

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Alcance: segundo semestre 2025

Objetivo: Medir los niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por EAPSA, identificando fortalezas y oportunidades de mejora.

1. Introducción

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA mantiene su compromiso de evaluar periódicamente la percepción de los usuarios frente al servicio de alumbrado público.

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas entre julio y diciembre de 2025, como parte del proceso de mejora continua.

2. Presentación de la encuesta

La encuesta telefónica se aplicó a usuarios que radicaron PQRSDF durante el semestre. Se evaluaron cinco aspectos:

1. Calidad del servicio de alumbrado público.
2. Solución de requerimientos.
3. Atención de funcionarios.
4. Comunicación con la empresa.
5. Tiempo de respuesta.

3. Instrumento de recolección

Encuesta telefónica aplicada a usuarios con PQRSDF. Se consolidaron **57 encuestas diligenciadas** en el semestre.

4. Análisis de resultados

Cantidad de encuestas por mes

Mes	Encuestas diligenciadas
Julio	8






Mes	Encuestas diligenciadas
Agosto	13
Septiembre	12
Octubre	7
Noviembre	6
Diciembre	11


5. Análisis Detallado por Pregunta (Mes a Mes)


A continuación, se presenta la calificación que los usuarios dieron a cada una de las 5 preguntas.

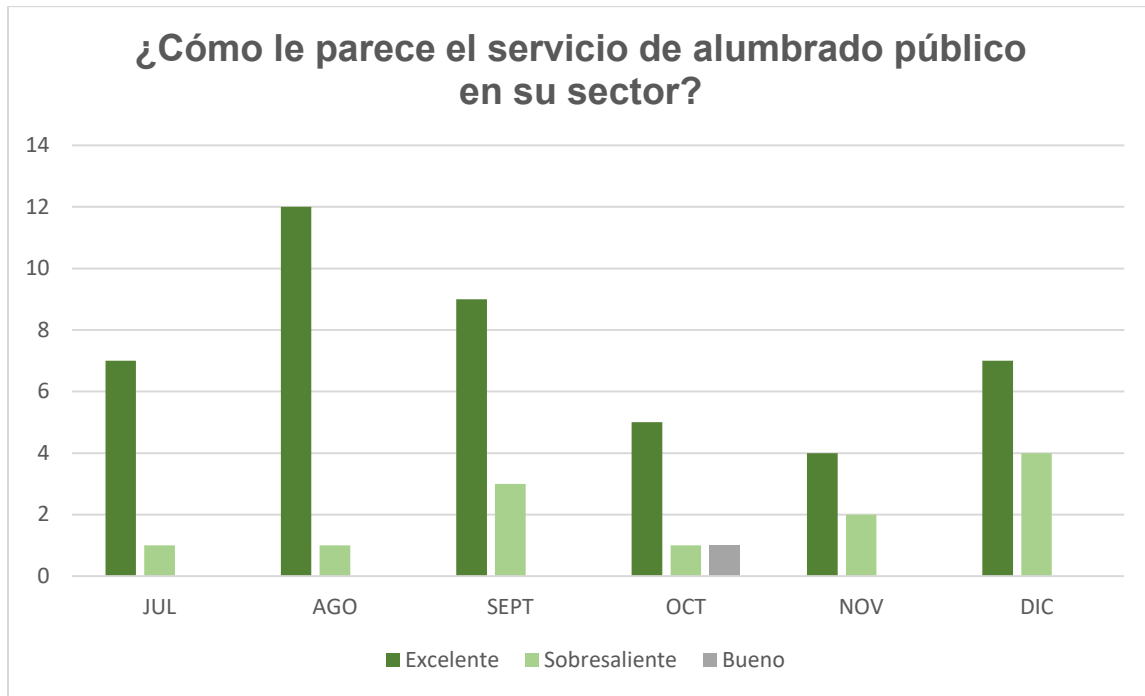
Pregunta 1: ¿Cómo le parece el servicio de alumbrado público en su sector?

Esta pregunta evalúa la percepción general del servicio principal.

Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Tendencia Visual
Jul	7	1	0	
Ago	12	1	0	
Sep	9	3	0	
Oct	5	1	1	
Nov	4	2	0	

Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Tendencia Visual
Dic	7	4	0	

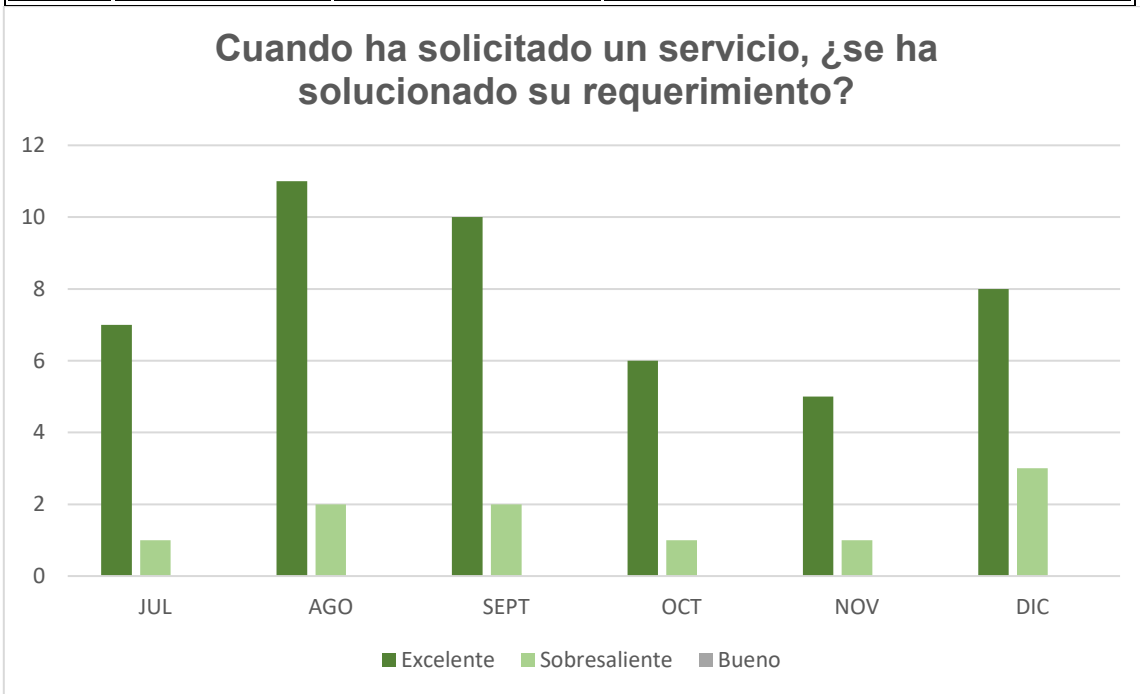
( Excelente,  Sobresaliente,  Bueno)



Análisis: La percepción es mayoritariamente "Excelente". Octubre fue el único mes que registró una calificación de "Bueno" (3), indicando una leve oportunidad de mejora puntual en ese periodo.

Pregunta 2: Cuando ha solicitado un servicio, ¿se ha solucionado su requerimiento?







Evalúa la eficacia en la resolución de problemas.

