



RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 2019





Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.	3
NUMERO DE USUARIOS A ENCUESTAR POR USO ESTRATO.	4
DISTRIBUCION	4
Área Urbana	4
Corregimiento la Danta	4
Corregimiento San Miguel	4
Corregimiento Jerusalén	5
Corregimiento Alto de Sabanas	5
Vereda Rio Arriba	6
Porvenir	6
Honduras	7
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	7
ÁREA URBANA	7
CORREGIMIENTO LA DANTA	30
CORREGIMIENTO SAN MIGUEL	53
CORREGIMIENTO DE JERUSALÉN	61
CORREGIMIENTO ALTO DE SABANAS	67
VEREDA RIO ARRIBA	73
VEREDA PIEDRAS BLANCAS	78
VEREDA PORVENIR	82
HONDURAS 86	
SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS	89
AREA URBANA	89
CORREGIMIENTO LA DANTA	89
CORREGIMIENTOS DE SAN MIGUEL, JERUSALEN, ALTO DE SABANAS Y VEREDAS	90
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	94





Aguas del Páramo de Sonsón | 2
Resultados encuesta de satisfacción al cliente 2019

AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN





RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN AÑO 2019

INTRODUCCIÓN.

Las encuestas de satisfacción al usuario son una herramienta empresarial que sirven de apoyo para mejorar la calidad de atención al cliente y generar reconocimiento a través de la percepción de la empresa ante los usuarios, identificando los factores de calidad tanto en prestación del servicio como en la atención a todas las solicitudes realizadas por los consumidores.

Aguas del Páramo de Sonsón, como empresa prestadora de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el área urbana y corregimientos San Miguel, la Danta, Jerusalén, Alto de Sabanas y las vereda Rio Arriba, Piedras Blancas, Porvenir y Honduras del municipio de Sonsón, llevó a cabo la medición de la satisfacción del cliente consumidor a través de la aplicación de una encuesta dirigida a una muestra representativa de suscriptores y/o usuarios de los servicios, a fin de conocer la percepción de la comunidad frente a la operación, administración y gestión de la empresa de Servicios Públicos del municipio de Sonsón.

Los resultados obtenidos serán el insumo para detectar oportunidades de mejora y realizar la planeación respectiva con estrategias encaminadas a mejorar la satisfacción y percepción de los clientes-usuarios frente a la empresa, además de evaluar las acciones tomadas frente a los resultados de la encuesta obtenidos en el año 2018.





NUMERO DE USUARIOS A ENCUESTAR POR USO ESTRATO.

DISTRIBUCION

Área Urbana

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	15
	2	128
	3	103
	4	2
COMERCIAL		28
INDUSTRIAL		0
OFICIAL		3
ESPECIAL		1
RECLAMANTES		7
TOTAL		280

Corregimiento la Danta

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	16
	2	21
COMERCIAL		2
INDUSTRIAL		1
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		1
TOTAL		40

Corregimiento San Miguel

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	5





Aguas del Páramo de Sonsón
Resultados encuesta de satisfacción al cliente 2019

5

	2	16
	3	0
	4	0
COMERCIAL		1
OFICIAL		1
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		1
TOTAL		23

Corregimiento Jerusalén

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	3
	2	6
	3	0
COMERCIAL		1
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		1
TOTAL		10

Corregimiento Alto de Sabanas

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	1
	2	1
	3	0
COMERCIAL		0
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		0
TOTAL		2



Piedras blancas

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	2
	2	1
COMERCIAL		0
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		0
TOTAL		3

Vereda Rio Arriba

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	0
	2	1
	3	1
	4	0
COMERCIAL		0
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		0
TOTAL		2

Porvenir

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	0
	2	1
	3	1
	4	0
COMERCIAL		0
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		0
TOTAL		2



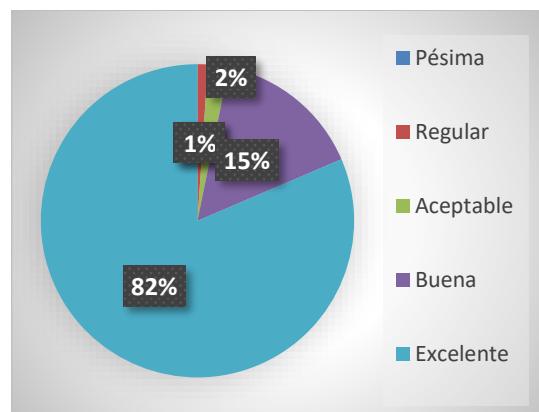
Honduras

USO	ESTRATO	CANTIDAD
RESIDENCIAL	1	4
	2	2
	3	0
	4	0
COMERCIAL		0
OFICIAL		0
ESPECIAL		0
RECLAMANTES		0
TOTAL		6

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

ÁREA URBANA

1. Calidad del agua (color, olor, sabor)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	3	1%
Aceptable	6	2%
Buena	43	15%
Excelente	228	81%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	280	100%



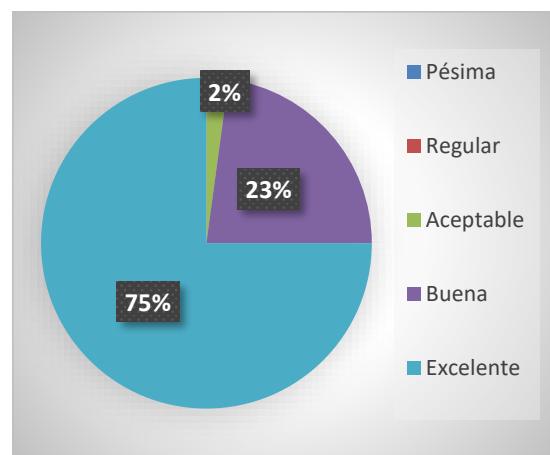
La percepción de la población encuestada frente a la calidad del agua en cuanto al color, olor y sabor es muy favorable para la empresa en el área urbana, ya que el 81% califica esta variable como excelente y el 15% la califica como buena, lo que representa que el 96% de la población está satisfecha con el servicio prestado por Aguas del Páramo de Sonsón. Esto refleja el adecuado trabajo realizado por los operadores de la planta de tratamiento de agua potable y el trabajo de educación realizado en la empresa a través de las visitas guiadas al sistema de Acueducto municipal.

En comparación con el año anterior, la variable ha mostrado un comportamiento negativo, pues si bien la confianza en la calidad del agua continúa siendo de un 96%, la cantidad de personas que califica el servicio como regular aumento de 0% a 1%, y la cantidad de personas que califica el servicio como aceptable aumento de 1% a 2%, por lo que podemos concluir que a pesar de que la confianza en la calidad del agua es alta debemos realizar estrategias para que el aumento en la cobertura no baje la percepción de calidad del servicio, ver tabla comparativa 2018-2019.

1. Calidad del agua Comparativo		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	0%	1%
Aceptable	1%	2%
Buena	14%	15%
Excelente	84%	81%
N/E	1%	0%
TOTAL	100%	100%



2. Continuidad del servicio (suministro del servicio sin interrupciones)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	6	2%
Buena	64	23%
Excelente	210	75%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	280	100%



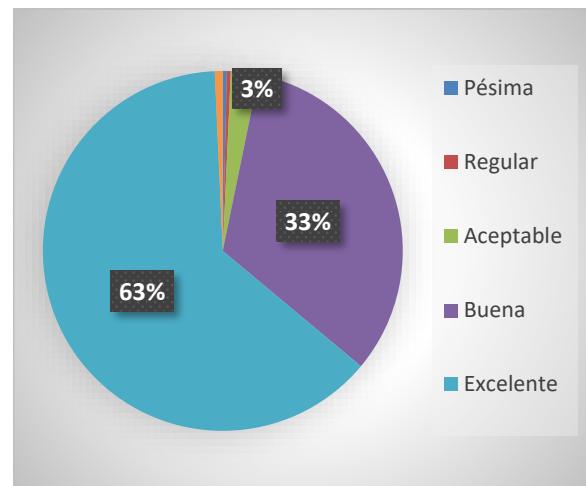
En el área urbana del municipio, el 98% de los usuarios encuestados califican satisfactoriamente la continuidad del servicio, identificándola como excelente el 75% y buena el 23%. Por el contrario, solo el 2% le atribuye el calificativo de aceptable, percepción que puede estar basada en las suspensiones que se presentaron durante la ejecución de la segunda etapa del plan maestro de alcantarillado dentro del cual se presentaron varios daños en las redes ocasionando interrupción del servicio.

Comparativamente con los resultados del año anterior, en el área urbana se evidencia que la percepción positiva se mantiene en un 98% con una variación, aunque pequeña, es consecuencia de los trabajos de ampliación de redes realizados durante el 2019, ver tabla comparativa 2018-2019.

2. Continuidad del servicio (suministro del servicio sin interrupciones)		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	0%	0%
Aceptable	1%	2%
Buena	21%	23%
Excelente	77%	75%
N/E	1%	0%
TOTAL	100%	100%



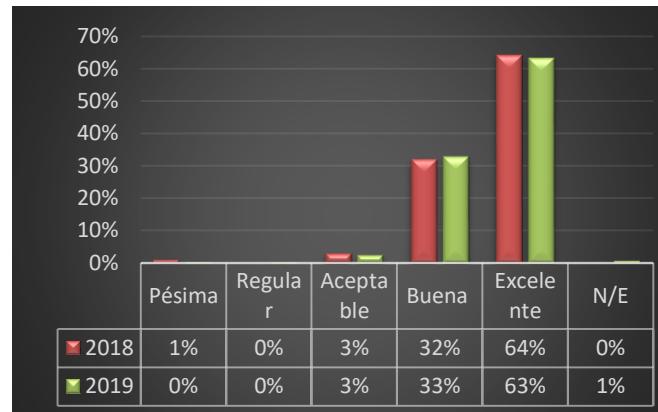
3. Mantenimiento realizado por la empresa a las redes de distribución		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	0%
Regular	1	0%
Aceptable	7	3%
Buena	92	33%
Excelente	177	63%
NE= (No evidencia)	2	1%
TOTAL	280	100%



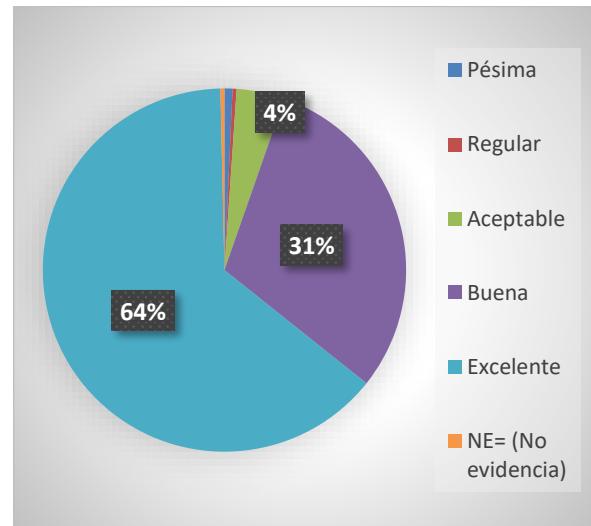
En el área urbana del municipio, el 96% de los encuestados perciben como satisfactorio el mantenimiento que la empresa realiza a las redes de distribución del servicio de acueducto, calificándola como excelente el 63% y bueno el 33%.

Comparativamente con los resultados del año anterior en el área urbana, se puede apreciar que no se presentan variaciones, pues la percepción favorable (Buena y excelente) sigue siendo de un 96%, ver tabla comparativa 2018-2019.

3. Mantenimiento realizado por la empresa a las redes de distribución		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	1%	0%
Regular	0%	0%
Aceptable	3%	3%
Buena	32%	33%
Excelente	64%	63%
N/E	0%	1%
TOTAL	100%	100%



4. Eficacia de la empresa para atender y reparar daños		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	2	1%
Regular	1	0%
Aceptable	12	4%
Buena	85	30%
Excelente	179	64%
NE= (No evidencia)	1	0%
TOTAL	280	100%



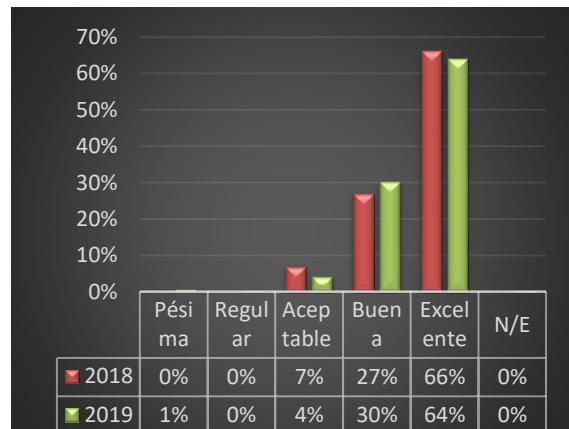
En la cabecera municipal el 94% de la población encuestada califica como favorable la eficacia de la empresa para atender y reparar daños, un 64% la considera excelente y un 30% la califica como buena; sin embargo, el 4% de la



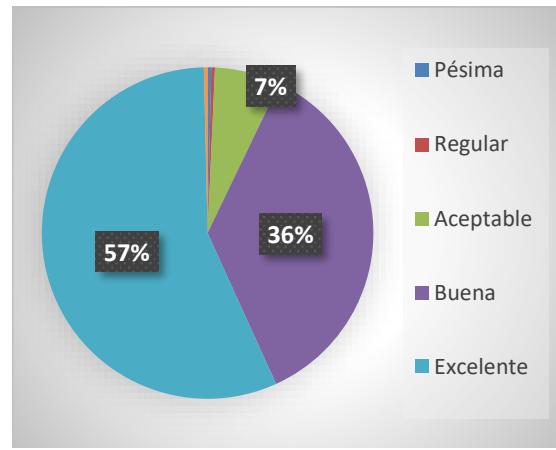
población encuestada le atribuye una calificación aceptable y el 1% como pésima, esta percepción puede estar fundada a causa del aumento en los daños ocasionado en las redes de acueducto ocasionados por la ejecución de las diferentes obras que se adelantaban en el municipio como la segunda etapa del plan maestro de alcantarillado, pavimentación de vías y plaza de ferias del municipio.

