



## **DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION**

### **INFORME SATISFACCION DEL USUARIO.** **(mayo - julio de 2019)**

**Flandes, Julio de 2019**

**Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes. Tolima**



## 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 2019.

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 diligenciaron **29 Encuestas de satisfacción del usuario- Atención al cliente P.Q.R.** durante el periodo del 13 de mayo de 2019 al 18 de julio de 2019.

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

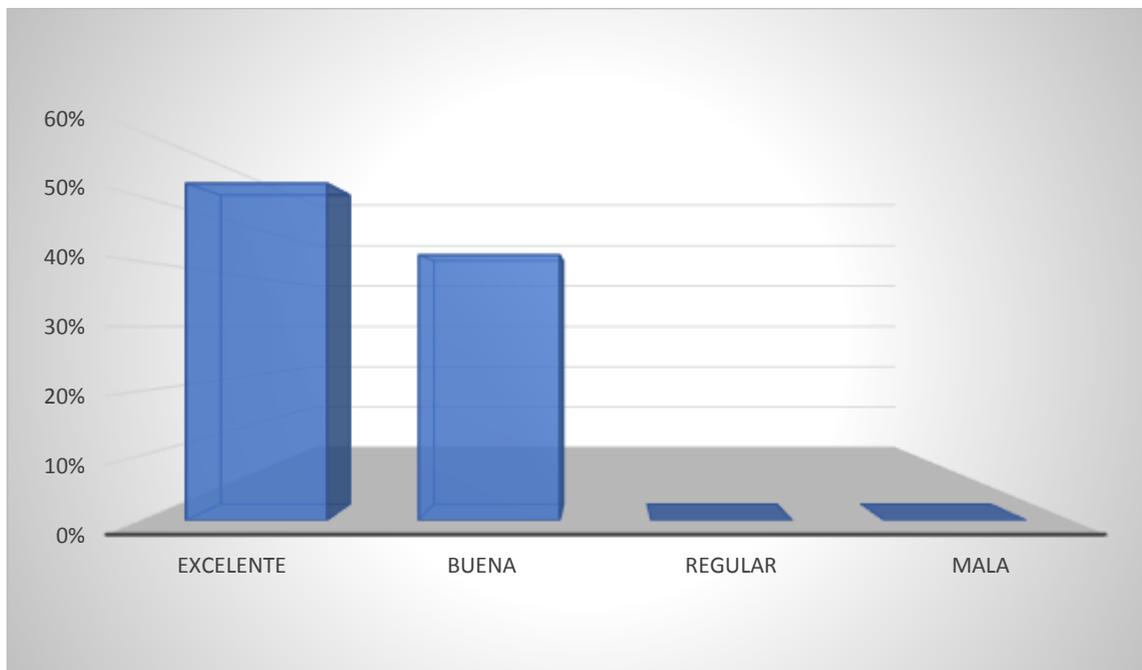
A continuación, se realiza una descripción gráfica y análisis de las preguntas elevadas a los usuarios dentro de la mencionada encuesta:

- **Pregunta N° 1.**

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

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	15	52%
Buena	12	41%
Regular	1	3.5%
Mala	1	3.5%
Total	29	100%

