



IBAL

**EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

The background is a blue-tinted photograph of a Ferris wheel, with the silhouettes of trees on the left side. The text is overlaid on this background.

IBAL

Contigo

03 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES



TENDENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 419 usuarios

FECHA DE APLICACIÓN: Octubre - Diciembre de 2025

Tamaño de la población objetivo = **186.757 a junio de 2025**

VARIABLES MEDIDAS:

- Producto
- Servicio al Cliente
- Facturación y recaudo
- Trámites
- Imagen Corporativa
- Sistema de Gestión

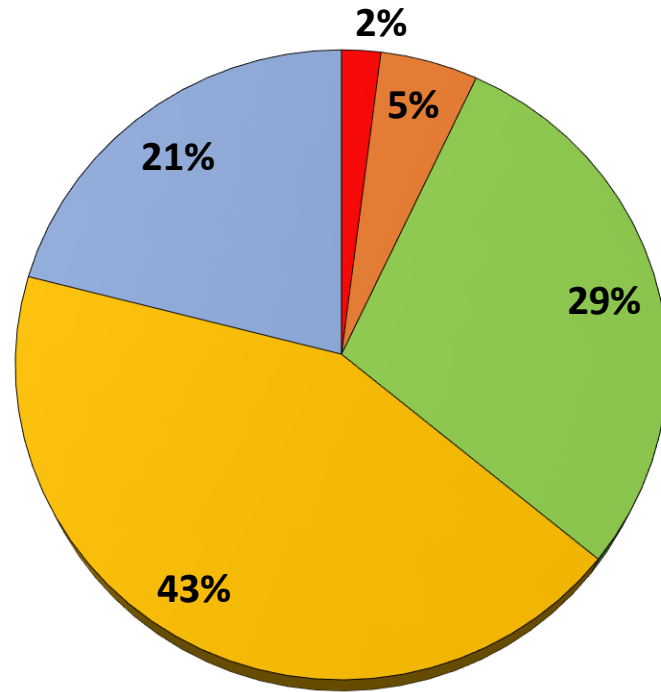


PREGUNTAS SOBRE EL PRODUCTO- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS



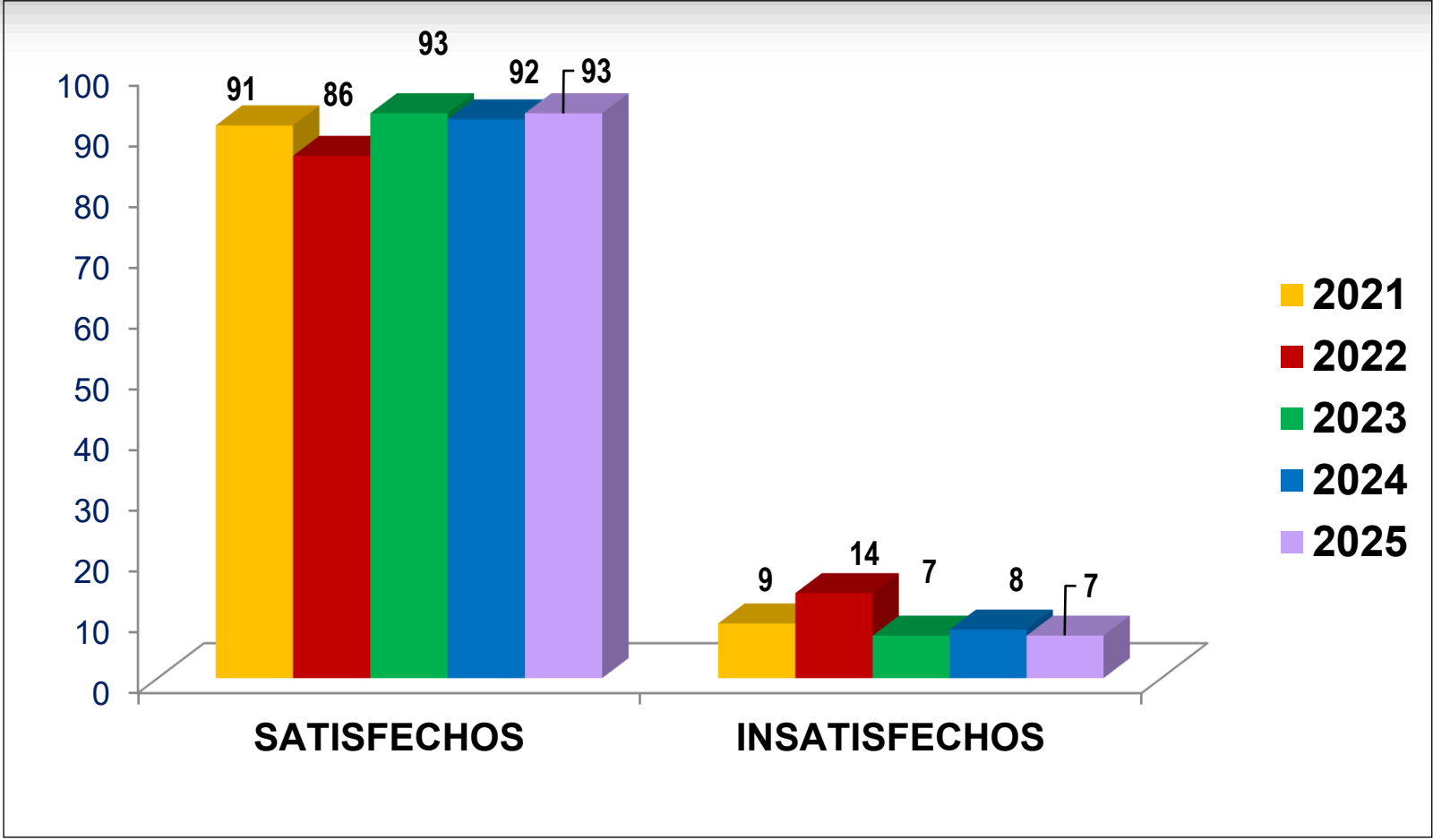
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN- CONTINUIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUA



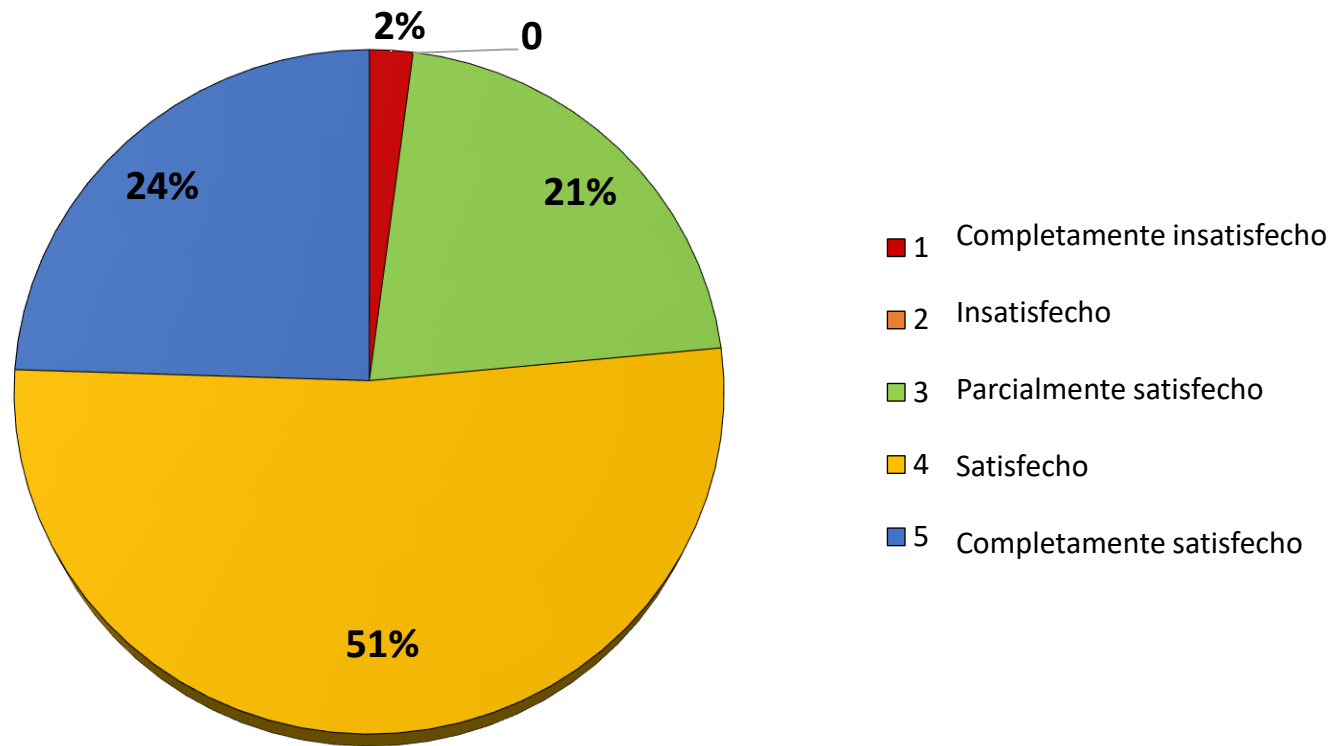
- 1 Completamente insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Parcialmente satisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Completamente satisfecho

