



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANETA E.S.P “EAPSA”

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

EAPSA (Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta)
<https://eapsa.gov.co/>
Línea de Atención a la Ciudadanía: +57 (604) 520 03 10
WhatsApp: +57 315 555 99 94

Barrio Manuel Restrepo
Sabaneta - Antioquia
Calle 60 sur # 44 – 05
Código postal: 055450





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 PQRSDf 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.

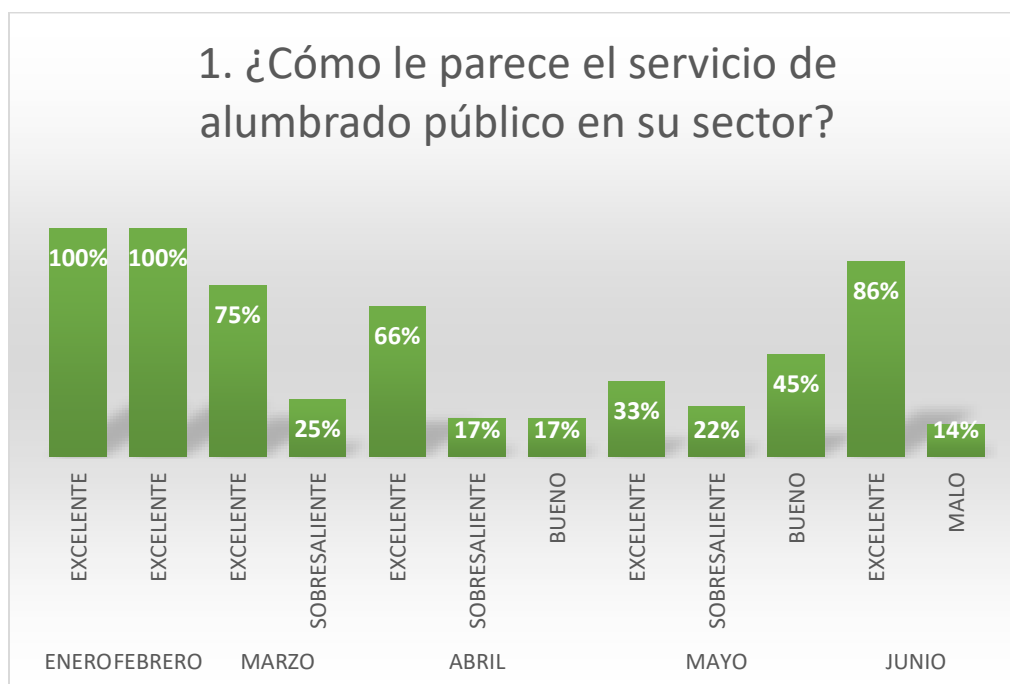
Instrumento para la recolección de información

Encuesta realizada telefónicamente a los usuarios que han presentado PQRSDf 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 presentan los resultados de la encuesta que se realizó a una muestra representativa de usuarios que radicaron PQRSDF ante la empresa **EAPSA** en el primer semestre del 2024.

1. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la primera pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2024.

