

	<h1>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 1 de 32

**FECHA: 28 DE OCTUBRE DE 2022**

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

### 1. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

La información relacionada con las Características del Estudio fue aprobada por la gerencia de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, esto es población a abordar, muestra poblacional (cantidad de personas a encuestar), tipo de preguntas y variables a evaluar de acuerdo a lo contemplado en la normatividad vigente. Las personas encuestadas son usuarios reales de la empresa, que viven en diferentes puntos del municipio de Piedecuesta, por ende, pertenecen a diferentes estratos socioeconómicos.

#### 1.1. OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO

Medir el Nivel de Satisfacción de los usuarios de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, respecto a los servicios que la organización presta Acueducto, Alcantarillado y Aseo, los cuales se encuentran bajo la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

#### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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



(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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 2 de 32

- Calidad de la atención (cortesía, respeto, amabilidad, buena voluntad)
- Plazos para resolver las inquietudes y problemas
- Solución definitiva a los problemas, quejas y reclamos
- 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:

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



(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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 3 de 32

- Visitas puerta a puerta (informativa-educativa)
- Vinculación de la comunidad en actividades lúdico – recreativas

○ **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

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



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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

	<h1>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 4 de 32

En el estudio de satisfacción al usuario de la Piedecuestana de Servicios Públicos, evaluamos 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

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
- Recolección 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

<b>Metodología</b>	Cuantitativo de carácter concluyente
<b>Método</b>	Analítico – Descriptivo
<b>Instrumento de Medición</b>	Cuestionario con estructura clara dirigido al encuestado
<b>Forma de Toma de Respuestas</b>	Encuestas Personales, telefónicas y en sitio web de la empresa
<b>Alcance Geográfico</b>	Zona urbana del Municipio de Piedecuesta

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



(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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 5 de 32

<b>Público objetivo</b>	Usuarios del Servicio de Acueducto Usuarios del Servicio de Alcantarillado Usuarios del Servicio de Aseo
<b>Universo</b>	Usuarios de Acueducto (49.147) Usuarios de Alcantarillado (48.654) Usuarios de Aseo (38.748) <b>Total encuestados: 481</b>
<b>Margen de error</b>	5%
<b>Nivel de Confianza</b>	90%

### 2.1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
ACUEDUCTO	481
ALCANTARILLADO	481
ASEO	481

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 usuario 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 así:

<b>MUY BUENO:</b>	<b>100 – 5</b>
<b>BUENO:</b>	<b>75 – 4</b>
<b>REGULAR:</b>	<b>50 – 3</b>
<b>MALO:</b>	<b>25 – 2</b>
<b>MUY MALO:</b>	<b>0 – 1</b>

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



(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>PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 6 de 32

### 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, el cual fue ajustado con relación al aplicado en el año 2020, con cambios significativos en su versión, que permiten que esta sea más rápida y amigable a la hora de responder.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

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



(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



	<h1>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 7 de 32

	ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO (NSU)			Código: GPI-SG.CDR01-103.F41
				Versión: 1.0
				Página 1 de 2
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 satisfacción del usuario frente a los servicios públicos ofrecidos por LA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS; la información que usted me proporcione será utilizada únicamente con fines estadísticos y no será 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	Solución de los problemas, quejas y reclamos			5	4	3	2	1	0
G	Horarios de atención			5	4	3	2	1	0

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



(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. PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA COMPAÑÍA											
1	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa ágil y moderna?	1	ACUERDO	2	DESACUERDO						
2	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa honesta, seria y responsable?	1	ACUERDO	2	DESACUERDO						
3	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios?	1	ACUERDO	2	DESACUERDO						
4	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad?	1	ACUERDO	2	DESACUERDO						
5	Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que mejora la calidad de vida de sus usuarios?	1	ACUERDO	2	DESACUERDO						
6	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
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA PIEDECUESTANA											
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 interrupción 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 límite 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				
<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión		<b>FECHA</b> 10/02/2020		<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero		<b>FECHA</b> 10/02/2020		<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad		<b>FECHA</b> 24/02/2020	



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	Estado de las alcantarillas de su lugar de vivienda	5	4	3	2	1	0
C	Atención oportuna de daños	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	Mantenimiento en relación a malos olores molestos originados por el alcantarillado	5	4	3	2	1	0
C	Funcionamiento en cuanto a que no se rebose el sistema de alcantarillado	5	4	3	2	1	0
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	Tiene claridad en cómo debe ser la disposición final de los residuos sólidos						1	SI	2	NO
4	Califique de 1 a 5 los Procesos asociados con el servicio de ASEO, donde (5)Excelente a (1) Muy malo.									
No.	PROCESOS ASOCIADOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR			
A	Recorridos y tiempos de recolección	5	4	3	2	1	0			
B	Labor de barrido y limpieza de calles	5	4	3	2	1	0			
C	Jornadas ambientales en su comunidad	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.	ASPECTOS DEL SERVICIO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR			
A	Cumplimiento de la prestación del servicio	5	4	3	2	1	0			
B	Aseo y limpieza en zonas aledañas a su vivienda	5	4	3	2	1	0			
C	Calidad del servicio de aseo (recolección y barrido en general)	5	4	3	2	1	0			
D	Conoce las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana?					1	SI	2	NO	
E	Sabe disponer adecuadamente los residuos que genera en su casa?					1	SI	2	NO	

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	Mayor 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](http://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

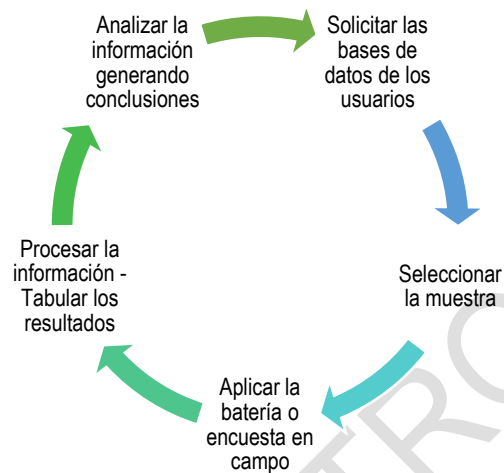
ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/02/2020	REVISÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 10/02/2020	APROBÓ Comité de Calidad	FECHA 24/02/2020
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 10 de 32

### 3.2. TRABAJO DE CAMPO

El trabajo en campo se realizó de la manera que muestra el siguiente gráfico:



### 3.3. ENCUESTADORES

La encuesta fue aplicada a través del personal promotor que pertenece a la Dirección Comercial, con apoyo de la Oficina de Comunicaciones y bajo la dirección de la Profesional Universitaria en Sistemas de Gestión, responsable del proceso de NSU de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

