



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
Nit. 800190921-4
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



DIRECCION CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO. (julio- septiembre de 2019)


Flandes, Septiembre 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 **21 Encuestas de satisfacción del usuario- Atención al cliente P.Q.R.** durante el periodo del 28 de julio de 2019 al 27 de septiembre de 2019.

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

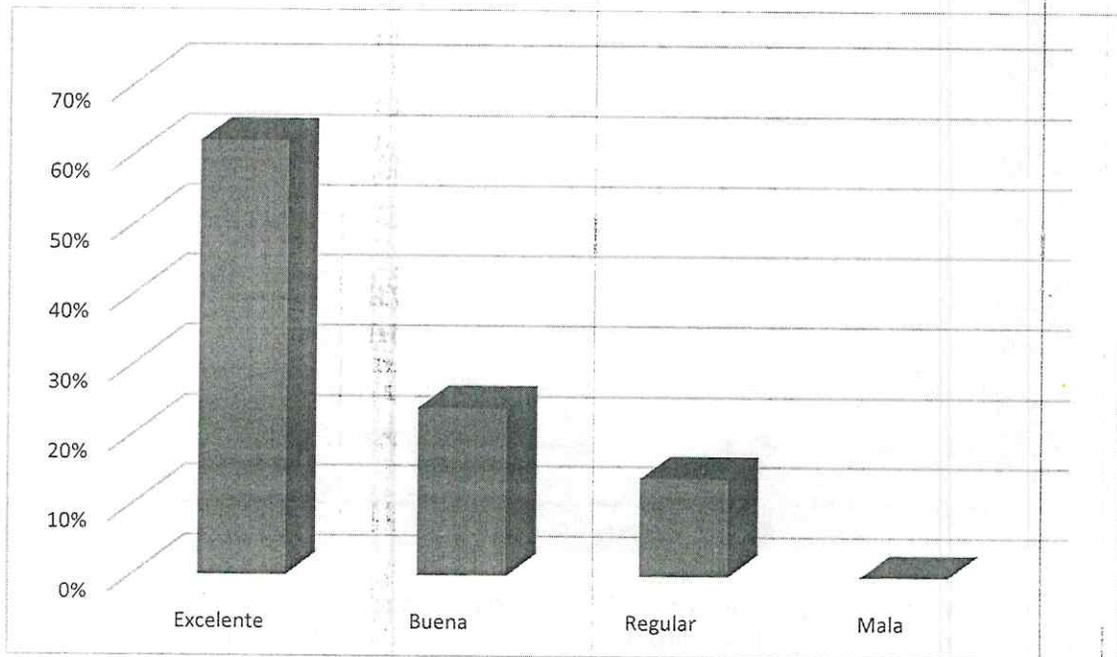
A continuación, se realiza una descripción gráfica y análisis de las preguntas elevadas a los usuarios dentro de la mencionada encuesta:

▪ **Pregunta N° 1.**

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

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	13	62%
Buena	5	24%
Regular	3	14%
Mala	0	0%
Total	21	100%

Calificación de la atención prestada por el funcionario de la Empresa



En la gráfica se puede apreciar que el 62% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención recibida por parte del personal de PQR de la Empresa es **Excelente**, el 24% es **Buena** y el 14% la atención fue **regular**.

