

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE  
2023 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.

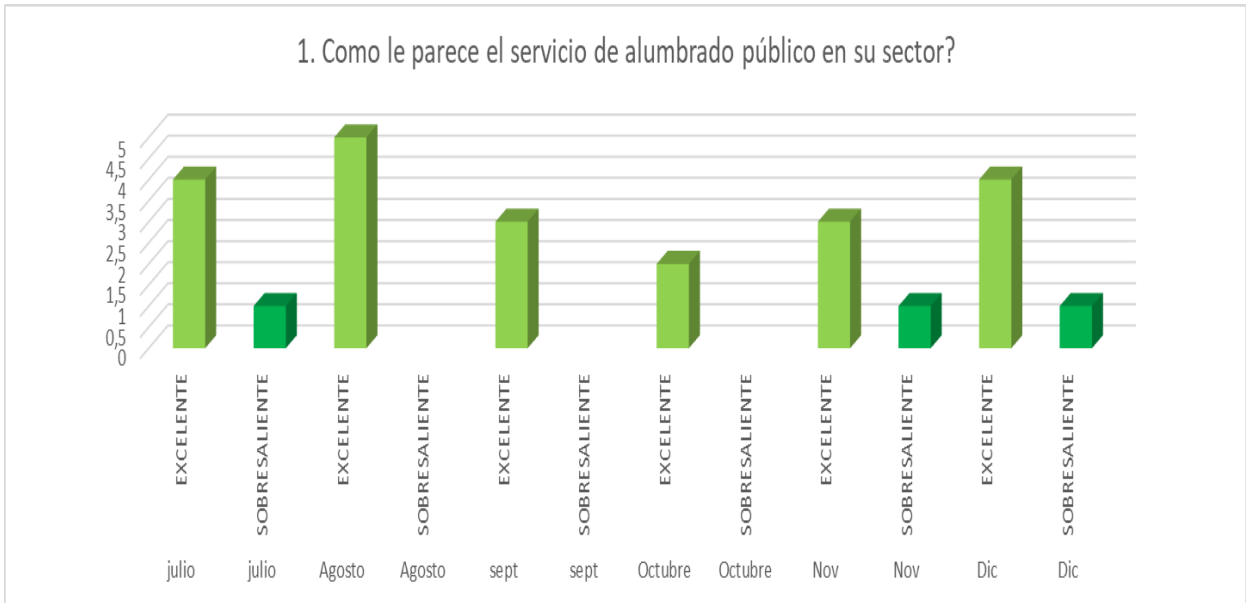
## Instrumento para la recolección de información

Encuesta realizada telefónicamente a los usuarios que han presentado PQRS ante la empresa. De 34 usuarios atendidos, fueron encuestados la misma muestra de poblacional.

## 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** en el segundo semestre del 2023.

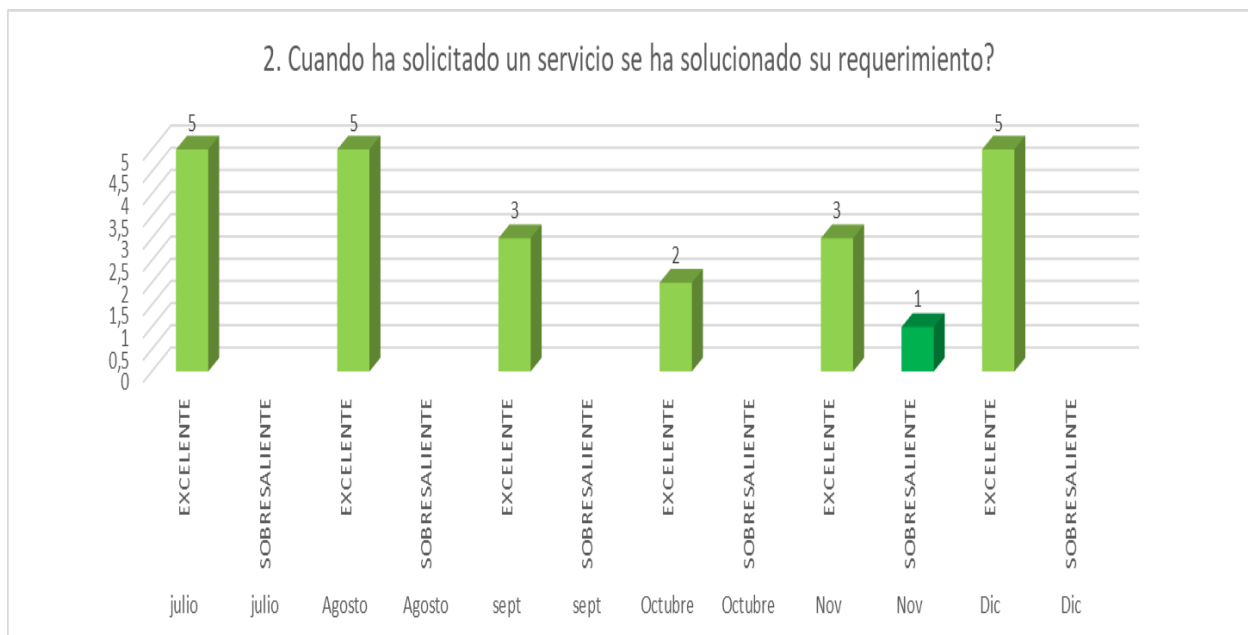
1. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la primera pregunta de la encuesta en el segundo semestre de 2023.