Comparativamente con los resultados del año 2018 para el área urbana, la percepción sigue siendo positiva con un incremento del 1% en la calificación (excelente y buena) el 1% que corresponde a la perspectiva pésima se debe al aumento que se presentó en el año 2019 a los daños ocasionados por terceros a las redes, ver tabla comparativa 2018-2019.

CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	1%
Regular	0%	0%
Aceptable	7%	4%
Buena	27%	30%
Excelente	66%	64%
N/E	0%	0%
TOTAL	100%	100%



5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	0%
Regular	1	0%
Aceptable	18	6%
Buena	101	36%
Excelente	158	56%
NE= (No evidencia)	1	0%
TOTAL	280	100%



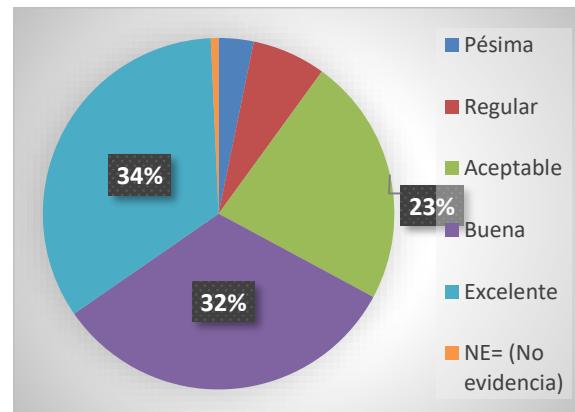
En la cabecera municipal el 92% de la población encuestada califica como favorable la frecuencia de recolección de residuos que hace la empresa, un 56% la considera excelente y un 36% la califica como buena; sin embargo, el 6% de la población encuestada le atribuye una calificación aceptable y el 2% sobrante la califica entre pésima y regular.

Comparativamente con los resultados del año 2018 para el área urbana, la percepción sigue siendo positiva (calificativos excelente y bueno), aunque bajo un punto pasando de un 93% en 2018 a un 92 % en 2019, esto puede estar sujeto a la interrupción continua del servicio en los sectores en los cuales las vías fueron intervenidas por las obras adelantadas en el municipio, lo que ocasionaba inconformismo en los servicios ya que el vehículo solo podía llegar hasta un punto determinado, ver tabla comparativa 2018-2019.

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	0%	0%
Aceptable	7%	6%
Buena	35%	36%
Excelente	58%	56%
N/E	0%	0%
TOTAL	100%	100%



6. Servicio de barrido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	9	3%
Regular	19	7%
Aceptable	64	23%
Buena	91	33%
Excelente	95	34%
NE= (No evidencia)	2	1%
TOTAL	280	100%



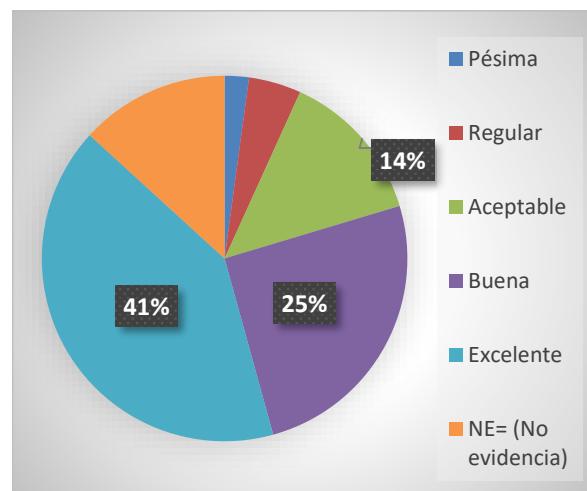
En la cabecera municipal el 67% de la población encuestada califica como favorable el servicio de barrio, limpieza y recolección en vías y áreas públicas, un 34% la considera excelente y un 33% la califica como buena; sin embargo, el 23% de la población encuestada le atribuye una calificación aceptable, y un 7% lo califica como regular y el restante 3% dice que es pésimo.

En comparación con los resultados del año 2018 para el área urbana, la percepción es positiva (calificativos excelente y bueno), tuvo un aumento de 2 punto porcentual, pasando de un 65% en 2018 a un 67% en 2019, pero además pasamos de un 4% con calificación pésima a un 3% favorable para la empresa, pero se evidencia que se debe mejorar en esta prestación de servicios, ver tabla comparativa 2018-2019.

6. Servicio de barrio, limpieza y recolección en vías y áreas públicas		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	4%	3%
Regular	6%	7%
Aceptable	25%	23%
Buena	28%	33%
Excelente	37%	34%
N/E	0%	1%
TOTAL	100%	100%



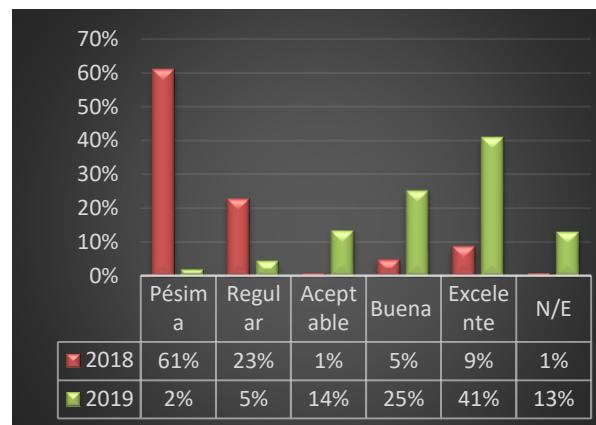
7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	6	2%
Regular	13	5%
Aceptable	38	14%
Buena	71	25%
Excelente	115	41%
NE= (No evidencia)	37	13%
TOTAL	280	100%



En la cabecera municipal, el 66% de los encuestados considera que la disposición final de los residuos sólidos es excelente y buena, el 14% considera que es aceptable, el 5% considera que es regular y el 2% consideran que es pésima. Calificaciones favorables que representan grandes crecimientos para esta perspectiva.

En relación al año 2018 el crecimiento ha sido favorable pasamos de un 14% del 2018 a un 66% en 2019 correspondientes a la calificación excelente y buena, y disminuimos de un 61% en 2018 a un 2% en 2019 en la calificación de pésima; lo que evidencia un gran reconocimiento de la población por los trabajos desarrollados en el relleno sanitario y la adecuada disposición y aprovechamiento de los residuos, ver tabla comparativa 2018-2019.

7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	61%	2%
Regular	23%	5%
Aceptable	1%	14%
Buena	5%	25%
Excelente	9%	41%
N/E	1%	13%
TOTAL	100%	100%



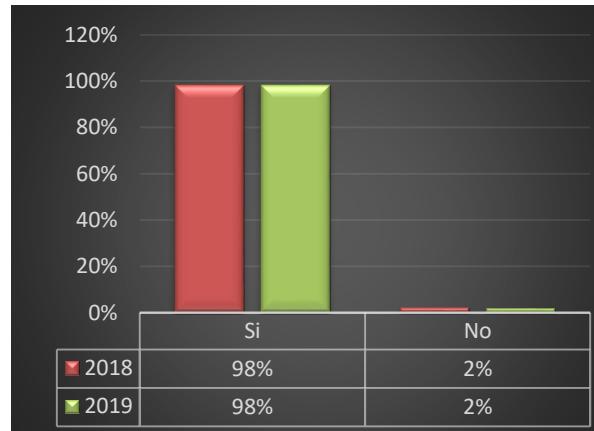
8. Consumo el agua directamente de la llave		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	275	98%
No	5	2%
TOTAL	280	100%



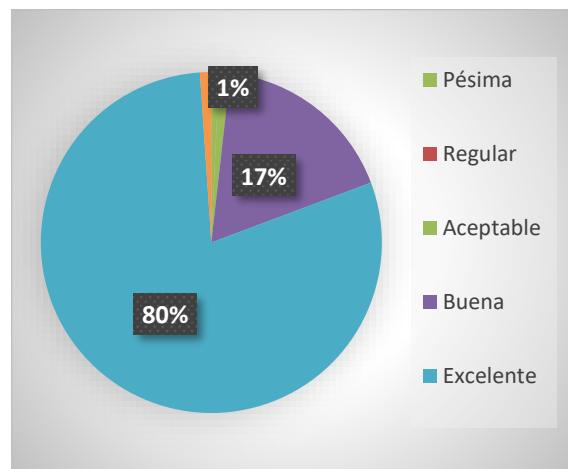
En la cabecera municipal, el 98% de la población encuestada consume el agua directamente de la llave y solo un 2% le realiza algún proceso al agua antes de consumirla, se evidencia la alta credibilidad que posee la calidad del agua que la empresa Aguas del páramo de Sonsón lleva a los hogares Sonsoneños.

Comparando con el año 2018, se evidencia que en el área urbana el porcentaje de personas que consume el agua directamente de la llave permaneció estable, variable que tuvo un comportamiento positivo ya que la empresa viene en crecimiento manteniendo la calidad en el servicio.

8. Consumo el agua directamente de la llave		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	98%	98%
No	2%	2%
TOTAL	100%	100%



9. Considera que el servicio y la atención en el punto de recaudo es el adecuado?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	2	1%
Regular	0	0%
Aceptable	3	1%
Buena	49	18%
Excelente	223	80%
NE= (No evidencia)	3	1%
TOTAL	280	100%



En la cabecera municipal el 98% de la población encuestada califica como favorable la comodidad y servicio del punto de recaudo, un 80% la considera excelente y un 18% la califica como buena; sin embargo, el 1% de la población encuestada le atribuye una calificación aceptable, y un 1% la califica como pésima.

Comparada con el año 2018, en el área urbana la percepción favorable (calificación buena y excelente) aumento en 2 puntos porcentuales pasando de un 96% en 2018 a un 98% en 2019, en consecuencia, la calificación aceptable disminuyo a un 1%, la calificación pésima continúa igual en 1%, ver tabla comparativa 2018-2019.

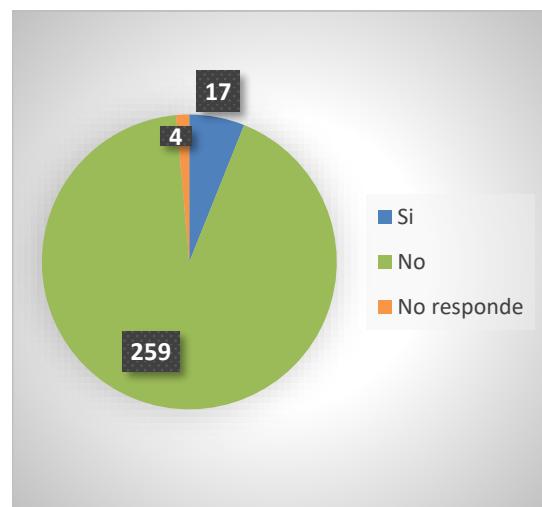
9. Considera que el servicio y la atención en el punto de recaudo es el adecuado?

CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	1%	1%
Regular	1%	0%
Aceptable	2%	1%
Buena	15%	18%
Excelente	81%	80%
N/E	0%	1%
TOTAL	100%	100%



10. En algún momento el servicio de facturación ha presentado errores?

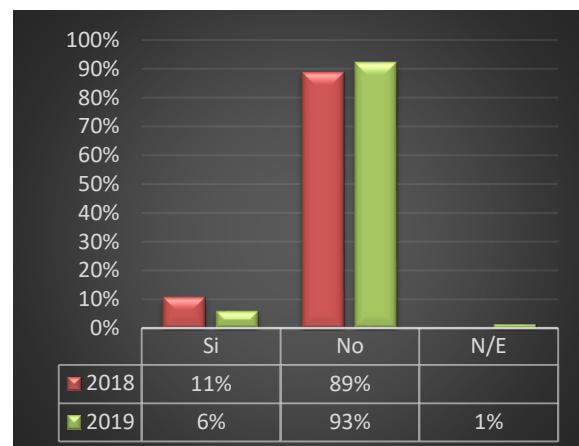
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	17	6%
No	259	93%
No responde	4	1%
TOTAL	280	100%



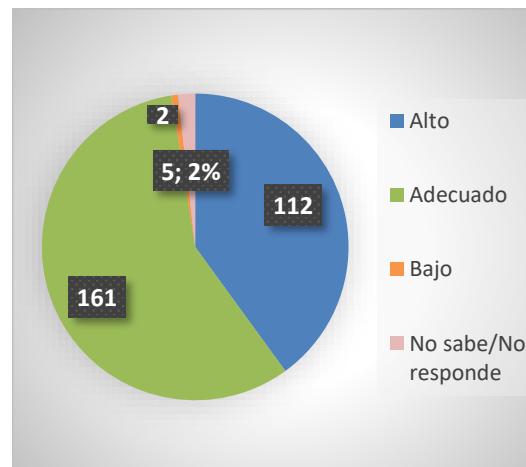
En la cabecera municipal, el 93% de la población encuestada, dice nunca haber presentado errores en el servicio de facturación, mientras que un 6% dice que si ha presentado dichos errores.

Durante el año 2018, en el área urbana el 89% de la población afirmó no haber tenido errores de facturación lo que genera un crecimiento favorable para el año 2019 con un 93 % de la población que afirma no presentar errores durante esta vigencia lo que implica una disminución entre las personas que afirman haber tenido errores de facturación pasando de 11% en 2018 a un 6% en 2019, ver tabla comparativa 2018-2019.