GRÁFICA COMPARATIVA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

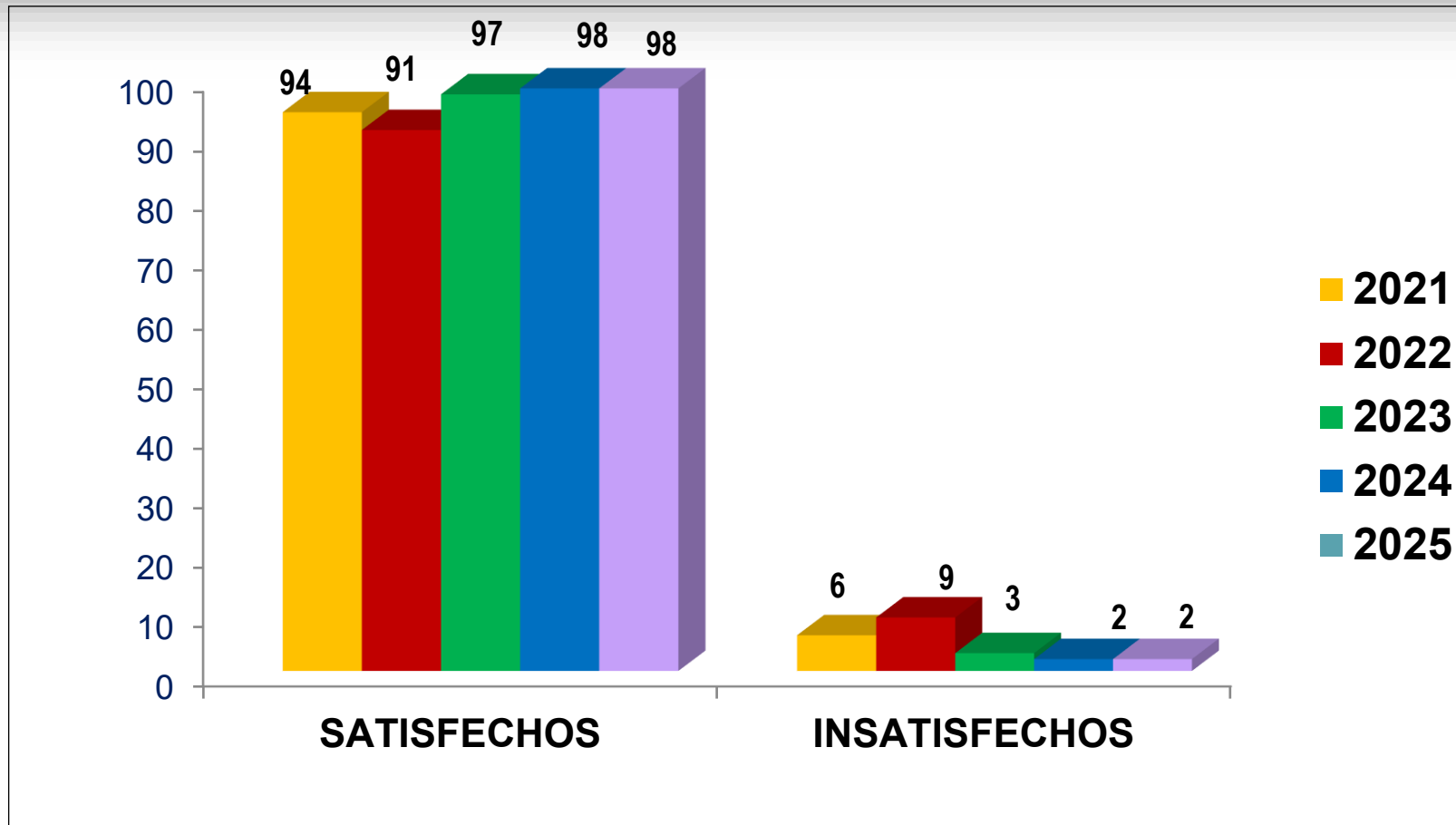


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA

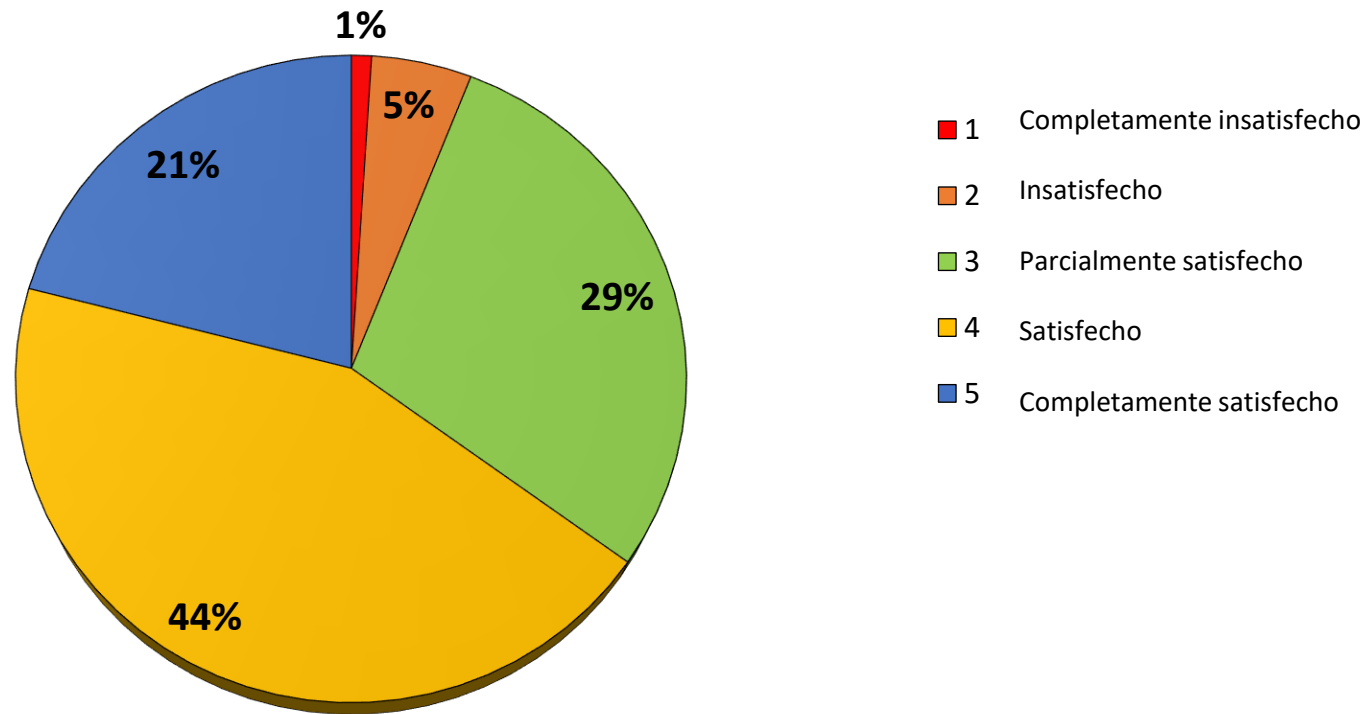


GRÁFICA COMPARATIVA CALIDAD DEL AGUA

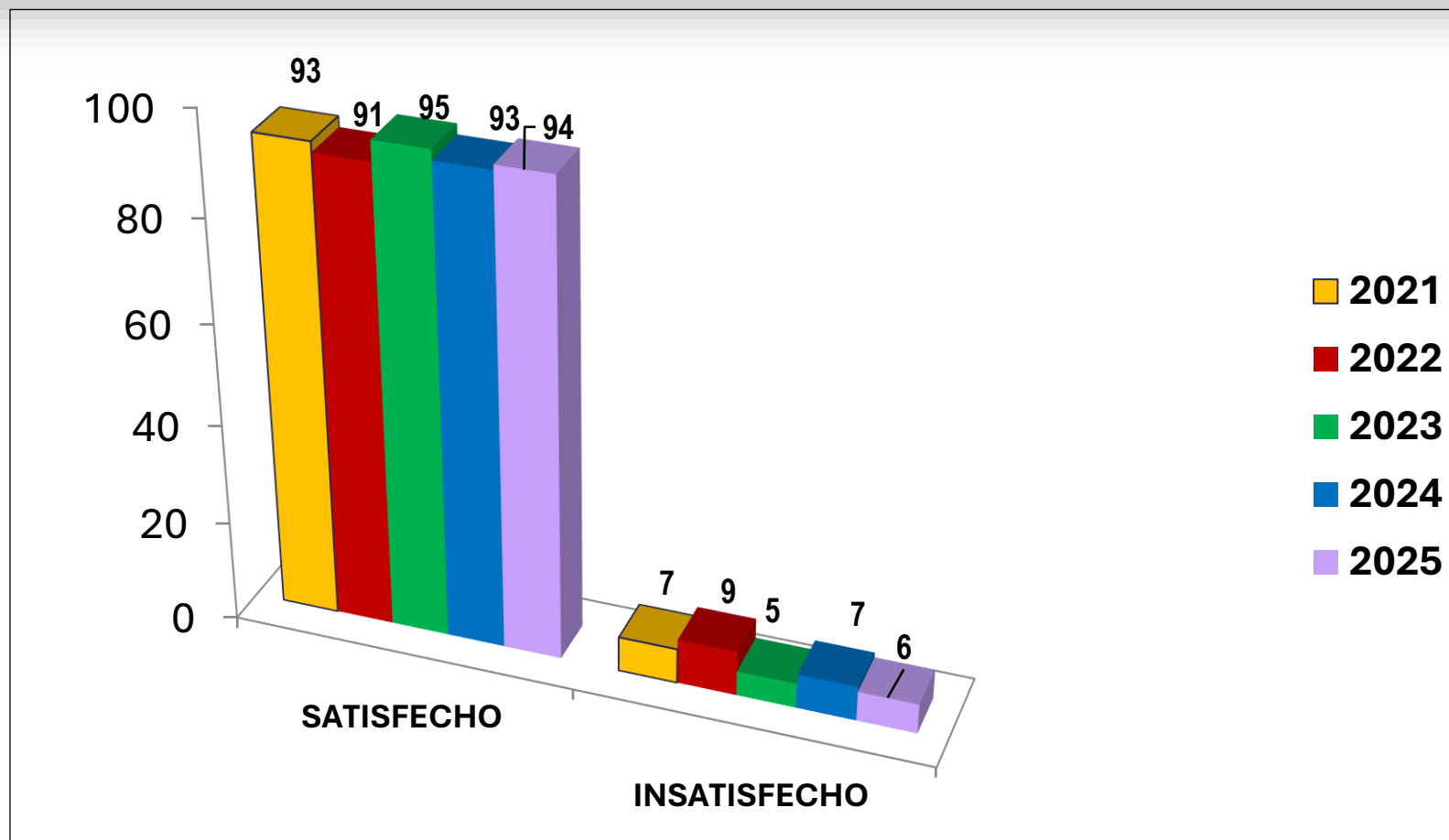


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA PRESIÓN CON QUE LLEGA EL AGUA A SU DOMICILIO

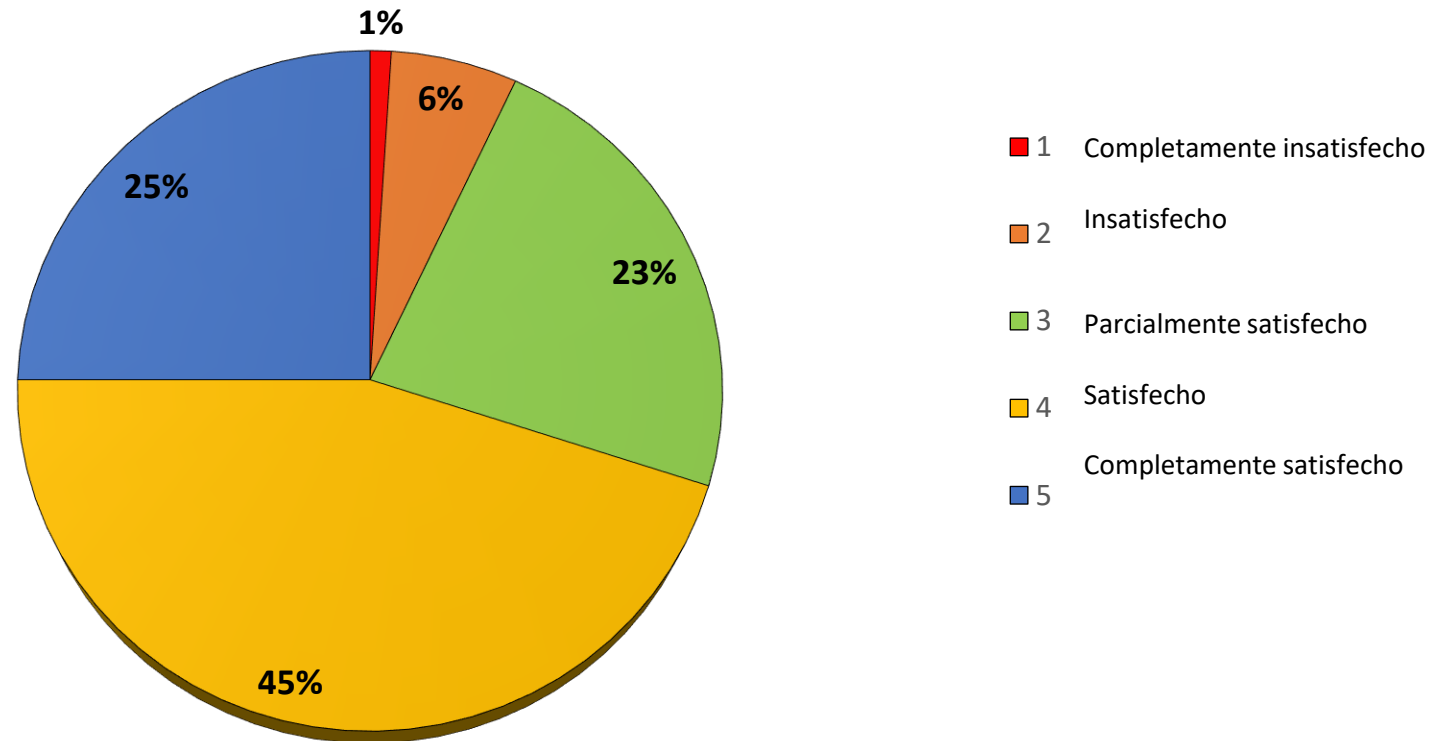


GRÁFICA COMPARATIVA PRESIÓN CON QUE LLEGA EL AGUA

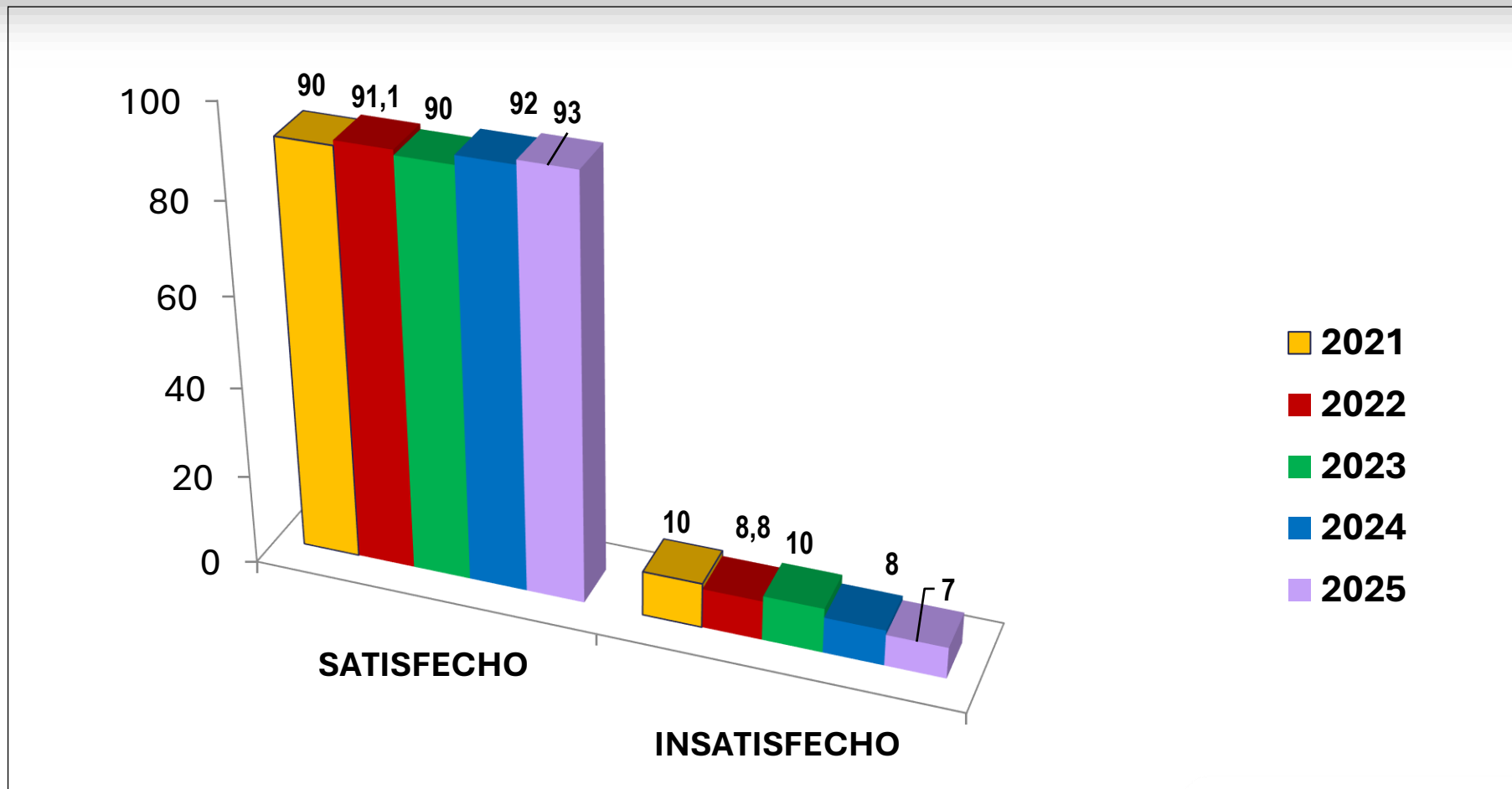


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLADO



GRÁFICA COMPARATIVA SERVICIO DE ALCANTARILLADO



- La percepción de la calidad del servicio es favorable, reflejando cumplimiento de los estándares definidos por la entidad. La alta satisfacción indica estabilidad en los procesos, mientras que las valoraciones intermedias sugieren la necesidad de reforzar la estandarización y el control operacional.

