

FECHA: 18 DE NOVIEMBRE DE 2024

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 presencial con personal de la empresa, telefónico y vía medios de comunicación electrónica)
 - Facilidad de contacto
 - Tiempo de atención
 - Tiempo de espera
 - Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto
 - Claridad de la información

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

- 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:

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

- 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

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

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

Metodología	Cuantitativo de carácter concluyente
Método	Analítico – Descriptivo
Instrumento de Medición	Cuestionario con estructura clara dirigido al encuestado
Forma de Toma de Respuestas	Encuestas Personales y vía cuestionario en enlace web de la empresa
Alcance Geográfico	Zona urbana del Municipio de Piedecuesta

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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

Público objetivo	Usuarios del Servicio de Acueducto Usuarios del Servicio de Alcantarillado Usuarios del Servicio de Aseo
Universo	Usuarios de Acueducto (52.551) Usuarios de Alcantarillado (52.163) Usuarios de Aseo (42.127) Total encuestados: 331
Margen de error	5%
Nivel de Confianza	90%

2.1. DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

SERVICIO	TOTAL ENCUESTAS APLICADAS
ACUEDUCTO	331
ALCANTARILLADO	331
ASEO	331

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:

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

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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. 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 2022, con cambios significativos en su versión, que permiten que esta sea más rápida y amigable a la hora de responder.

 <p>ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO (NSU)</p>			Código: GPI-SG.CDR01-103.F41 Versión: 1.0 Página 1 de 2					
Fecha DD MM AAAA			ENCUESTADOR	No. CUESTIONARIO				
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 únicamente 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?							
	1	Daños	2	Facturación	3	Servicio Aseo	4	Respuestas
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.							

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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 7 de 36

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

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
A	Oportunidad en el aviso de interrupcion del servicio
B	Facilidad de entender la factura
C	Exactitud en los cobros
D	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha limite de pago
E	Variedad en los medios de pago
F	Cantidad puntos de pago

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 8 de 36

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	
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 rebosa 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 barriado?)				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.							

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
--	----------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	----------------------------



(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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 9 de 36

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
<p>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</p>										

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

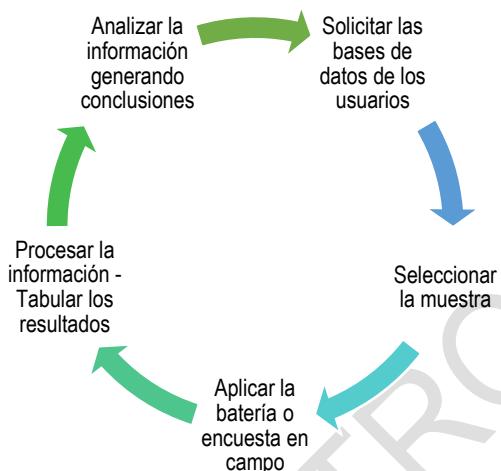
@PiedecuestanaESP

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

3.2. 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 las Auxiliares de Atención al Usuario y la Oficina de Comunicaciones, también se contó con una CPS de la Dirección Comercial quien realizó labores de ajuste de la batería y publicidad del código QR con el fin de llegar a más población y poder captar la opinión de los usuarios y bajo la dirección de la Profesional Universitaria en Sistemas de Gestión, adscrita a la Oficina de Planeación Institucional, 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

60%

De acuerdo con los resultados de la encuesta, se obtiene un **60%** del nivel de satisfacción del usuario con relación a los servicios prestados por la empresa, notando disminución significativa en la calificación obtenida respecto al año 2022, en relación al puntaje obtenido

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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

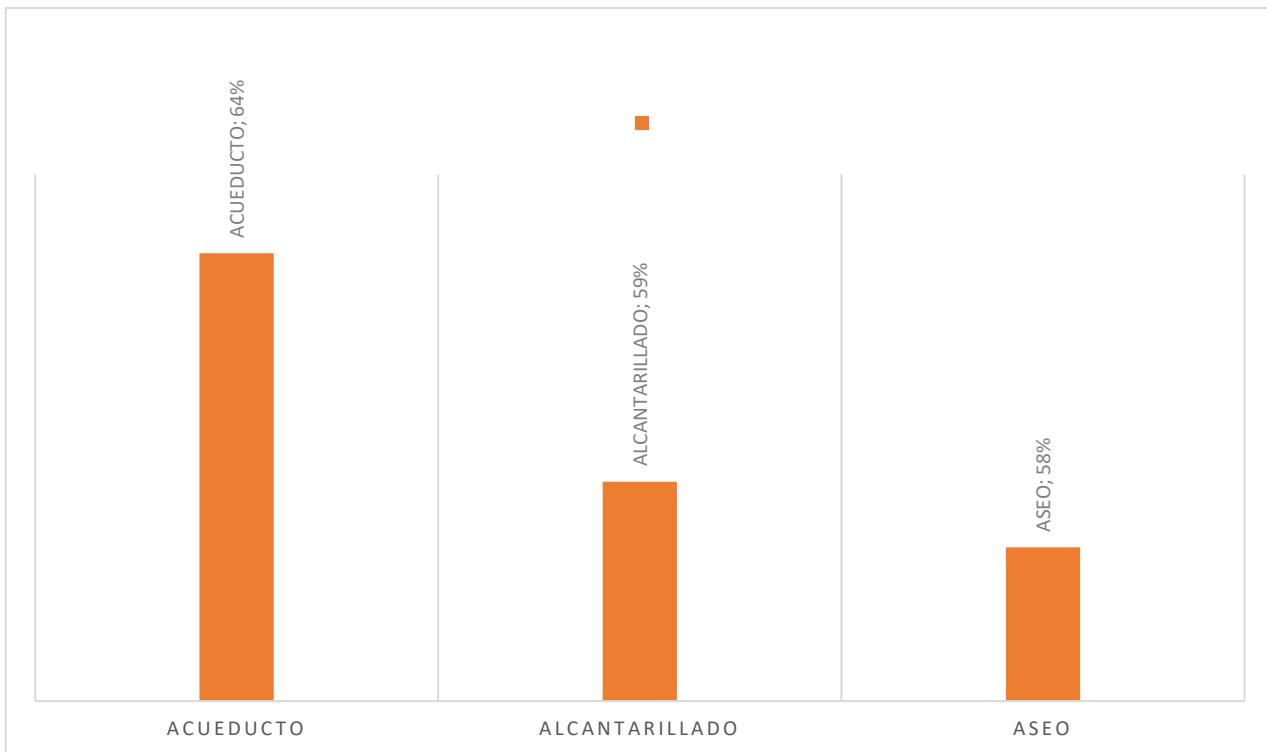
PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 11 de 36