10. En algún momento el servicio de facturación ha presentado errores?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	11%	6%
No	89%	93%
N/E		1%
TOTAL	100%	100%



11. Considera usted que la prestación del servicio corresponde al cobro efectuado		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	112	40%
Adecuado	161	58%
Bajo	2	1%
No sabe/No responde	5	2%
TOTAL	280	100%



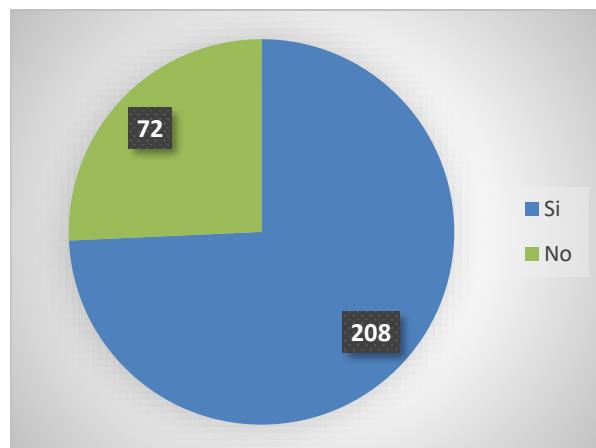
En la zona urbana, un 40% de la población encuestada considera que la prestación del servicio con relación al cobro efectuado es alta, el 58% manifiesta que el cobro es adecuado, el 1% considera el cobro es bajo y el 2% No sabe no responde.

En comparativa con el año 2018, aumento en cuatro puntos porcentual es donde los usuarios manifiestan que el cobro por la prestación del servicio es alto, pasando de un 36% a un 40%, disminuyendo de un 61% en 2018 a un 58% en 2019 en relación al cobro adecuado, lográndose observar que para la mayoría de la población es alto el cobro de los servicios, ver tabla comparativa 2018-2019.

11. Considera usted que la prestación del servicio corresponde al cobro efectuado		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Alto	36%	40%
Adecuado	61%	58%
Bajo	2%	1%
N/E	1%	2%
TOTAL	100%	100%



12. Conoce los deberes y derechos que tiene como usuario del servicio		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	208	74%
No	72	26%
TOTAL	280	100%



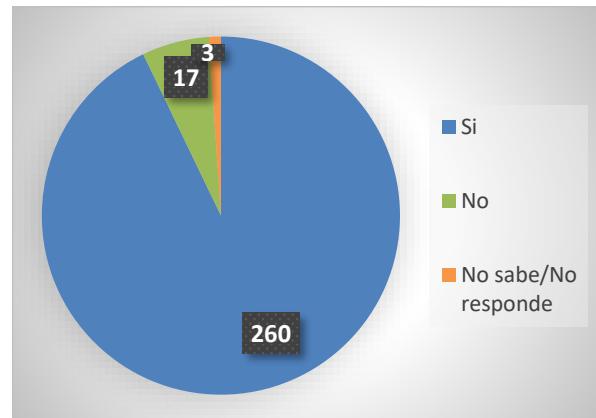
En la cabecera municipal, el 74% de la población encuestada, dice que sí conoce los deberes y derechos que tienen como usuarios del servicio, mientras que un 26% dice desconocer dichos deberes y derechos.

En comparativa con el año 2018, en el área urbana disminuyó el porcentaje de personas que indican que conocen sus deberes y derechos como usuarios del servicio, pasando de un 79% en 2018 a un 74 % en 2019, en consecuencia, se pasó de un 21% a un 26% en el porcentaje de personas que aducen desconocer sus deberes y derechos. Notándose que hace falta fortalecer el trabajo de difusión de los derechos y deberes de los usuarios por parte de la empresa ya que al paso que va presentando el incremento en la cobertura se hace necesario llegar a los nuevos usuarios con toda la información de interés, ver tabla comparativa 2018-2019.

12. Conoce los deberes y derechos que tiene como usuario del servicio		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	79%	74%
No	21%	26%
TOTAL	100%	100%



13. Comprende e interpreta la información de la factura		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	260	93%
No	17	6%
No sabe/No responde	3	1%
TOTAL	280	100%



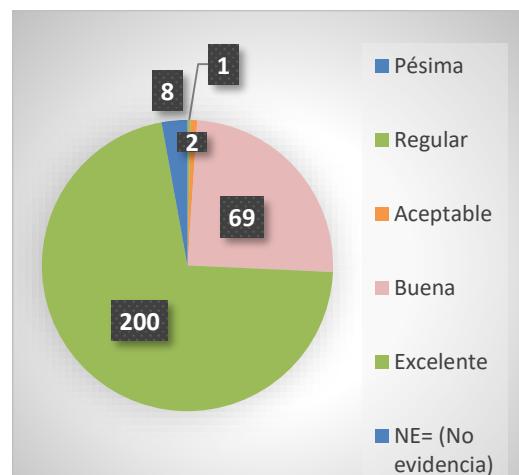
En la cabecera municipal, el 93% de la población encuestada, dice que sí entiende la información de la factura, mientras que un 6% dice que no entiende dicha información.

En comparativa con el año 2018, en el área urbana disminuyo el porcentaje de personas que indican que sí entienden la información de la factura, pasando de un 94% en 2018 a un 93% en 2019, pero se mantuvo estable el 6% de personas que indica que no entiende la información de la factura, esto evidencia que hace falta fortalecer en las campañas la explicación de la factura para que cada usuario comprenda y analice su información, ver tabla comparativa 2018-2019.

13. Comprende la información de la factura		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	94%	93%
No	6%	6%
		1%
TOTAL	100%	100%



14. considera usted que la empresa da respuesta a sus requerimientos?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	1	0%
Aceptable	2	1%
Buena	69	25%
Excelente	200	71%
NE= (No evidencia)	8	3%
TOTAL	280	100%



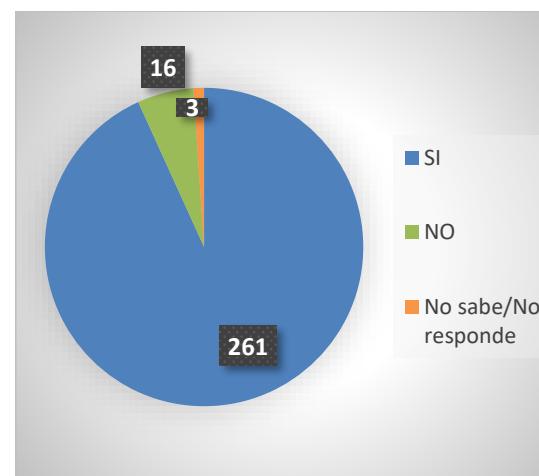
En la cabecera municipal el 96% de la población encuestada califica como favorable la agilidad con que la empresa resuelve las inquietudes o requerimientos, un 71% la considera excelente y un 25% la califica como buena; sin embargo, y el 1% de la población encuestada le atribuye una calificación aceptable.

Comparativamente con los resultados del año 2018 para el área urbana, la percepción positiva (calificativos excelente y bueno), tuvo un incremento pasando de un 86% en 2018 a un 96% en 2019 y en consecuencia la percepción negativa no se presentó porcentaje, ver tabla comparativa 2018-2019.

14. Agilidad con que la empresa resuelve sus inquietudes o requerimientos		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	1%	0%
Regular	0%	0%
Aceptable	4%	1%
Buena	27%	25%
Excelente	59%	71%
N/E	9%	3%
TOTAL	100%	100%



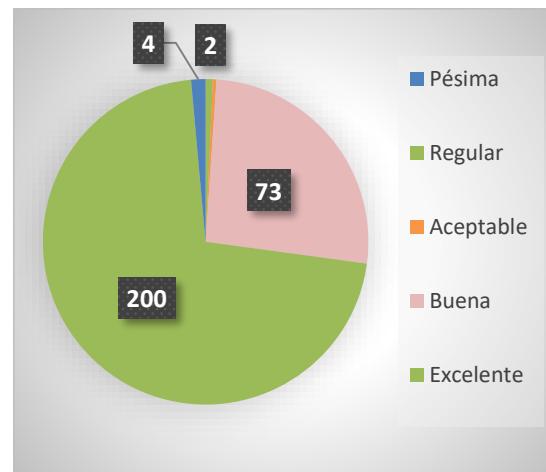
15. ¿se encuentra satisfecho con los servicios que presta la empresa (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	261	93%
NO	16	6%
No sabe/No responde	3	1%
		0%
		0%
		0%
TOTAL	280	100%



El 93% de los encuestados se encuentra satisfecho con los servicios que presta la empresa, al que muy positivo ya que solo un 6% dicen no estar satisfechos con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Para esta pregunta no hay comparativo ya que el año anterior no se interrogo sobre esta variable, la cual permite medir el nivel de satisfaccion con los servicios por los usuarios y poder trabajar cada vez mas para mejorarlo dia a dia.

16. ¿Cómo considera la calidad de la atención recibida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	2	1%
Aceptable	1	0%
Buena	73	26%
Excelente	200	71%
NE= (No evidencia)	4	1%
TOTAL	280	100%



En la cabecera municipal el 97% de la población encuestada califica como favorable la calidad de la atención recibida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa, un 71% la considera excelente y un 26% la califica como buena, mientras que un 1% la califica como regular y el 1% restante se abstiene de responder.

Comparativamente con los resultados del año 2018 para el área urbana, la percepción positiva (calificativos excelente y bueno), tuvo una disminución pasando de un 98% en 2018 a un 97% en 2019 y en consecuencia la percepción negativa con términos regular aumento con el 1%. Situación que es preocupante porque ha venido desmejorando año a año, motivo por el cual se debe trabajar en capacitación del personal de forma constante ver tabla comparativa 2018-2019.



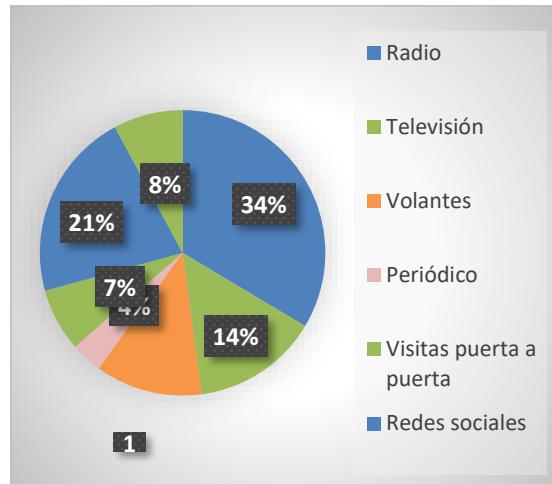
16. Calidad de la atención recibida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa

CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	0%	1%
Aceptable	1%	0%
Buena	22%	26%
Excelente	76%	71%
N/E	1%	1%
TOTAL	100%	100%



17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	94	34%
Televisión	40	14%
Volantes	34	12%
Periódico	10	4%
Visitas puerta a puerta	20	7%
Redes sociales	60	21%
Otro	22	8%
TOTAL	280	100%

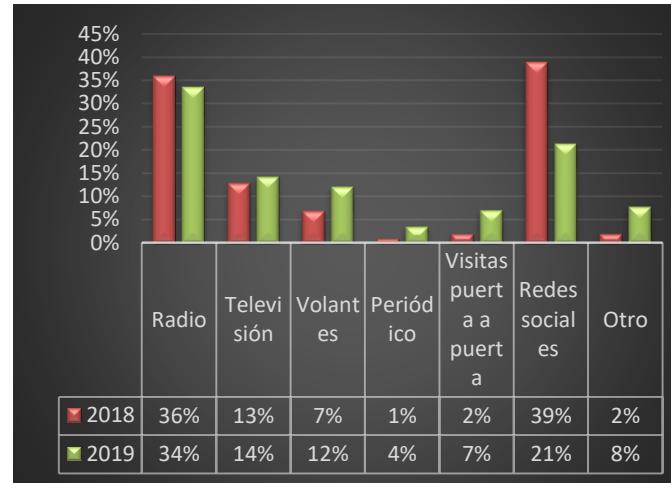


En la zona urbana, el 34% de la población encuestada recibe información de la empresa por medio de radio, el 14% manifestó recibir información por medio de televisión el 12% recibe información por medio de volantes el 4% recibe información por medio del periódico, el 7% recibe información visitas puerta a puerta, el 21% recibe información a través de las redes sociales y un 8% recibe información a través de otros medios de comunicación.

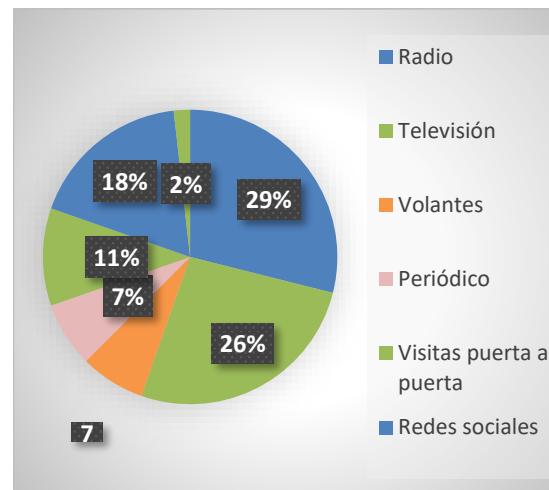
En comparativa con el año 2018, se puede apreciar que la población encuestada en el área urbana no presentó una variación significativa, en cuanto a los medios como la radio y la televisión, por el contrario, aumentó las variables como volantes de un 7% en 2018 a un 12 % en 2019, periódicos de un 1% a un 4%, visitas puerta a puerta de un 2% a un 7%, lo que significa que en el 2019 se implementaron más estrategias de comunicación, ver tabla comparativa 2018-2019.