## 4. RESULTADOS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO – NSU

### 4.1. RESULTADOS GENERALES

#### NSU GENERAL PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

**76%**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtiene un **76%** del nivel de satisfacción del usuario con relación a los servicios prestados por la empresa, manteniendo así la calificación obtenida en el año 2020, en relación al puntaje obtenido por cada servicio, se evidencia la excelencia así: Acueducto **87%**, Alcantarillado **66%** y Aseo **76%**.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana\_

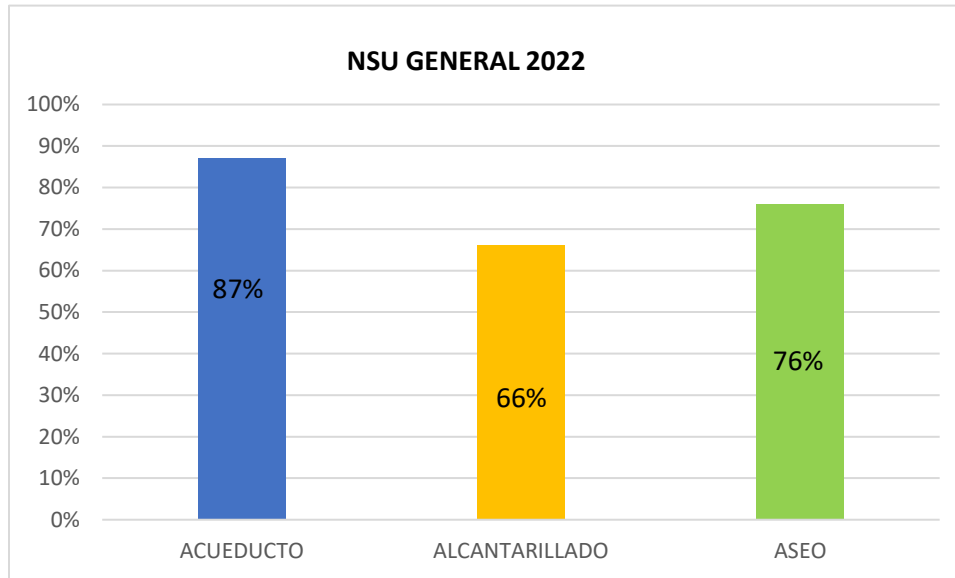
📘 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

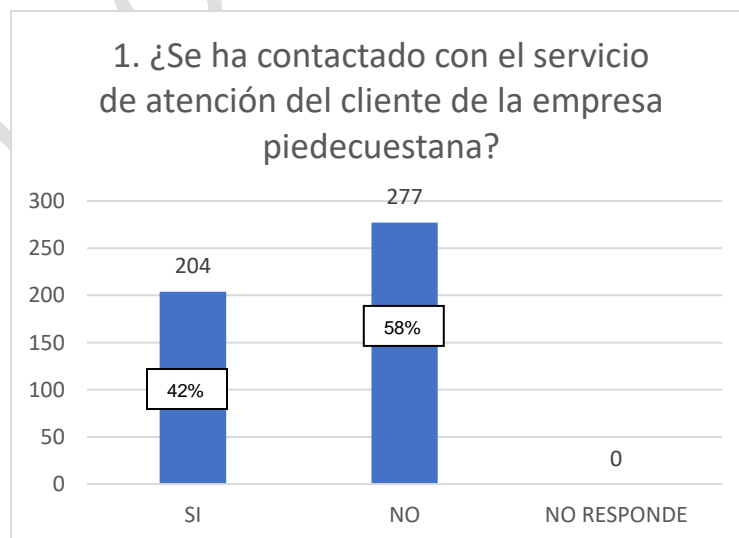
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## NSU ATENCIÓN AL CLIENTE

A continuación, se describen las preguntas con los valores obtenidos para la calificación de la atención de Servicio al Cliente:

1. ¿Se ha contactado con el servicio de atención al cliente de la empresa Piedrecuestana?



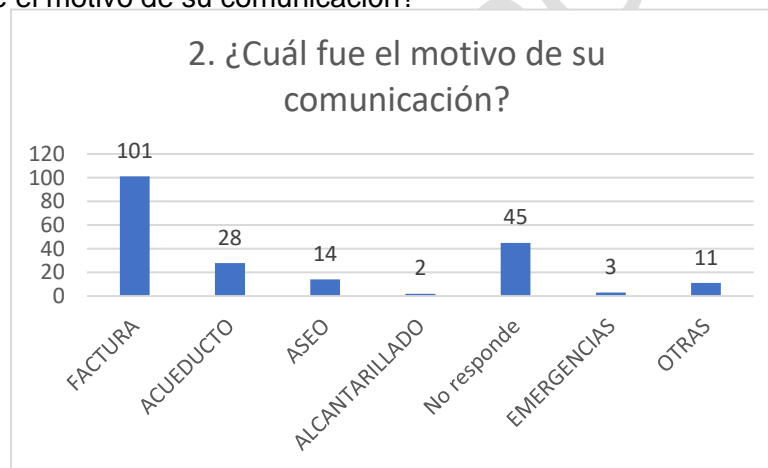
<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>REVISÓ</b> Director Administrativo y Financiero	<b>FECHA</b> 10/02/2020	<b>APROBÓ</b> Comité de Calidad	<b>FECHA</b> 24/02/2020
---	----------------------------	--	----------------------------	------------------------------------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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 12 de 32

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	204	42%
NO	277	58%
N.R.	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>

A la pregunta de si ha contactado el servicio de atención al cliente de la empresa Piedecuestana, el 42% de la población encuestada respondió que **SI**, el 58% respondió que **NO**. De esta manera, se evidencia que más de la mitad de la población encuestada no solicita el servicio de manera directa con la entidad. En relación al resultado del año 2020, se evidencia que se sigue manteniendo el mayor porcentaje en la respuesta **NO**, es decir, la mayoría de los usuarios encuestados no solicitan el servicio de atención al cliente de la empresa.

