

**INFORME**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**  
**EMPRESA DE SERVICIOS**  
**PÚBLICOS DE SABANETA**  
**EAPSA**



## 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.

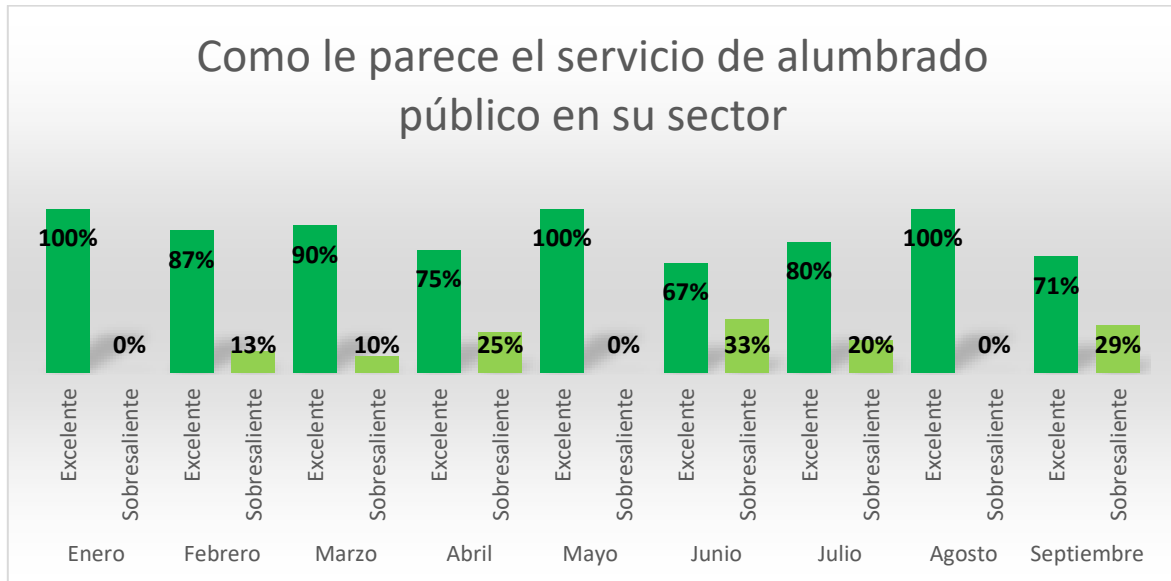
## Instrumento para la recolección de información

Encuesta realizada telefónicamente a los usuarios que han presentado PQRS ante la empresa. De 57 usuarios atendidos fueron encuestas 38

## 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** desde enero del 2022 hasta la fecha.

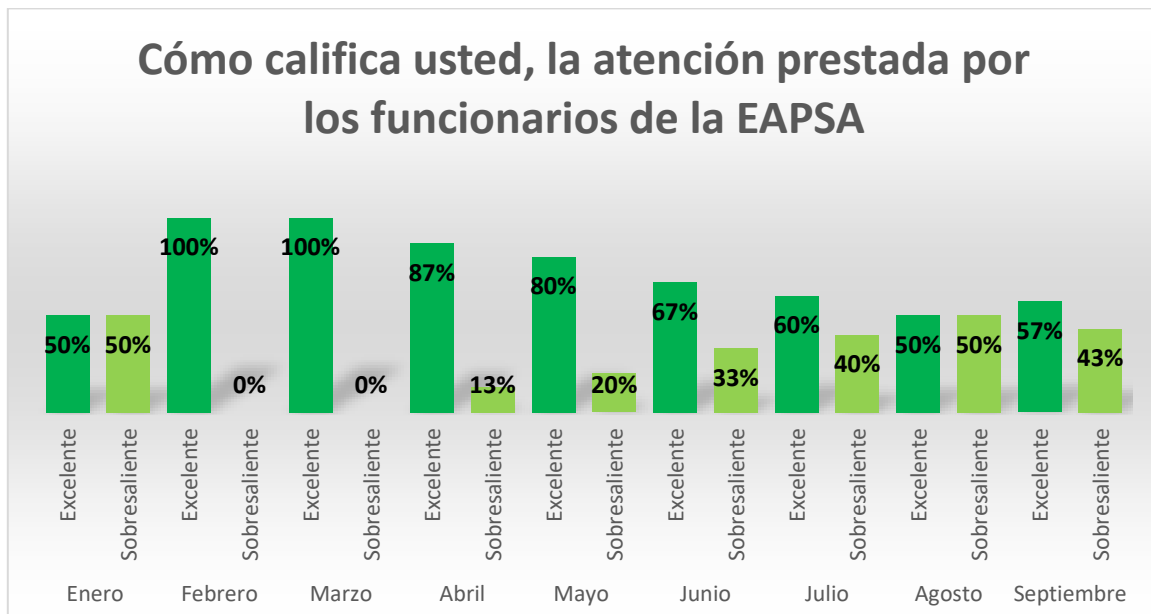
1. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la primera pregunta de la encuesta desde enero de 2022 hasta la fecha.



