



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021



Aguas de La Prosperidad S.A.S. E.S.P.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2021

“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás”.

Lewis Carroll

FICHA TECNICA

1. Cálculo de la muestra	3
2. Muestra	5
3. PRESENTACION DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021.....	6
3.1 Participación por conjuntos residenciales	6
3.2 Evaluación del servicio de acueducto	7
3.3 Evaluación del servicio de alcantarillado	12
3.4 Evaluación del servicio de Aseo	14
3.5 Evaluación del proceso de Facturación	18
3.6 Evaluación de atención y servicio al cliente	22
3.7 Evaluación de la imagen corporativa	24
4. Sugerencias y comentarios por categoría evaluada	26
5. Conclusiones generales	29

FICHA TECNICA

En el mes de octubre del 2021, la empresa ALP S.A.S. E.S.P, aplico la encuesta de satisfaccion 2021 a los usuarios de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Ciudadela La Prosperidad en Madrid Cundinamarca, con el objetivo de conocer el nivel de satisfaccion de los usuarios frente a los servicios prestados, identificar los aspectos positivos y por mejorar, evaluar planes de mejoramiento continuo en la búsqueda procesos de calidad en pro de la satisfaccion de los clientes.

Período de ejecución: 28 de octubre 2021 a 28 de noviembre 2021.

Población Objetivo:

Población usuaria de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Ciudadela La Prosperidad en Madrid Cundinamarca.

Marco muestral:

Suscriptores activos en el software comercial SifaspWeb y que presentan consumo a la fecha de aplicación de la encuesta.

Metodología:

La metodología aplicada para la medición de la satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se basó en el Método de Valoración Contingente (MVC), con el que se buscó tener un acercamiento a la realidad de la información y a través de las encuestas, se evaluó la valoración que otorgan las personas a los cambios en el nivel de bienestar, asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

1. Cálculo de la muestra.

La fórmula utilizada para realizar el cálculo del tamaño de las muestras conociendo el tamaño de la población fue la siguiente (Spiegel, 1988):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Se uso método probabilístico, estratificado socioeconómicamente, para determinar la muestra de cada grupo, como se evidencia en la Tabla 1.

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z ²	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e ²	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

Fuente: Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar Boletín Electrónico Tabla No. 01

Donde:

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

N= Universo

e = error de estimación

n = Tamaño de la muestra

La encuesta presenta como herramienta de medición la escala de Likert, la cual permite medir el grado de conformidad, valoración y/o acuerdo frente a un tema en particular, generando un mayor análisis en comparación.

Adicionalmente la encuesta solo se aplicará a personas mayores de edad, con un nivel de confianza del 95%, un error estándar del 5% y bajo el supuesto de varianza máxima.

2. Muestra

La muestra se obtuvo del número de apartamentos activos en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y que reportan consumo según informe comercial del mes de septiembre 2021.

Servicio AAA	N ° suscriptores	%	Muestra total	Nivel de Confianza	
ESTRATO 1	-	0%	0		total
ESTRATO 2	-	0%	0	z	1,96
ESTRATO 3	-	0%	0	p	0,5
ESTRATO 4	7.943	100%	366	q	0,5
ESTRATO 5	-	0%	0	N	7.943
ESTRATO 6	-	0%	0	e	0,05
TOTAL, RESIDENCIAL	7.943	100,00%	366,4	n	366,4
COMERCIAL	13	0,16%	0,6		
INDUSTRIAL		0,00%	0,0		
OFICIAL		0,00%	0,0		
PILA PUBLICA		0,00%	0,0		
ESPECIAL		0,00%	0,0		
	7.956		367,0		4,613%

Tabla 2. Cálculo de la muestra con los datos comerciales a corte de septiembre 2021.

Después de aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra el número total de encuestas a ejecutar son 367 encuestas.

Técnica de recolección de datos: Encuesta digital a través de formulario online divulgado por los canales oficiales de la empresa. (Sitioweb, Mailing, estados de las líneas de gestión social, atención al usuario, grupos WhatsApp conformados y en la oficina de atención al usuario).

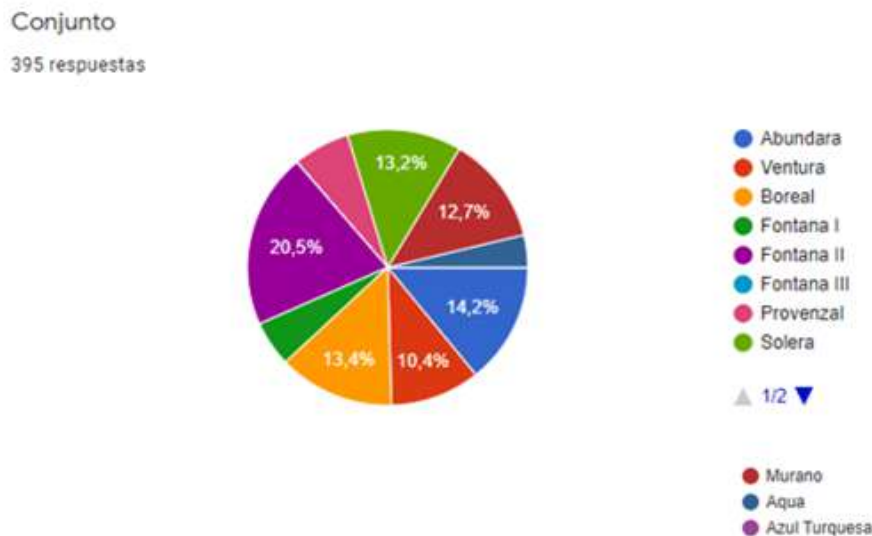
Preguntas formuladas: Con base al principio de simplificación, se ha establecido una sola encuesta para todos los servicios que ofrece ALP. El instrumento de medición contiene las categorías de información las cuales permitirá conocer la percepción del suscriptor usuario frente a cada servicio prestado y el grado de satisfacción.

1. Evaluación del servicio de acueducto
2. Evaluación del Servicio de Alcantarillado
3. Evaluación del Servicio de Aseo
4. Evaluación Facturación
5. Evaluación Atención y Servicio al Cliente
6. Evaluación imagen corporativa

Se establecieron 31 preguntas en el formato (F-SAC-010 Encuesta de satisfacción del usuario), que se trasladó a un formulario de Google Forms el cual se compartió con los usuarios desde el día 28 de octubre a 28 de noviembre, con la cual se obtuvo un total de 397 encuestas diligenciadas, 395 usuarios residenciales y 2 usuarios comerciales, obteniendo 30 registros más de la muestra representativa.

3. PRESENTACION DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021.

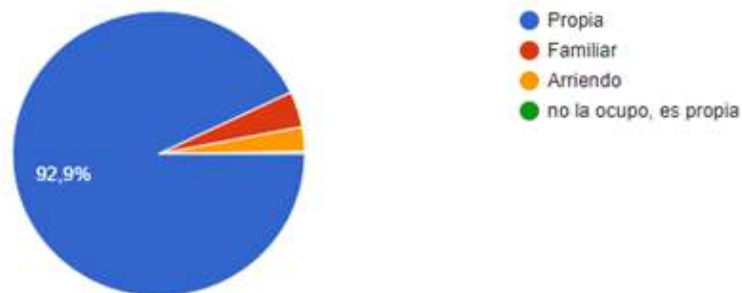
3.1 Participación por conjuntos residenciales



Se obtuvo el diligenciamiento de 395 encuestas de 11 unidades residenciales que se encuentran habitadas en la ciudadela la Prosperidad, el orden de participación de mayor a menor la obtuvo el conjunto Fontana II con el 20.5% de los usuarios participantes, seguido de los conjuntos Abundara con el 14.2%, Boreal con el 13.4%, Solera con el 13.2%, Murano con el 12.7%, Ventura con el 10.4% y la menor participación la obtuvieron los conjuntos, Provenzal con el 6.6%, Fontana I con 5,3% y Aqua el 3.8%.

De la misma manera, se aplicó la encuesta a las provisionales de obra con la participación (2) obras, Fontana III y Fontana IV, con el diligenciamiento de las obras se obtiene la muestra total de 397 encuestas diligenciadas por la población usuaria de los servicios AAA.

Respecto a la pregunta, la vivienda que ocupa es propia, familiar o en arriendo, el 92,9% de los usuarios indican que es propia, familiar el 4,1% y el 2,8% son arrendatarios.

