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

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

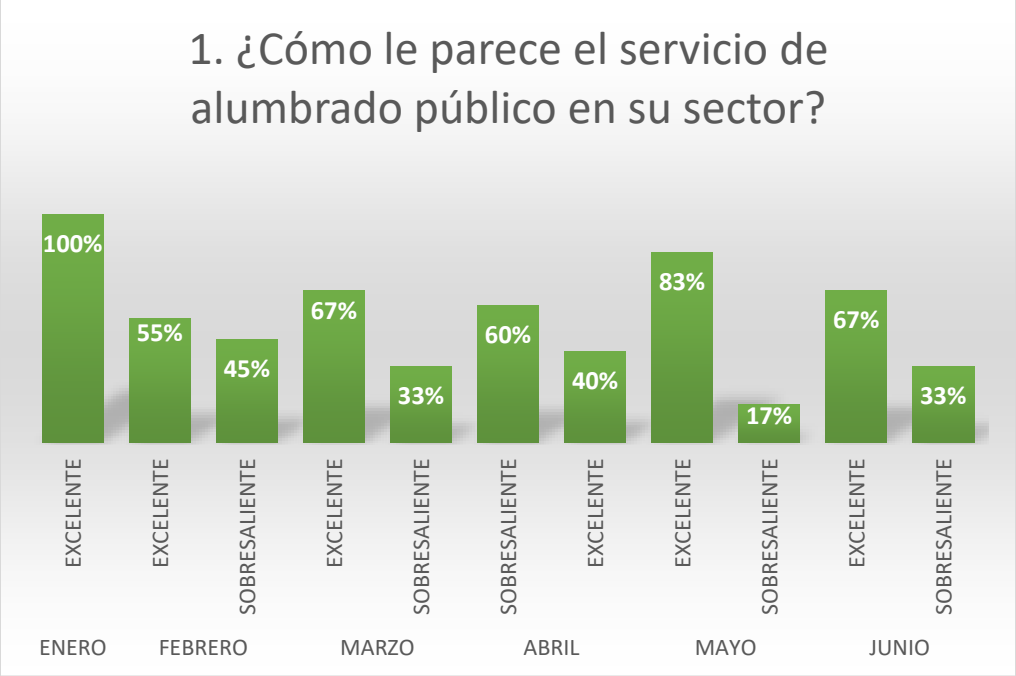
Instrumento para la recolección de información

Encuesta realizada telefónicamente a los usuarios que han presentado PQRSDF ante la empresa. De 66 usuarios atendidos, 50 respondieron la encuesta.

Análisis de resultados

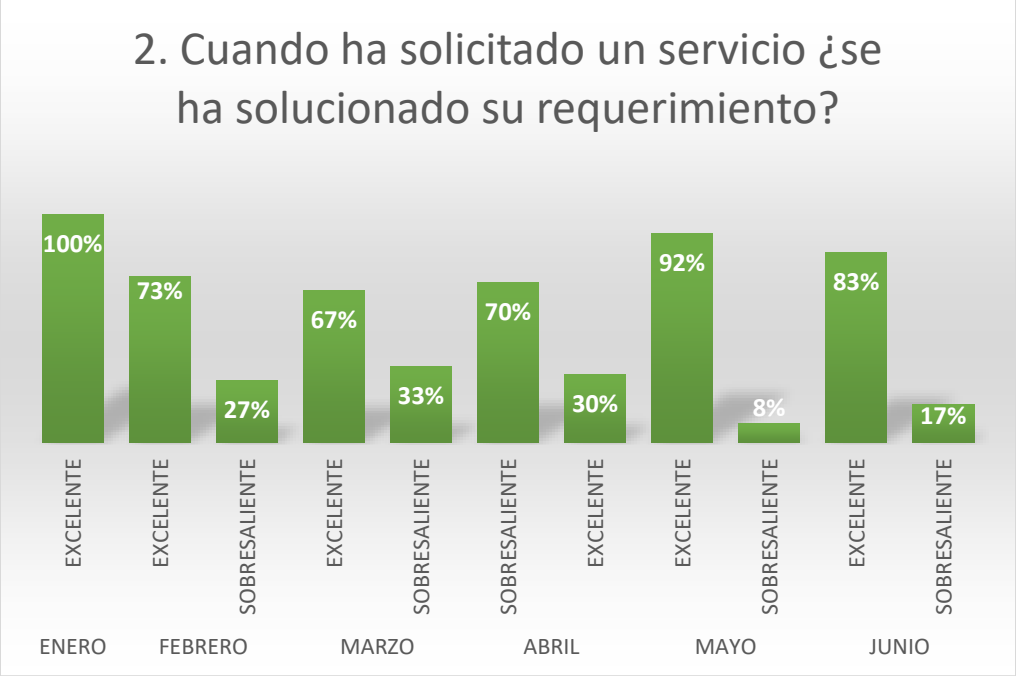
De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Gestión Documental, a continuación se presentan los resultados de la encuesta que se realizó a una muestra representativa de usuarios que radicaron PQRSDF ante la empresa **EAPSA** en el primer semestre de 2025.