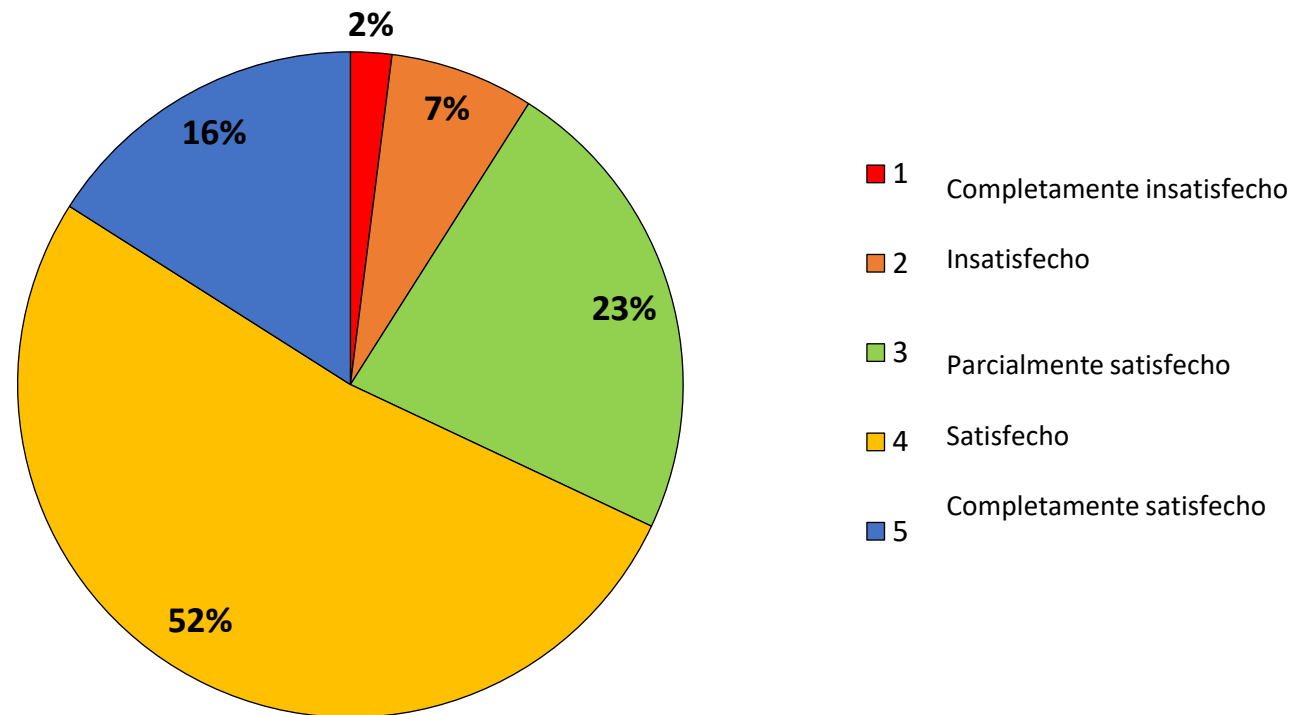


• PREGUNTAS SOBRE SERVICIO AL CLIENTE

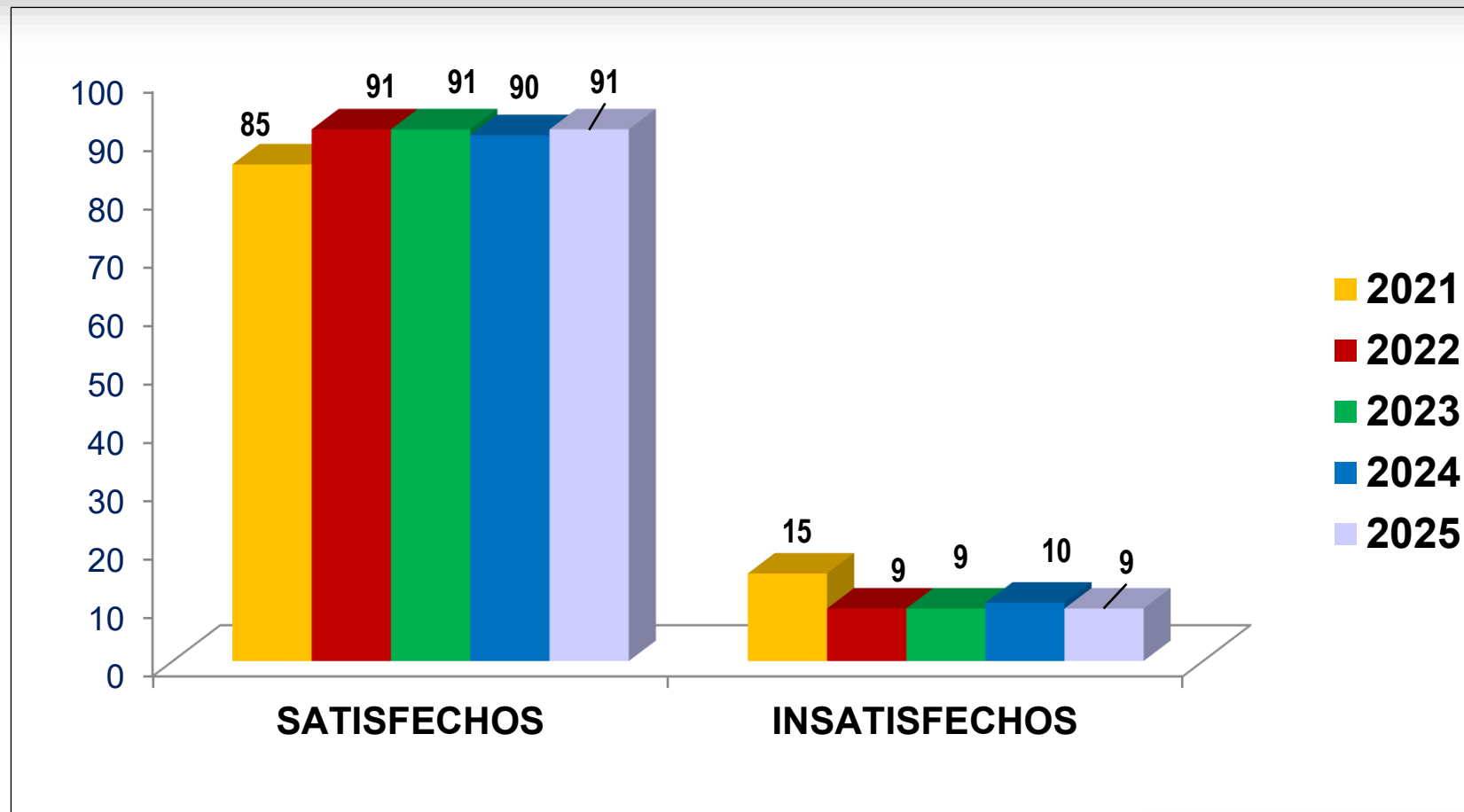


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN TIEMPO DE RESPUESTA ANTES SOLICITUDES Y PQR

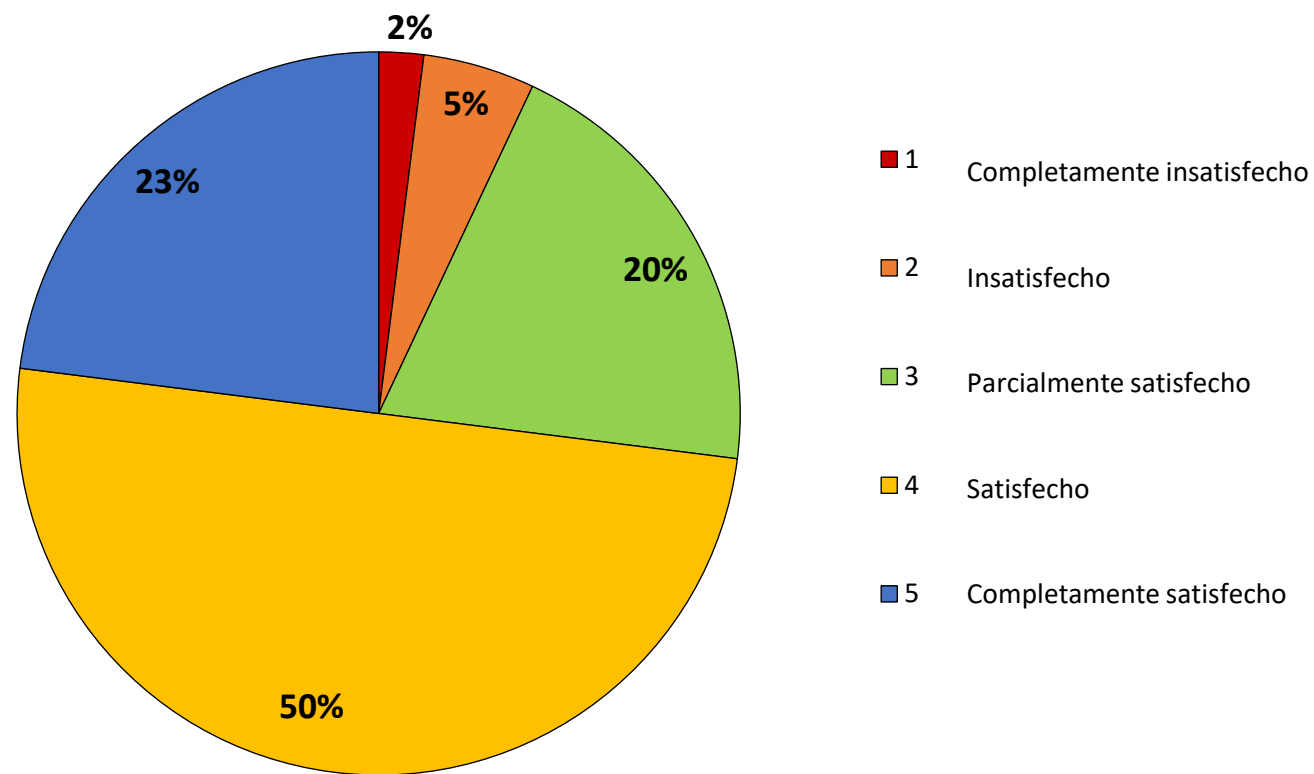


GRÁFICA COMPARATIVA, TIEMPO DE RESPUESTA ANTE SOLICITUDES Y PQR



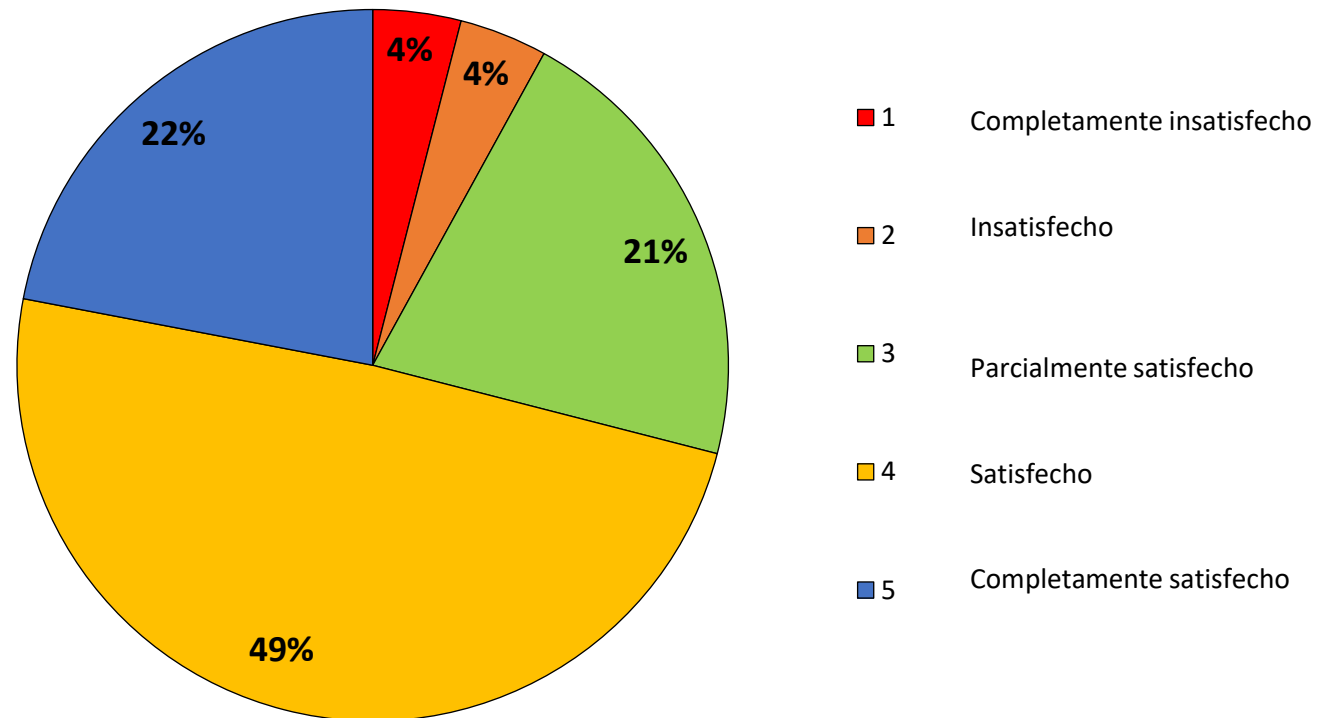
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA

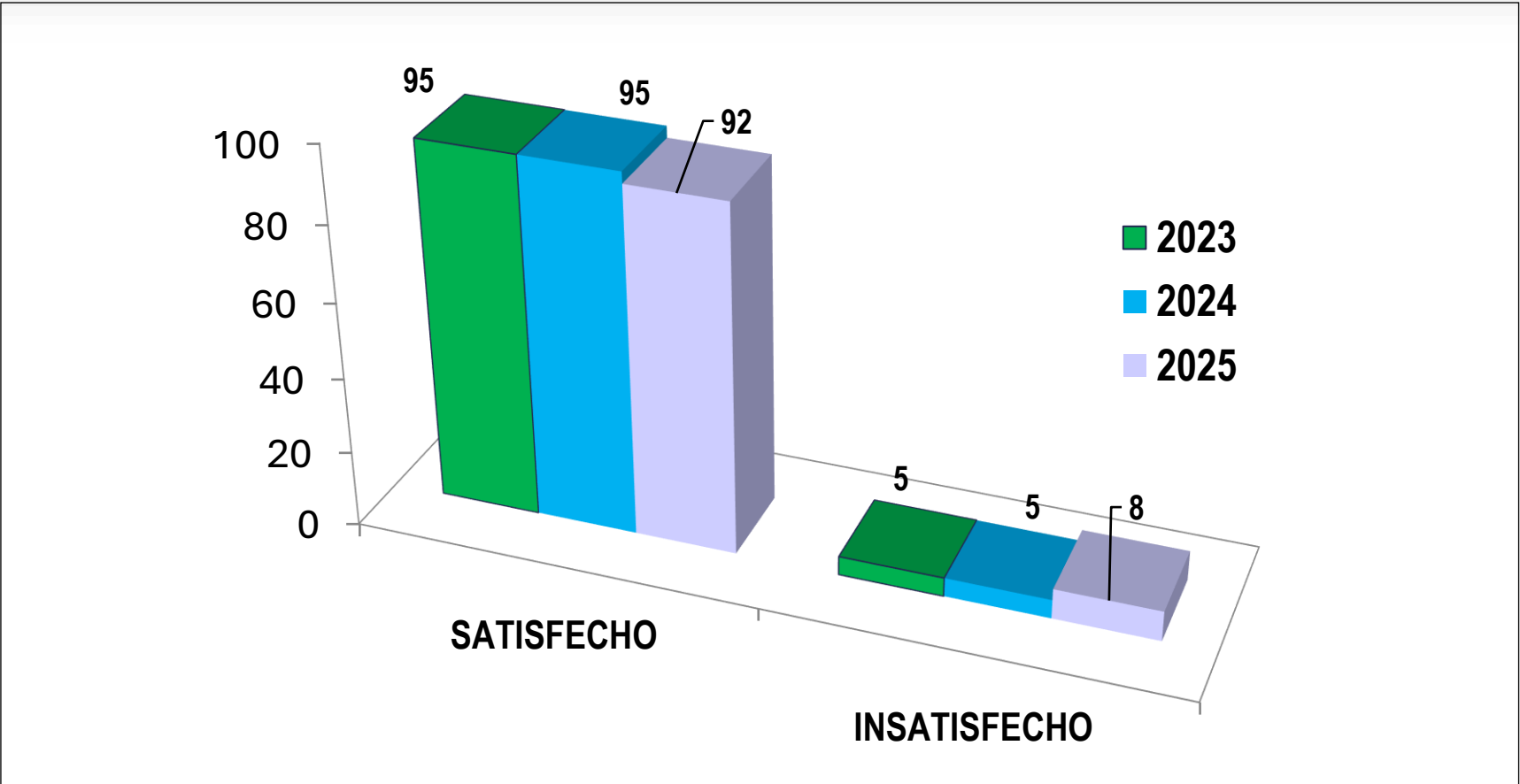


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS EN LOS SERVICIOS DE VACTOR- VIDEO ROBOT- ENTREGA DE RECIBOS- TOMA DE LECTURA- CAMBIO DE MEDIDOR



GRÁFICA COMPARATIVA ATENCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS CUANDO PRESTAN UN SERVICIO A LA EMPRESA

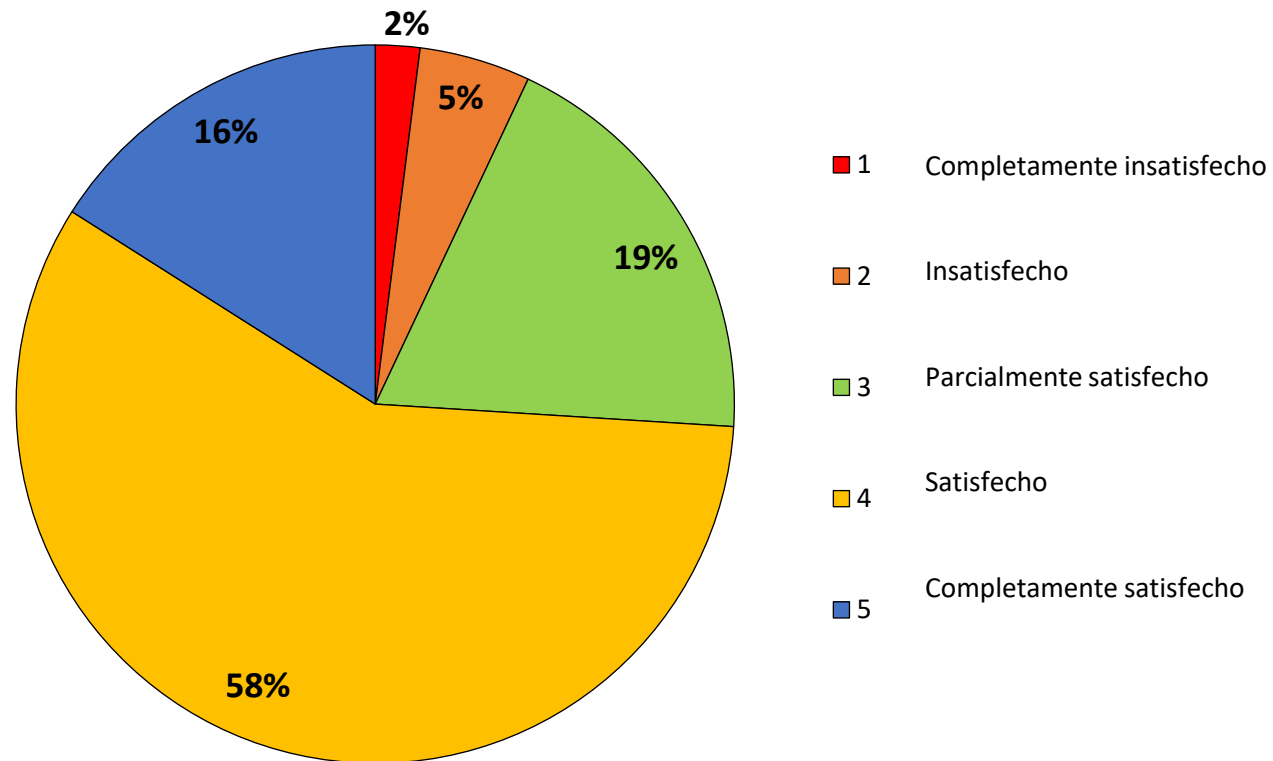


• PREGUNTAS SOBRE FACTURACIÓN Y RECAUDO

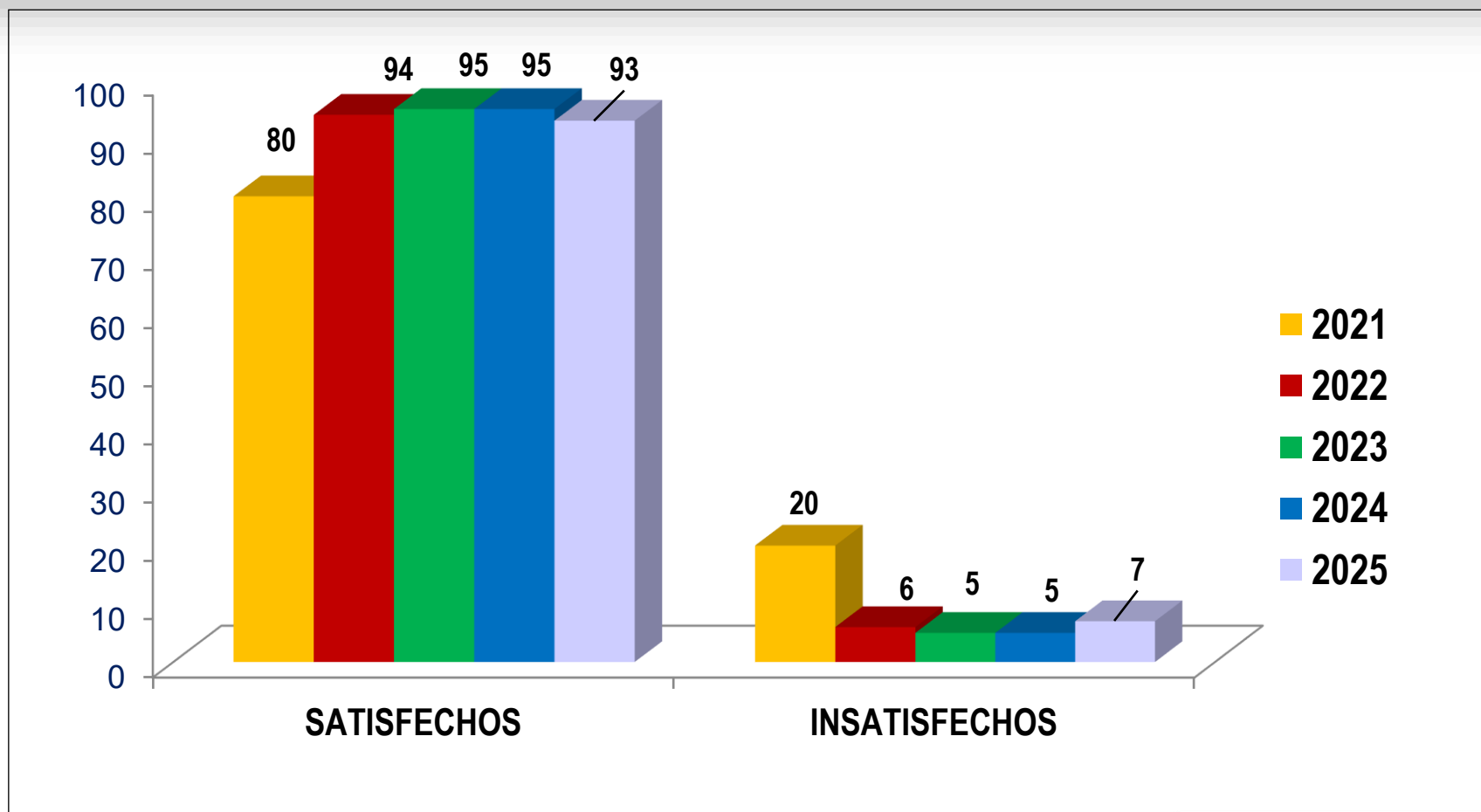


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN CONFORMIDAD Y VERACIDAD DE LA LECTURA REGISTRADA EN LA FACTURA MENSUAL