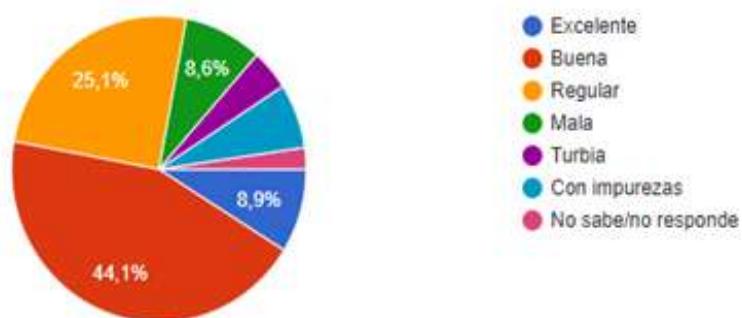


Con esta información se puede evidenciar que el 92,9% de las personas encuestadas son propietarias residentes, lo que facilitará a futuro cualquiera de los programas sociales y comerciales.

3.2 Evaluación del servicio de acueducto.

1. ¿Qué opina de la calidad del agua que llega a su hogar?

395 respuestas



Respecto a la evaluación de la calidad del agua en relación con el año anterior, se ajustó la pregunta por ¿Qué opina de la calidad del agua que llega a su hogar? las opciones de respuesta incluyeron el tema de turbiedad e impurezas con fin de conocer problemas internos que pueden estar afectando la calidad del agua y por este motivo verse afectada la percepción al usuario.

El análisis de los resultados permite señalar que la percepción de los usuarios respecto a la calidad del agua sumando las respuestas con resultados buenos y excelentes es del 53%, en relación con el año 2020 la percepción de la calidad disminuyó en un 12,8 %, para las provisionales de obra la calidad de agua suministrada es buena para el 100%.

Con el propósito de contrastar la información con la pregunta si consume el agua directamente de la llave los comentarios refieren problemas con el sabor, respuestas como no sabe bien, es salada o presenta un sabor extraño son frecuentes, otros comentarios refieren desconfianza por la coloración generada en las ollas o residuos blancos cuando se hierve el agua.

Algunos usuarios señalan que no la consumen porque acostumbran a hervirla o compran agua en bolsa o embotellada.

Las preguntas con calificación mala y regular corresponden al 33,7% y el 11,1 % equivalente a 44 usuarios manifestando que evidenciaron en algún momento impurezas y turbiedad en el agua. Durante 2021, el área de atención al usuario y servicio al cliente recibió 21 quejas por calidad de agua, solo en el mes de septiembre se recibieron 10 quejas del conjunto boreal por inconformidad con la calidad del agua suministrada asociada a un daño interno, siendo necesario el acompañamiento por parte de ALP a la administración, consejos de administración y usuarios, con el fin de ayudar a identificar y corregir el daño.

Realizando el análisis comparativo con el año 2020 donde se atendieron 8 quejas respecto a la calidad de agua, se concluye que para 2021 la percepción disminuyó debido a los daños internos que afectaron la calidad al usuario en la vivienda, se requiere un plan de acción con las administraciones y usuarios generando conocimiento del funcionamiento interno y la responsabilidad de las administraciones contempladas en el decreto 1575 de 2007, Artículo 10°, mantener en condiciones sanitarias adecuadas la instalación de distribución y almacenamiento de agua para consumo humano a nivel intradomiciliario.

A su vez, con el acompañamiento del área técnica de ALP se recomendará a la administración empresas certificadas en lavado de tanques y avaladas por la Dirección Local de Salud para la ejecución esta actividad, también a solicitud de la administración se tomarán muestras de agua y entrega de resultados que se divulgará a los usuarios dando tranquilidad que al interior se sigue garantizando agua apta para consumo humano.

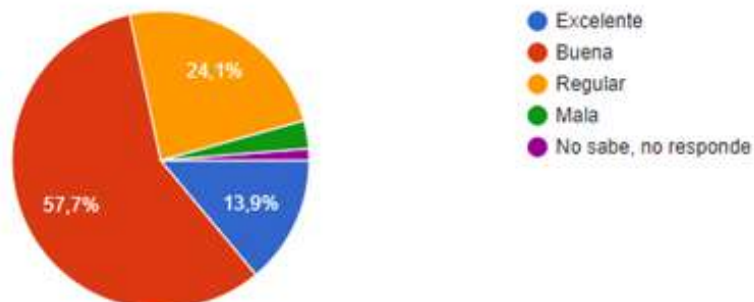
Desde el área técnica y de gestión social se continúan las visitas domiciliarias a los usuarios inconformes, explicando los procesos de tratamiento, invitando a conocer los sistemas y verificando la calidad del agua en el inmueble, la respuesta a dichas inconformidades se ha entregado a los usuarios los cuales se encuentran bajo cumplimiento normativo según resolución 2115 de 2007, se evaluará desde gestión social que el formato de visita domiciliaria incluya si con la explicación dada, ayudo a resolver las dudas que tenían respecto a la calidad de agua con el objetivo de evaluar si se requiere reforzar el plan de intervención.

De la misma manera se continúa la socialización a los administradores de las unidades residenciales recalcando la importancia del lavado y desinfección periódico de los tanques de almacenamiento de cada conjunto, además se han realizado acompañamientos en toma de muestras antes y después de los lavados de tanques.

2. La continuidad es el suministro del servicio de agua sin Interrupciones por la empresa.

¿Cómo la considera usted?

395 respuestas



La continuidad del agua es el suministro del servicio sin interrupciones, para este año se acompañó de la pregunta ¿Cuándo ha tenido interrupciones o cortes en el servicio de agua, ¿Cuáles han sido los motivos? Estas preguntas se realizaron para identificar problemas asociados, que afecten la continuidad del agua en la vivienda del usuario.

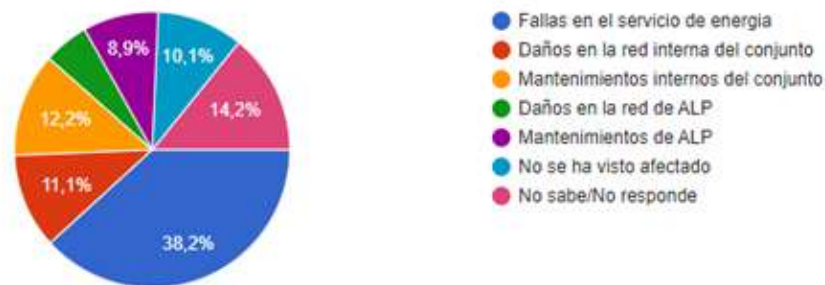
En general, la continuidad del servicio para el 71,6% de los usuarios es buena y/o excelente, regular para el 24,1%, mala para el 3% y no saben no responde que corresponde al 1,3% de los encuestados, durante el año 2021 la continuidad del suministro de agua por parte de ALP en la red de distribución fue de 24 horas al día, concluyendo que para el 27,1% de los usuarios que señalaron una continuidad regular y mala posiblemente se han visto afectados por problemas de energía o daños internos que afectan el suministro en la vivienda y por consiguiente requerirá que para los planes de acción del año

2022 se refuerce el tema de que no todas las suspensiones se deben a problemas en el suministro de agua por parte de ALP, sino que obedecen a factores externos.

Para las provisionales de obra la continuidad del servicio de agua es buena con el 100%.

3. Cuando ha tenido interrupciones o cortes en el servicio de agua, ¿Cuáles han sido los motivos?

395 respuestas



Las principales problemáticas que la población usuaria identifica son las fallas en el servicio de energía y daños en la red interna del conjunto deduciendo de esta manera que 195 usuarios conocen el funcionamiento interno, 40 personas no se han visto afectadas, 56 no saben, no responden.

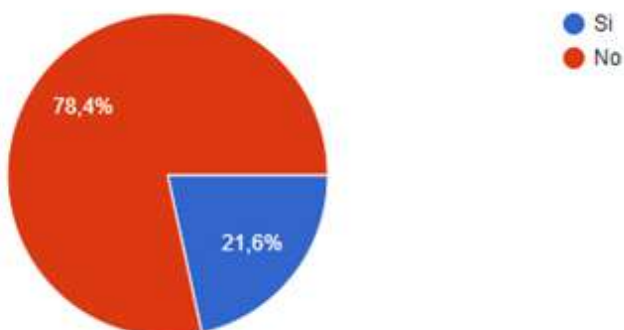
Daños y mantenimientos internos de ALP no se presentaron durante 2021, sin embargo 56 usuarios señalaron inconvenientes que atañen a la empresa, lo que evidencia desconocimiento por parte de los usuarios del funcionamiento del sistema, por lo que dentro del plan de acción se deberán proponer diferentes acciones para mejorar el conocimiento de todas las personas habitantes de la ciudadela, inicialmente se enviará el video del proceso de potabilización de agua de ALP.

Las provisionales de obra señalan que cuando han presentado interrupciones o cortes del servicio responden a daños de ALP, esto puede tener relación con la construcción de la Unidad de Gestión 2 (UG2), siendo necesario la suspensión del servicio a algunas provisionales para la instalación de la nueva tubería.

