

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

Alcance: primer semestre 2026

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 enero y junio de 2026, 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 **53 encuestas diligenciadas** en el semestre.

4. Análisis de resultados

Cantidad de encuestas por mes

Mes	Encuestas diligenciadas
Enero	13

Febrero	6
Marzo	10
Abril	12
Mayo	8
Junio	4

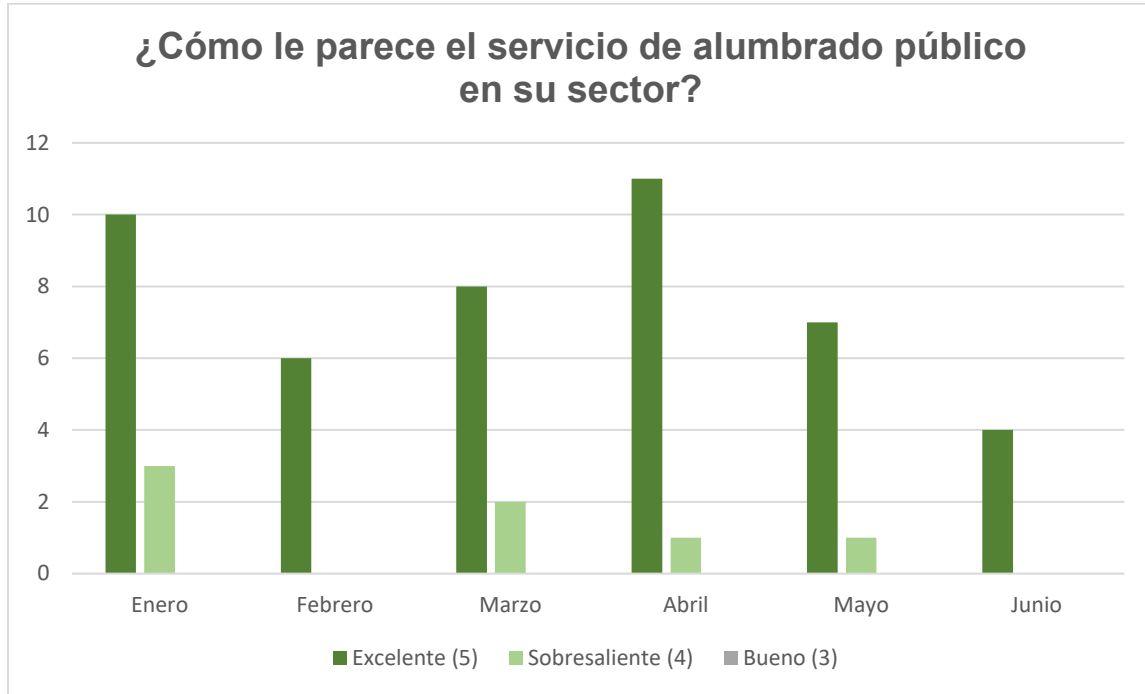
5. Análisis Detallado por Pregunta (Mes a Mes)

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.