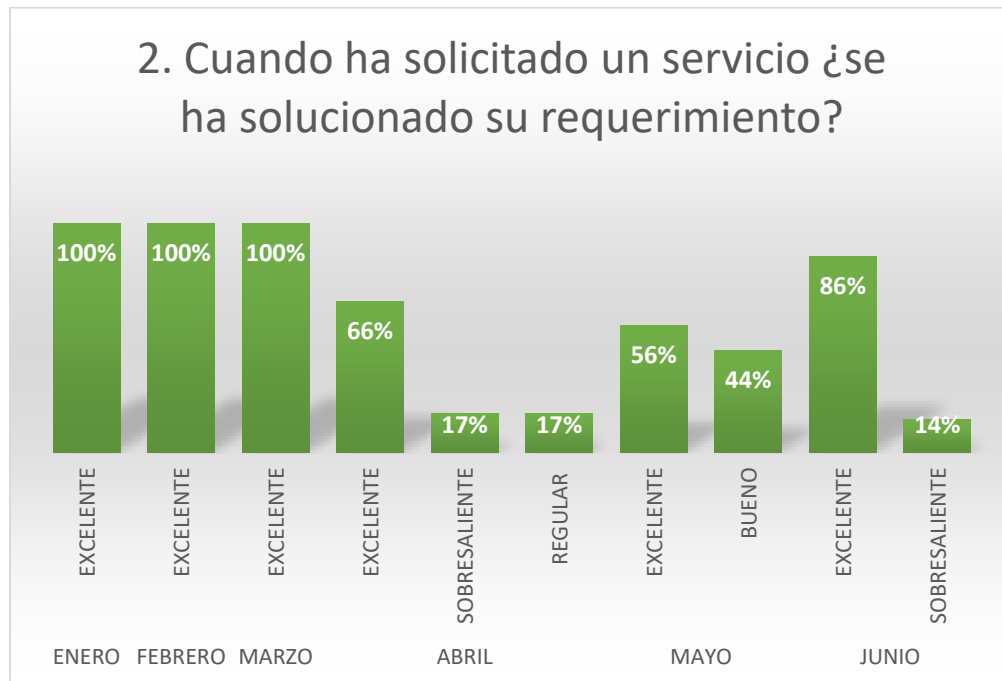


Observamos que esta primera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 65% en todos los meses, excepto mayo; es decir, más del 63% de las personas encuestadas en estos períodos calificaron “excelente” el alumbrado público de su sector.

Tan solo el 14% de os encuestados en el mes de junio expresaron su descontento con el servicio, al calificarlo como malo. Las encuestas que tuvieron calificación de "regular y malo" deben de tener una acción de mejora en el plan de mejoramiento

dado que las únicas aceptables bajo los estándares de la organización (CA-MM-01 proceso medición análisis y mejora) son excelentes y sobresalientes.

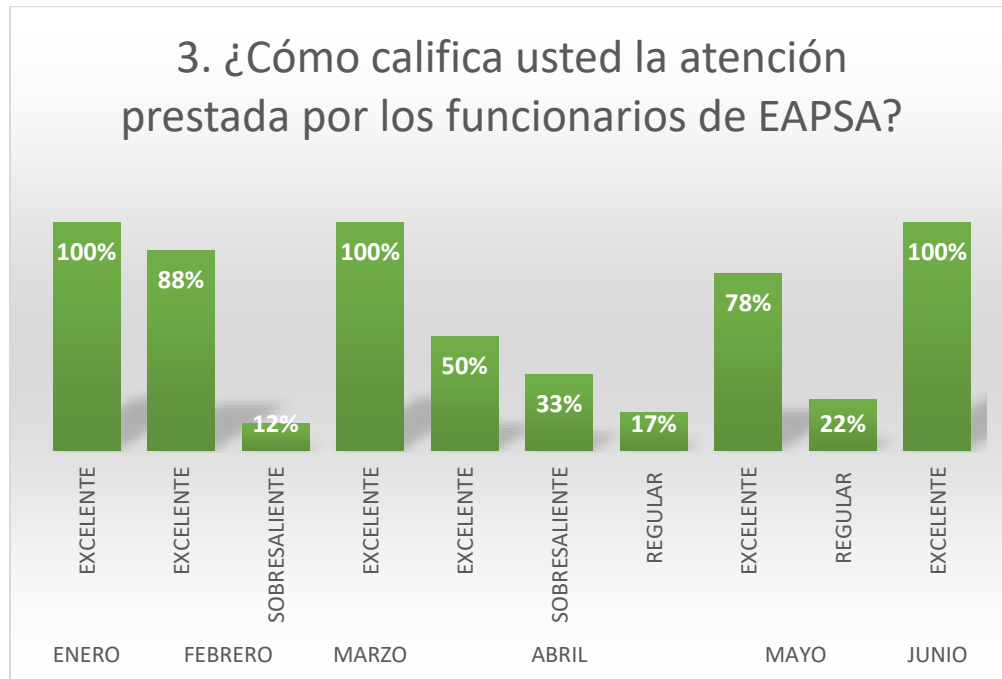
2. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la segunda pregunta de la encuesta en el primer semestre del 2024.



En esta gráfica observamos que la segunda pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de enero, febrero y marzo y en abril, mayo y junio; superaron el 56%, lo que indica que consideran muy buena la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA.

Solamente el 17% de las personas encuestadas en el mes de abril consideraron como regular la atención prestada.