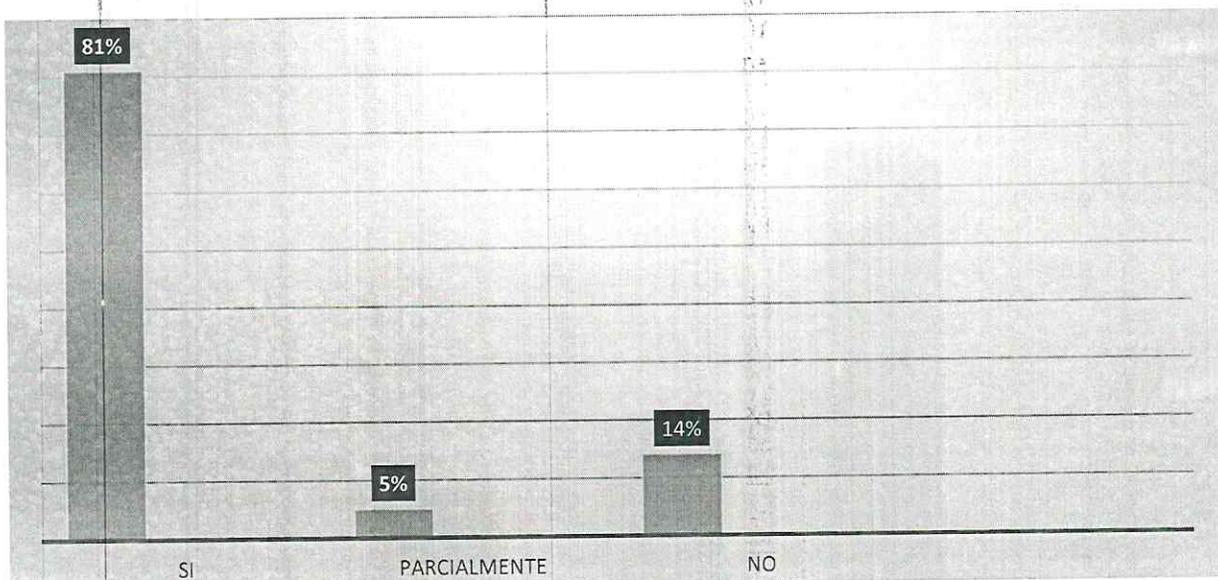
▪ **Pregunta N° 2.**

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

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Si	17	81%
Parcialmente	1	5%
No	3	14%
Total	21	100%



Fue resuelta su queja, reclamo y/o solicitud



En la gráfica se puede apreciar que el 81% de los usuarios encuestados manifestaron que la queja, reclamo y/o solicitud fue resuelta y el 5% de los usuarios manifestaron que la queja, reclamo y/o solicitud fue resuelta parcialmente y el 14% restante señalaron que el reclamo no fue resuelto

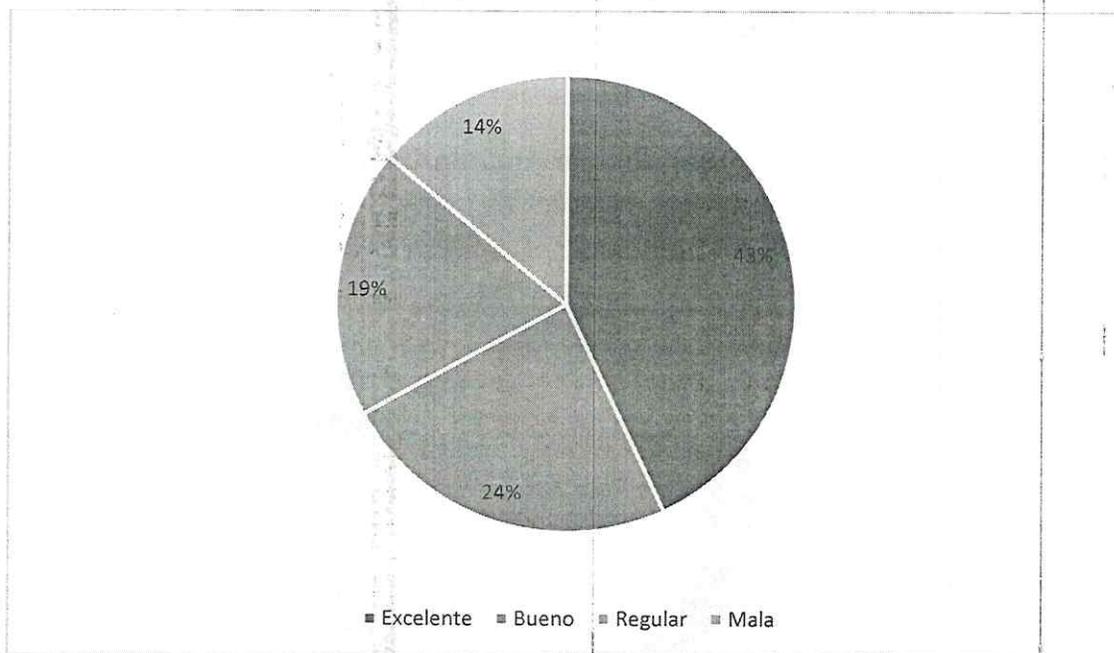
▪ Pregunta N° 3.