17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Radio	36%	34%
Televisión	13%	14%
Volantes	7%	12%
Periódico	1%	4%
Visitas puerta a puerta	2%	7%
Redes sociales	39%	21%
Otro	2%	8%
TOTAL	100%	100%



18. Por cual medio le gustaría recibir información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	81	29%
Televisión	74	26%
Volantes	20	7%
Periódico	20	7%
Visitas puerta a puerta	30	11%
Redes sociales	50	18%
Otro	5	2%
TOTAL	280	100%

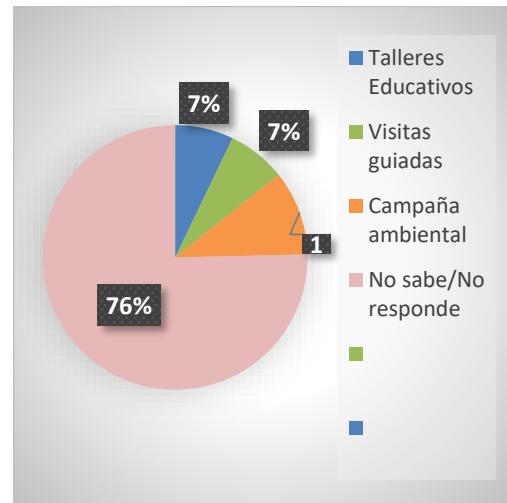


En el área urbana del municipio el 29% de la población encuestada dice que les gustaría recibir información de la empresa por medio de radio, el 26% manifiesta que le gustaría recibir información por medio de televisión, el 7% le gustaría recibir información por medio de volantes, el 7% por medio de periódico, el 11% por medio de visitas puerta a puerta, el 18% por medio de redes sociales y el 2% les gustaría recibir información por medio de otros medios de comunicación como el perifoneo.



Esta variable permite identificar que se deben utilizar todos los medios de comunicación posibles, ya que para todos hay una población determinada la cual espera obtener información por ese medio.

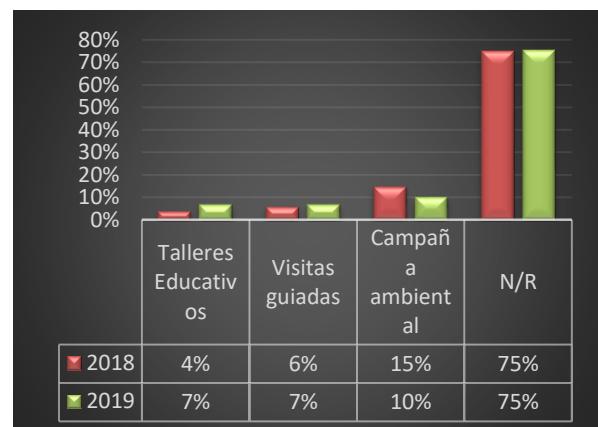
19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talleres Educativos	20	7%
Visitas guiadas	20	7%
Campaña ambiental	29	10%
No sabe/No responde	211	75%
TOTAL	280	100%



En el área urbana del municipio, el 75% de la población encuestada no sabe o no responde a la pregunta sobre si ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa, sin embargo, un 7% de la población dice haber participado en talleres educativos, un 7% ha participado en visitas guiadas y un 10% ha participado en las campañas ambientales.

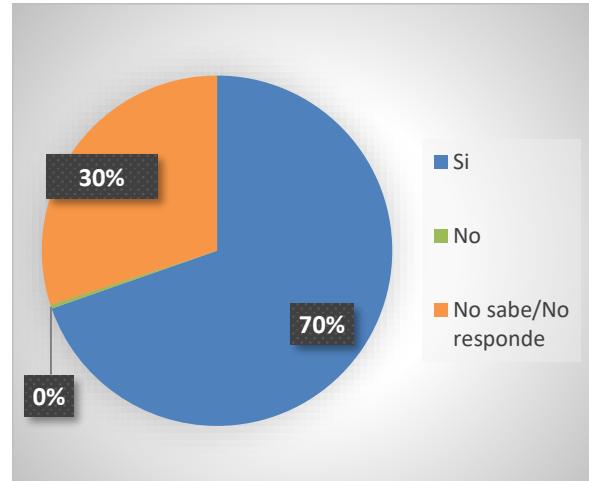
En relación con el año 2018, en el área urbana las variaciones fueron muy pequeñas, pero se hace necesario realizar un trabajo más intenso con respecto a las campañas educativas con el fin de mejorar la participación de los suscriptores. ver tabla comparativa 2018-2019.

19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Talleres Educativos	4%	7%
Visitas guiadas	6%	7%
Campaña ambiental	15%	10%
N/R	75%	75%
TOTAL	100%	100%



20. Le parecen adecuadas las actividades de educación que se han estado desarrollando con la comunidad

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	195	70%
No	1	0%
No sabe/No responde	84	30%
TOTAL	280	100%



En el área urbana, el 70% de la población encuestada manifiesta estar de acuerdo con las actividades de educación que ha venido desarrollando la empresa con la comunidad, sin embargo, un 30% de la población no sabe o no responde esta pregunta y un 1% de la población se encuentra en desacuerdo con dichas actividades.

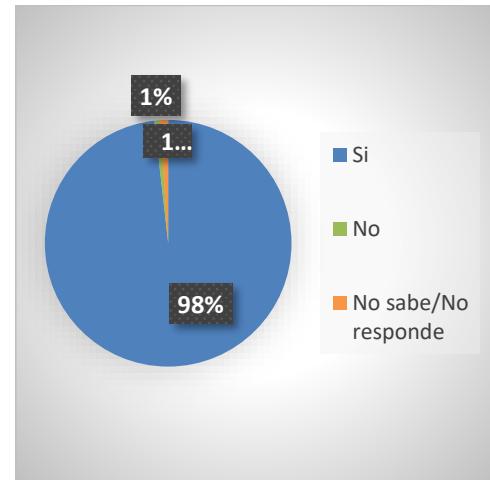
Comparativamente con el año 2018, en la zona urbana se presenta una disminución en el porcentaje de personas que están de acuerdo con las actividades de educación que realiza la empresa con la comunidad, pasando de un 77% en 2018 a un 70% en 2019, el porcentaje de personas que no saben o no responden a la pregunta también presenta una variación pasando de 22% en 2018 a 30% en 2019, lo que significa que hace falta visibilizar más las actividades educativas que vienen desarrollando en la empresa, ver tabla comparativa 2018-2019.

20. Le parecen adecuadas las actividades de educación que se han estado desarrollando con la comunidad

CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	77%	70%
No	1%	0%
N/R	22%	30%
TOTAL	100%	100%



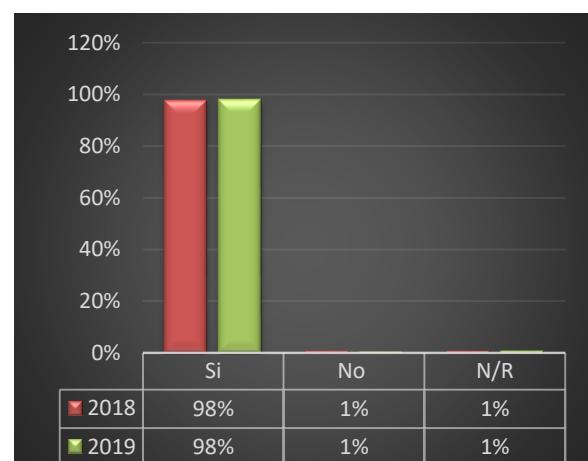
21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	275	98%
No	2	1%
No sabe/No responde	3	1%
TOTAL	280	100%



En el área urbana el 98% de la población encuestada tiene una percepción positiva de la empresa aguas del páramo como fuente de desarrollo para el municipio de Sonsón, mientras un 1% de la población considera que la empresa no es una fuente de desarrollo y 1% manifiesta no saber o se abstienen de responder a la pregunta

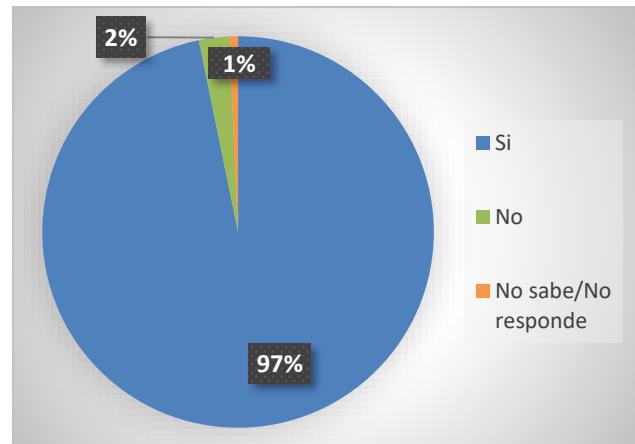
En comparativa con el año 2018, en el área urbana del municipio se mantiene la percepción positiva de la población encuestada en cuanto a la empresa aguas del páramo como una fuente de desarrollo para el municipio de Sonsón obteniéndose una calificación positiva del 98%. ver tabla comparativa 2018-2019.

21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	98%	98%
No	1%	1%
N/R	1%	1%
TOTAL	100%	100%



22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	271	97%
No	7	2%
No sabe/No responde	2	1%
TOTAL	280	100%

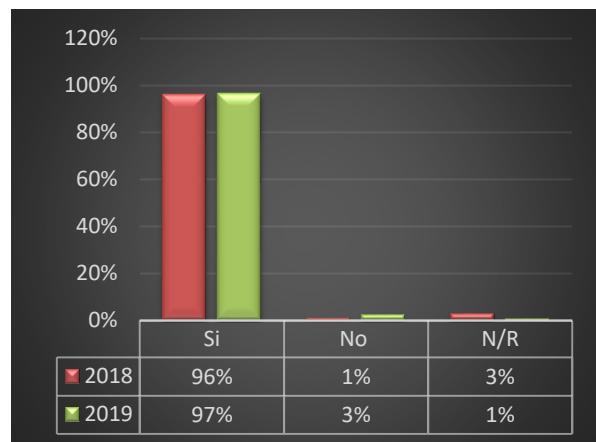


En el área urbana el 97% de la población encuestada considera que la empresa aguas del páramo se preocupa por la satisfacción de los usuarios, mientras un 2% de la población considera lo contrario.

En comparativa con el año 2018, en el área urbana la población encuestada sigue considerando que la empresa aguas del páramo se preocupa por la satisfacción de los usuarios en un 97%, un punto porcentual más que en el año anterior, sin embargo, el 2% de la población considera lo contrario un punto más que el año anterior, esto identifica que a medida que se va creciendo empresarialmente debemos fomentar la calidad de los servicios en todos los aspectos. ver tabla comparativa 2018-2019.

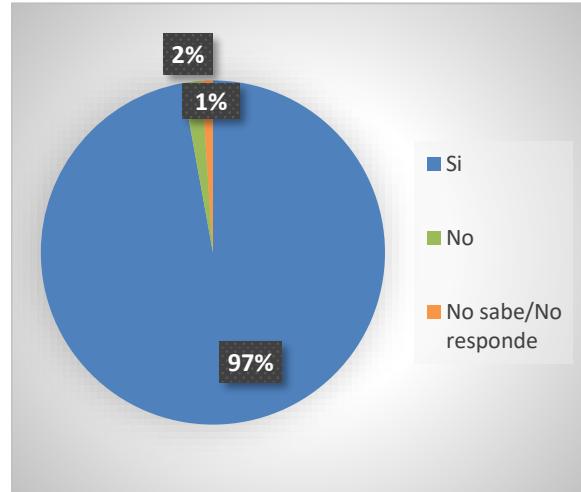
22. Se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	96%	97%
No	1%	3%
N/R	3%	1%
TOTAL	100%	100%



23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	272	97%
No	5	1.8%
No sabe/No responde	3	1.1%
TOTAL	280	100%

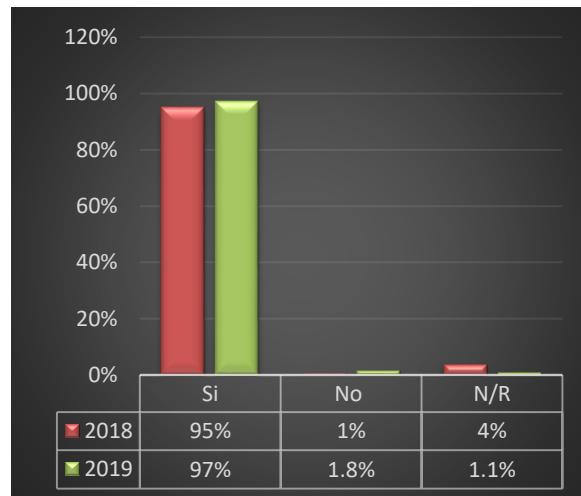


En el área urbana, el 97% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta sobre si cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, entendiendo calidad de vida como contribución con su bienestar, salud, higiene, etc., el 1.8% considera que no contribuye a su calidad de vida y el 1.1 no sabe o se abstiene de dar respuesta a esta pregunta.

En comparativa con el año 2018, en la zona urbana la población encuestada aumento la percepción positiva hacia la empresa Aguas del Páramo con relación a que contribuimos al mejoramiento de su calidad de vida en dos puntos porcentuales pasando de un 95% en 2018 a un 97% en 2019 una perspectiva favorable que aumenta con el crecimiento de la empresa.