### 2. ¿Cuál fue el motivo de su comunicación?



MOTIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURA	101	21%
ACUEDUCTO	28	6%
ASEO	14	3%
ALCANTARILLADO	2	0,4%
EMERGENCIAS	3	0,6%
NR	45	9%
OTROS	11	2%
NO CONTACTARON A LA EMPRESA	277	58%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

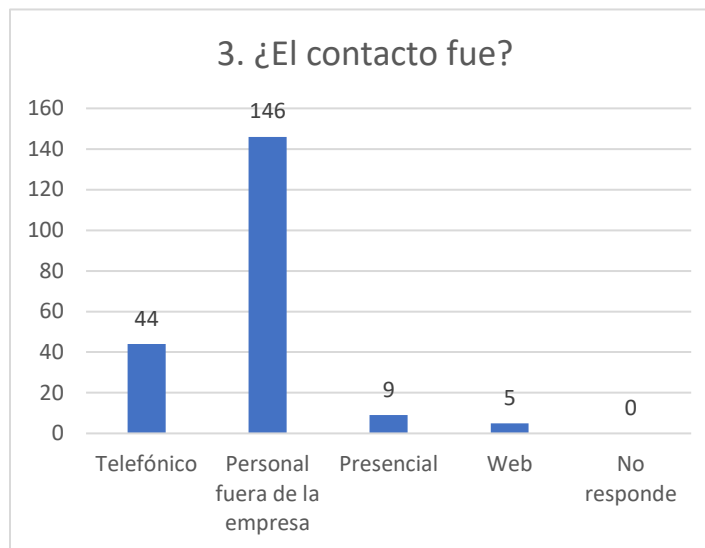
#### Atención:

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 respuesta de cuál fue el motivo de la comunicación con Servicio al Cliente, el 58% identificado en la pregunta anterior, **NO** tuvo acercamiento al servicio al cliente, del 42% restante, el motivo más significativo que les hizo acercarse y obtener el servicio prestado fue temas con relación a la Factura en un 21%.

### 3. ¿El contacto fue?



FORMA DE CONTACTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefónico	44	9%
Personal fuera de la empresa	145	30%
Presencial	9	2%
Web	5	1%
No hubo contacto	277	58%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>

Con la respuesta obtenida, se identifica que el 30% de los encuestados recibieron un trato de servicio al cliente a través del personal fuera de la empresa, el 9% lo hizo de forma telefónica y solo un 2% de manera personal, mientras que a través de la página web el 1% hizo contacto con el servicio al cliente.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

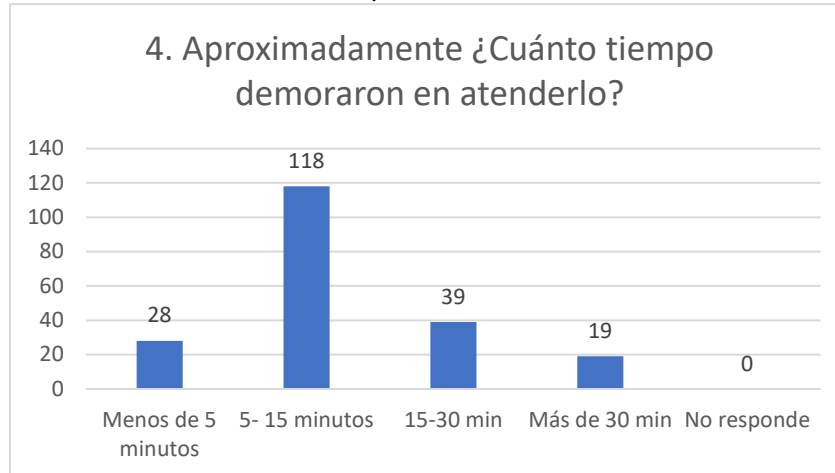
Piedecuestana\_ESP

#### 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. ¿Aproximadamente, cuánto tiempo demoraron en atenderlo?



TIEMPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 5 minutos	28	6%
Entre 5 y 15 minutos	118	25%
Entre 15 y 30 minutos	39	8%
Más de 30 minutos	19	4%
No hubo contacto	277	58%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>

Con relación a las respuestas obtenidas por los usuarios encuestados, se evidencia que el 25% recibieron atención entre 5 y 15 minutos siendo esta respuesta la de mayor porcentaje obtenido en la pregunta hecha.

5. Califique de 1 a 5 los aspectos relacionados con el servicio al usuario, en donde (5) Excelente y (1) Muy Malo.

A continuación, se describen uno a uno los ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO AL USUARIO y su respectiva calificación dadas las respuestas de los usuarios.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes

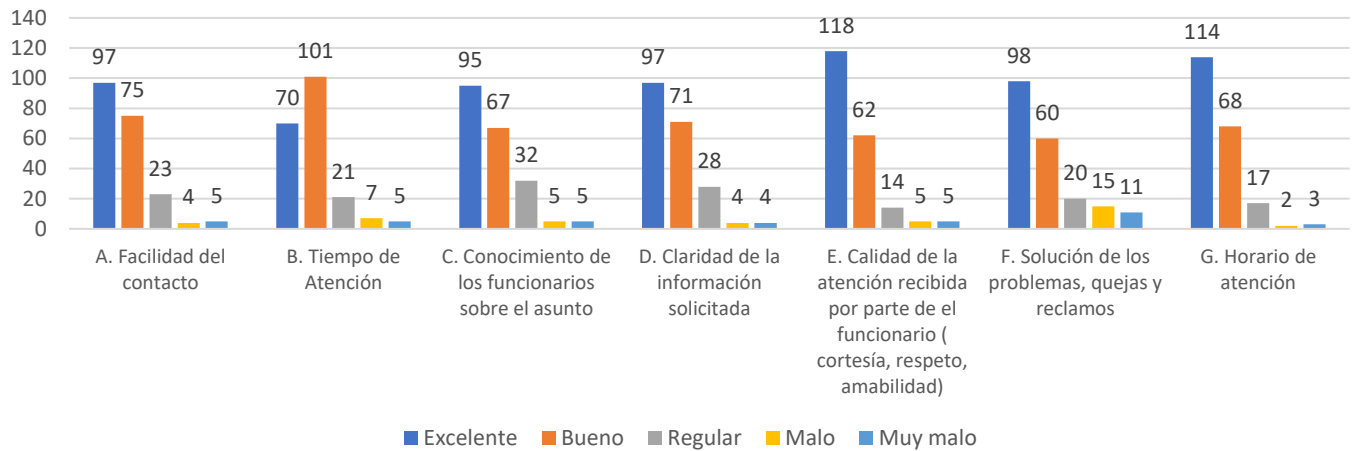
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa



## 5. Califique de 1-5 los aspectos relacionados con el servicio al usuario



En la calificación obtenida relacionada con los ASPECTOS DEL SERVICIO AL USUARIO, se evidencia una significativa calificación por lo Excelente de cada factor evaluado, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Facilidad del contacto	97	75	23	4	5
Tiempo de atención	70	101	21	7	5
Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto	95	67	32	5	5
Claridad de la información solicitada	97	71	28	4	4
Calidad de la atención recibida por parte del funcionario	118	62	14	5	5
Solución de los problemas QR	98	60	20	15	11
Horario de atención	114	68	17	2	3

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Facilidad de contacto	EXCELENTE: 48%
Tiempo De Atención	EXCELENTE: 34%
Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto	EXCELENTE: 47%
Claridad de la información solicitada	EXCELENTE: 48%
Calidad de la atención recibida por parte del	EXCELENTE: 58%