Respecto a la pregunta de presión del agua, fuerza y suficiencia con que es suministrada el agua en el predio que se preguntó en año anterior 2020, se elimina para 2021 debido a que la presión que recibe el usuario en la vivienda está asociada al sistema de distribución interno de cada conjunto y según resultados de encuesta anterior se evidenció que la mayoría de los usuarios no presentan dificultad respecto a la presión en la vivienda.

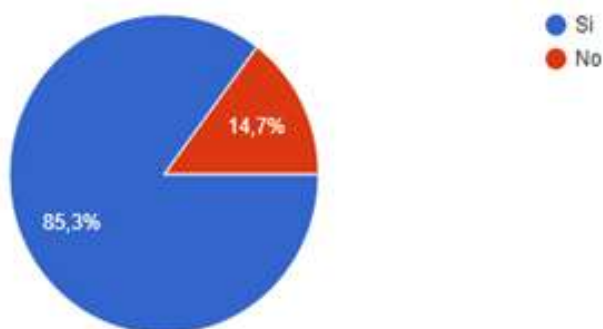
5. ¿Conoce los procesos de potabilización del agua que realiza ALP?

394 respuestas



6. ¿Le interesaría conocer los procesos de potabilización del agua que realiza ALP en la Ciudadela la Prosperidad?

394 respuestas

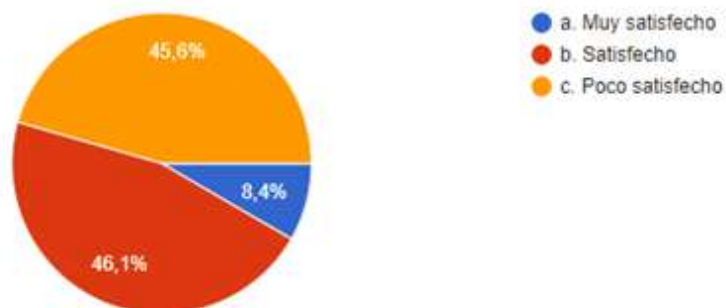


Frente al conocimiento de los procesos de potabilización del agua, un total del 78,4% de los encuestados señalan que no conocen los procesos que realiza ALP y el 85,3% le interesaría conocer los procesos de potabilización del agua, esto evidencia que se requiere mejorar en las estrategias para dar a conocer cómo funciona el sistema de acueducto en ALP. Por lo anterior, se requiere incluir en las estrategias para el año 2022 diferentes acciones encaminadas a mejorar el conocimiento de la prestación del servicio en ALP, algunas de ellas deberán ser el envío del video del tratamiento de agua a los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción al usuario 2021, continuar programando visitas guiadas en las nuevas unidades residenciales y programar campañas lúdicas con los niños sobre tratamiento de agua.

Según los comentarios descritos, el 21% de los encuestados señalan conocer el tratamiento de agua que realiza ALP, debido a los recorridos guiados a los sistemas, visitas domiciliarias y la divulgación de comunicados.

7. En términos generales, ¿Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio de acueducto?

395 respuestas



La satisfacción del usuario con la prestación del servicio del acueducto para el 54,5% de los entrevistados es aceptable, se debe continuar trabajando para mejorar la percepción en el sabor del agua y garantizar confiabilidad en su consumo.

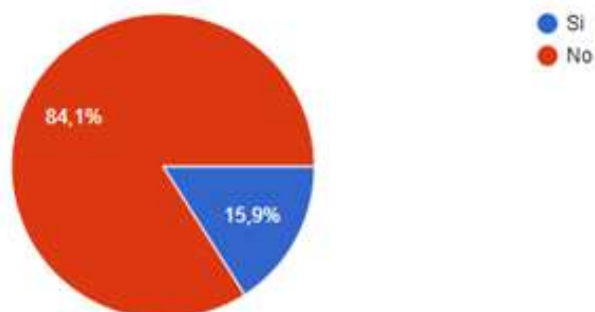
Es importante aclarar que en el formato de la encuesta 2021 se incluyó la evaluación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo respecto a la satisfacción general del servicio, dado que existen muchos componentes dentro de la prestación del servicio, por este motivo no se tiene un comparativo específico por servicio evaluado en relación a la satisfacción al año anterior.

3.3 Evaluación del servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de alcantarillado se plantearon preguntas para conocer la satisfacción con la prestación, el conocimiento del proceso de tratamiento de aguas residuales y los problemas asociados.

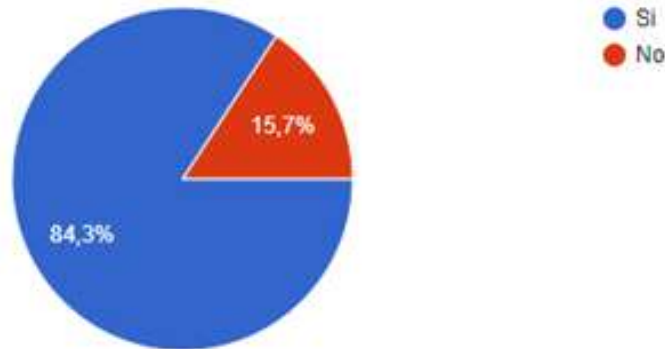
8. ¿Conoce el tratamiento de aguas residuales que realiza ALP (Recolección, transporte y tratamiento)?

395 respuestas



9. ¿Le interesaría conocer los procesos de tratamiento del agua residual que realiza ALP en la Ciudadela la Prosperidad?

395 respuestas

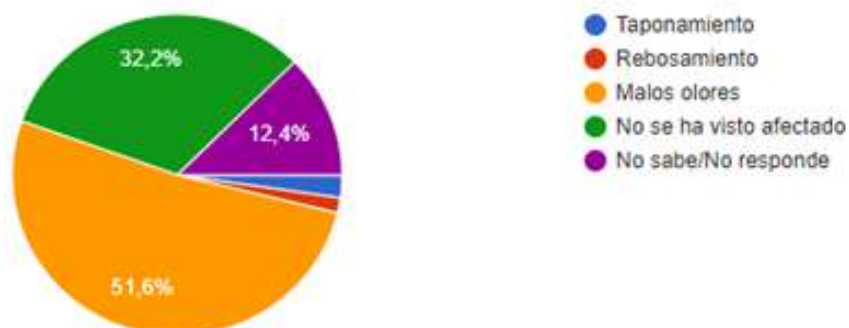


El 15,9% de los usuarios entrevistados indican que conocen el tratamiento de aguas residuales que realiza ALP y el 84,1% refiere desconocimiento, pero presentan un gran interés en conocerlos, por lo que se evaluarán estrategias de comunicación y de gestión social para su reconocimiento como videos, campañas, visitas guiadas y estrategias lúdico educativas con niños y jóvenes de la ciudadela.

En la encuesta de satisfacción que se aplicó en el año 2020, no se realizaron preguntas sobre el servicio de alcantarillado, por esta razón no se tiene un comparativo. Sin embargo, se evidencia que, con las campañas realizadas en el transcurso del año, se pudo llegar a un de 15,9%, de las personas que reconocen el funcionamiento del sistema de tratamiento de aguas residuales que se realiza en la prosperidad.

10. ¿Se ha visto afectado por alguna de las siguientes problemáticas que se pueden presentar en el servicio de alcantarillado?

395 respuestas

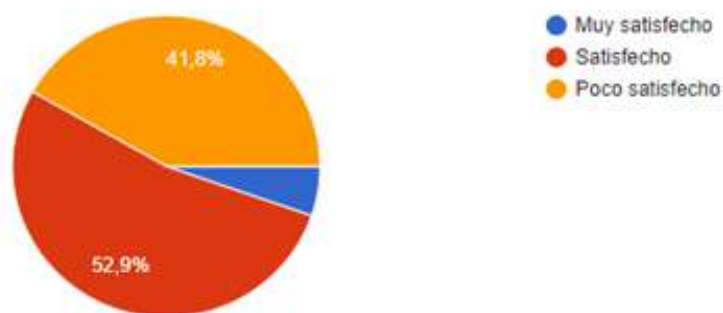


Respecto a las problemáticas que se pueden presentar en el servicio de alcantarillado mencionan como la principal malos olores con el 51,6% que corresponde a 204 usuarios, taponamiento 9 usuarios con el 2,3%, rebosamiento 6 usuarios con el 1,5% y el 32,2% señalan que no se han visto afectados y los usuarios que no saben, no responden corresponde al 12,4%. Las provisionales de obra indican que no se han visto afectados por problemáticas del servicio de Alcantarillado.

