



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

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

INFORME SEGUNDO 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.

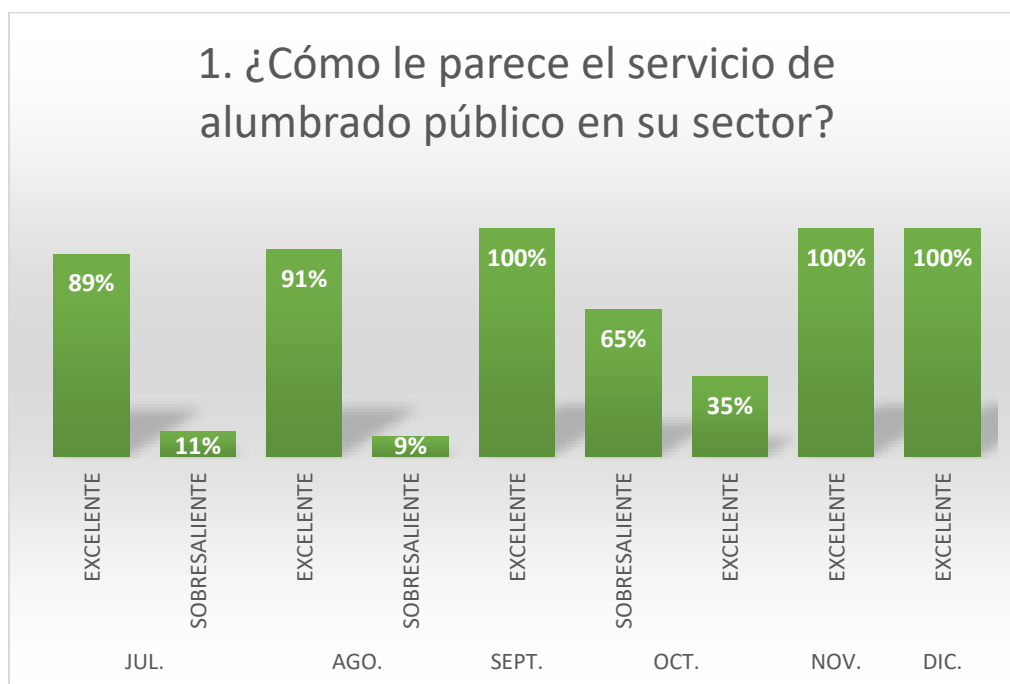
Instrumento para la recolección de información

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

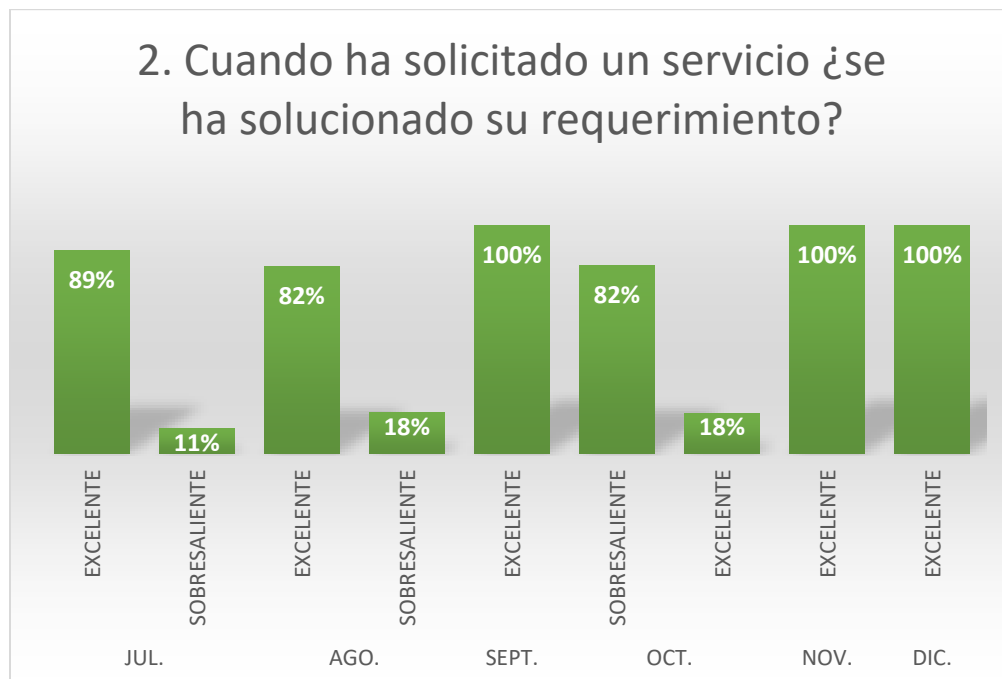
De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Gestión Documental, a continuación se presentan los resultados de la encuesta que se realizó a una muestra representativa de usuarios que radicaron PQRSDF ante la empresa **EAPSA** en el segundo semestre de 2024.