Observamos que esta primera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 86% en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre

Menos del 14% 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.

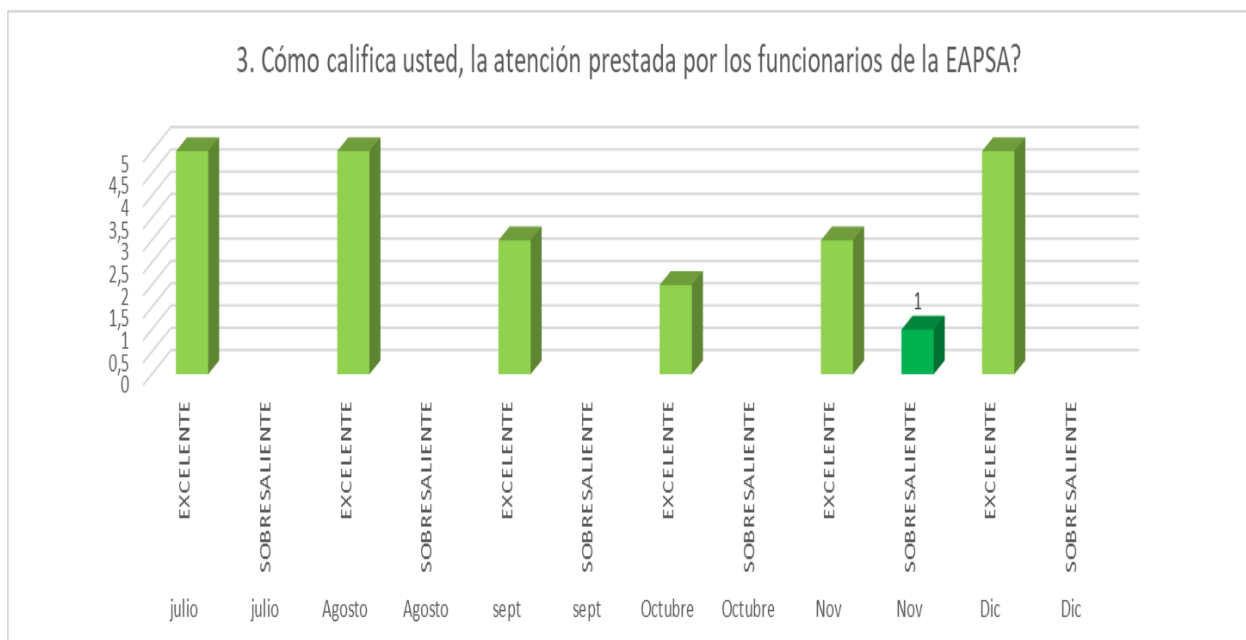
2. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la segunda pregunta de la encuesta en el segundo semestre del 2023.



En esta gráfica observamos que la segunda pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 94% en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre; es decir, más del 90% de las personas encuestadas en estos períodos, calificaron “excelente” la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA.

Menos del 4% 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.