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



(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

	<h1>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h1>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 16 de 32

funcionario	
Solución de los problemas QR	EXCELENTE: 48%
Horario de atención	EXCELENTE: 56%

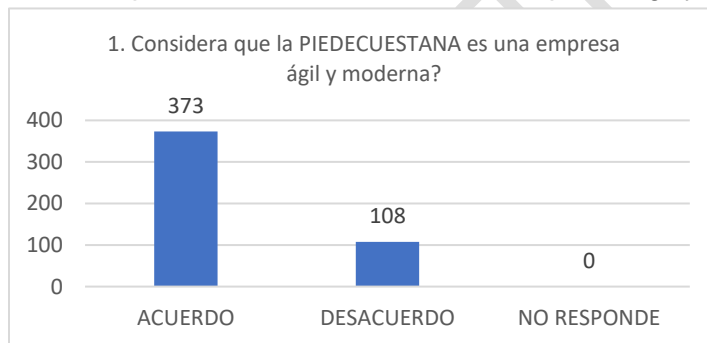
En los resultados obtenidos podemos observar que solamente el Factor Tiempo de Atención obtuvo un mayor porcentaje de calificación en BUENO, los demás factores evaluados puntuaron con la calificación EXCELENTE.

**La calificación a la Atención al Usuario es del 48% con base en las calificaciones Excelentes obtenidas por cada factor.**

## PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA

A continuación, se describen las preguntas con los valores obtenidos para la calificación de Percepción de Imagen de la Compañía

- ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa ágil y moderna?



Los usuarios encuestados reconocen a la empresa Piedecuestana como una empresa ágil y moderna en un 77,5%, mientras que un 22,5% está en desacuerdo.

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



(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

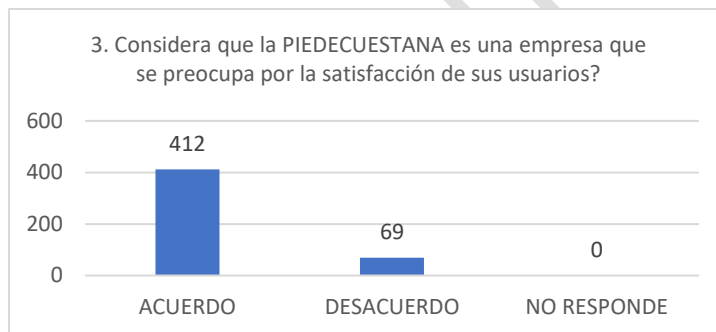
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

2. ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa honesta, seria y responsable?



Los usuarios encuestados reconocen a la empresa Piedecuestana como una empresa honesta, seria y responsable en un 83%, mientras que un 17% está en desacuerdo.

3. ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa que se preocupa por la satisfacción de sus usuarios?



Los usuarios encuestados reconocen a la empresa Piedecuestana como una empresa que se preocupa por la satisfacción de sus usuarios en un 86%, mientras que un 14% está en desacuerdo.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

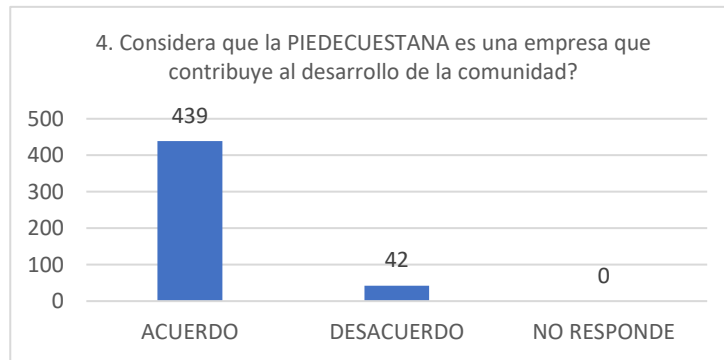
Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

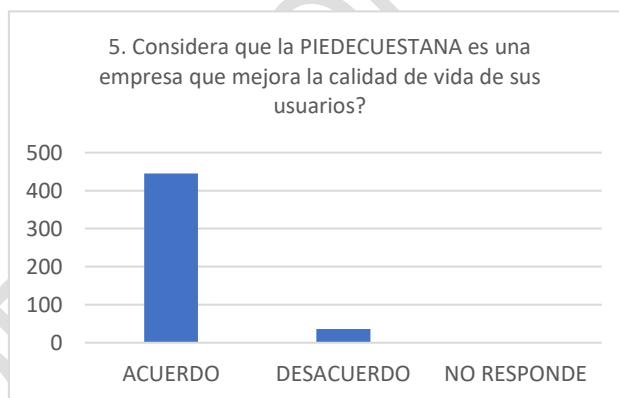
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

4. ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad?



Los usuarios encuestados reconocen a la empresa Piedecuestana como una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad en un 91%, mientras que un 9% está en desacuerdo.

5. ¿Considera que la Piedecuestana es una empresa que mejora la calidad de vida de sus usuarios?



Los usuarios encuestados reconocen a la empresa Piedecuestana como una empresa que mejora la calidad de vida de los usuarios en un 93%, mientras que un 7% está en desacuerdo.

**La Percepción de la Imagen de la compañía por parte de los usuarios es del 86% con base en los resultados calificados como De acuerdo por cada factor evaluado.**

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

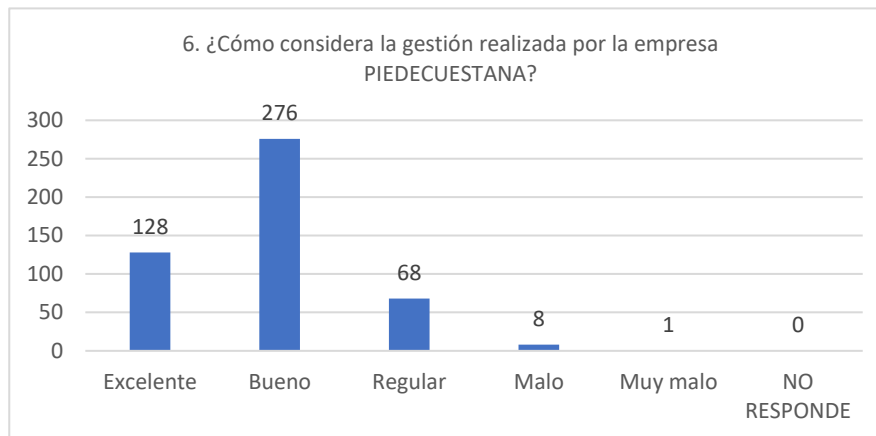
Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

6. Califique de 1-5, ¿cómo considera la gestión realizada por la Piedecuestana?, en donde (5) Excelente y (1) Muy Malo.



EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
128	276	68	8	1
<b>27%</b>	<b>57%</b>	<b>14%</b>	<b>1,8%</b>	<b>0,2%</b>

En los resultados obtenidos se evidencia que el 57% calificó la gestión realizada por la Piedecuestana como buena.

