DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO.
(Enero – Mayo de 2019)

Flandes, Mayo de 2019

DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO.

La Dirección de control interno de gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes Tolima "ESPUFLAN E.S.P", dentro de su rol de seguimiento y evaluación establecido por la Ley 87 de 1993, el Decreto 1537 de 2001 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el informe de seguimiento a la satisfacción de los usuarios por los servicios públicos operados por la Empresa y la atención a los usuarios en la oficina de P.Q.R. correspondiente a la vigencia 2017.

A través del buzón de sugerencias instalado en el área de las oficinas de P.Q.R y de la calificación dada por los usuarios al funcionario de P.Q.R. por la atención prestada diligenciando la encuesta, se aplicaron **23 Encuestas de satisfacción del usuario- Atención al cliente P.Q.R.** durante el periodo del 2 de enero al 9 de mayo de 2019**.**

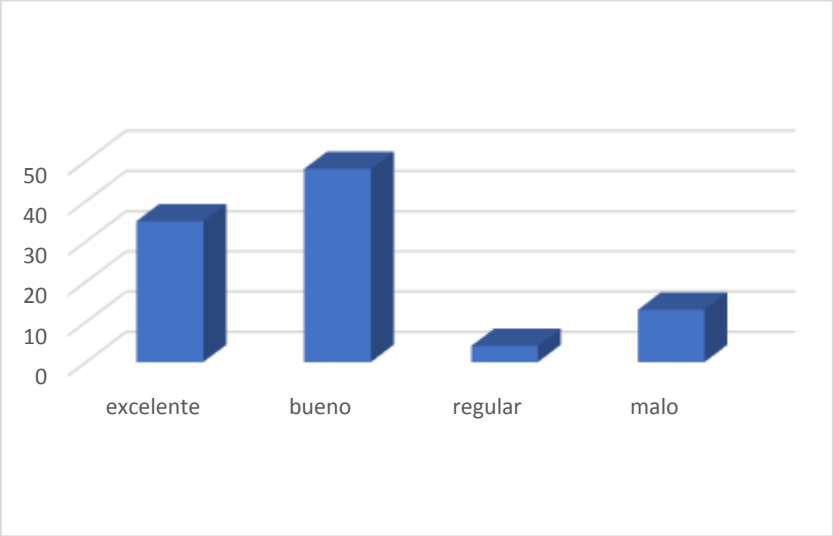
Al presente informe se adjunta el formato de encuesta de satisfacción del usuario utilizado.

A continuación, se realiza una descripción gráfica y análisis de las preguntas elevadas a los usuarios dentro de la mencionada encuesta:

- **Pregunta N° 1.**

¿Cómo califica la atención prestada por el funcionario de la Empresa?

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	8	35%
Buena	11	48%
Regular	1	4%
Mala	3	13%
Total	23	100%

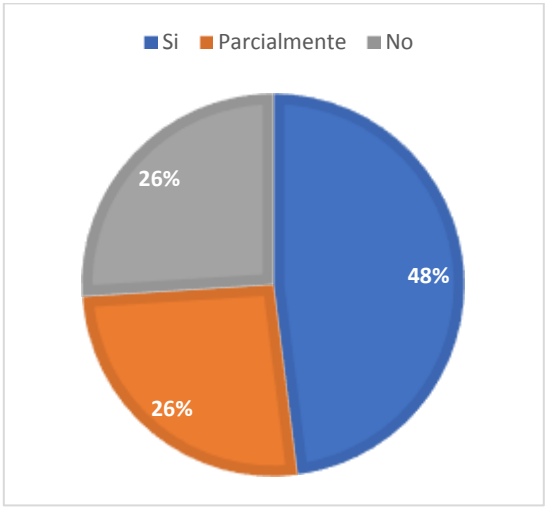


En la gráfica se puede apreciar que el 48% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención recibida por parte del personal de PQR de la Empresa es **buena** y el 35% y el 13% corresponde a una atención **excelente** y **mala** respectivamente.

- **Pregunta N° 2.**

¿Fue resuelta su queja, reclamo y/o solicitud?