por cada servicio. Fue necesario evaluar en términos de BUENO así: Acueducto **64.2%**, Alcantarillado **59%** y Aseo **57.5%**.



COPIA C

www.piedecuestanaesp.gov.co

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

¿Se ha contactado con el servicio de atención del cliente de la empresa PIEDECUESTANA?



RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	219	67,4%
NO	106	32,6%
N.R.	0	0
TOTAL	325	100%

A la pregunta de si ha contactado el servicio de atención al cliente de la empresa Piedecuestana, el 67,4% de los encuestados indicó que **SÍ**, mientras que el 32,6% respondió que **NO**. Esto refleja que una mayoría significativa de los usuarios ha establecido contacto con el servicio de atención al cliente de la entidad. En comparación con los resultados obtenidos en 2022, se observa un cambio notable, ya que en ese año predominaba la respuesta NO con un 58%. Este cambio sugiere un aumento en la interacción con los usuarios, lo que podría atribuirse a un aumento en la necesidad de la atención con el fin de acceder a los servicios.

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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?

¿Cuál fue el motivo de su comunicación?



MOTIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DAÑOS	7	22%
FACTURACIÓN	22	69%
SERVICIO ASEO	3	9%
TOTAL	32	100%

En cuanto al motivo de la comunicación con el servicio de atención al cliente, el motivo predominante fue la facturación, reportado por el 69% de los encuestados. Le siguieron los daños con un 22% y temas relacionados con el servicio de aseo con un 9%. Este resultado refleja que la mayor parte de las interacciones están vinculadas a aspectos de facturación, consolidándose como la principal razón de contacto entre los usuarios.

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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. ¿El contacto fue?



FORMA DE CONTACTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefónico	15	6,6%
Presencial	199	88,1%
Personal fuera de la empresa	4	1,8%
Web	8	3,5%
TOTAL	226	100%

En cuanto al medio de contacto utilizado para la comunicación con el servicio de atención al cliente, el 88,1% de los encuestados optó por hacerlo de forma presencial. Un 6,6% lo hizo por vía telefónica, un 3,5% a través de la página web y un 1,8% mediante personal fuera de la empresa. Estos resultados muestran una clara preferencia por el contacto presencial, consolidándose como la principal vía de comunicación, lo que podría reflejar una mayor cercanía o accesibilidad para los usuarios.

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



4. ¿Aproximadamente, cuánto tiempo demoraron en atenderlo?

Aproximadamente. ¿Cuánto tiempo demoraron en atenderlo?



TIEMPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 5 minutos	115	51,6%
Entre 5 y 15 minutos	88	39,5%
Entre 15 y 30 minutos	7	3,1%
Más de 30 minutos	13	5,8%
TOTAL	223	100%

Con relación a las respuestas obtenidas por los usuarios encuestados, se evidencia que el servicio de atención al usuario ha mejorado en comparación al informe pasado, observando un incremento en el 51,6% en la respuesta en menos de 5 minutos, lo que agiliza el servicio beneficiando al usuario.

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

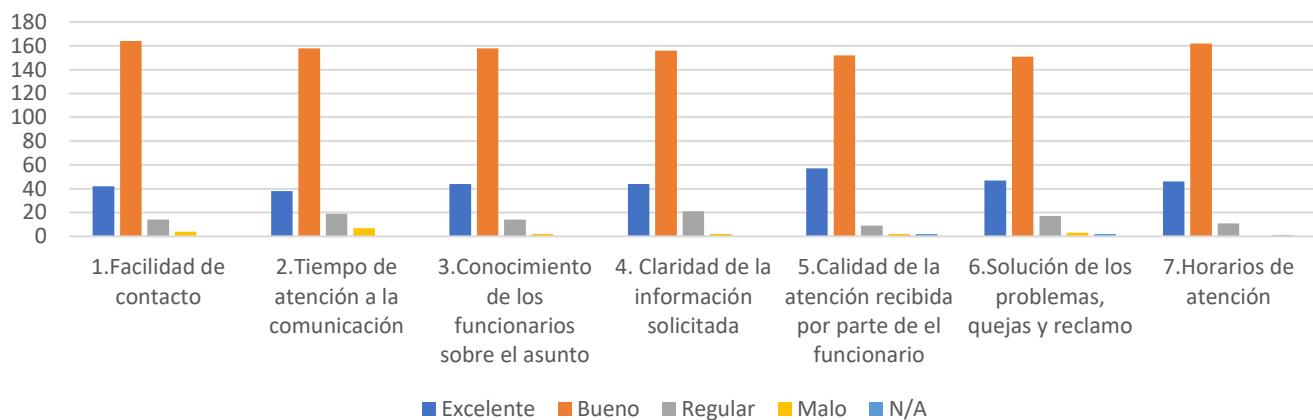
Piedecuestana_ESP

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, 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.