**La Gestión de la empresa fue calificada en un 84% entre Buena y Excelente por parte de los usuarios.**

### SERVICIO DE ACUEDUCTO

Se preguntó a los usuarios, con el fin de identificar la satisfacción en relación a los PROCESOS ASOCIADOS al servicio de ACUEDUCTO, obteniendo los siguientes resultados:

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

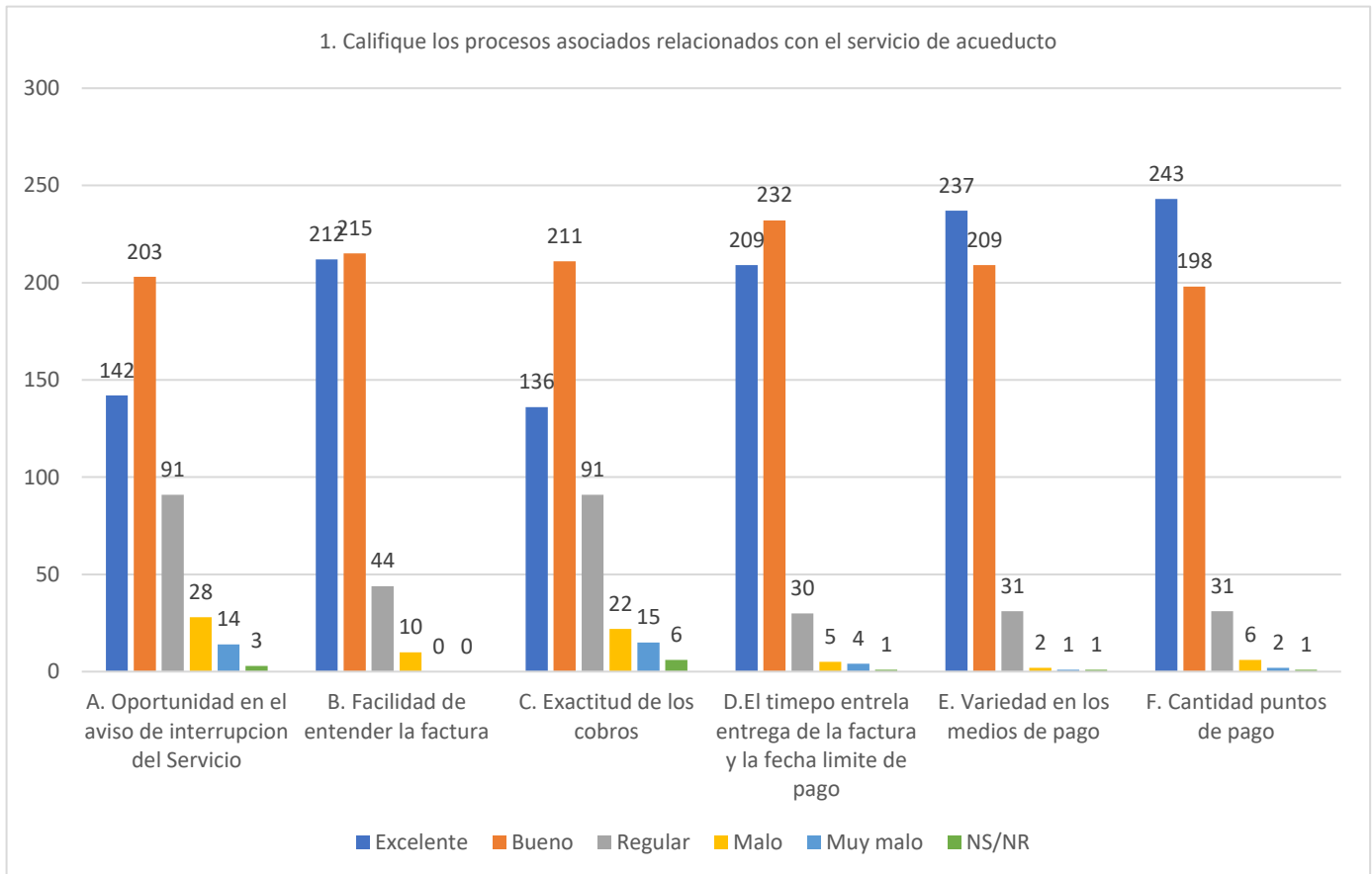
Piedecuestana\_ESP

#### 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

1. Califique los PROCESOS ASOCIADOS relacionados con el servicio de acueducto en cada uno de los siguientes factores:



En la calificación obtenida relacionada con los PROCESOS ASOCIADOS AL SERVICIO ACUEDUCTO, se evidencia una significativa calificación por lo BUENO de cada factor evaluado, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
Oportunidad en el aviso de interrupción del servicio	142	203	91	28	14	3
Facilidad de entender la factura	212	215	44	10	0	0
Exactitud en los cobros	136	211	91	22	15	6
El tiempo de la entrega de la factura y la	209	232	30	5	4	1

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



(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



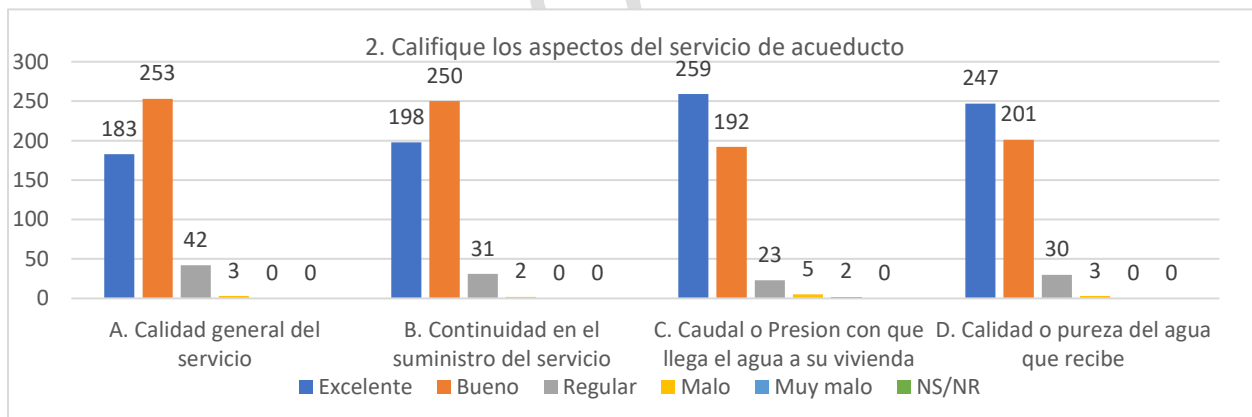
fecha límite de pago						
Variedad en los medios de pago	237	209	31	2	1	1
Cantidad de puntos de pago	243	198	31	6	2	1

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Oportunidad en el aviso de interrupción del servicio	BUENO: 42%
Facilidad de entender la factura	BUENO: 44%
Exactitud en los cobros	BUENO: 44%
El tiempo de la entrega de la factura y la fecha límite de pago	BUENO: 48%
Variedad en los medios de pago	EXCELENTE: 49%
Cantidad de puntos de pago	EXCELENTE: 51%

En los resultados obtenidos podemos observar que los Factores Variedad en los medios de pago y cantidad de puntos de pago alcanzaron un mayor porcentaje de calificación en EXCELENTE, los demás factores evaluados puntuaron con la calificación BUENO.

