

# RESULTADOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

**Servicio 2024**

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



# Ficha Técnica Encuesta 2024

## EAA de Santa Ana ESP SA

**Objetivo de la Encuesta :** Conocer y medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio ofrecido por la EAA de Santa Ana ESP SA

**Realizada :** Contratistas EAA Santa Ana

**Nombre de la Encuesta :** Encuesta de satisfacción de Usuarios NSU de la Vigencia 2024

**Población Encuestada:** Residentes de la APS Quintas de Santa Ana

**Unidad de Muestreo :** 10% total de la población (518 Usuarios)

**Fecha de Aplicación:** Del 20 de marzo al 3 de abril de 2025

**Numero de Preguntas :** 26

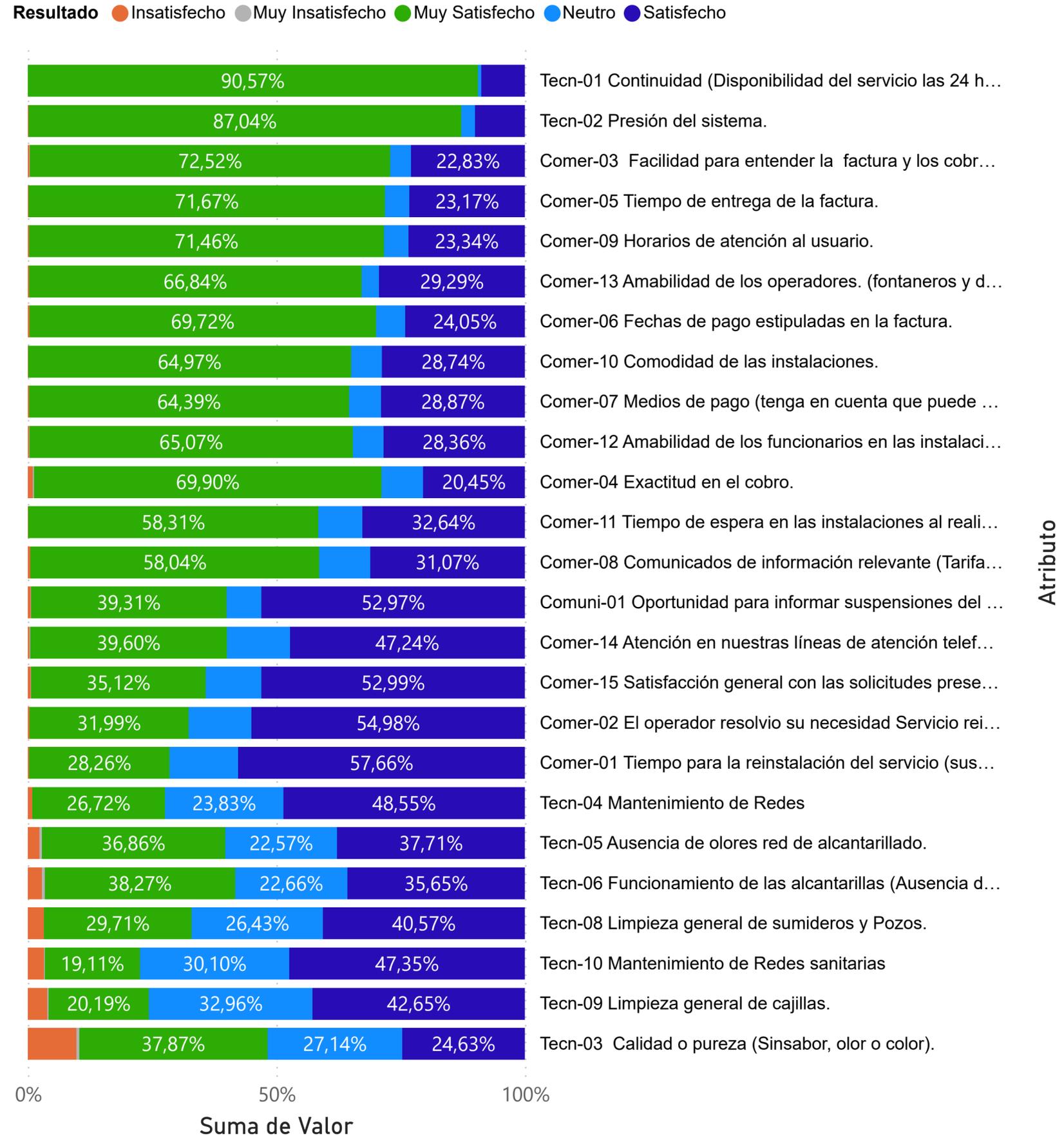
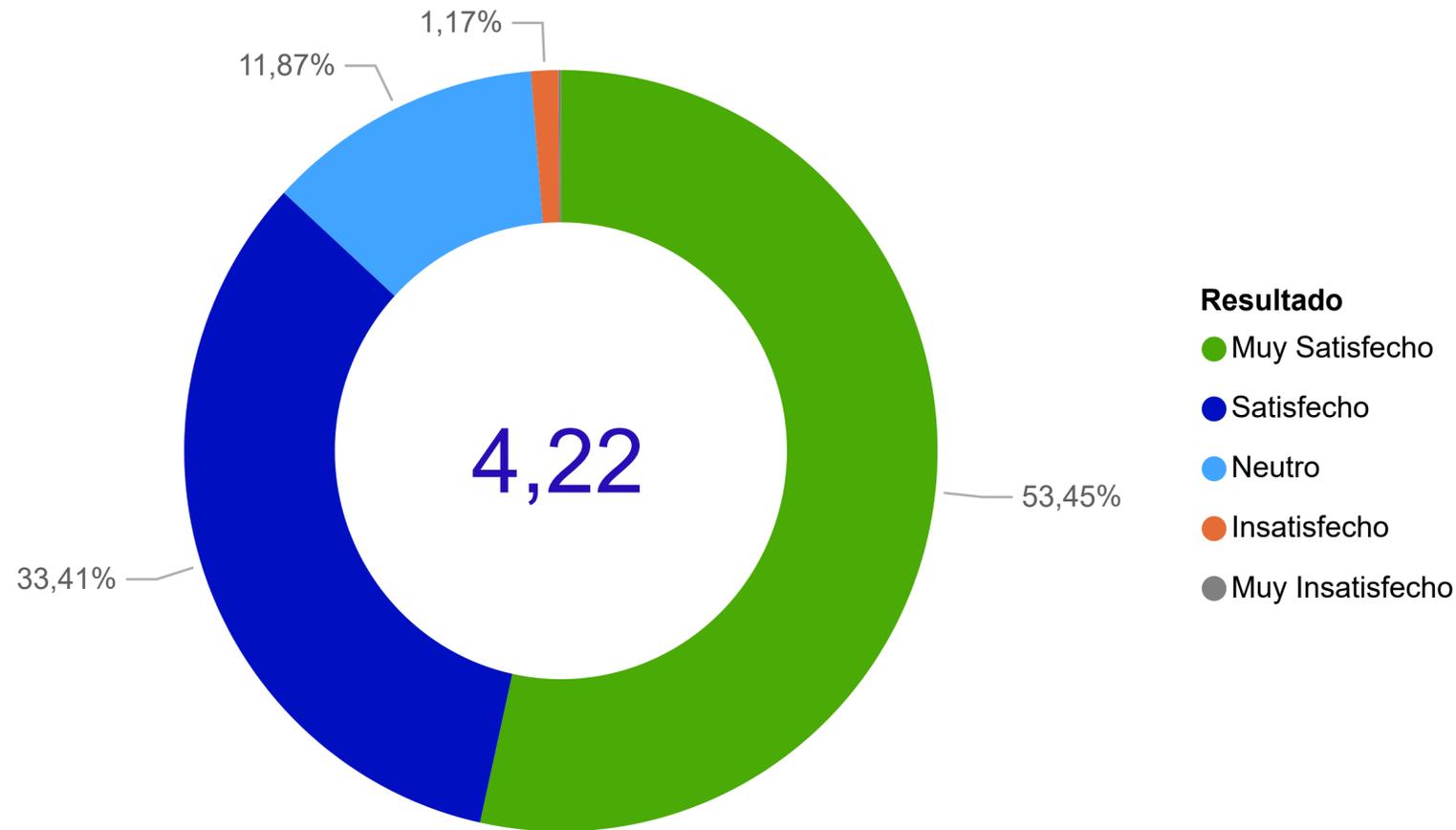
**Tipo de Preguntas aplicadas:** Cerradas

