

**INFORME ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN JULIO A  
SEPTIEMBRE 2023  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE SABANETA EAPSA**





## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023

### **Introducción**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA, dentro de sus procesos de mejora continua y procurando siempre prestar un buen servicio, se plantea el propósito de ofrecer un servicio de calidad que logre satisfacer las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción que tienen las personas que utilizan el servicio. El punto de partida de todo proceso de mejora es conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a los diferentes factores que intervienen en el proceso de prestación del servicio de alumbrado público. Este conocimiento nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y débiles en la prestación del servicio. La mejora continua en los procesos misionales de la empresa debe partir del análisis de aquellos puntos débiles que han sido identificados por los usuarios del servicio.

### **Presentación de la encuesta**

La encuesta está estructurada con cinco (5) preguntas que permiten medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con los servicios prestados por la empresa. La encuesta fue realizada telefónicamente a las personas que han radicado PQRS ante la empresa y se muestran sus resultados a través de gráficos con períodos mensuales.

### **Objetivo**

Medir los niveles de satisfacción que tienen los usuarios con los servicios prestados mejorando la calidad de vida y la satisfacción de sus necesidades por la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA.

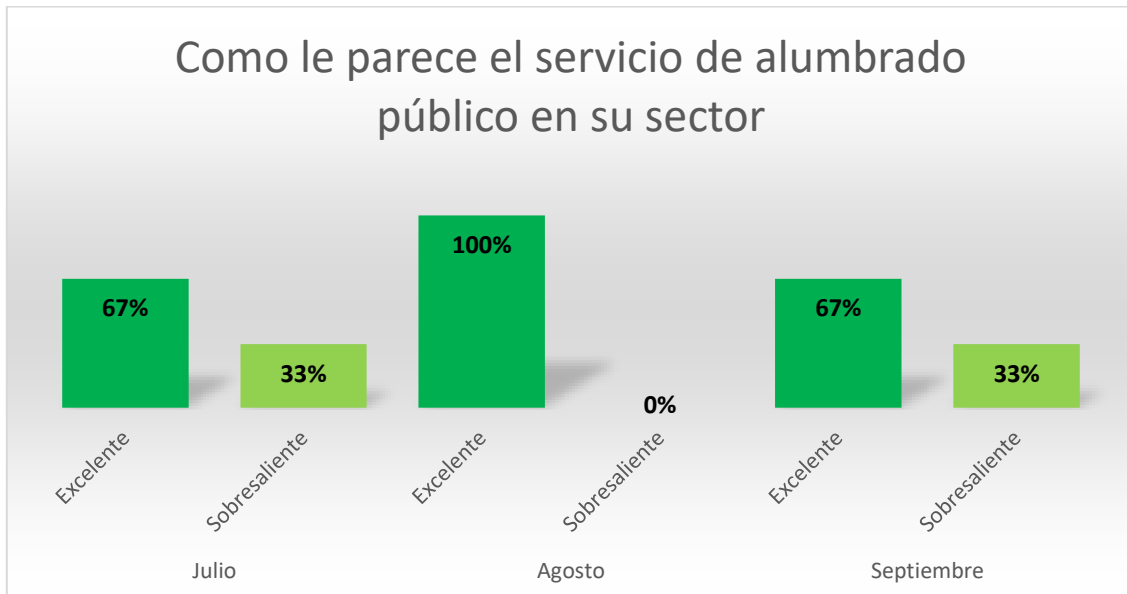
### **Instrumento para la recolección de información**

Encuesta realizada telefónicamente con una muestra de 13 usuarios que han presentado PQRS ante la empresa.

### **Análisis de resultados**

De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Gestión Documental, a continuación, se presenta los resultados de la encuesta que se realizó a una muestra representativa de usuarios que radicaron PQRS ante la empresa **EAPSA** entre julio y septiembre del 2023.

