

**ENCUESTA DE SATISFACCION DE
CLIENTES USUARIOS DE SERVICIOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS
JUNIO – JULIO 2016**



**SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**

**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO
EPQ**

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO

Objetivo	Determinar el grado de satisfacción de los clientes y su percepción con relación a la propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de ESAQUIN.
Naturaleza del estudio	Descriptivo Cuantitativo
Técnica de Recolección	Entrevista personal en el hogar del usuario de servicios de acueducto, alcantarillado Y
Grupo Objetivo	Unidad muestral: Hogares usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado donde opera EPQ, registrados en la base de datos.
Cubrimiento	Municipios de Circasia, Filandia, Montenegro, Quimbaya, La Tebaida, Salento, Pijao, Buenavista, Córdoba y Génova.
Nivel de Confianza	95%
Error estimado	5%
Método de Muestreo	Muestreo aleatorio estratificado por municipio y barrios, utilizando
Instrumento	Cuestionario estructurado con 20 preguntas de respuesta cerrada y una pregunta abierta. Duración de aplicación de 10 minutos por
Encuestadores	2 encuestadores entrenados (estudiantes universitarios de 5to semestre o superior)
Trabajo de Campo	Julio 18 a 25 de 2016.
Tasa de respuesta	100 % de la muestra establecida (438)
Responsable	Juan Carlos Romero Porras- Consultor

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

MUNICIPIO	TOTAL	BARRIOS SELECCIONADOS AL AZAR
CIRCASIA	70	San Vicente, Centro Simón Bolívar, Rincón Santo, Cajones,
FILANDIA	30	Centenario, Centro Felipe Meléndez, Guillermo León, Horizontes, Los
MONTENGRO (Incluye Pueblo Tapao)	100	Aldea Suiza, Centenario, La Julia, Tomás Cipriano, Villa Juliana, Villa
QUIMBAYA	76	Laureles , Pueblo nuevo, La Elvira, Vicente López Centro,
LA TEBAIDA	95	Alfonso López, Almendros, Pisano, Providencia, Centro,
SALENTO	15	Boquerón, Obrero, El jardín
PIJAO	12	El Prado, Centro
BUENAVISTA	11	Naranjal, Obrero, Centro
GENOVA	17	La Plazuela, Los Tejares, Centro.
CORDOBA	12	Centro
TOTAL	438	

EL INSTRUMENTO

Para la realización del estudio, se diseñó una encuesta estructurada (ver anexo) con base en la propuesta de valor construida con el Comité de Gerencia de EPQ, con medición a través de escalamiento nominal:

PROPUESTA DE VALOR		Pregunta No	MEDICION
ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	CALIDAD	1 – 5 - 9	Escala nominal de Likert desde muy satisfecho a muy insatisfecho
	CANTIDAD	2- 6 -10	
	CONTINUIDAD (acueducto y gas)	3 - 11	
	SEGURIDAD (alcantarillado)	7	
	TARIFAS JUSTAS	4 – 8 - 12	
RELACIONES DE EPQ CON LOS CLINTES	RESPECTO Y CORDIALIDAD	13	Escala nominal de Likert entre confío
	REPUESTA AGIL Y OPORTUNA	14	
	ACOMPañAMIENTO Y COMUNICACIÓN	15	
	CONDICIONES DE FACTURACION Y PAGO	16	
IMAGEN / GOODWILL QUE SE QUIERE PROYECTAR	CREDIBILIDAD Y CONFIANZA	17	Escala nominal de Likert entre alta
	COMPROMISO AMBIENTAL	18	Escala nominal de Likert entre
	ORGANIZACIÓN Y RESPALDO	19	

Adicionalmente, se diseñó una pregunta abierta (No 20) con el fin de que los encuestados pudieran expresar sus opiniones sobre cómo mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

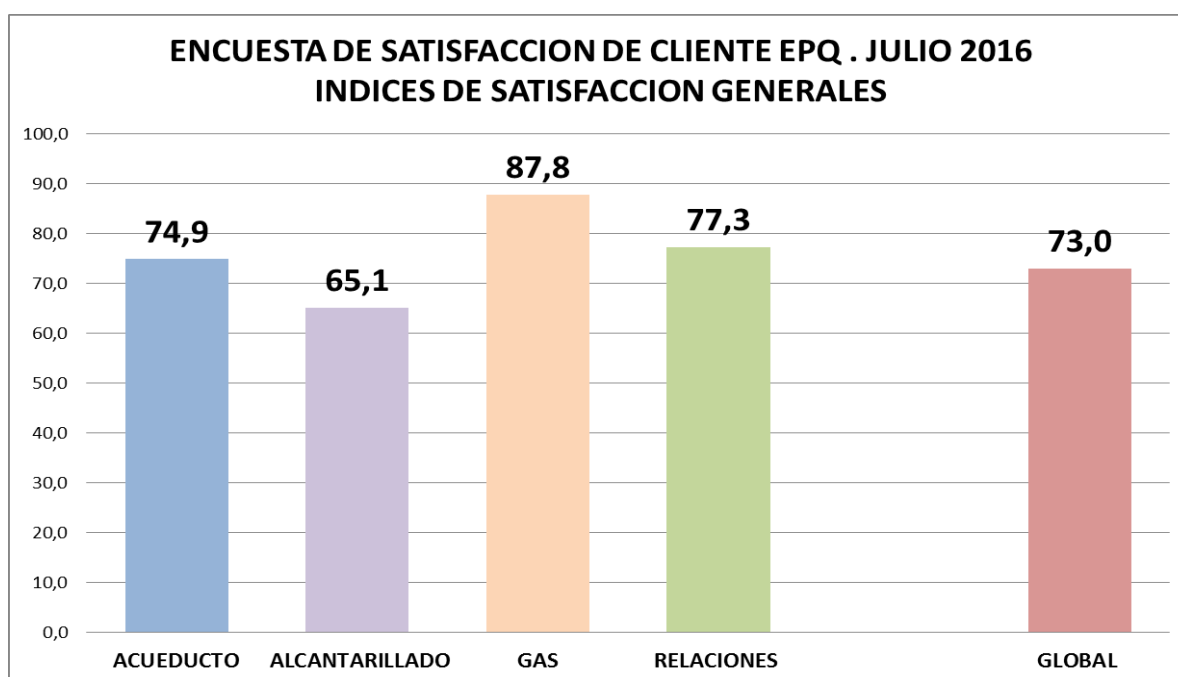
INDICE DE SATISFACCIÓN

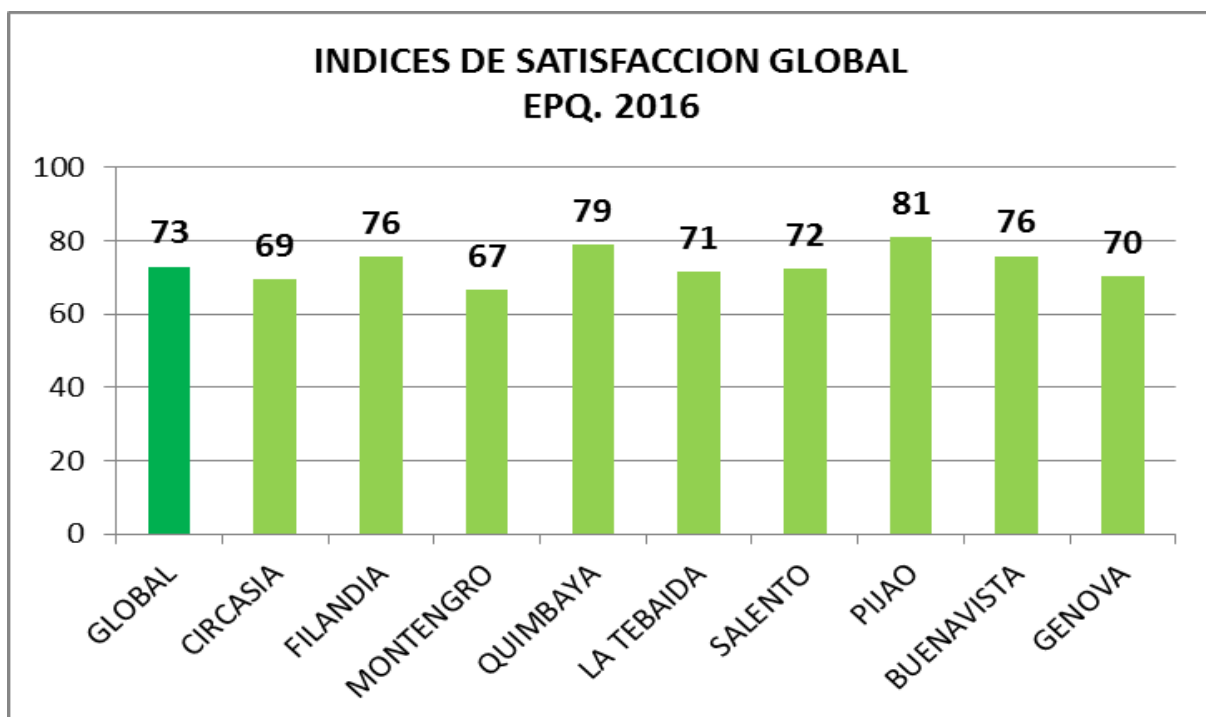
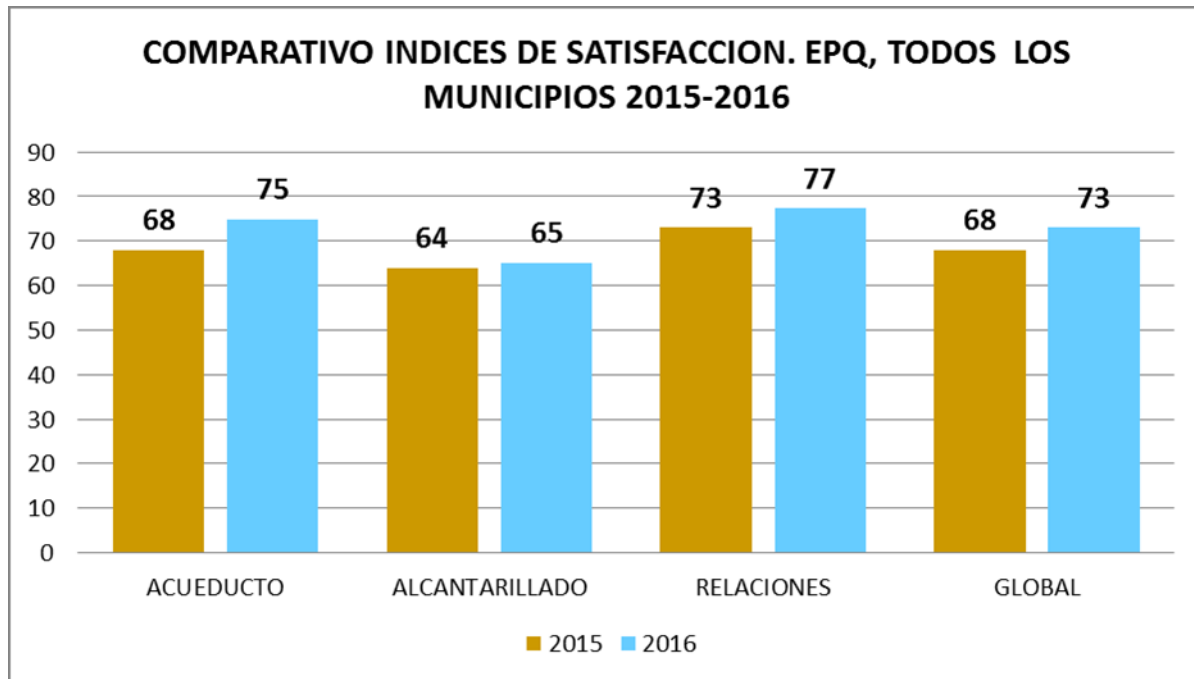
El instrumento permite obtener cuatro índices de satisfacción: 3 particulares y uno global:

INDICE	FORMULA
Satisfacción servicio de acueducto	Puntaje obtenido / puntaje máximo posible X 100
Satisfacción servicio de alcantarillado	
Satisfacción de las relaciones empresa cliente	
Satisfacción global empresa	

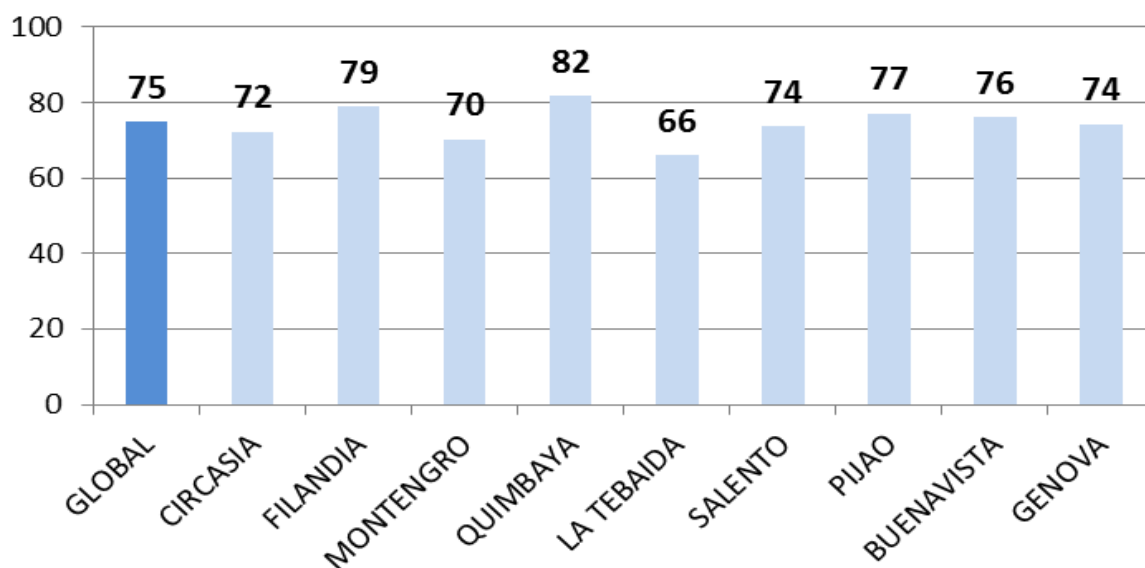
RESULTADOS GENERALES

1. INDICES GENERALES DE SATISFACCION

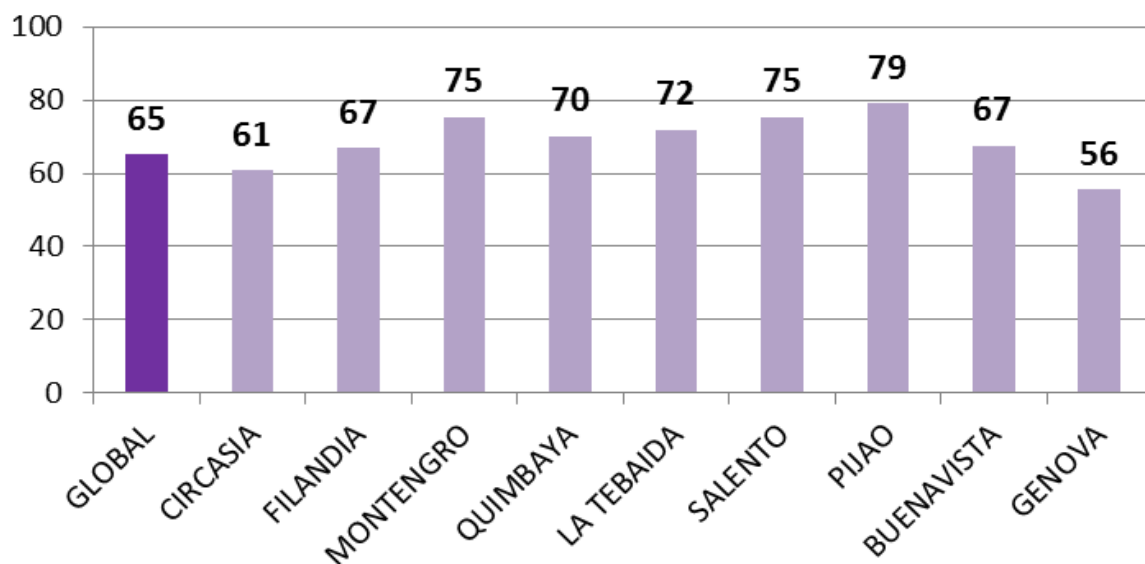


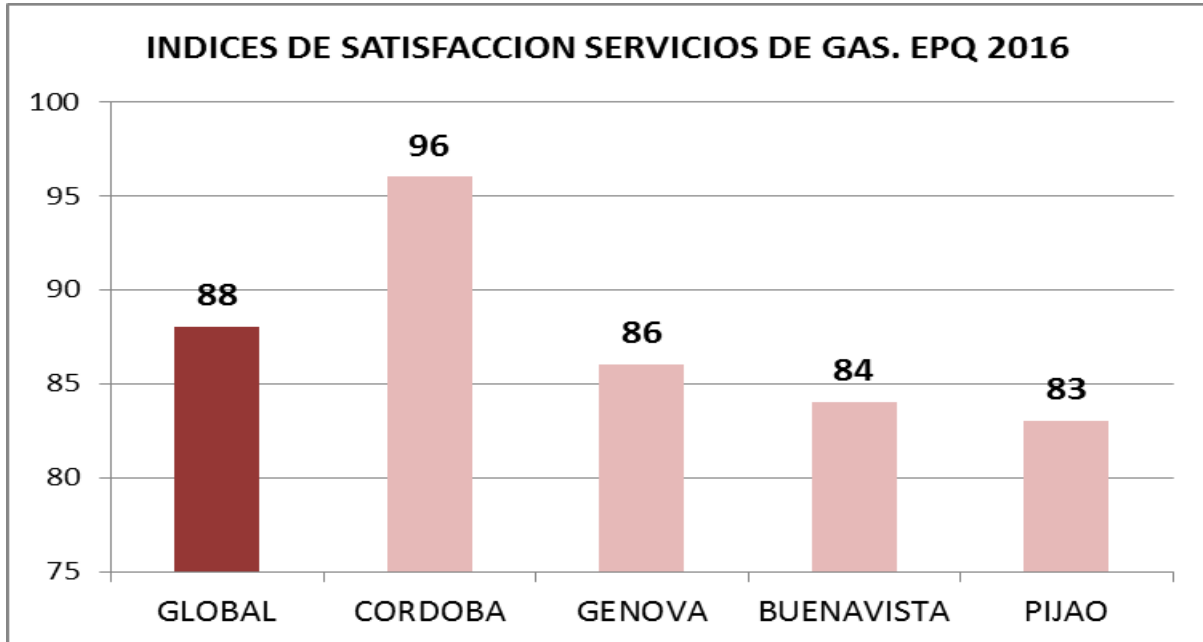


INDICES DE SATISFACCION SERVICIO DE ACUEDUCTO EPQ. 2016

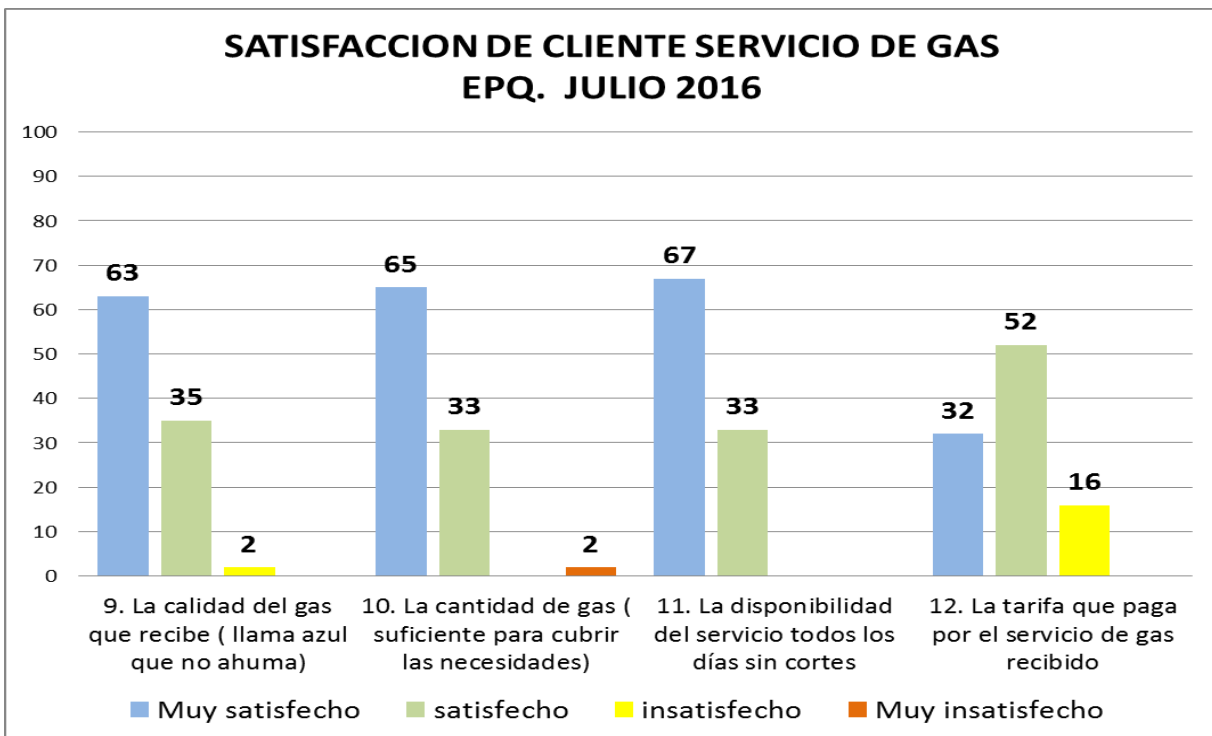


INDICES DE SATISFACCION SERVICIO DE ALCANTARILLADO EPQ. 2016





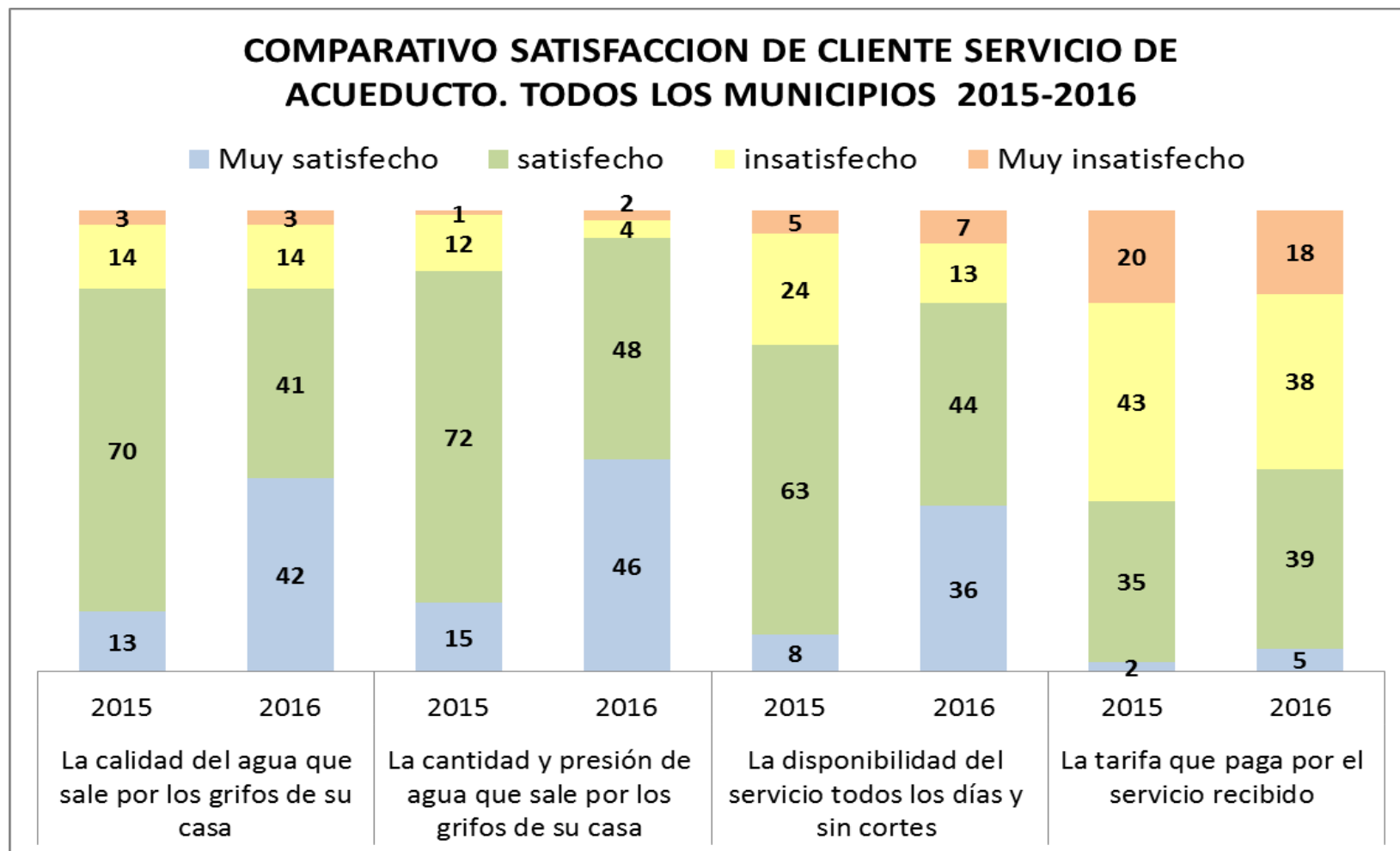
2. ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS



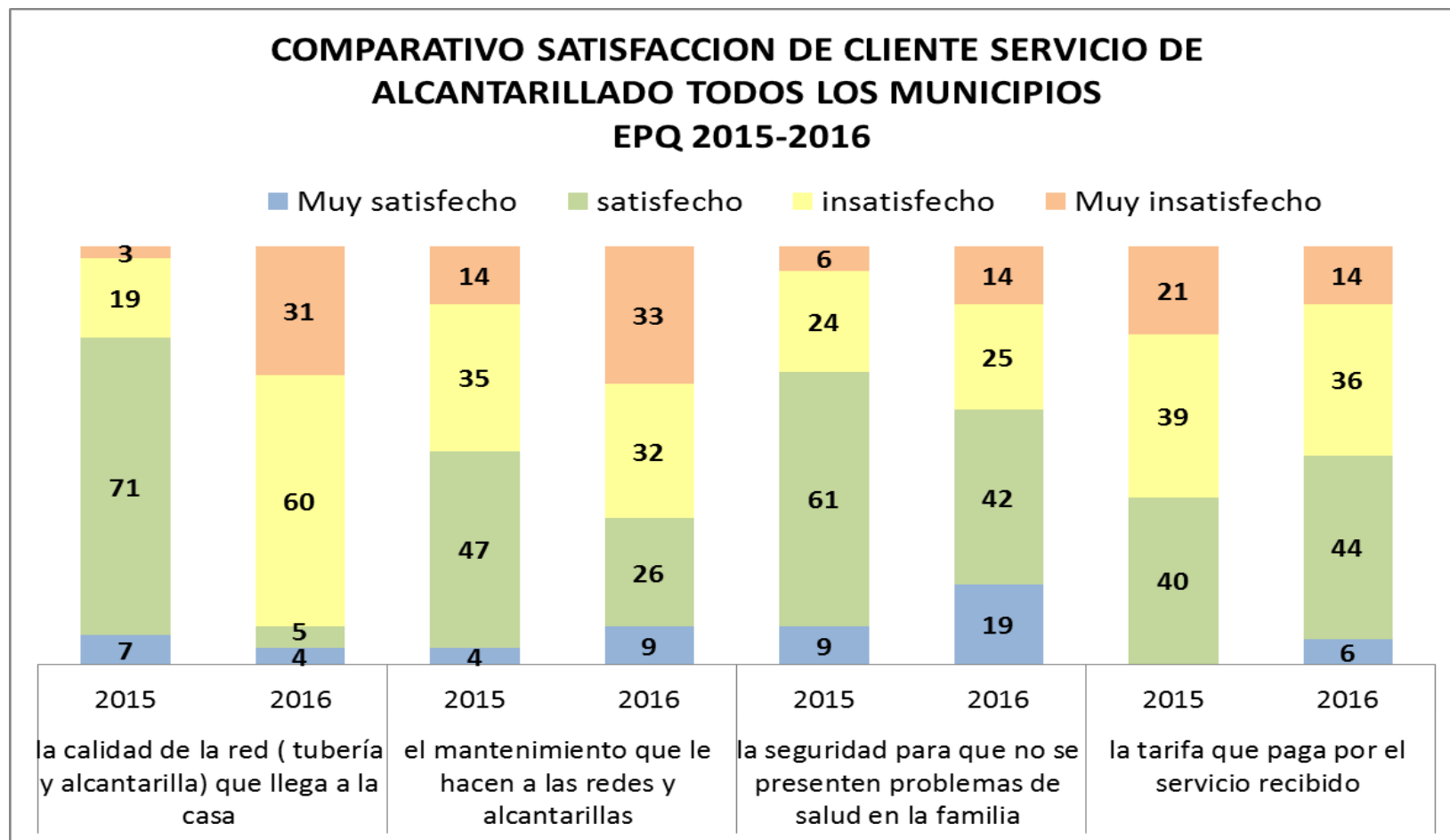


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS.

Este servicio recientemente implementado, es el que presenta mayor grado de satisfacción. Más del 98% de los usuarios están satisfechos con la calidad, cantidad y disponibilidad brindadas. En cuanto a las tarifas que se pagan son el atributo que tienen un menor grado de satisfacción (84 %)

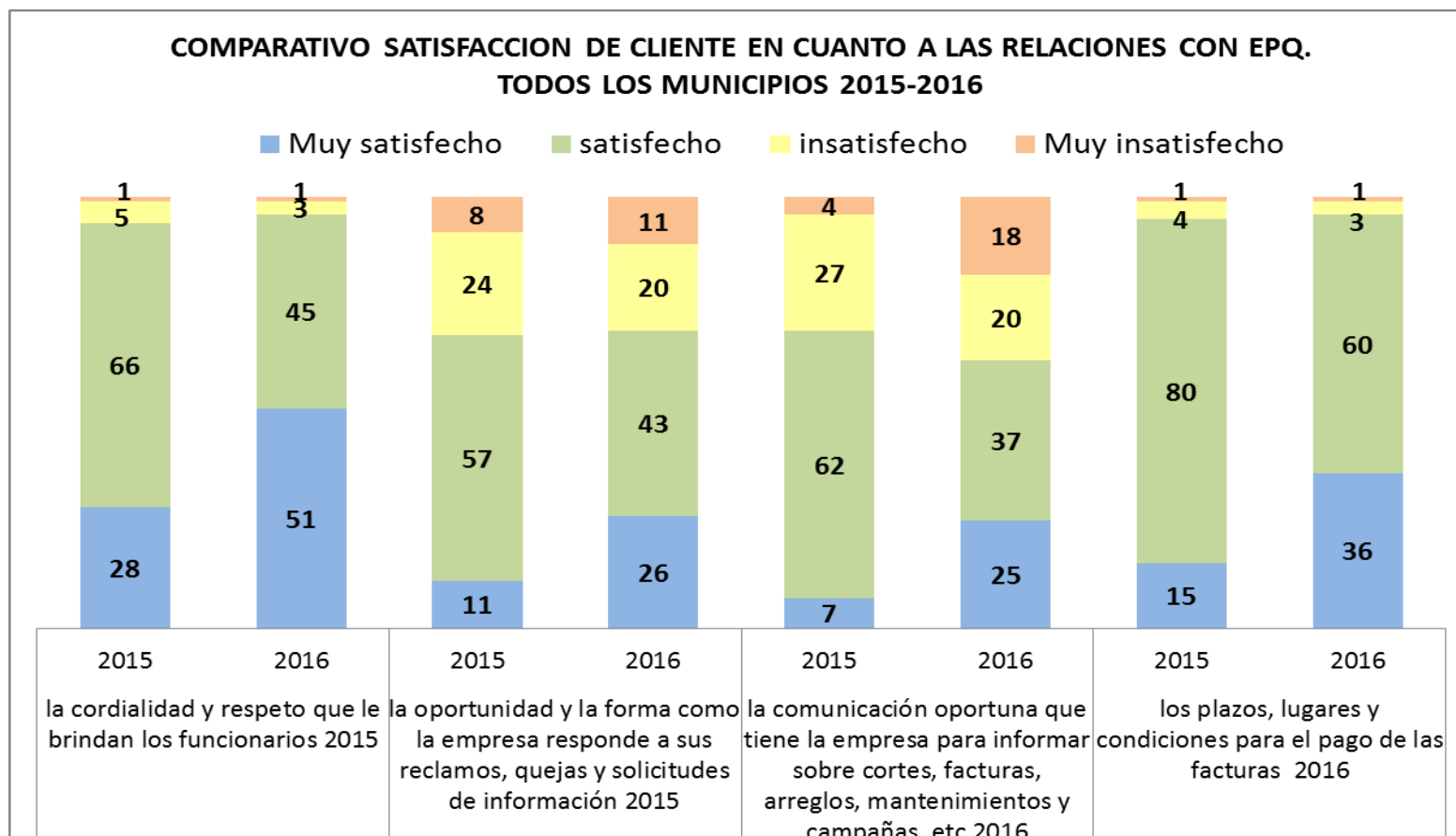


En cuanto a la calidad, cantidad y la continuidad del servicio de acueducto, se observa una tendencia a la mejora pues los usuarios expresan un mayor grado de satisfacción en estos atributos del servicio. Con relación satisfacción por la tarifa que pagan los usuarios por este servicio, sigue existiendo un porcentaje alto de insatisfacción (56 %) que antes era del 63 %



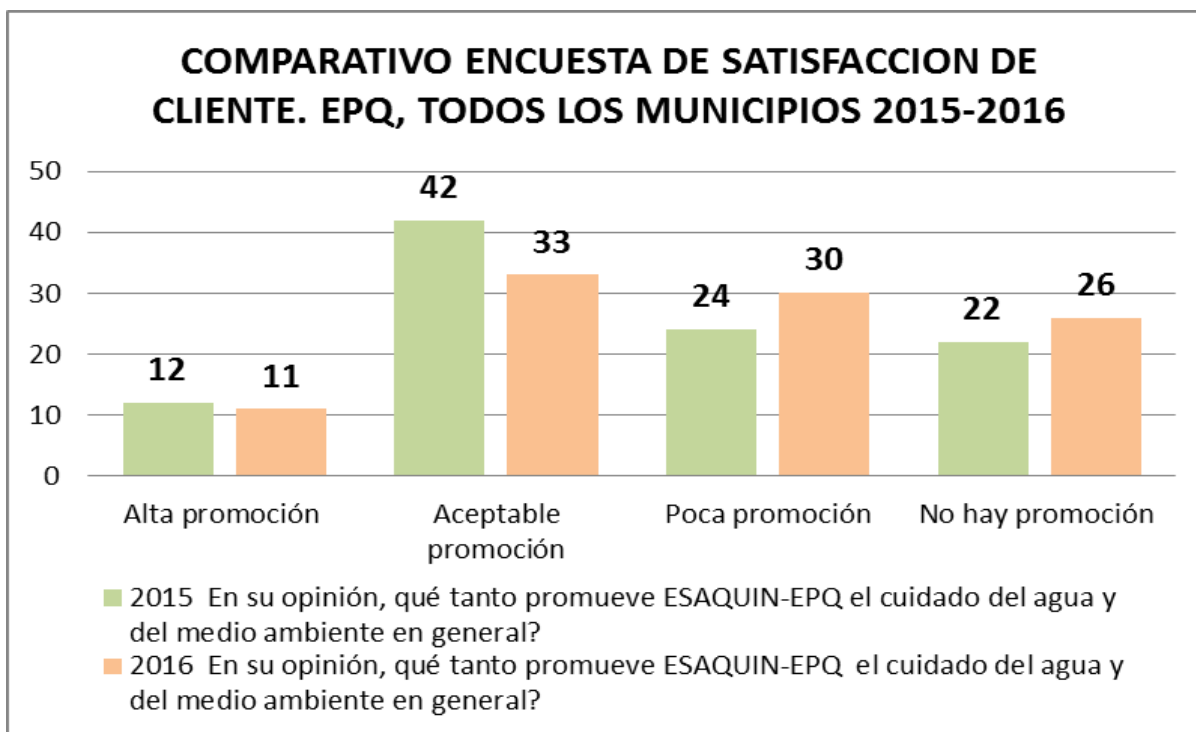
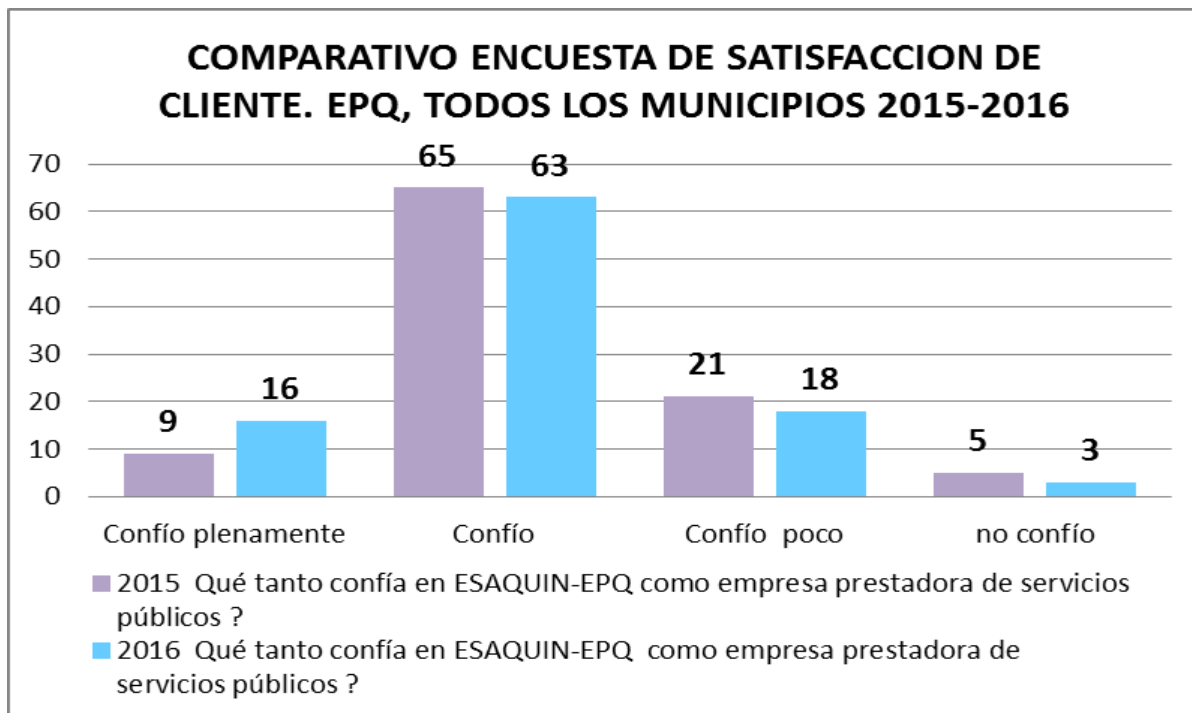
En cuanto a la calidad, cantidad, el mantenimiento de redes y la seguridad, se observa una tendencia importante a la insatisfacción especialmente en la calidad de la red. Con relación satisfacción por la tarifa que pagan los usuarios por este servicio, hay una leve tendencia a la mejora pues el porcentaje de usuarios satisfechos aumentó del 40% al 50 %, persistiendo un porcentaje alto de insatisfacción.

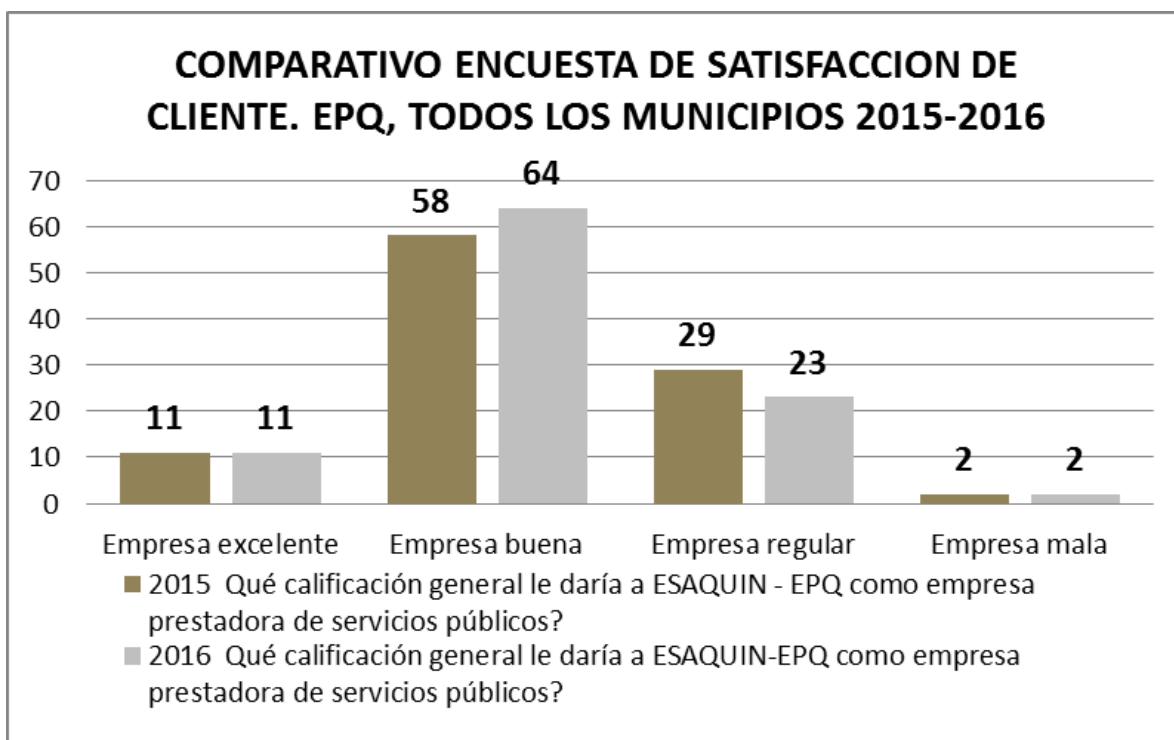
3. RELACIONES CON LOS CLIENTES



Se observa que los usuarios continúan satisfechos en cuanto a la cordialidad y respeto de los funcionarios, al igual que con el plazo, lugares y condiciones de pago de los servicios que se brindan. Así mismo, en estos aspectos el grado de esa satisfacción ha aumentado consistentemente. Persiste un porcentaje importante de insatisfacción en cuanto a la oportunidad y forma como la empresa responde a las PQR de los usuarios. La satisfacción en cuanto a la comunicación oportuna ha disminuido y es el atributo que mayor insatisfacción presenta de los 4 establecidos en el tema de relaciones.

4. IMAGEN (GOODWILL) QUE SE QUIERE PROYECTAR





5. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