# Resultados encuestas 2024

## EAA de Santa Ana ESP SA

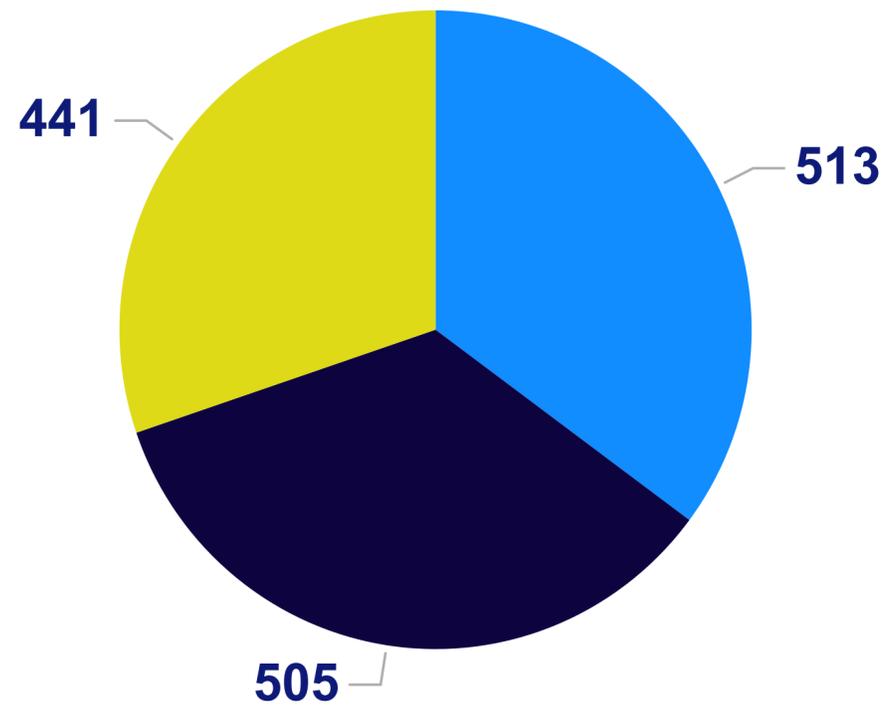


### Resultado Consolidado



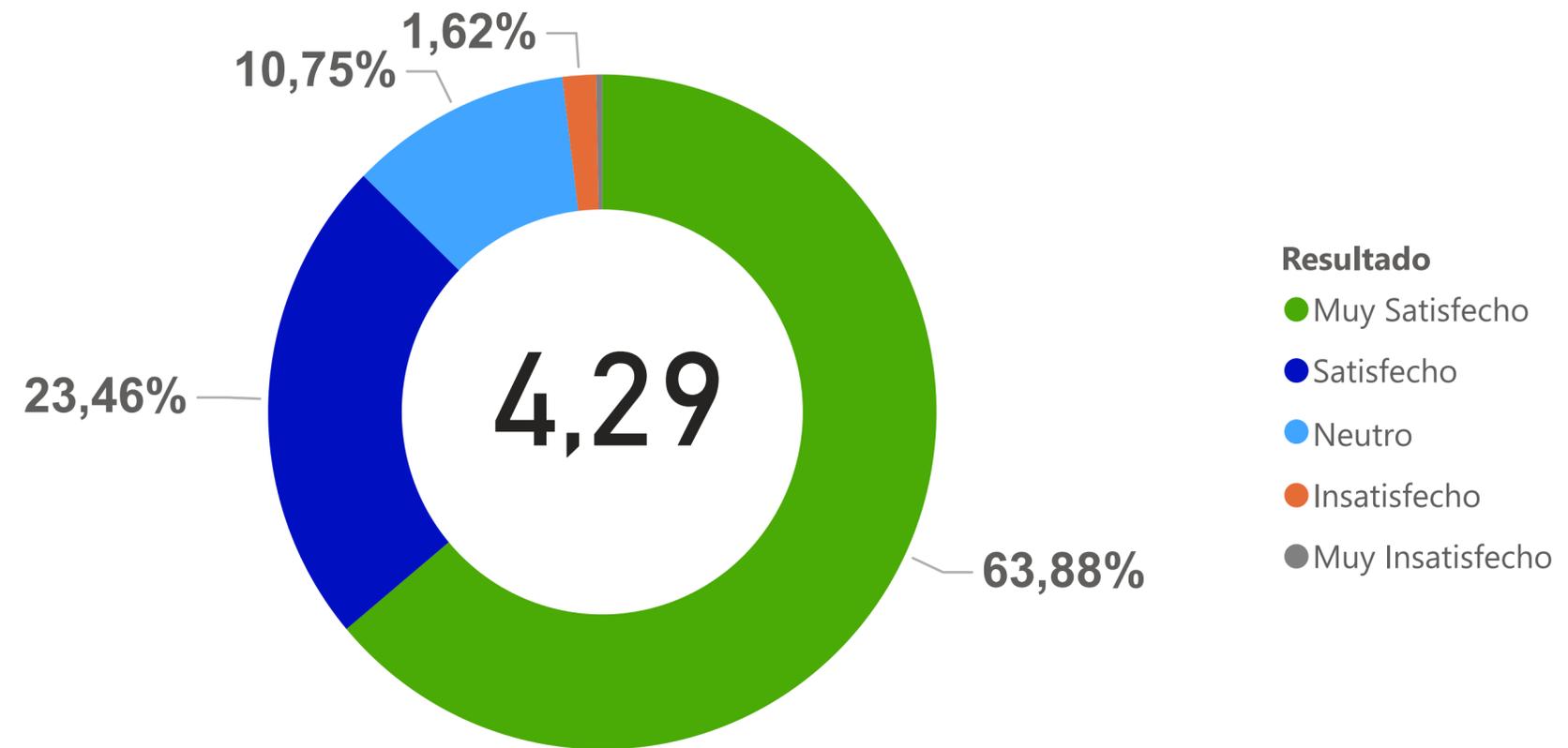
# Comparativos resultados encuestas EAA de Santa Ana ESP SA