2. Califique los ASPECTOS DEL SERVICIO relacionados con el servicio de acueducto en cada uno de los siguientes factores:



En la calificación obtenida relacionada con los ASPECTOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, se evidencia una equitativa calificación por lo EXCELENTE Y LO BUENO de los factores evaluados, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

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



(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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 22 de 32

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Calidad general del servicio	183	253	42	3	0
Continuidad en el suministro del servicio	198	250	31	2	0
Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda	259	192	23	5	2
Calidad o pureza del agua que recibe	247	201	30	3	0

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Calidad general del servicio	BUENO: 53%
Continuidad en el suministro del servicio	BUENO: 52%
Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda	EXCELENTE: 53%
Calidad o pureza del agua que recibe	EXCELENTE: 51%

En los resultados obtenidos podemos observar que los Factores Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda y calidad o pureza del agua que recibe alcanzaron un mayor porcentaje de calificación en EXCELENTE, los demás factores evaluados puntuaron con la calificación BUENO.

**El porcentaje obtenido del Servicio de Acueducto en su Factor EXCELENTE es del: 87%**

### SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Se preguntó a los usuarios, con el fin de identificar la satisfacción en relación a los PROCESOS ASOCIADOS al servicio de ALCANTARILLADO, obteniendo los siguientes resultados:

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



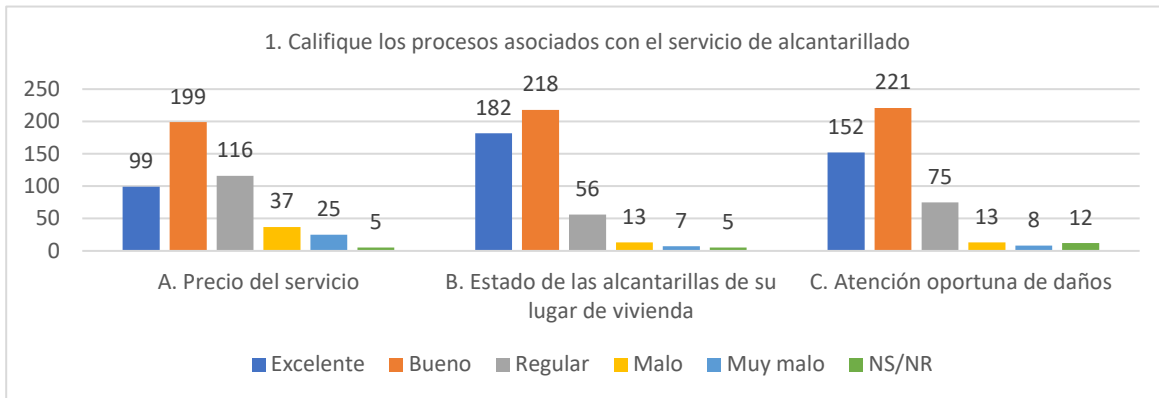
Piedecuestana\_ESP

**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

1. Califique los PROCESOS ASOCIADOS relacionados con el servicio de alcantarillado en cada uno de los siguientes factores:



En la calificación obtenida relacionada con los PROCESOS ASOCIADOS AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO, se evidencia una significativa calificación por lo BUENO de cada factor evaluado, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
Precio del servicio	99	199	116	37	25	5
Estado de las alcantarillas en su lugar de vivienda	182	218	56	13	7	5
Atención oportuna de daños	152	221	75	13	8	12

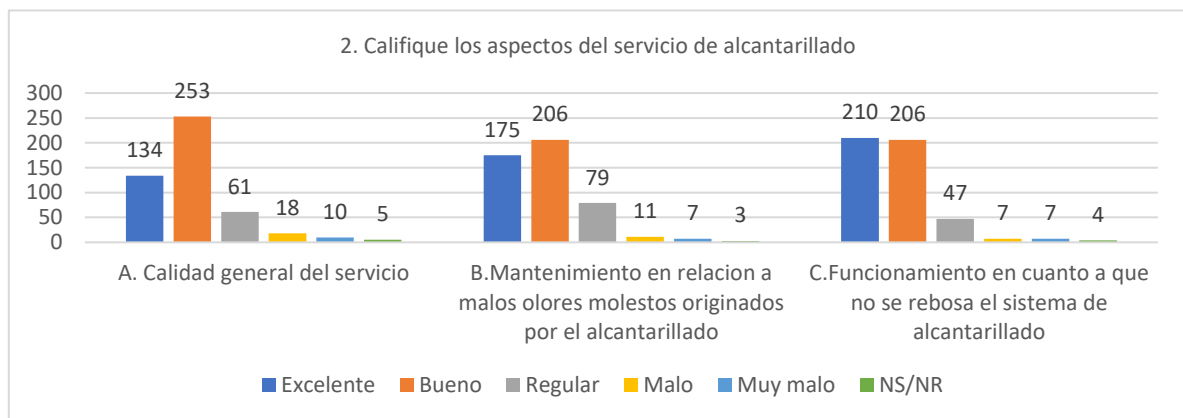
El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Precio del servicio	BUENO: 41%
Estado de las alcantarillas de su lugar de vivienda	BUENO: 45%
Atención oportuna de daños	BUENO: 46%

En los resultados obtenidos podemos observar que los todos los factores evaluados puntuaron con la calificación BUENO.

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

2. Califique los ASPECTOS DEL SERVICIO relacionados con el servicio de alcantarillado en cada uno de los siguientes factores:



En la calificación obtenida relacionada con los ASPECTOS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO, se evidencia una mayor calificación por lo BUENO en los factores evaluados, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
Calidad general del servicio	134	253	61	18	10	5
Mantenimiento en relación a malos olores molestos originados por el alcantarillado	175	206	79	11	7	3
Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado	210	206	47	7	7	4

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Calidad general del servicio	BUENO: 52%
Mantenimiento en relación a malos olores molestos originados por el alcantarillado	BUENO: 43%
Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado	BUENO: 43%

En los resultados obtenidos podemos observar que los factores evaluados en su totalidad alcanzaron un mayor porcentaje de calificación en BUENO.

