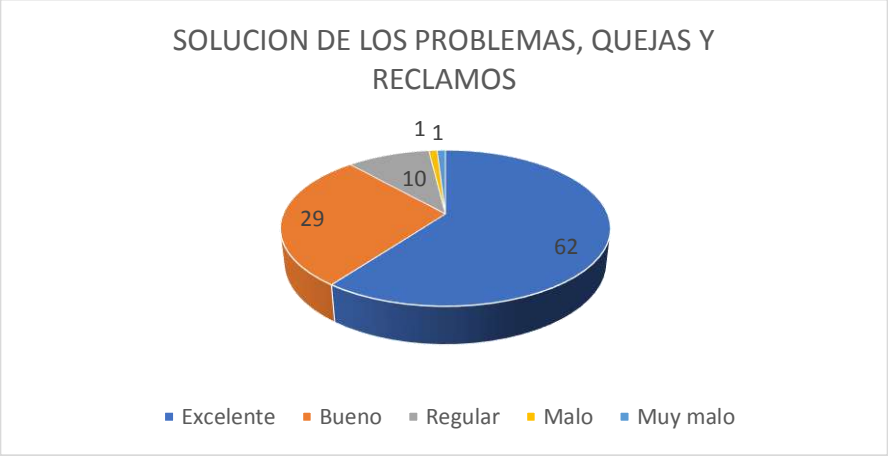
G. Solución de los problemas, quejas y reclamos

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	62	60%
Bueno	29	28%
Regular	10	9.7%
Malo	1	0.97%
Muy Malo	1	0.97%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



En la pregunta anterior, el 60% de los encuestados respondieron que la solución de los problemas, quejas y reclamos fue **EXCELENTE**

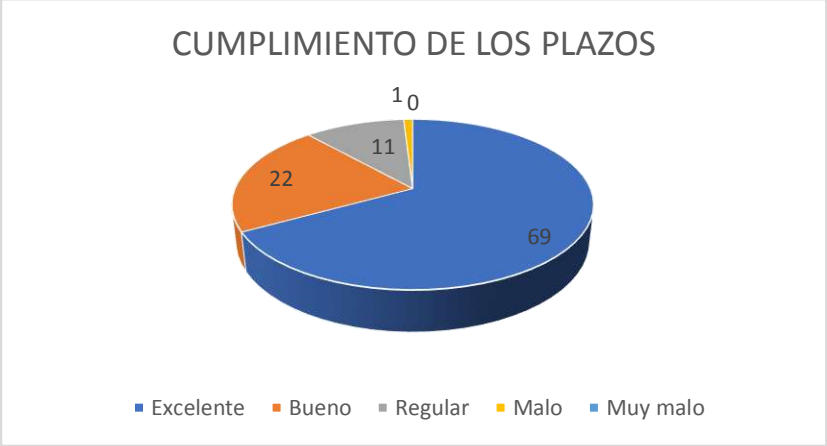
H. Cumplimiento de los plazos

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	69	67%
Bueno	22	21.5%
Regular	11	10.6%
Malo	1	0.9%
Muy Malo	0	0%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



En la pregunta relacionada con el cumplimiento de los plazos, el 67% de los encuestados manifestaron que este es **EXCELENTE**

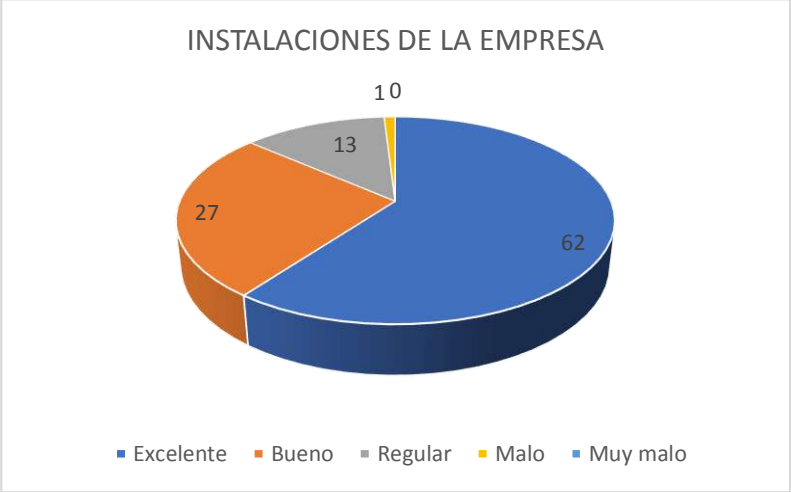
I. Instalaciones de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	62	60%
Bueno	27	26%
Regular	13	13%
Malo	1	1%
Muy Malo	0	0%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



El 60% de los encuestados manifestaron que las instalaciones de la empresa para la atención al usuario son **EXCELENTES**

J. Horarios de atención

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	56	54%
Bueno	34	33%
Regular	8	8%
Malo	4	3.8%
Muy Malo	1	0.9%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Los usuarios encuestados, manifestaron en un 54% que los horarios de atención son **EXCELENTES**

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

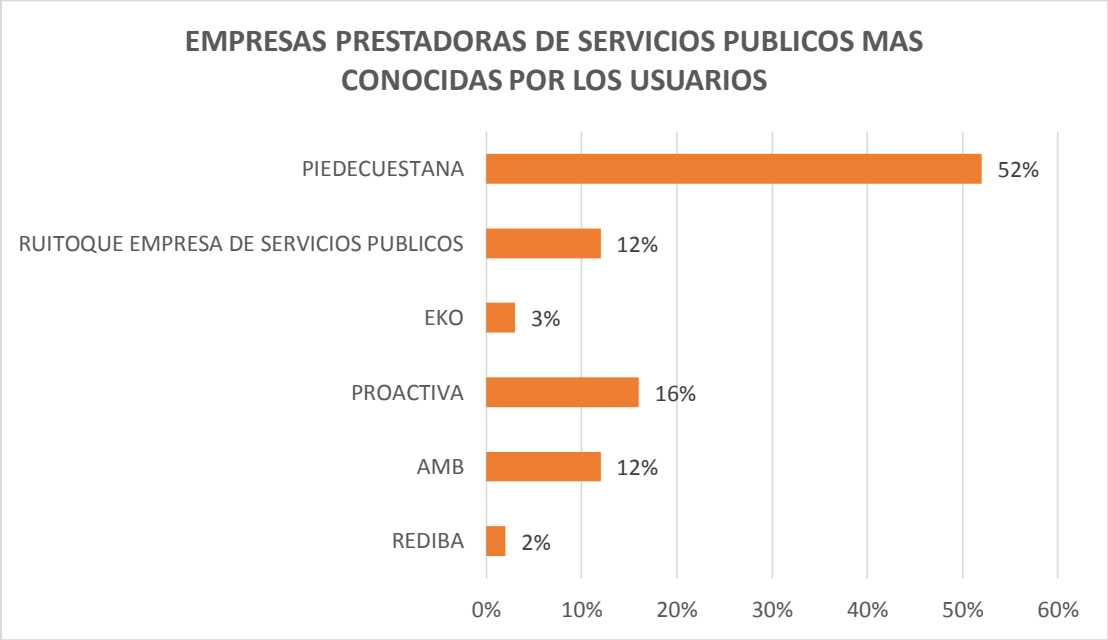
(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

PERCEPCION DE IMAGEN DE LA COMPAÑÍA

A continuacion se presentan los aspectos evaluados respecto a la percepción de la imagen de la empresa **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS** frente a los usuarios

1. **Mencione 3 empresas que conozca o haya escuchado en la ciudad de Bucaramanga y su area metropolitana que presten los servicios publicos (Aseo, acueducto y alcantarillado)**

EMPRESAS MAS CONOCIDAS O ESCUCHADAS POR LOS USUARIOS

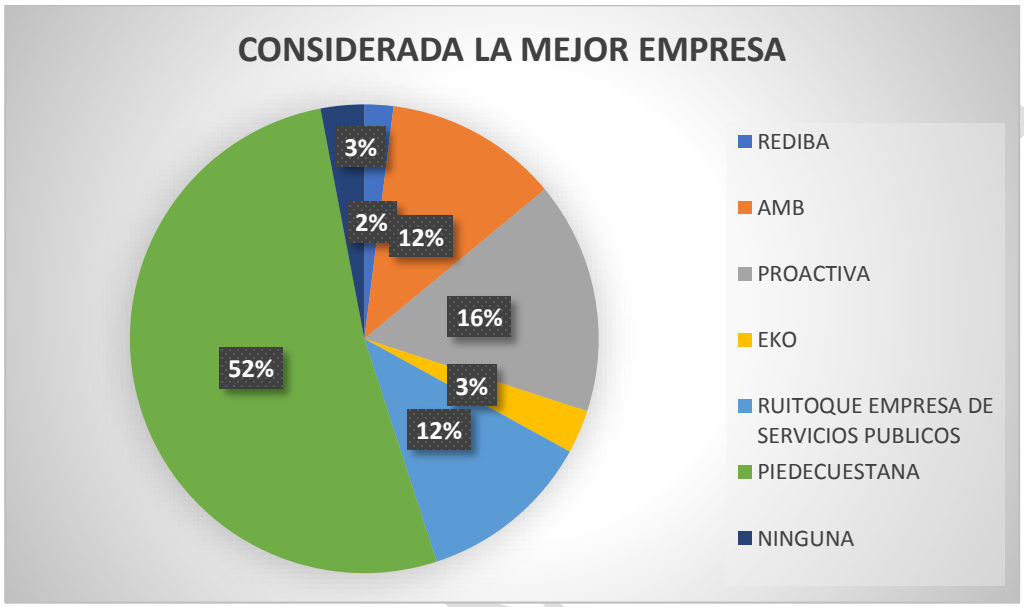


Las 3 Empresas Prestadoras de Servicios Públicos más conocidas o escuchadas por los usuarios encuestados: en primer lugar Piedecuestana de Servicios Públicos con un 38%, la AMB en un 25% y Ruitoque Empresa de Servicios Públicos en un 10%, las demás empresas se ubican con un porcentaje más bajo.

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

2. **De las empresas mencionadas anteriormente ¿Cual considera que es la mejor?**



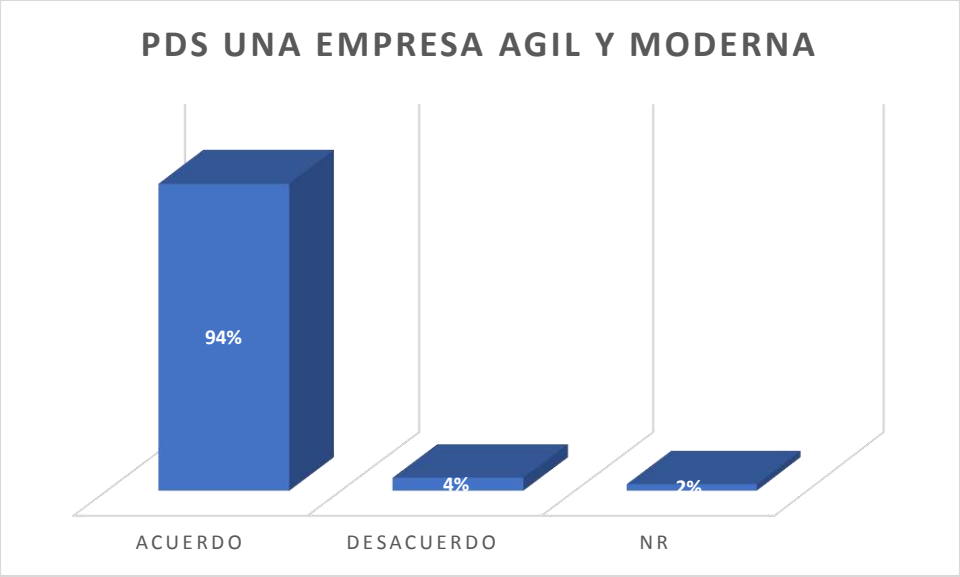
Los usuarios encuestados consideran que la Piedecuestana de Servicios Públicos es la mejor empresa con un 52%, le sigue Proactiva con un 16% y finalmente con 12% se ubica en el tercer puesto la empresa AMB con el mismo

COPIA CON

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

3. ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa agil y moderna? ¿Por qué?