## Tamaño Muestra-Usuarios Encuestados

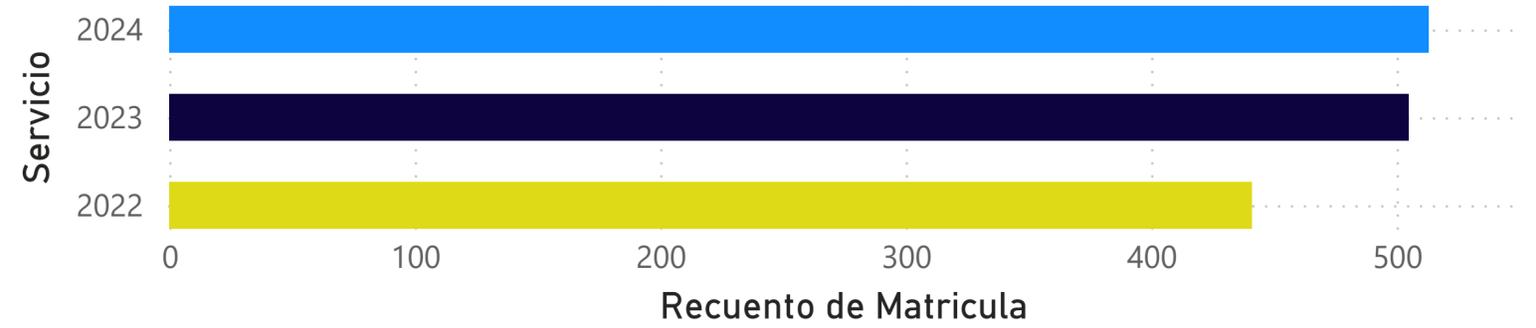
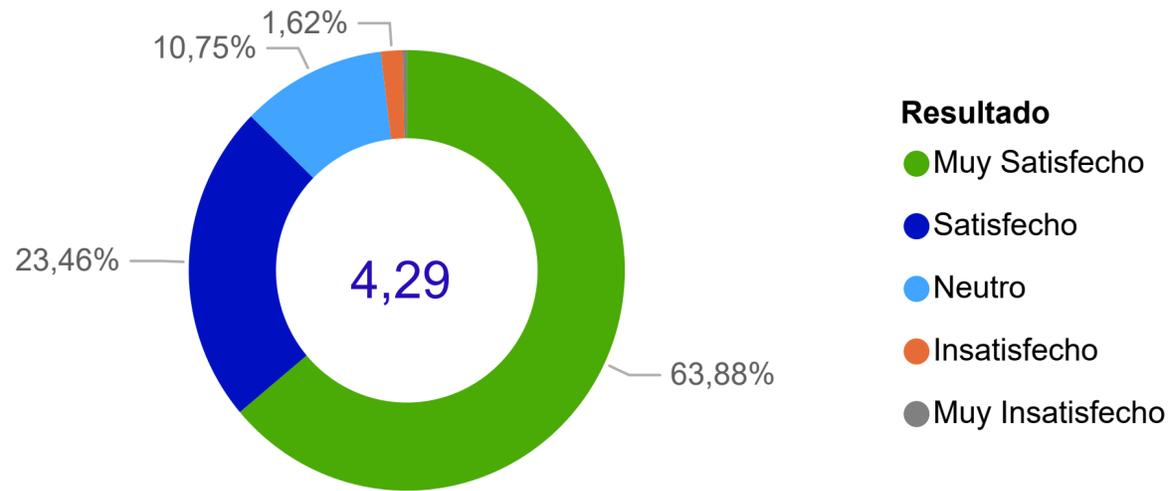


Servicio ● 2024 ● 2023 ● 2022

## 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