Se puede deducir de los resultados que los usuarios tienen una percepción equivocada de la calidad del servicio de alcantarillado prestado por ALP, teniendo en cuenta que durante la prestación del servicio en el año 2021 no se presentaron daños o taponamientos en el sistema. Es importante tener en cuenta que muchos de los taponamientos internos se deben a una mala disposición de residuos sanitarios, grasas o daños internos, lo que requiere que en el desarrollo de las estrategias propuestas para 2022 se deberá explicar el funcionamiento del sistema y recomendaciones a nivel intradomiciliario.

11. En términos generales, ¿Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio de alcantarillado?

395 respuestas



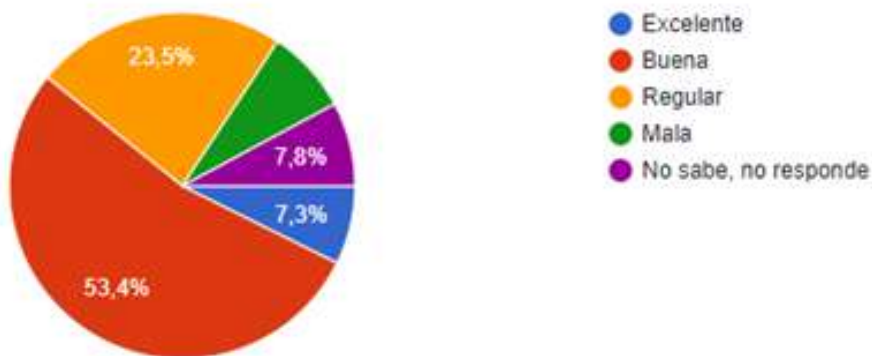
En general la satisfacción del usuario respecto a la prestación del servicio de alcantarillado es del 58,2% sumatoria de las respuestas excelentes y buenas. Debido a que no se tenía una medición de comparación, se espera que con el plan de acción que se implemente, se pueda mejorar la percepción de los usuarios.

3.4 Evaluación del servicio de aseo.

En relación con la encuesta del año 2020, se ajustó la redacción de las preguntas del servicio de aseo para dar mayor claridad al usuario y obtener datos que permitan el mejoramiento en la prestación del servicio.

12. ¿Cómo califica la calidad del servicio público de recolección de residuos sólidos que presta ALP en los shuts de los conjuntos residenciales?

395 respuestas

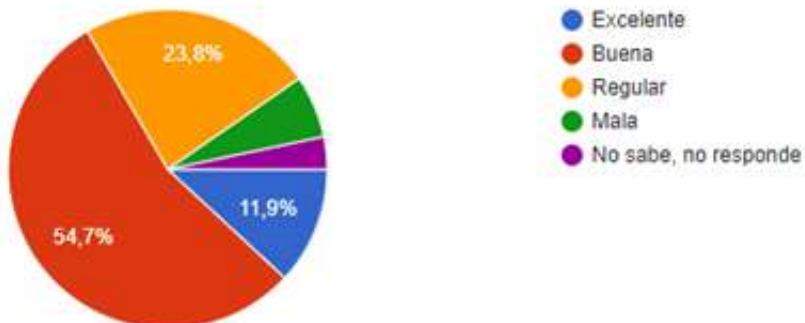


En primer lugar, la percepción de la calidad del servicio público de recolección de residuos sólidos que presta ALP en los Shut de los conjuntos residenciales, los resultados generados buenos y/o excelentes corresponden al 60,7% equivalente a 240 usuarios, regular para el 23,5%, y mala para el 7,8%, la opción no sabe, no responden con el 7.8% de los usuarios encuestados.

Según los comentarios y sugerencias hechas por los usuarios en la encuesta, el resultado obedece al manejo actual de los residuos en los “shuts” al interior de las unidades y a la inadecuada separación de los residuos que realizan los usuarios que dificulta una mejor percepción. Por lo anterior, se deberán establecer y fomentar acciones responsables frente a la correcta disposición de residuos.

13. ¿Cómo califica el servicio de barrido, limpieza y poda en las áreas externas de libre acceso de la ciudadela La Prosperidad? (vías, separadores, parques, ciclovías y zonas verdes)

395 respuestas

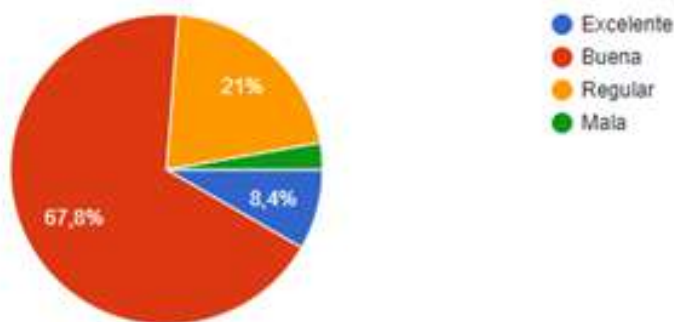


En relación a la limpieza de vías, separadores, parques, ciclovías para el 66.6% es buena y/o excelente, regular para 23,8% y mala para el 6,3%, solo el 3,3% de los usuarios NS/NR. Si bien dentro de la ciudadela se hace una adecuada limpieza de vías, hay una equivocada percepción frente al responsable del manejo de los escombros y residuos voluminosos en lotes y zonas verdes cerca a los conjuntos y que no son de responsabilidad de ALP.

La población usuaria recomienda la instalación de cestas papeleras en los parques, mejorar la limpieza de los canales de agua y de los parques, principalmente después de los fines de semana.

14. El cumplimiento en la prestación del servicio de aseo respecto a frecuencias y horarios
¿Cómo la considera usted?

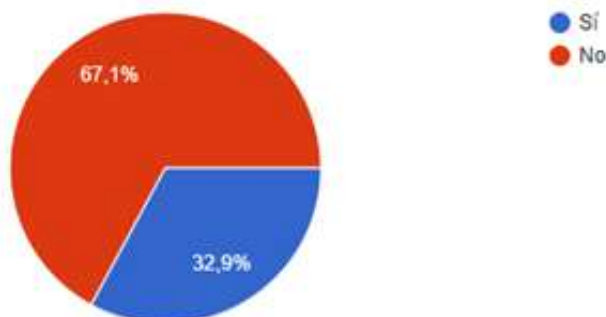
395 respuestas



Ahora bien, el cumplimiento respecto a frecuencias y horarios en la prestación del servicio de aseo para el 76,2% de encuestados es buena, regular para el 21% y mala para el 2,8% de los usuarios, por lo que se continuarán optimizando los procesos operativos.

15. ¿Conoce cuales son los componentes que integran la prestación del servicio publico de aseo ?

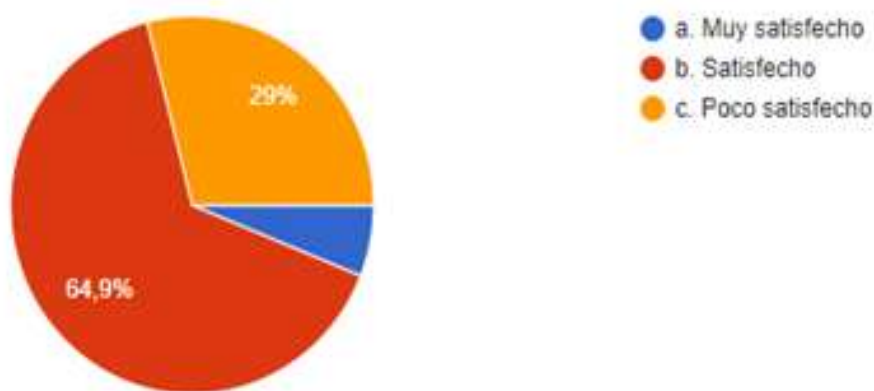
395 respuestas



En cuanto al conocimiento de los componentes que integran la prestación del servicio público de aseo el 67,1% de los usuarios puntualizan que no los conocen, únicamente el 32,9% reconocen que la recolección, transporte, disposición final, barrido y limpieza urbana hacen parte de la prestación de aseo.