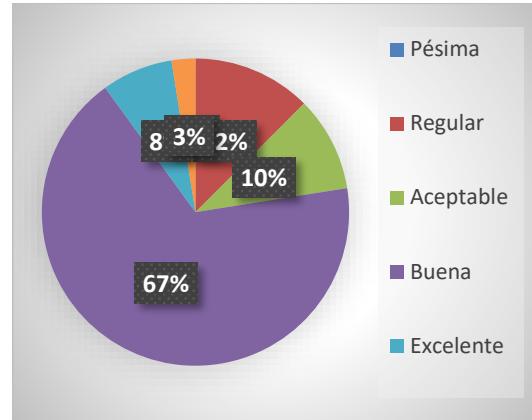
23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	95%	97%
No	1%	1.8%
N/R	4%	1.1%
TOTAL	100%	100%



CORREGIMIENTO LA DANTA

1. Calidad del agua (color, olor, sabor)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	5	13%
Aceptable	4	10%
Buena	27	68%
Excelente	3	8%
NE= (No evidencia)	1	3%
TOTAL	40	100%



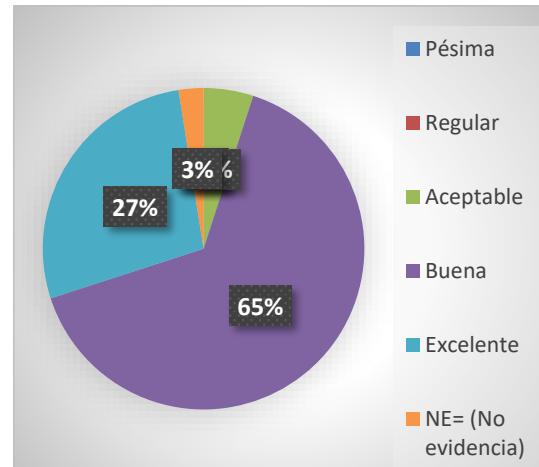
La percepción de la población encuestada frente a la calidad del agua en cuanto al color, olor y sabor es favorable para la empresa en el corregimiento la Danta, ya que el 8% califica esta variable como excelente y el 68% la califica como buena, lo que representa que el 76% de la población está satisfecha con el servicio prestado por Aguas del Páramo de Sonsón.

En comparación al año anterior en el corregimiento La Danta se evidencia una disminución de la percepción positiva frente a la calidad del agua suministrada, pasando de un 77% a un 76% en el calificativo excelente y bueno, el 10% considera aceptable la calidad del agua, el 13% la considera regular, con estos resultados notamos una desmejora de percepción en los usuarios en el corregimiento de la Danta con relación a la percepción de la calidad del agua que se les suministra, ver tabla comparativa 2018-2019.

. Calidad del agua (color, olor, sabor)		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	8%	13%
Aceptable	13%	10%
Buena	36%	68%
Excelente	41%	8%
N/E	2%	3%
TOTAL	100%	100%



2. Continuidad del servicio (suministro del servicio sin interrupciones)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	2	5%
Buena	26	65%
Excelente	11	28%
NE= (No evidencia)	1	3%
TOTAL	40	100%



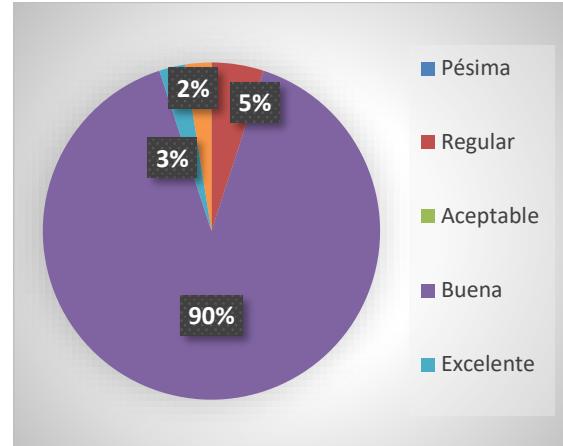
En el corregimiento la Danta del municipio de Sonsón, el 93% de los usuarios encuestados califican satisfactoriamente la continuidad del servicio, identificándola como excelente el 28% y buena el 65%. El 5% le atribuye el calificativo de aceptable, percepción que puede estar basada en suspensiones del servicio efectuadas para realizar reparaciones.

Comparativamente con los resultados del año anterior, en el corregimiento la Danta se verifica que la percepción positiva (excelente y bueno) aumento en 1 punto porcentual, esta variación, aunque pequeña, es positiva y refleja la optimización en los trabajos realizados durante el año 2019, ver tabla comparativa 2018-2019.

2. Continuidad del servicio (suministro del servicio sin interrupciones)		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	0%	0%
Aceptable	8%	5%
Buena	46%	65%
Excelente	46%	28%
N/E	0%	3%
TOTAL	100%	100%



3. Mantenimiento realizado por la empresa a las redes de distribución		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	2	5%
Aceptable	0	0%
Buena	36	90%
Excelente	1	3%
NE= (No evidencia)	1	3%
TOTAL	40	100%



En el corregimiento La Danta la percepción positiva del mantenimiento de redes de distribución está en un 93%, un 3% la considera como excelente y un 90% la considera como buena, un 5% considera la eficiencia en el mantenimiento de redes de distribución como regular.

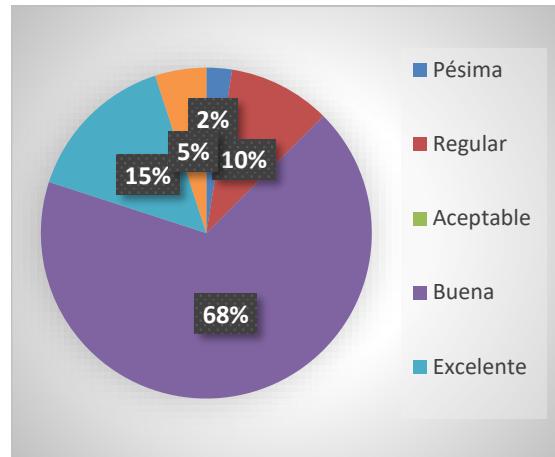
Comparativamente con los resultados del año anterior en el corregimiento La Danta se presenta una percepción positiva en el mantenimiento de redes de distribución, con un incremento significativo de 14 puntos porcentuales, reflejando las mejoras en los procesos de la empresa, ver tabla comparativa 2018-2019.

3. Mantenimiento realizado por la empresa a las redes de distribución		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	4%	5%
Aceptable	10%	0%
Buena	38%	90%
Excelente	38%	3%
N/E	10%	3%
TOTAL	100%	100%



4. Eficacia de la empresa para atender y reparar daños

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	2%
Regular	4	10%
Aceptable	0	0%
Buena	27	68%
Excelente	6	15%
NE= (No evidencia)	2	5%
TOTAL	40	100%



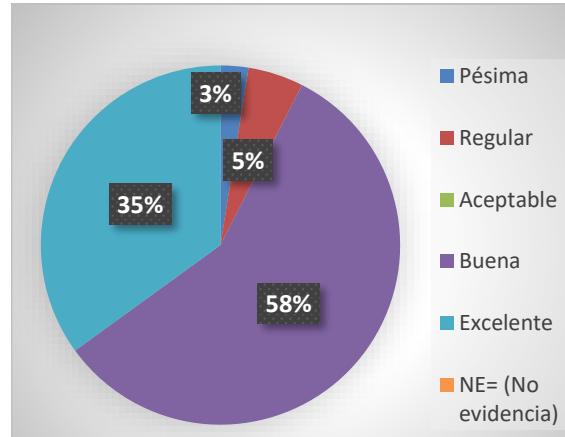
En el corregimiento La Danta el 83% de la población encuestada califica como favorable la eficacia de la empresa para atender y reparar daños, un 15% la considera excelente y un 68% la califica como buena; sin embargo, el 10% la considera regular y el 2% pésima.

En comparación con los resultados del año 2018 para el corregimiento La Danta, la percepción positiva frente a la eficiencia de la empresa para atender daños tuvo un incremento de 3 puntos porcentuales, aunque disminuyó la perspectiva excelente aumento la perspectiva buena, ver tabla comparativa 2018-2019.

CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	3%
Regular	5%	10%
Aceptable	13%	0%
Buena	44%	68%
Excelente	36%	15%
N/E	2%	5%
TOTAL	100%	100%



5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	3%
Regular	2	5%
Aceptable	0	0%
Buena	23	58%
Excelente	14	35%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	40	100%



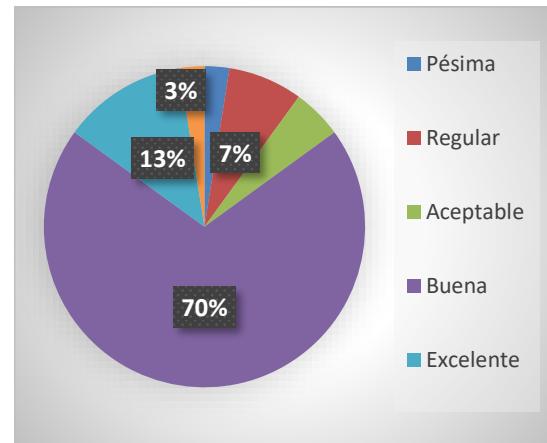
En el corregimiento La Danta el 93% de la población encuestada califica como favorable la frecuencia de recolección de residuos que hace la empresa, un 35% la considera excelente y un 58% la califica como buena, el 5% de la población encuestada le atribuye una calificación de regular, un 3% la considera pésima.

En comparación con los resultados del año anterior para el corregimiento La Danta, la percepción positiva (calificativos excelente y bueno), tuvo un incremento de 13 puntos porcentuales, pasando de un 80% en 2018 a un 93% en 2019, en consecuencia, aunque este es un punto favorable se debe optimizar el servicio ya que en 2018 fueron más los usuarios que calificaron el servicio como excelente, ver tabla comparativa 2018-2019.

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	3%	3%
Regular	8%	5%
Aceptable	8%	0%
Buena	18%	58%
Excelente	62%	35%
N/E	2%	0%
TOTAL	100%	100%



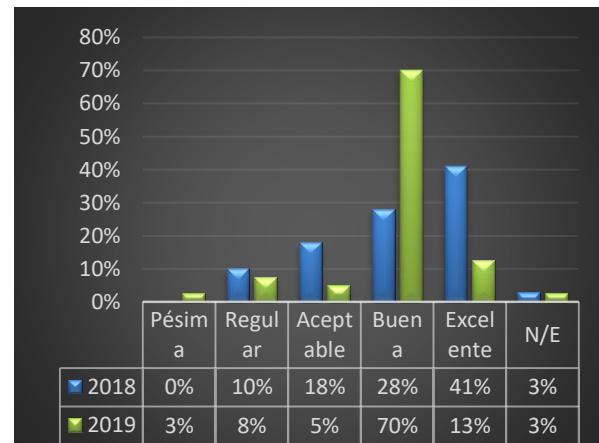
6. Servicio de barrido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	3%
Regular	3	8%
Aceptable	2	5%
Buena	28	70%
Excelente	5	13%
NE= (No evidencia)	1	3%
TOTAL	40	100%



En el corregimiento La Danta el 83% de la población encuestada califica como favorable el servicio de barido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas, un 13% la considera excelente y un 70% la califica como buena; sin embargo, el 5% la considera aceptable, un 8% la considera regular y el 3% pésima.

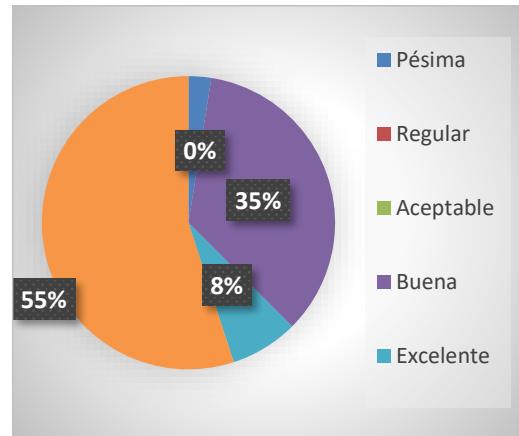
Comparativamente con los resultados del año 2018 para el corregimiento La Danta, la percepción positiva (calificativos excelente y bueno), tuvo un incremento de 14 puntos porcentuales, pasando de un 69% en 2018 a un 83% en 2019, en consecuencia, se ha venido notando una mejora en la percepción de los usuarios del corregimiento la Danta en relación con el barido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas, ver tabla comparativa 2018-2019.

6. Servicio de barido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	3%
Regular	10%	8%
Aceptable	18%	5%
Buena	28%	70%
Excelente	41%	13%
N/E	3%	3%
TOTAL	100%	100%



7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	3%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	14	35%
Excelente	3	8%
NE= (No evidencia)	22	55%
TOTAL	40	100%



En el corregimiento La Danta, el 43% considera adecuada la disposición de los residuos, un 8% la considera excelente, el 35% la considera buena, el 3% la considera pésima y el 55% no responde, esta variable fue la más significativa generando una perspectiva negativa ya que los usuarios no tienen conocimiento sobre la disposición de los residuos sólidos del corregimiento, ver tabla comparativa 2018-2019.

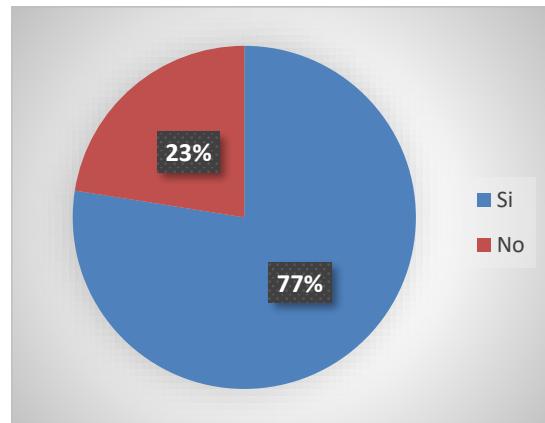
7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?

CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	3%
Regular	0%	0%
Aceptable	8%	0%
Buena	41%	35%
Excelente	38%	8%
N/E	13%	55%
TOTAL	100%	100%



8. Consumo el agua directamente de la llave

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	31	78%
No	9	23%
TOTAL	40	100%

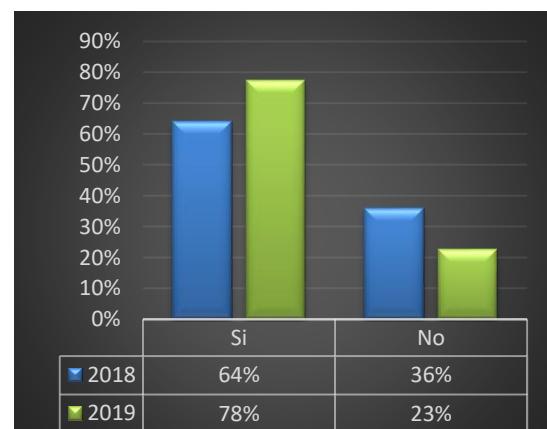


En el corregimiento La Danta, el 78% de la población encuestada consume el agua directamente de la llave y el 23% le realiza algún proceso al agua antes de consumirla, esto indica que, aunque hemos mejorado en 14 puntos porcentuales, todavía hay un porcentaje importante de la población que no confía totalmente en la calidad del agua que se lleva a sus hogares.

En comparación con el año anterior, se evidencia que en el corregimiento La Danta el porcentaje de personas que consume el agua directamente de la llave aumento en 14 puntos porcentuales, pasando de un 64% en 2018 a un 78% en 2019, mostrándose una mejora en la percepción de confiabilidad en la potabilidad del agua que les suministramos, ver tabla comparativa 2018-2019.

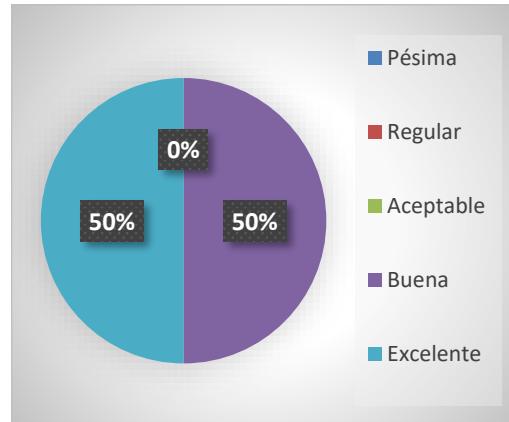
8. Consumo el agua directamente de la llave

CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	64%	78%
No	36%	23%
TOTAL	100%	100%



9. Considera que el servicio y la atención en el punto de recaudo es el adecuado?

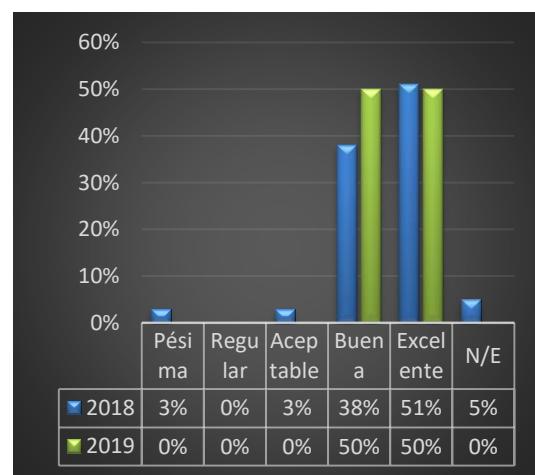
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	20	50%
Excelente	20	50%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	40	100%



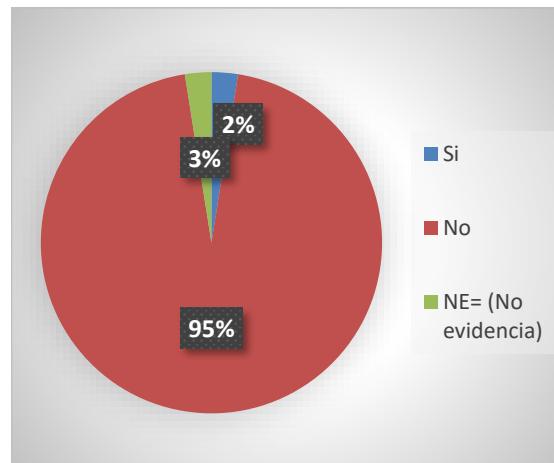
En el corregimiento La Danta el 100% de la población encuestada califica como favorable la atención y servicio del punto de recaudo, un 50% la considera excelente y un 50% la califica como buena; una perspectiva muy positiva para la empresa en la cual se evidencia grandes mejoras en la atención a los usuarios.

En comparativa con el año 2018, en el corregimiento la Danta, la percepción favorable (calificación buena y excelente) con relación a la atención y servicio del punto de recaudo mejoró satisfactoriamente pasando de un 89% de calificación (excelente y buena) a un 100%.ver tabla comparativa 2018-2019.

9. Considera que el servicio y la atención en el punto de recaudo es el adecuado?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	3%	0%
Regular	0%	0%
Aceptable	3%	0%
Buena	38%	50%
Excelente	51%	50%
N/E	5%	0%
TOTAL	100%	100%



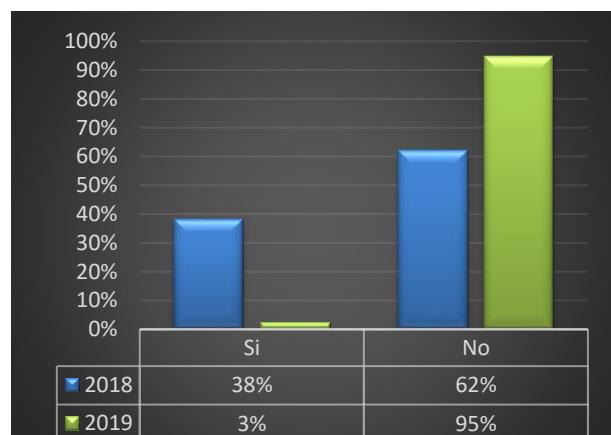
10. En algún momento el servicio de facturación ha presentado errores?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	3%
No	38	95%
NE= (No evidencia)	1	2%
TOTAL	40	100%



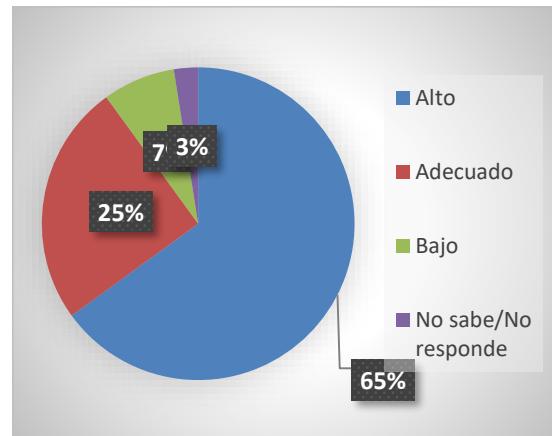
En el corregimiento La Danta, el 95% de la población encuestada, dice nunca haber presentado errores en el servicio de facturación, mientras que un 3% dice que si ha presentado dichos errores.

En comparación con el año anterior, en el corregimiento la Danta, la percepción favorable (NO presento errores) aumento 33 puntos porcentuales, lo que evidencia una buena gestión en el área de Facturación, ver tabla comparativa 2018-2019.

10. En algún momento el servicio de facturación ha presentado errores?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	38%	3%
No	62%	95%
N/E		2%
TOTAL	100%	100%



11. Considera usted que la prestación del servicio corresponde al cobro efectuado		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alto	26	65%
Adecuado	10	25%
Bajo	3	8%
No sabe/No responde	1	3%
TOTAL	40	100%



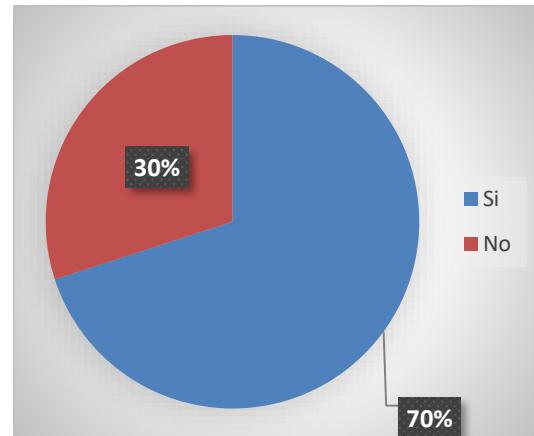
En el corregimiento La Danta, un 65% de la población encuestada considera que la prestación del servicio el cobro efectuado es alto, el 25% manifiestan que el cobro por la prestación de los servicios es adecuado el 8% lo considera bajo y el 3% no responde.

En comparación con el año anterior, en el corregimiento la Danta, la percepción de que el servicio tiene un cobro alto aumento en 24 puntos porcentuales lo que causo una disminución en el porcentaje de encuestados que considera el cobro por el servicio adecuado pasando de un 59% en 2018 a un 25% en 2019, ver tabla comparativa 2018-2019.

11. Considera usted que la prestación del servicio corresponde al cobro efectuado		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Alto	41%	40%
Adecuado	59%	60%
Bajo	0%	0%
N/E	0%	0%
TOTAL	100%	100%



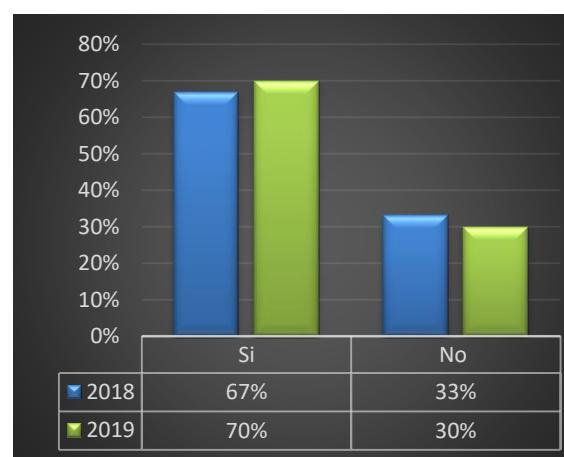
12. Conoce los deberes y derechos que tiene como usuario del servicio		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	28	70%
No	12	30%
TOTAL	40	100%



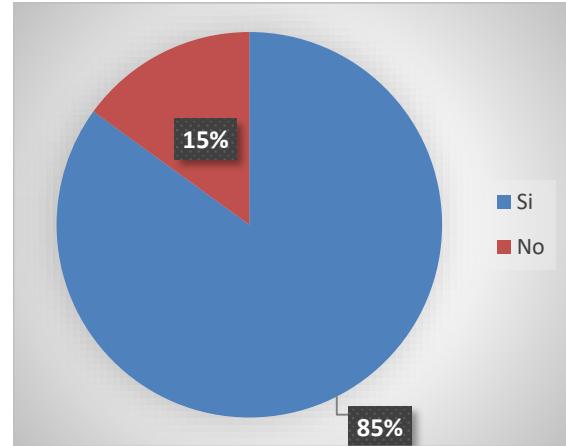
En el corregimiento La Danta, el 70% de la población encuestada, dice que sí conoce los deberes y derechos que tienen como usuarios del servicio, mientras que un 30% dice desconocer dichos deberes y derechos.

En comparativa con el año 2018, en el corregimiento la Danta aumento el porcentaje de la población que conoce sus derechos y deberes y paso de un 33% en 2018 a un 30% en 2019 los usuarios que dicen no conocer sus derechos y deberes, ver tabla comparativa 2018-2019.

12. Conoce los deberes y derechos que tiene como usuario del servicio		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	67%	70%
No	33%	30%
TOTAL	100%	100%



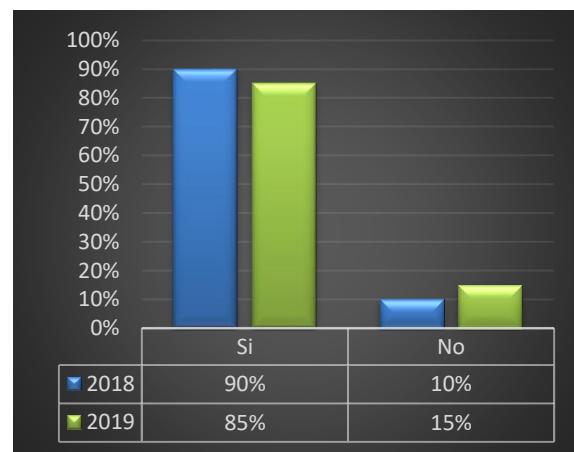
13. Comprende la información de la factura		
CALIFICACIÓN	CANTIDA D	PORCENTAJE
Si	34	85%
No	6	15%
TOTAL	40	100%



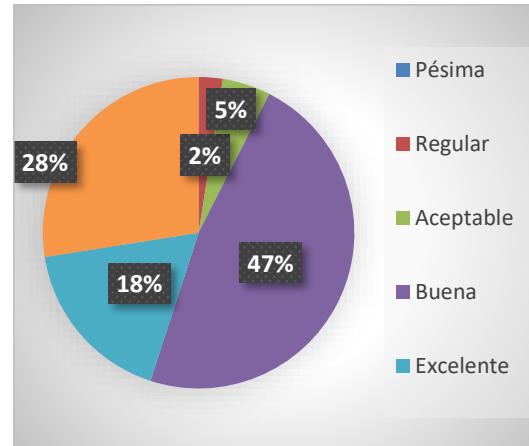
En el corregimiento La Danta, el 85% de la población encuestada, dice que sí entiende la información de la factura, mientras que un 15% dice que no entiende dicha información.

En comparativa con el año 2018 disminuyó un 5% el porcentaje de usuarios que comprende la información de la factura aumentando el mismo valor porcentual de los que no la comprenden, ver tabla comparativa 2017-2018.