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Si	11	48%
Parcialmente	6	26%
No	6	26%
Total	23	100%

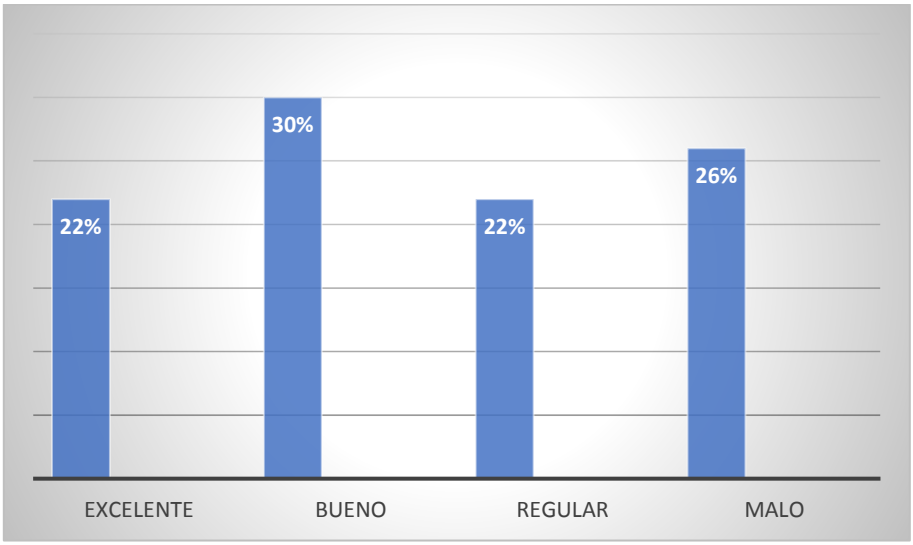


En la gráfica se puede apreciar que el 48% de los usuarios encuestados manifestaron que la queja, reclamo y/o solicitud **fue resuelta** y el 26% de los usuarios manifestaron que la queja, reclamo y/o solicitud **fue resuelta parcialmente** y el 26% restante señalaron que el reclamo **no fue resuelto**

- **Pregunta N° 3.**

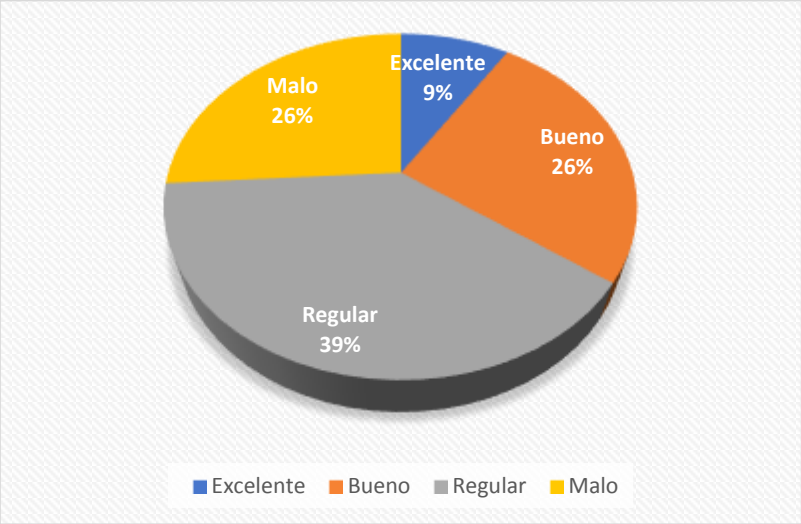
¿El nivel de satisfacción general de los servicios públicos que presta la Empresa es?

ACUEDUCTO		
Concepto	**Cantidad**	**Porcentaje**
Excelente	5	22%
Buena	7	30%
Regular	5	22%
Mala	6	26%
Total	23	100%