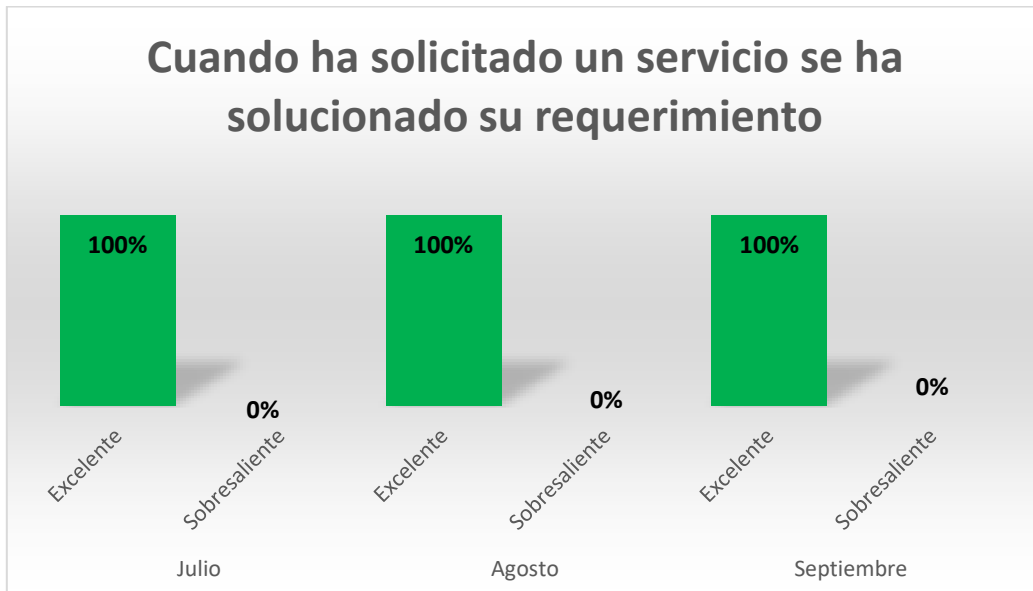
1. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la primera pregunta de la encuesta entre julio y septiembre del 2023



Observamos que esta primera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 67% en el mes de agosto; es decir, más del 78% de las personas encuestadas en estos períodos calificaron “excelente” el alumbrado público de su sector.

Menos del 22% de las personas encuestadas en cada período calificaron “sobresaliente” el alumbrado público. No se presentaron calificaciones “regular” o “malo” para esta pregunta en los períodos analizados.

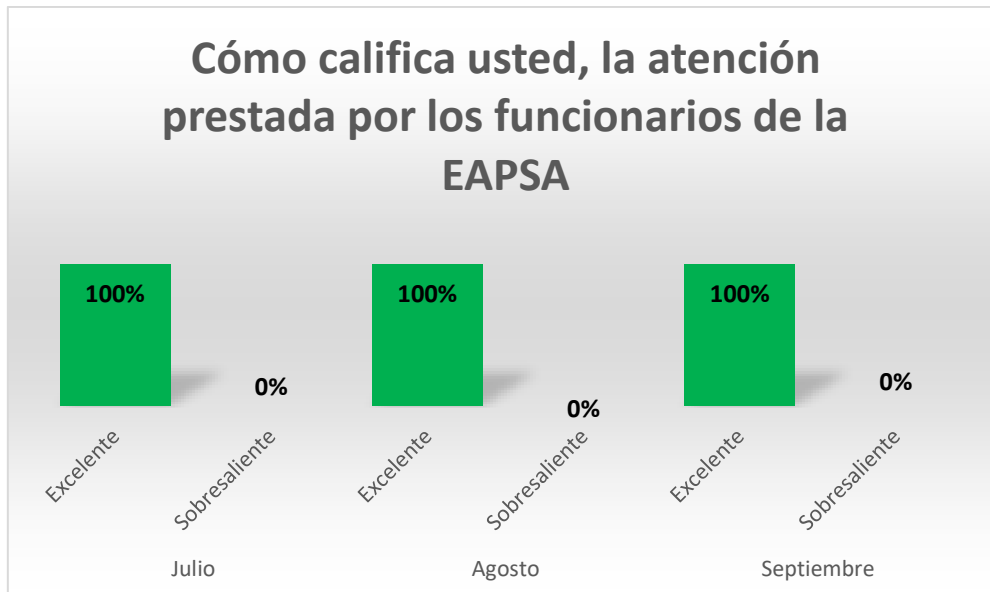
2. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la segunda pregunta de la encuesta entre julio y septiembre del 2023



En esta gráfica observamos que la segunda pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de julio, agosto y septiembre; es decir el 100% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA.