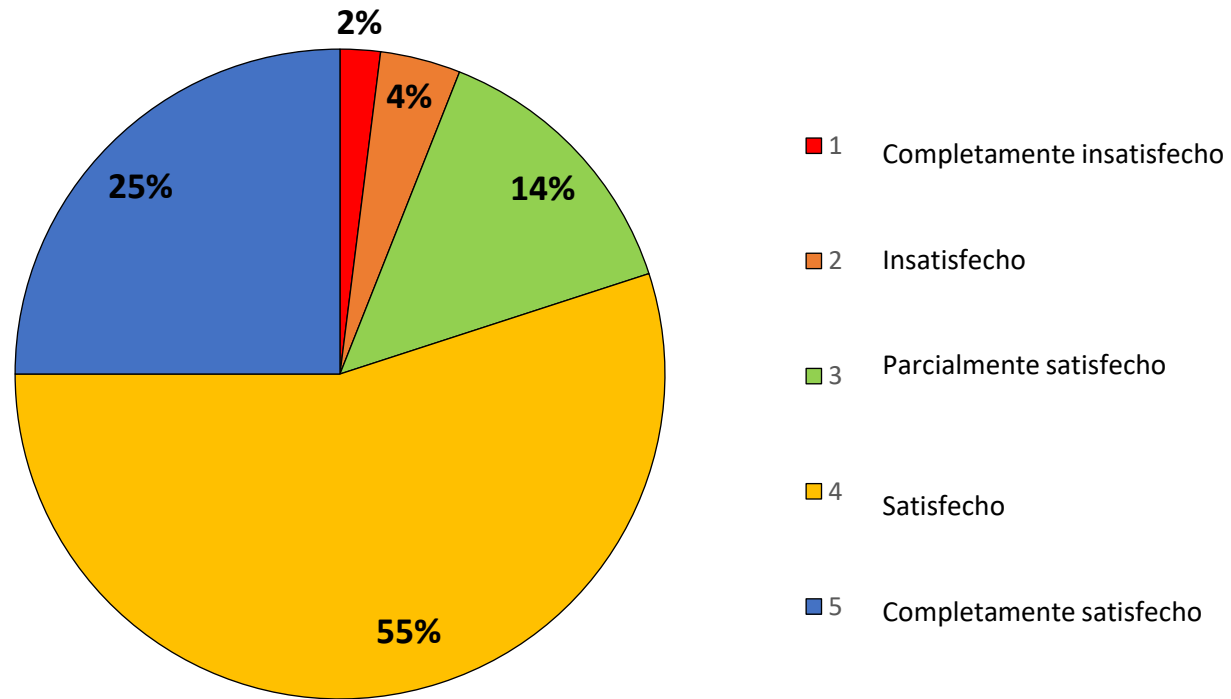


GRÁFICA COMPARATIVA CONFORMIDAD DE LA LECTURA QUE REFLEJA LA FACTURA

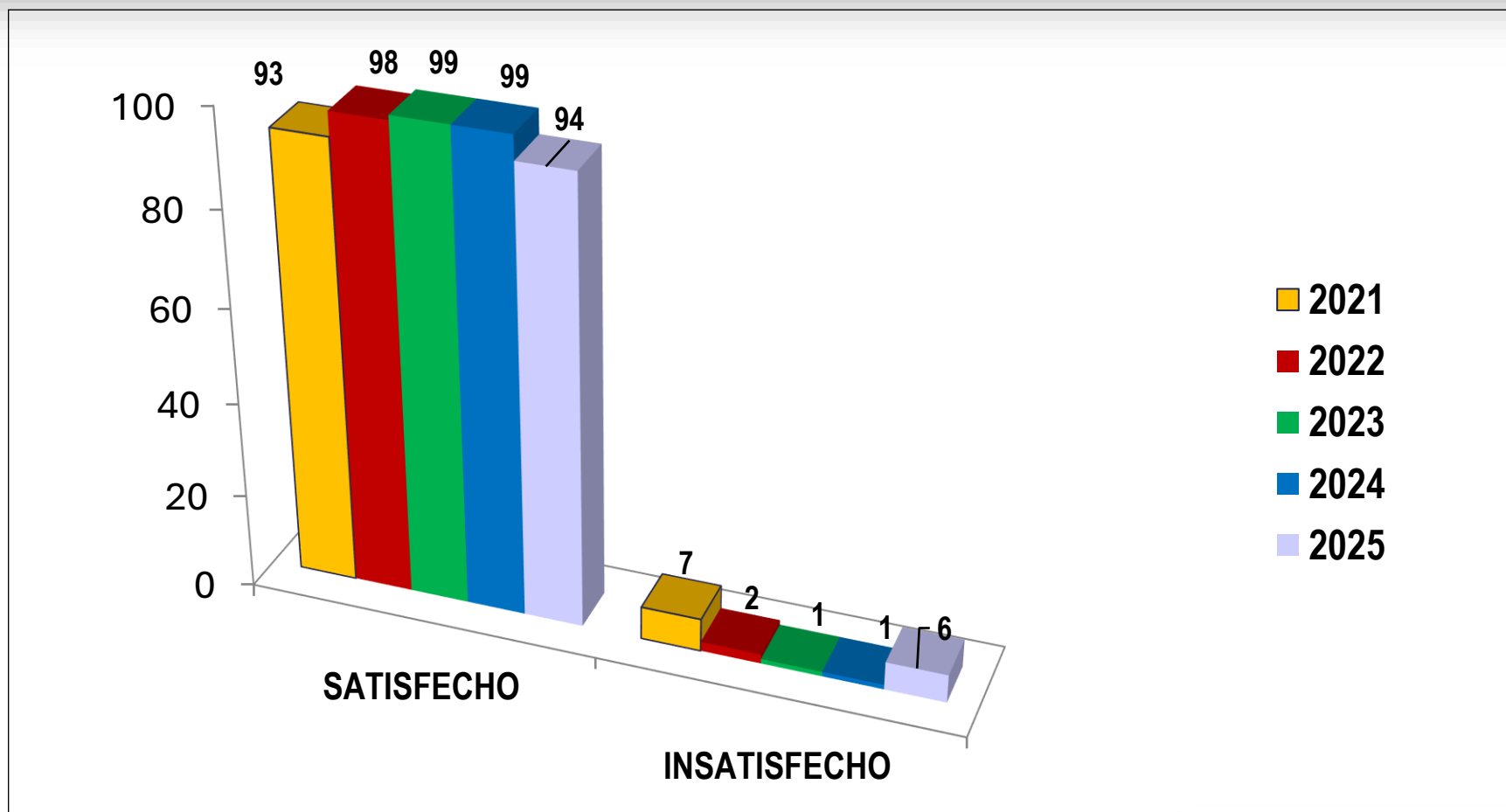


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN MEDIOS DE RECAUDO PARA EL PAGO DE LA FACTURA

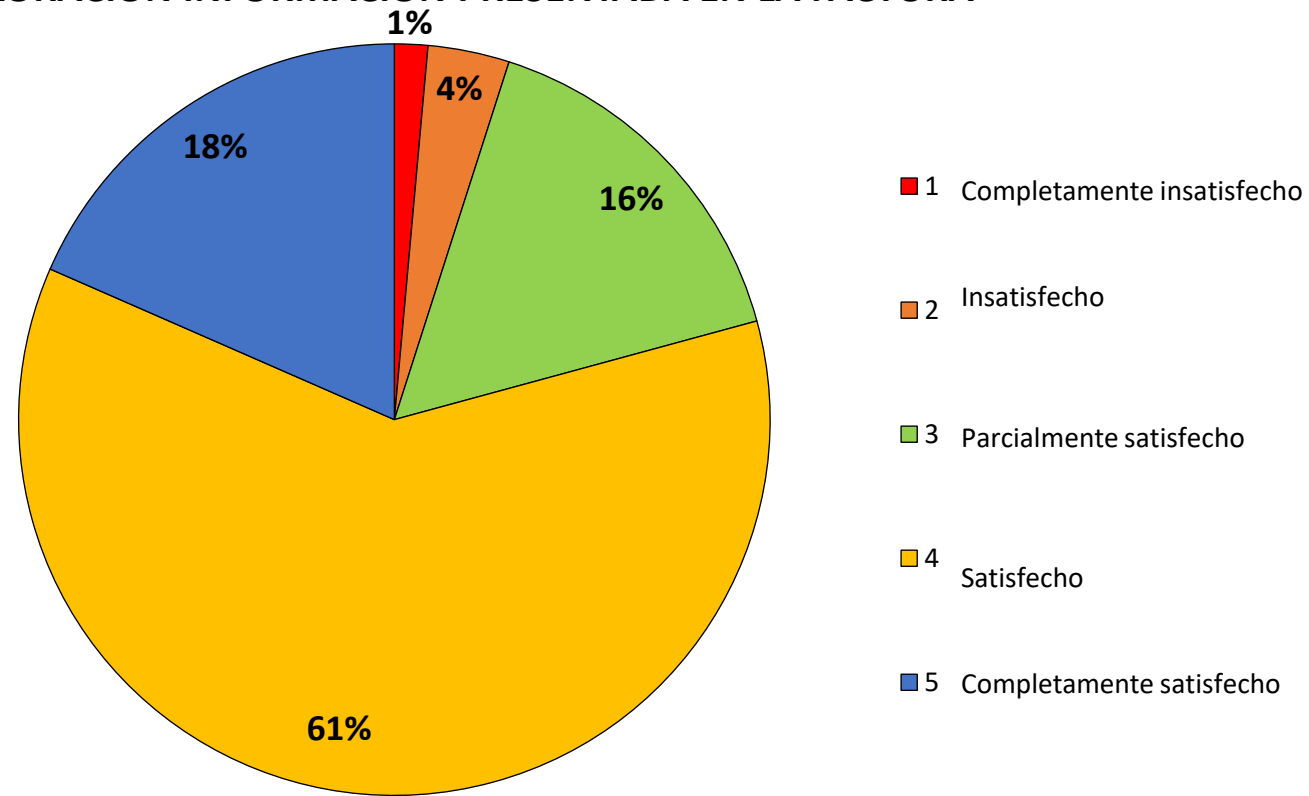


COMPARATIVA DISPONIBILIDAD Y ACCESO A PUNTOS DE PAGO DE PAGO

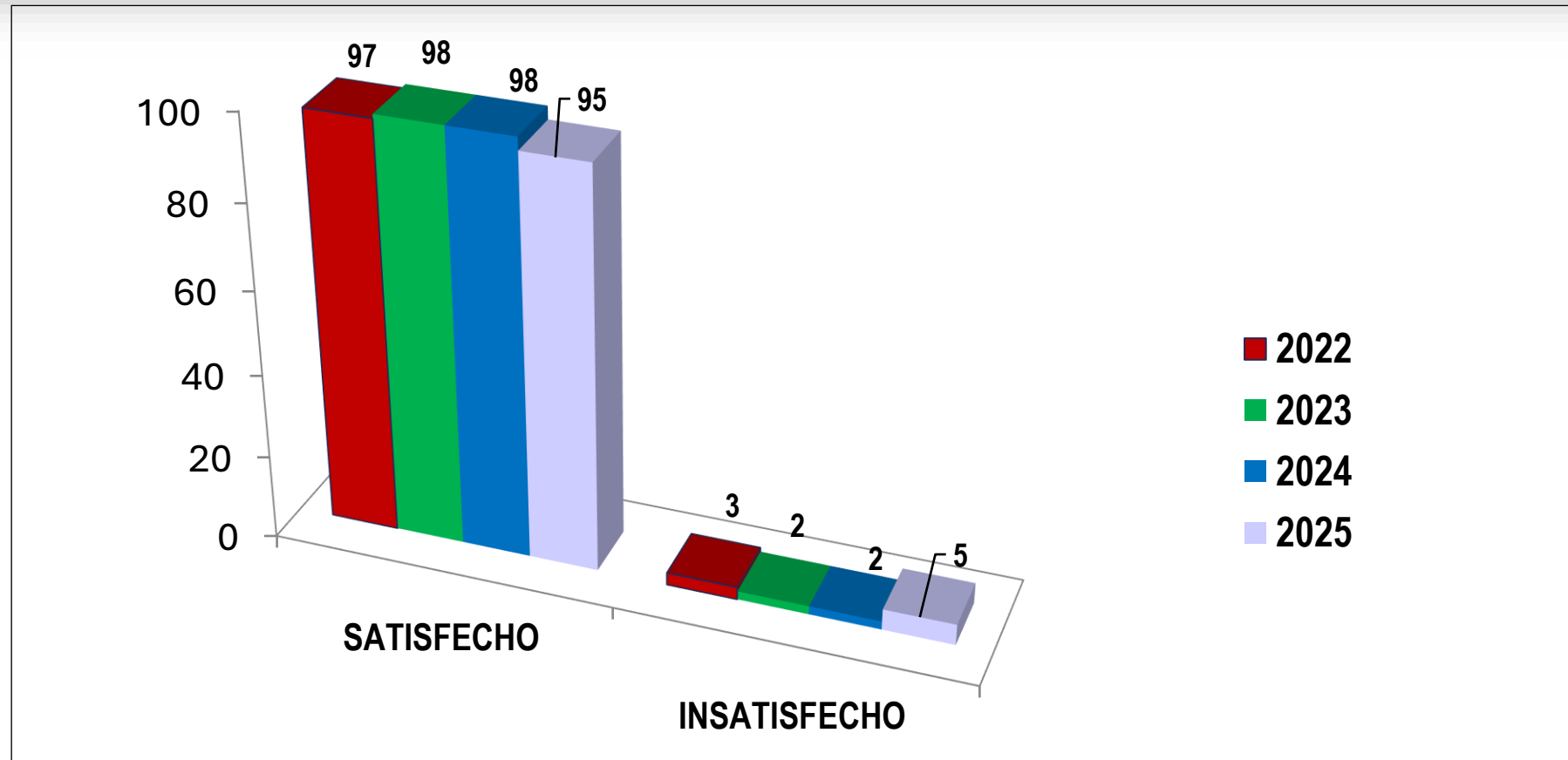


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA



GRÁFICA COMPARATIVA INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA FACTURA

