

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONSOLIDADO 2017

Nº	PREGUNTA	SI	NO						
1	Ha percibido algún color no característico en el agua?	153	390	Cuál?	Amarilla				
		28%	72%						
2	Con qué frecuencia lo ha detectado	Proco frecuente	Frecuente	Muy frecuente	Siempre				
		130	16	1	1				
		88%	11%	1%	1%				
3	En qué momento del día?	Mañana	Medio día	Tarde	Noche	Todo el día			
		103	7	17	6	13			
		71%	5%	12%	4%	9%			
4	En promedio cuantas horas al día recibe el suministro de agua?	24	14 y 18	9 y 13	4 y 8	NS/NR			
		536	1	4	1	0			
		99%	0%	1%	0%	0%			
5	Durante los últimos 6 meses se han presentado en su sector suspensiones del servicio de acueducto programadas?	SI	NO	NS/NR					
		174	326	40					
		32%	60%	7%					
6	Porqué medios se enteró de la suspensión programada del servicio en su sector?	Radio	TV	Prensa	Redes Sociales	Volantes	Pag Web	SIN RESPUESTA	
		96	6	6	23	4	1	0	
		70,6%	4,4%	4,4%	16,9%	2,9%	0,7%	0,0%	
7	Cómo evacúan las aguas lluvias el alcantarillado de su sector?	Evacuación Rápida	Evacuación Lenta	No evacúan					
		362	137	35					
		68%	26%	7%	0,0%	0,0%			
8	Ha presentado alguna vez quejas o reclamos a la Empresa?	SI	NO						
		124	408						
		23%	77%						
9	El tiempo de atención o respuesta a las quejas presentadas ha sido?	Mismo día	Entre 2 y 6	Entre 7 y 11	Entre 12 y 15	Mas de 15			
		44	50	7	8	25			
		33%	37%	5%	6%	19%			
10	Como califica la atención recibida por parte del personal de la oficina AIS durante la presentación de la queja o reclamo?	Excelente	Buena	Regular	Mala	Deficiente			
		15	97	26	3	1			
		11%	68%	18%	2%	1%			
11	Cuando se presenta un daño de acueducto o alcantarillado, el tiempo de respuesta de la Empresa es?	El mismo día	De 1 a 3 días	en hay q volver a llamar	SIN RESPUESTA				
		195	213	92					
		39%	43%	18%	0%	0%			
12	Durante el último año ha realizado algún reclamo relacionado con el consumo de agua que registra el medidor?	SI	NO						
		98	434						
		18%	82%	0%	0%	0%			
13	En general cómo califica la atención de los trabajadores de la Empresa?	Excelente	Buena	Regular	Mala	Deficiente	SIN RESPUESTA		
		80	413	46	1	1	0		
		15%	76%	9%	0%	0%			
14	Califique de 1 a 10 su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa	1	2	3	4	5			
		0	2	3	10	21			
		0%	0%	1%	2%	4%			
				7%					
		6	7	8	9	10			
		17	83	165	153	83			
				92%					

PONDERADO	TOTAL RESPUESTAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
12,8%	543	61%	39%
6,1%	148	100%	
6,1%	146	100%	
8,3%	542	99%	1%
	540	93%	7%
	136	75%	29%
8,3%	534	68%	32%
10,4%	532	77%	23%
6,3%	134	81%	19%
6,2%	142	79%	21%
8,3%	500	82%	18%
8,3%	532	82%	18%
10,5%	541	91%	9%
8,3%	537	92%	7%
100,0%		70,5%	29,4%