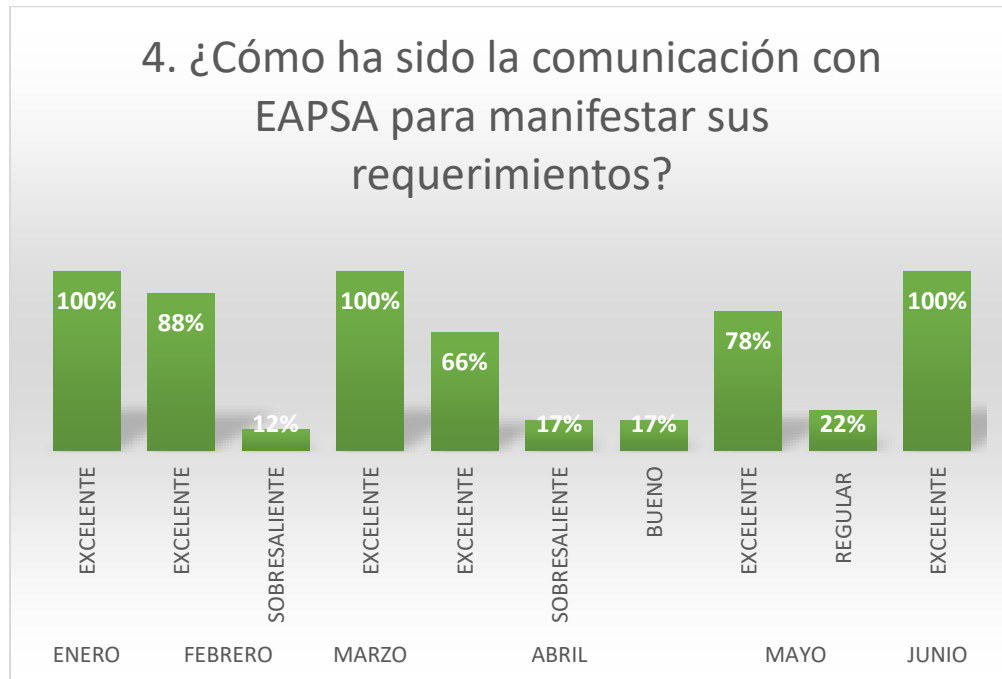
3. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la tercera pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2024.



En esta gráfica observamos que la tercera pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de enero, marzo y junio; y en los restantes no baja del 50%, lo cual indica el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de los funcionarios de la entidad.

Solo en abril y mayo se obtuvo una calificación de “regular”, según el 17% y 22% correspondientes.

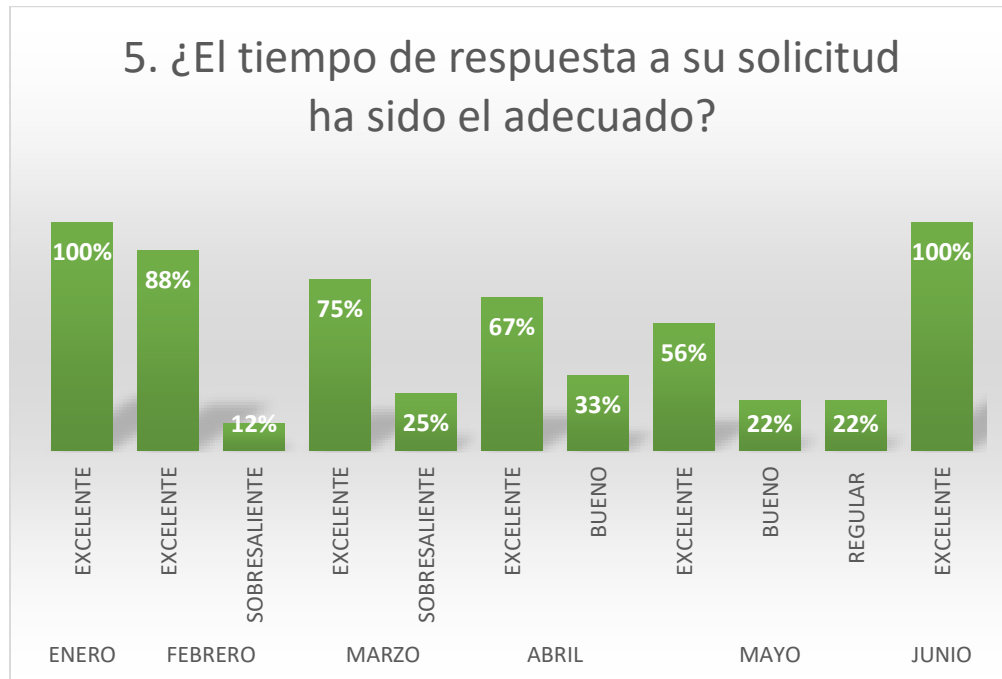
4. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la cuarta pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2024.



En esta gráfica observamos que la cuarta pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de enero, marzo y junio y en los restantes estuvo por encima del 66%; es decir que el 85% de los encuestados considera excelente la comunicación con EAPSA.

Tan solo en el mes de mayo, el 22% de los encuestados consideró regular dicha comunicación.

5. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la quinta pregunta de la encuesta en el primer semestre 2024.



En esta última gráfica observamos que la quinta pregunta tiene una calificación “sobresaliente” del 100% en los meses de enero y junio y en los meses restantes no es inferior al 56%; es decir, denotando la aceptación de los tiempos de respuesta de la entidad.

Solamente en el mes de mayo se presentó la calificación de “regular”, según el 22% de las encuestas.