13. Comprende la información de la factura		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	90%	85%
No	10%	15%
TOTAL	100%	100%



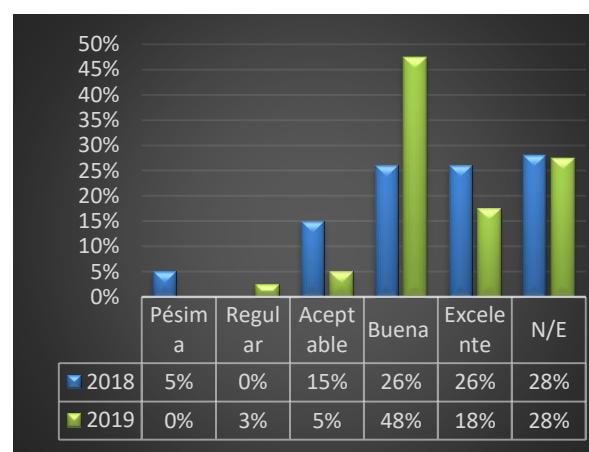
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	1	3%
Aceptable	2	5%
Buena	19	48%
Excelente	7	18%
NE= (No evidencia)	11	28%
TOTAL	40	100%



En el corregimiento La Danta el 66% de la población encuestada califica como favorable la agilidad con que la empresa resuelve las inquietudes o requerimientos, un 18% la considera como excelente y un 48% la considera como buena, el 5% la considera como aceptable y un 3% la considera como regular.

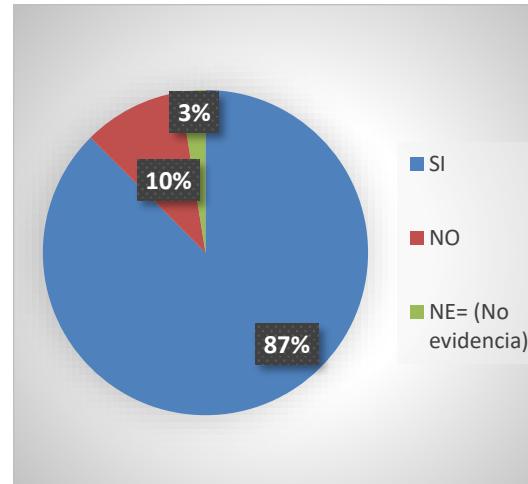
Comparativamente con los resultados del año 2018 para el corregimiento La Danta, la percepción positiva frente a si la empresa resuelve de forma oportuna los requerimientos que tienen mejoró pasando de un 52% en 2018 a un 66% en 2019, ver tabla comparativa 2018-2019.

CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	5%	0%
Regular	0%	3%
Aceptable	15%	5%
Buena	26%	48%
Excelente	26%	18%
N/E	28%	28%
TOTAL	100%	100%



15. ¿se encuentra satisfecho con los servicios que presta la empresa Aguas del Páramo de Sonsón ?(Acueducto, Alcantarillado y Aseo)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	35	88%
NO	4	10%
NE= (No evidencia)	1	3%
		0%
		0%
		0%
TOTAL	40	100%

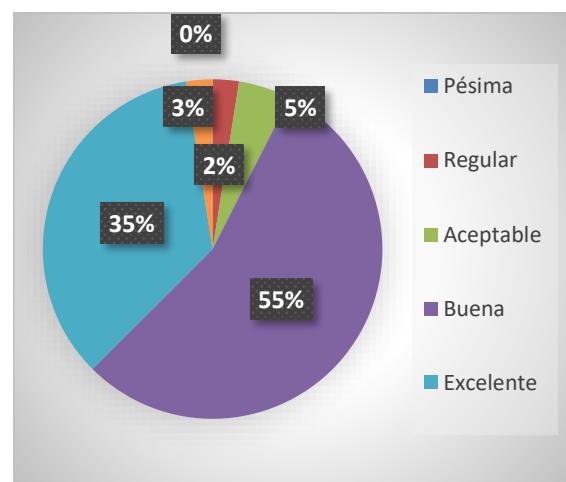


En el corregimiento La Danta el 88% de la población encuestada se siente satisfecha con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, un 10% de la población no se siente satisfecha y el 3% restante no responde, con esta variable evidenciamos una perspectiva positiva con respecto a la satisfacción del servicio prestado por la empresa, sin embargo, se debe mejorar cada día más para que toda la población se sienta satisfecha.

Esta pregunta no tiene comparativo ya que fue replanteada para el año 2019.

16. Calidad de la atención recibida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa

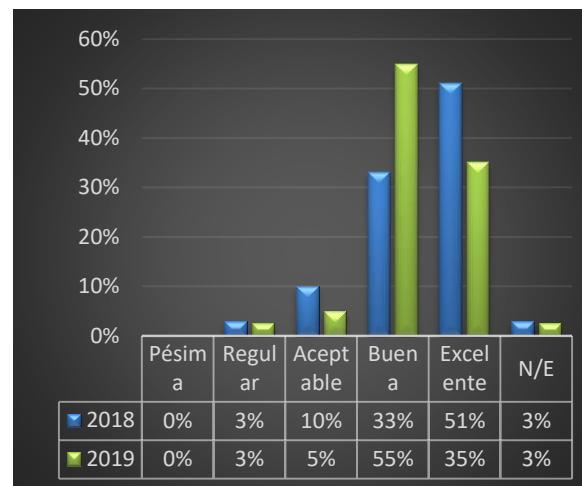
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	1	3%
Aceptable	2	5%
Buena	22	55%
Excelente	14	35%
NE= (No evidencia)	1	3%
TOTAL	40	100%



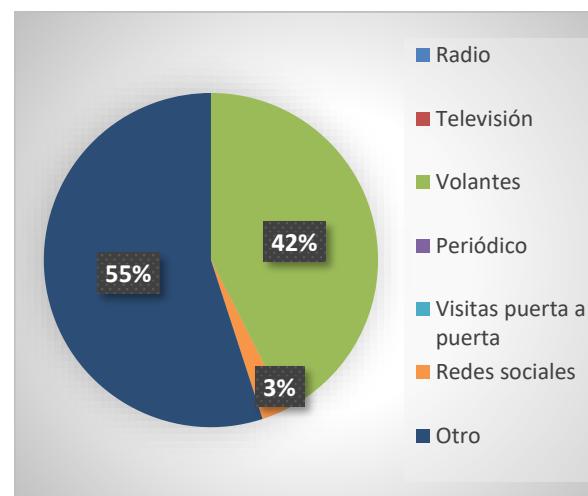
En el corregimiento La Danta el 90% de la población encuestada califica como favorable la calidad de la atención recibida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa, un 35% la considera excelente y un 55% la califica como buena; sin embargo, el 5% la considera como aceptable y un 3% la considera como regular.

Comparativamente con los resultados del año 2018 para el corregimiento La Danta, la percepción positiva con relación a la calidad de atención de los colaboradores dentro y fuera de la empresa mejoró pasando de un 84% en 2018 a un 90% en 2019, ver tabla comparativa 2018-2019

16. Calidad de la atención recibida de los colaboradores dentro y fuera de la empresa		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Pésima	0%	0%
Regular	3%	3%
Aceptable	10%	5%
Buena	33%	55%
Excelente	51%	35%
N/E	3%	3%
TOTAL	100%	100%



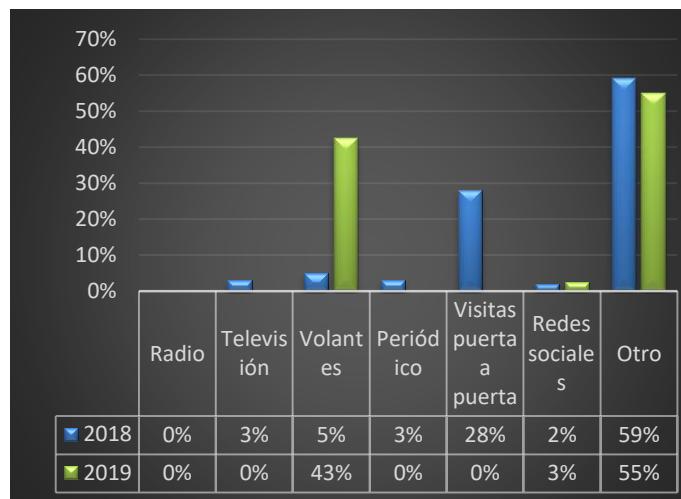
17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Volantes	17	43%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	0	0%
Redes sociales	1	2%
Otro	22	55%
TOTAL	40	100%



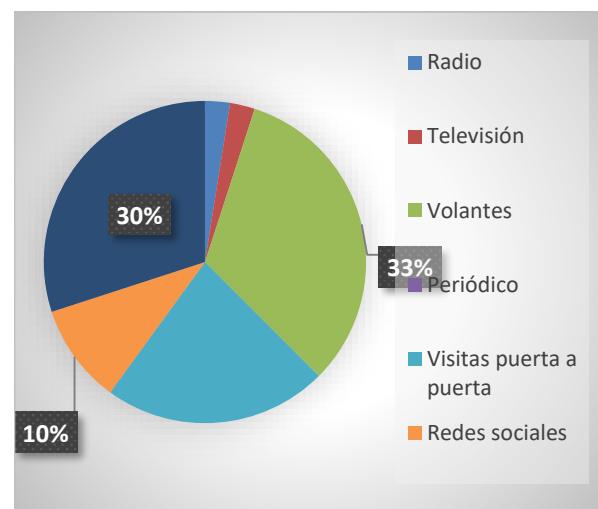
Para el corregimiento la Danta, se puede evidenciar que la población encuestada recibe información acerca de la empresa en su mayoría equivalente a un 55% por medio de otros medios de comunicación, en este caso por medio de perifoneo, un 3% por medio de redes sociales, el 43% por medio de volante.

En comparación con el año anterior, se pueden apreciar diferencias con relación a los medios de comunicación por los cuales la empresa hace llegar la información a los usuarios, y lo importante de usar el perifoneo como medio de comunicación más efectivo, ver tabla comparativa 2018-2019.

17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Radio	0%	0%
Televisión	3%	0%
Volantes	5%	43%
Periódico	3%	0%
Visitas puerta a puerta	28%	0%
Redes sociales	2%	3%
Otro	59%	55%
TOTAL	100%	100%



18. Por cual medio le gustaría recibir información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	1	3%
Televisión	1	3%
Volantes	13	33%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	9	23%
Redes sociales	4	10%
Otro	12	30%
TOTAL	40	100%



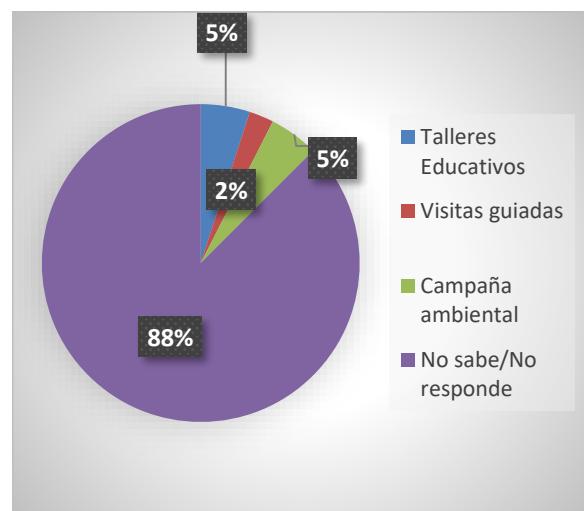
En el corregimiento la Danta, el 3% le gustaría recibir información por medio de radio y televisión, el 23% por medio de visitas puerta a puerta, el 10% por medio de redes sociales y el 30% por medio de otros.

En comparativa con el año 2018, en el corregimiento la Danta muestra que en su mayoría le gustaría recibir información por medio de volantes, visitas puerta a puerta, otros medios y a través de redes sociales, evidenciando que para el 2018 solo el 5% de los encuestados le gustaría recibir información por volantes y en 2019 el 33% le gustaría recibir información por este medio, ver tabla comparativa 2018-2019.

18. Por cual medio le gustaría recibir información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Radio	0%	3%
Televisión	0%	3%
Volantes	5%	33%
Periódico	0%	0%
Visitas puerta a puerta	59%	23%
Redes sociales	21%	10%
Otro	15%	30%
TOTAL	100%	100%



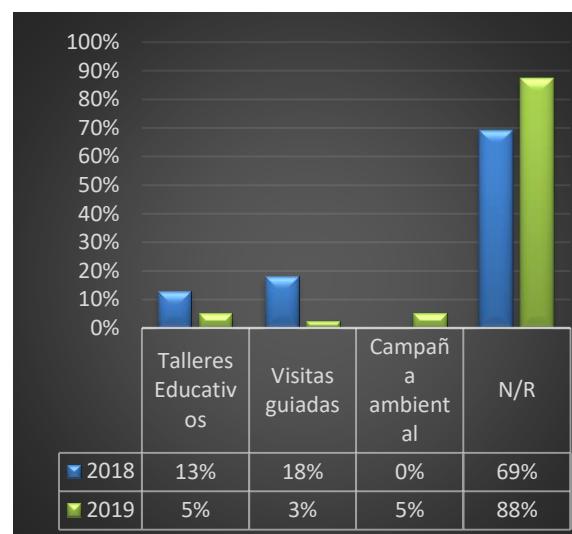
19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talleres Educativos	2	5%
Visitas guiadas	1	3%
Campaña ambiental	2	5%
No sabe/No responde	35	88%
TOTAL	40	100%



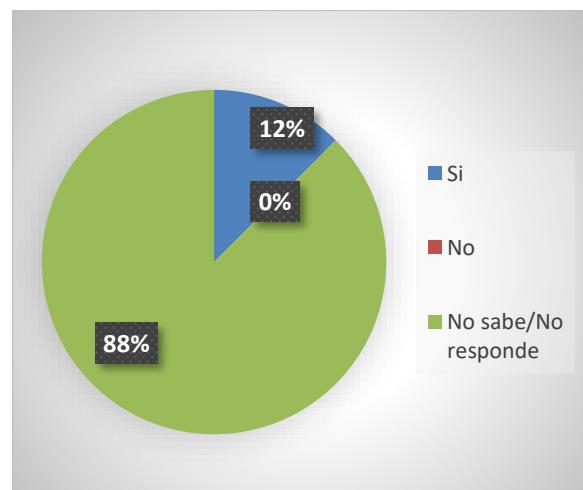
En el corregimiento la Danta, el 88% de la población encuestada no sabe o no responde a la pregunta sobre si ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa, el 5% a participado de talleres educativos y el 3% a participado de visitas guiadas y el 5% en campañas ambientales.

