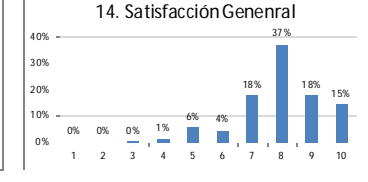
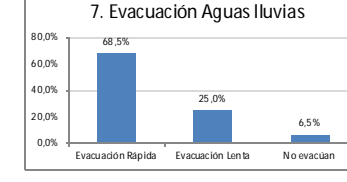
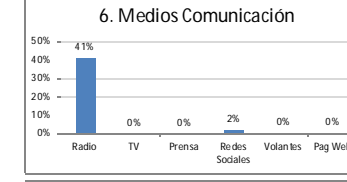
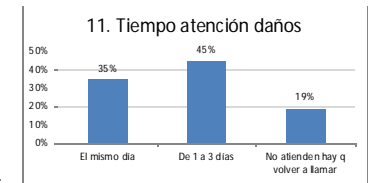
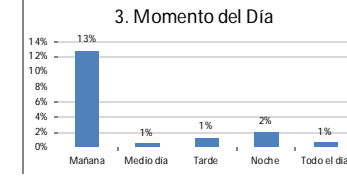
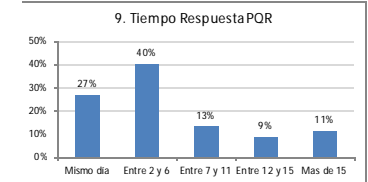
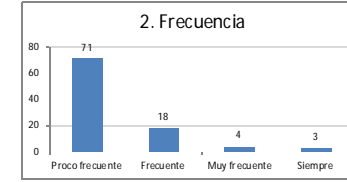
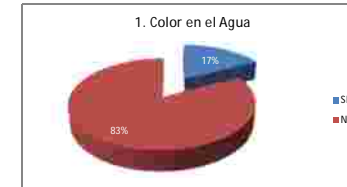


TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CONSOLIDADO
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.



Nº	PREGUNTA	SI	NO	Cual?	Amarilla			
1	Ha percibido algún color no característico en el agua?	96 17%	460 83%					
2	Con que frecuencia lo ha detectado	Proco frecuente 71 74%	Frecuente 18 19%	Muy frecuente 4 4%	Siempre 3 3%			
3	En qué momento del día?	Mañana 71 13%	Medio día 3 1%	Tarde 7 1%	Noche 11 2%	Todo el día 4 1%		
4	En promedio cuantas horas al día recibe el suministro de agua?	24 48%	14 y 18 57 10%	9 y 13 6 1%	4 y 8 4 1%	NS/NR 2 0%		
5	Durante los últimos 6 meses se han presentado en su sector suspensiones del servicio de acueducto programadas?	SI 256 46%	NO 269 48%	NS/NR 31 6%				
6	Por qué medios se enteró de la suspensión programada del servicio en su sector?	Radio 228 41%	TV 0 0%	Prensa 1 0%	Redes Sociales 12 2%	Volantes 2 0%	Pag Web 2 0%	SIN RESPUESTA 11 0%
7	Cómo evacuan las aguas lluvias el alcantarillado de su sector?	Evacuación Rápida 381 68.5%	Evacuación Lenta 139 25.0%	No evacuan 36 6.5%				
8	Ha presentado alguna vez quejas o reclamos a la Empresa?	SI 115 21%	NO 441 79%					
9	El tiempo de atención o respuesta a las quejas presentadas a sido?	Mismo día 31 27%	Entre 2 y 6 46 40%	Entre 7 y 11 15 13%	Entre 12 y 15 10 9%	Mas de 15 13 11%		
10	Como califica la atención recibida por parte del personal de la oficina AIS durante la presentación de la queja o reclamo?	Excelente 7 6%	Buena 79 40%	Regular 23 13%	Mala 5 9%	Deficiente 1 1%		
11	Cuando se presenta un daño de acueducto o alcantarillado, el tiempo de respuesta de la Empresa es?	El mismo día 192 35%	De 1 a 3 días 249 45%	En hay q volver a llamar 106 19%	SIN RESPUESTA 0 0%	2 2%		
12	Durante el último año ha realizado algún reclamo relacionado con el consumo de agua que registra el medidor?	SI 90 16%	NO 466 84%					
13	En general cómo califica la atención de los trabajadores de la Empresa?	Excelente 95 17%	Buena 416 75%	Regular 42 8%	Mala 2 0%	Deficiente 0 0%	SIN RESPUESTA 1 0%	
14	Califique de 1 a 10 su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa	1 0%	2 0%	3 0%	4 1%	5 6%		
		6 25 4%	7 100 18%	8 206 37%	9 100 18%	10 81 15%		
								92%

PONDERADO	RESPUESTAS	SATISFACCIÓN	N
11,2%	556	79%	21%
6,9%	96		100%
6,9%	96		100%
8,3%	556	98%	2%
	556		
	256		
8,3%	556	69%	31%
10,1%	556	79%	21%
6,6%	115	89%	11%
6,6%	115	75%	25%
8,3%	556	79%	19%
8,3%	556	84%	16%
10,1%	556	92%	8%
8,3%	556	92%	8%
100,0%		72,0%	27,8%



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE POPAYÁN - S.A. E.S.P.
LLEVAMOS VIDA A TU VIDA