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



(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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 25 de 32

A la pregunta de ha recibido visitas informativas o educativas en su casa sobre el sistema de alcantarillado, el resultado obtenido fue:

<b>SI</b>	46	10%
<b>NO</b>	435	90%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 90% de los usuarios encuestados no ha recibido información o educación sobre el sistema de alcantarillado.

**El porcentaje obtenido del Servicio de Alcantarillado en su Factor EXCELENTE es del: 66%**

### SERVICIO DE ASEO

Se preguntó a los usuarios si conocen el horario (día y hora) en que pasa el camión recolector, a lo que los encuestados respondieron:

<b>SI</b>	441	92%
<b>NO</b>	40	8%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 92% de los usuarios encuestados conoce la frecuencia en la que pasa el camión recolector de residuos de la Piedecuestana.

- A la pregunta conoce el horario (día y hora) en que pasa el servicio de barrido, los usuarios encuestados respondieron:

<b>SI</b>	297	62%
<b>NO</b>	184	38%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 62% de los usuarios encuestados conoce la frecuencia en la que pasa el personal de la Piedecuestana realizando el servicio de barrido

- A la pregunta, tiene claridad en como debe ser la disposición final de los residuos sólidos, los usuarios encuestados respondieron:

<b>SI</b>	400	83%
<b>NO</b>	81	17%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 83% de los usuarios encuestados tiene claridad de como debe ser la disposición final de los residuos sólidos.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

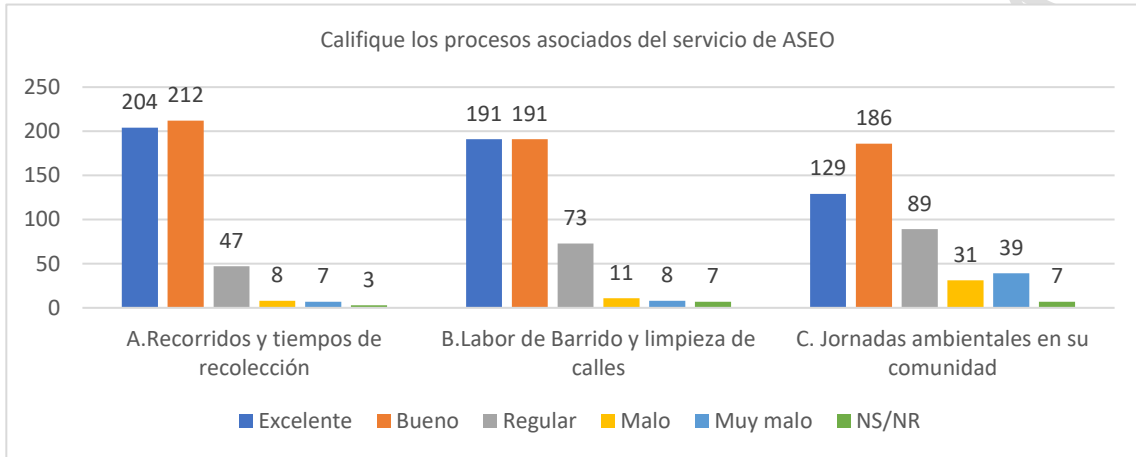
**Atención:**

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

Se preguntó a los usuarios, con el fin de identificar la satisfacción en relación a los PROCESOS ASOCIADOS al servicio de ASEO, obteniendo los siguientes resultados:

1. Califique los PROCESOS ASOCIADOS relacionados con el servicio de Aseo en cada uno de los siguientes factores:



En la calificación obtenida relacionada con los PROCESOS ASOCIADOS AL SERVICIO DE ASEO, se evidencia una mayor calificación por lo BUENO de los factores evaluados, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
Recorridos y tiempos de recolección	204	212	47	8	7	3
Labor de barrido y limpieza de calles	191	191	73	11	8	7
Jornadas ambientales en su comunidad	129	186	89	31	39	7

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Recorridos y tiempos de recolección	BUENO: 44%
Labor de barrido y limpieza de calles	BUENO: 40%
Jornadas ambientales en su comunidad	BUENO: 39%

En los resultados obtenidos podemos observar que los todos los factores evaluados puntaron con la calificación BUENO.

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



(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



	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 27 de 32

2. Califique los ASPECTOS DEL SERVICIO relacionados con el servicio de aseo en cada uno de los siguientes factores:

En la calificación obtenida relacionada con los ASPECTOS DEL SERVICIO DE ASEO, se evidencia una mayor calificación por lo BUENO en los factores evaluados, de esta manera, las cantidades por cada factor evaluado son las siguientes:

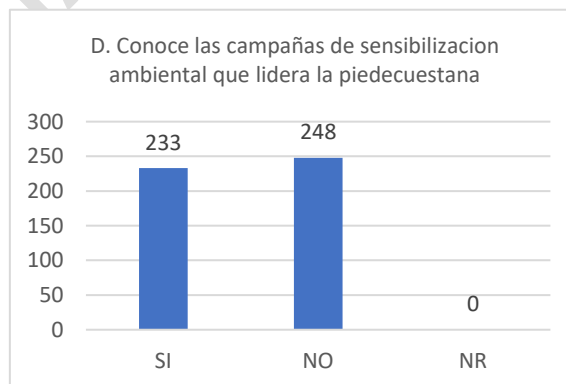
FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO	NS/NR
Cumplimiento de la prestación del servicio	206	214	47	6	7	1
Aseo y limpieza en las zonas aledañas a su vivienda	170	203	83	16	5	4
Calidad del servicio de aseo (recolección y barrido en general)	195	217	54	5	7	3

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Cumplimiento de la prestación del servicio	BUENO: 52%
Aseo y limpieza en las zonas aledañas a su vivienda	BUENO: 43%
Calidad del servicio de aseo (recolección y barrido en general)	BUENO: 43%

En los resultados obtenidos podemos observar que los factores evaluados en su totalidad alcanzaron un mayor porcentaje de calificación en BUENO.

- ¿A la pregunta Conoce las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana?



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



(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

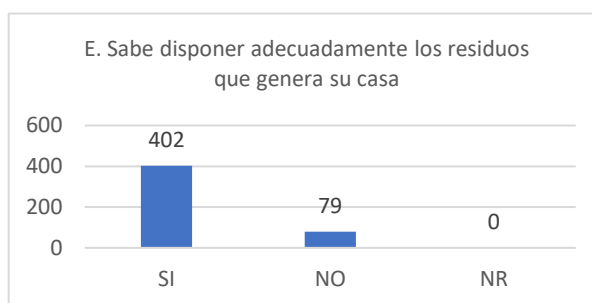
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 28 de 32

SI	233	48%
NO	248	56%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 56% de los usuarios encuestados NO tiene conocimiento acerca de las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana.