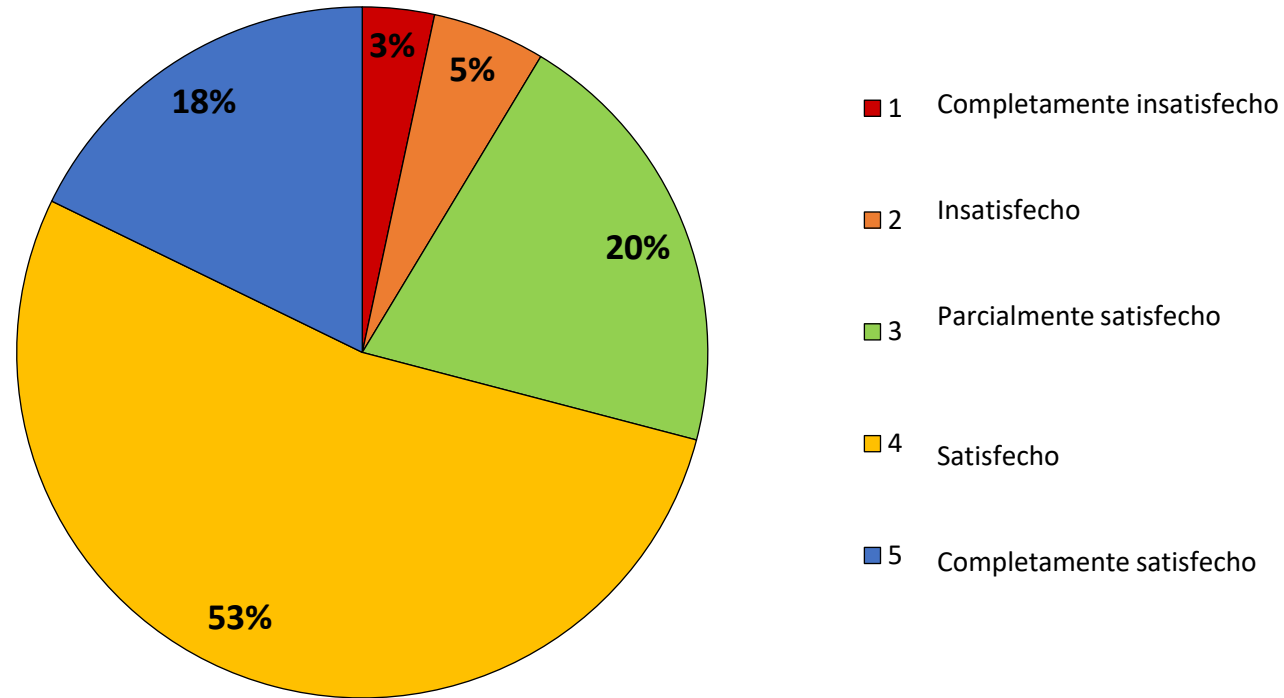


• PREGUNTAS SOBRE TRÁMITES

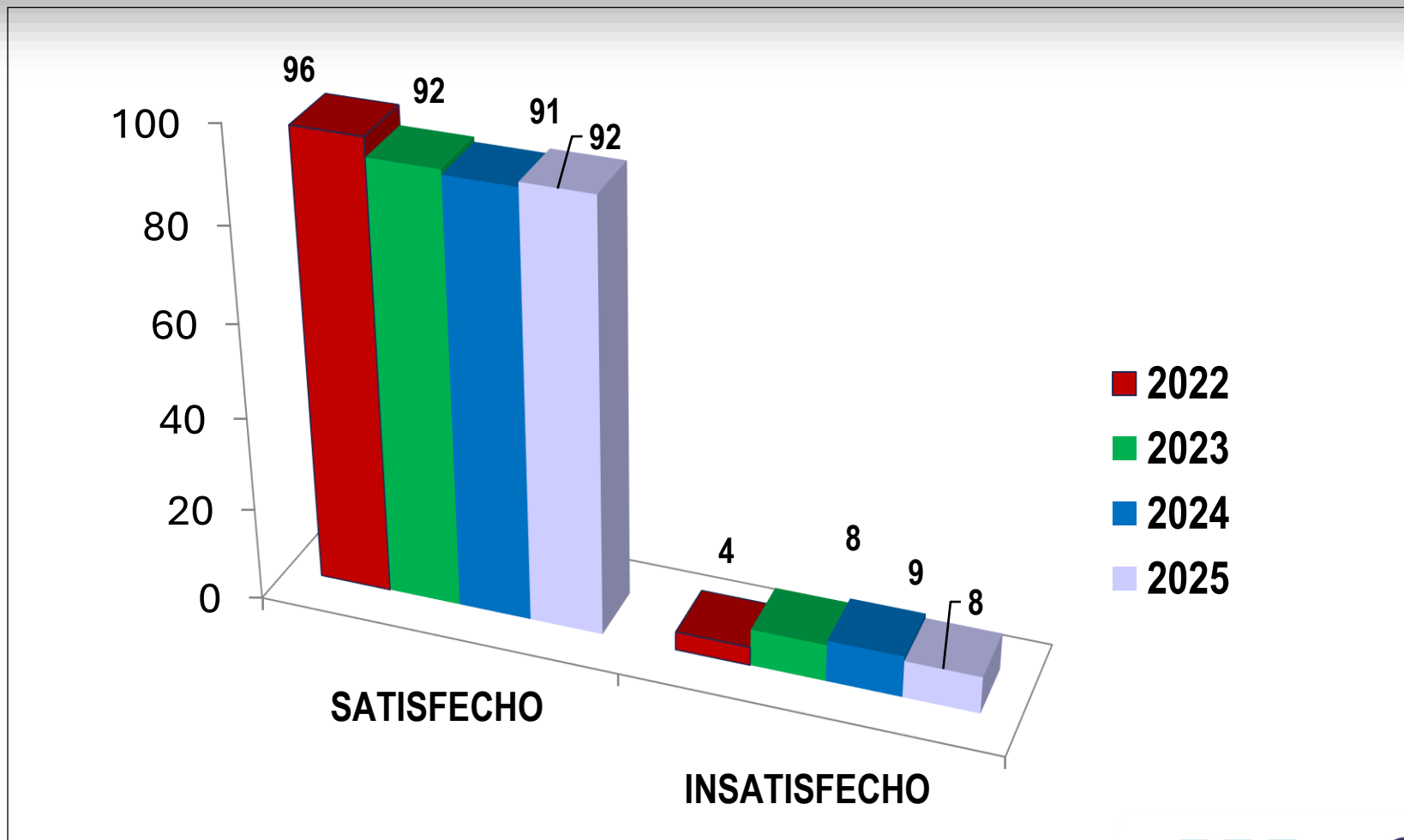


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN Y CELERIDAD EN LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA EMPRESA

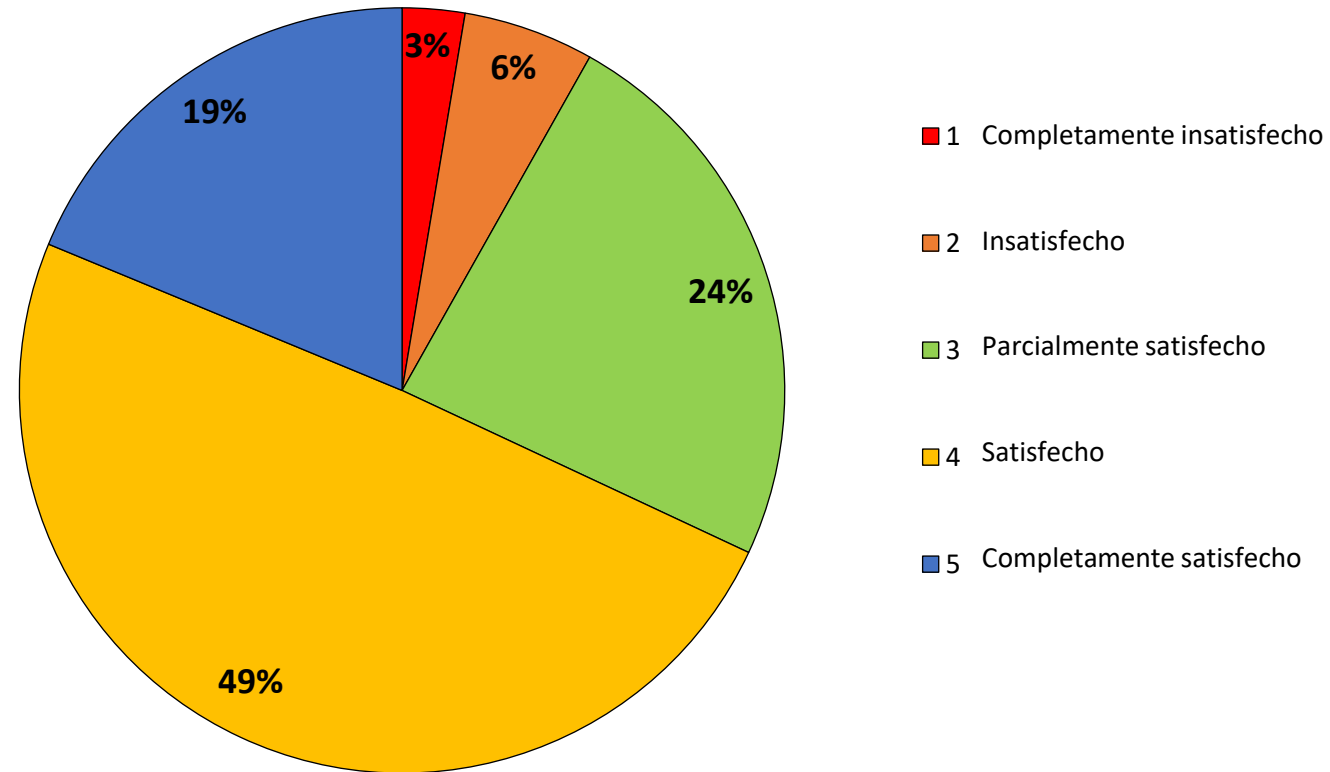


GRÁFICA COMPARATIVA, ATENCIÓN Y CELERIDAD A LOS TRÁMITES

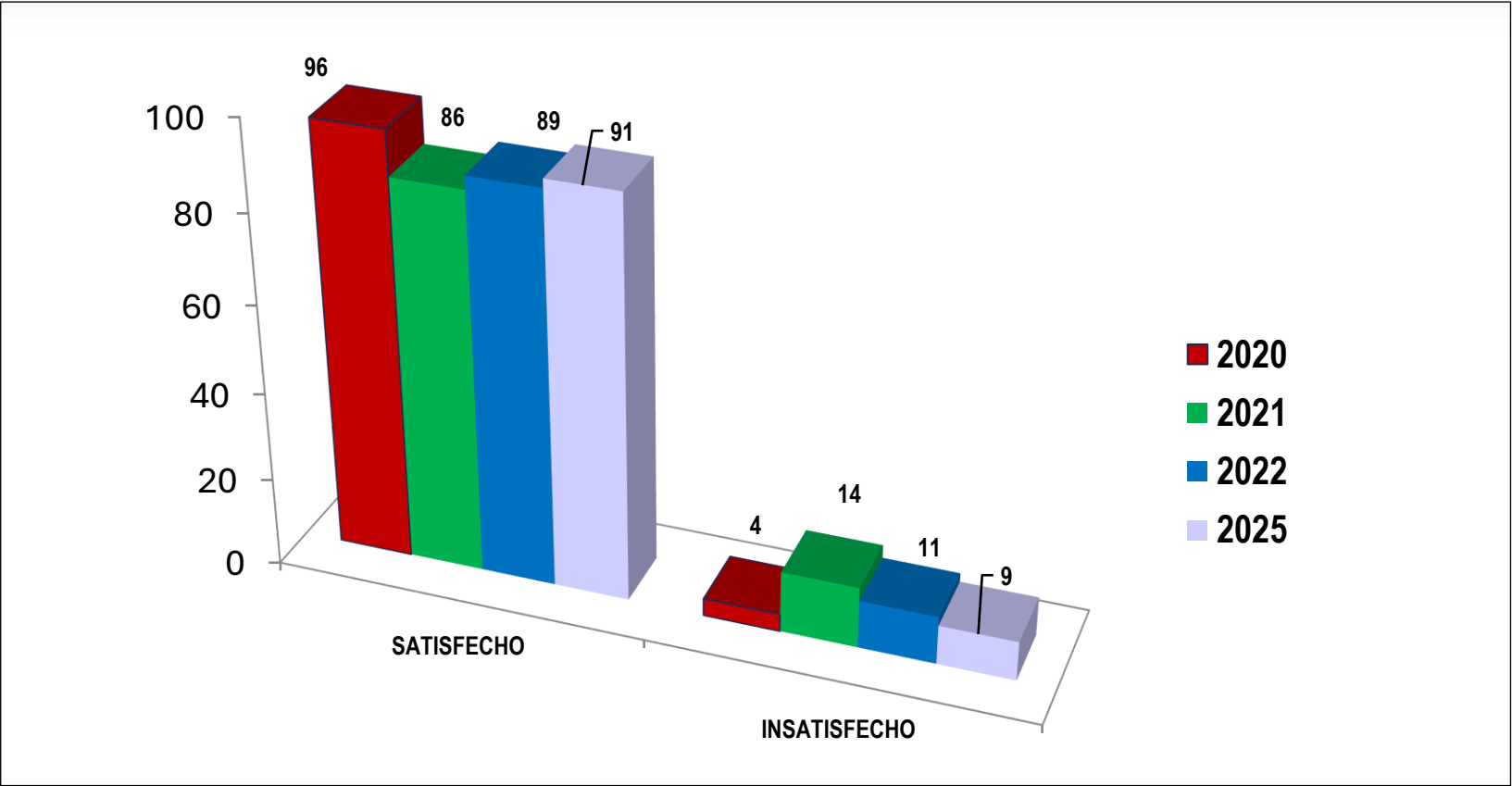


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA REALIZACIÓN DE TRÁMITES



GRÁFICA COMPARATIVA, REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA LOS TRÁMITES