**Calificación de la atención prestada por el funcionario de la Empresa**



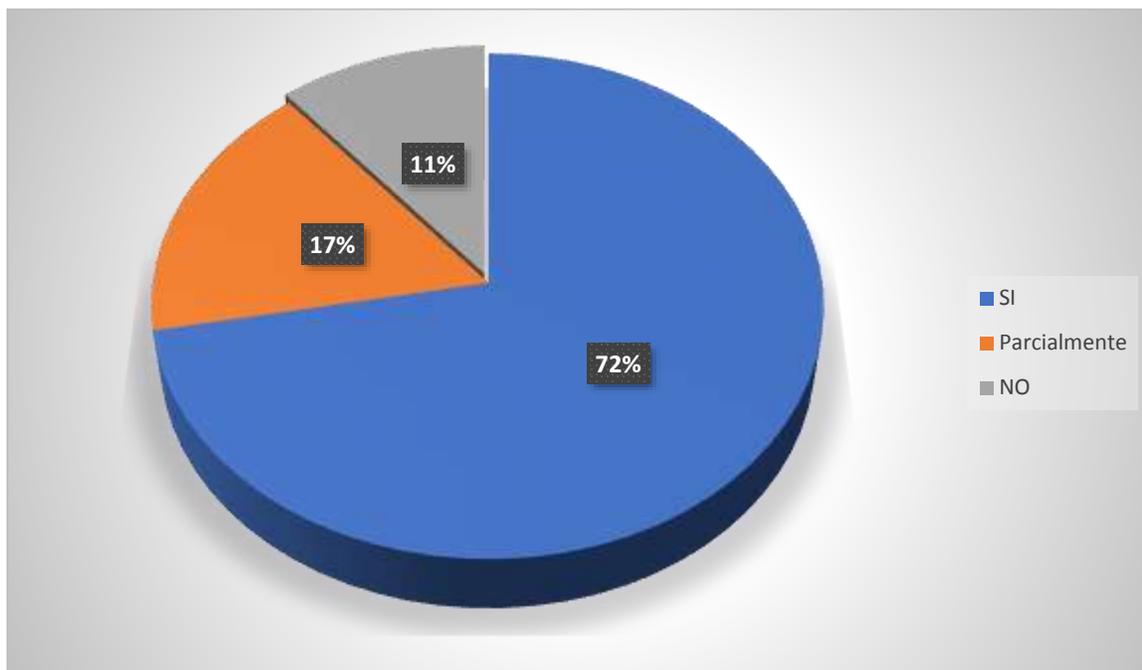
En la gráfica se puede apreciar que el 52% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención recibida por parte del personal de PQR de la Empresa es **Excelente** , el 41% es **Buena** y el 3.5% la atención fue **regular** y **mala**.

▪ **Pregunta N° 2.**

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

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Si	21	72%
Parcialmente	5	17%
No	3	11%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Fue resuelta su queja, reclamo y/o solicitud**



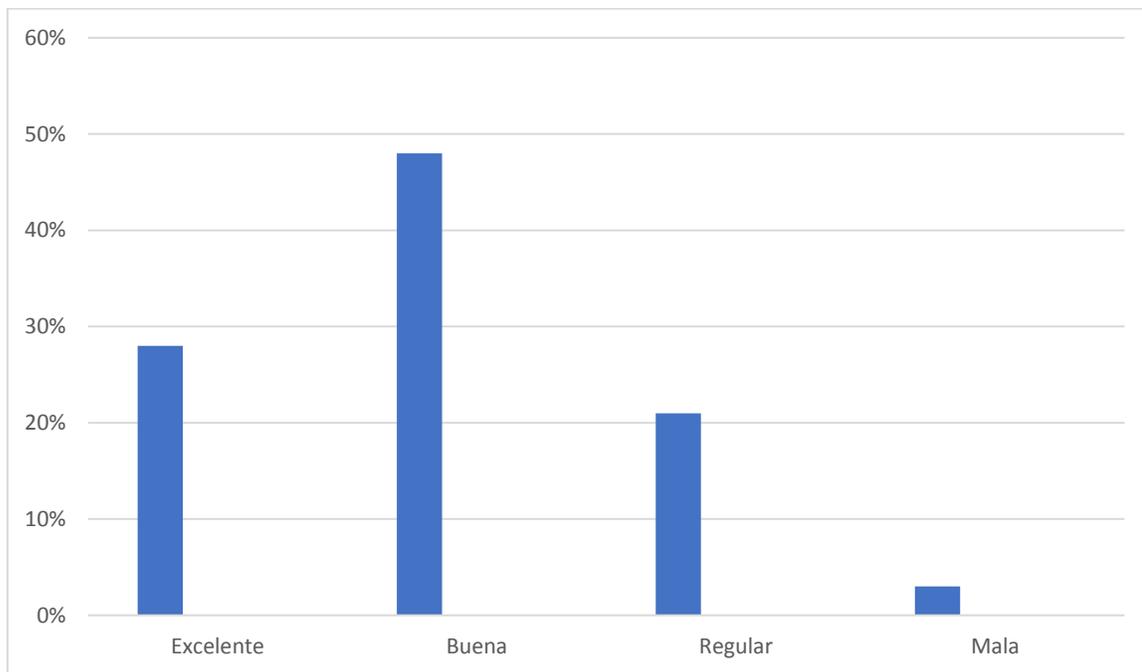
En la gráfica se puede apreciar que el 72% de los usuarios encuestados manifestaron que la queja, reclamo y/o solicitud **fue resuelta** y el 17% de los usuarios manifestaron que la queja, reclamo y/o solicitud **fue resuelta parcialmente** y el 11% restante señalaron que el reclamo **no fue resuelto**