16. En términos generales, ¿Se encuentra satisfecho con la prestación del servicio de aseo?

393 respuestas



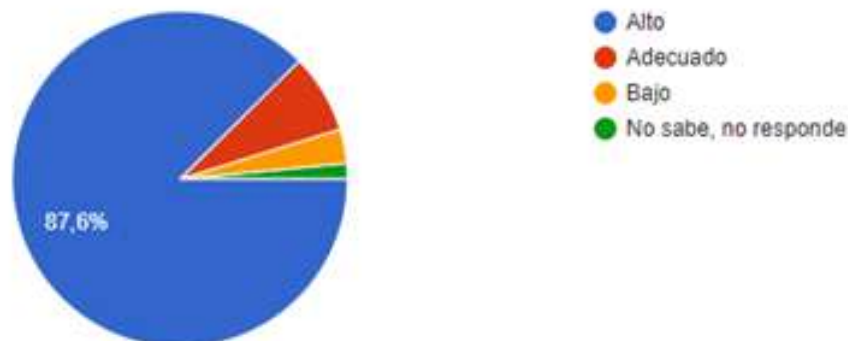
Por último, la satisfacción general en aseo para el 71% es buena, sumando las respuestas de los usuarios satisfechos y muy satisfechos, solo el 29% señalaron no sentirse conformes con la prestación. Con relación a la encuesta del año anterior la percepción de la calidad en la prestación del servicio de aseo bajo un 12,3%. Las provisionales de obra reportan en las preguntas de aseo sentirse satisfechos con la prestación general del servicio de aseo.

Durante el año 2021, se recibieron 8 reclamos por inconformidad con el cobro del servicio, de la misma manera se reciben solicitudes de cambio de tarifa por inmueble desocupado ya que no residen en la vivienda y no generan residuos, estas solicitudes se realizan por correo electrónico a atención al usuario para la respectiva validación y ajuste en el sistema, cabe señalar que no se presentan reclamaciones del servicio específico de aseo.

3.5 Evaluación del proceso de facturación.

17. Con relación al beneficio obtenido, ¿Considera que el costo de los servicios prestados por ALP es?

395 respuestas



El costo de los servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por Aguas de La Prosperidad desde la perspectiva de la población usuaria es alto para el 87,6% equivalente 346 personas, adecuado para el 7,6%, bajo para el 3,3% y NS/NR para el 1,5% de los encuestados.

En relación con el año anterior la inconformidad respecto del costo se sigue presentando pues consideran que es muy alto en relación al servicio prestado y a los cobros de otras empresas de servicios públicos en la zona.

Es frecuente encontrar en las sugerencias de la encuesta 2021, comentarios como “Ajustar y reducir costos, es muy alto para ser mensual es importante que ustedes se sensibilicen con que el pago sea bimensual y no tan alto, no tenemos ningún beneficio de algún descuento, ya sea por pronto pago”
 “Me gustaría que fuese evaluada la tarifa del m³ ya que es común el comentario del excesivo costo del servicio, lo cual hace que siempre se tenga una constante inconformidad, ya que se está pagando demasiado por un servicio que gracias a Dios muchos de los que llegamos a la ciudadela ya teníamos y no era tan costoso”.

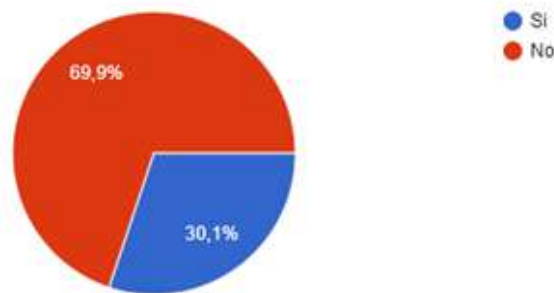
“En verdad el costo del agua es muy caro ni en Bogotá es tan alto deben ser consientes con los cobros y mira que las familias que estamos acá venimos súper endeudadas evalúen sus costos de acueducto, alcantarillado que es costosísimo gracias ayúdenos a no tener que vender y salir corriendo de acá y se los digo porque no hay una persona con la que allá hablado que no se queje del costo del agua”
 “Facturación cada 2 meses y reducir el costo de metro cuadrado de consumo de agua, ya q es muy costoso y no es justo que los q ya vivimos aquí, debemos subsidiar el costo de lo que aún no se ha construido en la ciudadela”

“Nunca he entendido el cobro del servicio, entre más conjuntos se entregan más costoso es el servicio”, “Cargos basicos excesivamente elevados” Reconsiderar el pago de la factura, ya que estamos en un pueblo y el cargo, así como la frecuencia de pago es demasiado elevado, incluso en comparación con residentes de propiedad horizontal en Bogotá.

Por último, se sigue presentando inconformidad por algunos usuarios respecto al cobro por la estratificación de la ciudadela “Por más q sea el sector Estrato 4. Deberían revisar los cobros tan exagerados...El negocio no es de solo unos años” solicitan Verificar los Cobros, estrato "4" pero el sector es de interés social y es demasiado alto.

18. ¿Ha evidenciado errores en su factura de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo?

395 respuestas



Se evidencia que solo el 30,1% de los entrevistados han presentado errores en su factura, en esta encuesta se consideró ampliar la información con posibles causas calificando, errores de lectura con el 41,5% y errores en datos básicos con 8,1%, dado que se podría registrar la opción “Otra”, los usuarios relatan inconvenientes o sugerencias tales como tarifas altas, cobros mensuales, estrato, calidad, aumentos constantes en la tarifa además exponen casos particulares. En conclusión, se debe continuar con estrategias de socialización acerca de la interpretación de factura, metodología tarifaria, indexación (IPC) y cambios normativos.

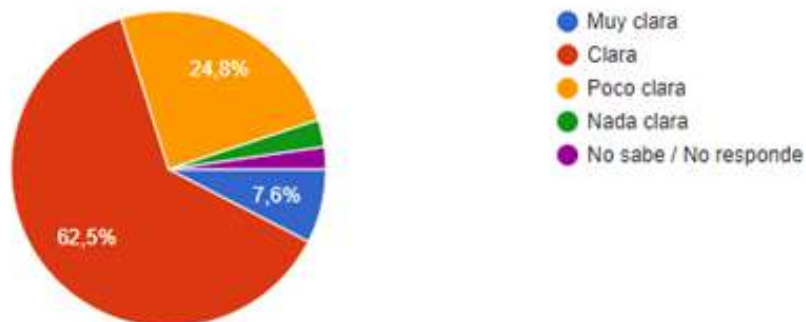
19. Si la respuesta a la pregunta anterior fue Si, indique cual de los siguientes errores ha presentado en su factura:

135 respuestas



20. La información de la factura es:

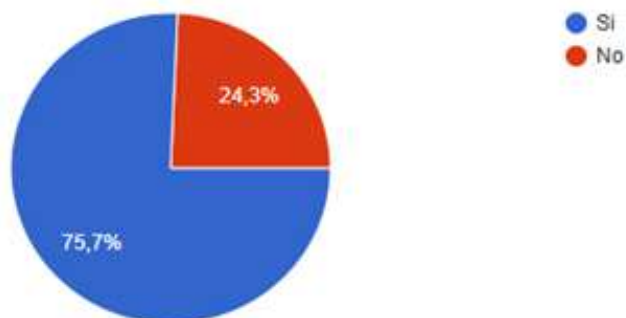
395 respuestas



Con la finalidad de identificar si la factura contiene información clara para el usuario se aplica la pregunta con los siguientes hallazgos, el 62,5% de los usuarios puntualizan que la factura es clara, muy clara para el 7,6 %, los usuarios que expresan que es poco clara corresponde al 24,8%, nada clara para el 2,8% y NS/NR el 2.3%.

19. Lee el respaldo de la factura:

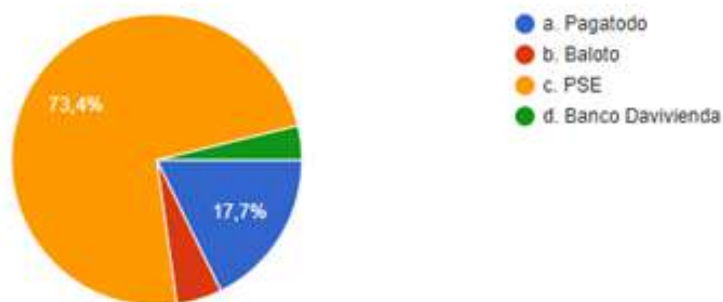
395 respuestas



Del total de usuarios encuestados el 75.7% de los usuarios leen el respaldo de la factura de servicios públicos y solo un 24.3% no revisan el reverso de la factura, lo que para el trabajo de comunicaciones representa un buen canal para llegar a la comunidad usuaria del servicio.

20. De los siguientes medios de recaudo, ¿Cuál es el que más utiliza para el pago su factura de servicios públicos Acueducto, Alcantarillado y Aseo?