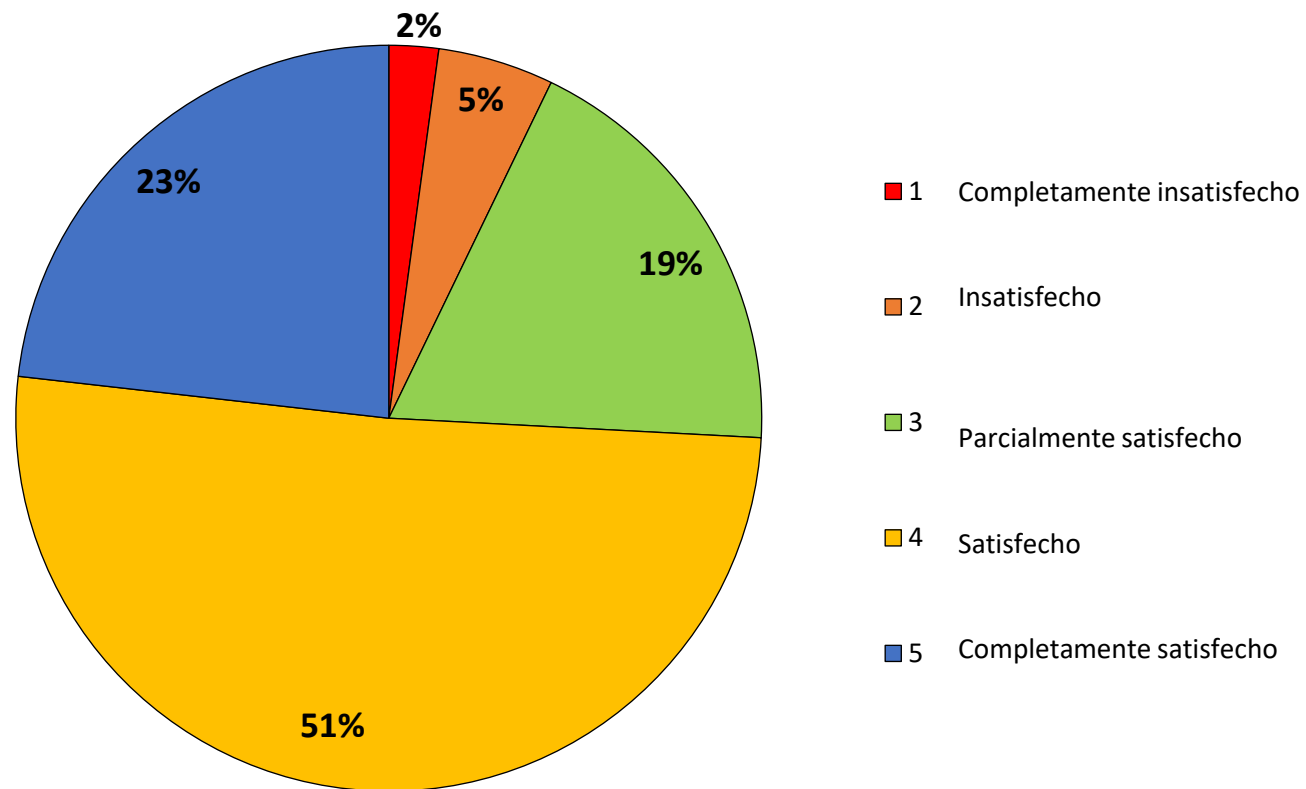


• PREGUNTAS SOBRE IMAGEN CORPORATIVA

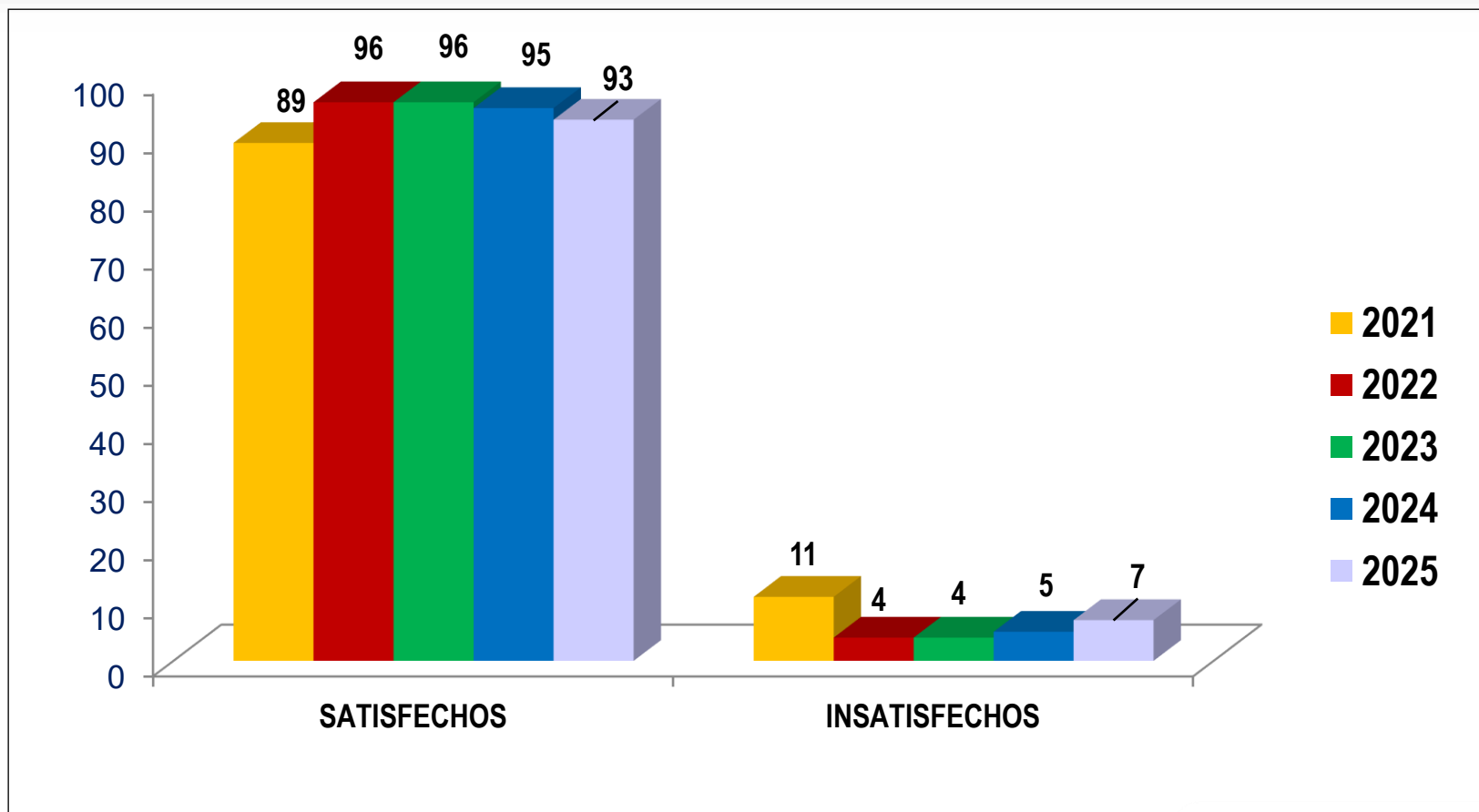


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA IMAGEN O REPUTACIÓN DE LA EMPRESA

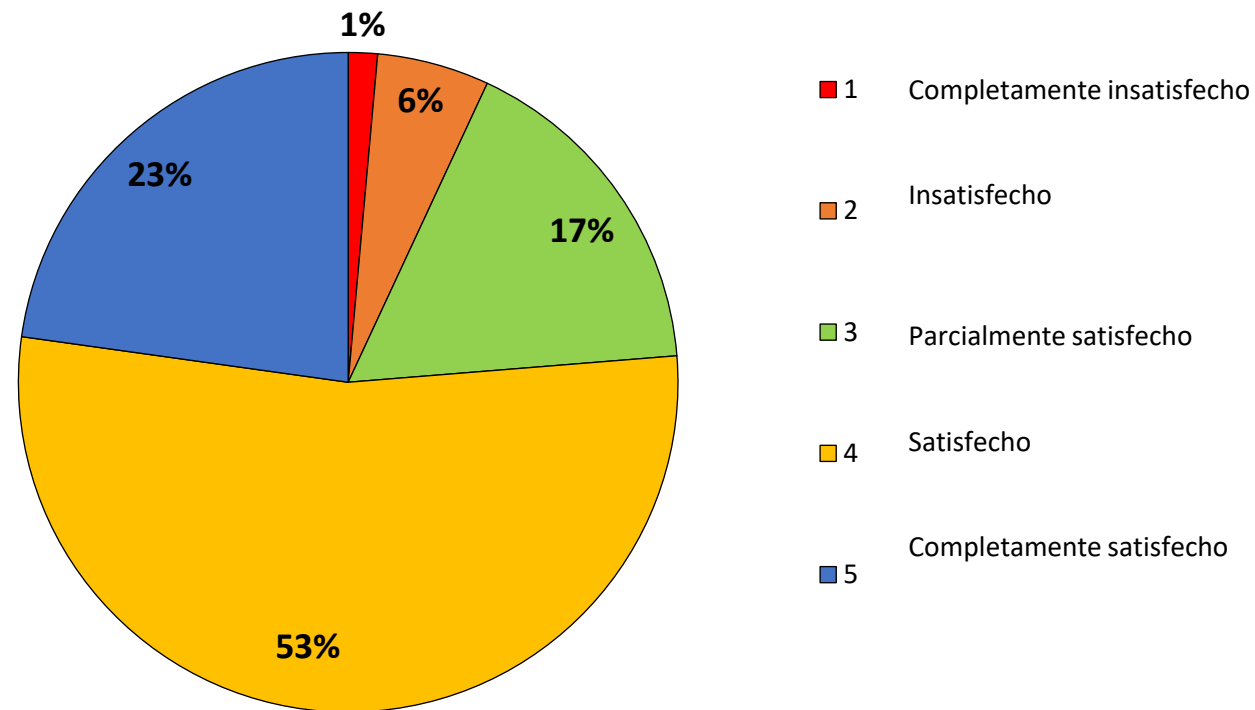


GRÁFICA COMPARATIVA IMAGEN DE LA EMPRESA

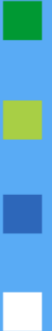
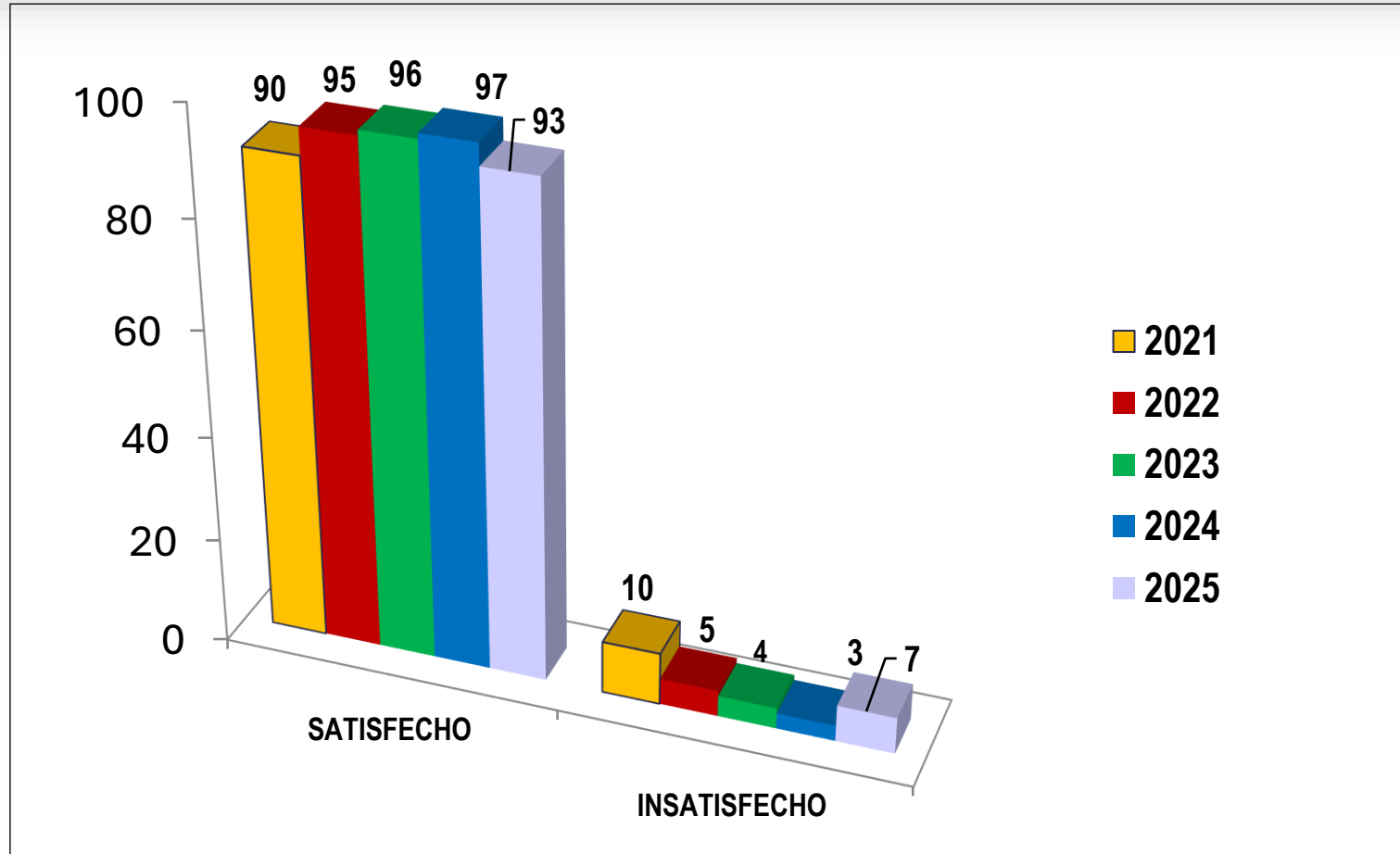


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN OFICIALES UTILIZADOS POR LA EMPRESA



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

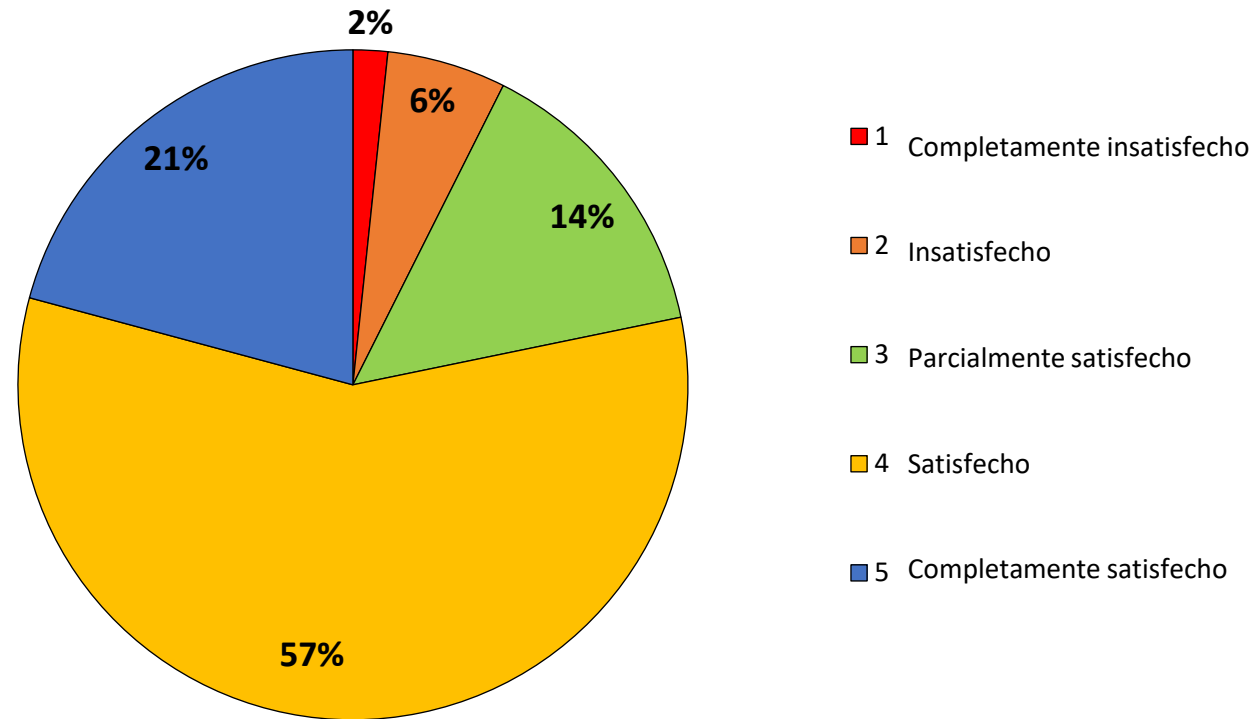


- 2021
- 2022
- 2023
- 2024
- 2025



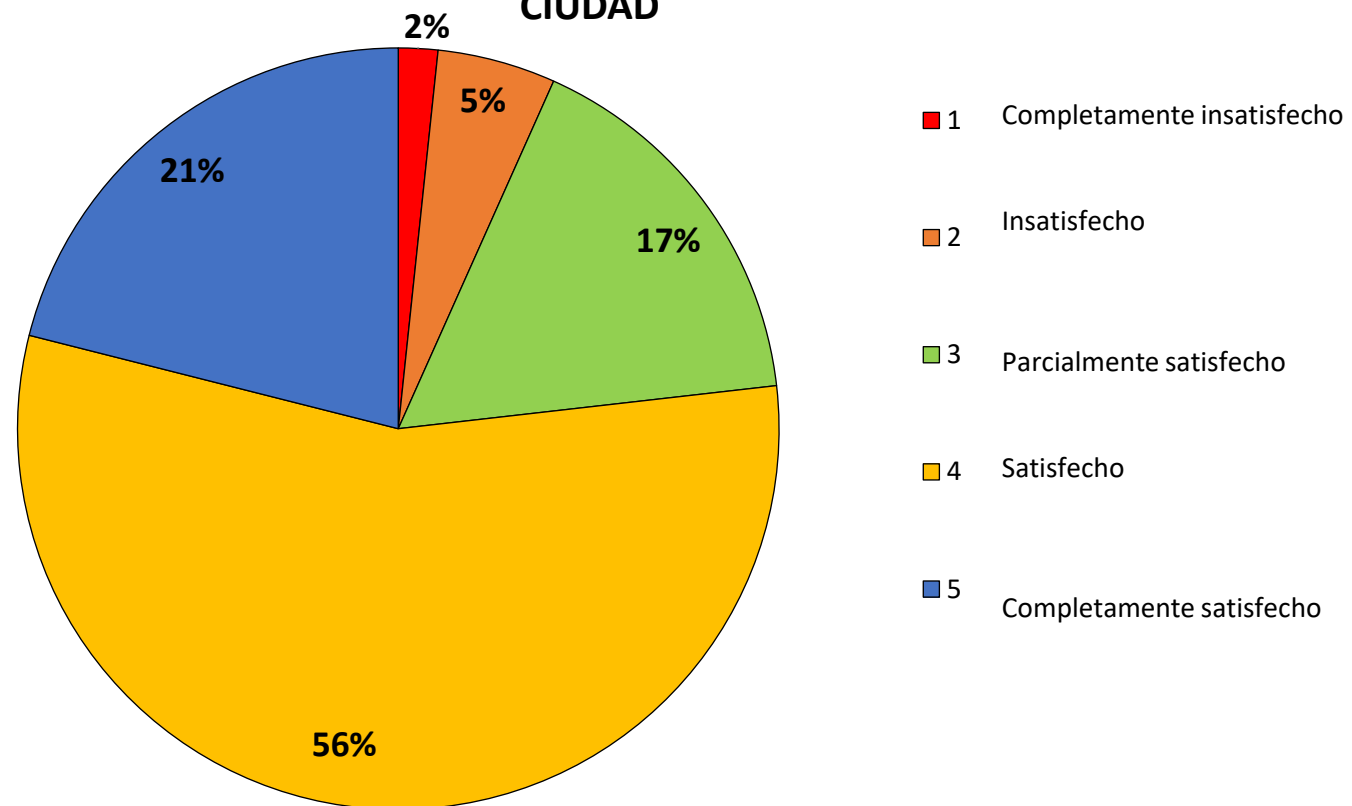
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LA EMPRESA CON LA COMUNIDAD EN GENERAL