En esta pregunta, un 87% de los encuestados considera que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos es una Empresa Ágil y Moderna, frente a un 12% que no lo considera y un 1% que no respondió

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Acuerdo: 215, Desacuerdo: 32, No responde: 1

Entre las respuestas dadas por los encuestados se encuentran las siguientes:

DE ACUERDO	DESACUERDO
✓ RAPIDO Y EFICAZ	✓ NO, AL PERSONAL DE LA EMPRESA LE FALTA MAS PROFESIONALISMO
✓ NO TENGO LIOS CON ELLOS	✓ LLEGAN COSTOSOS LOS RECIBOS
✓ MANEJA TODO SISTEMATICAMENTE	✓ LE FALTA MEJORAR SU INFRAESTRUCTURA
✓ MANEJA FINANCIAMIENTO Y PAGOS EN LINEA	✓ FALTA MODIFICARLA MAS
✓ ATIENDEN CORRECTAMENTE LAS DUDAS	✓ TIENE FALLOS EN LA PARTE DE ATENCION AL CLIENTE
✓ SUS INSTALACIONES SE ENCUENTRAN BIEN ESTRUCTURADAS	✓ CREO QUE PUEDEN MEJORAR Y SER MAS AGILES

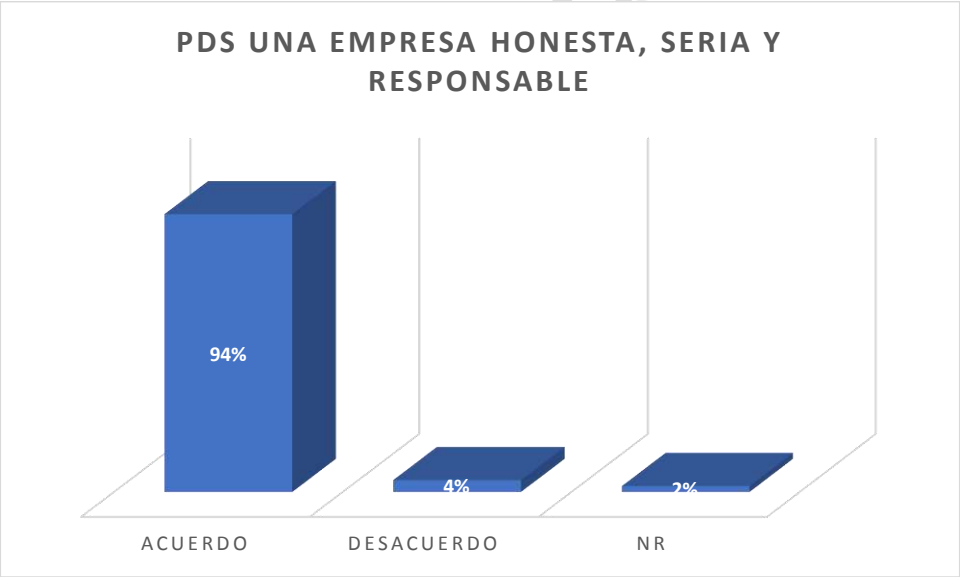
COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

✓ TIEMPO PARA RECOLECCION DE BASURAS	✓ PUEDEN MEJORAR EN ATENCION AL CLIENTE
✓ PUEDEN MEJORAR PERO SI ES BUENA	✓ TODAVIA TIENEN FALENCIAS
✓ ATIENDEN SIEMPRE BIEN	✓ SERVICIO MUY REGULAR
✓ ES BUENA EMPRESA EN ESTE ASPECTO	✓ CARROS VIEJOS
✓ TIENEN UNA AMPLIA INSTALACION	✓ FALTA MEJOR PERSONAL
✓ CONSIDERO QUE NO FALLA EN ESTE SENTIDO	
✓ MANEJA REDES SOCIALES Y PAGOS ONLINE	

4 ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa honesta, seria y responsable? ¿Por qué?



En esta pregunta, un 94% de los encuestados considera que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos es una Empresa Honesta, Seria y Responsable, frente a un 5% que no lo considera y un 1% que no respondió

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Acuerdo: 234, Desacuerdo: 13, No responde: 1

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	24/02/2020

COPIA CONTROLADA

Entre las respuestas dadas por los encuestados se encuentran las siguientes:

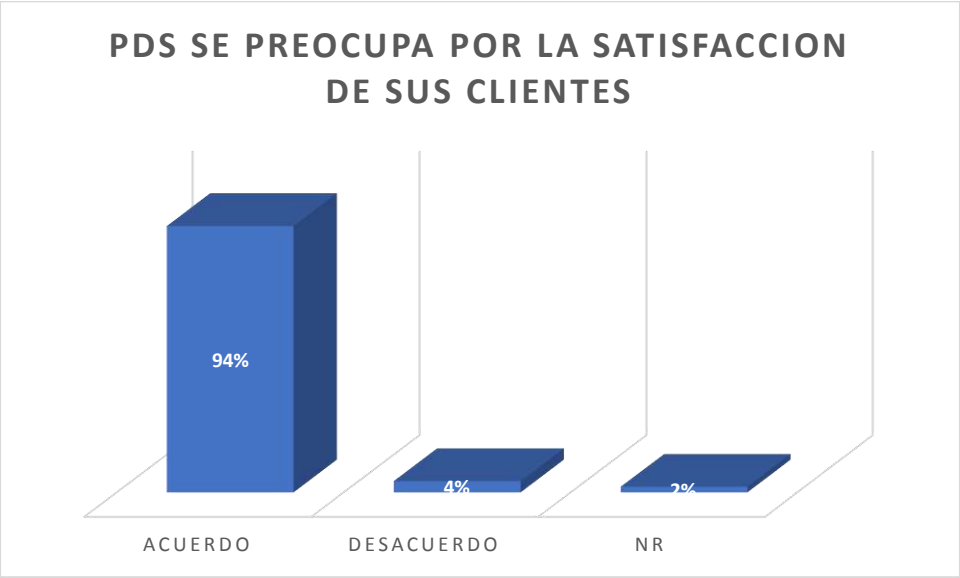
DE ACUERDO	DESACUERDO
✓ TRABAJAN BIEN	✓ VARIA EL COSTO DEL SERVICIO
✓ LAS QUEJAS LAS RESPONDEN	✓ A VECES NO RESPONDEN CORRECTAMENTE LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS
✓ PRESTA DE FORMA EXCELENTE EL SERVICIO	✓ HAY CORRUPCION EN EL INTERIOR
✓ SIEMPRE TRABAJAN CON RESPONSABILIDAD	✓ SE REALIZAN COBROS EXAGERADOS
✓ COBRAN LO QUE ES	✓ MALOS MANEJOS
✓ NO TENGO LIOS CON ELLOS	✓ ALTOS COSTOS, CAMBIO DE CONTADORES
✓ TRABAJAN SIEMPRE CON LA VERDAD	
✓ DEBEN SERLO COMO PRESTADORA PUBLICA	
✓ TRABAJAN MUY BIEN	
✓ LE DAN PRIORIDAD A LOS CLIENTES	
✓ TRABAJA SIEMPRE CON PROFESIONALISMO	
✓ TRABAJA DE ACUERDO A SUS POLITICAS	
✓ CUMPLE CON LAS REGLAS QUE PIDE LA COMUNIDAD	

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

5 ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa que se preocupa por la satisfacción de sus clientes? ¿Por qué?



En esta pregunta, un 94% de los encuestados considera que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos es una Empresa que se preocupa por la Satisfacción de sus clientes, frente a un 7% que no lo considera y un 1% que no respondió

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Acuerdo: 229, Desacuerdo: 18, No responde: 1

Entre las respuestas dadas por los encuestados se encuentran las siguientes:

DE ACUERDO	DESACUERDO
✓ SIEMPRE RESUELVEN LOS PROBLEMAS	✓ BAJA EL AGUA TURBIA
✓ DEBEN SERLO, YA QUE BRINDAN SERVICIOS	✓ CADA VEZ QUE LLUEVE NOS QUITAN EL AGUA
✓ NO TENGO INCONVENIENTES	✓ SOLO EN ALGUNAS OCASIONES
✓ LLAMAN Y AVISAN PARA REALIZAR LOS PAGOS	✓ NO RESPONDEN BIEN A RECLAMOS
✓ SI SIEMPRE QUIERE SATISFACER LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES	✓ UNICAMENTE TIENEN INTERES PROPIO
✓ LA SATISFACCION ES LA LIMPIEZA DEL TANQUE	
✓ AYUDAN AL CLIENTE EN PAGOS	

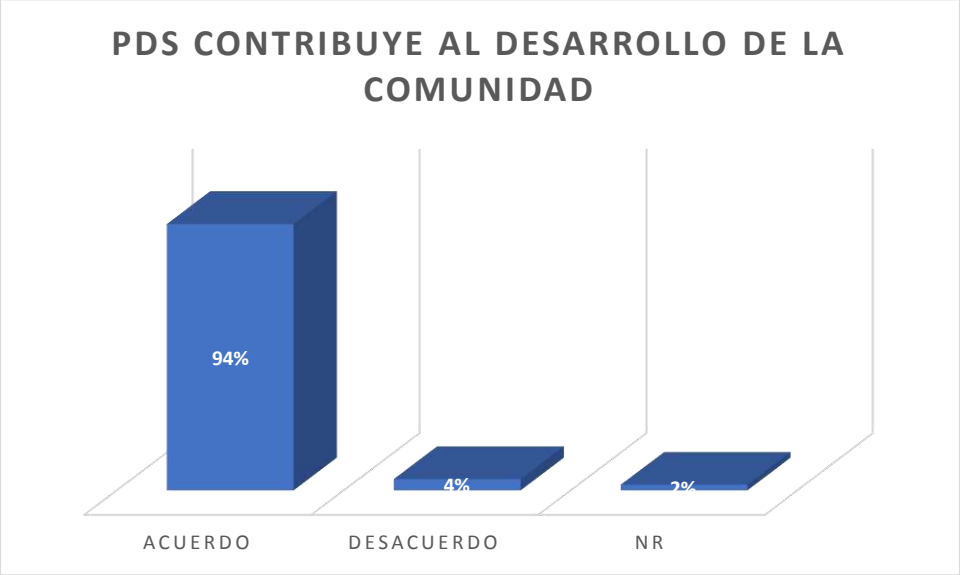
COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

✓ SI, PORQUE TRABAJA PARA MEJORAR EL BIENESTAR DE SUS USUARIOS	
✓ UN POCO MAS DE ATENCION A LOS USUARIOS	
✓ NO TENGO LIOS CON ELLOS	
✓ PORQUE SE PREOCUPA POR EL BIENESTAR DE SUS CLIENTES	
✓ MANTIENE AL CLIENTE SATISFECHO	

6 ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad? ¿Por qué?



En esta pregunta, un 94% de los encuestados considera que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos es una Empresa que Contribuye al Desarrollo de la Comunidad, frente a un 5% que no lo considera y un 1% que no respondió

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Acuerdo: 232, Desacuerdo: 14, No responde: 1

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Entre las respuestas dadas por los encuestados se encuentran las siguientes:

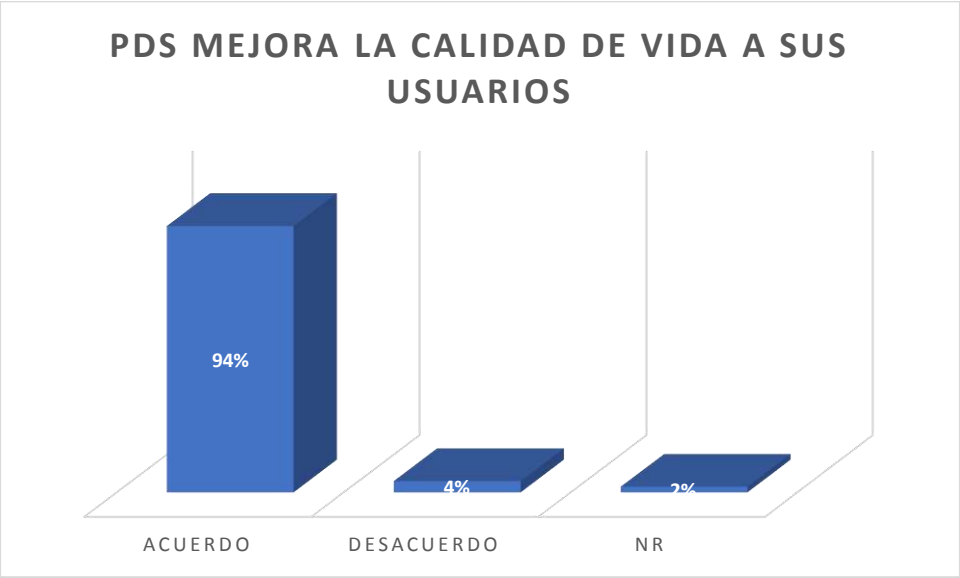
DE ACUERDO	DESACUERDO
✓ APORTAN AL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	✓ LES FALTA MOTIVAR MAS PARA RECICLAR
✓ SON INNOVADORES	✓ NO CONOZCO DE OBRAS QUE APORTEN EL DESARROLLO MUNICIPAL
✓ CONSIDERO QUE APORTA EN NUESTRAS VIVIENDAS	✓ PUESTOS POLITICOS Y PERSONAS POCO COMPETENTES
✓ NOS PERMITE TENER MEJOR CALIDAD DE VIDA	✓ NO TENGO LIOS CON ELLOS
✓ SI PORQUE SIRVE PARA EL APRENDIZAJE DE COMO RECLICAR ETC	✓ LE FALTA MEJORAR EN ESTO
✓ POR LA LIMPIEZA DIARIA	✓ COBRAN MUCHO
✓ APORTA CONOCIMIENTOS AMBIENTALES	
✓ LES ENSEÑAN A SER MAS CUIDADOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE	
✓ CLARO QUE CONTRIBUYEN EN MEJOR ABASTECIMIENTO PARA NUESTRAS NECESIDADES BASICAS	
✓ BUEN SERVICIO BRINDA AVANCES POSITIVOS PARA LA COMUNIDAD	
✓ NO SON EFICIENTES CON EL MANEJO DE LA ORGANIZACION	
✓ CON SUS CAMPAÑAS DE ASEO LO HACEN	
✓ PERMITE TENER UNA VIDA MAS DIGNA	
✓ MANTIENE EL PUEBLO ASEADO	
✓ MOTIVAN AL DESARROLLO	
✓ AYUDAN PARA MEJORAR EN CUANTO AL RECICLAJE	

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

7 ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa que mejora la calidad de vida de sus usuarios? ¿Por qué?