▪ **Pregunta N° 3.**

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

ACUEDUCTO		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	8	28%
Buena	14	48%
Regular	6	21%
Mala	1	3%
Total	29	100%

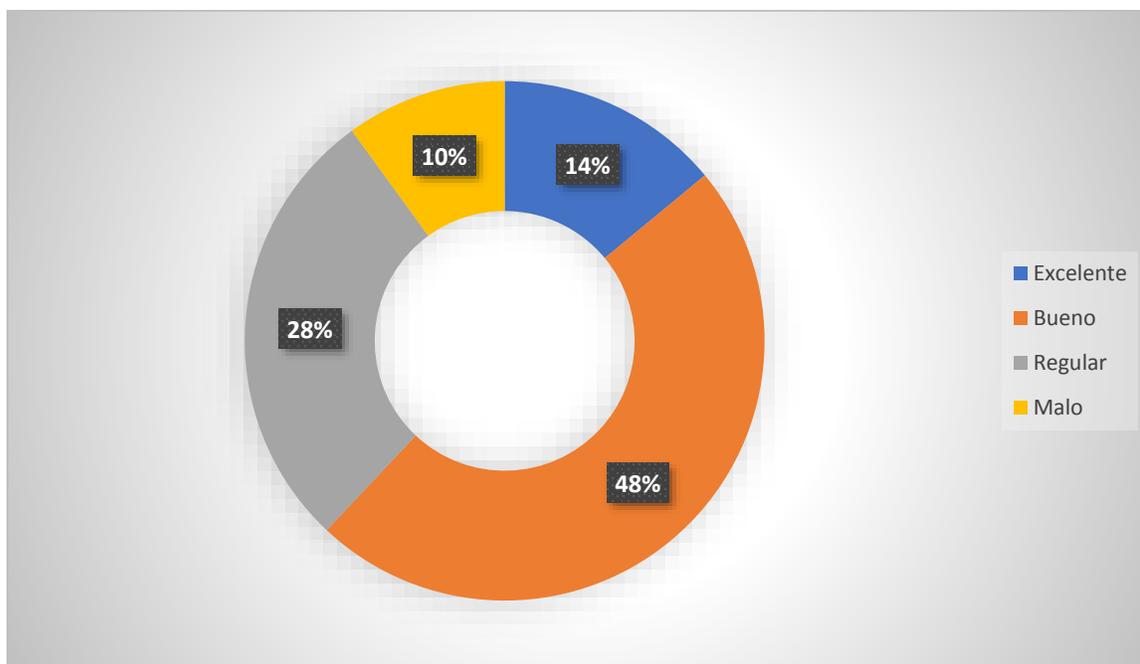
**Servicio de Acueducto**



Se puede apreciar en la gráfica que el 48% de los usuarios encuestados su percepción de la prestación del servicio de acueducto es **Buena**, seguida de una percepción del servicio de **Excelente** con el 28% y una percepción del 21% en relación con una prestación del servicio de **Regular**.