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



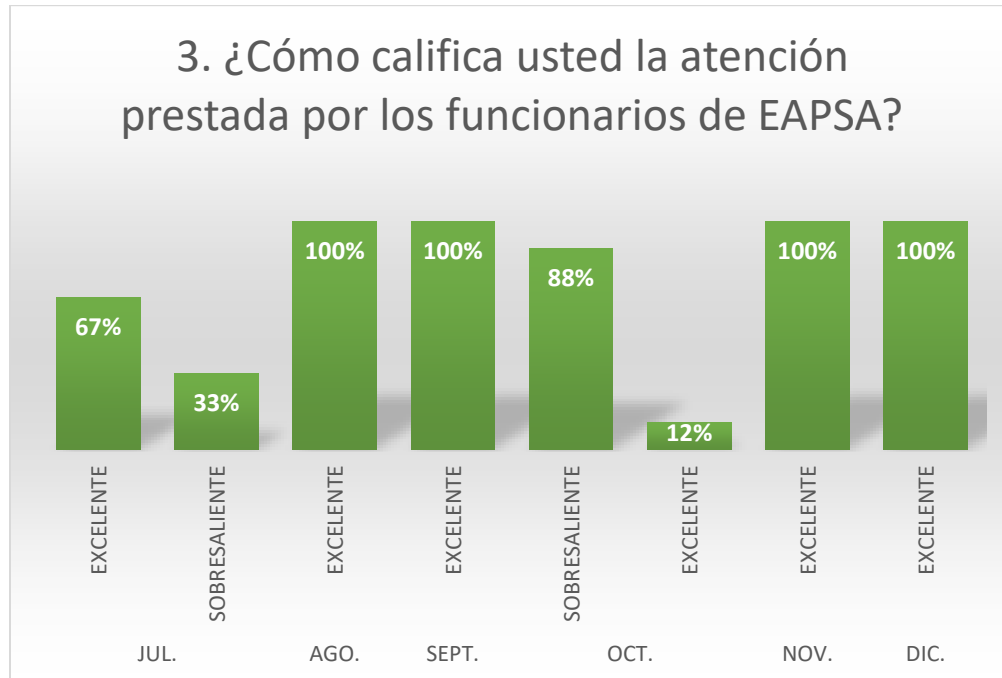
Observamos que esta primera pregunta tiene una calificación “excelente” por encima del 89% en todos los meses, excepto octubre, cuando fue de 65%, lo cual indica el alto grado de satisfacción con la atención, por parte de los usuarios.