En esta pregunta, un 94% de los encuestados considera que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos es una Empresa que Mejora la Calidad de Vida a sus Usuarios, frente a un 4% que no lo considera y un 2% que no respondió

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Acuerdo: 234, Desacuerdo: 10, No responde: 4

Entre las respuestas dadas por los encuestados se encuentran las siguientes:

DE ACUERDO	DESACUERDO
✓ SI PORQUE MANTIENEN TODO ASEADO	✓ MOTIVEN A RECICLAR
✓ ES UNA REALIDAD DE QUE APORTA MEJORES CONDICIONES	✓ CON AGUA LIMPIA PODEMOS TENER MEJOR SALUD
✓ TIENEN BUENA FINANCIACION, EL PLAZO QUE SE OTORGA PARA EL PAGO	✓ EN OCASIONES EL AGUA LLEGA SUCIA
✓ ESE ES SU MAYOR PILAR EN ORGANIZACION	✓ BAJA CALIDAD DE SERVICIO
✓ BRINDAN SUPLIR NUESTRAS NECESIDADES	✓ PORQUE NO PIENSAN EN MEJORAR CONSTANTEMENTE
✓ CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS	

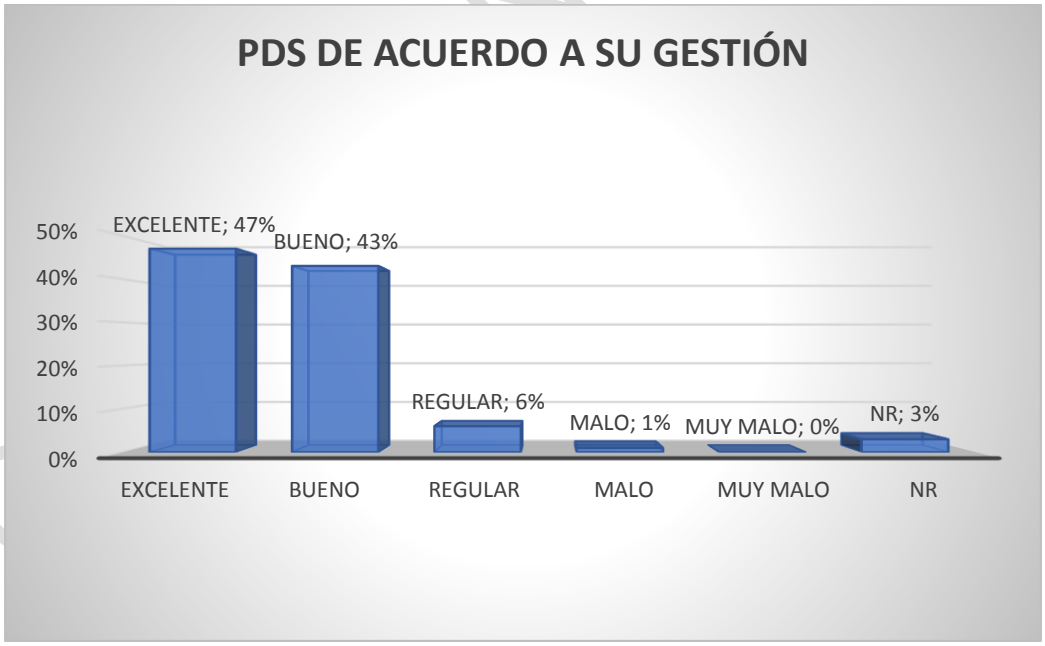
COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

✓ DISFRUTAMOS DE BUEN SERVICIO	
✓ SI APORTA UN MEJOR BIENESTAR	
✓ LO CONSIDERO ASI	
✓ PORQUE OFRECE UN SERVICIO QUE ES INDISPENSABLE PARA TODO EL MUNDO	
✓ SI YA QUE SI EL ACUEDCTO ESTA LIMPIO NUESTRA SALUD ESTARA BIEN	
✓ PERMITE TENER UNA CALIDAD DIGNA SANITARIA	
✓ TRATAN DE MATENER EL SUMINISTRO DE AGUA	
✓ CALIDAD DE AGUA	
✓ MANTIENE EL AGUA LIMPIA Y CRISTALINA	
✓ MEJORA EL MEDIO AMBIENTE	

8. Califique de 1 a 5 ¿Cómo considera la gestión realizada por la empresa Piedecuestana? Donde (5) Excelente a (1) muy malo



CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

En esta pregunta, un 47% de los encuestados considera que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos realiza una Gestión **EXCELENTE**, el 43% considera que su gestion es **BUENA**, mientras que un 6% cree que la gestion de la Piedecuestana es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:117, Bueno: 106, Regular:14, Malo: 2, Muy Malo:0 y No Responde:9

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

3. SERVICIO DE ACUEDUCTO

El NSU obtenido en el Servicio de ACUEDUCTO fue de un 72,6%

A continuación se describen los valores obtenidos por el servicio de **ACUEDUCTO,** se evaluaron los **PROCESOS ASOCIADOS** y los **ASPECTOS DEL SERVICIO.**

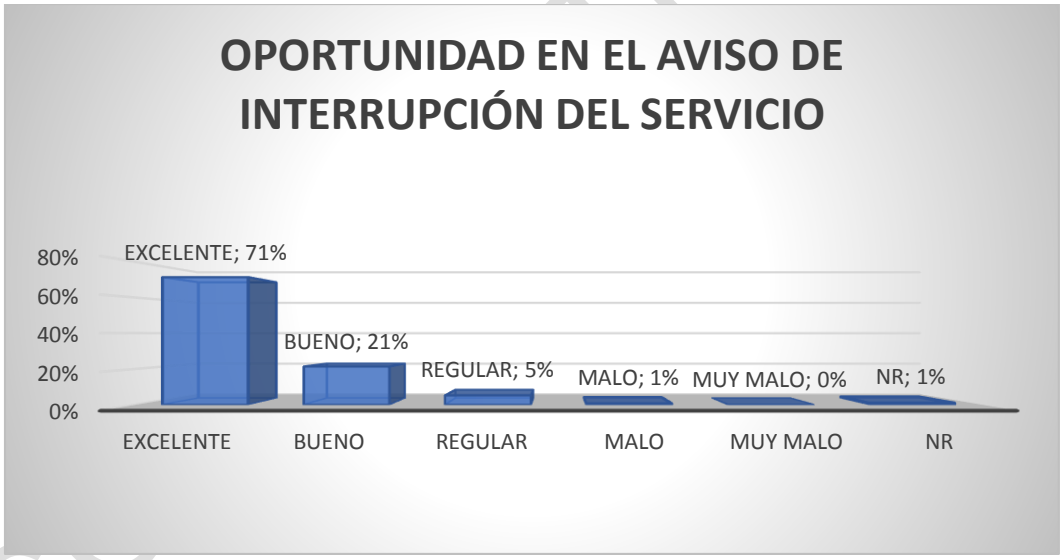
PROCESOS ASOCIADOS

Aquí se califican los **PROCESOS ASOCIADOS** al servicio de **ACUEDUCTO** (Oportunidad en el aviso de interrupción del servicio, Factura, Variedad en los medios de pago, entre otros)

1. Califique de 1 a 5 los procesos asociados relacionados con el servicio de ACUEDUCTO, donde (5) Excelente a (1) muy malo

PROCESOS ASOCIADOS

A. Oportunidad en el aviso de interrupción del servicio

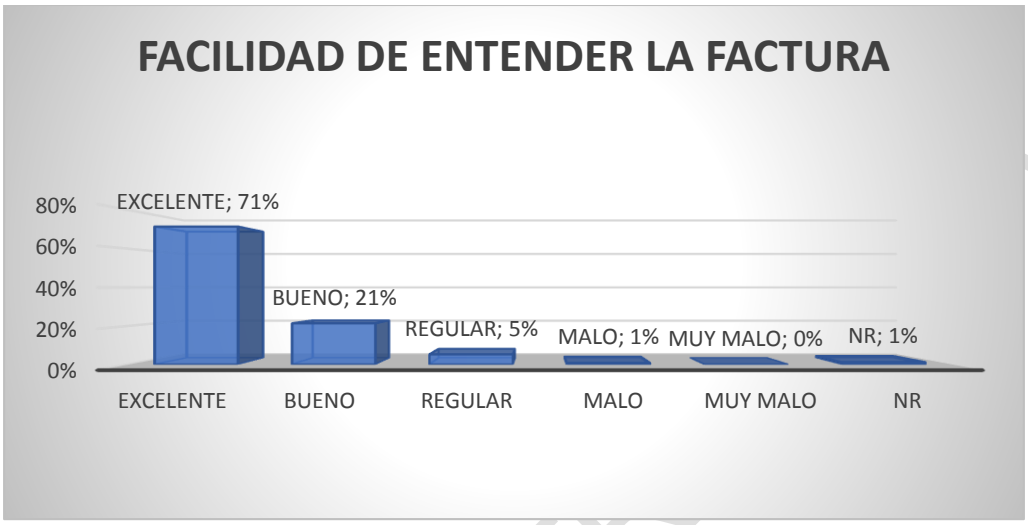


En esta pregunta, un 71% de los encuestados considera que la Oportunidad en el Aviso de la Interrupción del Servicio de ACUEDUCTO es **EXCELENTE**, el 22% considera que es **BUENA**, mientras que un 5% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:175, Bueno: 55, Regular:13, Malo: 2, Muy Malo:1 y No Responde:2

www.piedecuestanaesp.gov.co
(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa

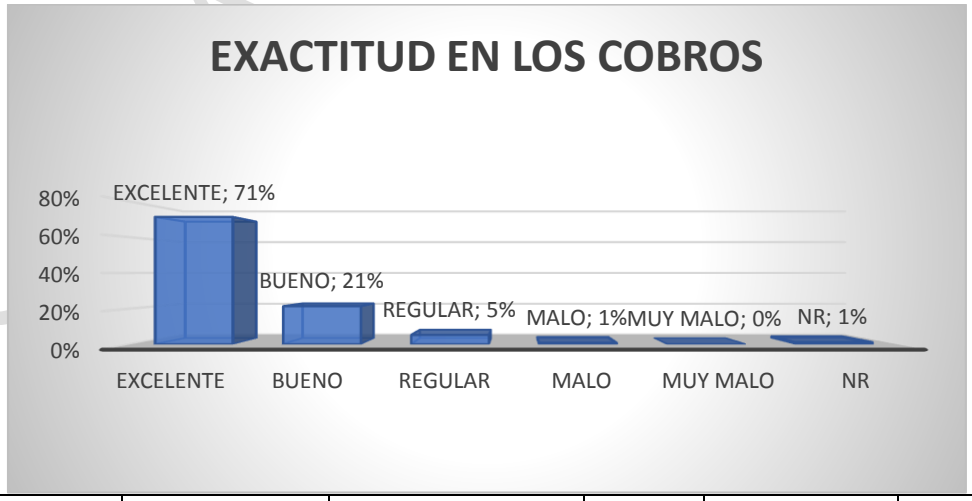
B. Facilidad de entender la factura



En esta pregunta, un 71% de los encuestados considera que la Facilidad de Entender la Factura es **EXCELENTE**, el 22% considera que es **BUENA**, mientras que un 6% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:175, Bueno: 54, Regular:16, Malo: 1, Muy Malo:0 y No Responde:2