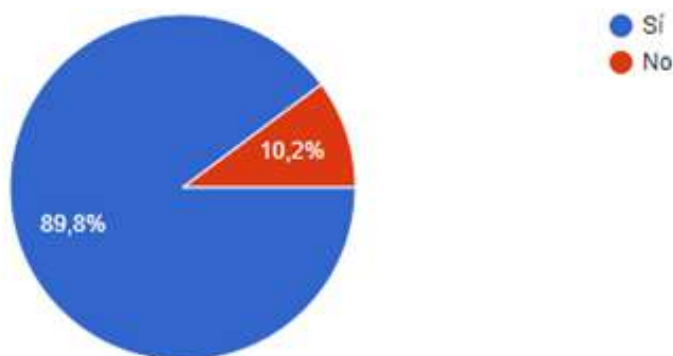
395 respuestas



El medio de recaudo más utilizado para el pago de la factura es PSE con el 73,4% seguido de pagatodo con el 17,7%, los menos utilizados son baloto con el 5,1% y el banco Davivienda con el 3,8%, basados en estos datos los pagos virtuales son el medio preferido para el pago de la factura.

21. ¿Considera que los medios de recaudo actual facilitan el pago de su factura?

393 respuestas



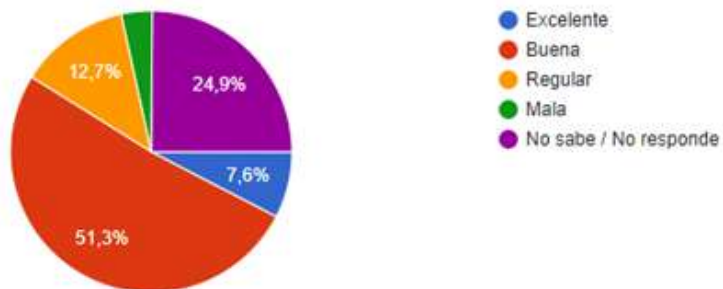
A la pregunta si lo medios de recaudo facilitan el pago de la factura el 89,8 % de los encuestados indican que sí y el 10, 2% consideran que no.

Los inconvenientes que presentan según los comentarios de la encuesta, son:

“He intentado pagar varias veces el servicio por PSE y siempre presenta algún error, quizás enviar manuales para poder realizar un poco más rápido o quizás hacer convenio con plataformas Nequi o Daviplata” “Sí, que el pago por PSE se puede hacer rápido, se demoran mucho en habilitar esta opción, casi hasta la fecha máxima de pago.” “envíen facturación por correo para que no se pasen las fechas” “Mas medios de pago”

22. La atención y comodidad en los puntos autorizados para el recaudo del pago de los servicios es:

394 respuestas

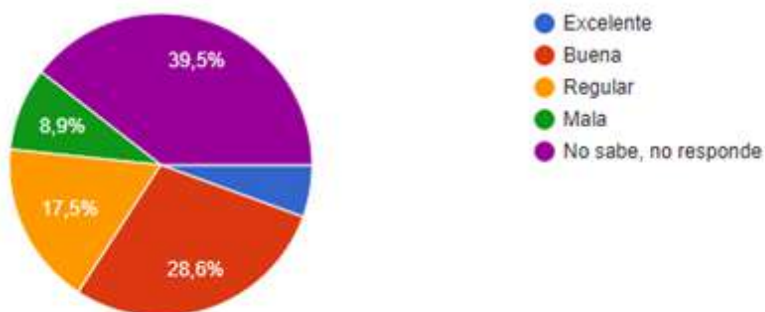


Las personas que cancelan su factura de manera presencial en pagatodo, baloto o Davivienda refieren que la atención y comodidad en los puntos de pago es buena y/o excelente con el 58,9%, regular el 12,7%, mala 3,6 y el 24,9% NS/NR.

3.6 Evaluación de atención y servicio al cliente

23. La agilidad con que la empresa resuelve sus inquietudes o requerimientos es:

395 respuestas

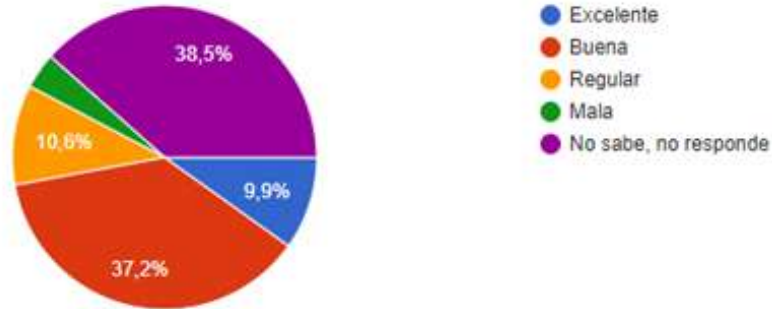


Con relación a la evaluación de atención y servicio al cliente, se preguntó sobre la agilidad con la que la empresa resuelve las inquietudes o requerimientos, 156 usuarios que corresponde al 39,5% no saben no responden, se podría considerar que estas personas no han establecido requerimientos ante la empresa, seguido por el 34,62% quienes señalan que la atención es buena y/o excelente; por tanto, mala percepción y regular corresponde al 26,4%.

Al revisar las sugerencias no se evidencia casos o apreciaciones donde se pueda concluir que esta inconformidad sea en el incumplimiento a tiempos de respuesta.

24. La calidad de la atención recibida por los empleados es:

395 respuestas

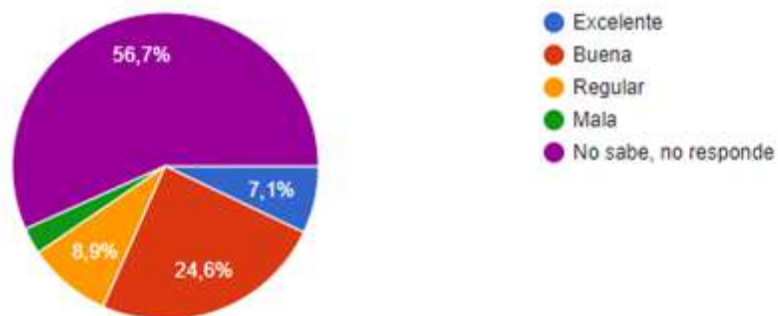


Por otra parte, la calidad de la atención recibida por parte de los empleados para 186 es buena y/o excelente que corresponde al 46,1%, NS/NR el 38,5%, únicamente 14,4% señalan que la atención es mala o regular.

Los usuarios que no saben no responden se presume que no han establecido contacto con la empresa o son usuarios de las nuevas unidades residenciales y no han requerido atención de los funcionarios de la empresa.

25. La presentación y comodidad de la oficina de atención al usuario es:

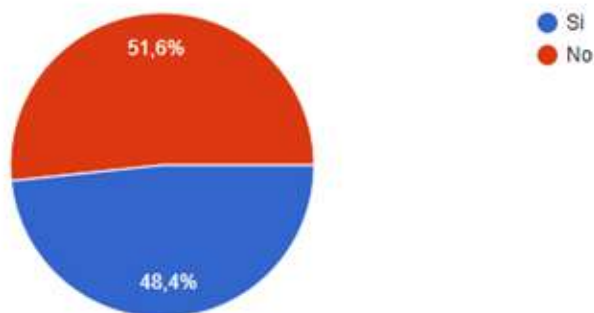
395 respuestas



Por el motivo anteriormente descrito, la respuesta mayor valorada es no saben, no responden equivalente al 56,7%, situación presentada durante el 2021 debido a que el recaudo se dejó de recibir en la oficina y se orientó el pago por medio de los canales establecidos por la empresa. (pagatodo, baloto, PSE y Davivienda).

26. Conoce los deberes y derechos de los usuarios:

395 respuestas

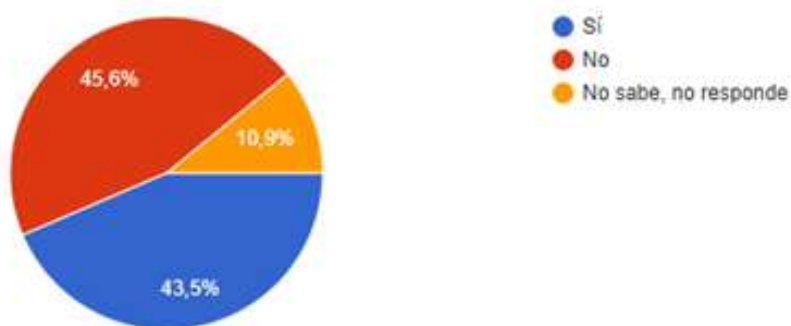


Así mismo se preguntó si conocen los derechos y deberes solo el 48,4% de los encuestados indicaron que sí y el restante 51,6% registraron que no, se fortalecerán los planes de relacionamiento a usuarios nuevos y envío de CCU a través de mailing y redes sociales.