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



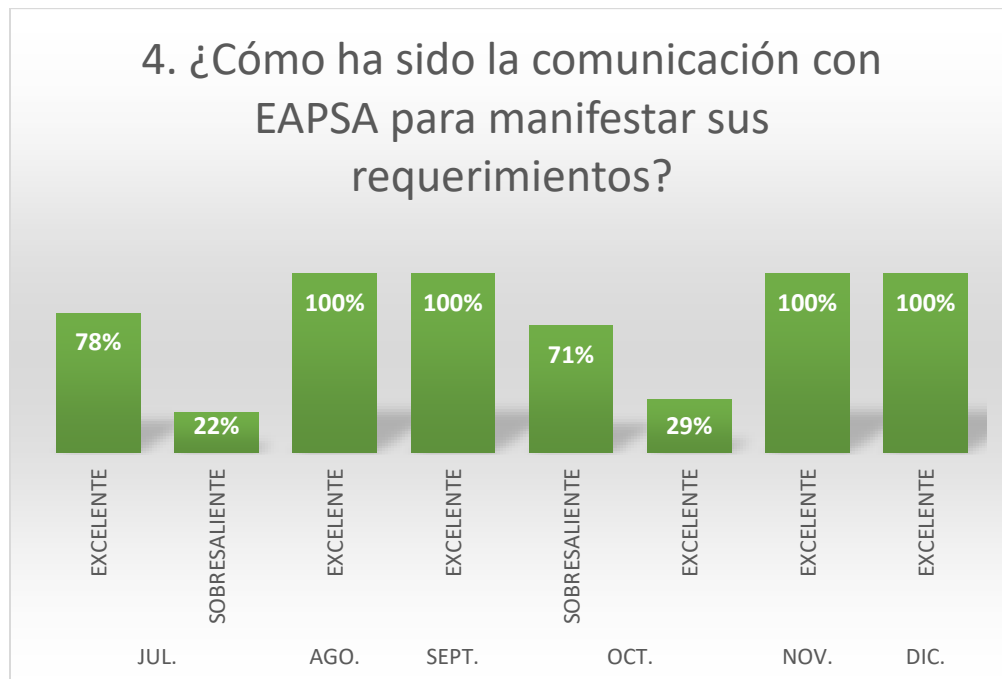
En esta gráfica observamos que la segunda pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de septiembre, noviembre y diciembre y julio, agosto y octubre superaron el 82%, lo que indica que consideran muy buena la atención prestada por el personal de la empresa EAPSA

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



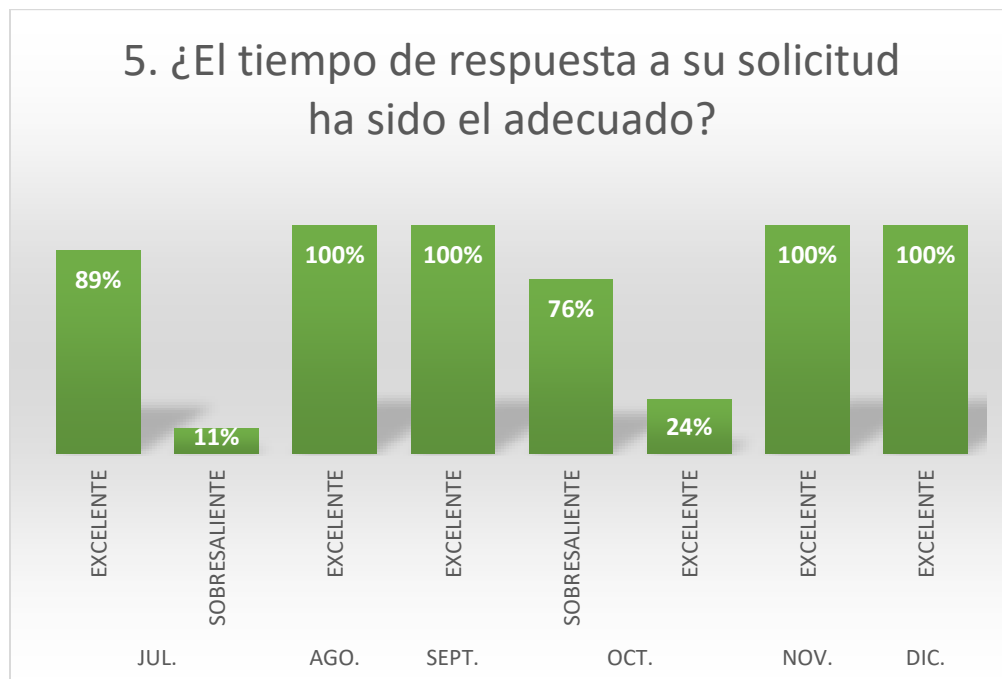
En esta gráfica observamos que la tercera pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre, mientras que en los restantes no baja del 67%, lo cual indica el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de los funcionarios de la entidad.

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



En esta gráfica observamos que la cuarta pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre y en los restantes estuvo por encima del 71%; 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 segundo semestre de 2024.



En esta última gráfica observamos que la quinta pregunta tiene una calificación “excelente” del 100% en los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre y en los restantes estuvo por encima del 76%; es decir, denotando la aceptación de los tiempos de respuesta de la entidad.