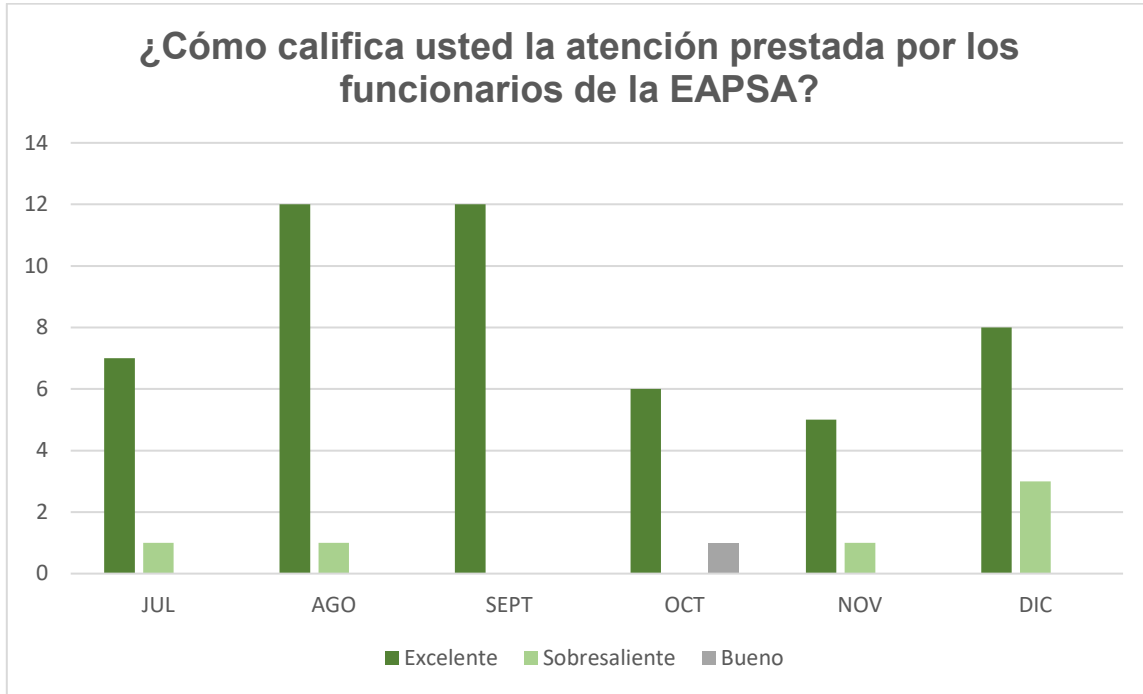
[illegible]

Análisis: Consistencia alta. A pesar de las variaciones en el volumen de encuestas, la proporción de satisfacción se mantiene estable entre Excelente y Sobresaliente. No se registraron calificaciones inferiores a 4.

Pregunta 3: ¿Cómo califica usted la atención prestada por los funcionarios de EAPSA?

Evalúa el trato y servicio al cliente.







Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Tendencia Visual
Jul	7	1	0	
Ago	12	1	0	
Sep	12	0	0	
Oct	6	0	1	
Nov	5	1	0	
Dic	8	3	0	



Análisis: Este es uno de los puntos más fuertes. Septiembre obtuvo un 100% de calificaciones "Excelente". Octubre muestra una ligera desviación con un usuario calificando como "Bueno".

Pregunta 4: ¿Cómo ha sido la comunicación con EAPSA para manifestar sus requerimientos?

Evalúa la facilidad de acceso y canales de comunicación.







Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)	Tendencia Visual
Jul	6	2	0	
Ago	13	0	0	
Sep	12	0	0	
Oct	6	0	1	
Nov	6	0	0	
Dic	8	3	0	