1. **La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la primera pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2025.**



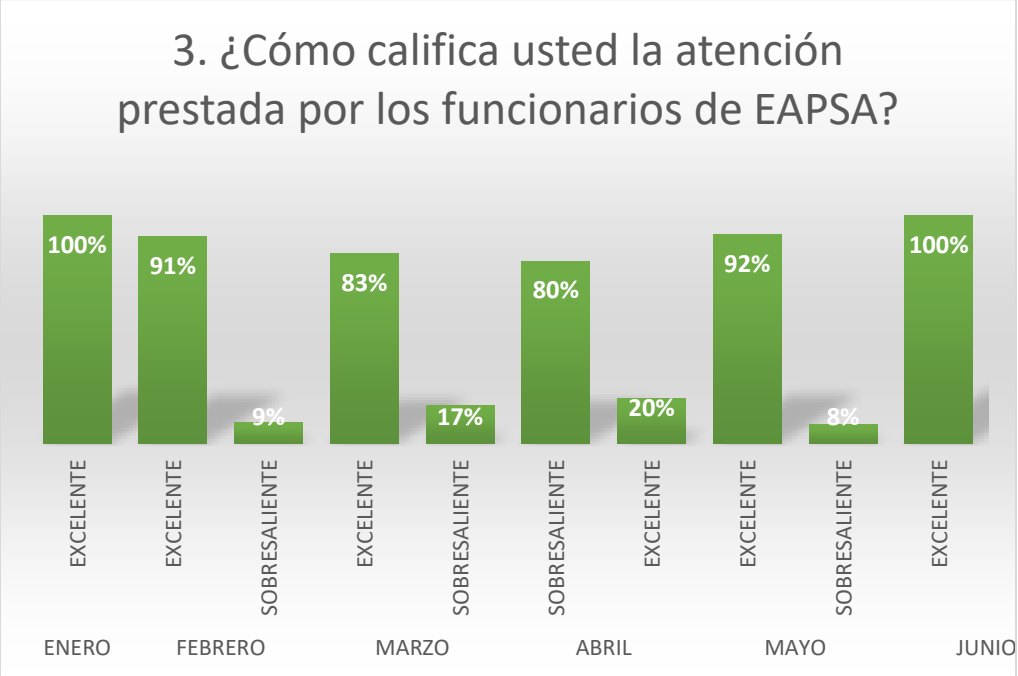
Observamos que esta primera pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en el mes de enero y a partir de febrero oscila entre el 55% y el 83%, lo cual indica el alto grado de satisfacción con la atención, por parte de los usuarios.

2. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la segunda pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2025.