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA EN EL DESARROLLO DE LA CIUDAD

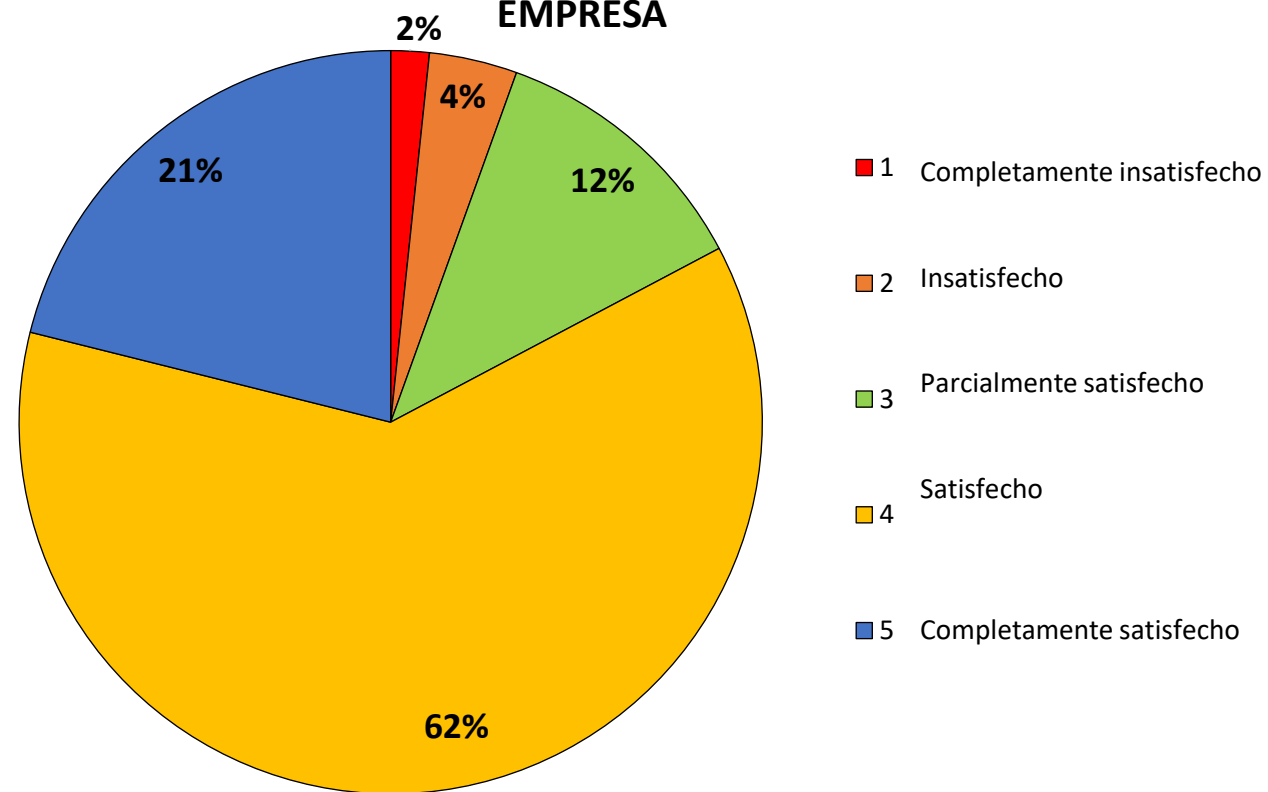


- **PREGUNTAS SOBRE EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

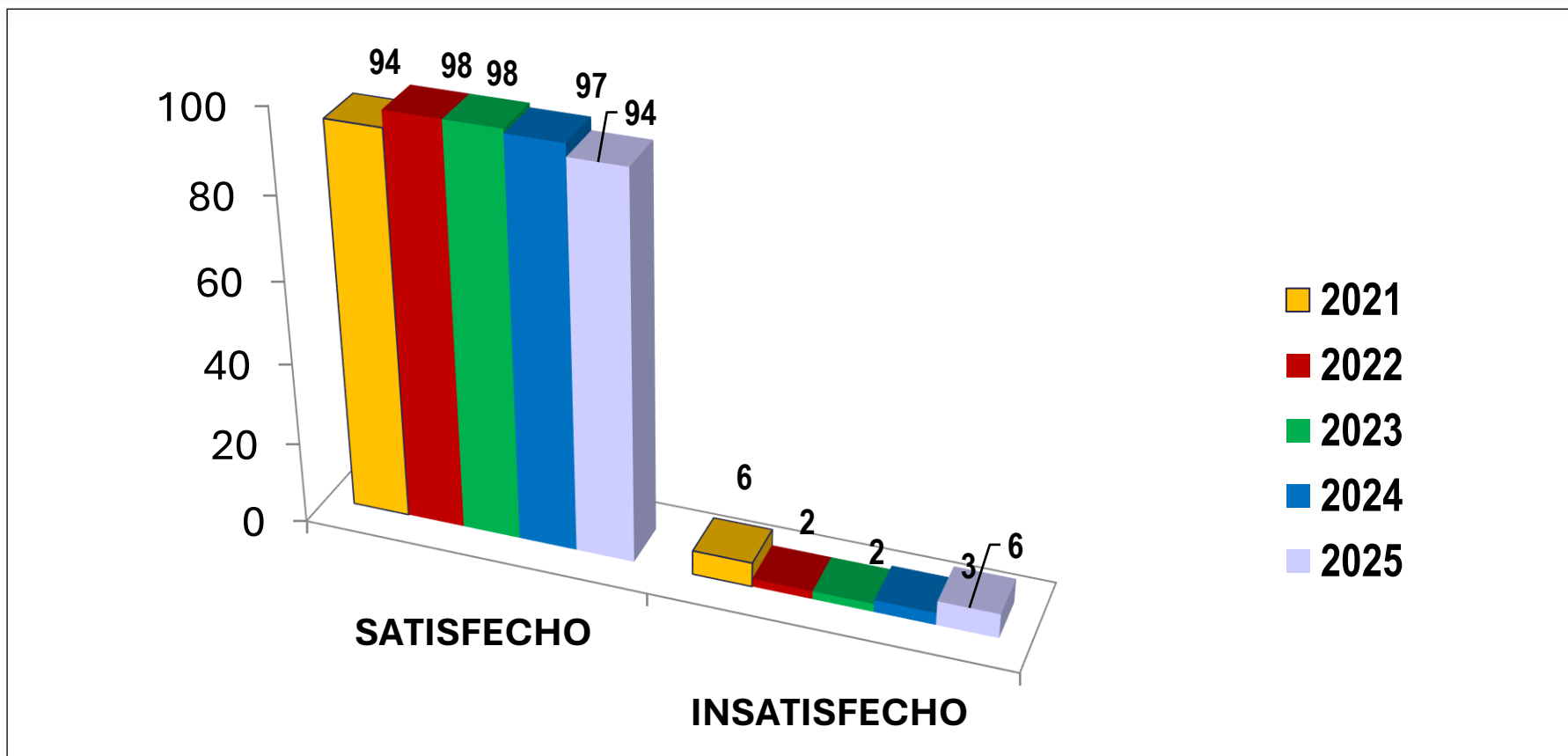


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LAS CERTIFICACIONES DEL SIG EN LA EMPRESA



GRÁFICA COMPARATIVA ¿ COMO CALIFICA QUE LA EMPRESA SE ENCUENTRE CERTIFICADA EN NORMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