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

ACUEDUCTO		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	9	43%
Buena	5	24%
Regular	4	19%
Mala	3	14%
Total	21	100%



Servicio de Acueducto



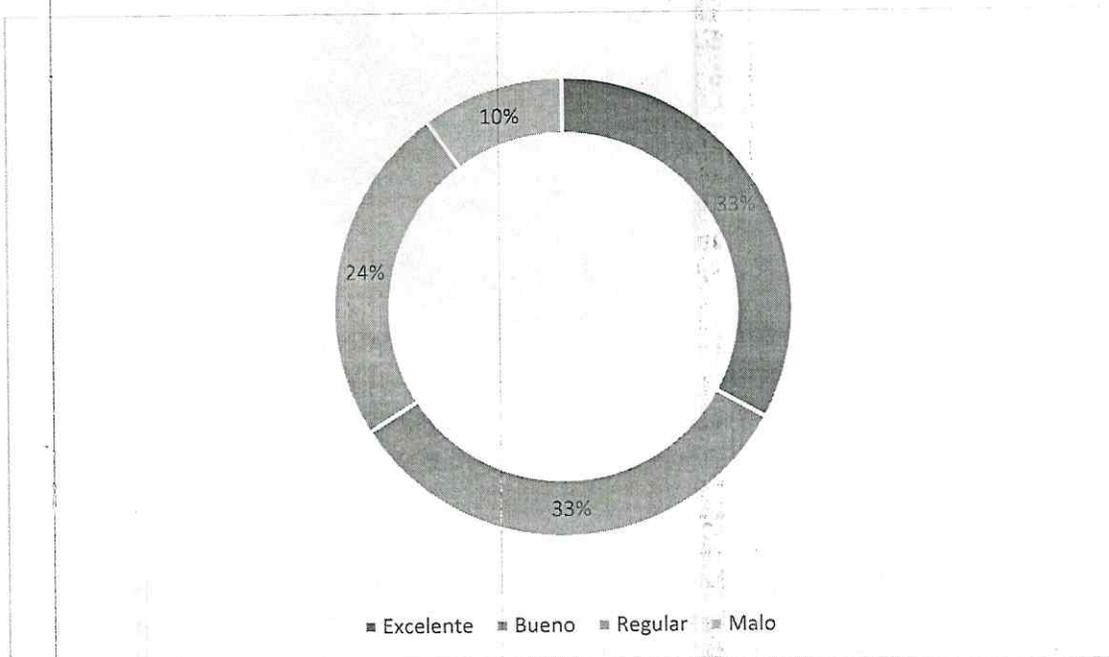
Se puede apreciar en la gráfica que el 43% de los usuarios encuestados su percepción de la prestación del servicio de acueducto es **Buena**, seguida de una percepción del servicio de **Excelente** con el 24%, de una percepción del 19% en relación con una prestación del servicio de **Regular** y del 14% en relación con una percepción del servicio de **Mala**

A



ALCANTARILLADO		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	7	33%
Bueno	7	33%
Regular	5	24%
Mala	2	10%
Total	21	100%