C. Exactitud en los cobros



www.piedecuestanaesp.gov.co

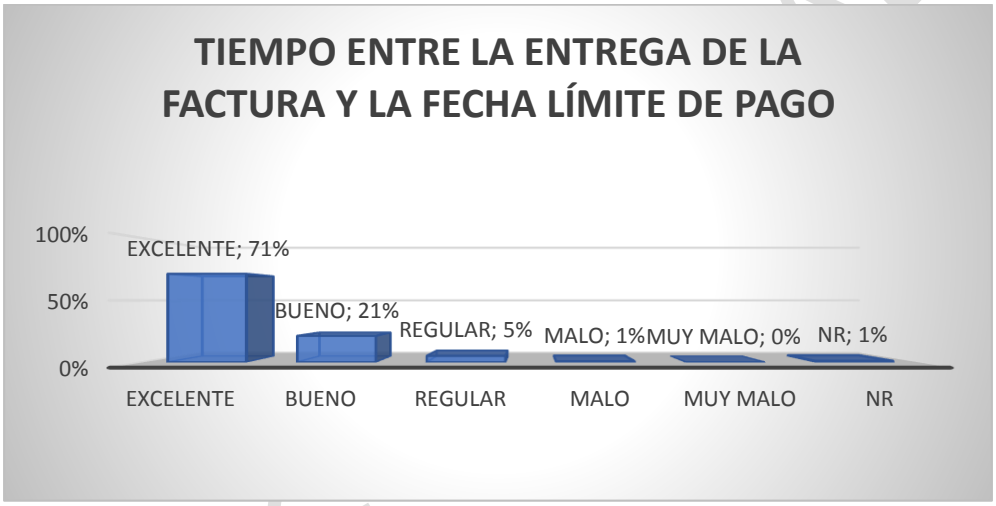
(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

En esta pregunta, un 78% de los encuestados considera que entidad es Exacta en los cobros, calificando **EXCELENTE** este concepto, el 14% considera que es **BUENA**, mientras que un 6% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:193, Bueno: 34, Regular:15, Malo: 1, Muy Malo:3 y No Responde:2

D. El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha limite de pago



En esta pregunta, un 73% de los encuestados considera que El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago es **EXCELENTE**, el 18% considera que es **BUENA**, mientras que un 7% cree que es Regular.

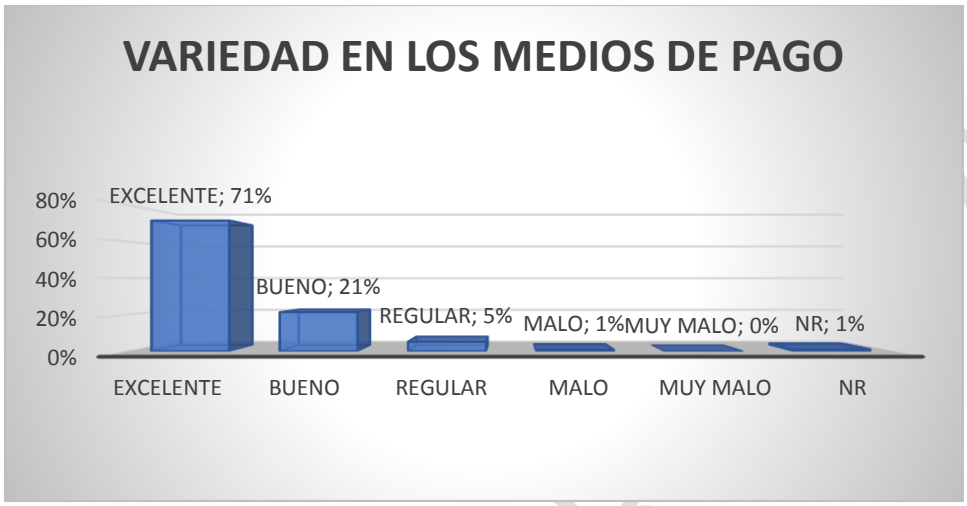
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:182, Bueno: 44, Regular:17, Malo: 2, Muy Malo 1: y No Responde:2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

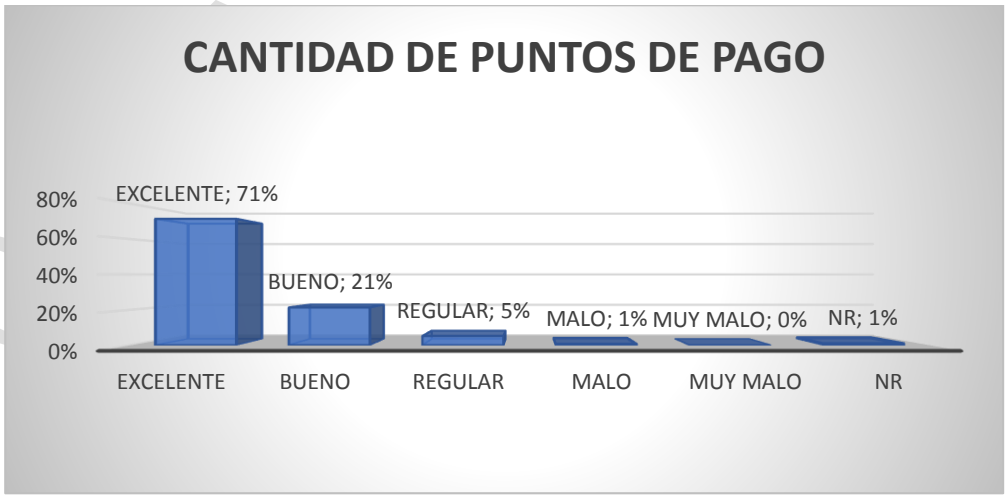
E. Variedad en los medios de pago



En esta pregunta, un 76% de los encuestados considera que la Variedad en los Medios de Pago es **EXCELENTE**, el 17% considera que es **BUENA**, mientras que un 5% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:188, Bueno: 42, Regular:12, Malo: 2, Muy Malo 1: y No Responde:3

F. Cantidad puntos de pago



www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

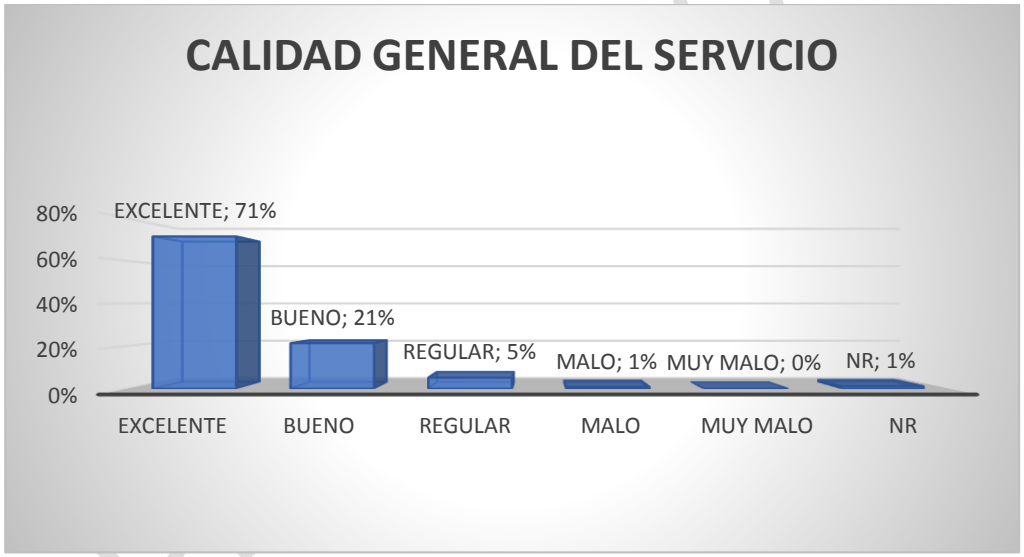
En esta pregunta, un 71% de los encuestados considera que la Cantidad de Puntos de Pago es **EXCELENTE**, el 22% considera que es **BUENA**, mientras que un 3% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:175, Bueno: 56, Regular:7, Malo: 6, Muy Malo 0: y No Responde: 4

2. Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de acueducto, donde (5) excelente a (1) muy malo

ASPECTOS DEL SERVICIO

A. Calidad general del servicio



En esta pregunta, un 76% de los encuestados considera que la Calidad general del Servicio es **EXCELENTE**, el 19% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

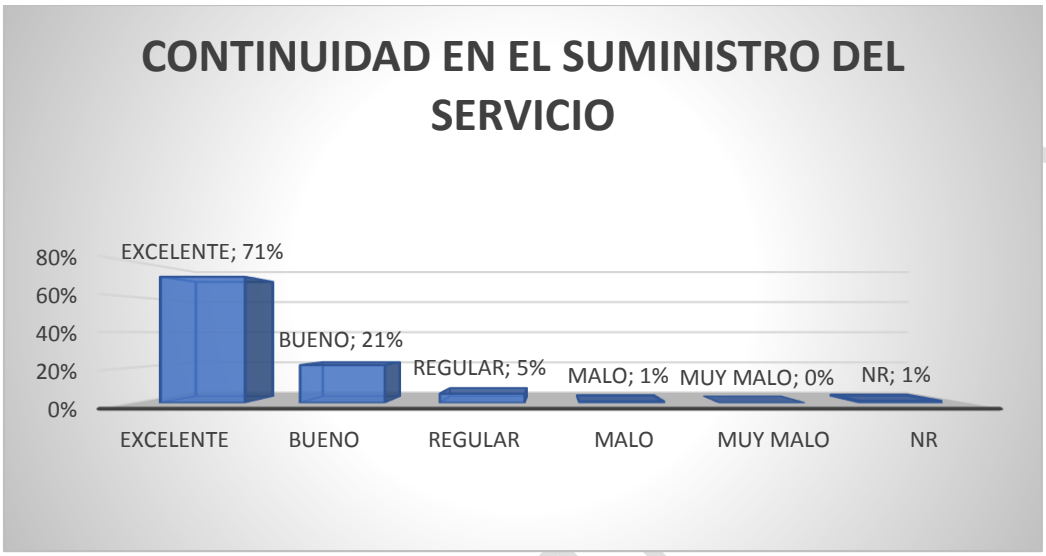
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:189, Bueno: 46, Regular:10, Malo:1, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

B. Continuidad en el suministro del servicio



En esta pregunta, un 75% de los encuestados considera que la Continuidad en el Suministro del Servicio es **EXCELENTE**, el 19% considera que es **BUENA**, mientras que un 6% cree que es Regular.

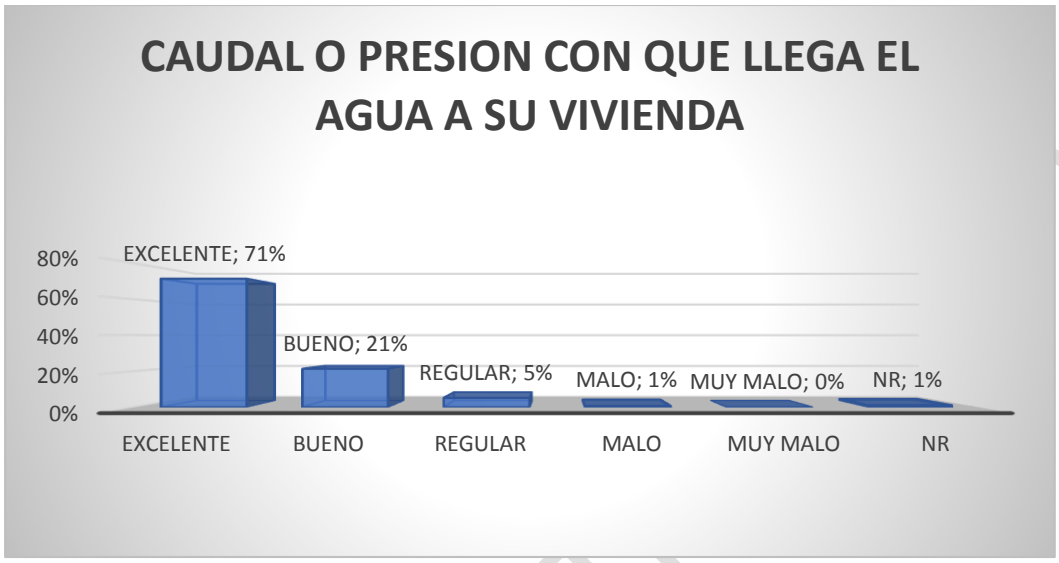
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:185, Bueno: 46, Regular:14, Malo:1, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

C. Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda



En esta pregunta, un 76% de los encuestados considera que el Caudal o Presión con que llega el agua a su vivienda es **EXCELENTE**, el 17% considera que es **BUENA**, mientras que un 6% cree que es Regular.