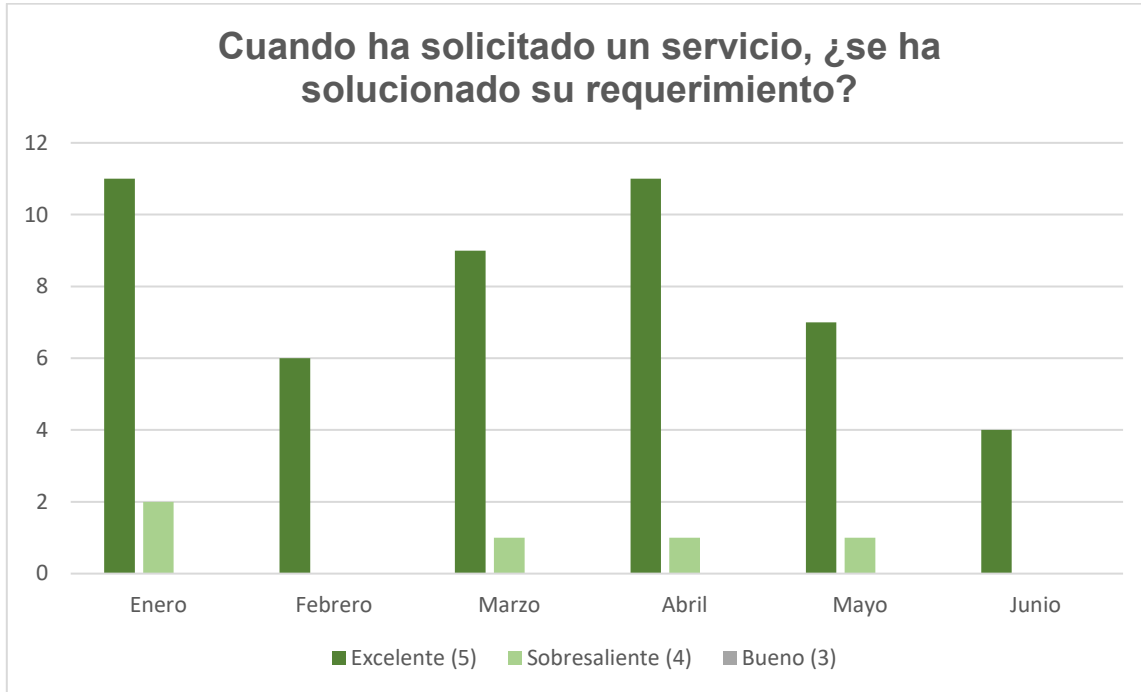
Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)
Enero	10	3	0
Febrero	6	0	0
Marzo	8	2	0
Abril	11	1	0
Mayo	7	1	0
Junio	4	0	0



Análisis: La percepción del servicio es sumamente positiva, dominada por la calificación "Excelente". Destacan los meses de febrero y junio, los cuales alcanzaron un 100% de calificaciones en "Excelente". Durante todo el semestre no se registraron calificaciones de "Bueno" ni inferiores, lo que evidencia una alta calidad sostenida del alumbrado en los sectores evaluados. Pregunta 2: Cuando ha solicitado un servicio, ¿se ha solucionado su requerimiento?

Evalúa la eficacia en la resolución de problemas.

Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)
Enero	11	2	0
Febrero	6	0	0
Marzo	9	1	0
Abril	11	1	0
Mayo	7	1	0
Junio	4	0	0