3.7 Evaluación de la imagen corporativa

27. En términos generales, está satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas de La Prosperidad:

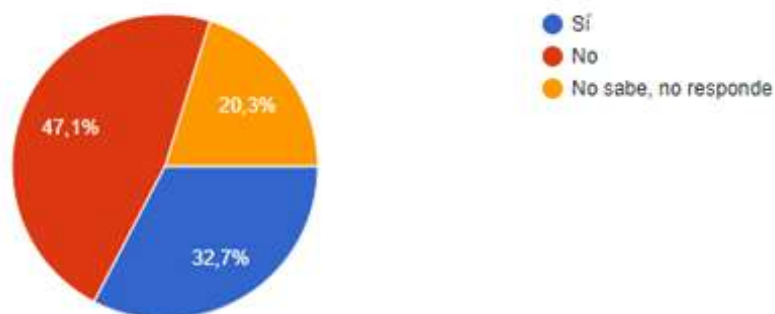
395 respuestas



Para concluir, se preguntó la satisfacción general con los servicios prestados por Aguas de La Prosperidad, los usuarios satisfechos son 172 que corresponde al 43,5%, usuarios no satisfechos 180 equivalentes al 45,6% y los que indicaron NS/NR son 43 usuarios que corresponde al 10.9%.

28. ¿Cree que Aguas de La Prosperidad se preocupa por la Satisfacción de sus Clientes?

395 respuestas



A la vez se preguntó, si cree que Aguas de La Prosperidad se preocupa por la satisfacción de sus clientes, el mayor puntaje indica que no con el 47,1%, los usuarios que señalaron que si el 32,7% y los que no saben no responden el 20,3%.

La percepción general puede estar afectada por los incrementos tarifarios presentados en 2021, la primera en la factura emitida en el mes de marzo, terminado un año fiscal de operación, en cumplimiento de esta obligación realizó la actualización de las tarifas, incorporando los costos reales presentados en la vigencia fiscal 2019, sin embargo, a causa de la situación de emergencia por COVID-19 las nuevas tarifas no pudieron aplicarse en el año 2020, por lo que fueron aplicadas en el año 2021.

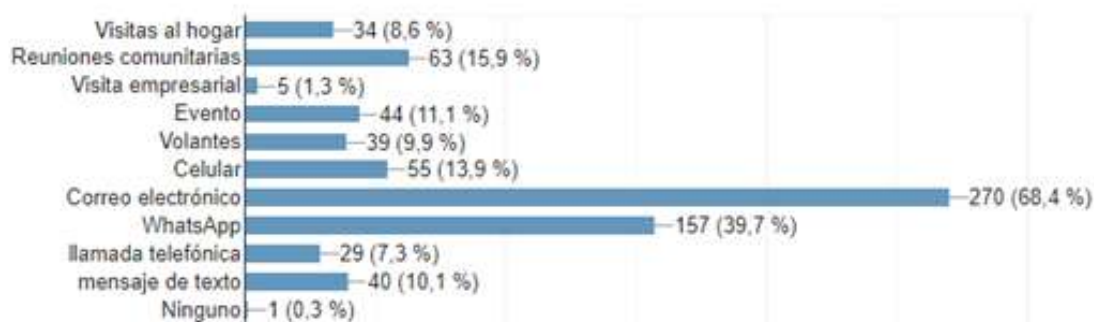
Para el periodo de facturación 08-2021 se realizó actualización de tarifas por indexación del IPC (índice de precios al consumidor) tal y como se informó previamente en el respaldo de la factura del mes de agosto de 2021, dicha actualización se vería reflejada en el mes de septiembre.

Este incremento se realiza en cumplimiento de lo establecido en el artículo 125 de la ley 142 de 1994 “las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.” De acuerdo a lo anterior, las empresas prestadoras de Acueducto y Alcantarillado y Aseo están facultadas para actualizar sus tarifas cada vez que se acumule una variación mayor o igual al tres por ciento (3%) en el Índice de Precios al Consumidor (IPC), que para el caso específico corresponde a la variación del IPC entre los meses de diciembre 2020 y junio 2021 igual al 3.12%.

29. Por cuál medio le gustaría recibir información de la Empresa



395 respuestas



Se preguntó por cuál medio le gustaría recibir información de la empresa, el correo electrónico sigue siendo el medio de comunicación preferido por los usuarios para el envío de información referente a la empresa, seguido del WhatsApp como herramienta educativa y la tercera reunión comunitarias. Las menos valoradas por los usuarios son visitas empresariales, visitas al hogar y llamadas telefónicas.

Para el eje de educación ambiental se preguntó si recordaba alguna campaña educativa o evento realizado por ALP, la gran mayoría refiere las jornadas de siembra de árboles, las actividades de educación puerta a puerta, el campeonato de fútbol “tus residuos suman”, jornadas de títeres, festival de cometas, novena navideña, entre otras.

Respecto al sistema de acueducto les genera recordación los recorridos guiados a los sistemas, los primeros juegos hídricos, lavado de manos y campañas de uso eficiente y ahorro de agua. Además, expresan participación en los grupos como el costurero, coro infantil y los niños defensores del agua.

4. Sugerencias y comentarios por categoría evaluada.

A continuación, se relacionan los comentarios más frecuentes recibidos por las categorías evaluadas

Categoría de análisis	Sugerencia y/o comentario
Evaluación del servicio de acueducto.	<p>* Sabor del agua</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sabor del agua no es bueno y esto genera desconfianza - El sabor del agua es horrible. - Una mejor calidad del agua. - Mejorar en el sabor del agua, color, procesos de purificación y costos. - El agua sabe diferente a la de Bogotá. - Porque cuando hiervo el agua la olla queda muy negra - Cuando hiervo el agua en olla de teflón y la vierto, queda pegado al teflón un polvo blanco

Categoría de análisis	Sugerencia y/o comentario
Evaluación del servicio de alcantarillado.	<ul style="list-style-type: none"> - No subir tanto el cobro del alcantarillado muy costoso. - Identificar de dónde provienen los malos olores en la Ciudadela.
Evaluación del servicio de aseo.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el aseo en la ciudadela. - Mas canecas en la ciudadela. - Con respecto al aseo de la ciudadela, perseguir que los parques no sean pintados con todos esos grafitis, no da un buen aspecto. <p>- En la entrada a la prosperidad, los vecinos del barrio El sosiego, están botando la basura, colchones, escombros, y haciendo cambuches en el espacio público. Dando mal aspecto a la ciudadela, solicitamos su intervención en la Alcaldía, ya que esto lo están haciendo a propósito, con el fin de incomodarnos. Pedimos la recolección de estos escombros y la basura, Ubicado en la entrada donde está el lote encerrad, de igual maneras los señores de la Zorras, ,(caballo)están botando los escombros dentro de la ciudadela, en el lote que ésta al lado del parque. Se requiere instalaciones de baños públicos en el parque donde se cobre el uso, ya que están haciendo sus necesidades en el sector, un parque sin baños públicos es terrible.</p> <p>-Altos costos en el cobro de aseo y alcantarillado</p>
Evaluación del servicio de Facturación	<p>Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar valor de factura - Revisión de las tarifas- las tarifas realmente son muy altas - Por favor tener presente que compramos viviendas de interés social. Me ofrecieron vivienda estrato 3 con valor de estrato 2 en recibos. Y la verdad se está pagando lo de un mes. - La facturación del servicio de alcantarillado viene siendo la misma del consumo en agua, el consumo llega muy caro - El cobro debería ser bimensual como lo es en el resto de Madrid y en Bogotá - La relación costo beneficio no tiene sentido, pues a pesar de ser de buena calidad, el valor de los servicios de acueducto y alcantarillado son muy altos para ser en municipio, por más estrato 4 que sea. La actualización de tarifas semestral tampoco tiene sentido, tendría más lógica ser anual de acuerdo al salario mínimo como otros servicios, pero la justificación para mí no aplica y es que ni en Bogotá se paga tanto de agua. Es muy triste que todo buen trabajo que hacen sea opacado por las tarifas tan altas y sin justificación alguna.

