

RESULTADOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Servicio 2023

Acueducto y
Alcantarillado
Santa Ana
E.S.P. S.A.

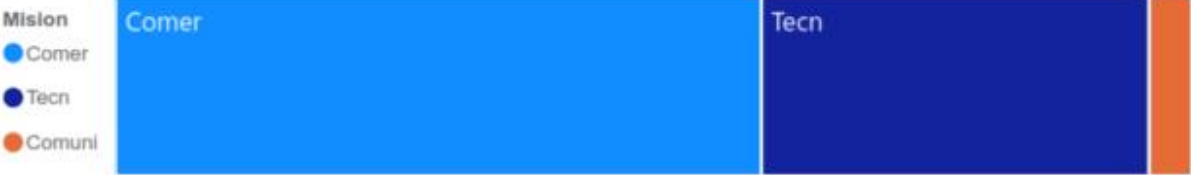


FICHA TECNICA

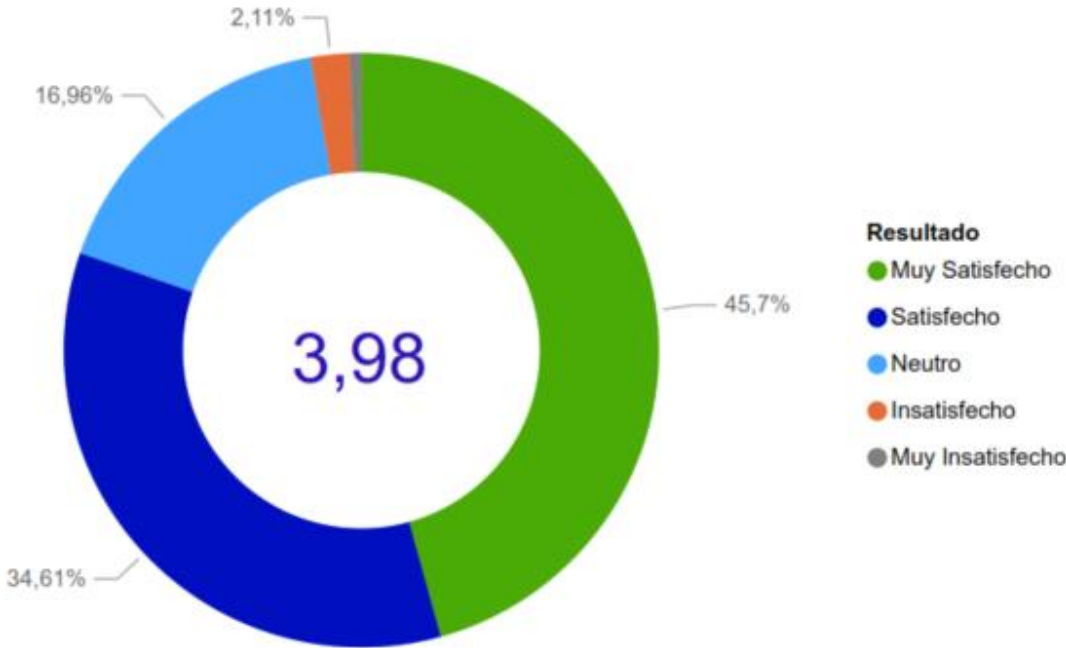
FICHA TECNICA DE ENCUESTAS	
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	Conocer y medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio ofrecido por la EAA Santa Ana ESP SA
REALIZADA POR :	Contratistas EAA Santa Ana ESP SA
NOMBRE DE LA ENCUESTA:	Encuesta de satisfacción de usuarios NSU de la vigencia 2023
POBLACION ENCUESTADA:	Residentes del APS Quintas de Santa Ana
UNIDAD DE MUESTREO:	10% total de la población = 505
FECHA DE APPLICACION:	23 de febrero al 12 de abril 2024
# DE PREGUNTAS FORMULADAS:	26
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS:	Cerradas