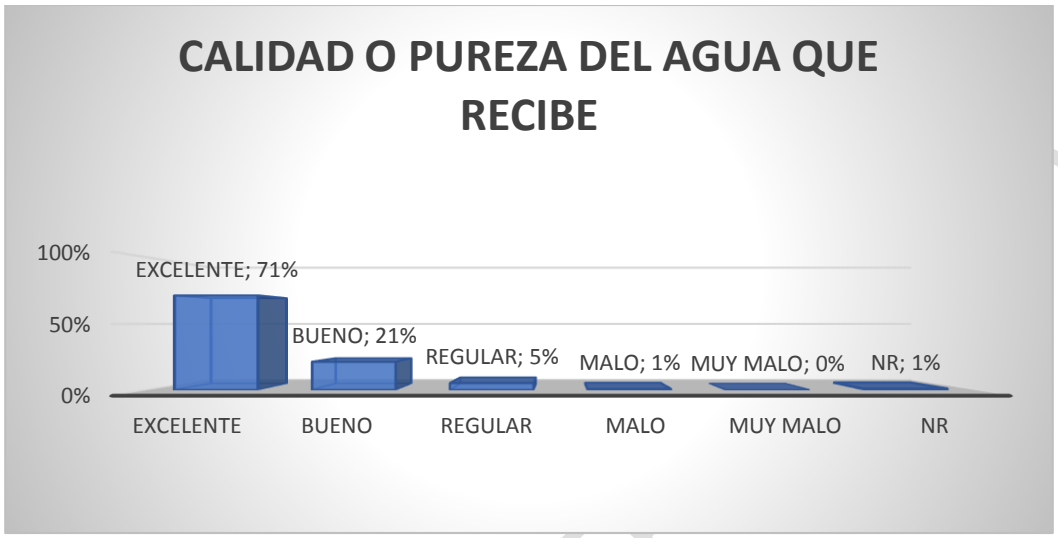
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:188, Bueno: 43, Regular:14, Malo:1, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

D. Calidad o pureza del agua que recibe



En esta pregunta, un 60% de los encuestados considera que la Calidad o Pureza del agua que recibe es **EXCELENTE**, el 31% considera que es **BUENA**, mientras que un 6% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:151, Bueno: 76, Regular:15, Malo:4, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

4. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

El NSU obtenido en el Servicio de ALCANTARILADO fue de un 78,4%

A continuación se describen los valores obtenidos por el servicio de **ALCANTARILLADO,** se evaluaron los **PROCESOS ASOCIADOS** y los **ASPECTOS DEL SERVICIO.**

PROCESOS ASOCIADOS

Aquí se califican los **PROCESOS ASOCIADOS** al servicio de **ALCANTARILLADO** (Precio del servicio, Factura, Variedad en los medios de pago, entre otros)

1. Califique de 1 a 5 los procesos asociados con el servicio de ALCANTARILLADO, donde (5) Excelente a (1) muy malo

PROCESOS ASOCIADOS

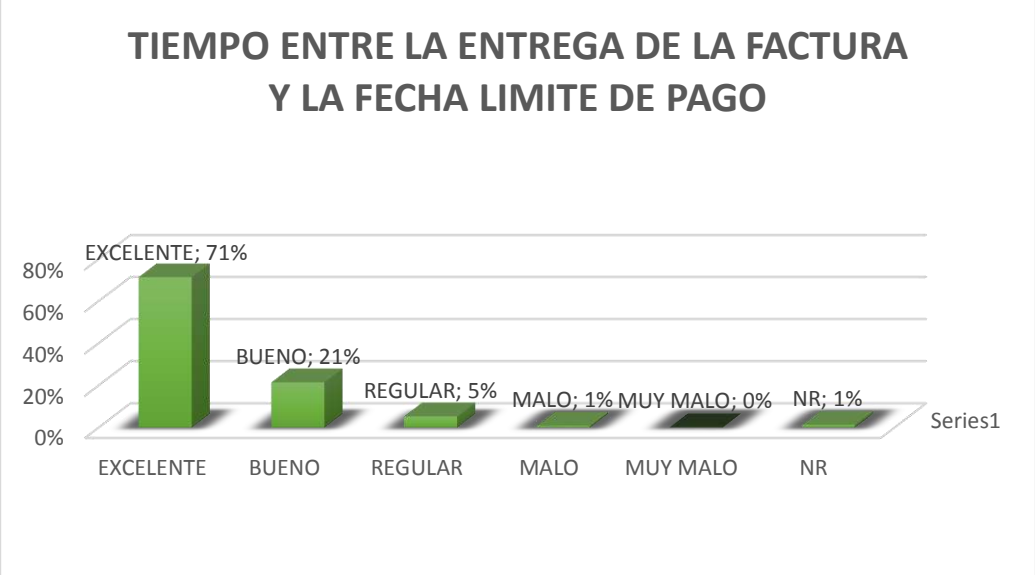
A. Precio del servicio

A la pregunta Precio del Servicio, el 77% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 14% considera que es **BUENA**, mientras que un 7% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:191, Bueno:34, Regular:17, Malo:1, Muy Malo 3: y No Responde: 2

www.piedecuestanaesp.gov.co

B. El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago



A la pregunta Tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago, el 75% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 19% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

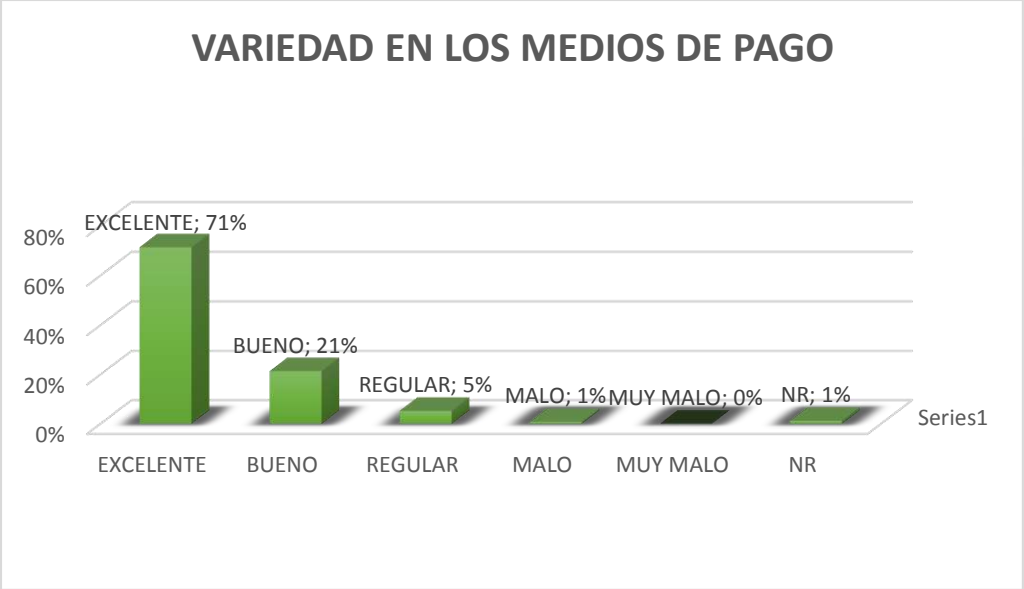
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:185, Bueno:48, Regular:11, Malo:0, Muy Malo 2: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

C. Variedad en los medios de pago



A la pregunta Variedad en los medios de pago, el 76% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 17% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

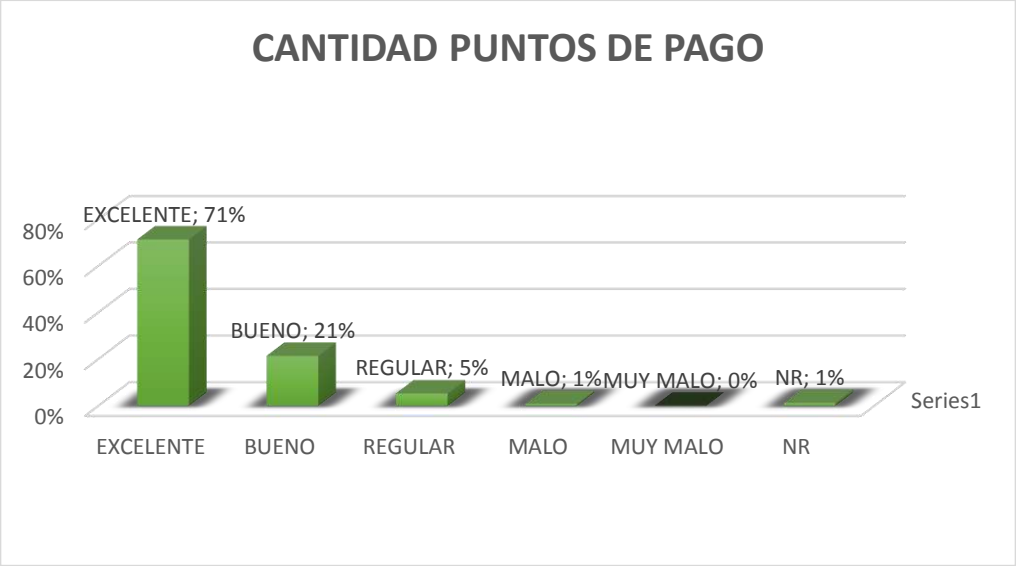
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:185, Bueno:42, Regular:15, Malo:0, Muy Malo 1: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

D. Cantidad puntos de pago



A la pregunta Cantidad puntos de pago, el 74% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 19% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:183, Bueno:47, Regular: 9, Malo:6, Muy Malo 1: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

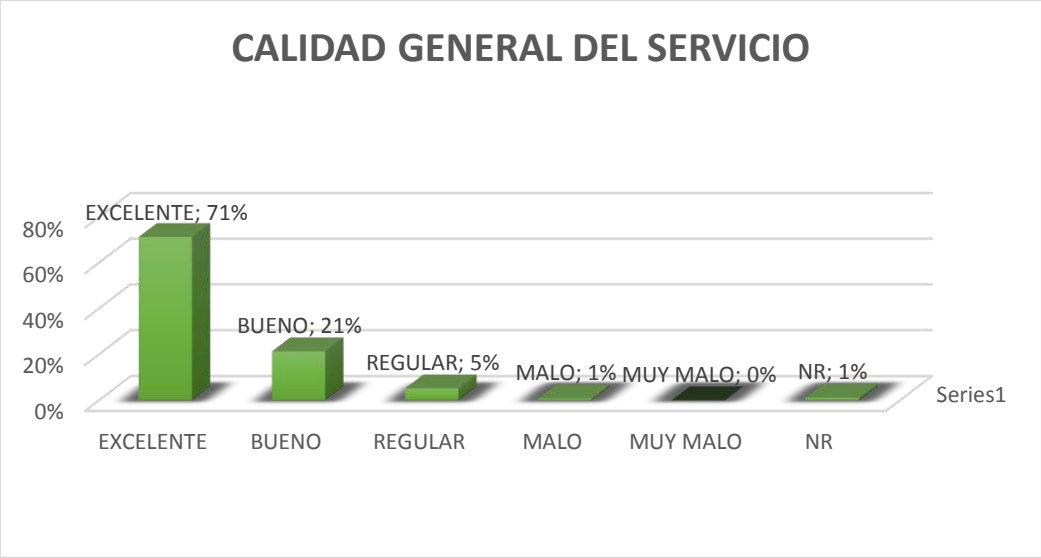
www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

2. Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de alcantarillado, donde (5) Excelente a (1) muy malo

ASPECTOS DEL SERVICIO

A. Calidad general del servicio



A la pregunta Calidad general del servicio, el 83% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 12% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