Categoría de análisis	Sugerencia y/o comentario
Evaluación del servicio de Facturación	<p>Medios de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> - E intentado pagar varias veces el servicio por PSE y siempre presenta algún error, quizás enviar manuales para poder realizar un poco más rápido o quizás hacer convenio con plataformas Nequi o daviplata - Sí, que el pago por PSE se puede hacer rápido, se demoran mucho en habilitar esta opción, casi hasta la fecha máxima de pago. <p>* Factura</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que envíen la factura por correo electrónico, así es más ágil todo el proceso de pago y se contribuye con el cuidado del medio ambiente. - Yo pago mi recibo por Internet, deberían no imprimir más la factura a las personas que pagamos por Internet, la factura se puede consultar por la página de ustedes y sería bueno que cada persona indicará si quiere recibir o no la factura física - Facturar sólo electrónicamente <p>* Medición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que entreguen un papel donde se evidencia la toma de la lectura ya que no hacen la lectura sino promedian
Evaluación de atención y servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Utilicen otros medios para divulgar información, entiendo que hacen varias actividades para beneficiar la comunidad, pero no nos enteramos - Me gustaría que contestaran el teléfono que está publicado en la factura ya que no lo contestan y si uno tiene alguna inquietud o queja no la puede realizar por este medio. A demás me gustaría que bajarán las tarifas y mejorarán la calidad del agua - El servicio prestado y la atención es excelente, la calidad del servicio es muy alto y la comunicación con el cliente es genial, no obstante, deberían reconsiderar el precio de aseo y alcantarillado que si bien es estratificado sigue siendo alto, aclarar teléfono de emergencias
Evaluación de la imagen corporativa	<ul style="list-style-type: none"> - Sigam prestando ese buen servicio, felicidades, siempre es bueno mejorar - El servicio es bueno, lo único es que la facturación es muy elevada - Muy buena nos atienden bien - Estoy satisfecha con el servicio. Quizá que se tenga en cuenta el reciclado para bajar el precio del servicio
Alcance de ALP	<ul style="list-style-type: none"> - Me parece que no debería de quedar por estrato 4 ya que son apartamentos subsidiados deberían de bajarle el estrato, si realmente deberían de auto revisar esa situación. - Que me gustaría que le bajen el estrato a la ciudadela x q es muy cara el agua gracias y ay veces que no alcanza uno ni para comer mucho menos para pagar facturas tan caras gracias.

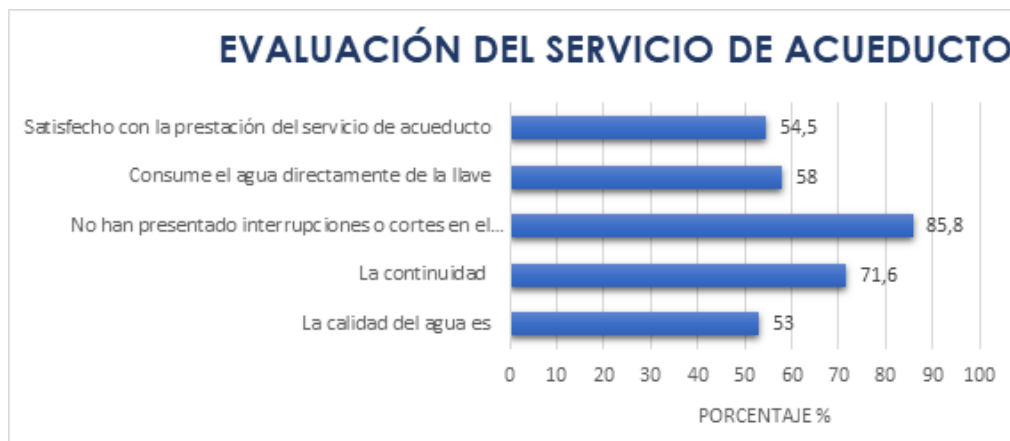
5. Conclusiones generales



La satisfacción del cliente con relación a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo es del 54%, promedio que se realiza con los resultados generados, en la sumatoria del peso asignado para cada categoría evaluada.

La categoría mejor evaluada es el servicio de aseo con el 71%, seguida de servicio de alcantarillado 58,2% y acueducto con el 54,5%. Por otra parte, la pregunta menos valorada es, si cree que aguas de la prosperidad se preocupa por la satisfacción del cliente con el 32.7% factores asociados al incremento de tarifas y percepción de la calidad de agua.

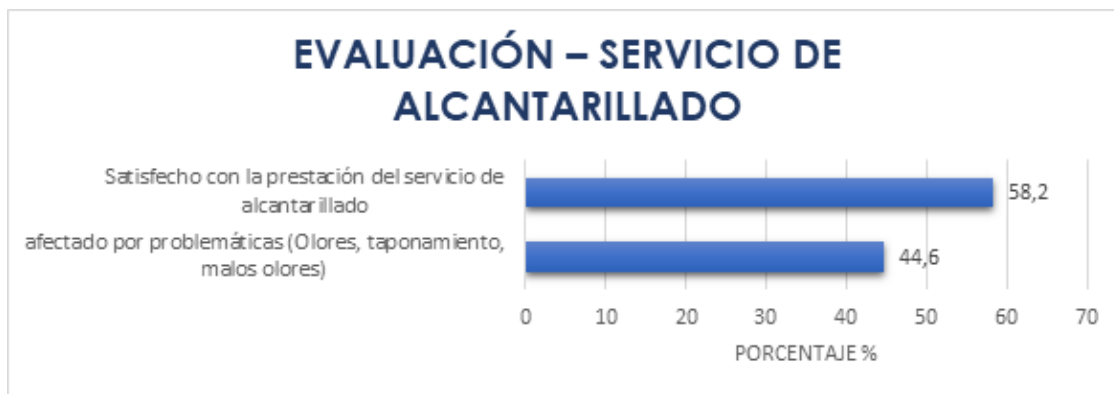
Se fortalecerán las estrategias en cada categoría evaluada según hallazgos de la encuesta 2021.



En general, la evaluación del servicio de Acueducto es del 54.5%, según los resultados obtenidos se continuará trabajando para mejorar la percepción de la calidad y la tranquilidad en su consumo, esto es principalmente reconociendo los procesos de potabilización del agua.

Como se mencionó anteriormente, se continuarán las visitas domiciliarias a los usuarios inconformes, socialización a los administradores de las unidades residenciales sobre la importancia del lavado y desinfección periódico de los tanques de almacenamiento, acompañamiento en toma de muestras antes y después de los lavados de tanques.

Continuidad en las visitas guiadas en las nuevas unidades residenciales y programar campañas lúdicas con los niños sobre tratamiento de agua, fortaleciendo el programa de niños defensores del agua.



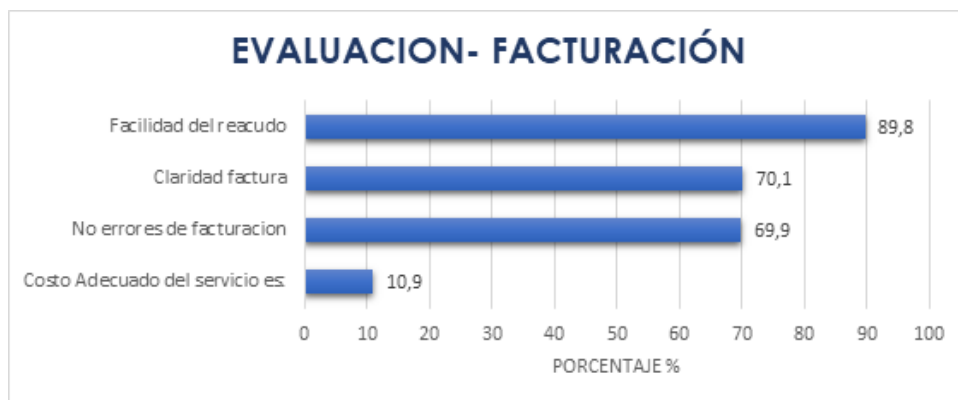
En cuanto al servicio de alcantarillado, la percepción general es evaluada con el 58,2%, se evaluarán estrategias de comunicación y de gestión social para su reconocimiento como videos campañas, visitas guiadas y estrategias lúdico educativas con niños y jóvenes de la ciudadela.



El servicio de aseo es calificado bueno con el 71%, se continuará evaluando planes operativos involucrando a los responsables y actores claves en el manejo de los residuos como administradores, todos, empresas de aprovechamiento, usuarios y ALP responsables en el manejo adecuado de los residuos.

Se evidencia que población usuaria en su mayoría no ha adquirido una cultura ambiental en la separación de los residuos en casa, por lo que se continuará los planes de educación para fomentar la cultura de separación en la fuente.

Se continuará divulgando aspectos relevantes de la prestación del servicio de aseo para que los usuarios conozcan los componentes y la integralidad del servicio como notas en redes sociales y video clips de las actividades de limpieza urbana, barrido y limpieza, recolección, transporte, tratamiento y disposición de residuos además de las actividades de jardinería ornamental.



Desde el proceso de facturación, se debe continuar con estrategias de socialización acerca de la interpretación de factura, metodología tarifaria, indexación (IPC) y cambios normativos.



Para mejorar los tiempos de respuesta se revisará el procedimiento de atención a PQR para el mejoramiento continuo.

Se fortalecerán los planes de relacionamiento a usuarios nuevos y envío de CCU a través de mailing y redes sociales, además de publicarlos en la oficina de atención al usuario.

Desde gestión social se fortalecerá el plan de educación, comunicación y participación comunitaria con estrategias de relacionamiento con la población usuaria y fidelización a la empresa.