Resultados encuestas 2023

EAA de Santa Ana ESP SA

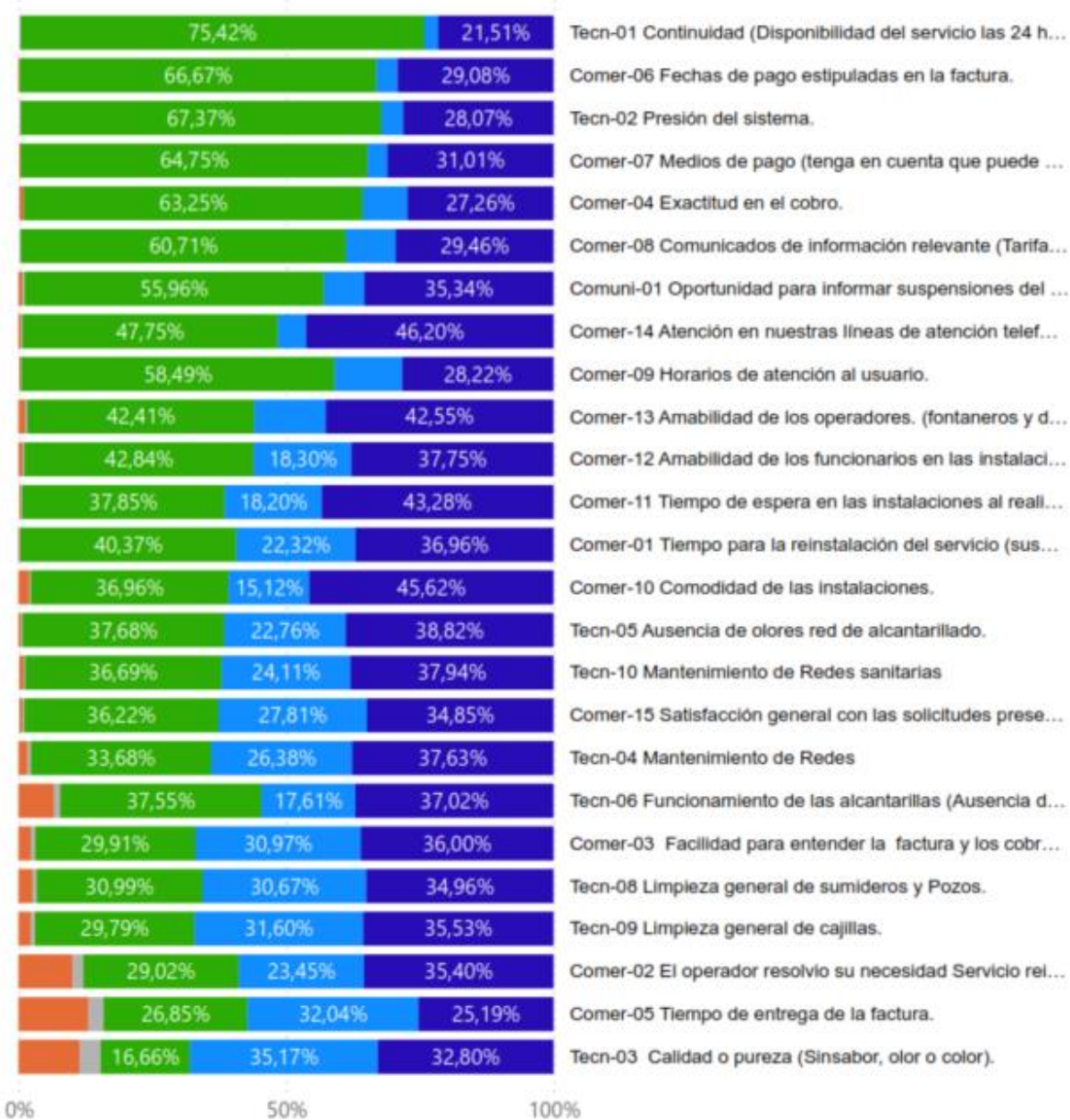


Resultado Consolidado



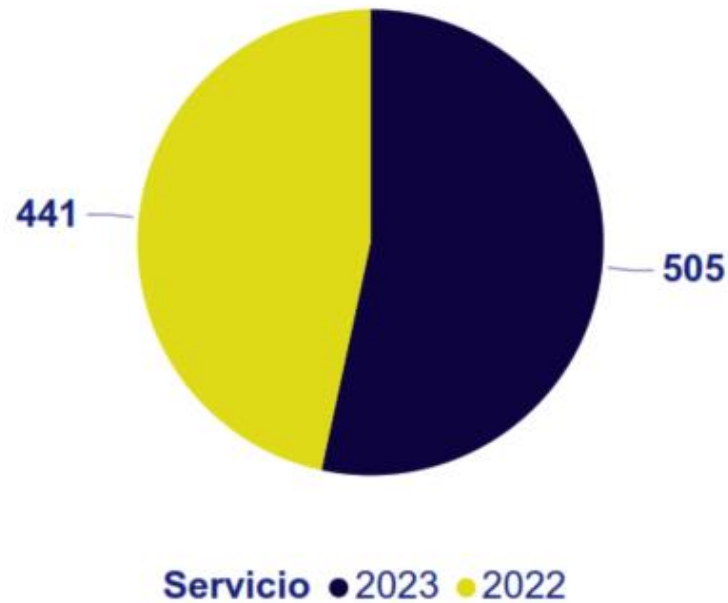
Resultado

- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy Satisfecho
- Neutro
- Satisfecho