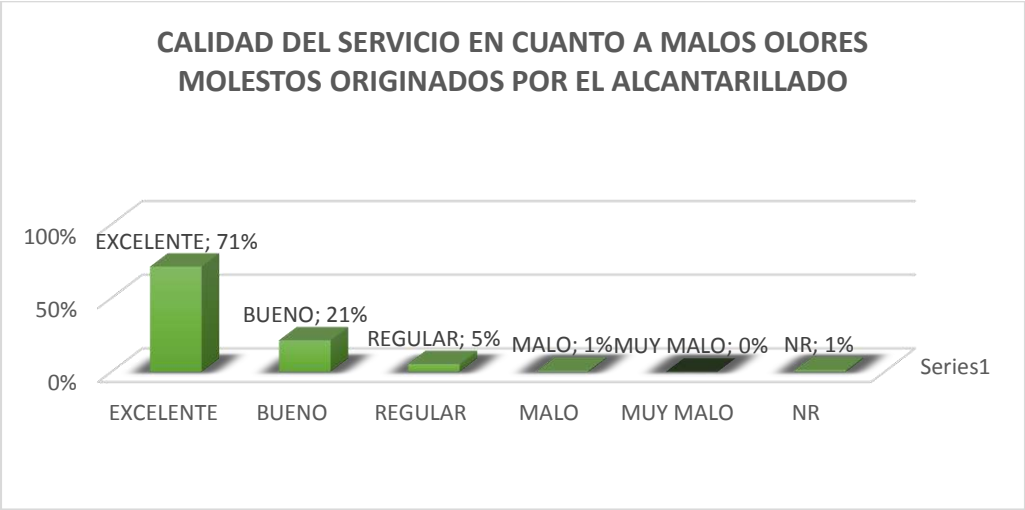
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:207, Bueno:297, Regular: 0, Malo:0, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

B. Calidad del servicio en cuanto a malos olores molestos originados por el alcantarillado



A la pregunta Calidad del servicio en cuanto a malos olores molestos originados por el alcantarillado, el 79% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 16% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

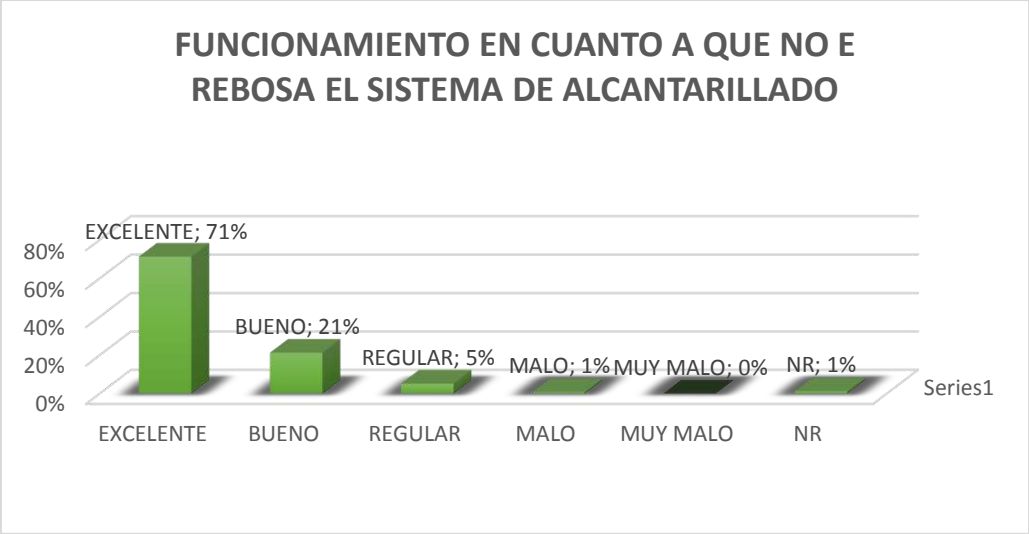
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:195, Bueno:40, Regular: 10, Malo:1, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

C. Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado



A la pregunta Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado, el 82% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 11% considera que es **BUENA**, mientras que un 6% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:203, Bueno:27, Regular: 15, Malo:0, Muy Malo 1: y No Responde: 2

5. ¿Qué aspecto es más importante para usted en el servicio de alcantarillado?

A continuación se listan las principales respuestas dadas por los usuarios encuestados, manifestando cual es para ellos el aspecto más importante en el servicio de Alcantarillado

- ✓ Buena Calidad en el Caudal y Tuberías
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Buenas tuberías y abastecimiento
- ✓ Limpieza en andenes
- ✓ Responsabilidad y respeto con el usuario
- ✓ Que no presente malos olores
- ✓ Que no hayan aguas negras
- ✓ Que se resuelvan las quejas y los errores
- ✓ El buen diseño del alcantarillado

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

6. ¿Ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el sistema de alcantarillado?

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	**89**	**35,89%**
NO	**158**	**63,71%**
NS/NR	**1**	**0,40%**

En la pregunta Ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el sistema de alcantarillado, el 63,71% respondió **NO** haber recibido visitas informativas o educativas mientras que el 35,89% respondió que **SÍ.**

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

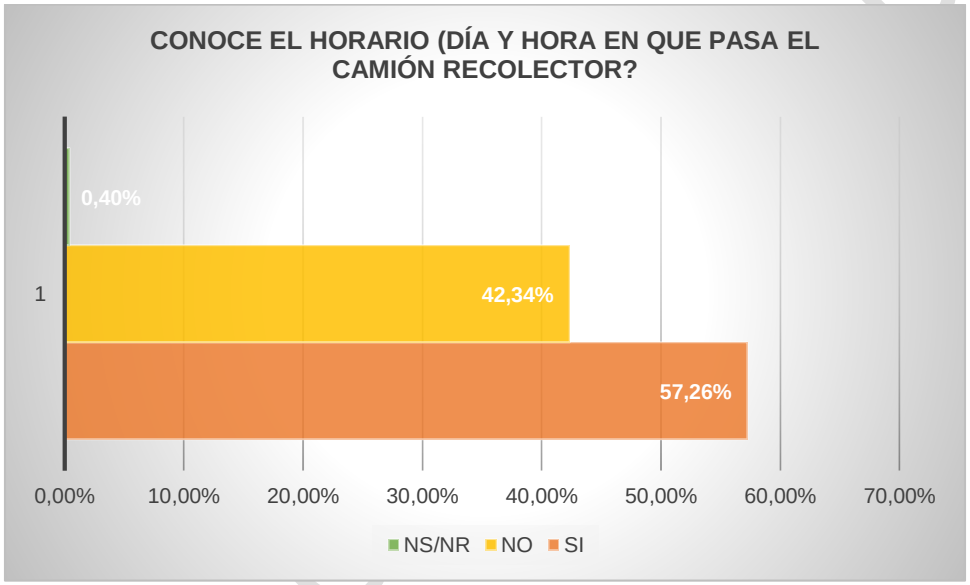
(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

5. SERVICIO DE ASEO

El NSU obtenido en el Servicio de ASEO fue de un 77,1%

A continuación se describen los valores obtenidos por el servicio de **ASEO,** se evaluaron los **PROCESOS ASOCIADOS** y los **ASPECTOS DEL SERVICIO,** también se evaluaron conocimientos generalizados sobre horarios del servicio

1. ¿Conoce el horario (día y hora en que pasa el camión recolector)?



A la pregunta Conoce el horario (día y hora en que pasa el camión recolector), el 84,27% de los encuestados respondieron que SI, el 15,32% contesto que NO conoce estos horarios

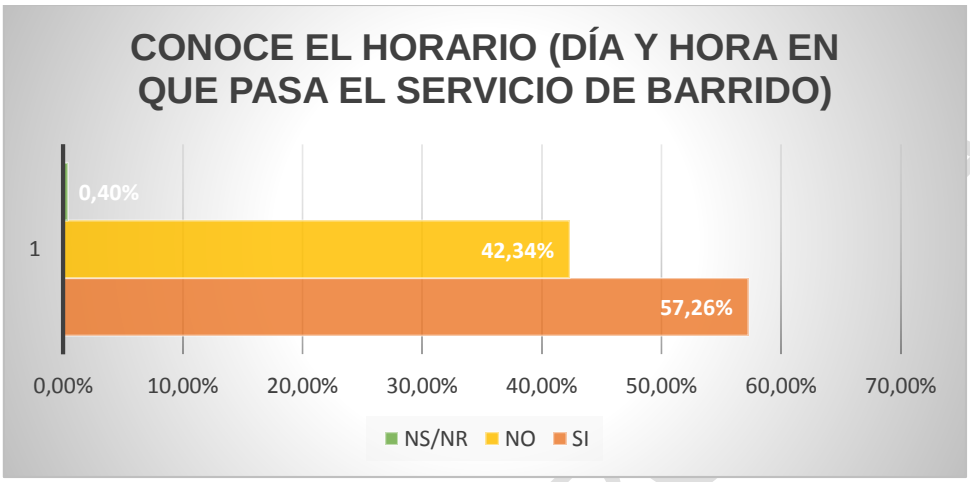
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta: SI 209, NO 38, NS/NR 1 TOTAL 248

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

2. ¿Conoce el horario (día y hora en que pasa el servicio de barrido)?



A la pregunta Conoce el horario (día y hora en que pasa el servicio de barrido), el 57,26% de los encuestados respondieron que SI, el 42,34% contesto que NO conoce estos horarios

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta: SI 142, NO 105, NS/NR 1 TOTAL 248

PROCESOS ASOCIADOS

Aquí se califican los **PROCESOS ASOCIADOS** al servicio de **ASEO** (Precio del servicio, Factura, Variedad en los medios de pago, entre otros)

COPIA CONTROLADA

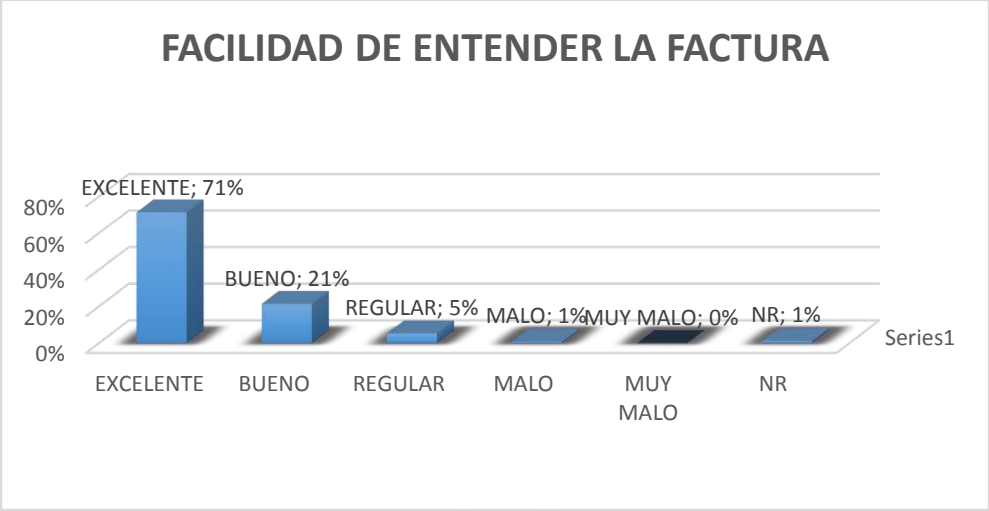
www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

3. **Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de aseo, donde (5) Excelente a (1) muy malo**

PROCESOS ASOCIADOS

A. **Facilidad de entender la factura**



A la pregunta Facilidad de entender la factura, el 79% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 16% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

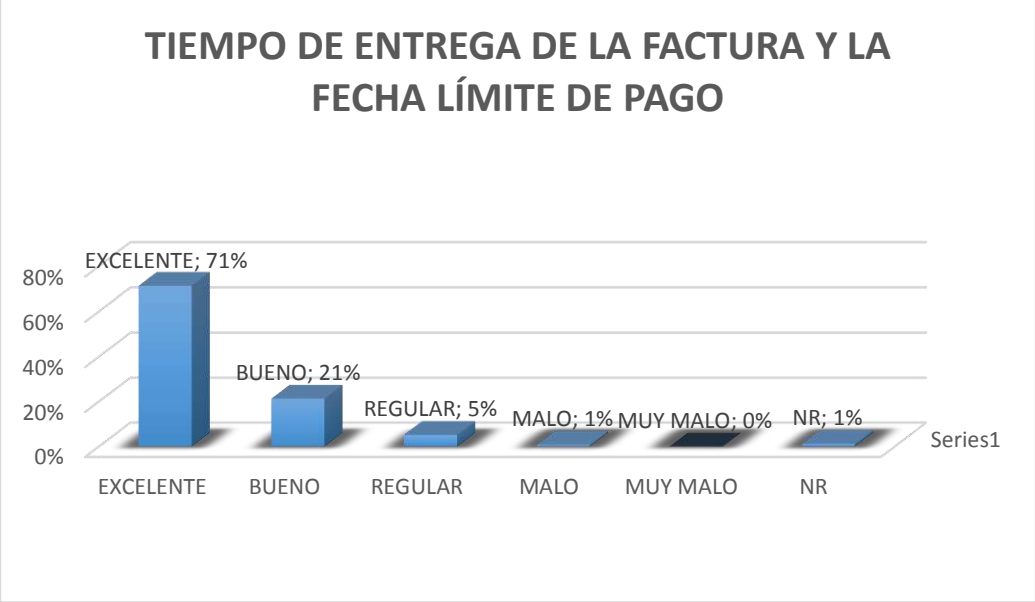
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:196, Bueno:40, Regular: 10, Malo:0, Muy Malo 0: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