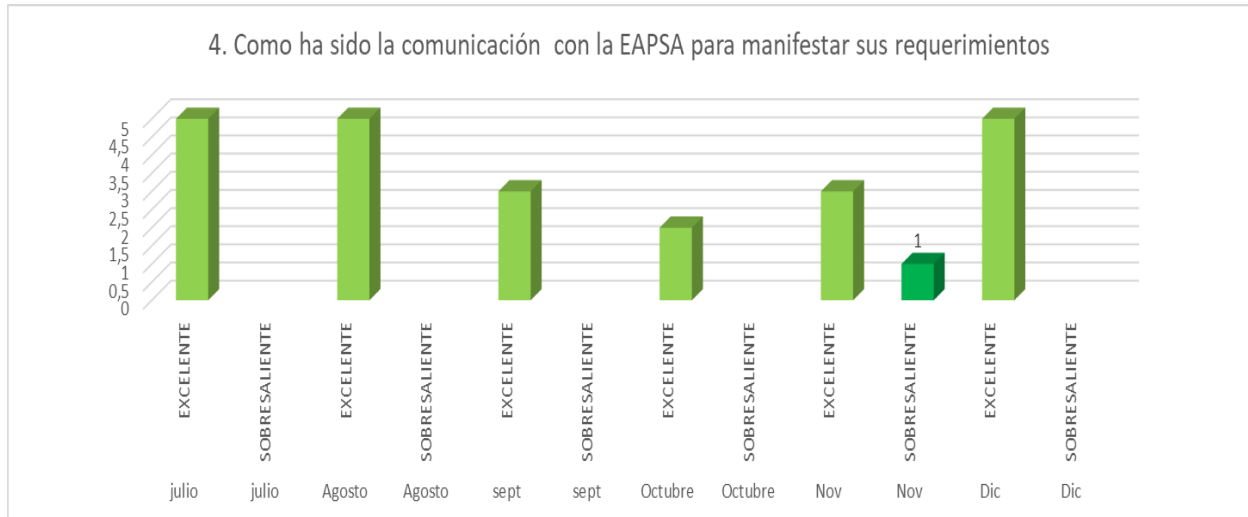
3. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la tercera pregunta de la encuesta en el segundo semestre de 2023.



En esta gráfica observamos que la tercera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 96% en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre

Menos del 4% 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.

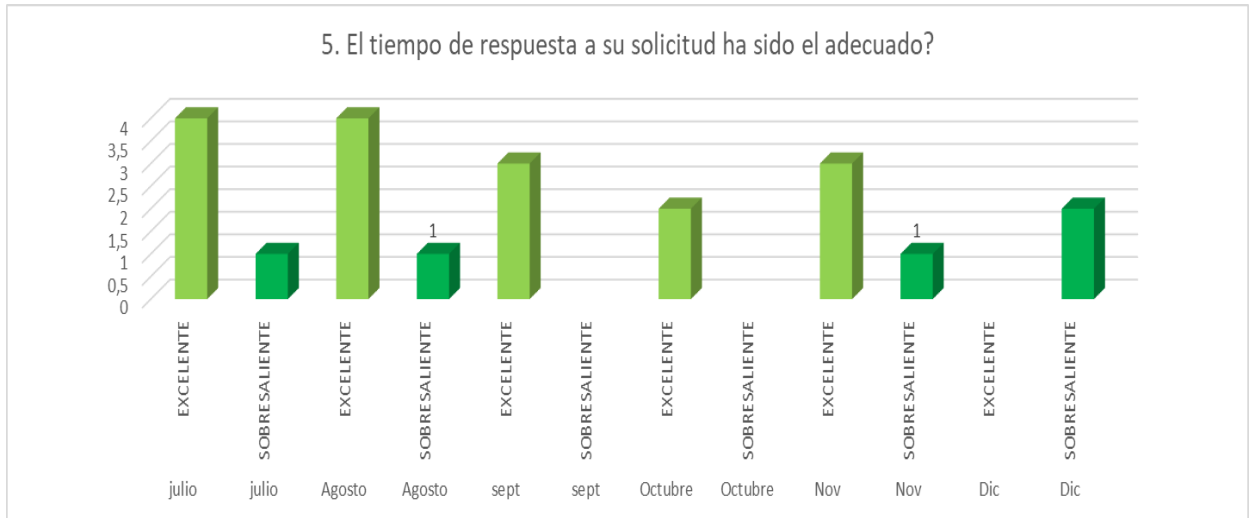
4. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la cuarta pregunta de la encuesta en el segundo semestre de 2023.



En esta gráfica observamos que la cuarta pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 96% en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre

Menos del 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 en el segundo semestre 2023.



En esta última gráfica observamos que la quinta pregunta tiene una calificación “sobresaliente” por encima del 69% en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre

El 31% de las personas encuestadas calificaron “excelente” la comunicación con la empresa. No se presentaron calificaciones “regular” o “mala” para esta pregunta en los períodos analizados.