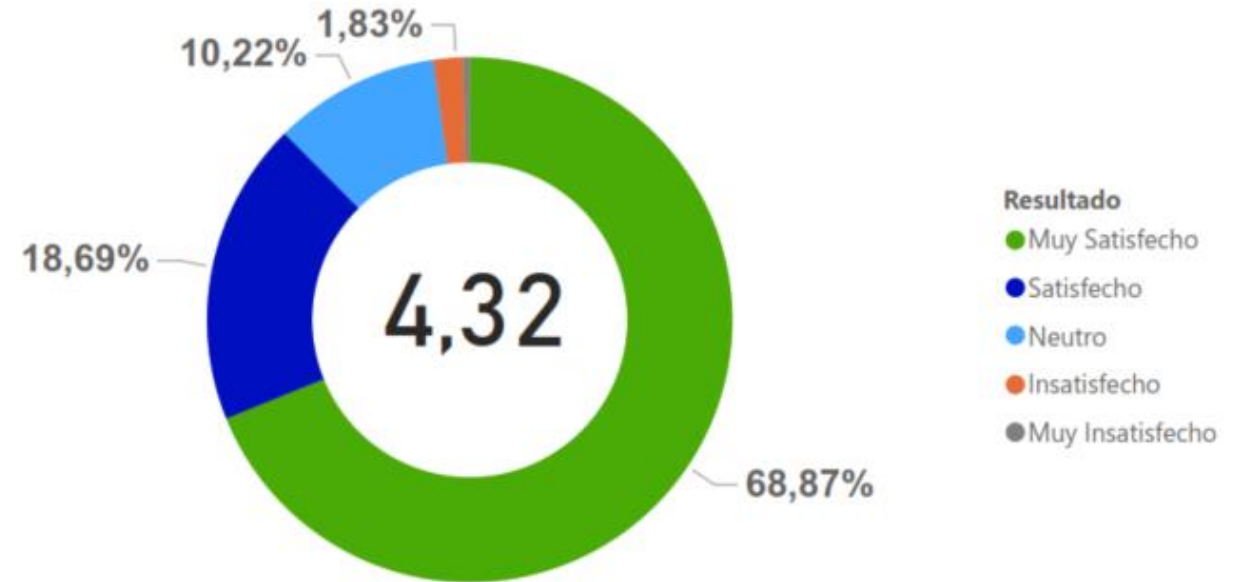


Comparativos resultados encuestas EAA de Santa Ana ESP SA

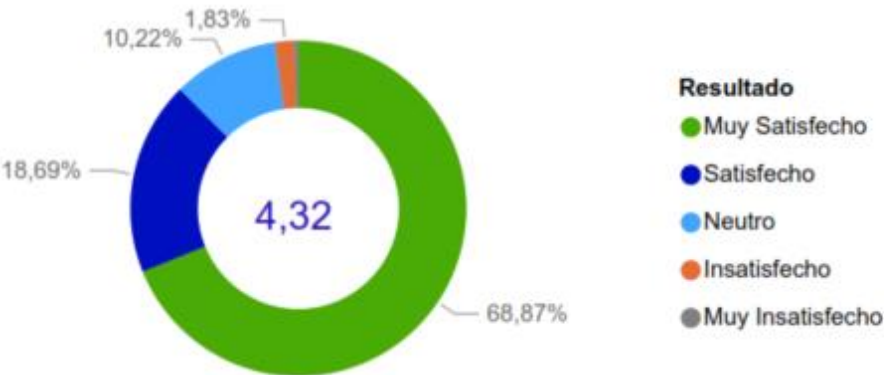
Tamaño Muestra-Usuarios Encuestados



Resultados Encuesta



Resultado Consolidado



Atributo
Comer-01 Tiempo para la reinstalación del servicio (suspensión por falta de pago).
Comer-02 El operador resolvió su necesidad Servicio reinstalación
Comer-03 Facilidad para entender la factura y los cobros asociados al servicio.
Comer-04 Exactitud en el cobro.
Comer-05 Tiempo de entrega de la factura.
Comer-06 Fechas de pago estipuladas en la factura.
Comer-07 Medios de pago (tenga en cuenta que puede pagar en línea).
Comer-08 Comunicados de información relevante (Tarifas, Puntos de pago).
Comer-09 Horarios de atención al usuario.
Comer-10 Comodidad de las instalaciones.
Comer-11 Tiempo de espera en las instalaciones al realizar un trámite.
Comer-12 Amabilidad de los funcionarios en las instalaciones administrativas.
Comer-13 Amabilidad de los operadores. (fontaneros y demás operativos)
Comer-14 Atención en nuestras líneas de atención telefónicas.
Comer-15 Satisfacción general con las solicitudes presentadas.
Comuni-01 Oportunidad para informar suspensiones del servicio.
Tecn-01 Continuidad (Disponibilidad del servicio las 24 horas del día).
Tecn-02 Presión del sistema.
Tecn-03 Calidad o pureza (Sinsabor, olor o color).
Tecn-04 Mantenimiento de Redes
Tecn-05 Atención de urgencia de disponibilidad de electricidad.