B. Tiempo de entrega de la factura y la fecha limite de pago



A la pregunta Tiempo de entrega de la factura y la fecha límite de pago, el 78% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 17% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

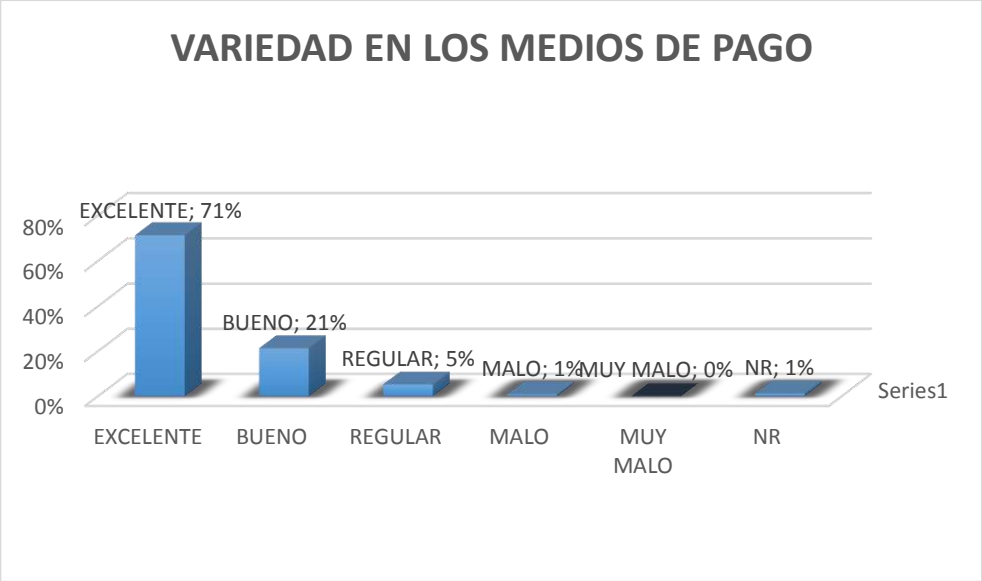
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente:193, Bueno:41, Regular: 11, Malo:0, Muy Malo 1: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

C. Variedad en los medios de pago



A la pregunta Variedad en los medios de pago, el 81% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 14% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

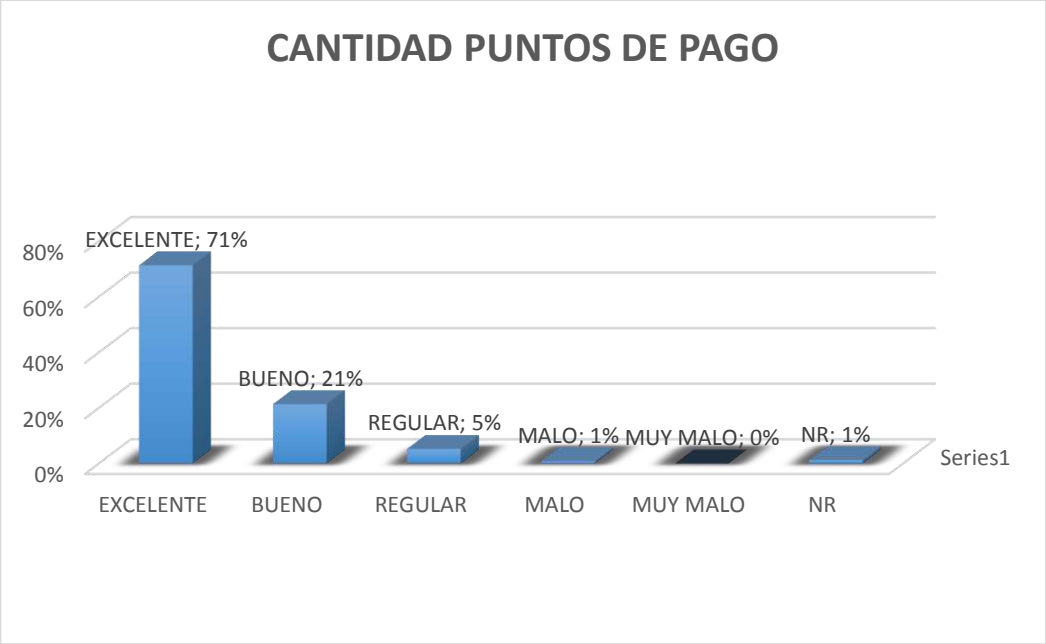
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 201, Bueno: 36, Regular: 9, Malo:0, Muy Malo 1: y No Responde: 1

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

D. Cantidad puntos de pago



A la pregunta Cantidad puntos de pago, el 81% de los encuestados considera que es **EXCELENTE**, el 14% considera que es **BUENA**, mientras que un 2% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 201, Bueno: 34, Regular: 6, Malo:4, Muy Malo 1: y No Responde: 2

COPIA CONTROLADA

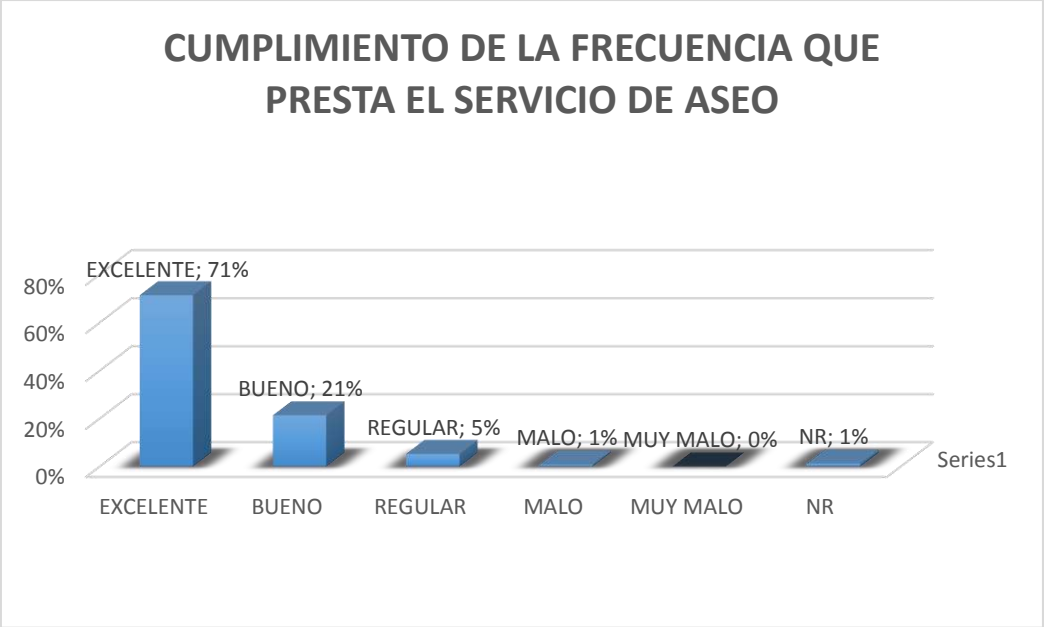
www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

4. **Califique de 1 a 5 los aspectos del servicio de aseo, donde (5) Excelente a (1) Muy malo**

ASPECTOS DEL SERVICIO

A. Cumplimiento de la frecuencia que presta el servicio de aseo



A la pregunta Cumplimiento de la frecuencia que presta el servicio de aseo, el 81% de los encuestados respondió que lo considera **EXCELENTE**, el 15% considera que es **BUENA**, mientras que un 2% cree que es Regular.

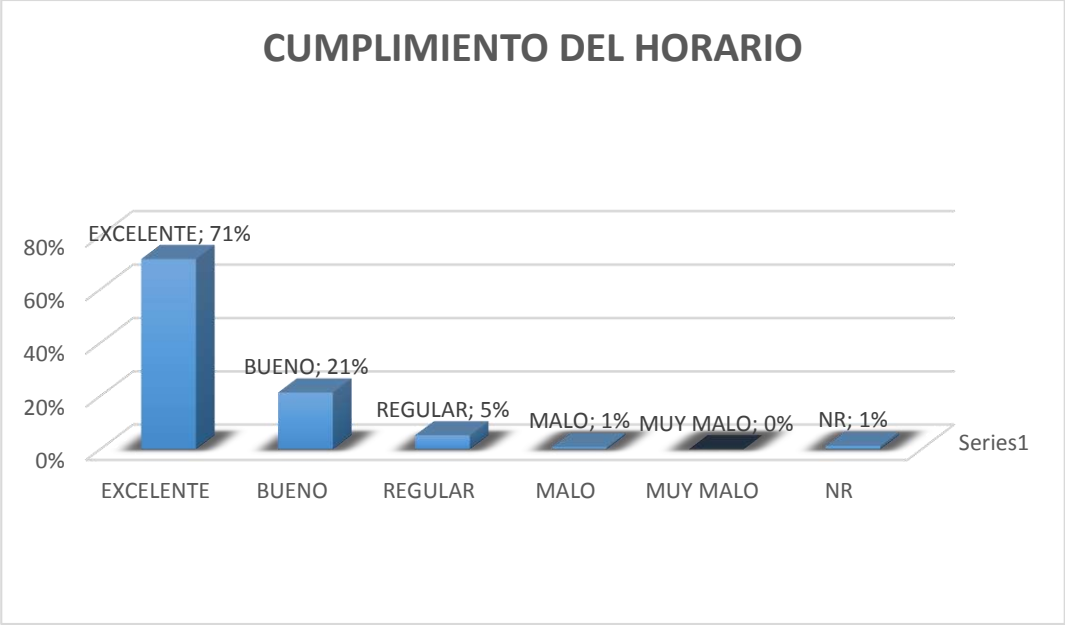
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 201, Bueno: 37, Regular: 6, Malo:0, Muy Malo 0: y No Responde: 4

COPIA C

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

B. Cumplimiento del horario



A la pregunta Cumplimiento del horario que presta el servicio de aseo, el 80% de los encuestados respondió que lo considera **EXCELENTE**, el 15% considera que es **BUENA**, mientras que un 3% cree que es Regular.

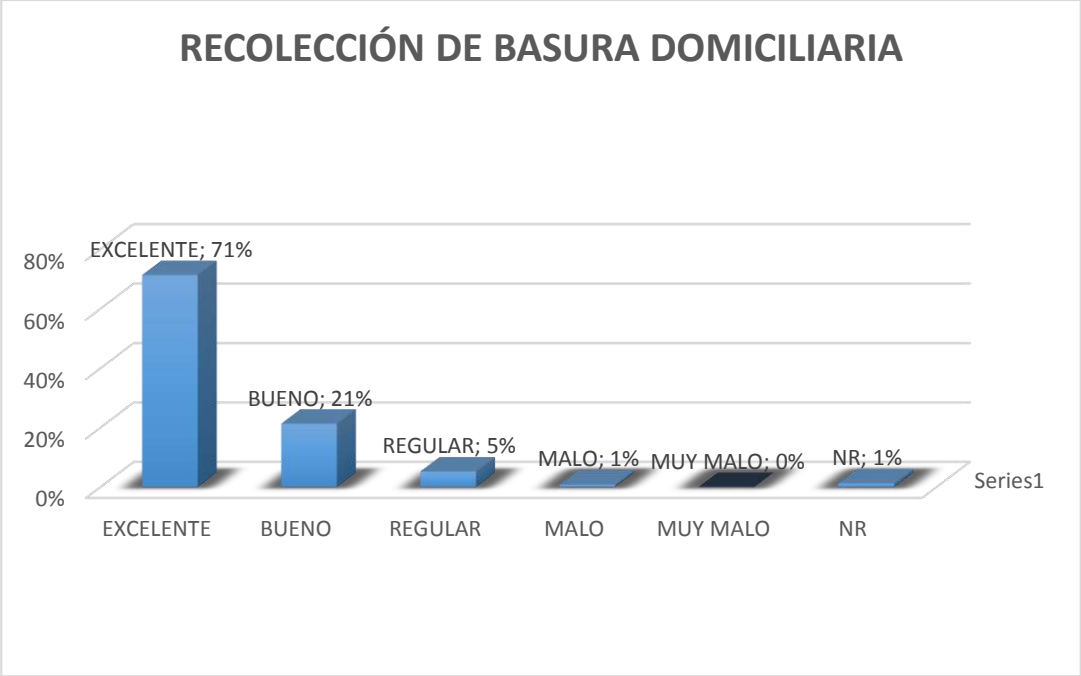
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 198, Bueno: 38, Regular: 8, Malo:0, Muy Malo 0: y No Responde: 4

COPIA CON

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

C. Recolección de basura domiciliaria



A la pregunta Recolección de Basura domiciliaria que presta el servicio de aseo, el 80% de los encuestados respondió que lo considera **EXCELENTE**, el 14% considera que es **BUENA**, mientras que un 4% cree que es Regular.