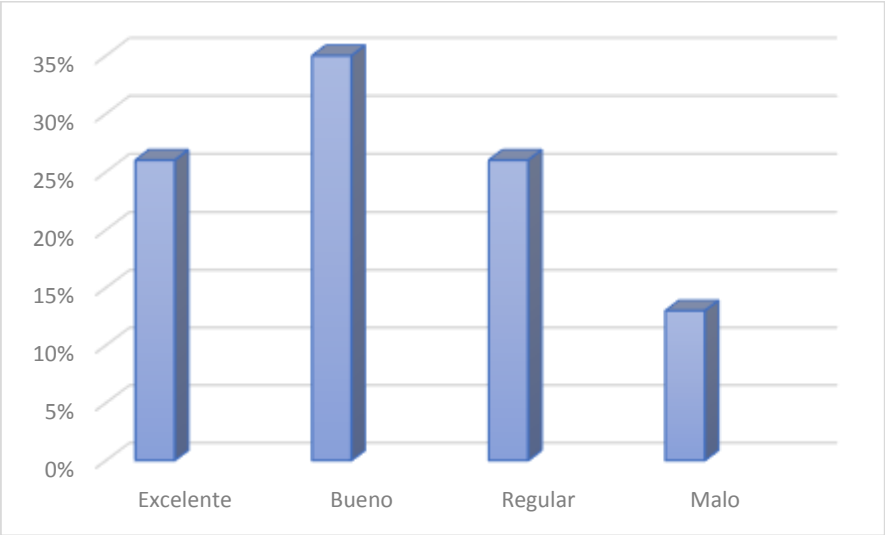
Se puede apreciar en la gráfica que el 30% de los usuarios encuestados su percepción de la prestación del servicio de acueducto es **Buena**, seguida de una percepción del servicio de **Malo** con el 26% y una percepción del 22% en relación con una prestación del servicio de **Excelente y Regular.**

ALCANTARILLADO		
Concepto	**Cantidad**	**Porcentaje**
Excelente	2	9%
Buena	6	26%
Regular	9	39%
Mala	6	26%
Total	23	100%



En la gráfica se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el servicio de alcantarillado es **Regular** con el 39% y con un nivel de satisfacción entre **Bueno** y **Malo** con el 26%.

ASEO		
Concepto	**Cantidad**	**Porcentaje**
Excelente	6	26%
Buena	8	35%
Regular	6	26%
Mala	3	13%
Total	23	100%

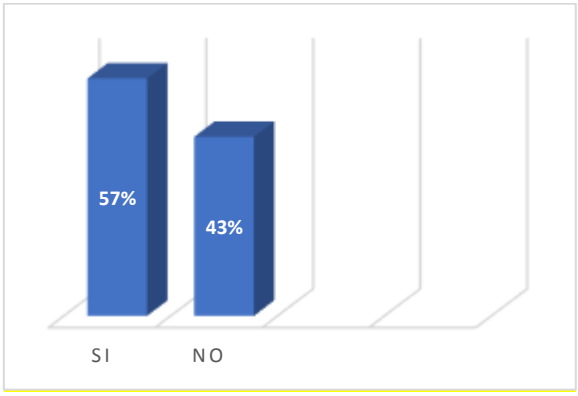


En la gráfica se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios es **Buena** con un 35% en relación con el servicio de aseo y con el 26 % de nivel de satisfacción de **Excelente** y **Regular.**

- **Pregunta N° 4.**

¿Tiene alguna sugerencia que considere pueda mejorar la atención al usuario?

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Si	13	57%
No	10	43%
Total	23	100%



En la gráfica se puede apreciar que el 43% de los usuarios encuestados manifestaron **no tener sugerencias** para mejorar la atención de los usuarios por parte de la empresa.

CONCLUSIONES

- El 57% de los usuarios encuestados manifestaron tener sugerencias para el mejoramiento de la atención a los usuarios, para lo cual recomendaron que se debe:

  - Entregar la factura de forma electrónica, al igual que los recaudos se puedan hacer en forma electrónica
  - Limpieza de sumideros del sistema de alcantarillado
  - Mejorar el sistema de recolección de aguas residuales y de las aguas lluvias
  - Verificación permanente de cómo están funcionando todos los servicios que presta la Empresa
  - Los recorridos del servicio de aseo se están haciendo muy rápido
  - Mayor atención de parte del Ingeniero Técnico Operativo a los usuarios

CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO
Director Control Interno de Gestión
Espuflan E.S.P.

Anexo: Formato encuesta de satisfacción del usuarios-Atención al cliente -P.Q.R.