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	N/A
Facilidad del contacto	42	164	14	4	0
Tiempo de atención a la comunicación	38	158	19	7	0
Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto	44	158	14	2	0
Claridad de la información solicitada	44	156	21	2	0
Calidad de la atención recibida por parte del funcionario	57	152	9	2	2
Solución de los problemas, quejas y reclamos	47	151	17	3	2
Horario de atención	46	162	11	0	1

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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 porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Facilidad de contacto	EXCELENTE: 42%
Tiempo De Atención a la comunicación	EXCELENTE: 38%
Conocimiento de los funcionarios sobre el asunto	EXCELENTE: 44%
Claridad de la información solicitada	EXCELENTE: 44%
Calidad de la atención recibida por parte del funcionario	EXCELENTE: 57%
Solución de los problemas QR	EXCELENTE: 47%
Horario de atención	EXCELENTE: 46%

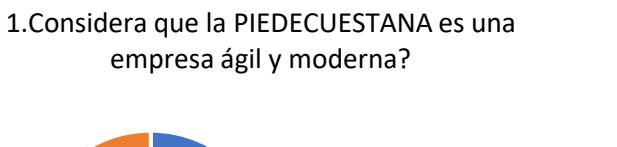
En los resultados obtenidos podemos observar que en todos los factores el mayor porcentaje de calificación fue BUENO, superando al excelente.

La calificación a la Atención al Usuario es del 45% 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

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



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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

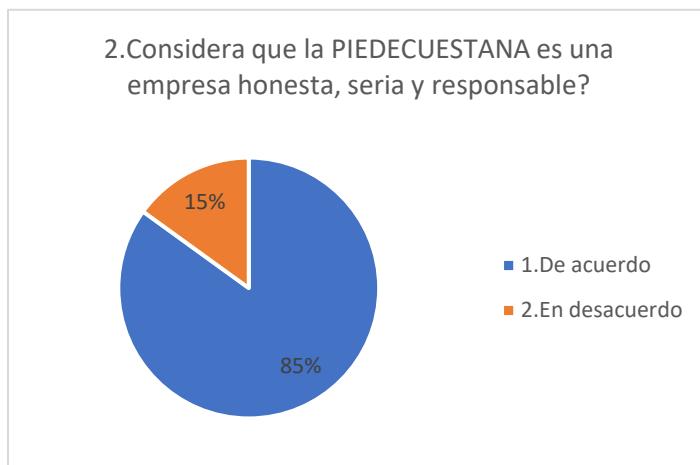
@PiedecuestanaESP

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 consideran en un 82% que la empresa Piedecuestana es ágil y moderna, mientras que el 18% expresó estar en desacuerdo. Estos resultados reflejan un incremento positivo en la percepción de agilidad y modernidad de la empresa en comparación con el 77,5% obtenido en el año 2022. Este cambio podría estar relacionado con mejoras en los procesos internos

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 85% generando confianza en la comunidad.

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



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

3. Considera que la PIEDECUESTANA es una empresa que se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios?



El 74% de los usuarios encuestados considera que la empresa Piedecuestana se preocupa por la satisfacción de sus usuarios, mientras que el 26% expresó estar en desacuerdo. En comparación con el 86% obtenido en 2022, se observa una disminución en la percepción positiva de este aspecto. Este resultado podría señalar áreas de oportunidad para reforzar la percepción del compromiso hacia los usuarios.

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

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



El 73% de los usuarios encuestados considera que la empresa Piedecuestana contribuye

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

al desarrollo de la comunidad, mientras que el 27% manifestó estar en desacuerdo. Estos resultados representan una disminución significativa en la percepción positiva respecto al 91% registrado en 2022. Este cambio podría indicar la necesidad de fortalecer o visibilizar las acciones de la empresa en beneficio de la comunidad para recuperar y mejorar esta percepción.

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

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



El 70% de los usuarios encuestados considera que la empresa Piedecuestana mejora la calidad de vida de sus usuarios, esta cifra refleja una disminución notable en comparación con el 93% de aprobación registrado en 2022. Este cambio podría indicar que los usuarios perciben una menor conexión entre los servicios ofrecidos y su impacto directo en la calidad de vida, lo que podría requerir una revisión de las estrategias de comunicación.

La Percepción de la Imagen de la compañía por parte de los usuarios es del 76,8% con base en los resultados calificados como De acuerdo por cada factor evaluado.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

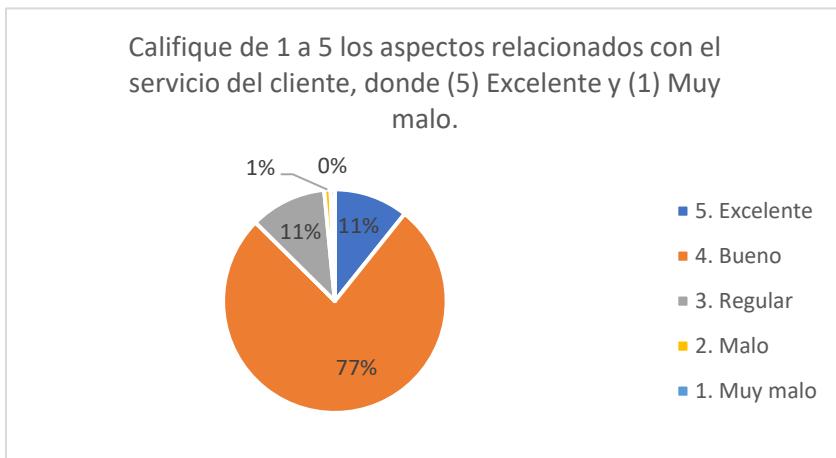
@Piedecuestana_

@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
35	250	36	3	2
10,7%	76,7%	11%	0,9%	0,6%

En los resultados obtenidos se evidencia que el 76,7% calificó la gestión realizada por la Piedecuestana como buena.

La Gestión de la empresa fue calificada en un 87,4% entre Buena y Excelente por parte de los usuarios.

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

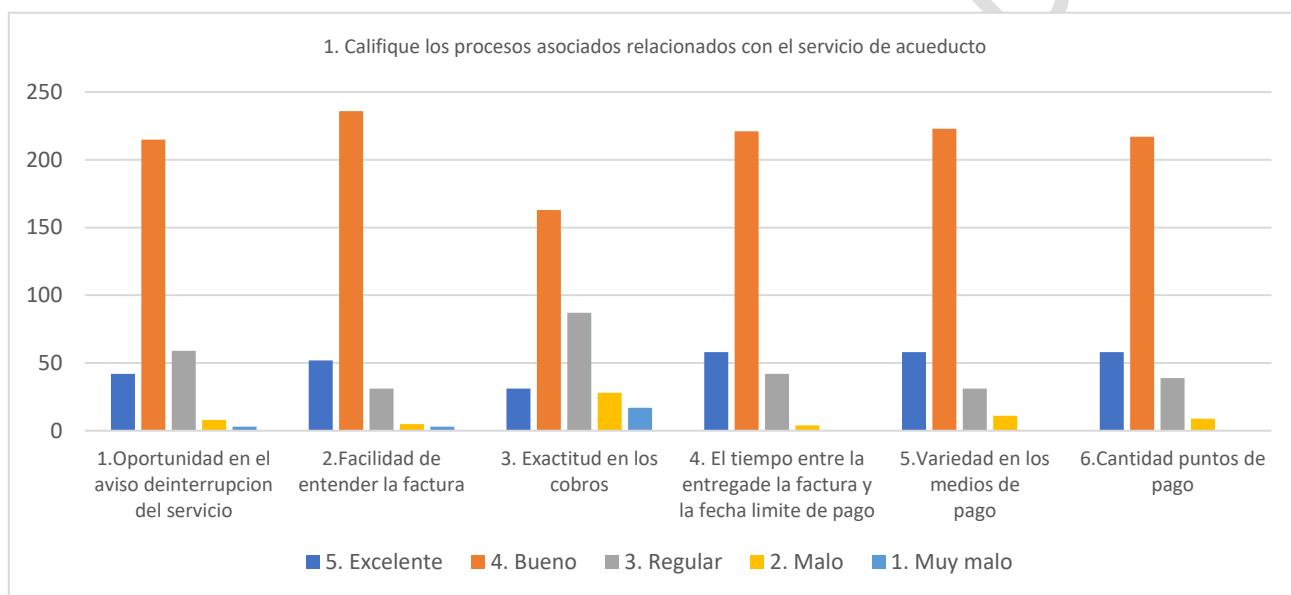
Piedecuestana_ESP

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

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:

- 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
Oportunidad en el aviso de interrupción del servicio	42	215	59	8	3
Facilidad de entender la factura	52	236	31	5	3
Exactitud en los cobros	31	163	87	28	17
El tiempo de la entrega de la factura y la fecha límite de pago	58	221	42	4	0
Variedad en los medios de pago	58	223	31	11	0
Cantidad de puntos de pago	58	217	39	9	0

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

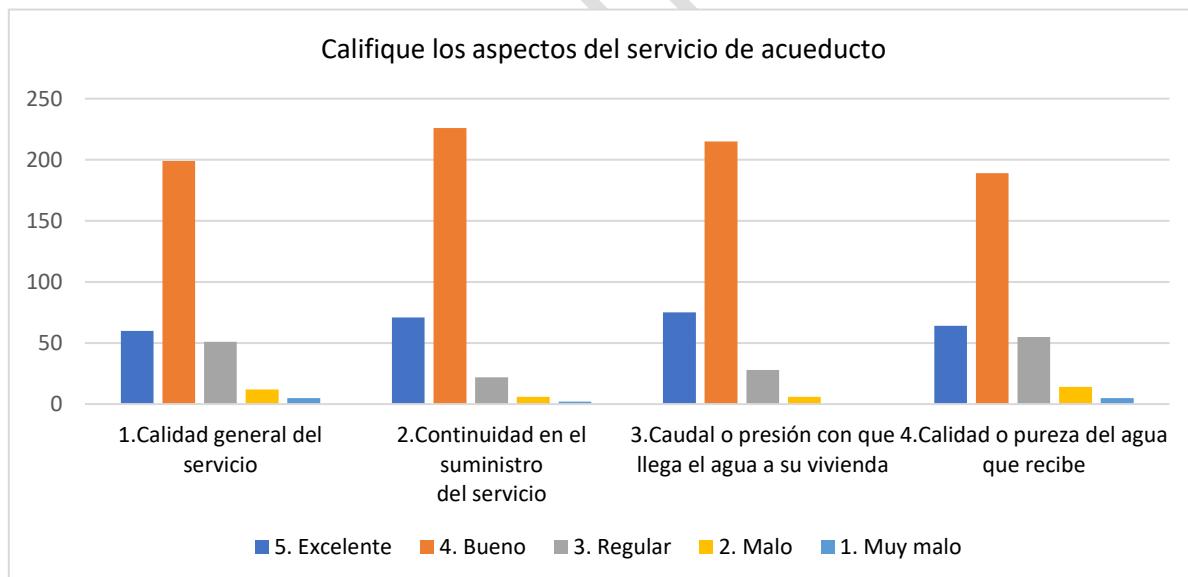
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Oportunidad en el aviso de interrupción del servicio	BUENO: 65,7%
Facilidad de entender la factura	BUENO: 72,2%
Exactitud en los cobros	BUENO: 50%
El tiempo de la entrega de la factura y la fecha límite de pago	BUENO: 68%
Variedad en los medios de pago	BUENO: 69%
Cantidad de puntos de pago	BUENO: 67,2%

En los resultados obtenidos podemos observar que en la mayoría de los factores evaluados el mayor porcentaje alcanzado fue en la calificación "BUENO", cumpliendo con las expectativas básicas de los usuarios.

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



En conclusión, los resultados reflejan una diferencia entre lo "**bueno**" y lo "**excelente**" en los aspectos evaluados, aun así, se demuestra un nivel general de satisfacción favorable, aunque se identifican áreas de oportunidad en las calificaciones "regular", "malo" y "muy malo", especialmente en la calidad general del servicio y la calidad del agua.

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 24 de 36

FACTOR EVALUADO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
Calidad general del servicio	60	199	51	12	5
Continuidad en el suministro del servicio	71	226	22	6	2
Caudal o presión con que llega el agua a su vivienda	75	215	28	6	0
Calidad o pureza del agua que recibe	64	189	55	14	5

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Calidad general del servicio	BUENO: 60,9%
Continuidad en el suministro del servicio	BUENO: 69,1%
Caudal opresión con que llega el agua a su vivienda	BUENO: 66,4%
Calidad o pureza del agua que recibe	BUENO: 57,8%

Aunque las calificaciones mayoritarias se concentran en las opciones positivas, se identificaron áreas de oportunidad en las calificaciones "regular", "malo" y "muy malo", especialmente en la calidad general del servicio y en la calidad del agua, donde un porcentaje reducido, pero significativo, expresó insatisfacción.

Estos resultados reflejan una percepción general positiva, aunque con espacio para mejoras específicas, especialmente en la percepción de calidad y pureza del agua.

El porcentaje obtenido del Servicio de Acueducto en su Factor BUENO es del: 64,2%

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

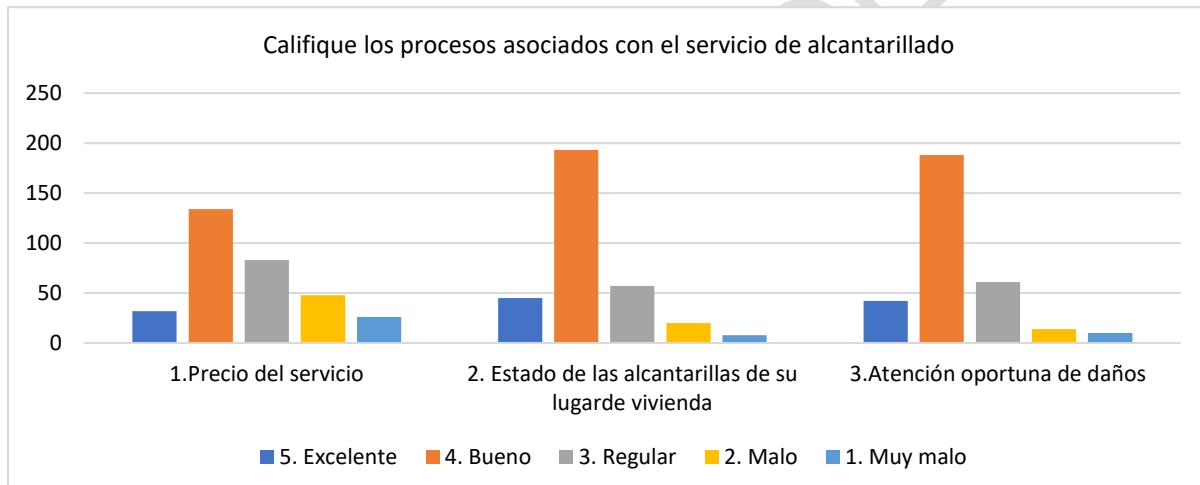
Piedecuestana_ESP

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

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:

- 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
Precio del servicio	32	134	83	48	26
Estado de las alcantarillas en su lugar de vivienda	42	188	61	14	10
Atención oportuna de daños	46	193	59	15	5

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

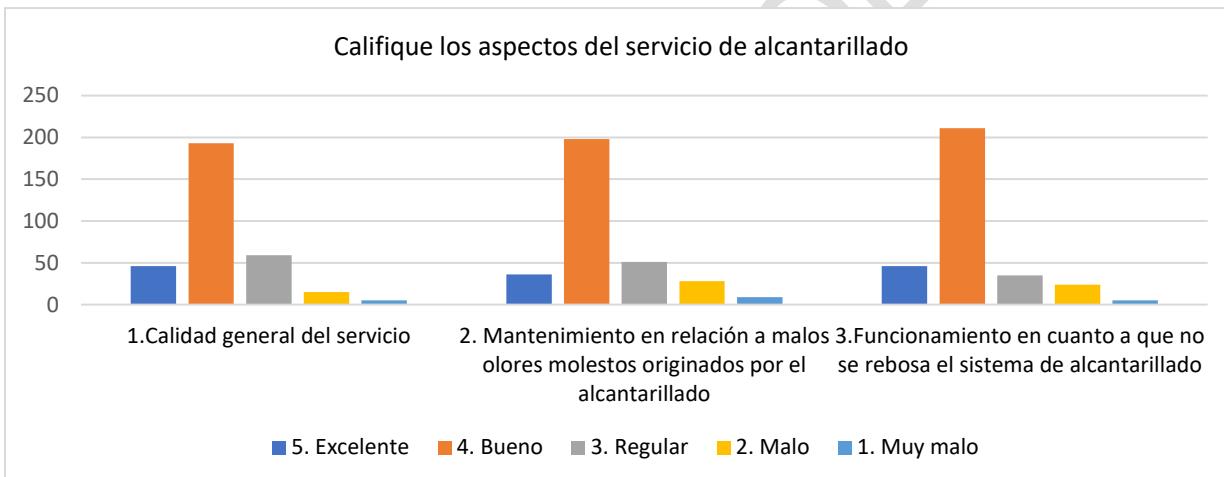
Piedecuestana_ESP

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

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Precio del servicio	BUENO: 41,5%
Estado de las alcantarillas de su lugar de vivienda	BUENO: 59,8%
Atención oportuna de daños	BUENO: 59,7%

En los resultados obtenidos podemos observar que los todos los factores evaluados puntuaron con la calificación BUENO, dejando margen para la mejora en la calificación del servicio.

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
Calidad general del servicio	46	193	59	15	5
Mantenimiento en relación a malos olores molestos originados por el alcantarillado	36	198	51	28	9
Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado	46	211	35	24	5

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 27 de 36

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Calidad general del servicio	BUENO: 60,7%
Mantenimiento en relación a malos olores molestos originados por el alcantarillado	BUENO: 61,5%
Funcionamiento en cuanto a que no se rebosa el sistema de alcantarillado	BUENO: 65,7%

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

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

SI	46	14,4%
NO	273	85,6%

Este resultado evidencia una baja cobertura en la realización de visitas informativas o educativas, lo que sugiere una oportunidad para la empresa de fortalecer sus estrategias de comunicación y educación directa con los usuarios sobre el sistema de alcantarillado.

El porcentaje obtenido del Servicio de Alcantarillado en su Factor BUENO es del: 59%

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(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 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:

SI	259	79,7%
NO	66	20,3%

Este resultado refleja que la mayoría de los usuarios están informados sobre el horario del servicio de recolección (**79,7%**), aunque una proporción significativa (**20,3%**) aún desconoce esta información, lo que podría representar una oportunidad para optimizar los canales de comunicación.

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

SI	185	57,1%
NO	139	42,9%

Aunque más de la mitad de los usuarios tiene conocimiento del horario de este servicio, el porcentaje de desconocimiento es considerable, lo que señala la necesidad de reforzar las estrategias de comunicación para que una mayor proporción de usuarios esté al tanto de esta información.

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

SI	267	82,9%
NO	55	17,1%

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

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



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

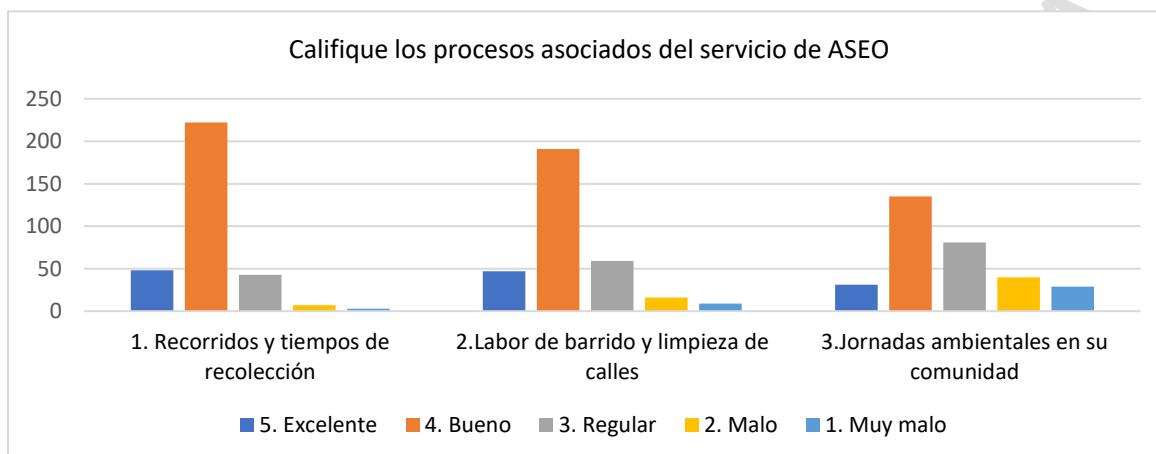
@PiedecuestanaESP

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:

- 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
Recorridos y tiempos de recolección	48	222	43	7	3
Labor de barrido y limpieza de calles	47	191	59	16	9
Jornadas ambientales en su comunidad	31	135	81	40	29

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Recorridos y tiempos de recolección	BUENO: 68,7%
Labor de barrido y limpieza de calles	BUENO: 59,3%
Jornadas ambientales en su comunidad	BUENO: 42,7%

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

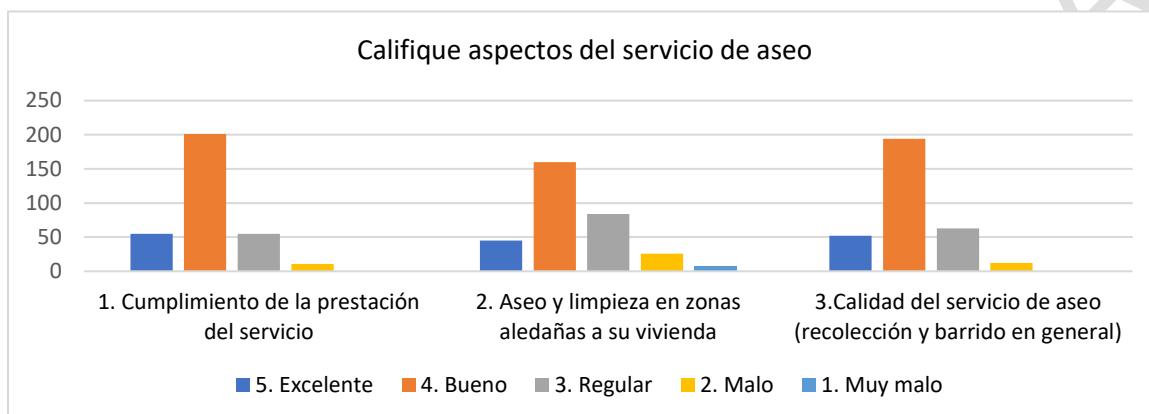
@PiedecuestanaESP

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 los resultados obtenidos podemos observar que los todos los factores evaluados puntuaron con la calificación alta en BUENO, lo cual indica que hay espacio de mejorar para trabajar en todo lo relacionado a la operación del servicio de aseo.

- 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
Cumplimiento de la prestación del servicio	55	201	55	11	0
Aseo y limpieza en las zonas aledañas a su vivienda	45	160	84	26	7
Calidad del servicio de aseo (recolección y barrido en general)	52	194	63	12	0

El porcentaje mayor alcanzado en cada factor evaluado es:

FACTOR EVALUADO	PORCENTAJE MAYOR ALCANZADO
Cumplimiento de la prestación del servicio	BUENO: 62,4%
Aseo y limpieza en las zonas aledañas a su vivienda	BUENO: 49,7%
Calidad del servicio de aseo (recolección y barrido en general)	BUENO: 60,4%

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
---	---------------------	--	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

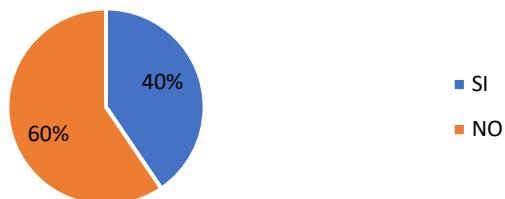
Piedecuestana_ESP

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 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?

6. Conoce las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana?



SI	130	40%
NO	191	60%

Con el resultado anterior, se evidencia que el 60 % de los usuarios encuestados NO tiene conocimiento acerca de las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	10/02/2020	Director Administrativo y Financiero	10/02/2020	Comité de Calidad	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 pregunta sabe disponer adecuadamente los residuos que genera su casa

7. Sabe disponer adecuadamente los residuos que genera en su casa?



SI	295	92%
NO	26	8%

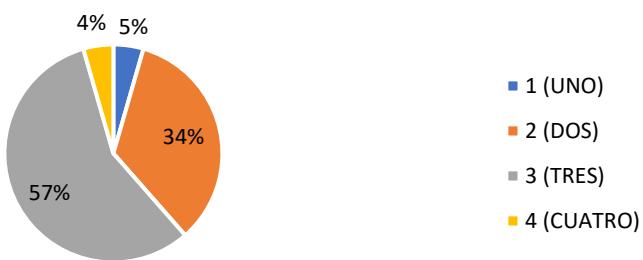
Con el resultado anterior, se evidencia que el 92% de los usuarios encuestados sabe disponer adecuadamente los residuos que genera en su casa.

El porcentaje obtenido del Servicio de Aseo en su Factor BUENO es del: 57.5%

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

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

ESTRATO:



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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

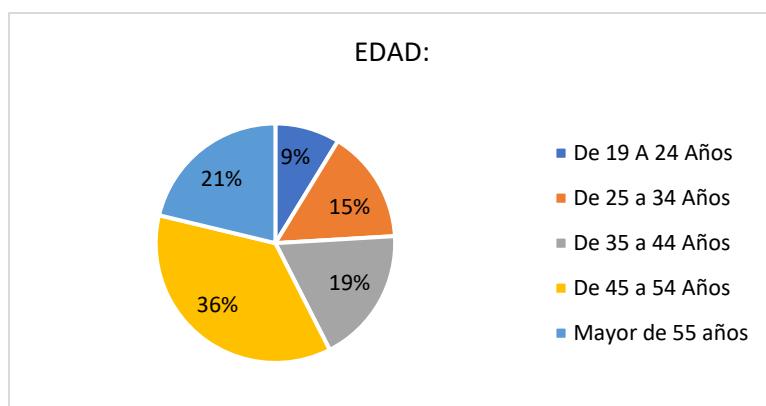
Piedecuestana_ESP

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. 1	E. 2	E. 3	E. 4
14	107	179	14
4,5%	34,1%	57%	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 57%, mientras que los estratos 1 y 4 fueron los de menor cantidad de encuestados con un 4,5% respectivamente.

Los rangos de edad de las personas encuestadas fueron:



19-24 años	25-34 años	35 a 44 años	45 a 54 años	Mayores de 55 años
28	49	59	116	68
8,8%	15,3%	18,4%	36,3%	21,3%

En los datos sociodemográficos obtenidos, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios encuestados se encuentra en el rango de 45 a 54 años, con un porcentaje del 36,3%, mientras que el rango de 19 a 24 años fue los de menor cantidad de encuestados con un porcentaje del 8,8%.

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
--	---------------------	---	---------------------	-----------------------------	---------------------



CONCLUSIONES

- El NSU general obtenido por la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, en relación a todos los servicios que ofrece es del 60%. El peso porcentual general correspondiente a cada uno de los servicios públicos prestados por la empresa, son los siguientes: Acueducto 64.2%, Alcantarillado 59%, Aseo 57.5%.
- Se observa notoria decadencia en el NSU obtenido del 16% en la aceptación y/o favorabilidad por parte de los usuarios de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, lo que se puede utilizar como una oportunidad para fortalecer los canales de comunicación, las habilidades del personal y los servicios en general prestados por la empresa.
- Los usuarios encuestados tienen una percepción positiva de la imagen sobre la Piedecuestana ESP con un 76,8%, calificándola como una empresa ágil, honesta, interesada en el usuario, en el desarrollo comunitario y generando una calidad de vida a los usuarios. Sin embargo, los resultados sugieren que existe un margen de mejora para consolidar estas percepciones y alcanzar niveles de excelencia en aspectos clave como la contribución al desarrollo de la comunidad y la mejora de la calidad de vida de los usuarios.
- La Gestión de la empresa fue calificada como BUENA en un 87,4% por parte de los usuarios, lo cual permite entender que los usuarios ven en la Piedecuestana de Servicios una empresa que gestiona recursos para el bienestar social.
- En el servicio de acueducto, las calificaciones predominan entre un buen y excelente servicio reflejando satisfacción general. Sin embargo, las categorías "regular" y "malo" en calidad del agua y del servicio indican áreas donde los usuarios esperan mejoras.
- El porcentaje de los procesos asociados y los aspectos del servicio de Alcantarillado obtuvieron una aprobación del 54%, lo cual permite enfocar acciones tendientes a la mejora en temas de estado de las redes del alcantarillado y la atención oportuna de los daños.
- Aunque la mayoría de los usuarios conoce el horario del servicio de recolección de residuos sólidos, el desconocimiento en el caso del servicio de barrodo sigue siendo significativo. Esto evidencia una oportunidad para optimizar los canales informativos y garantizar la claridad en los horarios de ambos servicios.

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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 35 de 36

- Se identifica una oportunidad significativa para reforzar los canales de comunicación y la información al usuario en temas como Rutas de Barrido, Frecuencia en la Recolección de Residuos y la Disposición adecuada de los mismos.
- Si bien el 92% de los usuarios tiene claridad sobre la disposición final de los residuos sólidos, es necesario continuar fortaleciendo las campañas educativas para abarcar al porcentaje restante y promover prácticas adecuadas entre todos los usuarios.
- El 60% de los usuarios encuestados NO tiene conocimiento acerca de las campañas de sensibilización ambiental que lidera la Piedecuestana. Esto refleja la necesidad de afianzar la publicidad en estos temas a nivel municipal.
- Los resultados generales demuestran que la empresa ha alcanzado un nivel de satisfacción favorable en la mayoría de los indicadores evaluados. Sin embargo, el desafío está en cerrar las brechas existentes, mejorar la percepción en aspectos específicos y consolidar una imagen de excelencia ante sus usuarios.
- Los resultados del informe evidencian la necesidad de diversificar las estrategias de atención y comunicación de acuerdo con las diferentes clasificaciones de uso y los estratos socioeconómicos de los usuarios. Esta diversificación permitirá atender de manera más específica las percepciones y necesidades de cada grupo, optimizando la experiencia del usuario y fomentando una percepción más positiva y equitativa de la empresa en todos los segmentos evaluados.
- Se identifica que la encuesta se sectorizó en el Estrato 3, con algunos pocos usuarios pertenecientes a los Estratos 1 y 4. Es importante consultar también de manera masiva a los conjuntos residenciales, los sectores industriales y demás clasificados en la caracterización de usuarios de la empresa.
- Es fundamental fortalecer la atención y los servicios dirigidos a los usuarios clasificados como especiales (incluyendo los comerciales y otras categorías específicas). Estos grupos representan un segmento clave que requiere soluciones personalizadas y estrategias que respondan a sus características y expectativas particulares, contribuyendo así a mejorar su percepción y satisfacción general con los servicios prestados por la empresa.
- Se identifica una oportunidad de abordar a la población ubicada entre 19 y 24 años, con el fin de fomentar conciencia y con ello elevar el sentido de pertenencia con la empresa Piedecuestana fortaleciendo lazos de comunicación y mejorando la percepción del usuario en este segmento poblacional a través de estrategias que

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

PRESENTACIÓN DE INFORMES

Código: GPI-SG.CDR01-103.F12

Versión: 2.0

Página 36 de 36

permitan mayor acercamiento con los usuarios pertenecientes a este segmento de la población.

Responsable del Proceso de Medición NSU: María Angélica Ruiz Reyes – Jefe Oficina de Planeación Institucional.

Elaborado por: Soly Margaret Moreno Sierra – Prof. Universitario en Sistemas de Gestión
Supervisión y aplicación de encuestas: Sandra Liliana Esparza Rueda – Dir. Comercial

COPIA CONTROLADA

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