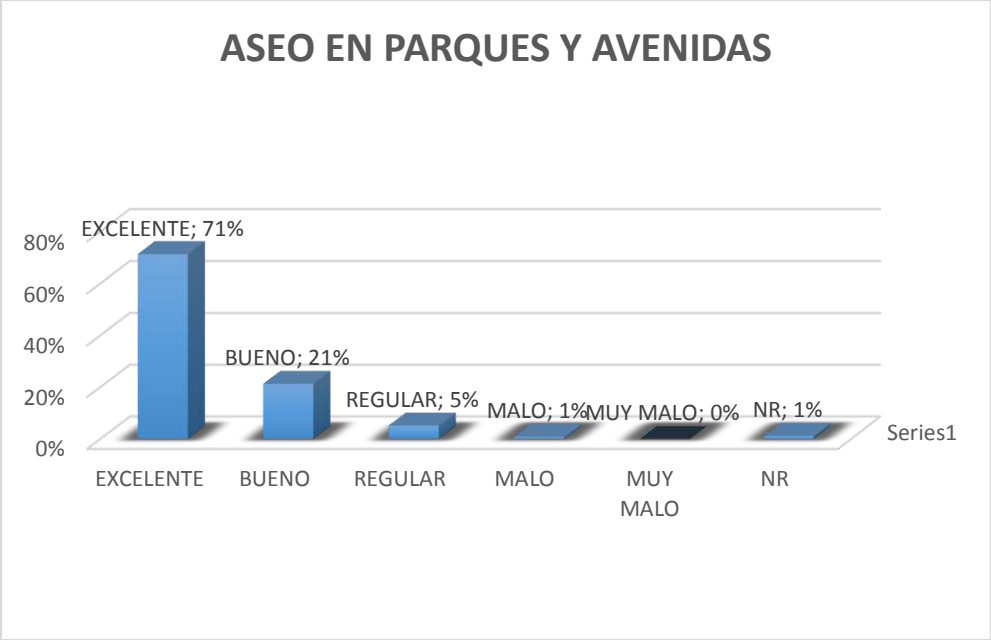
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 198, Bueno: 35, Regular: 10, Malo:1, Muy Malo 0: y No Responde: 4

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

D. Aseo en parques y avenidas



A la pregunta Aseo en Parques y Avenidas, el 67% de los encuestados respondió que lo considera **EXCELENTE**, el 28% considera que es **BUENA**, mientras que un 3% cree que es Regular.

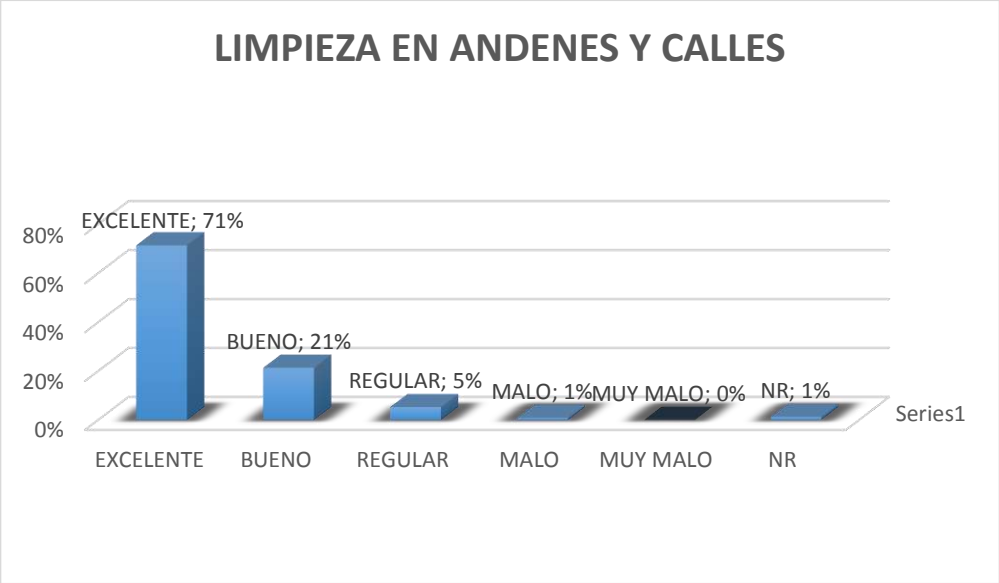
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 165, Bueno: 70, Regular: 7, Malo:2, Muy Malo 0: y No Responde: 4

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

E. Limpieza del andén y calle



A la pregunta Limpieza En andenes y calles, el 73% de los encuestados respondió que lo considera **EXCELENTE**, el 22% considera que es **BUENA**, mientras que un 2% cree que es Regular.

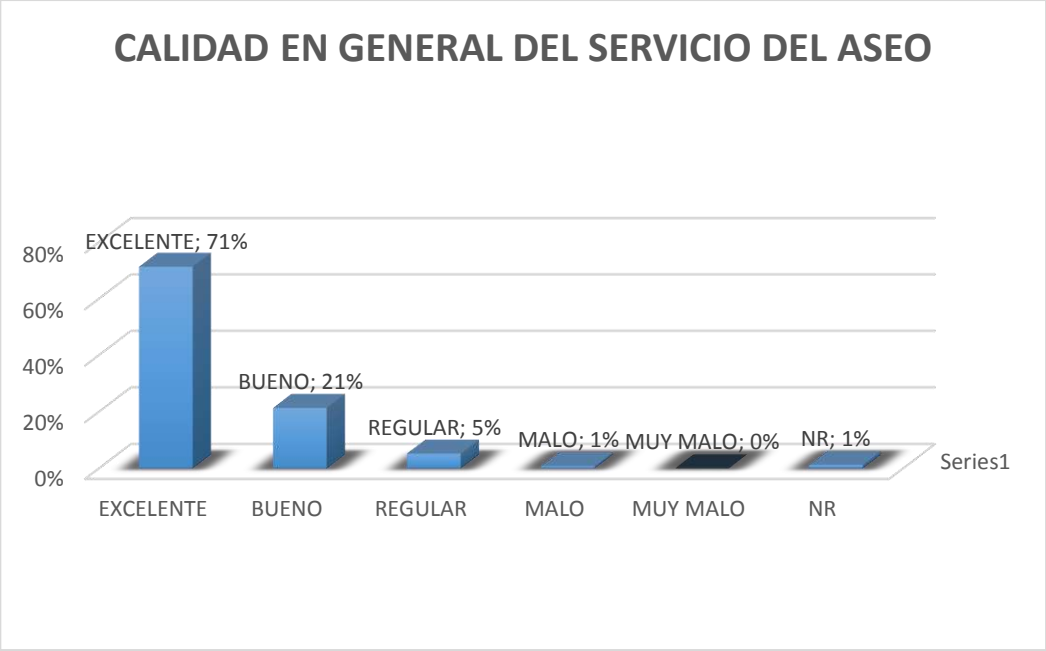
La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 180, Bueno: 54, Regular: 5, Malo:5, Muy Malo 0: y No Responde: 4

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

F. Calidad en general del servicio de aseo



A la pregunta Calidad en general del servicio del Aseo, el 71% de los encuestados respondió que lo considera **EXCELENTE**, el 21% considera que es **BUENA**, mientras que un 5% cree que es Regular.

La cantidad de personas que respondieron esta pregunta son: Excelente: 177, Bueno: 53, Regular: 13, Malo:2, Muy Malo 0: y No Responde: 3

G. ¿Ha participado en campañas de sensibilización ambiental?

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	**29**	**11,69%**
NO	**210**	**84,68%**
NS/NR	**9**	**3,63%**

A la pregunta Ha participado en campañas de sensibilización ambiental, el 84,68% respondió que **NO** mientras que el 11,69% respondió que **SÍ.**

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

H. ¿Ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el servicio de aseo?

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	91	36,69%
NO	148	59,68%
NS/NR	9	3,63%

A la pregunta Ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el servicio de aseo, el 59,68% respondió que **NO** mientras que el 36,69% respondió que **SÍ.**

I. ¿Ha participado en jornadas de limpieza?

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	32	12,90%
NO	207	83,47%
NS/NR	9	3,63%

A la pregunta Ha participado en jornadas de limpieza, el 83,47% respondió que **NO** mientras que el 12,90% respondió que **SÍ.**

J. ¿Realiza en su domicilio algún aprovechamiento de residuos?

RESPUESTA	CANTIDAD ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	216	87,10%
NO	21	8,47%
A VECES	1	0,40%
NS/NR	10	4,03%

A la pregunta Realiza en su domicilio algún aprovechamiento de residuos, el 87,10% respondió que **SI** mientras que el 8,47% respondió que **NO**

Esta pregunta nos permite ver que la población encuestada tiene conocimiento del aprovechamiento y se encuentra consciente de la necesidad de separar y aprovechar los residuos generados en su domicilio.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

K. ¿Qué aspecto considera más importante en el servicio de aseo?

A continuación se listan las principales respuestas dadas por los usuarios encuestados, manifestando cual es para ellos el aspecto más importante en el servicio de Aseo:

- ✓ Horarios, Organización y calidad de las rutas
- ✓ Limpieza de calles
- ✓ Campañas de aseo
- ✓ Prontitud en la recolección
- ✓ Gestión con la comunidad
- ✓ Cumplimiento y compromiso
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Capacitación a la comunidad
- ✓ Vehículos en buen estado
- ✓ Clasificación en la disposición – Sensibilizar a la población

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

CONCLUSIONES

El NSU general obtenido por la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, con respecto a todos los servicios que ofrece es del 76%. El peso porcentual general correspondiente a cada uno de los servicios públicos prestados por la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, son los siguientes: 72,6% NSU ACUEDUCTO, 78,4% NSU ALCANTARILLADO y 77% NSU ASEO.

El porcentaje de usuarios que están de acuerdo con que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos es una empresa ágil y moderna es del 87%

El porcentaje de usuarios que están de acuerdo con que la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos se preocupa por la satisfacción de sus clientes es del 94%

En cuanto al servicio de Acueducto con NSU de 72,6%, se identifica que el atributo mayor valorado es el de Exactitud en los cobros con un 78%, mientras que el menor valorado es el de Calidad o pureza del agua que recibe con un 60%.

En cuanto al servicio de Alcantarillado con un NSU de 78,4%, se identifica que el atributo mayor valorado es Precio del servicio con un 83%, mientras que el menor valorado es Cantidad de puntos de pago con un 74%

En el servicio de Aseo con un NSU DE 77,1%, se identifica que el atributo mayor valorado es Cumplimiento de la frecuencia en que presta el servicio de aseo, mientras que el menor valorado es Aseo en Parques y avenidas con un 67%

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

RECOMENDACIONES

Es importante por parte de la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS, que avance en el proyecto de mejorar la calidad o pureza del agua que está tratando, con el fin de mejorar la calidad en el servicio ofrecido y así mismo la satisfacción de los usuarios

Se sugiere que la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS tenga en cuenta las razones listadas, relevantes por parte de los usuarios con el fin de mejorar la prestación del servicio

Se sugiere crear estrategias con el fin de incluir a la comunidad en general en las capacitaciones y disposición adecuada de los residuos sólidos en la fuente, de acuerdo a lo expresado por los usuarios

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

(037) 655 0058 Ext. 109
servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co
@Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa