



**IBAQUÉ
VIBRA**



IBAF

**EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



■ ■ ■ ■

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – A MARZO DE 2023

■ ■ ■ ■

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: 2022-2023

OBJETIVO: Establecer y mantener un instrumento que orienta la medición de la percepción del cliente con respecto a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado prestado por el IBAL

POBLACIÓN: La población a la cual va dirigido la encuesta de satisfacción al cliente son los suscriptores del IBAL de los estratos 1 al 6

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 932 usuarios

FECHA DE APLICACIÓN: Enero- marzo de 2023

METODOLOGÍA: Diseño metodológico teniendo en cuenta los siguientes aspectos

Z: Nivel de confianza= **95,5%**, Número de desviaciones estándar asociado a una distribución normal = 1.96

p: Probabilidad del éxito: 50%

q: Probabilidad del fracaso: 50%

N: Tamaño de la población objetivo = 165.530

d: Margen de error = 3%

VARIABLES MEDIDAS:

Producto

Servicio al Cliente

Facturación y recaudo

Trámites

Imagen Corporativa

Sistema de Gestión

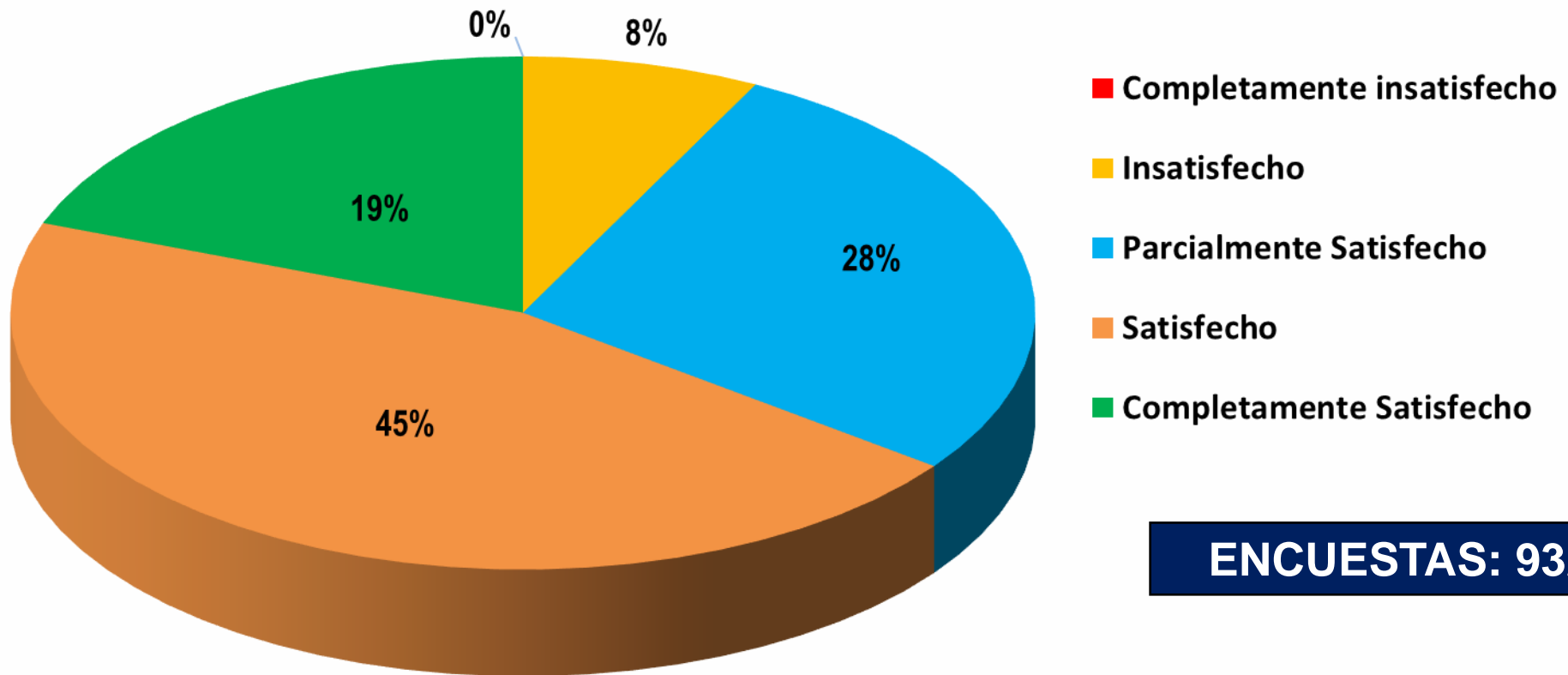




PRODUCTO

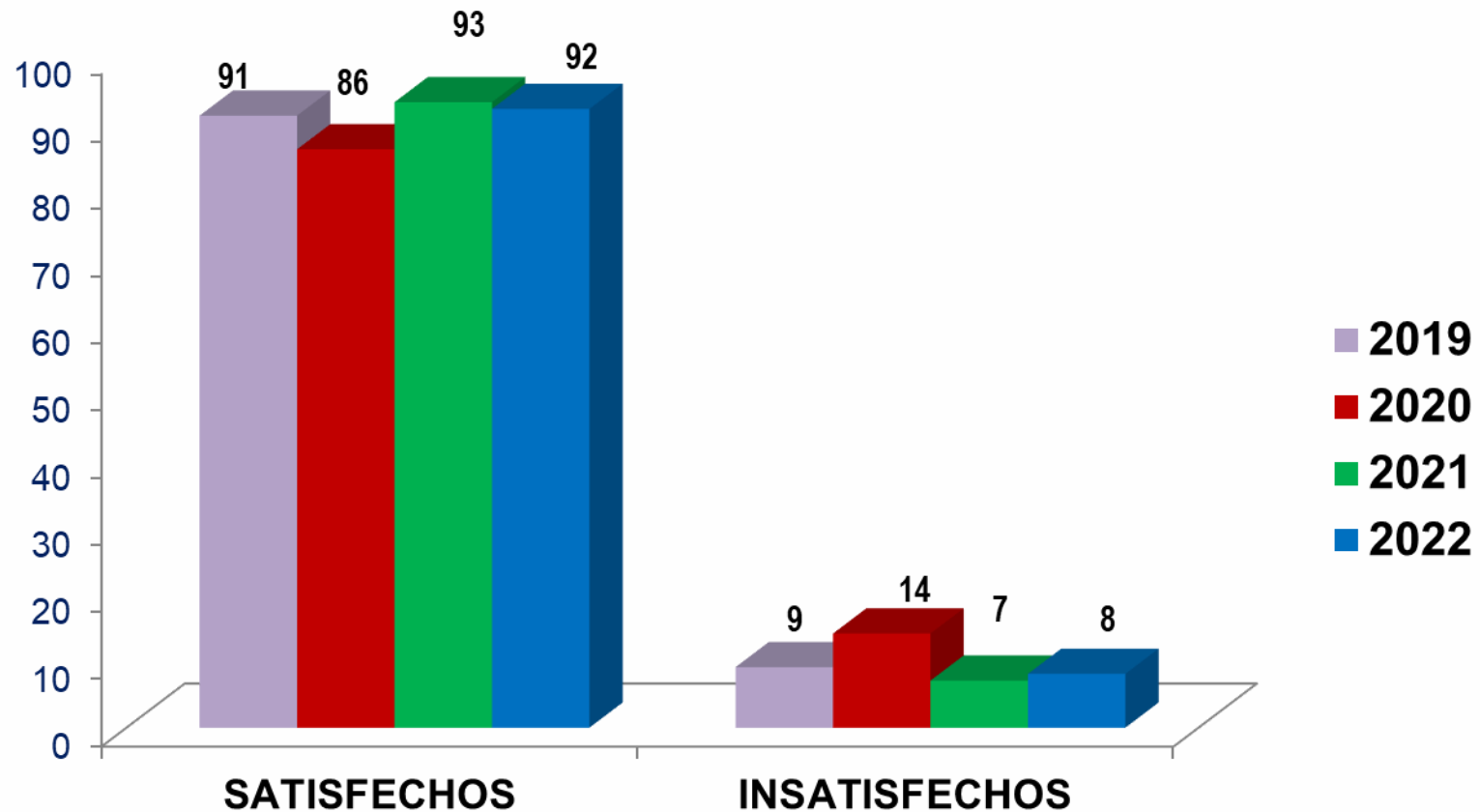
CONTINUIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUA – Marzo 2023

CONTINUIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUA



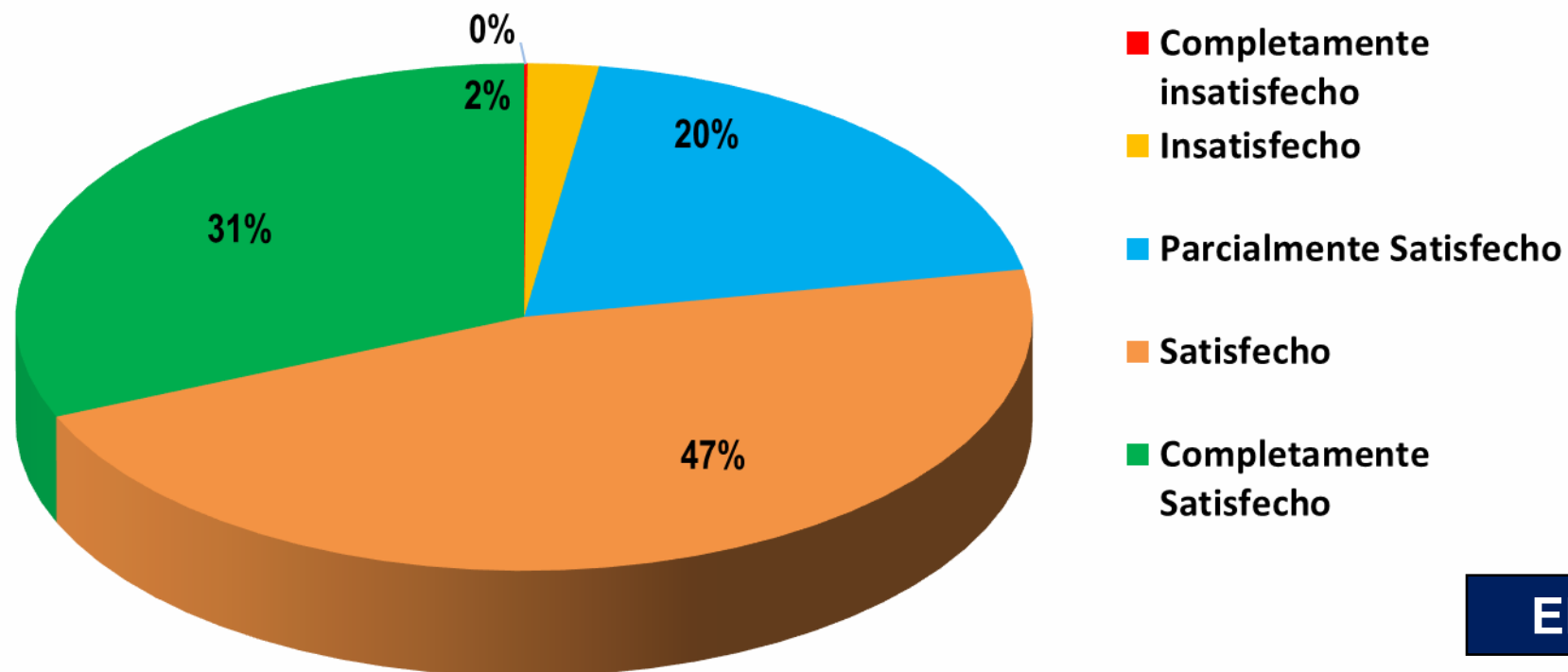
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO



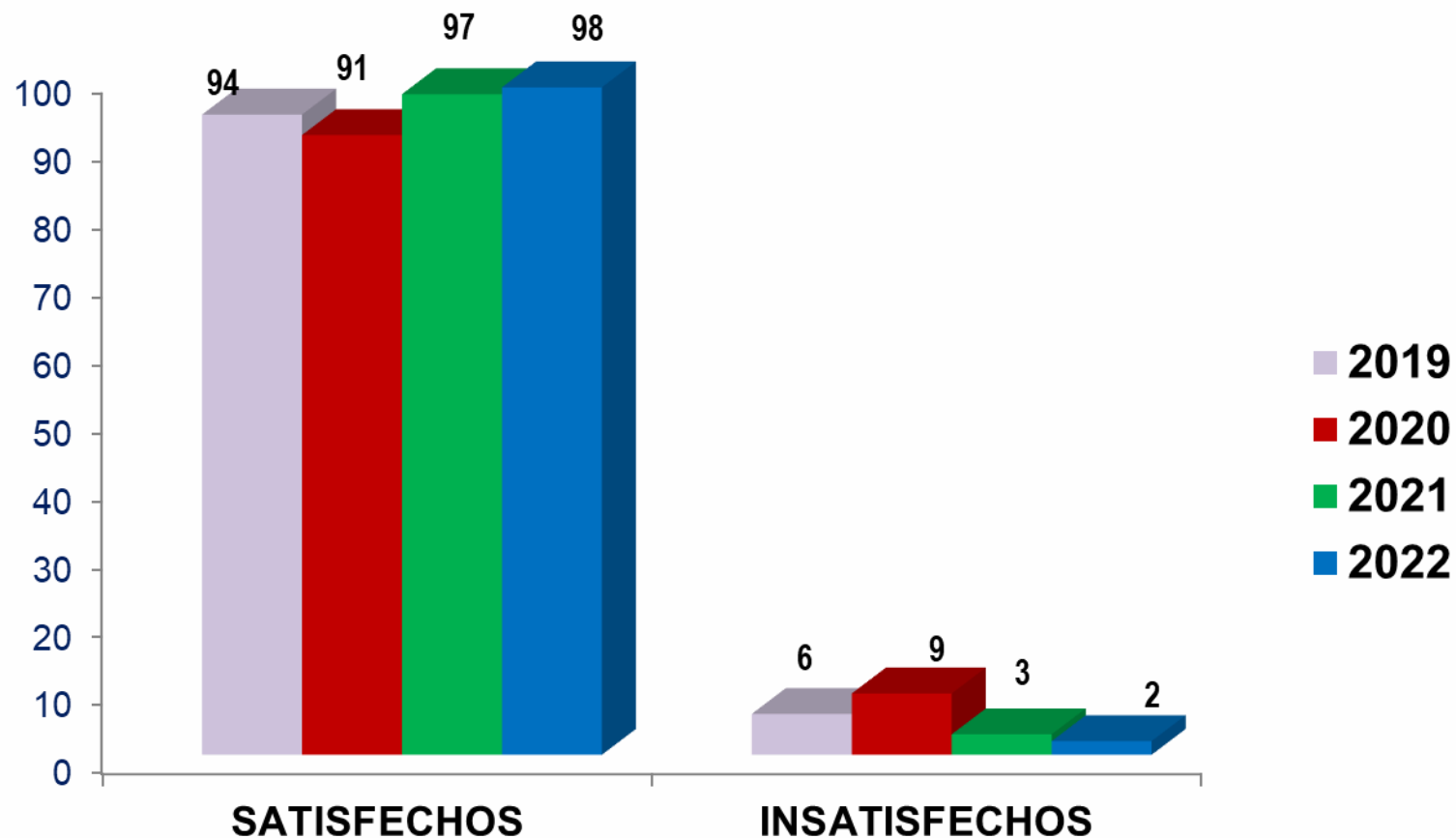
CALIDAD DE AGUA QUE LE SUMINISTRA EL IBAL

CALIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUA



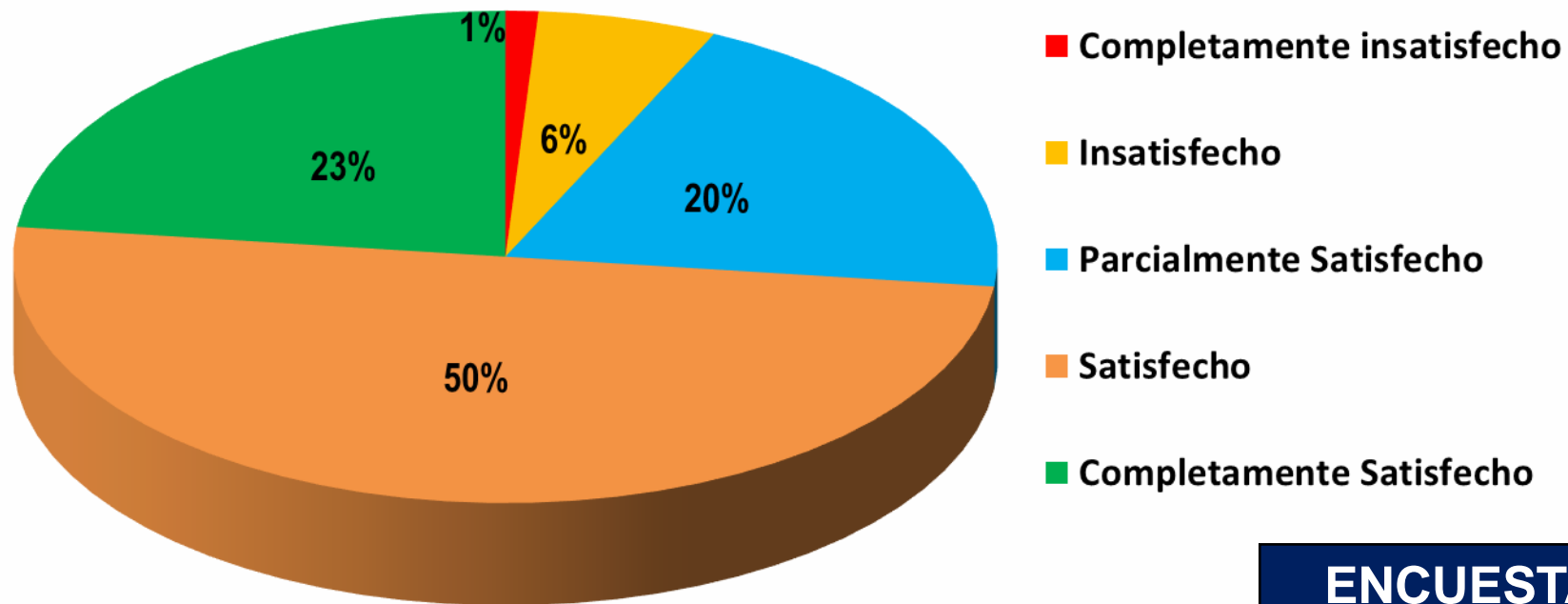
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA CALIDAD DEL AGUA



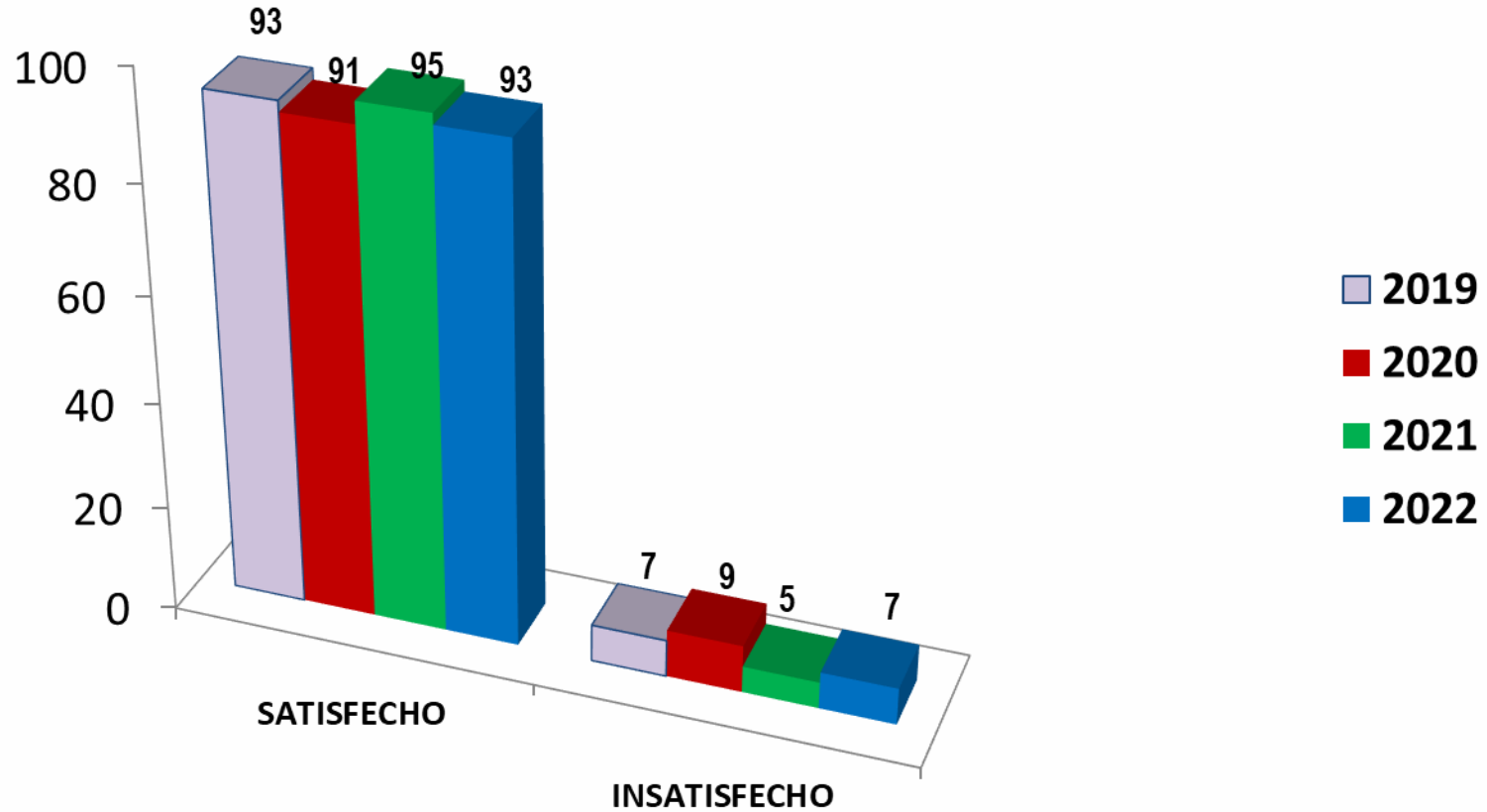
PRESIÓN CON QUE LLEGA EL AGUA

PRESIÓN CON QUE LLEGA EL AGUA A SU DOMICILIO



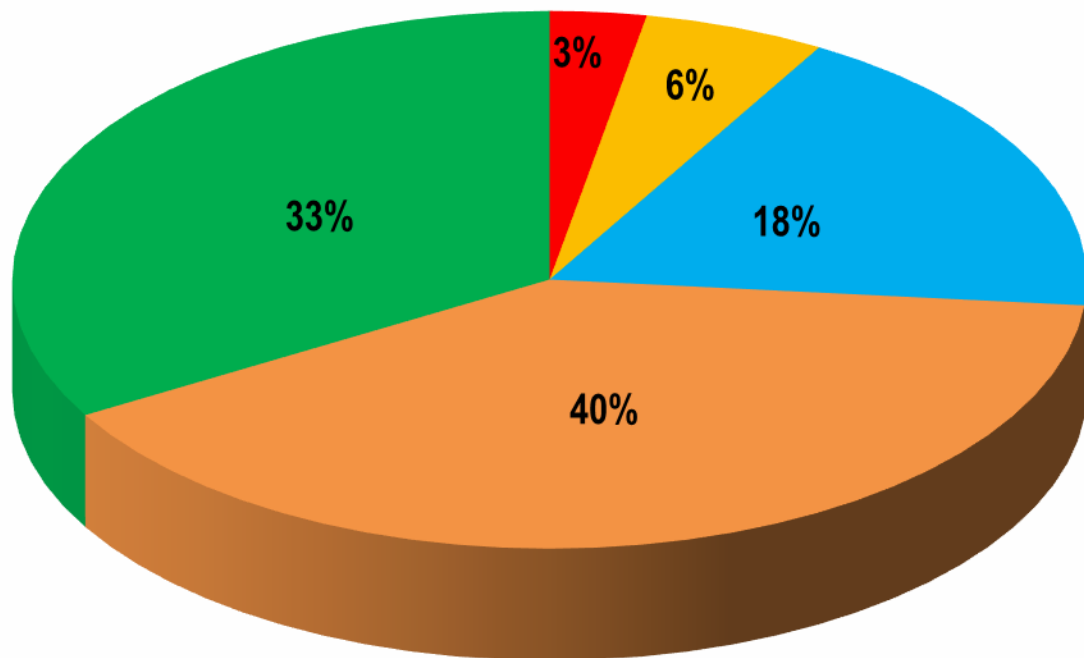
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA PRESIÓN CON QUE LLEGA EL AGUA



SERVICIO DE ALCANTARILLADO

SERVICIO DE ALCANTARILLADO



■ Completamente insatisfecho

■ Insatisfecho

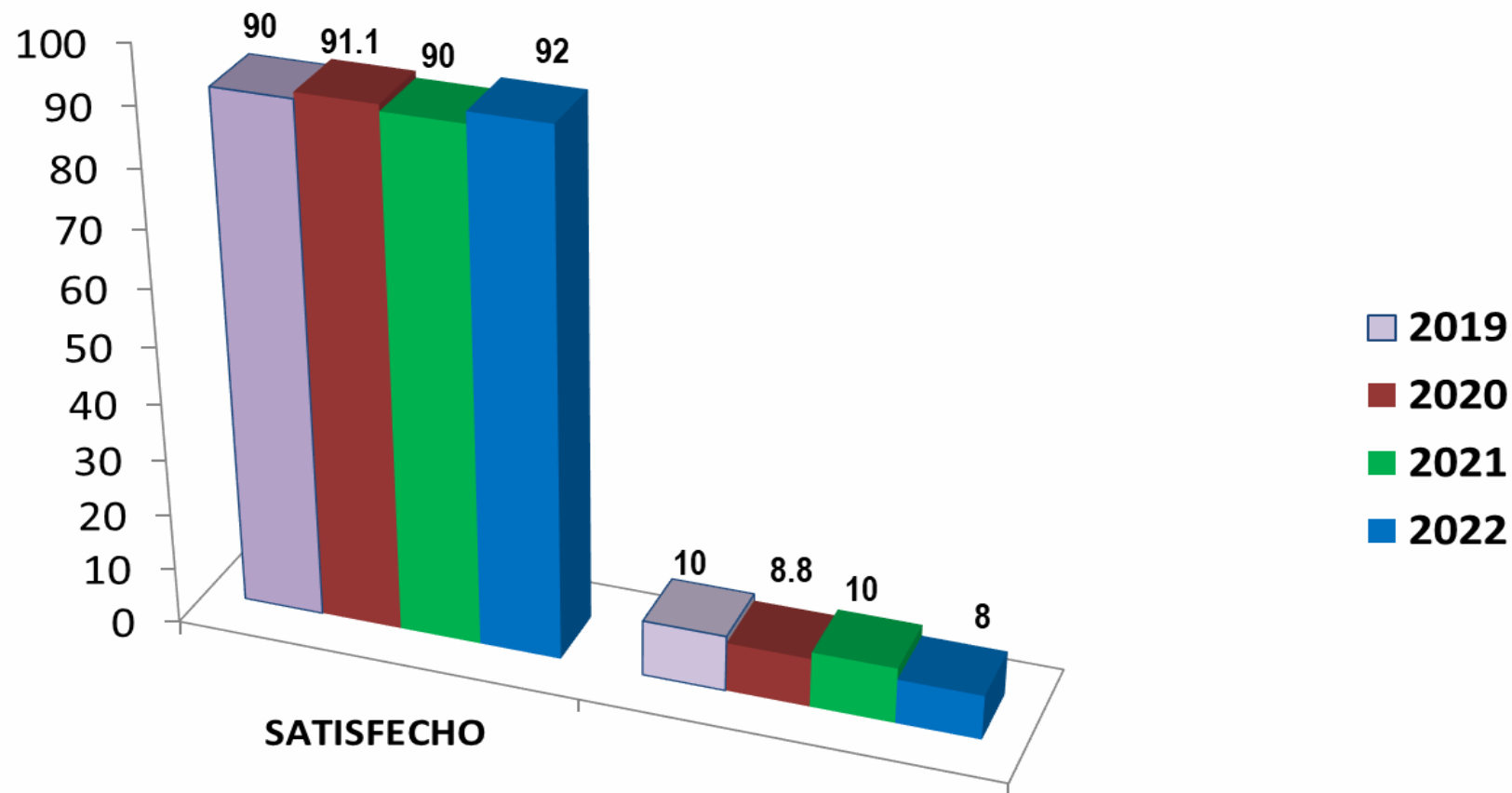
■ Parcialmente Satisfecho

■ Satisfecho

■ Completamente Satisfecho

ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA SERVICIO DE ALCANTARILLADO



CONCLUSIONES EVALUACIÓN DEL PRODUCTO

- Se refleja un mayor porcentaje en la opción de respuesta “satisfecho” en las variables evaluadas con respecto al producto, sin embargo es importante revisar la variable de continuidad del servicio y presión con que llega el agua, donde se refleja una disminución del porcentaje de satisfacción con respecto a años anteriores.
- Revisar cada una de las variables evaluadas y establecer acciones por parte del área que le corresponda, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción del usuario.





■ ■ ■ ■

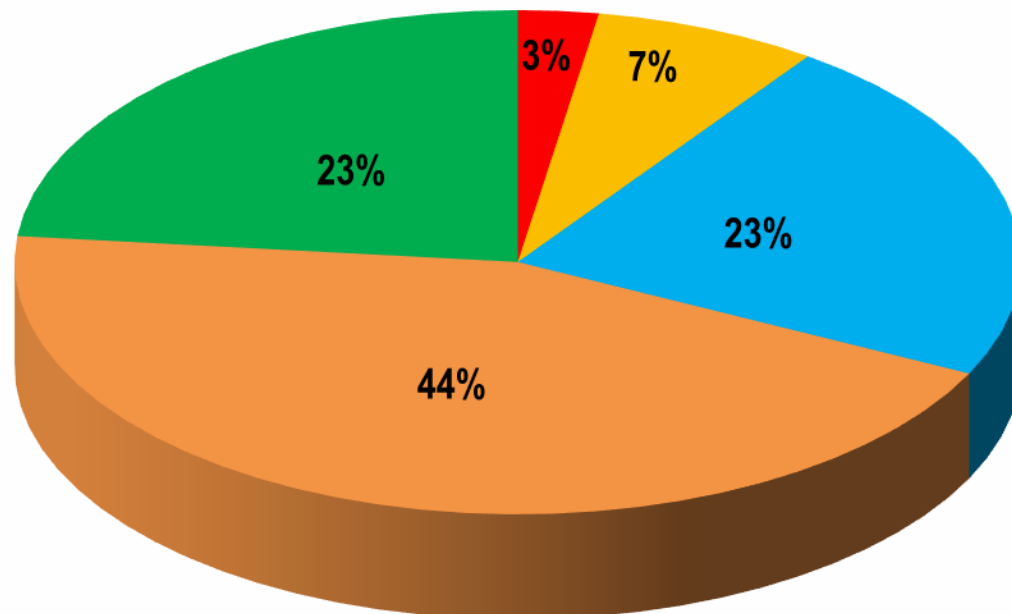
SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

■ ■ ■ ■



TIEMPO DE RESPUESTA DEL IBAL ANTE SUS SOLICITUDES Y PQR , ES OPORTUNO?

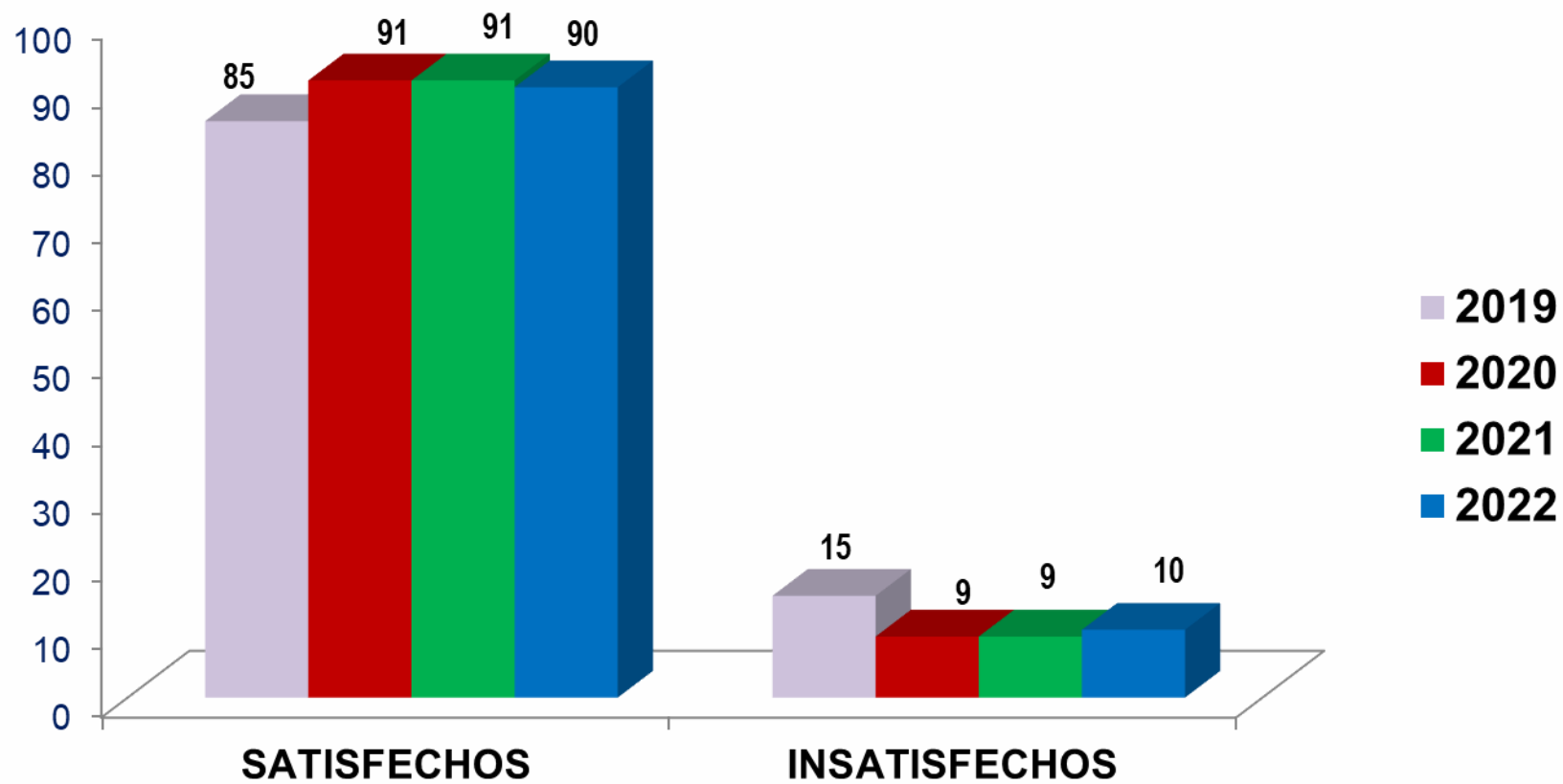
TIEMPO DE RESPUESTA DEL IBAL ANTE SOLICITUDES



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

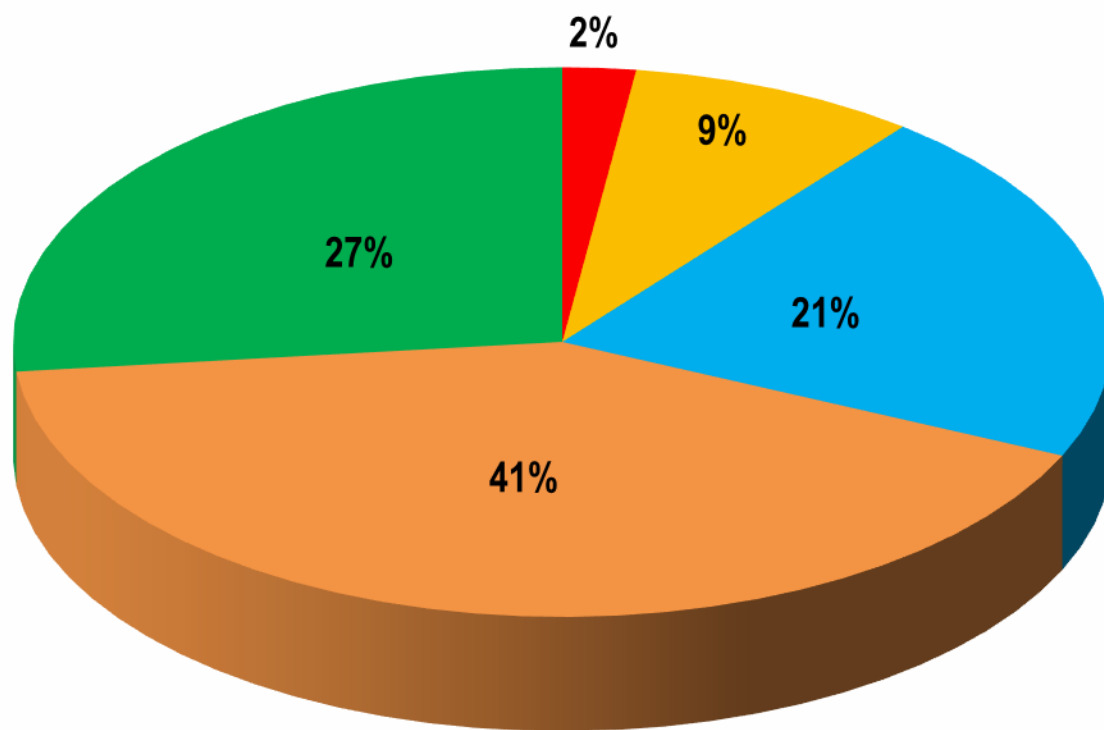
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA, TIEMPO DE RESPUESTA ANTE SOLICITUDES Y PQR



ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE CALL CENTER

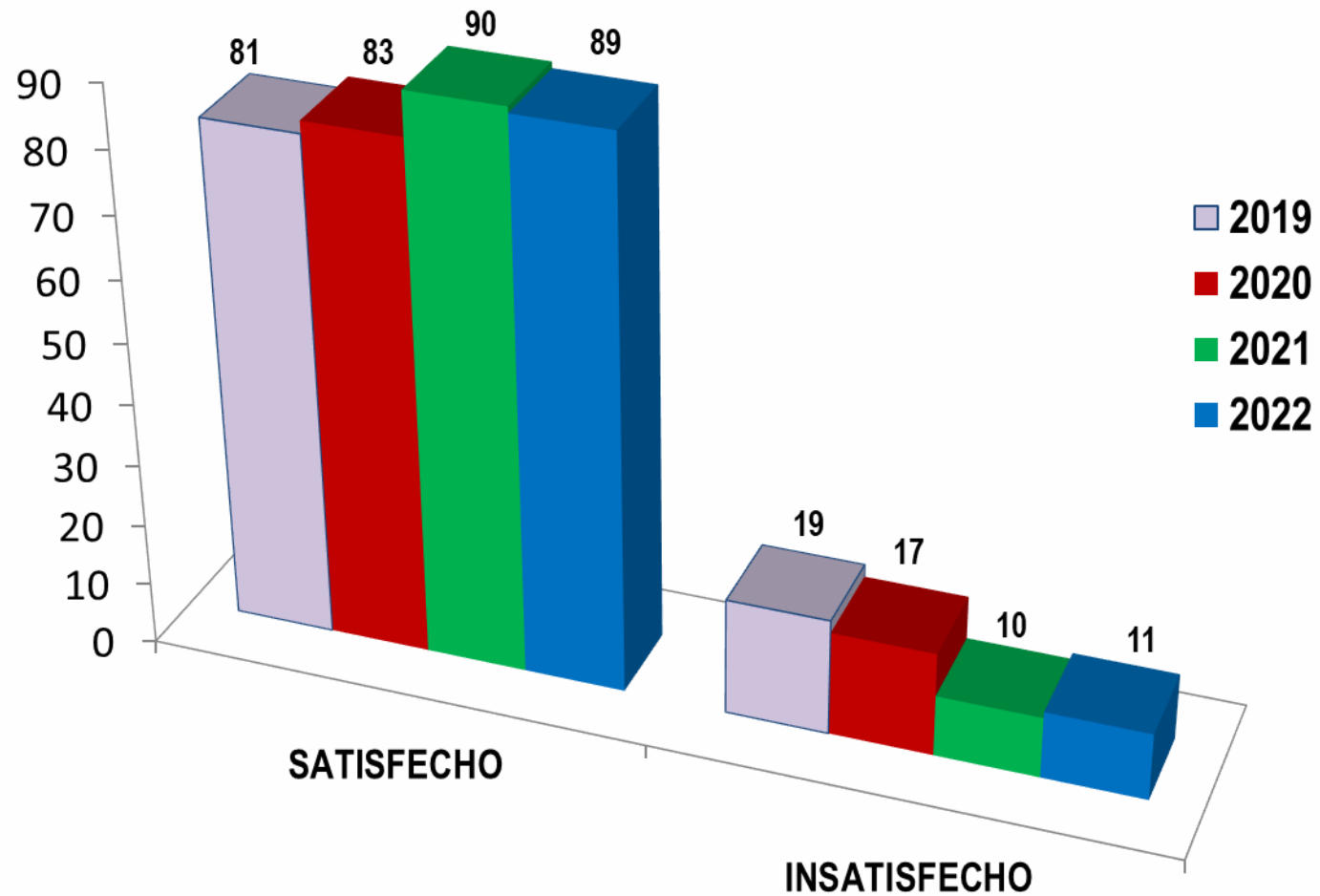
ATENCIÓN RECIBIDA A TRAVÉS DE CALL CENTER



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

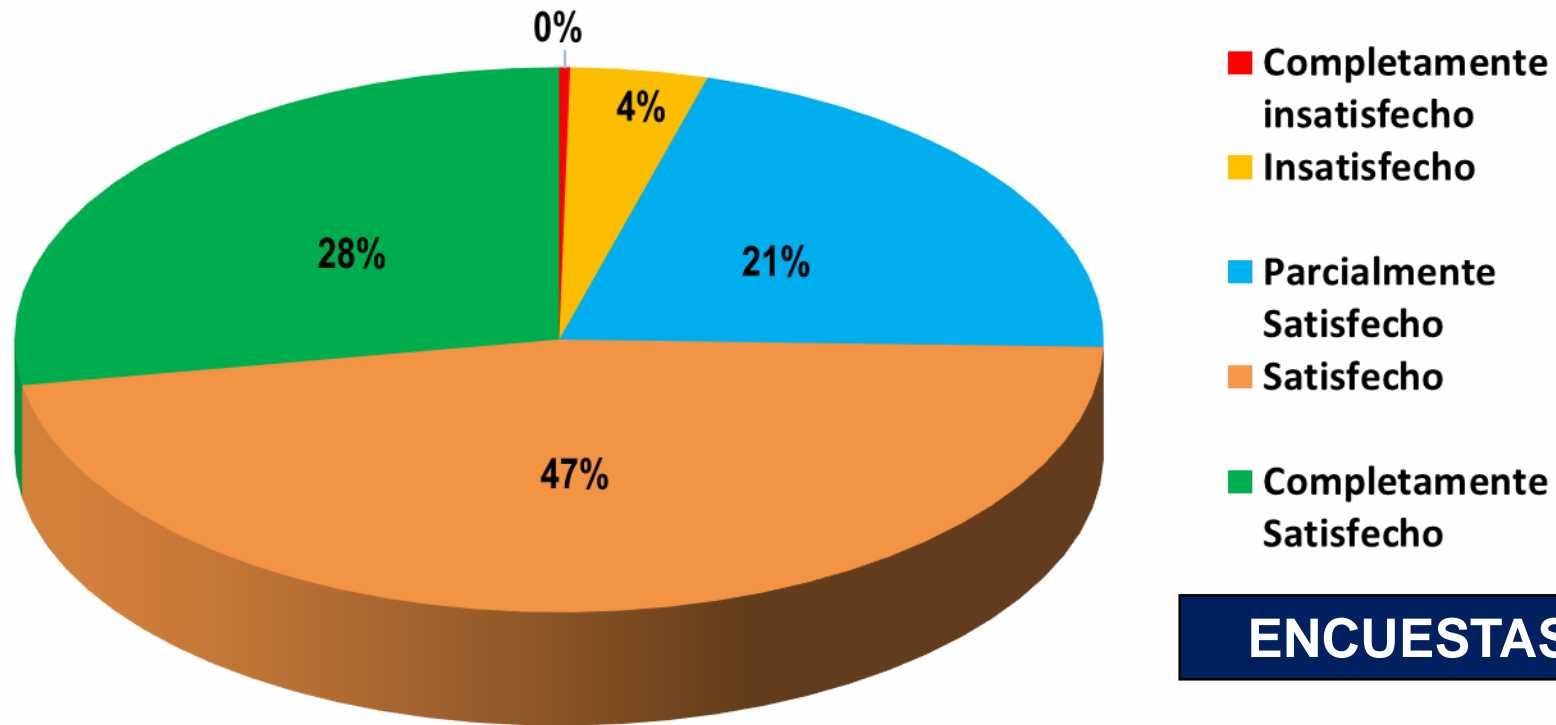
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA ATENCIÓN CALL CENTER



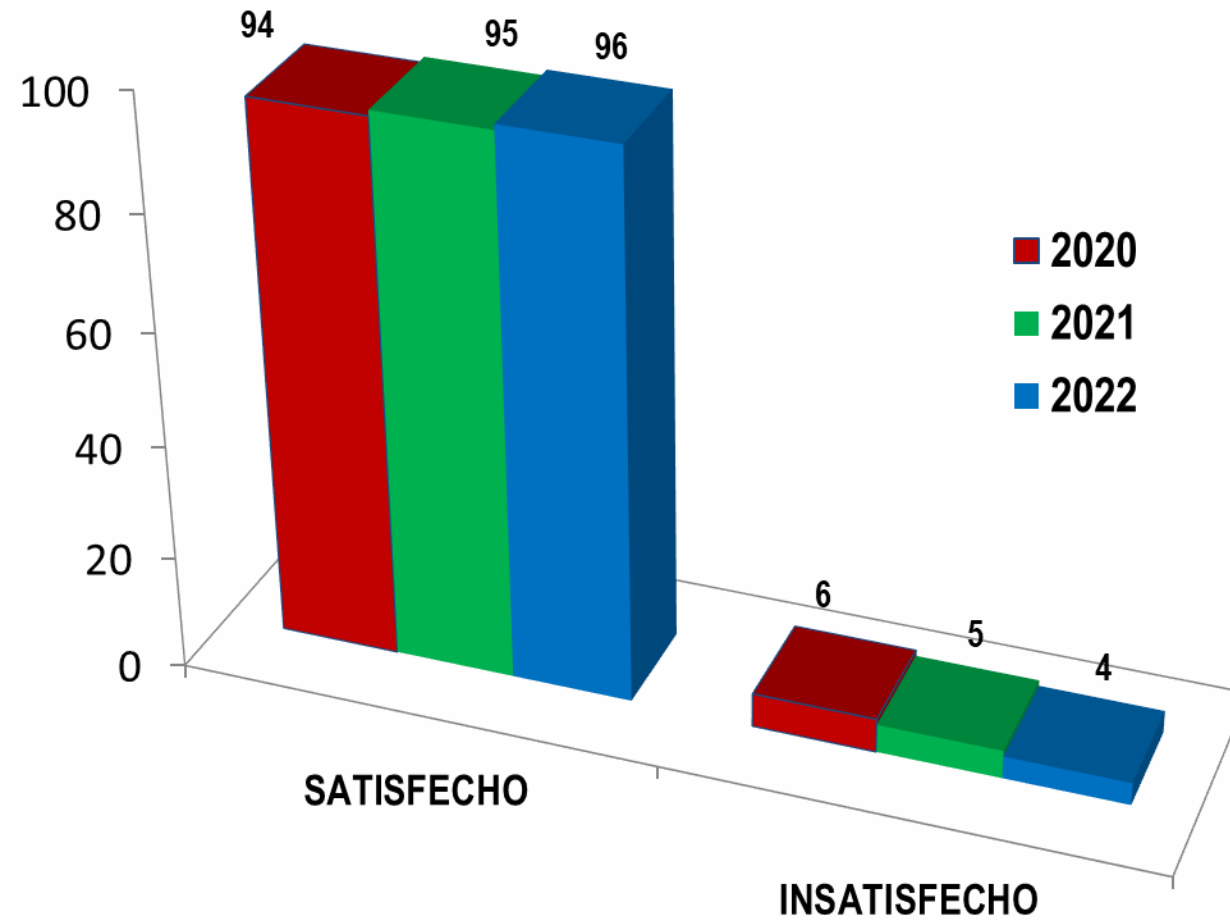
CALIFICACIÓN ATENCIÓN EN LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

ATENCIÓN EN LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CLIENTE



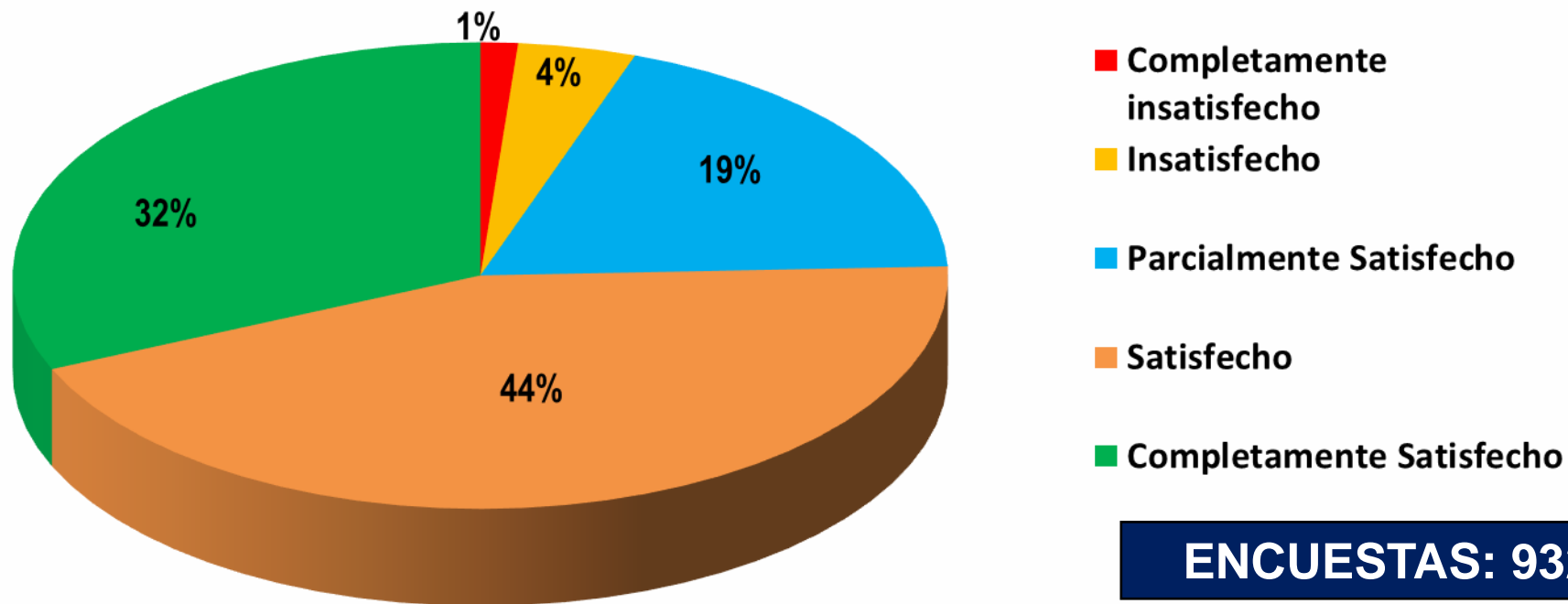
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA ATENCIÓN EN LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

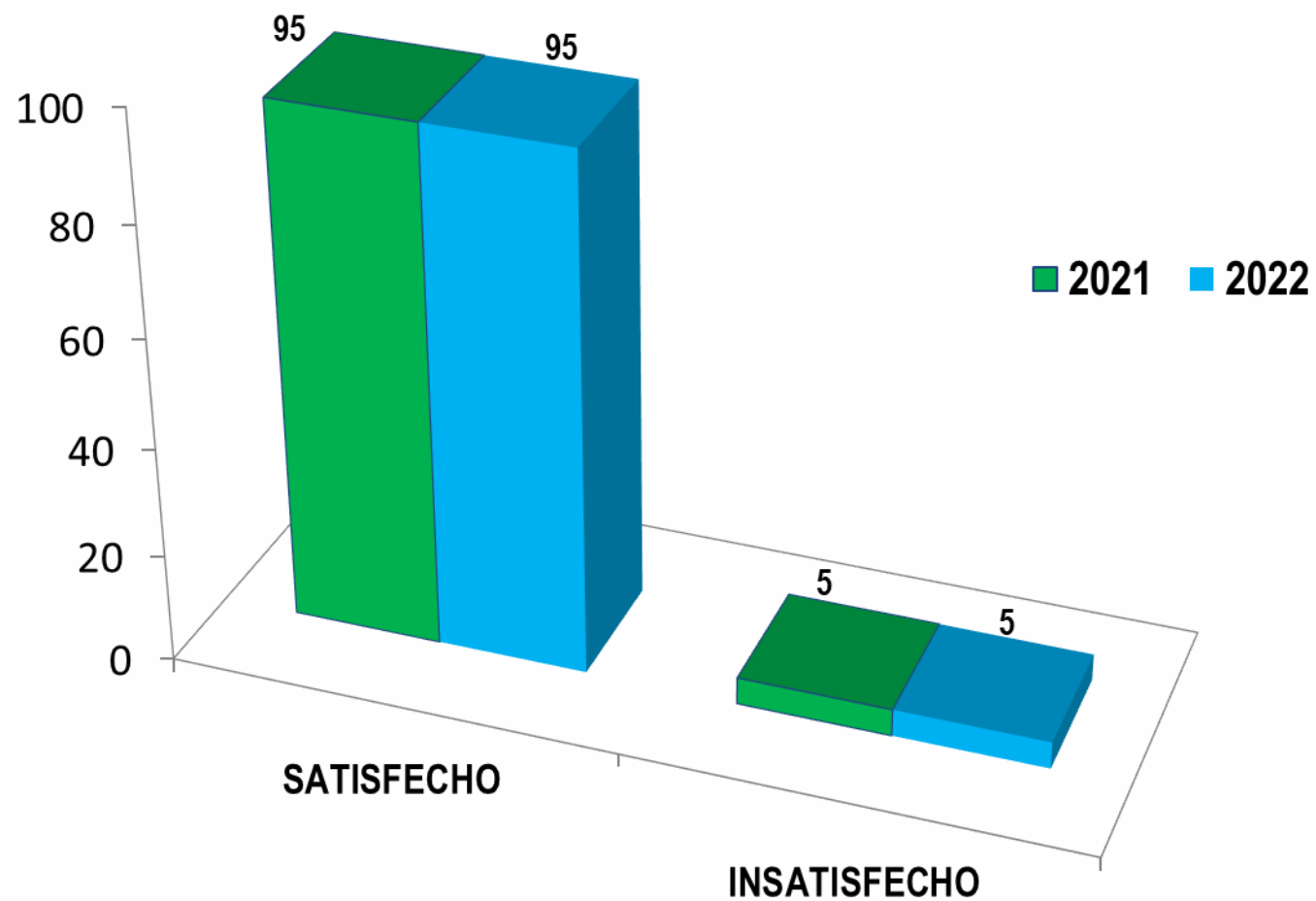


COMO CALIFICA LA ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS CUANDO LE PRESTA UN SERVICIO LA EMPRESA (VACTOR, VIDEO ROBOT, ENTREGA DE RECIBOS, REVISIONES INTERNAS, TOMA DE LECTURAS, CAMBIO DE MEDIDORES)

ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS QUE PRESTAN SERVICIOS (VACTOR- VIDEO ROBOT- TOMA DE LECTURA- REVISIONES INTERNAS- INSTALACIÓN DE MEDIDORES)



GRÁFICA COMPARATIVA ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS CUANDO LE PRESTA UN SERVICIO LA EMPRESA



CONCLUSIONES SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Se mantiene mayor porcentaje satisfactorio de las variables evaluadas con relación a la atención en los puntos de en servicio.
- Es importante revisar y evaluar los tiempos de respuesta ante las PQR y solicitudes de los usuarios, así como también la atención a través del call center, donde se presenta una leve disminución en la percepción positiva de la satisfacción del cliente.

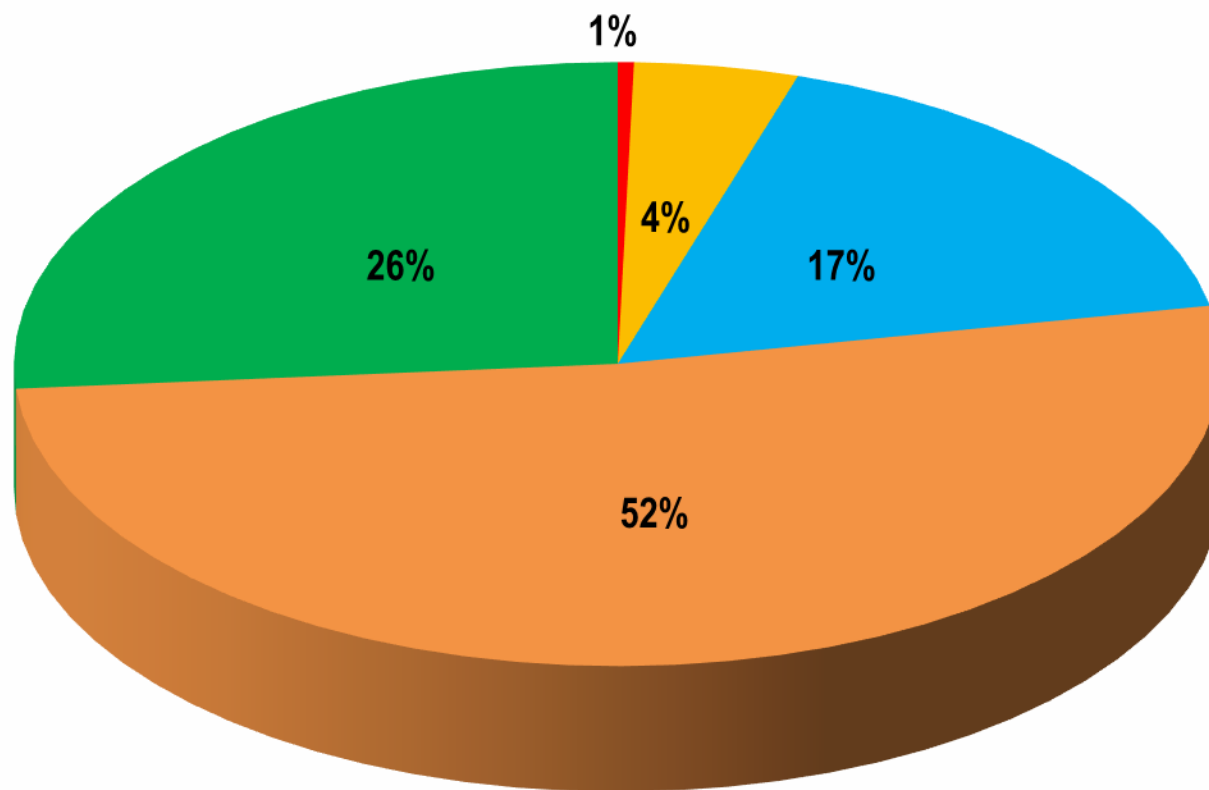




FACTURACIÓN Y RECAUDO

CALIFICACIÓN LECTURA QUE REFLEJA LA FACTURA

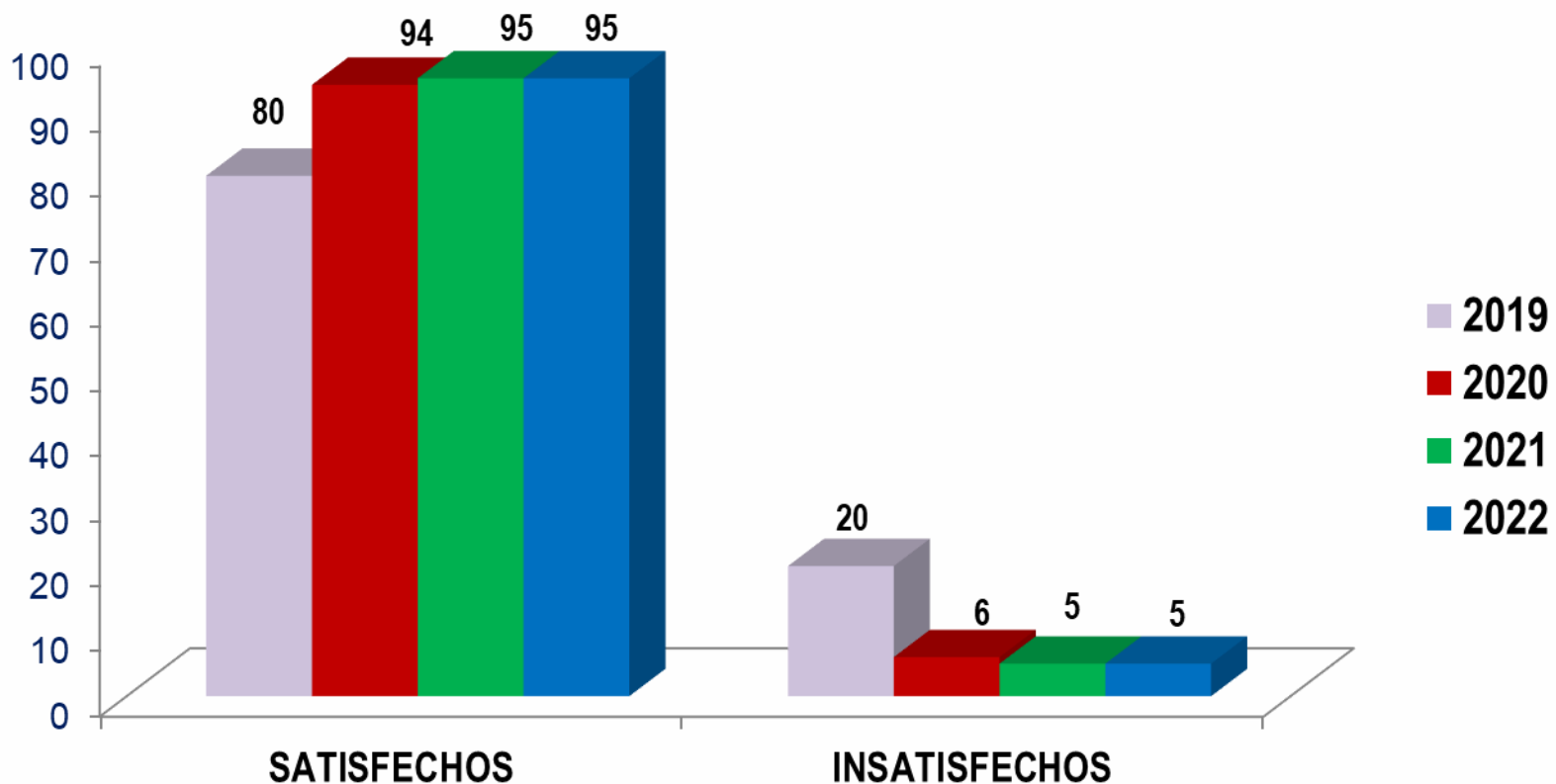
LECTURA DEL MEDIDOR REGISTRADA EN LA FACTURA



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

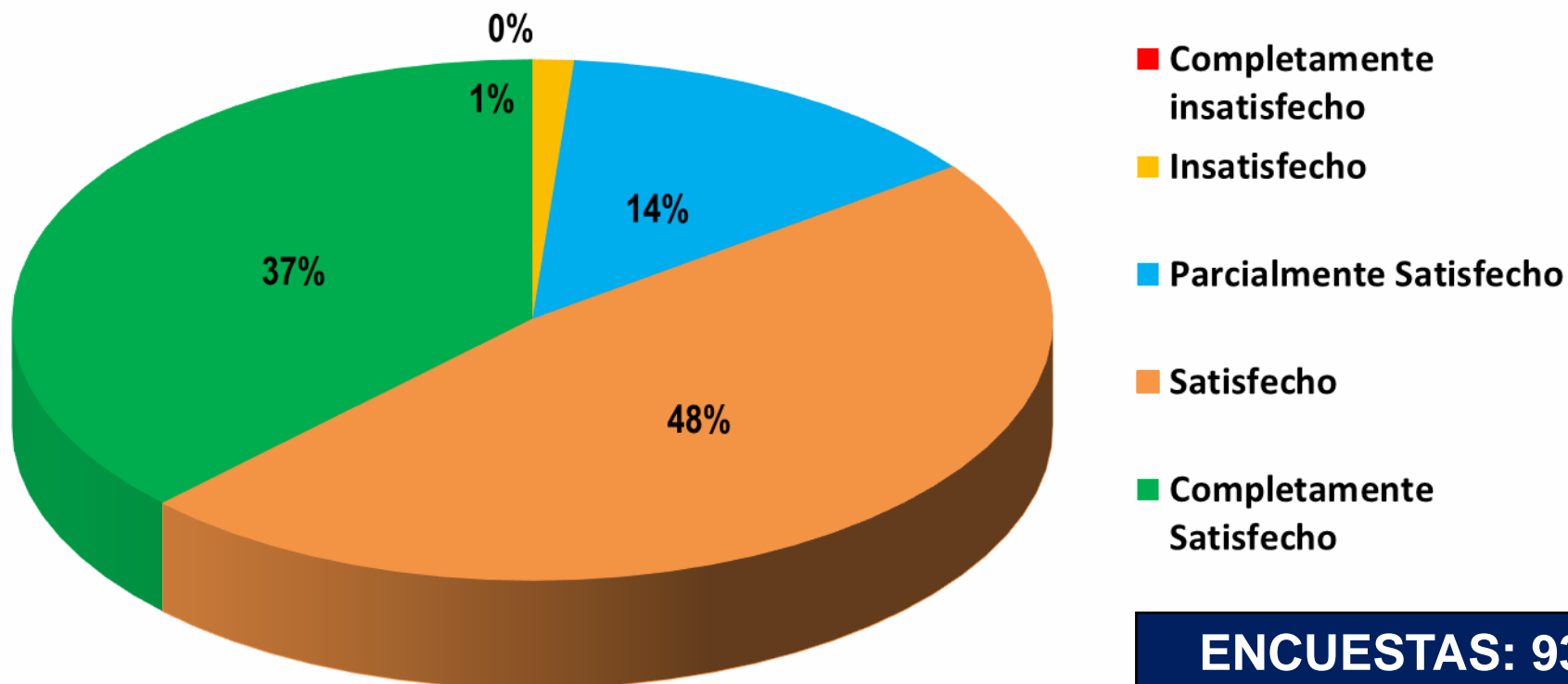
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA LECTURA QUE REFLEJA LA FACTURA

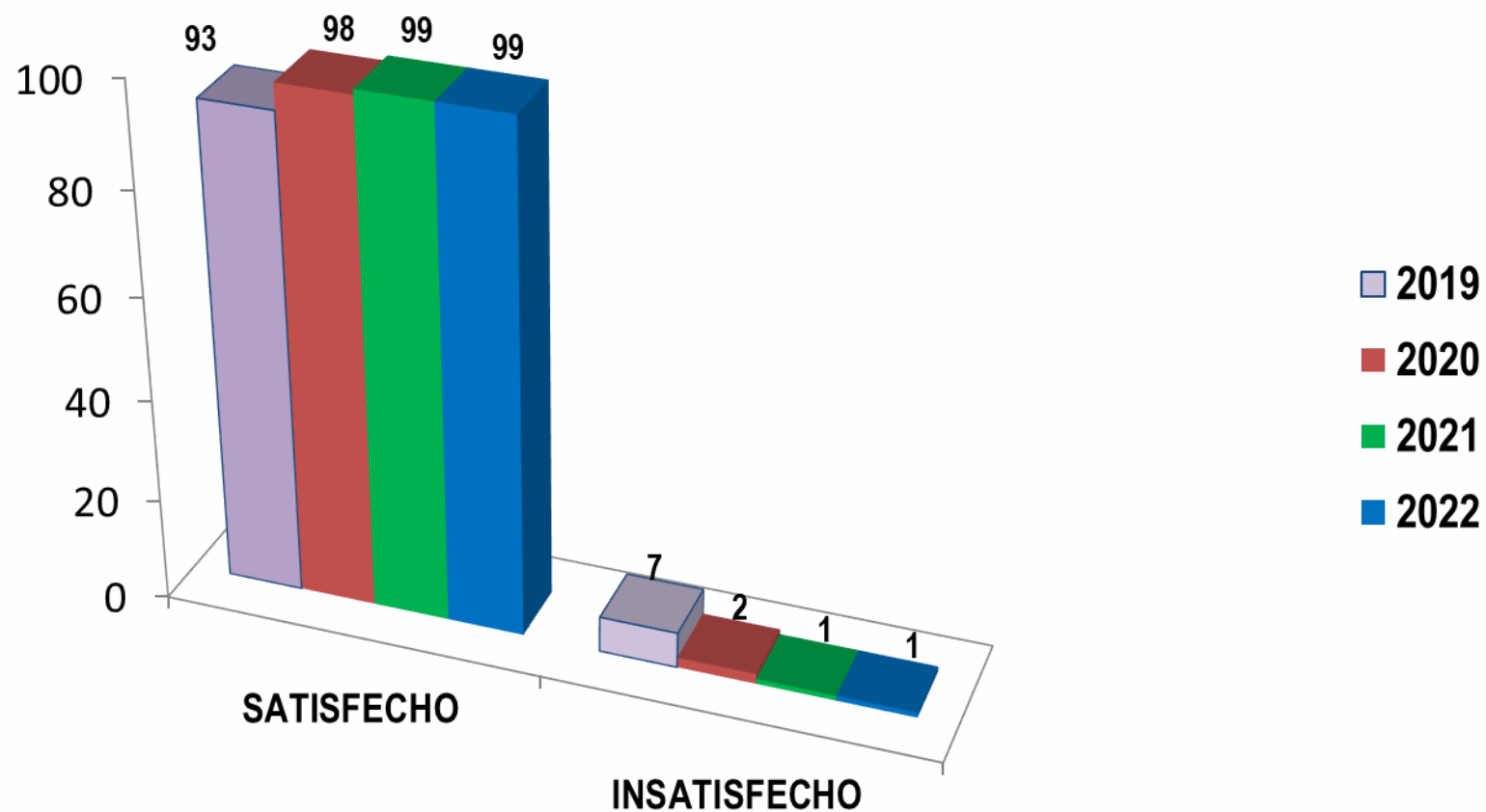


CALIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A LOS PUNTOS DE PAGO

DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO

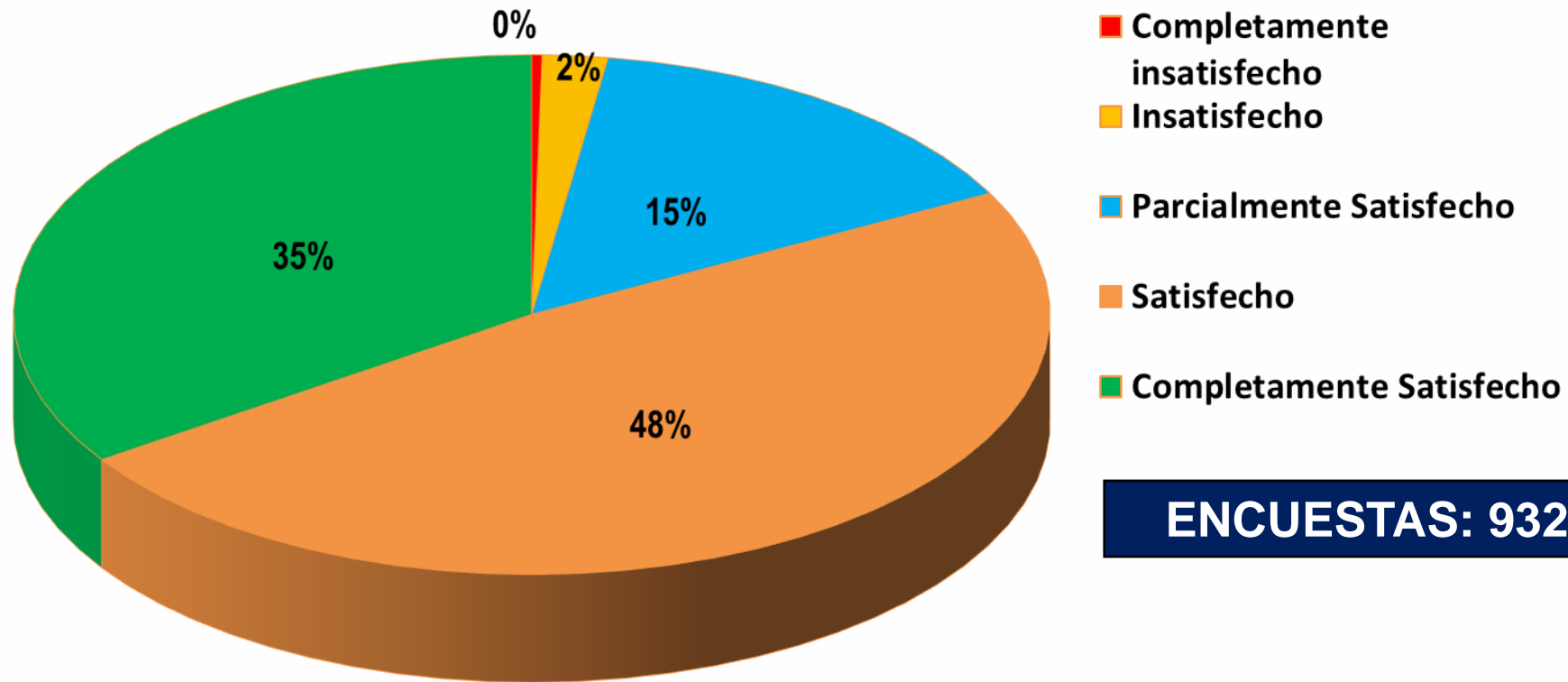


COMPARATIVA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO



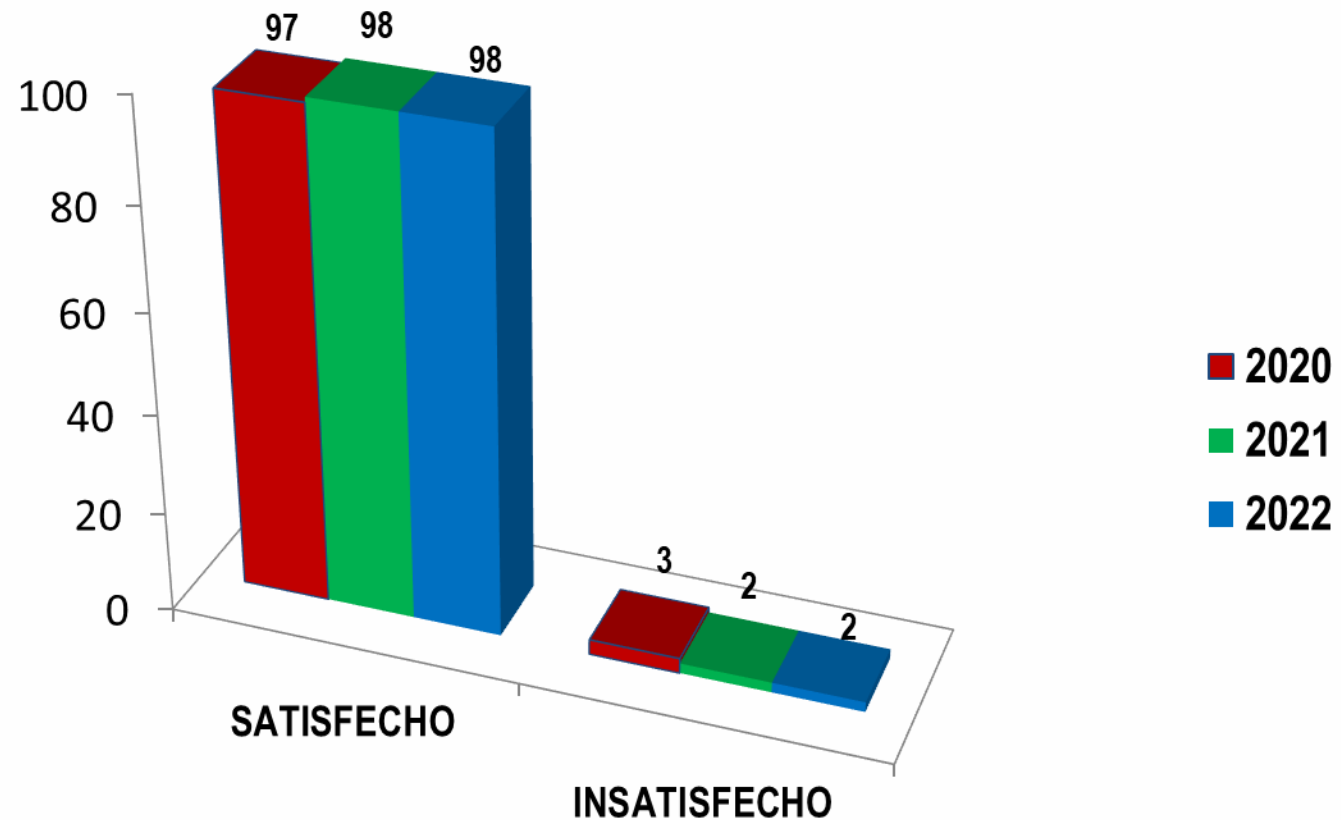
CALIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA

INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA



ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA



CONCLUSIONES FACTURACIÓN Y RECAUDO

- Las variables evaluadas con relación a la facturación y recaudo permanecen constantes con alto porcentaje de satisfacción.

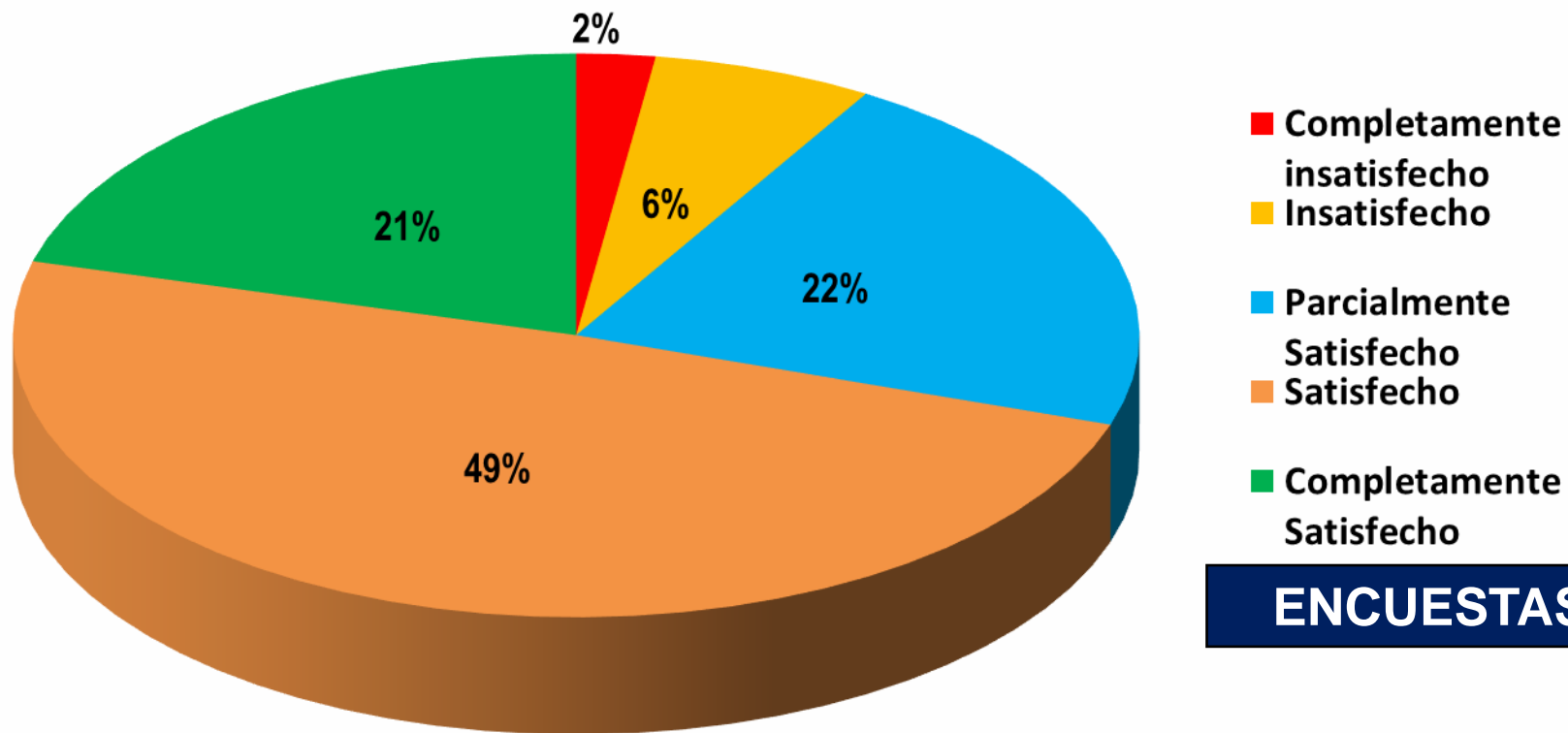




TRÁMITES

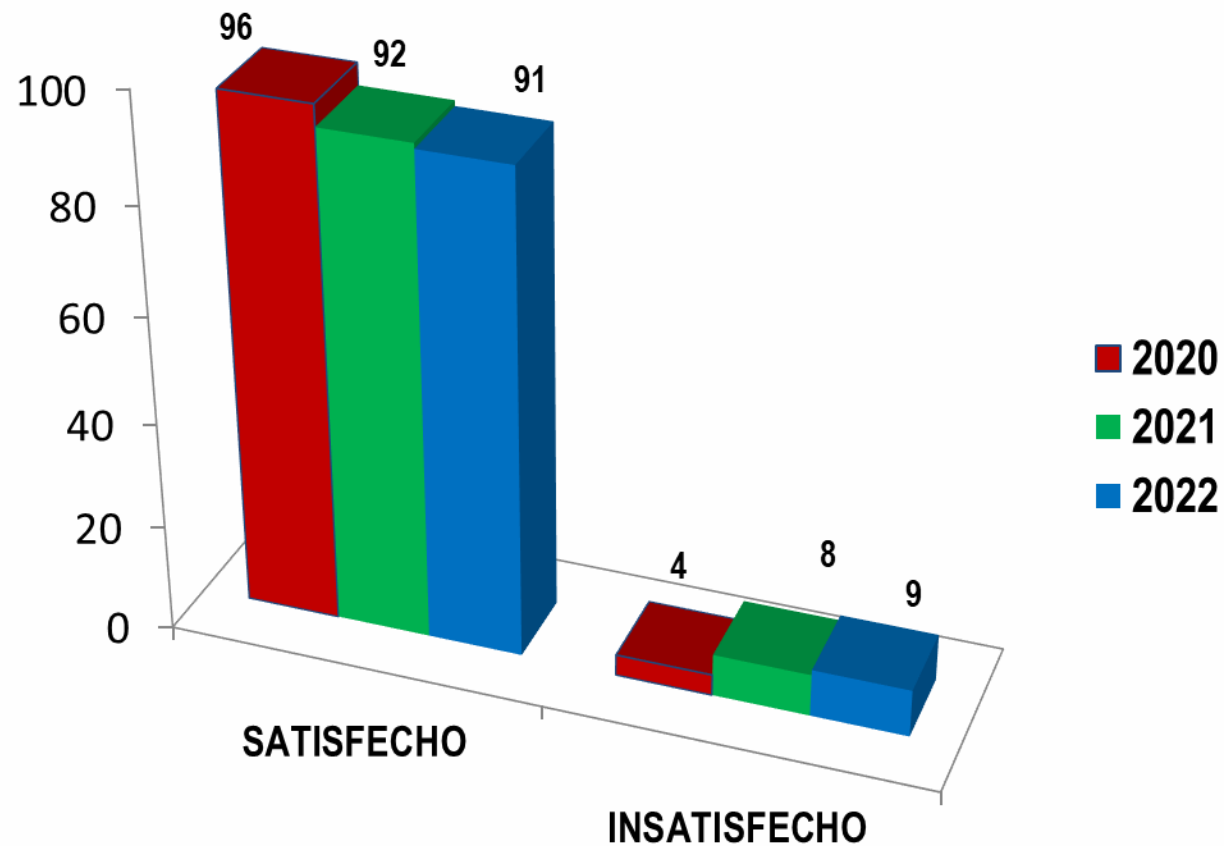
COMO CALIFICA LA ATENCIÓN Y CELERIDAD EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA EMPRESA

ATENCIÓN Y CELERIDAD EN TRÁMITES



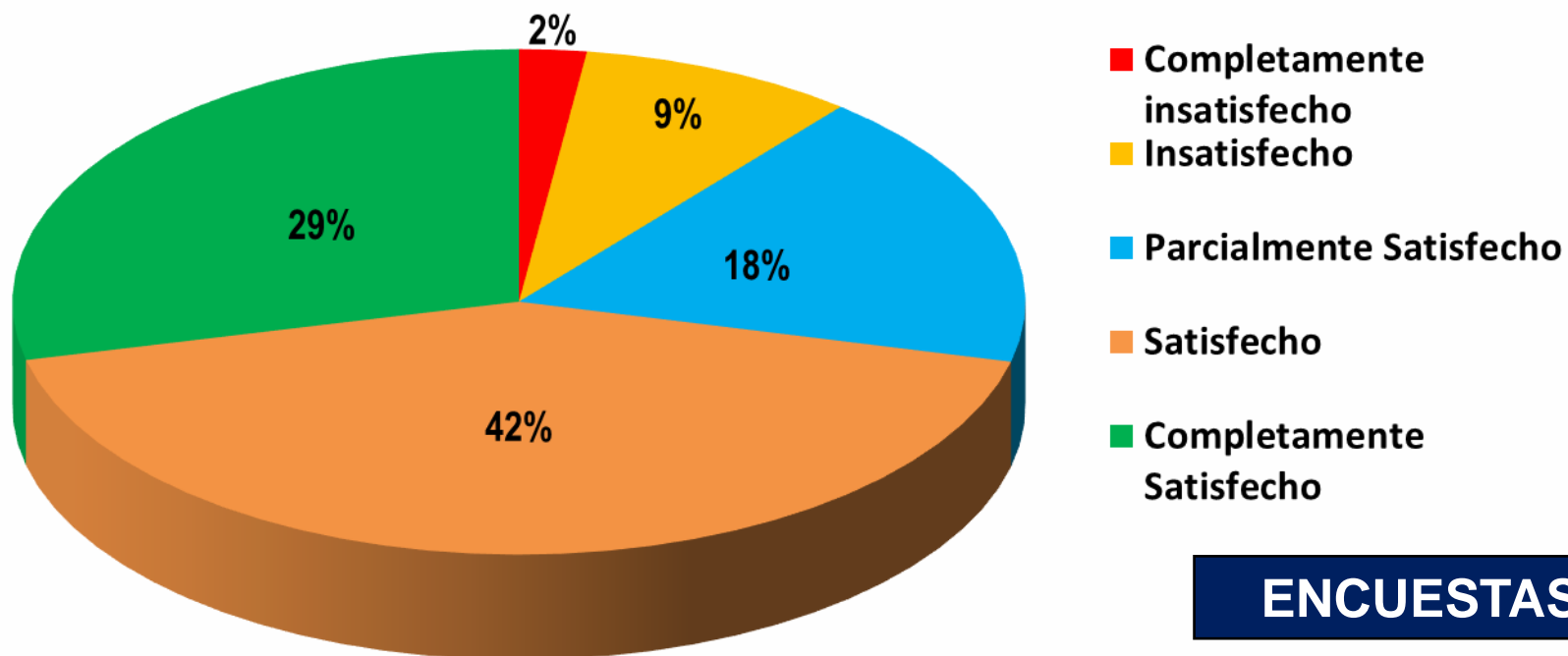
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA, ATENCIÓN Y CELERIDAD A LOS TRÁMITES