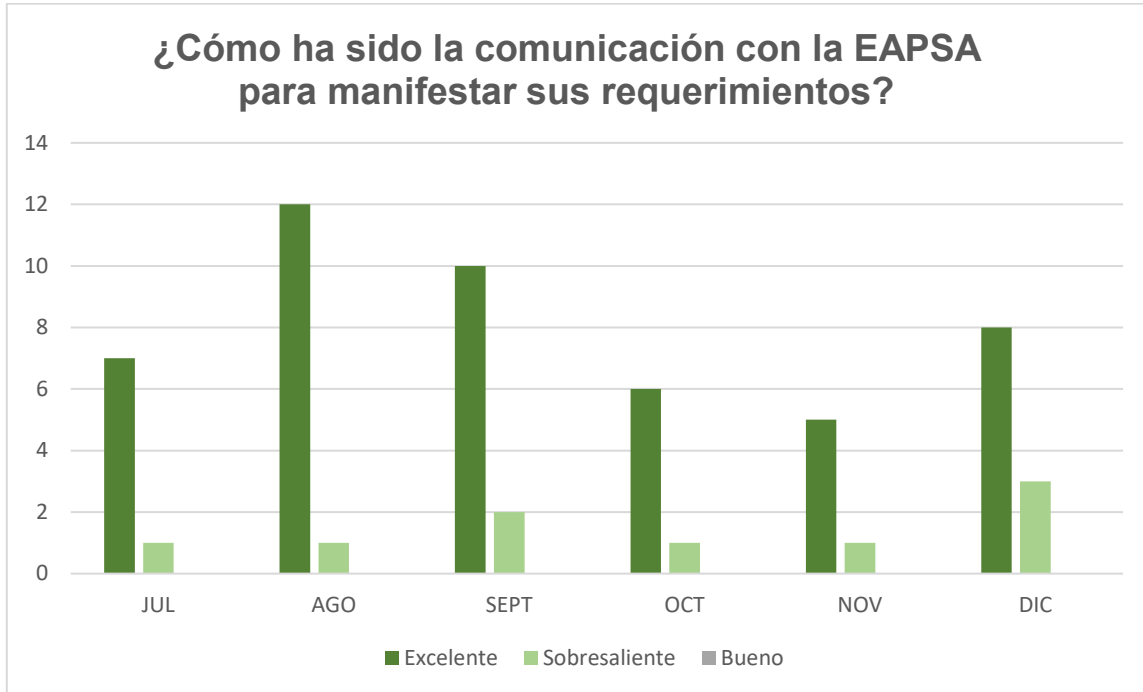


Análisis: Agosto, Septiembre y Noviembre fueron meses perfectos en términos de comunicación (100% Excelente).

Pregunta 5: ¿El tiempo de respuesta a su solicitud ha sido el adecuado?

Evalúa la agilidad.

Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Tendencia Visual
Jul	7	1	
Ago	12	1	
Sep	10	2	
Oct	6	1	
Nov	5	1	
Dic	8	3	



Análisis: Sigue la tendencia general de alta satisfacción, alineándose estrechamente con la percepción de solución de requerimientos (Pregunta 2).

3. Consolidado Semestral (Julio - diciembre)

Agrupando la información de los 6 meses, obtenemos el siguiente panorama general de satisfacción:

Pregunta	Promedio "Excelente"	Total respuestas (Semestre)	Nivel de satisfacción (Exc + Sob)
1.Servicio Alumbrado	77%	57	98%
2.Solución Requerimientos	83%	57	100%

Pregunta	Promedio "Excelente"	Total respuestas (Semestre)	Nivel de satisfacción (Exc + Sob)
3. Atención funcionarios	88%	57	98%
4. Comunicación	90%	57	98%
5. Tiempo Respuesta	84%	57	100%

Distribución Total de Calificaciones (Todas las preguntas sumadas):

- **Excelente (5):** 240 respuestas (84.2%)
- **Sobresaliente (4):** 42 respuestas (14.7%)
- **Bueno (3):** 3 respuestas (1.1%)

Satisfacción Positiva (Excelente + Sobresaliente): 98.9%

De 285 **evaluaciones** realizadas por los usuarios en el segundo semestre de 2025, el **98.9%** se ubica en los rangos más altos de satisfacción (Excelente y Sobresaliente), demostrando una percepción de servicio impecable y una ausencia total de calificaciones negativas (0% en Regular y Malo).

6. Conclusiones

- **Excelencia Sostenida:** EAPSA mantiene un nivel de satisfacción excepcionalmente alto. Más del **99%** de las respuestas se concentran en las dos calificaciones más altas (Excelente y Sobresaliente).
- **Puntos Fuertes:** La **Comunicación** y la **Atención de los funcionarios** son los aspectos mejor valorados, logrando meses con 100% de calificación máxima (Agosto y septiembre).
- **Cierre de Año:** Diciembre mostró un aumento en el volumen de encuestas (11) y aunque la satisfacción se mantuvo, hubo un incremento en la calificación "Sobresaliente" frente a "Excelente" comparado con meses anteriores, lo cual es normal en temporadas de alta demanda.