Observamos que esta primera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 80% en los meses de enero, febrero, marzo, mayo, julio y agosto; es decir, más del 85.6% de las personas encuestadas en estos períodos calificaron “excelente” el alumbrado público de su sector.

Menos del 14.4% de las personas encuestadas en cada período calificaron “sobresaliente” el alumbrado público de su. No se presentaron calificaciones “regular” o “malo” para esta pregunta en los períodos analizados.

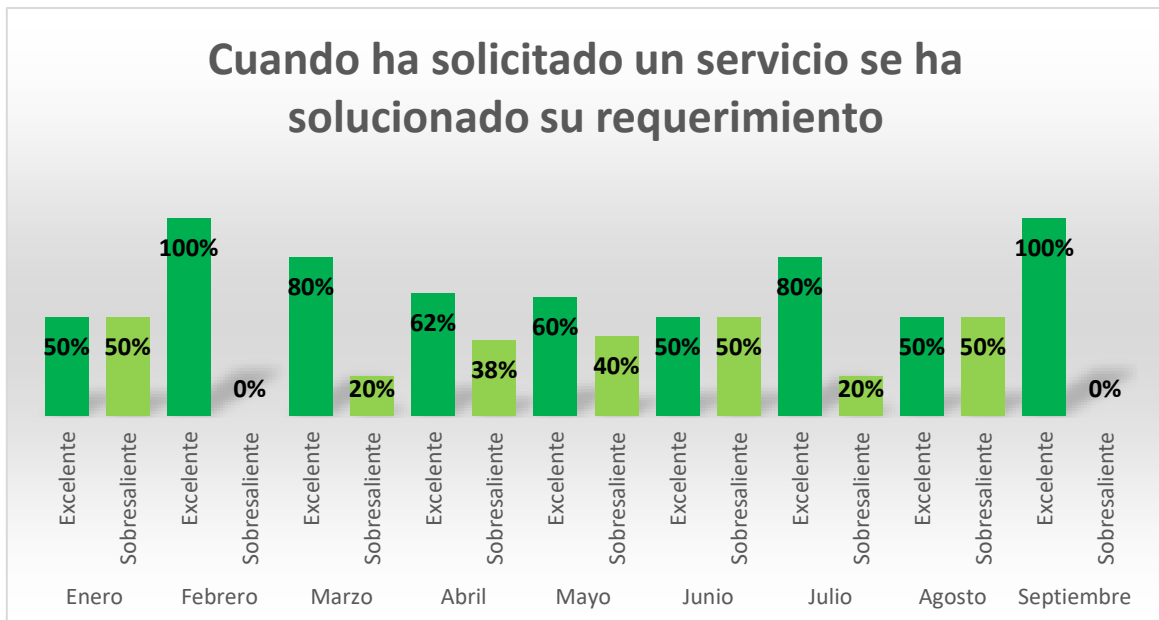
- La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la segunda pregunta de la encuesta desde enero de 2022 hasta la fecha.



En esta gráfica observamos que la segunda pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 90% en los meses de febrero, marzo, abril y mayo; es decir, más del 72.3% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA.

Menos del 27.7% de las personas encuestadas en cada período calificaron “sobresaliente” la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA. No se presentaron calificaciones “regular” o “malo” para esta pregunta en los períodos analizados.

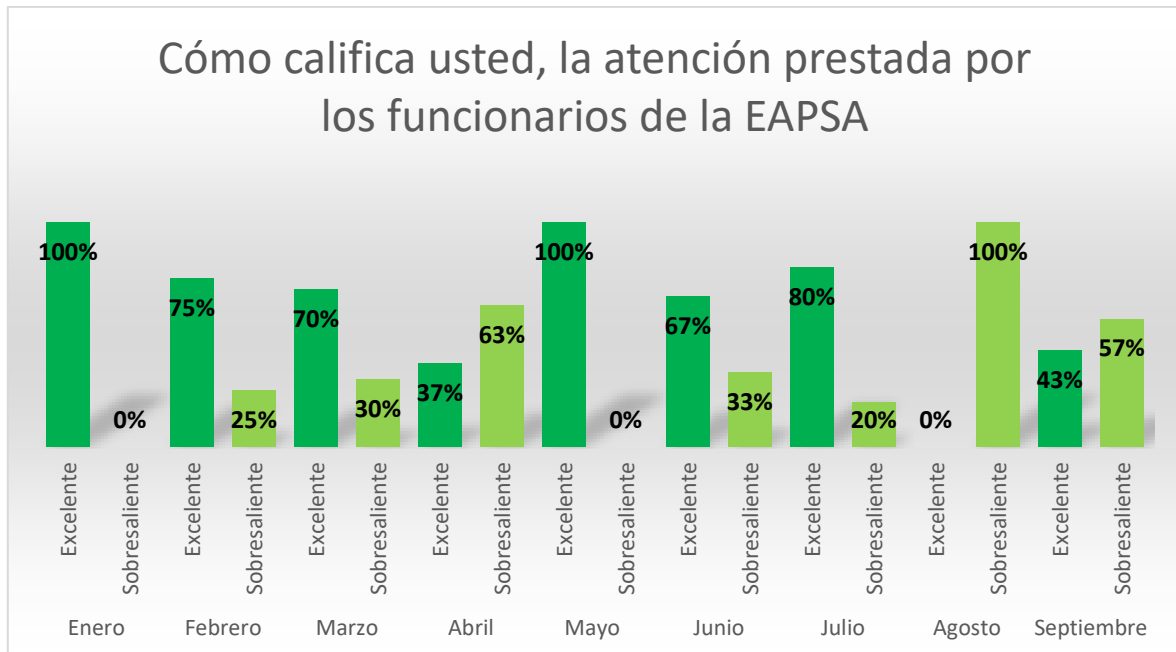
3. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la tercera pregunta de la encuesta desde enero de 2022 hasta la fecha.