Servicio de Alcantarillado

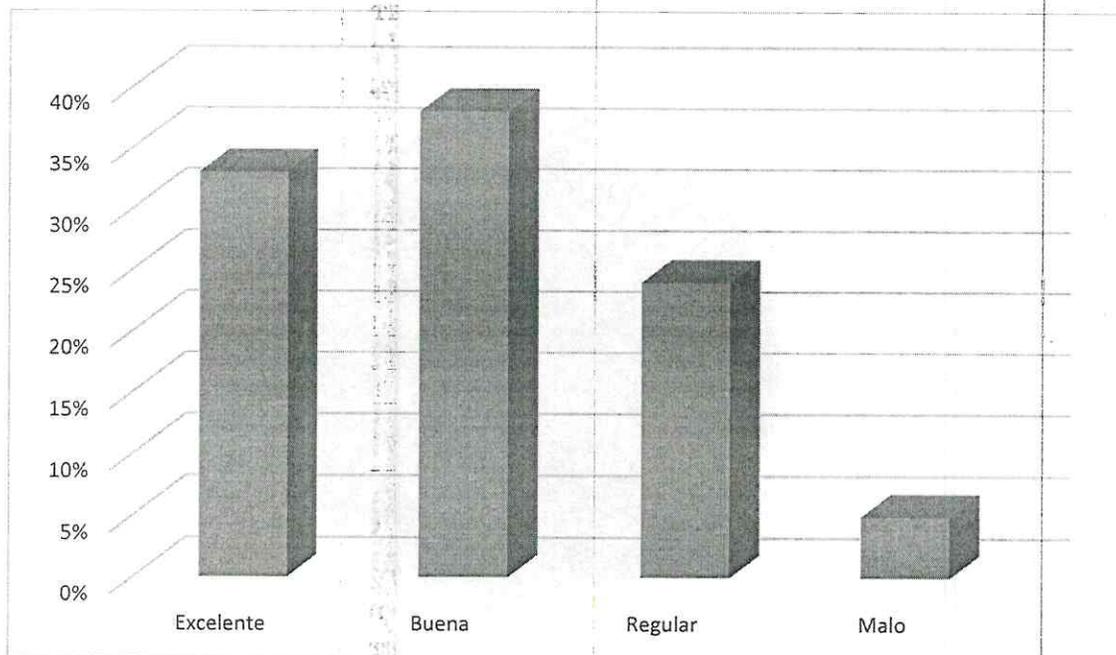


En la gráfica se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con el servicio de alcantarillado es **Regular** y **Excelente** con el 33%, con un nivel de satisfacción de **regular** el 24% y el 10% con un nivel de satisfacción **Malo**.



ASEO		
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Excelente	7	33%
Buena	8	38%
Regular	5	24%
Mala	1	5%
Total	21	100%

Servicio de Aseo



En la gráfica se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios es Buena con un 38% en relación con el servicio de aseo y con el 33 % y 24% de nivel de satisfacción de Excelente y Regular.

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

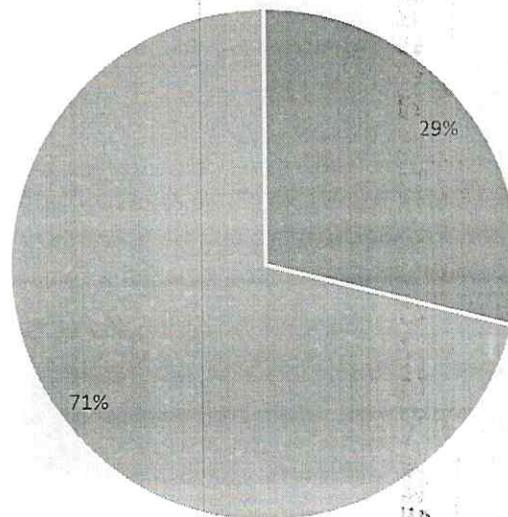




▪ Pregunta N° 4.

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

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Si	6	29%
No	15	71%
Total	21	100%

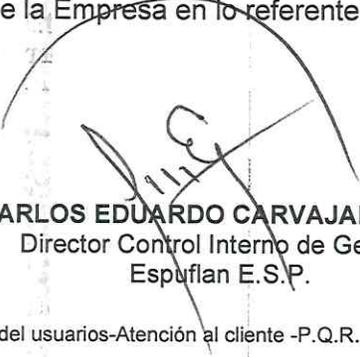


En la gráfica se puede apreciar que el 71% de los usuarios encuestados manifestaron **no tener sugerencias** para mejorar la atención de los usuarios por parte de la empresa.



CONCLUSIONES

- El 29% de los usuarios encuestados manifestaron tener sugerencias para el mejoramiento de la atención a los usuarios, para lo cual recomendaron que se debe:
 - ✓ Habilitar más medios de comunicación desde Espuflan hacia los usuarios, para que facilite la interacción con los usuarios que viven fuera de Flandes
 - ✓ Mejorar el servicio de agua potable
 - ✓ Capacitar al personal de la Empresa en lo referente a la normatividad del sector


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.