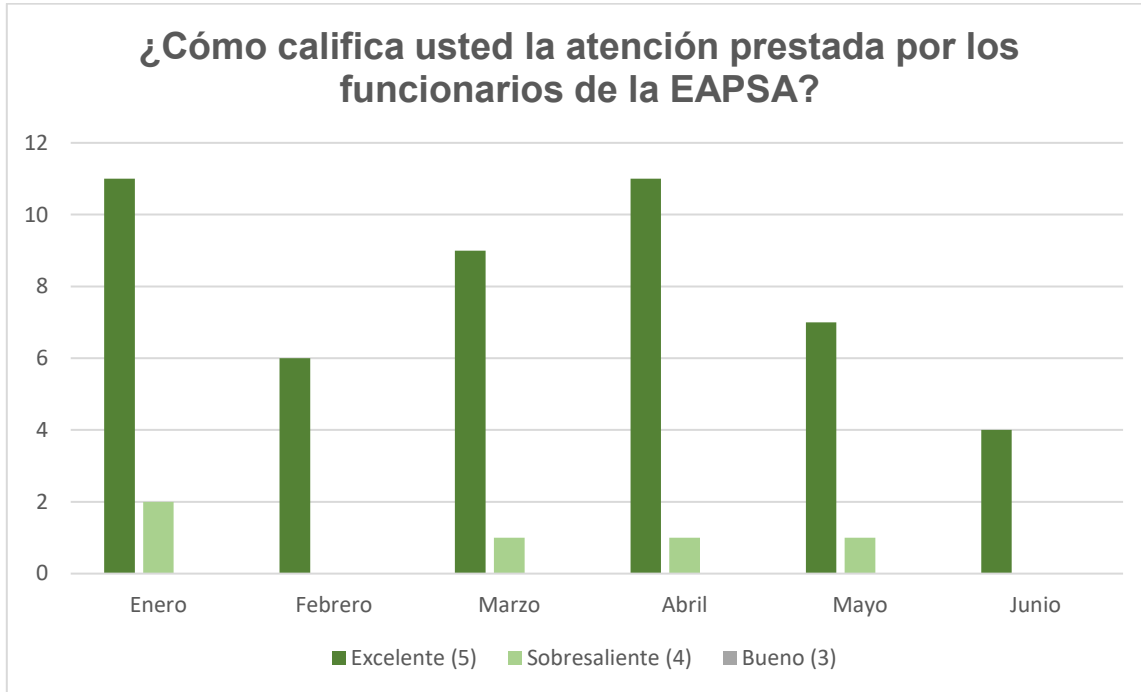


Análisis: La efectividad en la resolución de problemas es altísima. La inmensa mayoría de los usuarios califica la solución de sus requerimientos como "Excelente", con picos de satisfacción perfecta (100% Excelente) en febrero y junio. Esto demuestra una gran capacidad resolutoria por parte de la EAPSA frente a las solicitudes radicadas.

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)
Enero	11	2	0
Febrero	6	0	0
Marzo	9	1	0
Abril	11	1	0
Mayo	7	1	0
Junio	4	0	0

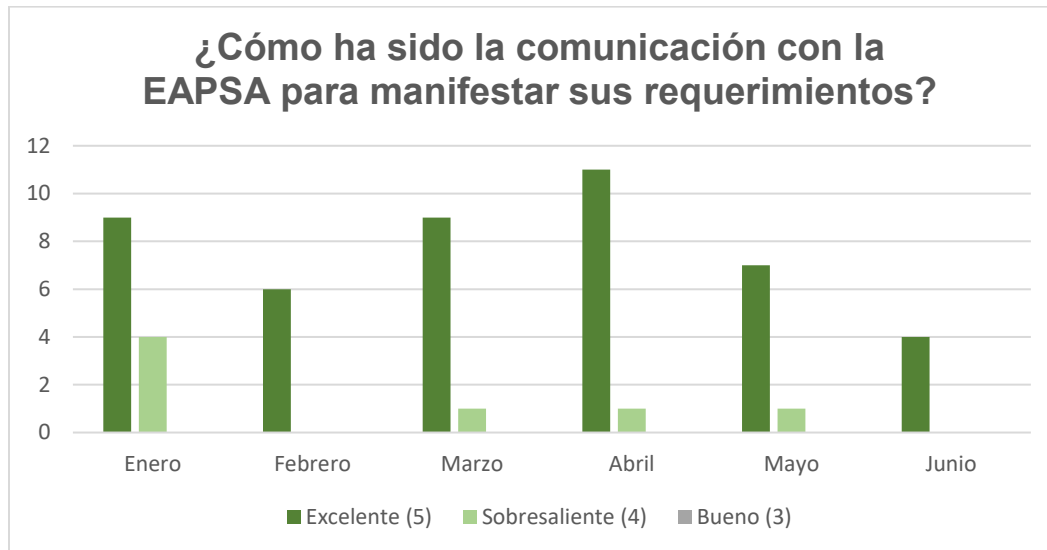


Análisis: Este es uno de los puntos institucionales más fuertes, reflejando una tendencia casi idéntica a la eficacia en la resolución de problemas (Pregunta 2). El trato al cliente y el servicio del personal es valorado de manera impecable, manteniendo un estándar "Excelente" predominante y demostrando una gran vocación de servicio hacia el usuario.

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)
Enero	9	4	0
Febrero	6	0	0
Marzo	9	1	0
Abril	11	1	0
Mayo	7	1	0
Junio	4	0	0