- A la pregunta sabe disponer adecuadamente los residuos que genera su casa



SI	402	84%
NO	79	16%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 84% de los usuarios encuestados sabe disponer adecuadamente los residuos que genera en su casa.

**El porcentaje obtenido del Servicio de Aseo en su Factor EXCELENTE es del: 76%**

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

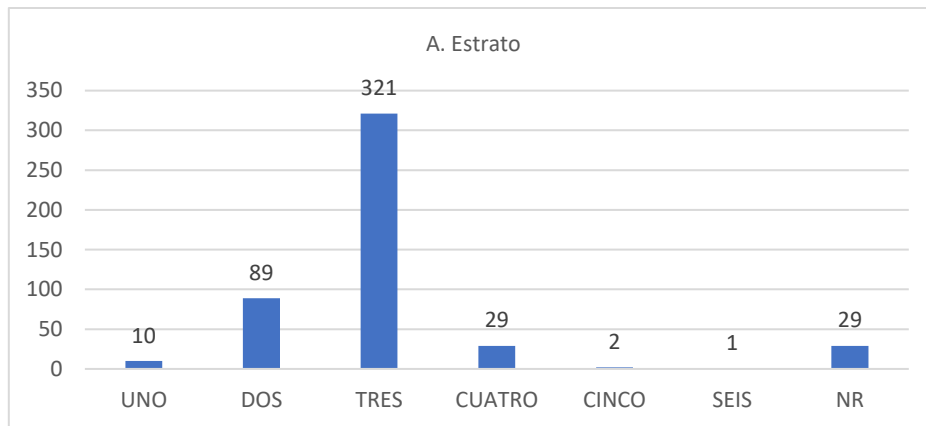
**Atención:**

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 SOCIO DEMOGRÁFICOS

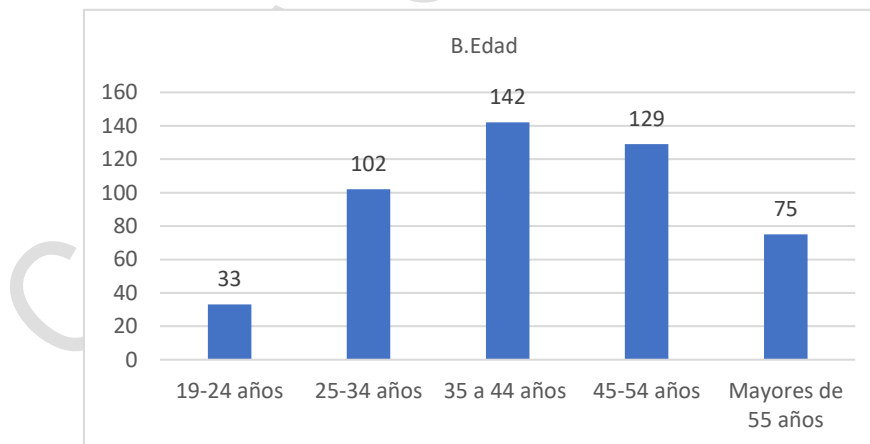
La población encuestada se encuentra clasificada de acuerdo a su estrato socio económico



E. 1	E. 2	E. 3	E. 4	E. 5	E. 6	NS/NR
10	89	321	29	2	1	29
2%	19%	67%	5%	0,6%	0,4%	5%

En los datos sociodemográficos obtenidos, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios encuestados se encuentra en el estrato 3, con un porcentaje del 67%, mientras que los estratos 5 y 6 fueron los de menor cantidad de encuestados.

Los rangos de edad de las personas encuestadas fueron:



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



(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>PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 30 de 32

19-24 años	25-34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	Mayores de 55 años
33	102	142	129	75
7%	21%	30%	27%	15%

En los datos sociodemográficos obtenidos, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios encuestados se encuentra en el rango de 35 a 44 años, con un porcentaje del 30%, mientras que el rango de 19 a 24 años fue los de menor cantidad de encuestados.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

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



(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



	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 31 de 32

### CONCLUSIONES

- El NSU general obtenido por la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, en relación 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, son los siguientes: Acueducto 87%, Alcantarillado 66%, Aseo 76%.
- En relación al NSU general de 2020 se pudo evidenciar que el servicio de Acueducto subió en su puntaje de Excelencia del 72,6% al 87% en el 2022, el servicio de Alcantarillado bajó del 78,4 % al 66% en la excelencia y el servicio de Aseo bajó del 77,1% al 76% en su nivel de excelencia, de acuerdo a la calificación dada por los usuarios
- La Percepción de la Imagen de la compañía por parte de los usuarios es del 86%, lo cual significa un incremento del 4% en relación al año 2020 en donde se obtuvo un porcentaje del 82%
- La Gestión de la empresa fue calificada en un 57% por parte de los usuarios, lo cual evidencia un aumento del 10% en relación con el año 2020 en donde se obtuvo un porcentaje del 47%
- El porcentaje de los procesos asociados y los aspectos del servicio de Acueducto obtuvieron mayor porcentaje en calificación Bueno
- El porcentaje de los procesos asociados y los aspectos del servicio de Alcantarillado obtuvieron mayor porcentaje en calificación Bueno
- Los usuarios no tienen conocimiento educativo o informativo acerca del servicio de alcantarillado.
- El 90% de los usuarios encuestados conoce la frecuencia en la que pasa el camión recolector de residuos de la Piedecuestana
- El 62% de los usuarios encuestados conoce la frecuencia en la que pasa el personal de la Piedecuestana realizando el servicio de barrido
- El 83% de los usuarios encuestados tiene claridad de cómo debe ser la disposición final de los residuos sólidos.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ [servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co](mailto: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

	<h2>PRESENTACIÓN DE INFORMES</h2>	Código: GPI-SG.CDR01-103.F12
		Versión: 2.0
		Página 32 de 32

- El 56% de los usuarios encuestados NO tiene conocimiento acerca de las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana.
- El 84% de los usuarios encuestados sabe disponer adecuadamente los residuos que genera en su casa.

Responsable del Proceso de Medición NSU: Cesar Augusto Rueda Alarcón – Jefe Oficina de Planeación Institucional.

Elaborado por: Soly Margaret Moreno Sierra – Prof. Universitario en Sistemas de Gestión

Supervisión y aplicación de encuestas: María Fernanda Méndez – Dir. Comercial y Sandra Liliana Esparza CPS

Apoyo a Dir. Comercial.

COPIA CONTROLADA

www.piedecuestanaesp.gov.co

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



(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