No se presentaron calificaciones “regular” o “malo” para esta pregunta en los períodos analizados.

3. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la tercera pregunta de la encuesta entre julio y septiembre del 2023



En esta gráfica observamos que la tercera pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de julio, agosto y septiembre; es decir, el 100% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” la solución a su requerimiento.

No se presentaron calificaciones “buena”, “regular” o “mala” para esta pregunta en los períodos analizados.

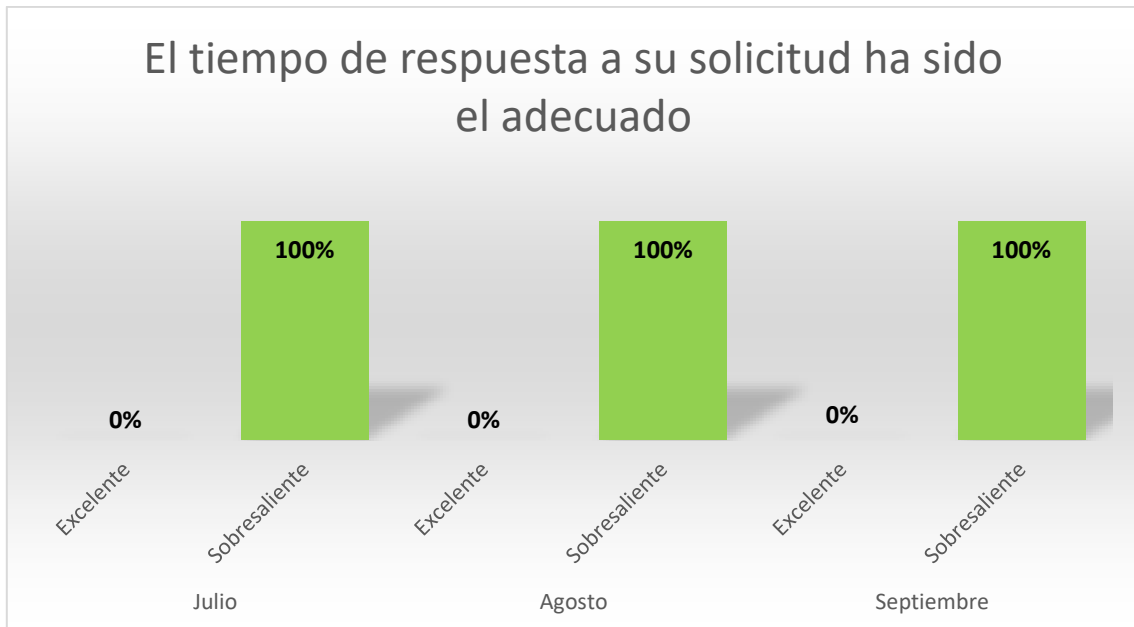
4. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la cuarta pregunta de la encuesta entre julio y septiembre del 2023



En esta gráfica observamos que la cuarta pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de julio, agosto y septiembre; es decir el 100% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” el tiempo de respuesta de su solicitud.

No se presentaron calificaciones “buena”, “regular” o “mala” para esta pregunta en los períodos analizados.

5. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la quinta pregunta de la encuesta entre julio y septiembre del 2023



En esta última gráfica observamos que la quinta pregunta tiene una calificación “sobresaliente” del 100% en los meses de julio, agosto y septiembre; es decir el 100% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “sobresaliente” la comunicación con la empresa.

No se presentaron calificaciones “regular” o “mala” para esta pregunta en los períodos analizados.