En esta gráfica observamos que la tercera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 90% en los meses de febrero, marzo, julio y septiembre; es decir, más del 70.2% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” la solución a su requerimiento.

Menos del 29.8% de las personas encuestadas en cada período calificaron “sobresaliente” la solución a su requerimiento. No se presentaron calificaciones “buena”, “regular” o “mala” para esta pregunta en los períodos analizados.

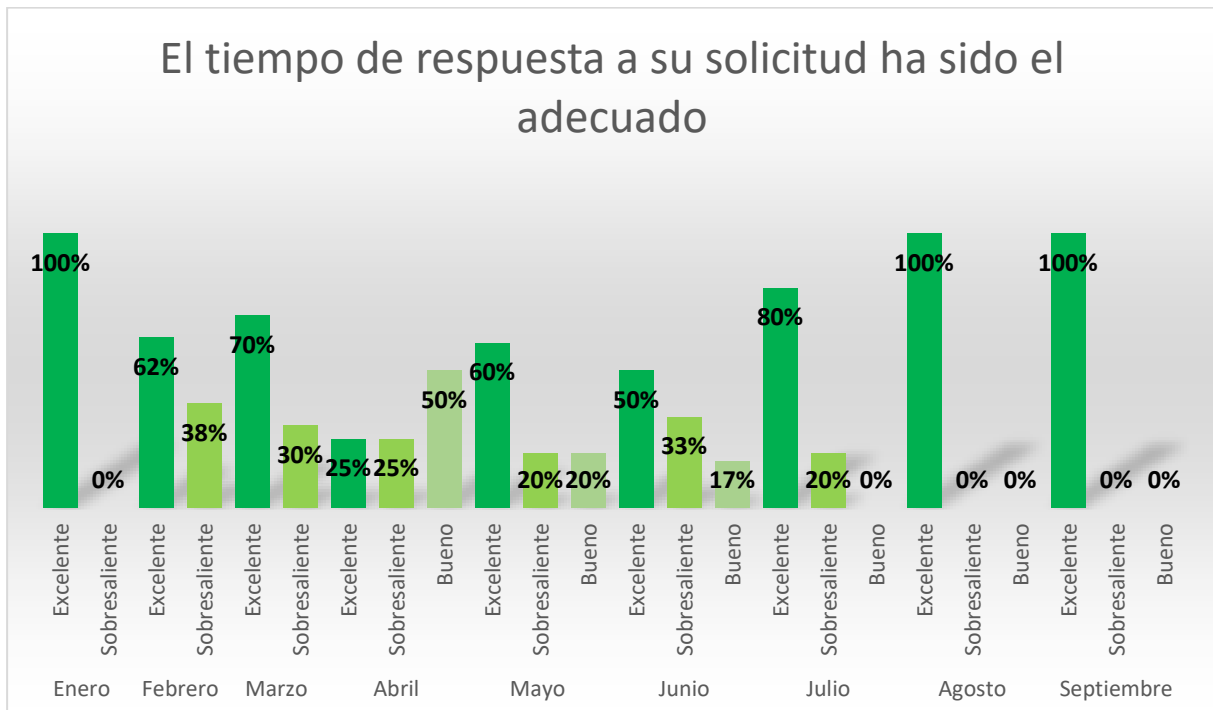
4. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la cuarta pregunta de la encuesta desde enero de 2022 hasta la fecha.



En esta gráfica observamos que la cuarta pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 80% en los meses de enero, mayo, julio y agosto; es decir, más del 63.6% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” el tiempo de respuesta de su solicitud.

Menos del 36.4% de las personas encuestadas en cada período calificaron “sobresaliente” 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 desde enero de 2021 hasta la fecha.



En esta última gráfica observamos que la quinta pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 80% en los meses de enero, abril, julio, agosto y septiembre; es decir, más del 61.2% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” la comunicación con la empresa.

El 18.4% de las personas encuestadas calificaron “sobresaliente” la comunicación con la empresa; 17.4% de las personas encuestadas calificaron “buena” esta atención. No se presentaron calificaciones “regular” o “mala” para esta pregunta en los períodos analizados.