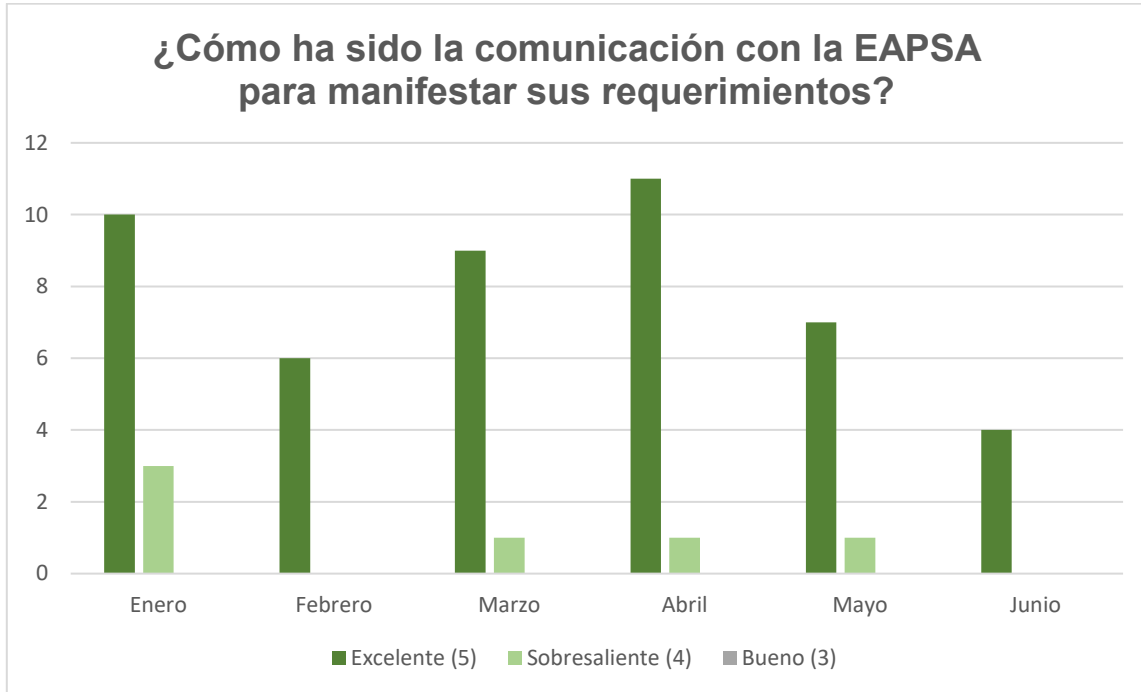


Análisis: Aunque la satisfacción general sigue siendo totalmente positiva, enero mostró una proporción ligeramente mayor de calificaciones "Sobresaliente" (4) en comparación con el resto de los meses. Sin embargo, a partir de febrero se consolida nuevamente el nivel "Excelente", indicando que los canales de comunicación y la facilidad de acceso de los usuarios hacia la empresa son altamente efectivos.

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

Evalúa la agilidad.

Mes	Excelente (5)	Sobresaliente (4)	Bueno (3)
Enero	10	3	0
Febrero	6	0	0
Marzo	9	1	0
Abril	11	1	0
Mayo	7	1	0
Junio	4	0	0



Análisis: La agilidad en la atención se mantiene en rangos óptimos. Enero presentó la mayor cantidad de calificaciones "Sobresaliente" (3), propio de los flujos de inicio de año, pero el resto de los meses (especialmente febrero y junio) demuestran que los tiempos de respuesta de EAPSA son percibidos como sumamente ágiles, cumpliendo satisfactoriamente con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

3. Consolidado Semestral (Julio - diciembre)

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

Pregunta	Promedio "Excelente"	Nivel de satisfacción (Exc + Sob)
1. Servicio Alumbrado	87%	100%
2. Solución Requerimientos	91%	100%
3. Atención funcionarios	91%	100%
4. Comunicación	87%	100%

5. Tiempo Respuesta	89%	100%
---------------------	-----	------

Distribución Total de Calificaciones (Todas las preguntas sumadas):

- Excelente (5): 235 respuestas (88.7%)
- Sobresaliente (4): 30 respuestas (11.3%)
- Bueno (3): 0 respuestas (0%)
- Satisfacción Positiva (Excelente + Sobresaliente): 100%

De 265 evaluaciones realizadas por los usuarios en el primer semestre de 2026, el 100% 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 o regulares.

6. Conclusiones

- Excelencia Sostenida: EAPSA mantiene un nivel de satisfacción excepcionalmente alto. El 100% de las respuestas se concentran en las dos calificaciones más altas (Excelente y Sobresaliente).
- Puntos Fuertes: La Solución de Requerimientos y la Atención de los funcionarios son los aspectos mejor valorados (91% Excelente), reflejando gran eficacia y trato al usuario.
- Cierre de Semestre: A pesar de la variación en el volumen de encuestas a lo largo del semestre (mayor pico en enero y abril), la proporción de satisfacción se mantuvo perfecta sin ninguna calificación de "Bueno" o inferior.