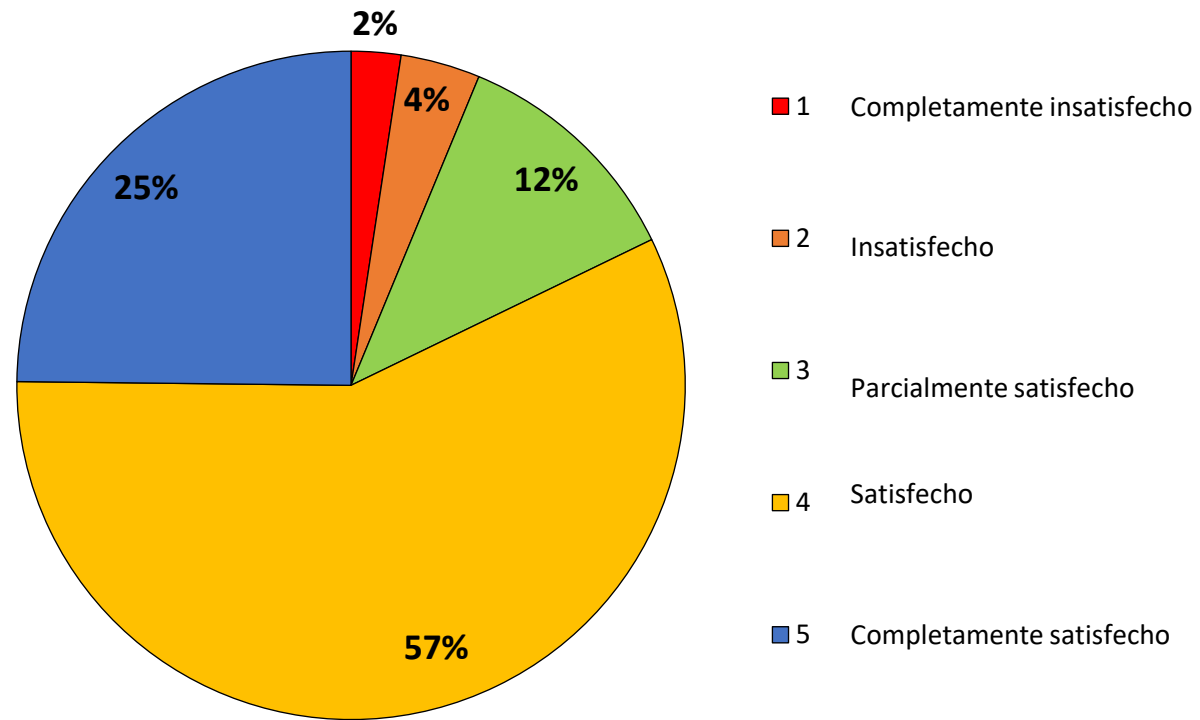


- 2021
- 2022
- 2023
- 2024
- 2025

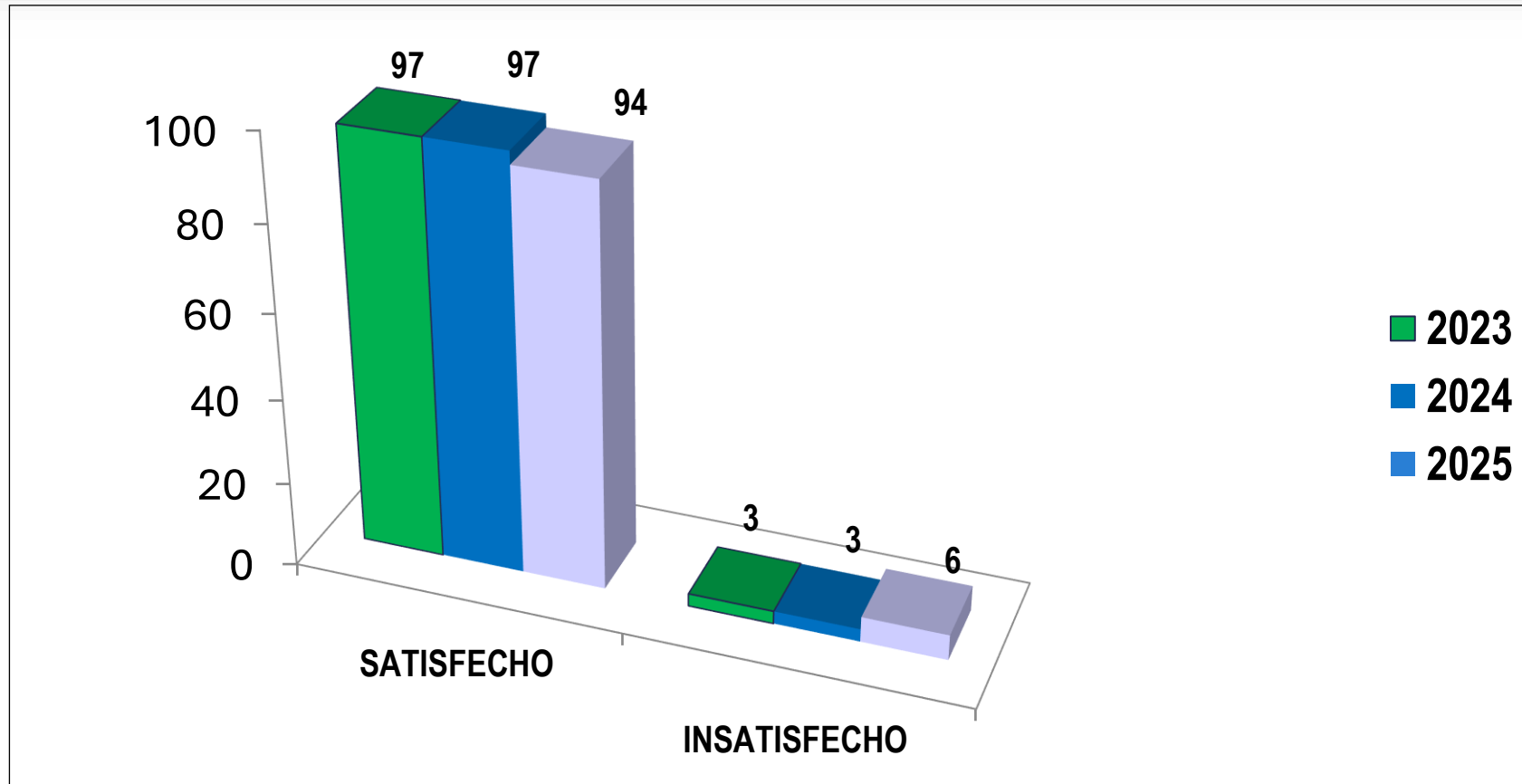


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

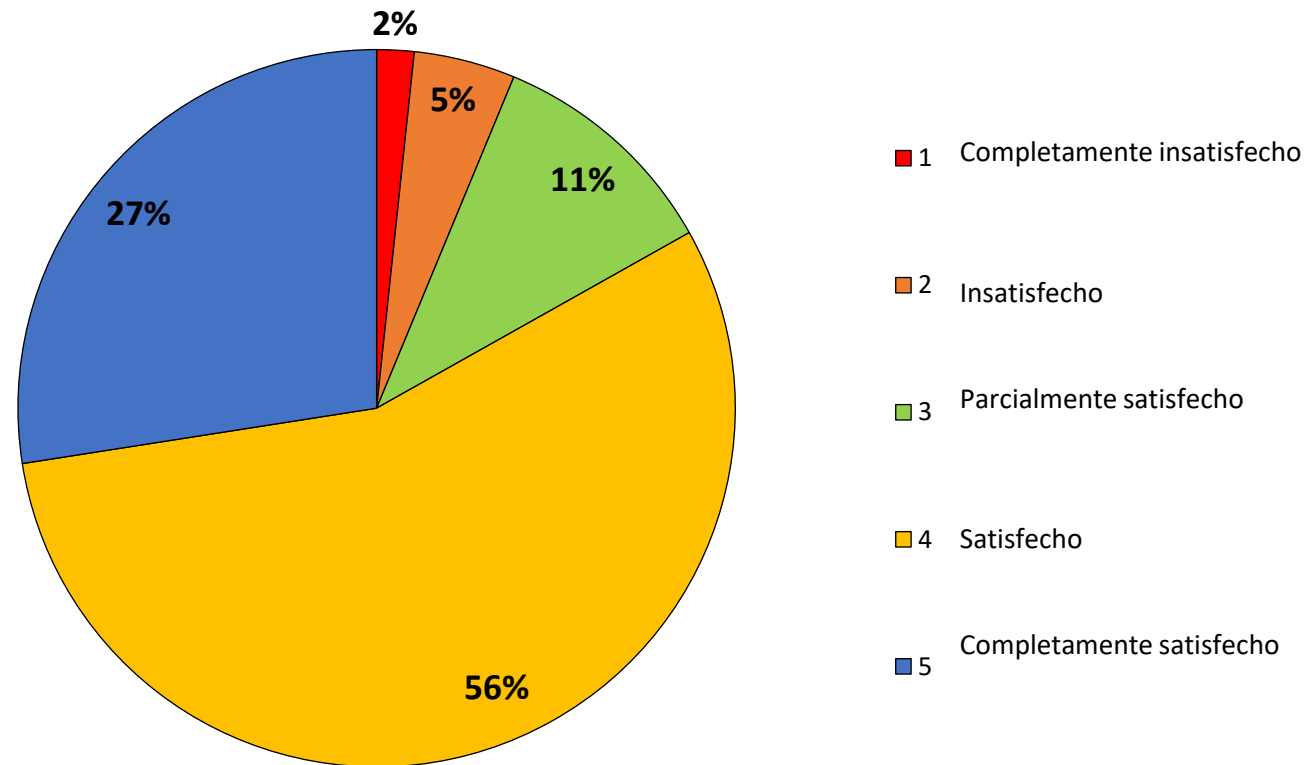


GRÁFICA COMPARATIVA – INFRAESTRUCTURA PARA ATENCIÓN A CLIENTES

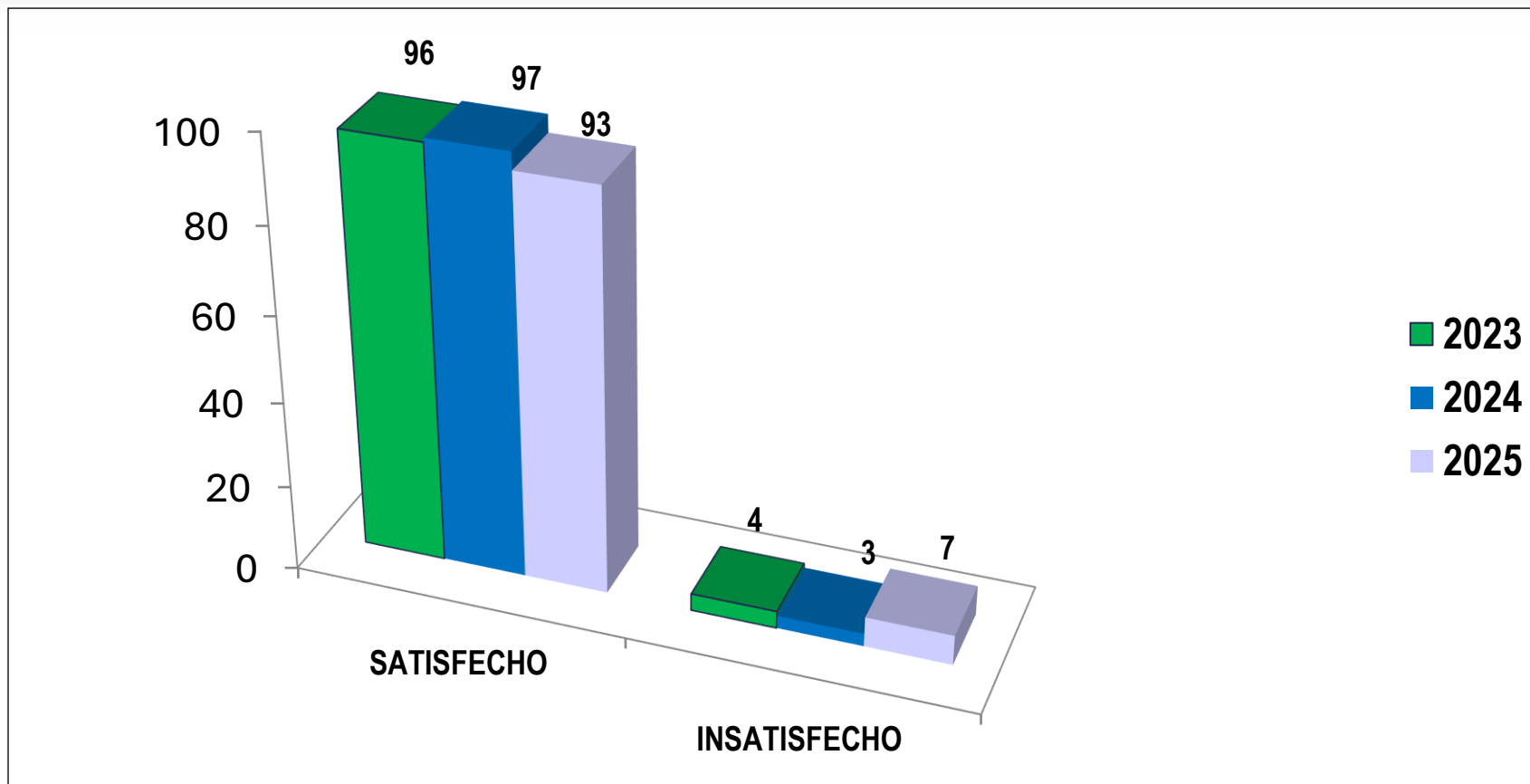


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

VALORACIÓN DE LA SEGURIDAD AL INGRESAR A NUESTRAS INSTALACIONES

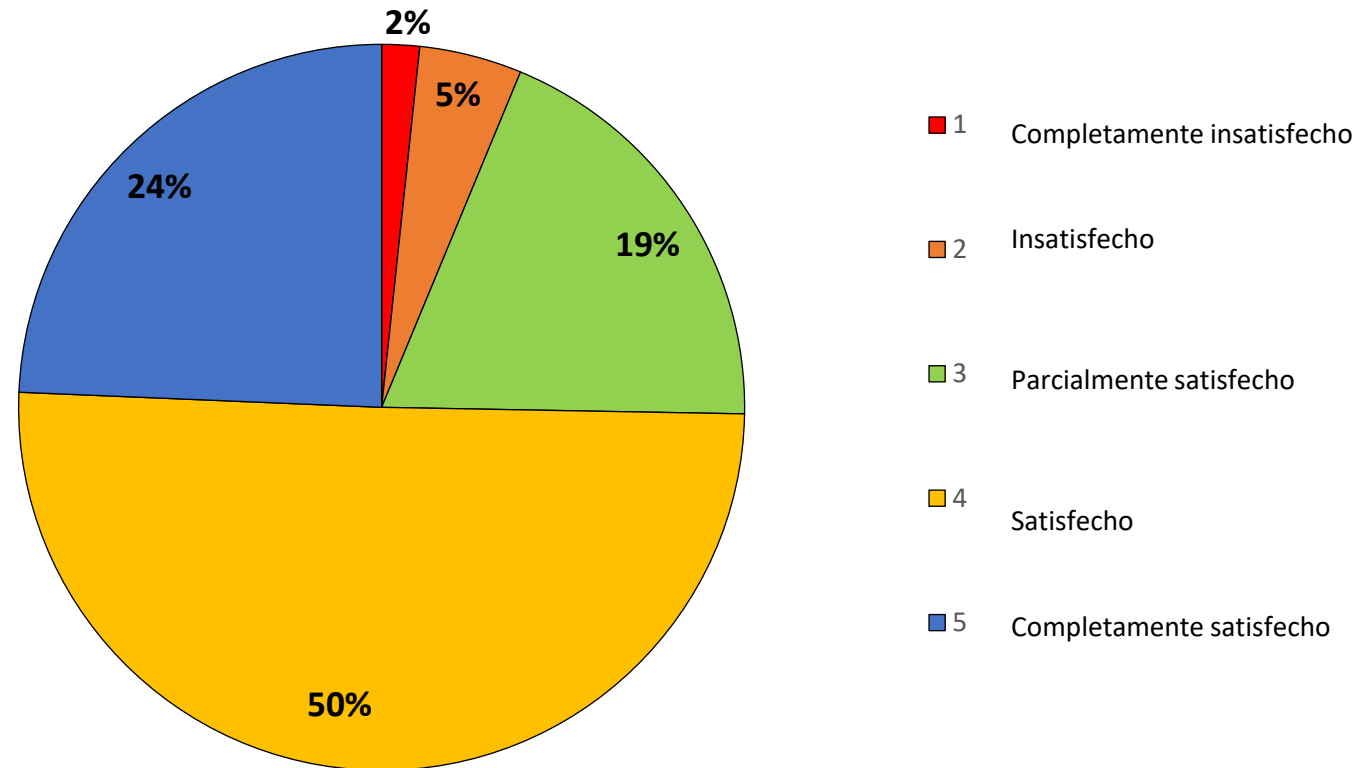


GRÁFICA COMPARATIVA – SEGURIDAD AL INGRESAR A LAS INSTALACIONES DEL IBAL

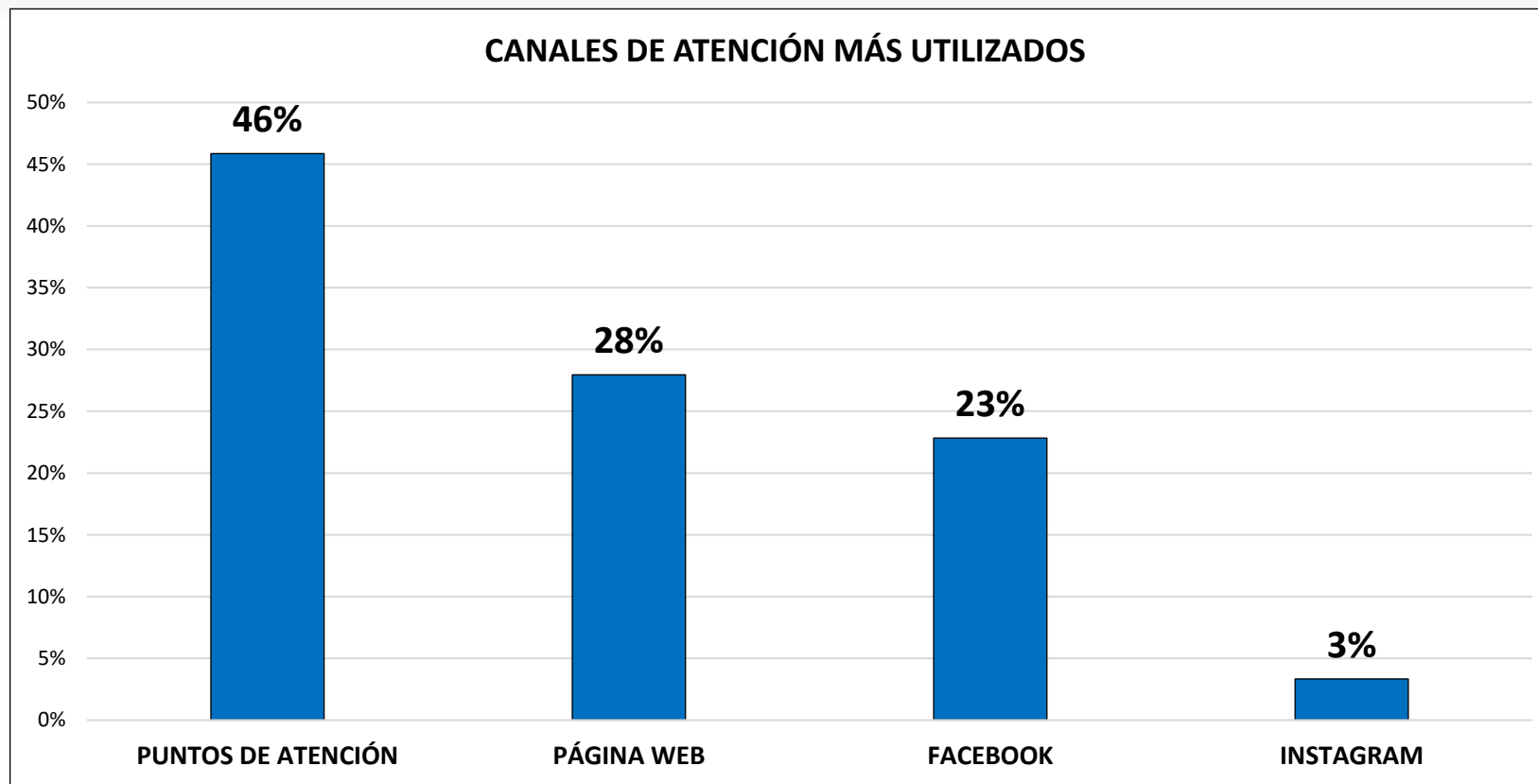


SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025

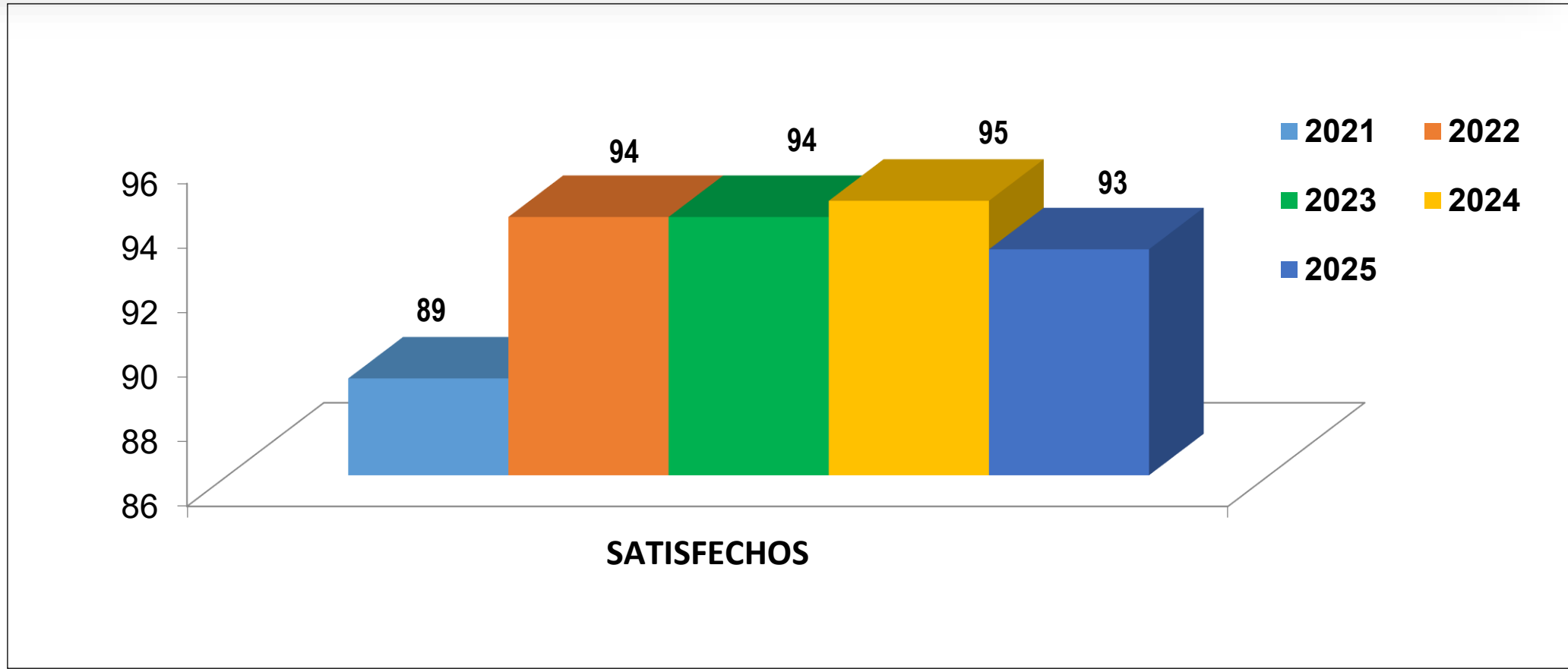
VALORACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE PUNTOS PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2025



CONSOLIDADO % DE SATISFACCIÓN



CONCLUSIONES GENERALES

- Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción del cliente, con una concentración predominante de respuestas en los niveles Muy satisfecho y Satisfecho. Este comportamiento confirma que los servicios prestados cumplen, en términos generales, con las expectativas de los usuarios y que las acciones implementadas durante la vigencia 2025 han sido efectivas.
- Se identifican algunos niveles de respuesta neutral y mínimos porcentajes de insatisfacción, los cuales representan oportunidades de mejora que deben ser consideradas para la definición de acciones estratégicas.

• **Análisis de Tendencias**

- Los resultados por tema muestran una tendencia consistente de satisfacción alta en las variables asociadas al producto (continuidad, calidad y presión del servicio) y a la atención del personal, lo que evidencia estabilidad operativa y un adecuado enfoque al usuario.
- Las variables relacionadas con tiempos de respuesta, trámites y facturación concentran una mayor proporción de valoraciones intermedias, lo que indica oportunidades de mejora en procesos administrativos y de comunicación, sin afectar de manera significativa la percepción global del servicio.



¡GRACIAS!