ALCANTARILLADO		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	4	14%
Buena	14	48%
Regular	8	28%
Mala	3	10%
Total	29	100%

**Servicio de Alcantarillado**



En la gráfica se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el servicio de alcantarillado es **Buena** con el 48% y con un nivel de satisfacción entre **Regular** y **Excelente** con el 28 %. y 14 % respectivamente

ASEO		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	4	14%
Buena	15	51%
Regular	8	28%
Mala	2	7%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

**Servicio de Aseo**

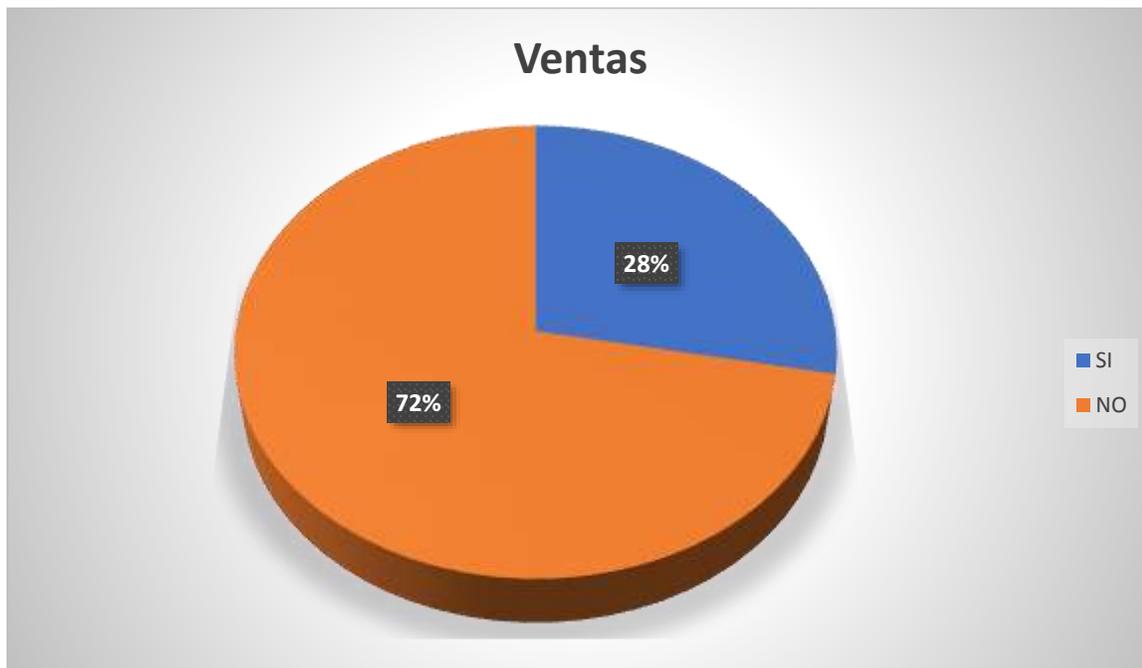


En la gráfica se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios es **Buena** con un 51% en relación con el servicio de aseo y con el 28 % y 14% de nivel de satisfacción de **Regular** y **Excelente**.

▪ **Pregunta N° 4.**

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

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Si	8	28%
No	21	72%
Total	29	100%





En la gráfica se puede apreciar que el 72% de los usuarios encuestados manifestaron **no tener sugerencias** para mejorar la atención de los usuarios por parte de la empresa.

## **CONCLUSIONES**

- El 28% de los usuarios encuestados manifestaron tener sugerencias para el mejoramiento de la atención a los usuarios, para lo cual recomendaron que se debe:
  - ✚ Contar con mayor numero de personal de barrido calles (escobitas)
  - ✚ Limpieza de sumideros del sistema de alcantarillado
  - ✚ Mejorar el proceso de lecturas renovando el personal de lectores por personal más joven y ágiles
  - ✚ La factura debe ser entregada siempre en las viviendas
  - ✚ Modernizar el servicio de acueducto y de alcantarillado
  - ✚ Ampliar el servicio de aseo hasta los días sábado

**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.