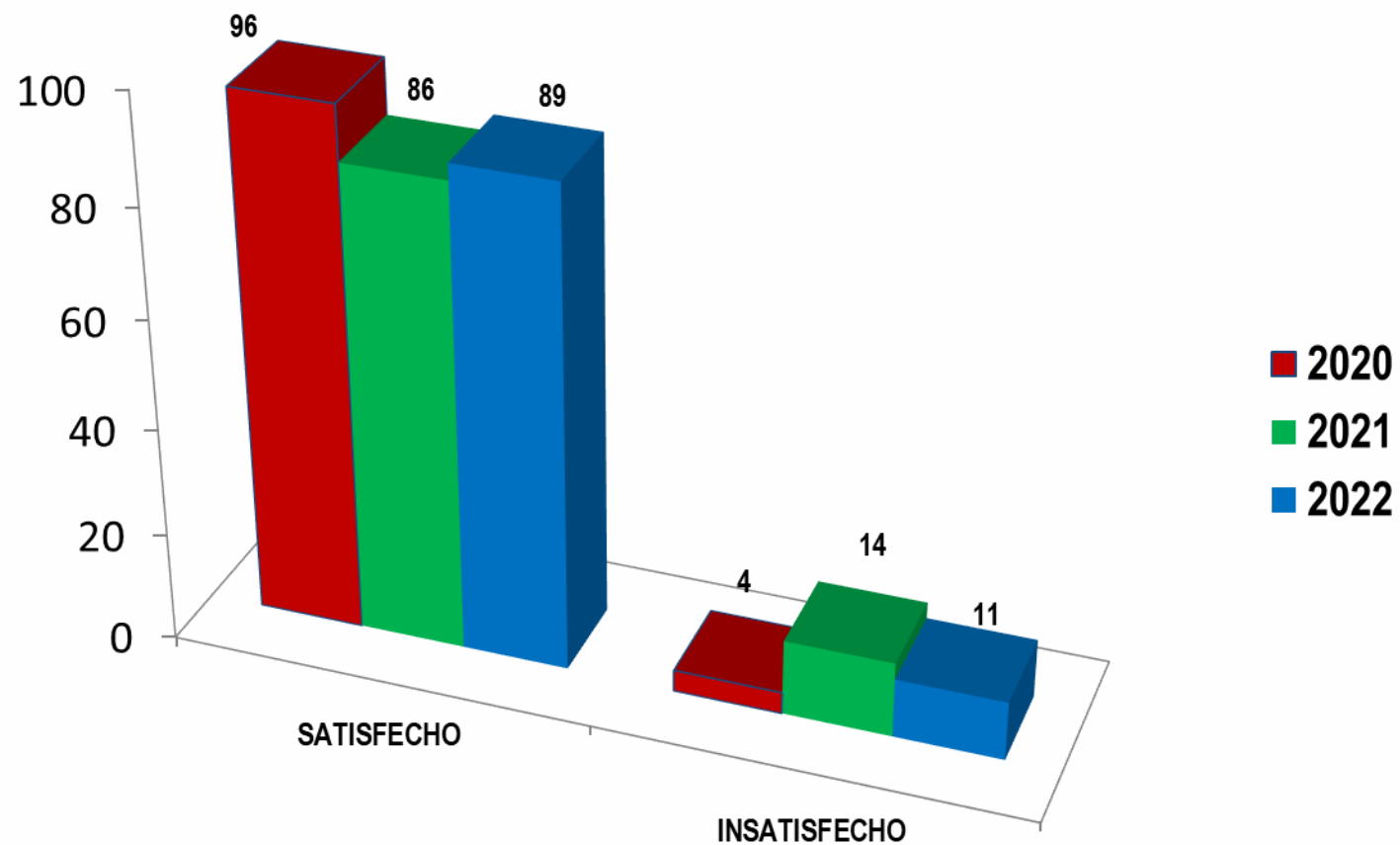
COMO CALIFICA LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA REALIZACIÓN DE TRÁMITES

REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA REALIZAR TRÁMITES



ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA, REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA LOS TRÁMITES



CONCLUSIONES TRÁMITES

Es importante revisar la celeridad en la realización de trámites de la empresa, buscando alternativas que permitan el cumplimiento oportuno de los requisitos establecidos por la empresa por parte de los usuarios.





■ ■ ■ ■

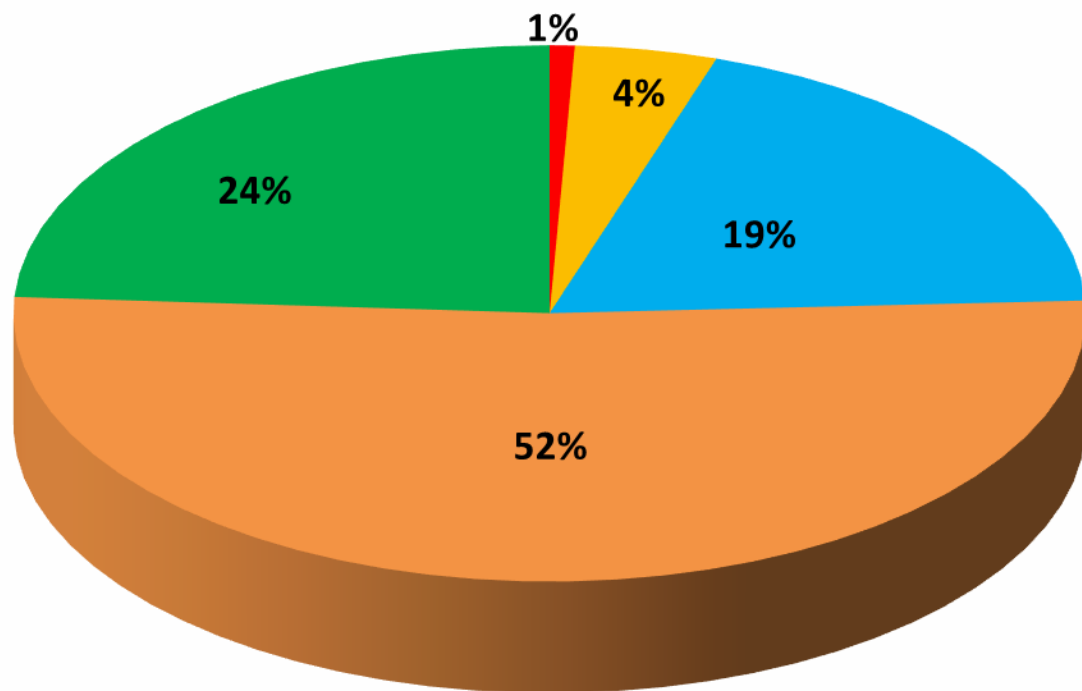
IMAGEN CORPORATIVA

■ ■ ■ ■



COMO CALIFICA LA IMAGEN DE LA EMPRESA

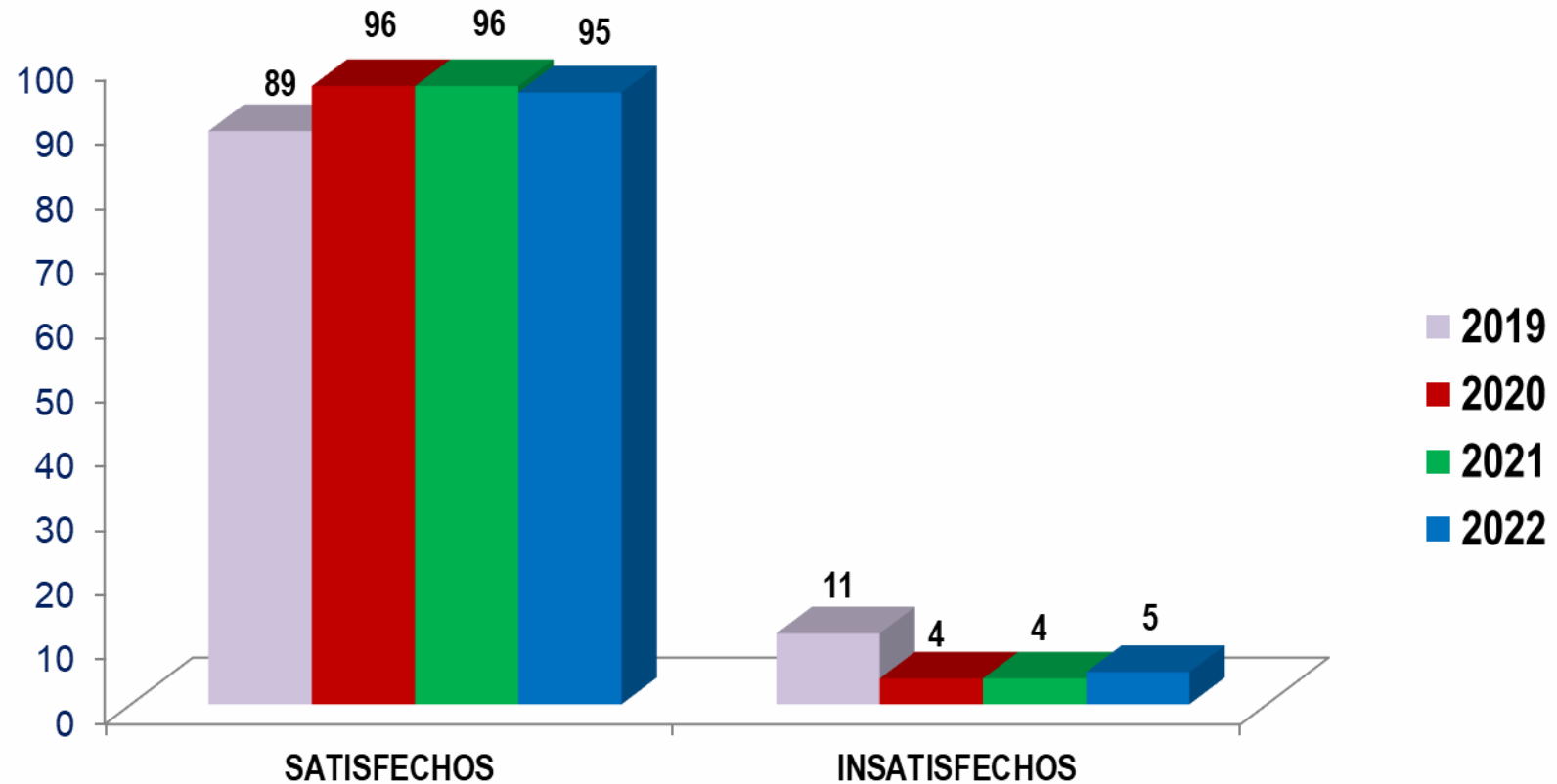
IMAGEN DE LA EMPRESA



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

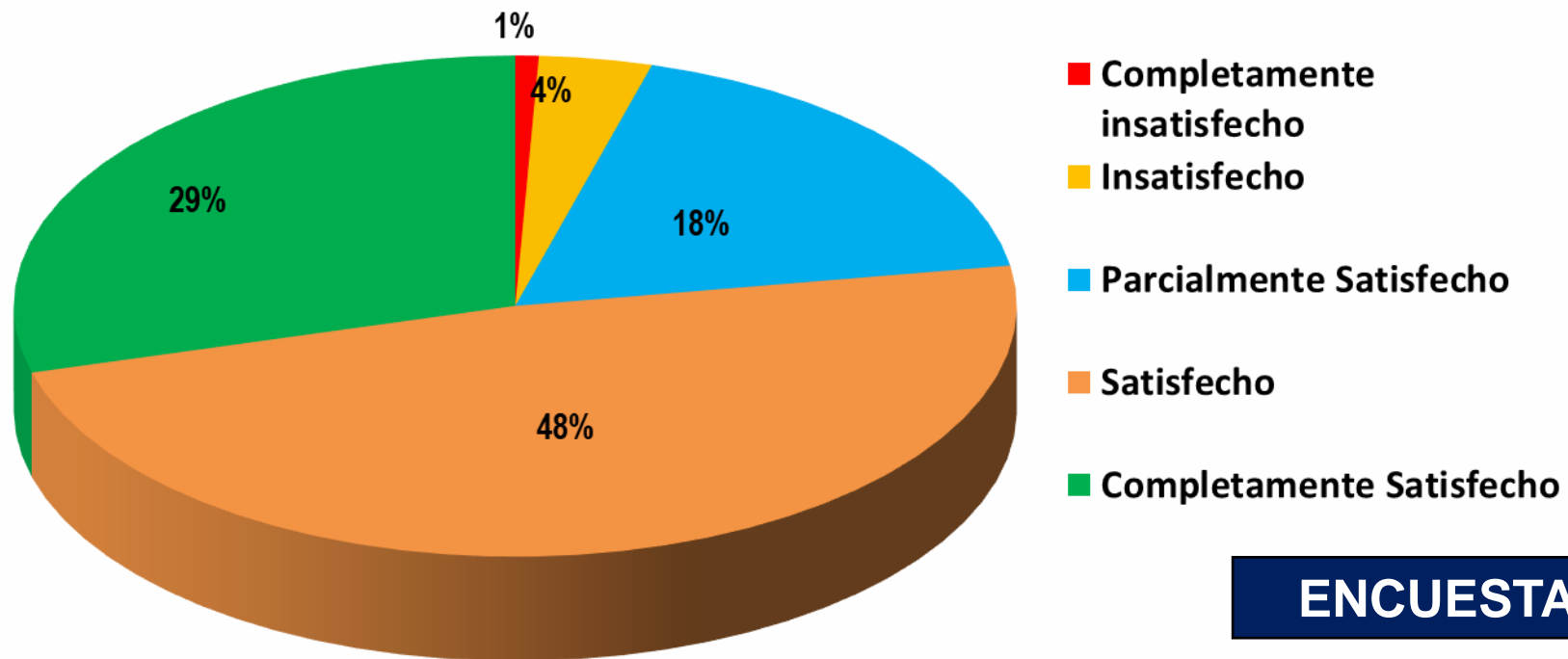
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA IMAGEN DE LA EMPRESA

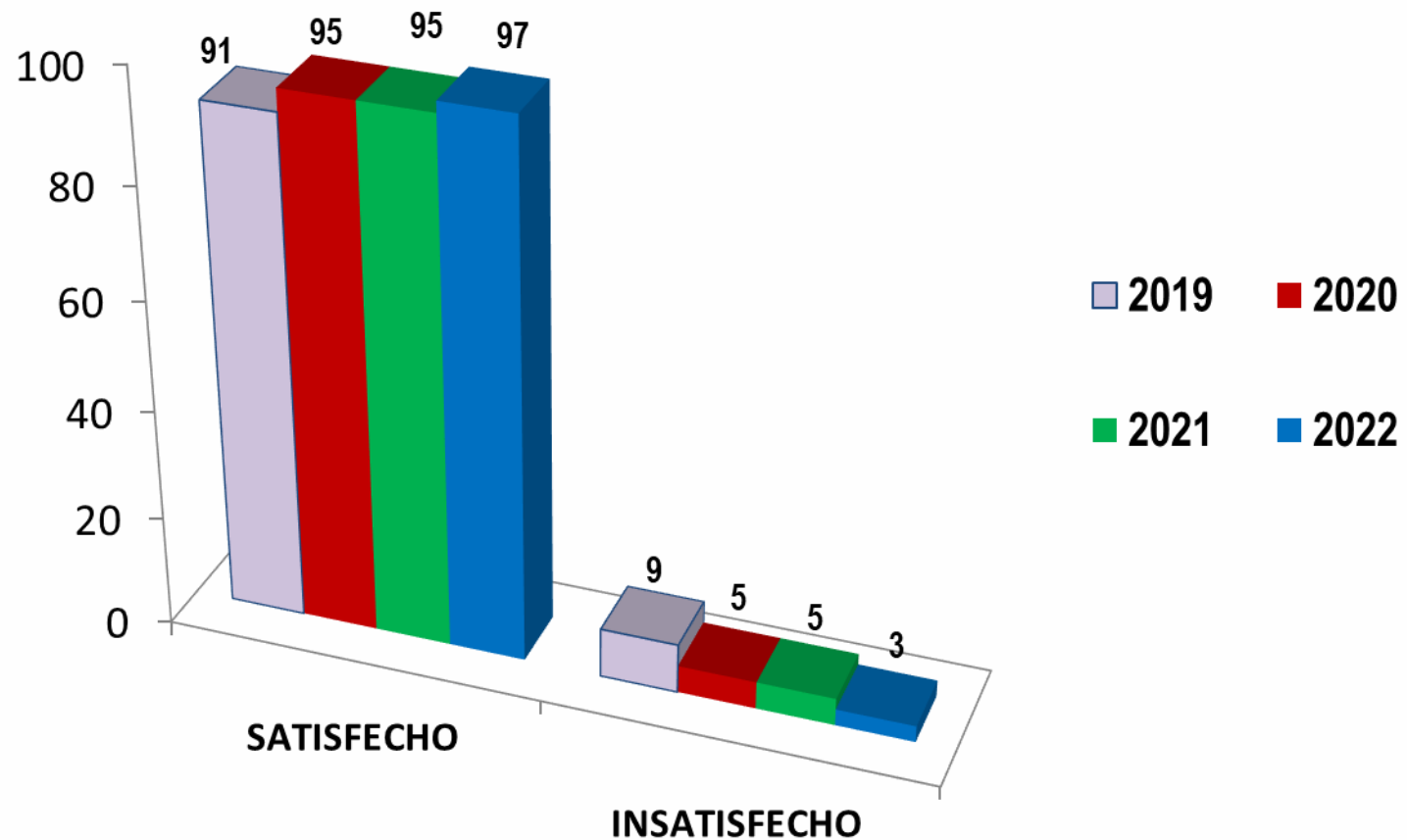


COMO CALIFICA LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA, ES CLARA Y OPORTUNA?

INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL IBAL (CLARA Y OPORTUNA)

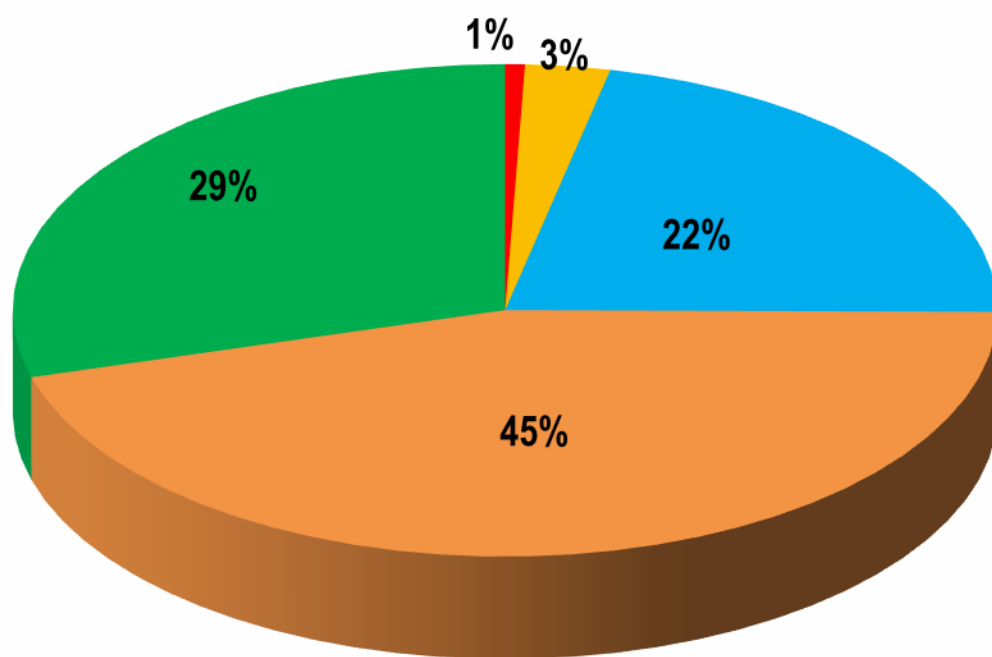


GRÁFICA COMPARATIVA - INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL IBAL ES CLARA Y OPORTUNA?



MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA PARA INFORMAR SU GESTIÓN

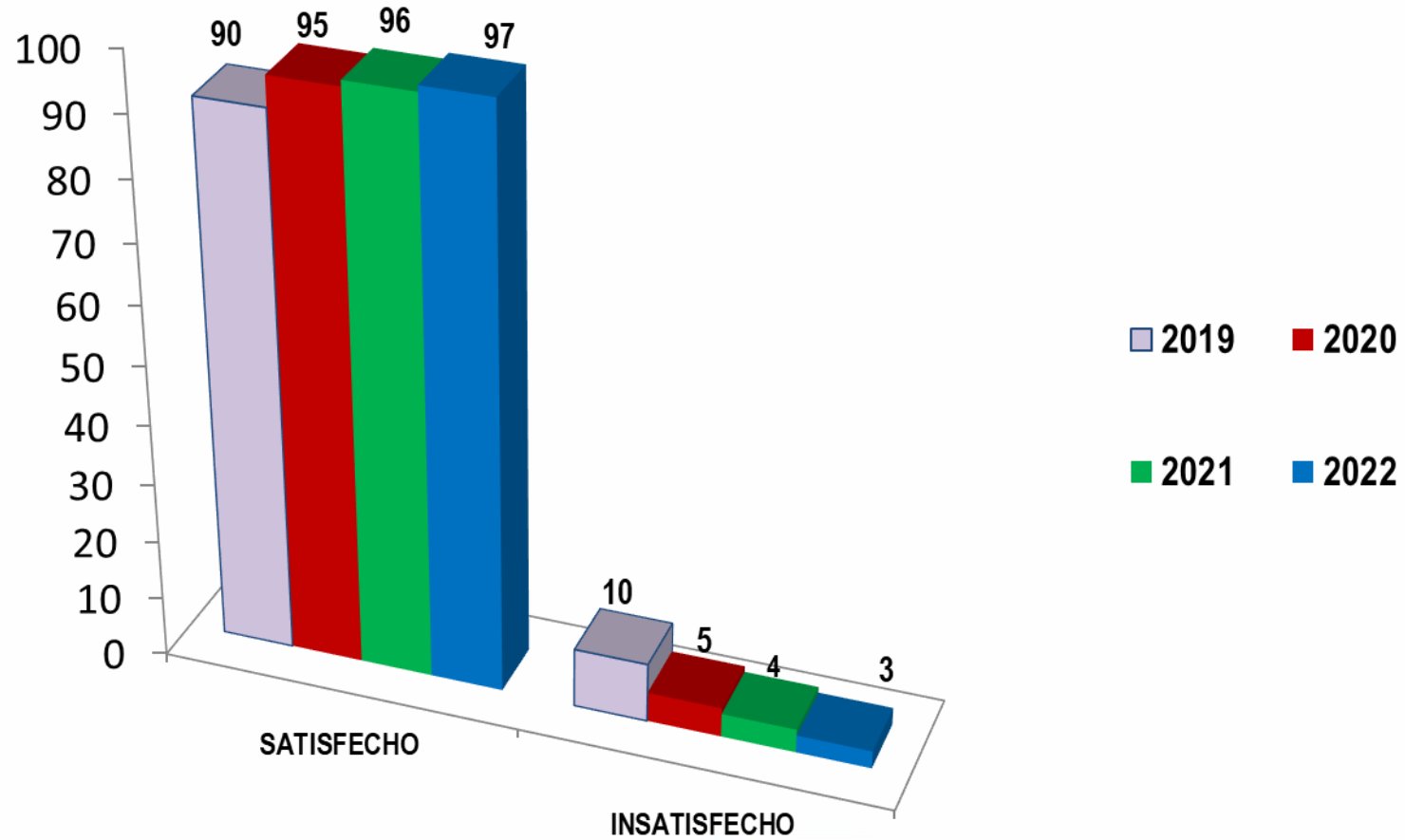
MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA LA EMPRESA PARA INFORMAR SOBRE SU GESTIÓN



CONCLUSIONES IMAGEN CORPORATIVA

Todas las variables evaluadas estuvieron dentro de los resultados satisfecho y totalmente satisfecho en mayor porcentaje.





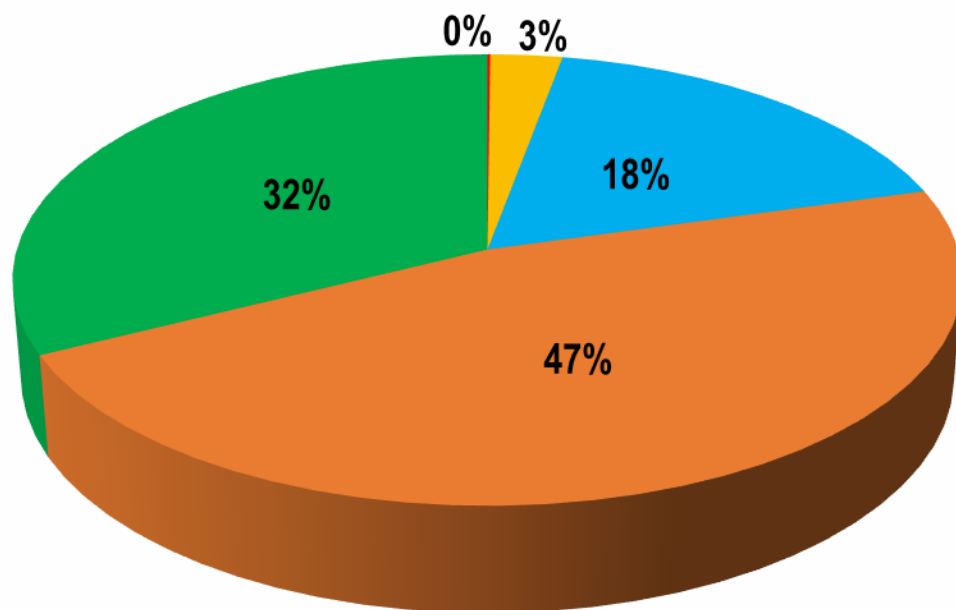
■ ■ ■ ■

SISTEMAS DE GESTIÓN

■ ■ ■ ■

COMO CALIFICA QUE LA EMPRESA SE ENCUENTRE CERTIFICADA EN NORMAS DE SGSST Y SGA

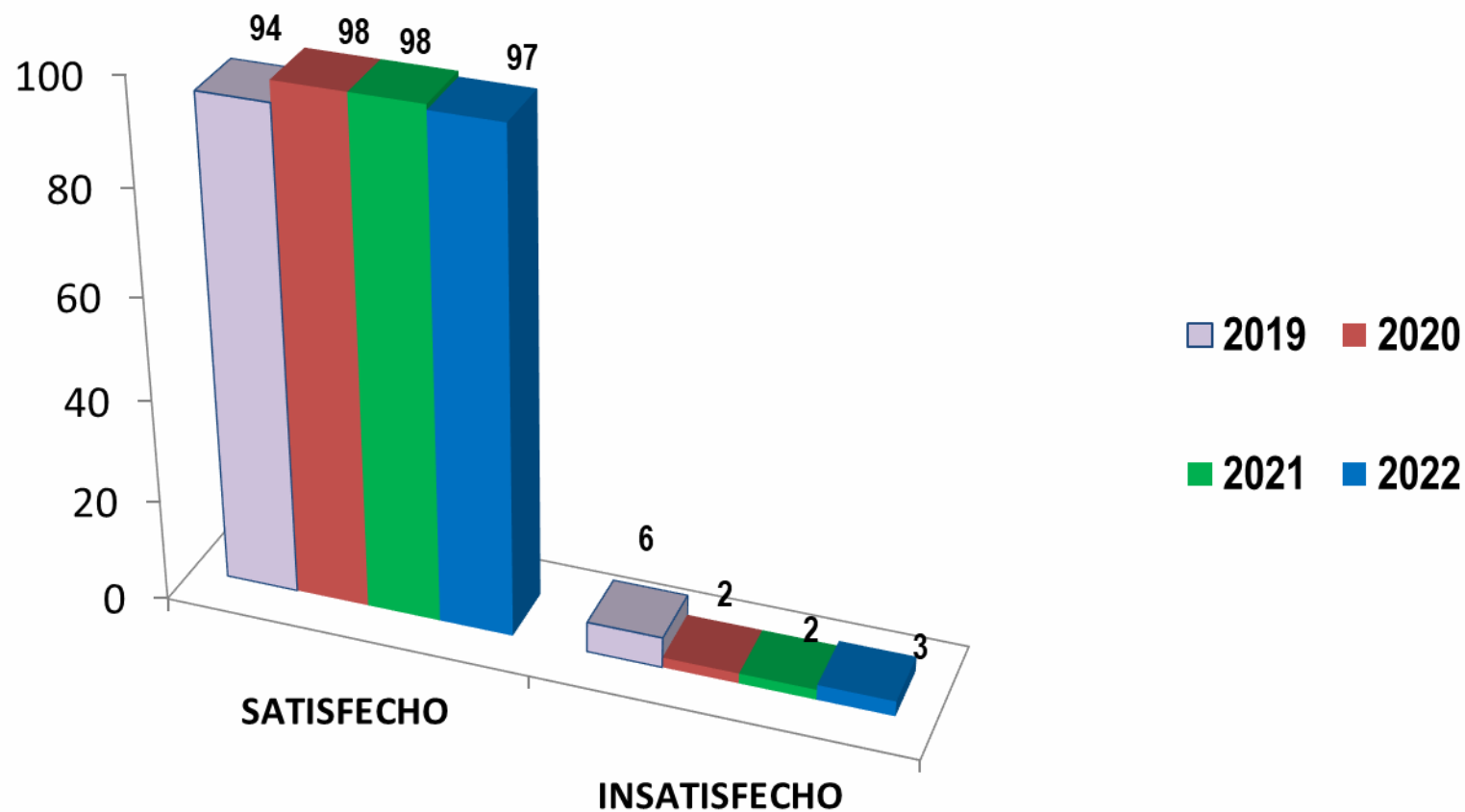
CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA: CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

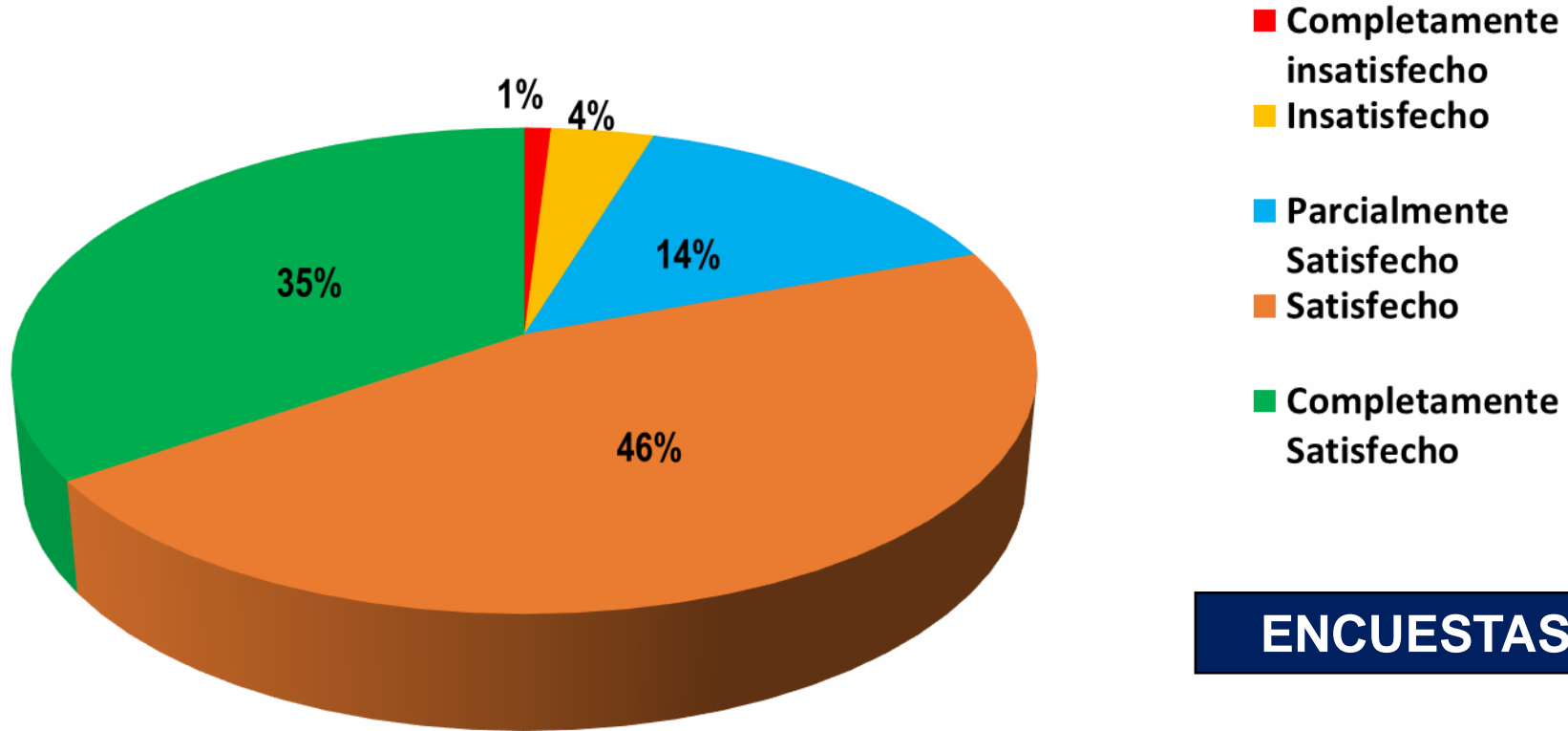
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA ¿ COMO CALIFICA QUE LA EMPRESA SE ENCUENTRE CERTIFICADA EN NORMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y DE GESTIÓN AMBIENTAL?



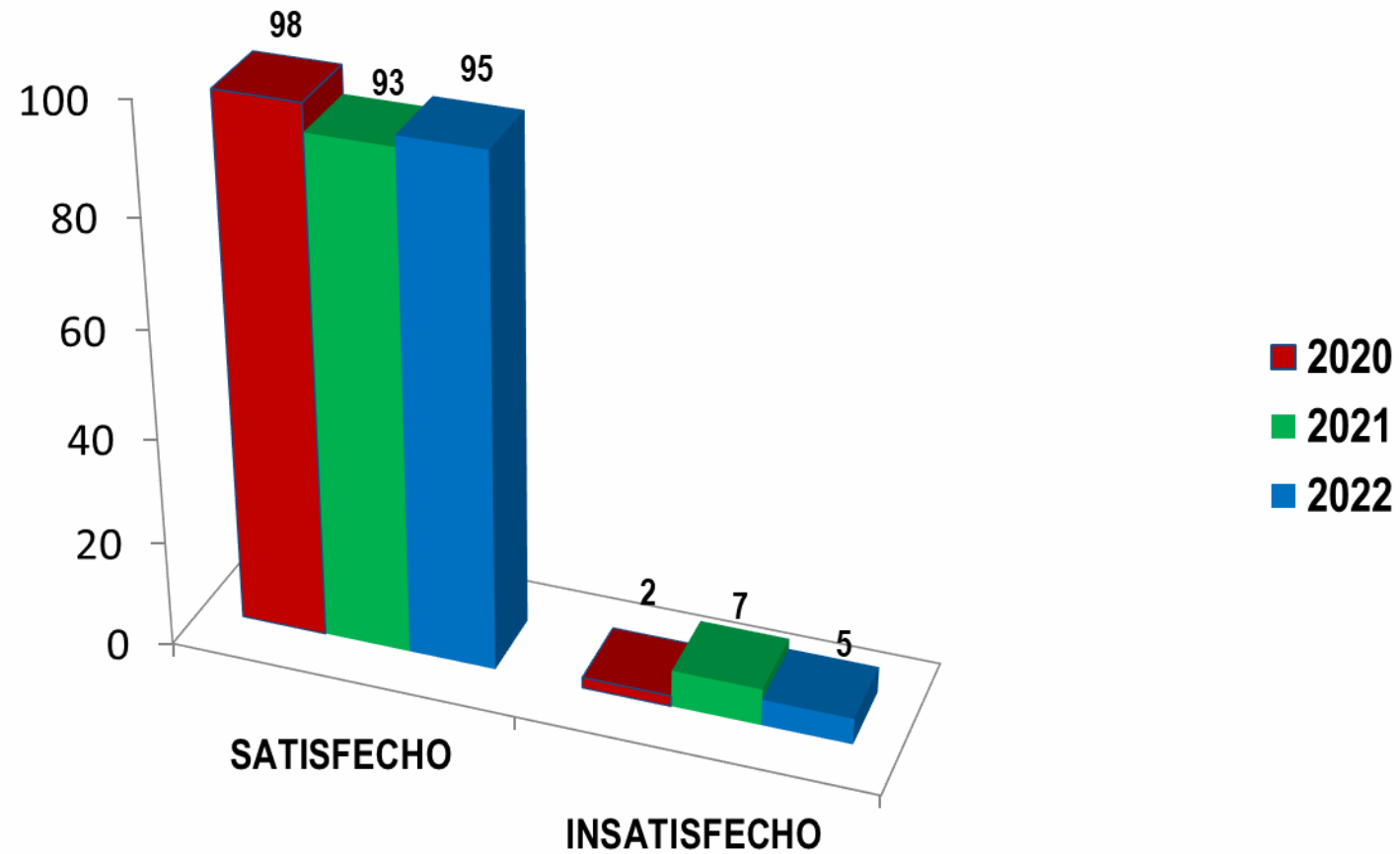
COMO CALIFICA LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDA PARA PREVENCIÓN COVID 19 PARA ATENCIÓN DE USUARIOS

PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD DE LA EMPRESA



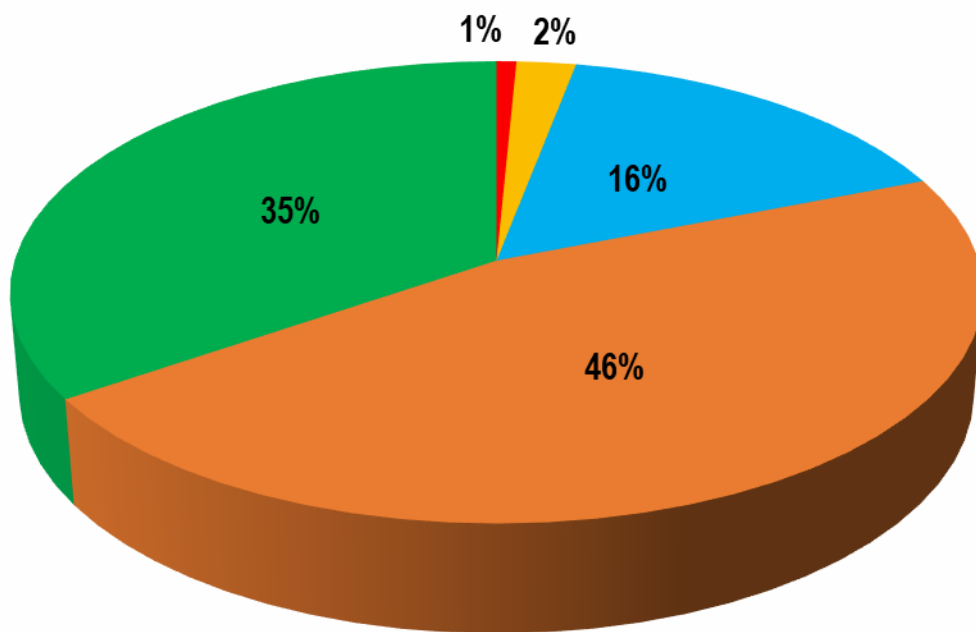
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA - PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDA PARA PREVENCIÓN COVID 19 PARA ATENCIÓN DE USUARIOS



COMO CALIFICA LA INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

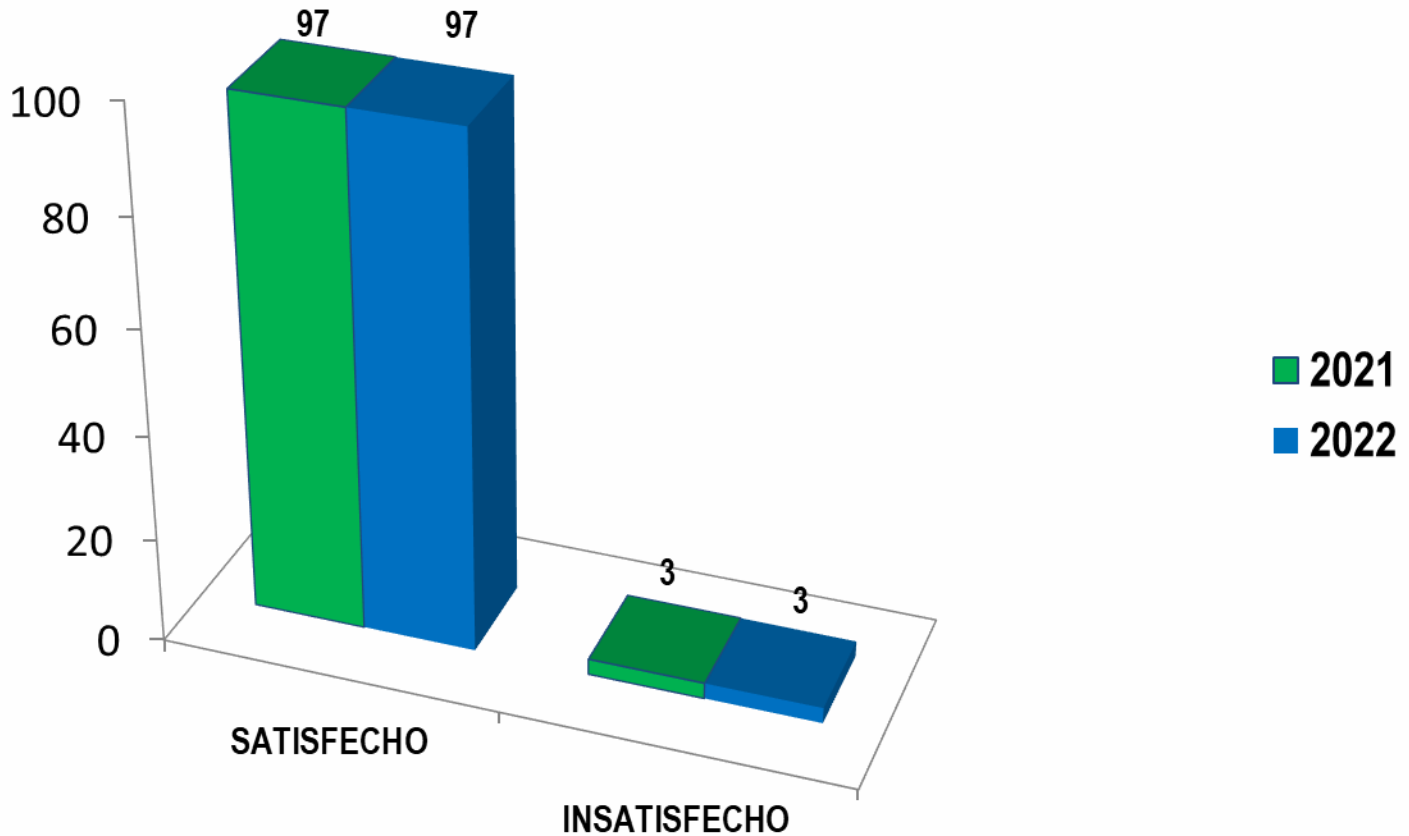
INFRAESTRUCTURA PARA ATENCIÓN A CLIENTES



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

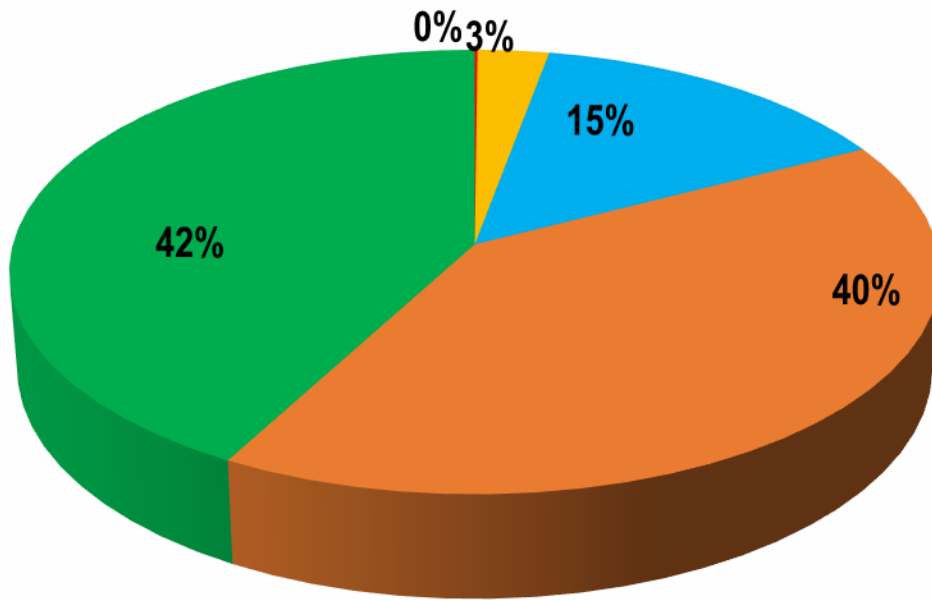
ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA – INFRAESTRUCTURA PARA ATENCIÓN A CLIENTES



SE SIENTE SEGURO AL INGRESAR A NUESTRAS INSTALACIONES

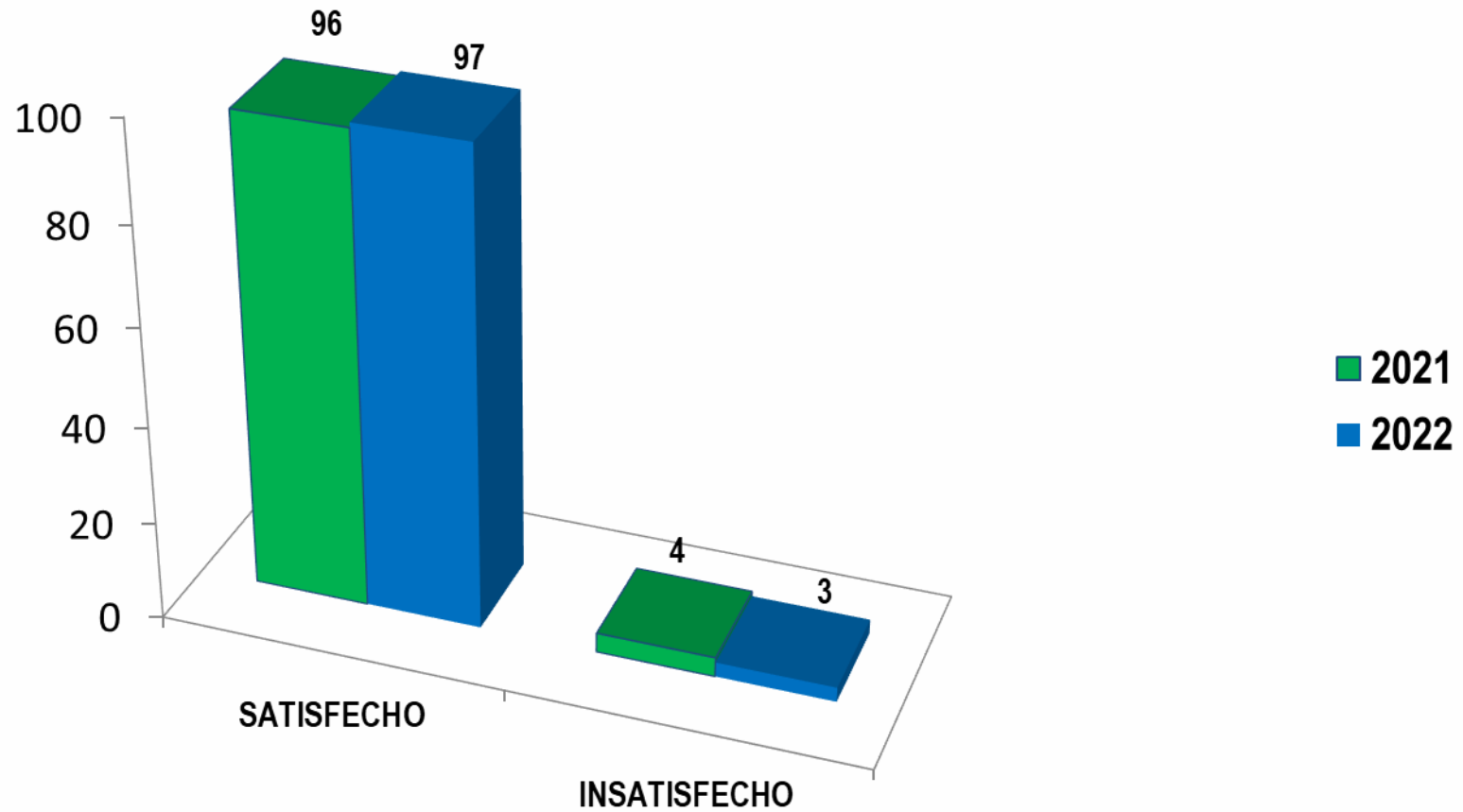
SEGURIDAD AL INGRESAR EN LAS INSTALACIONES DEL IBAL



- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Parcialmente Satisfecho
- Satisfecho
- Completamente Satisfecho

ENCUESTAS: 932

GRÁFICA COMPARATIVA – SEGURIDAD AL INGRESAR A LAS INSTALACIONES DEL IBAL



CONCLUSIONES IMAGEN CORPORATIVA

En los criterios evaluados con relación a imagen Institucional se obtuvo mayor porcentaje en “satisfecho” y “completamente satisfecho”

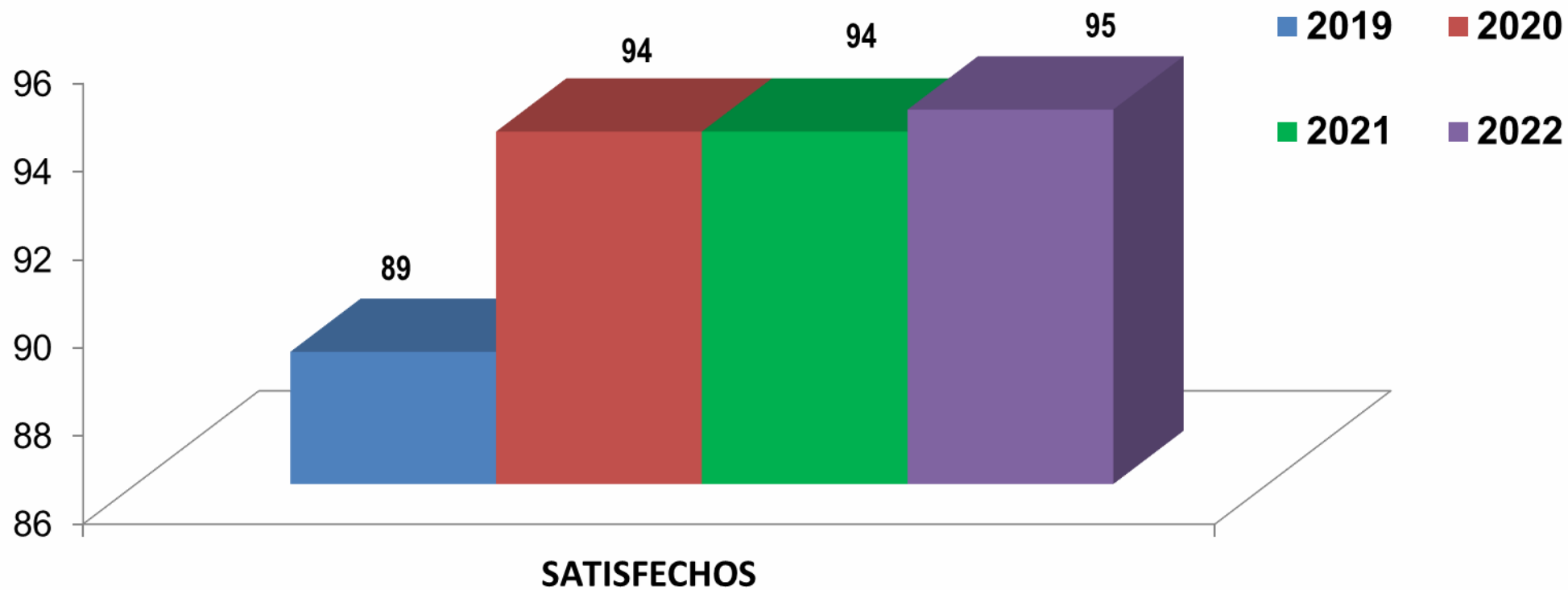
Es importante tener en cuenta que entre las observaciones realizadas por los usuarios encuestados se reitera el mal estado de la vía al ingresar a las instalaciones de la Pola.





**PROMEDIO
GENERAL**

% DE SATISFACCIÓN



CONCLUSIONES GENERALES

- ✓ Para la vigencia 2022 se realizó la evaluación con una muestra de 932 usuarios
- ✓ Las encuestas se aplicaron con el apoyo de las diferentes áreas de la empresa, especialmente Responsabilidad Social, durante los meses de febrero y marzo de 2023.
- ✓ Para la vigencia 2022 se presenta un incremento de la satisfacción del cliente, pasando al 95%
- ✓ Es importante que se realicen **acciones de mejora** en aquellas variables que disminuyeron en el % de satisfacción o que no se reflejó mejora en la percepción del cliente



COMENTARIOS O SUGERENCIAS

- Mejorar el servicio de Alcantarillado- (Barrio Milagro de Dios- Nueva Castilla- villa del Sol- 12 de octubre-Jordán 7 etapa- Castellana- Jordán 4 etapa-
- Suspensión continua del servicio (todos los días quitan el agua) (Barrios: Simón Bolívar- Tunjos- Topacio- Varsovia- Gualandayes- jardín Palermo- Versailles- Floresta- Picalaña- Arkala- 20 de julio- Comfenalco- viveros- Jordán 2 etapa- Villa café- cutucumay- Agua marina- Jordán 3 etapa)
- Contar con más carro tanques para el servicio de la comunidad
- Mejorar las vías de ingreso- sede la Pola
- Avisar oportunamente los cortes del servicio de agua- medios de comunicación
- Realizar jornadas de sensibilización en los barrios, para evitar taponamiento de alcantarillas e inundaciones por la mala disposición de basuras, promover limpieza de tanques de almacenamiento
- Mejorar la atención a los usuarios, pensar en sus necesidades



COMENTARIOS O SUGERENCIAS

- Mejorar la oportunidad en el servicio de equipos especializados: vactor, video robot. Solicitan el servicio y pasan meses sin que se atienda la solicitud (vasconia- villa vanesa)
- Arreglar las calles después de realizar arreglos de acueducto y alcantarillado
- Centralizar la atención al usuario
- Prontitud en la instalación de medidores, se demora mucho entre la solicitud y la instalación
- Demora para dar solución a daños- se desperdicia mucho el agua
- Desperdicio de agua en la Cra 6 con calle 11
- El agua llega turbia (Jordán 9 etapa)
- Con el cambio de medidor se duplica el valor a pagar