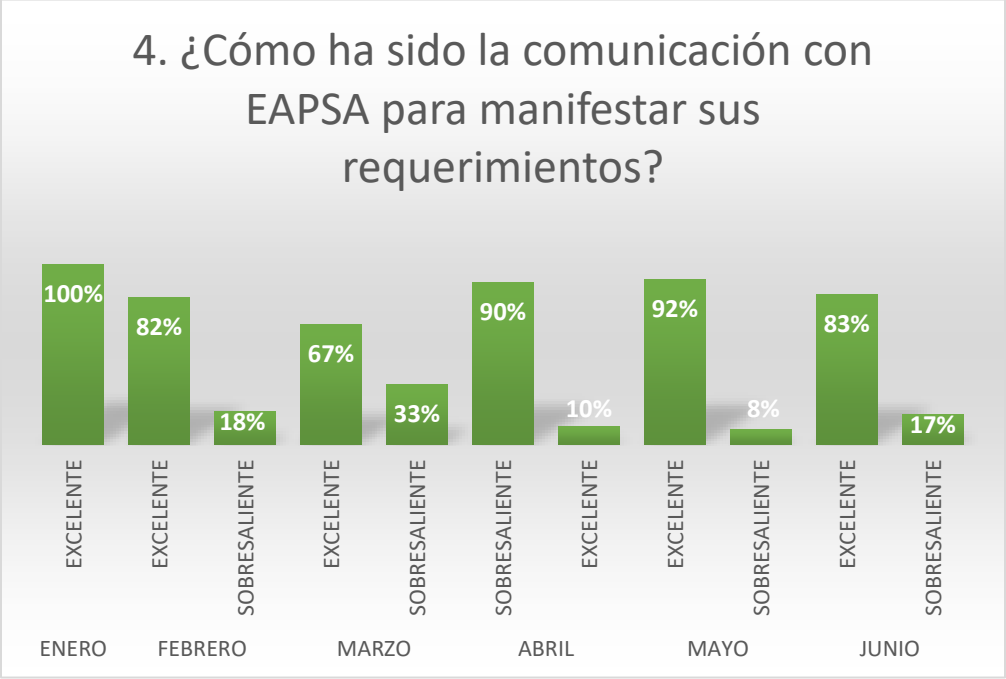
En esta gráfica observamos que la segunda pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en el mes de enero y el resto de los meses oscila entre el 67% y el 92%, lo que indica que consideran muy buena la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA. En esta pregunta tampoco se presentan calificaciones inferiores a “Sobresaliente”

3. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la tercera pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2025.



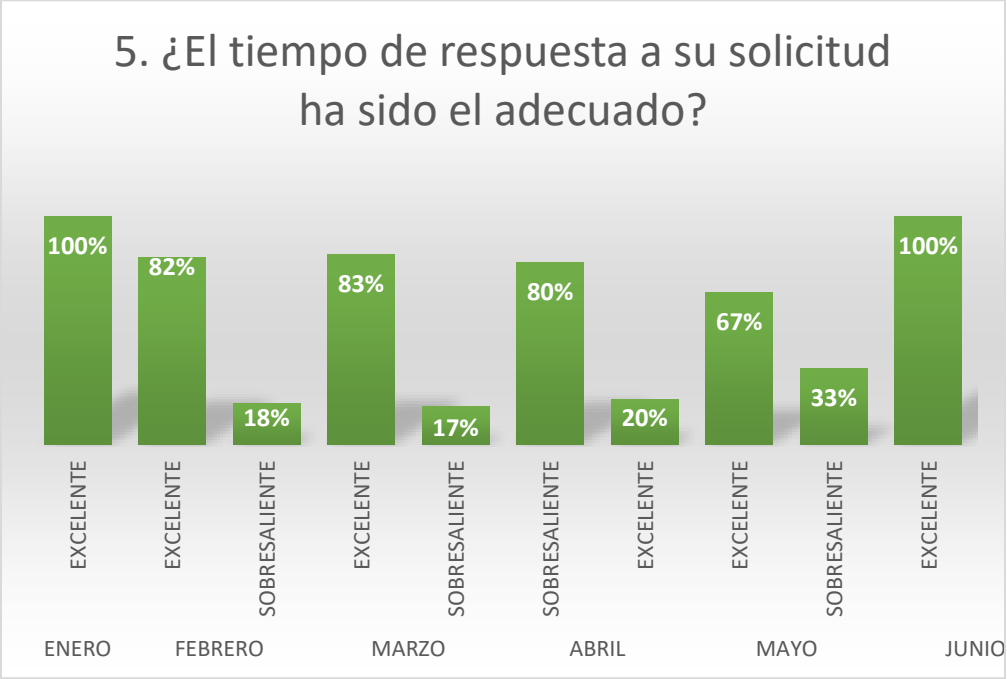
En esta gráfica observamos que la tercera pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de enero y junio, mientras que en los restantes no baja del 80%, lo cual indica el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de los funcionarios de la entidad.

4. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la cuarta pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2025.



En esta gráfica observamos que la cuarta pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en el mes de enero y en los restantes estuvo por encima del 67%; es decir que gran parte de los encuestados considera excelente la comunicación con EAPSA.

5. La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual que ha tenido la quinta pregunta de la encuesta en el primer semestre de 2025.



En esta última gráfica observamos que la quinta pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de enero y junio y en los restantes estuvo por encima del 67%; denotando la aceptación de los tiempos de respuesta de la entidad.

Es de resaltar que para ninguna de las preguntas en ninguno de los meses evaluados se obtuvieron calificaciones inferiores a “Sobresaliente”.