En comparativa con el año 2018, en el corregimiento la Danta se han presentado diferencias con relación a la participación en actividades de educación, donde se evidencia que la comunidad ha sido menos participativa de los eventos educativos que realiza la empresa, ver tabla comparativa 2018-2019.

19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Talleres Educativos	13%	5%
Visitas guiadas	18%	3%
Campaña ambiental	0%	5%
N/R	69%	88%
TOTAL	100%	100%



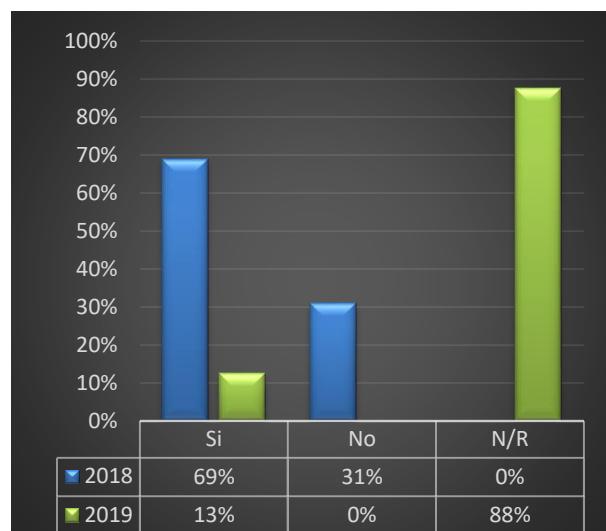
20. Le parecen adecuadas las actividades de educación que se han estado desarrollando con la comunidad		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	13%
No	0	0%
No sabe/No responde	35	88%
TOTAL	40	100%



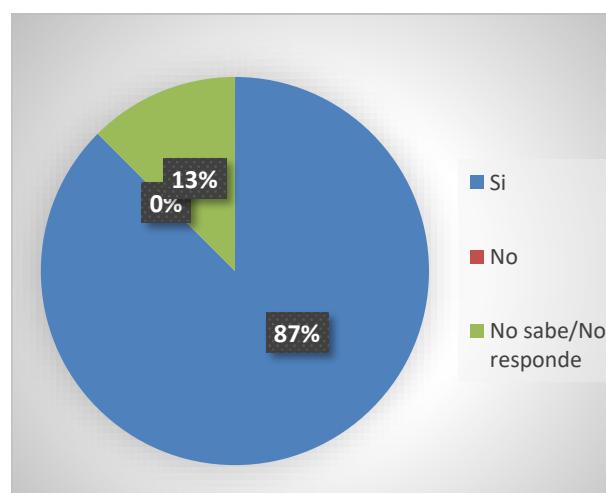
En el corregimiento la Danta, el 88% de la población encuestada no responde a la pregunta ¿le parecen adecuadas las actividades de educación que se han estado desarrollando con la comunidad?, esto debido al desconocimiento de las actividades educativas desarrolladas por la empresa.

Comparativamente con el año 2018, en el corregimiento La Danta, se presenta una desmejora con relación a la participación en las actividades de educación planteadas, ver tabla comparativa 2018-2019.

20. Le parecen adecuadas las actividades de educación que se han estado desarrollando con la comunidad		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	69%	13%
No	31%	0%
N/R	0%	88%
TOTAL	100%	100%



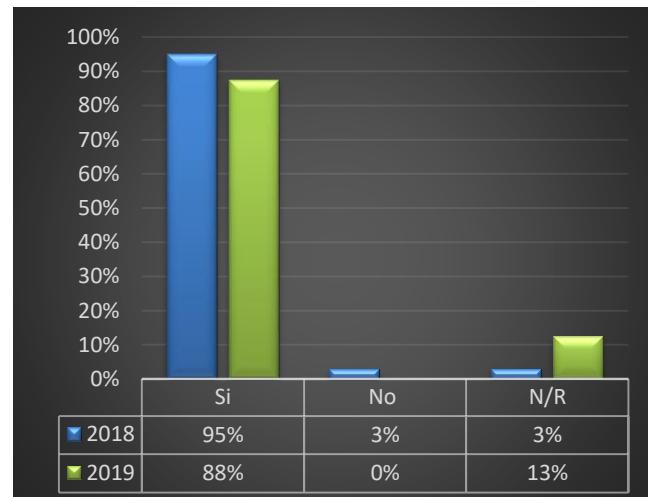
21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	35	88%
No	0	0%
No sabe/No responde	5	13%
TOTAL	40	100%



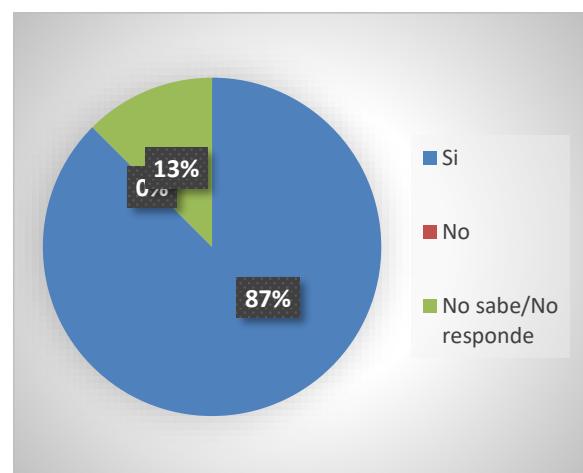
En el corregimiento la Danta el 88% de la población encuestada considera a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el municipio de Sonsón, un 13% considera no saber o se abstiene de contestar a esta pregunta.

En comparación con el año anterior, en el corregimiento la Danta se evidencia una disminución en la percepción positiva de la población encuestada en cuanto a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para su comunidad, pasando de un 95% en 2018 a un 88% en 2019.ver tabla comparativa 2018-2019.

21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	95%	88%
No	3%	0%
N/R	3%	13%
TOTAL	101%	100%



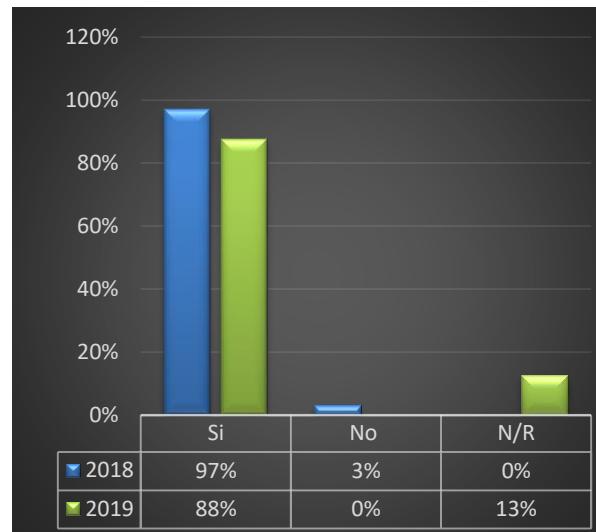
22. Se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	35	88%
No	0	0%
No sabe/No responde	5	13%
TOTAL	40	100%



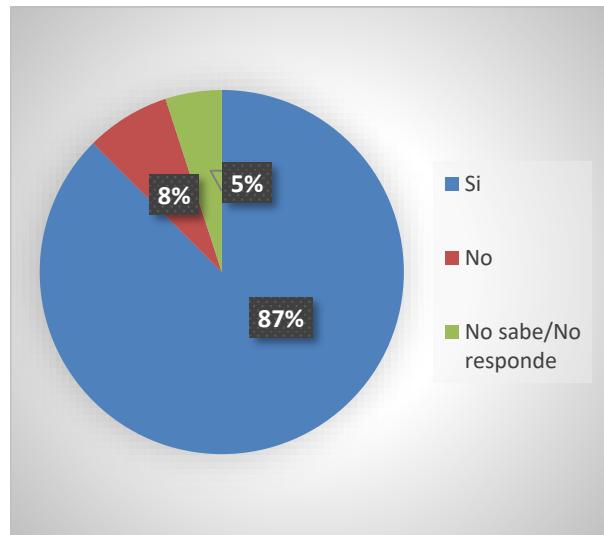
En el corregimiento la Danta el 88% de la población encuestada se siente satisfecha con todos los servicios prestados por la empresa, y un 13% no responde a esta pregunta.

En comparativa con el año 2018, en el corregimiento la Danta, la población encuestada sigue considerando que la empresa aguas del páramo se preocupa por la satisfacción de los usuarios, aunque se refleja una disminución de 9 puntos porcentuales, pasando de un 97% en 2018 a un 88% en 2019, ver tabla comparativa 2018-2019.

22. Se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	97%	88%
No	3%	0%
N/R	0%	13%
TOTAL	100%	100%



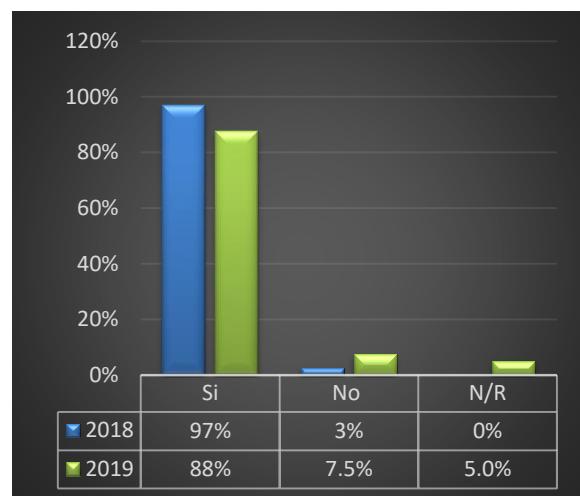
23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida? (contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	35	88%
No	3	8%
No sabe/No responde	2	5%
TOTAL	40	100%



En el corregimiento la Danta, el 88% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta sobre si cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, entendiendo calidad de vida como contribución con su bienestar, salud, higiene, etc. y un 8% considera no contribuye con el mejoramiento con su calidad de vida.

En comparación con el año anterior, en el corregimiento la Danta la población encuestada ha disminuido su percepción positiva frente a esta pregunta ya que paso de un 97% en 2018 a un 88% en 2019 los usuarios que creen que la empresa contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, ver tabla comparativa 2017-2018.

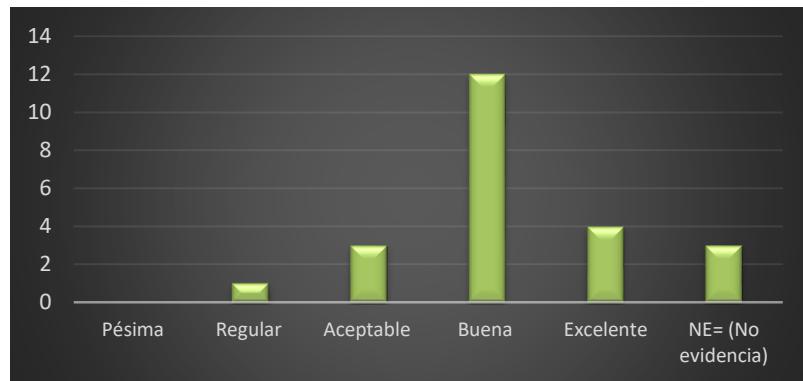
23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)		
CALIFICACIÓN	2018	2019
Si	97%	88%
No	3%	7.5%
N/R	0%	5.0%
TOTAL	100%	100%



CORREGIMIENTO SAN MIGUEL

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	1	4%
Aceptable	3	13%
Buena	12	52%
Excelente	4	17%
NE= (No evidencia)	3	13%
TOTAL	23	100%

En el corregimiento San Miguel el 4% considera regular la frecuencia con relación a la recolección de residuos sólidos, el 13% la considera aceptable, el 52% la considera buena, y el 17% la considera excelente.

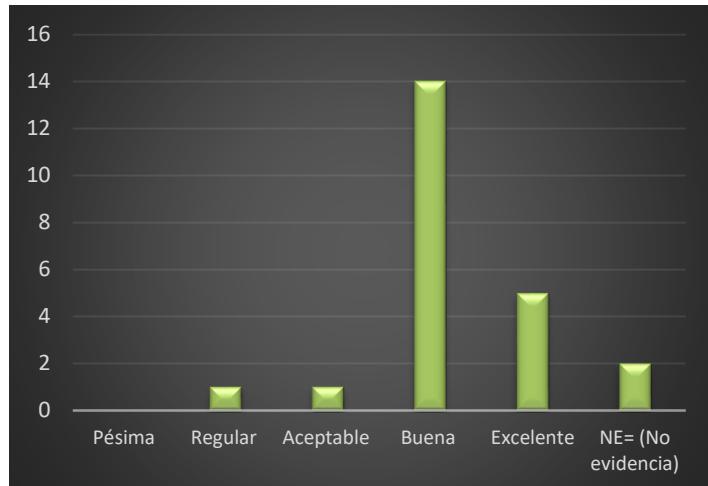


6. Servicio de barrido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	1	4%
Aceptable	1	4%
Buena	14	61%
Excelente	5	22%



NE= (No evidencia)	2	9%
TOTAL	23	100%

En el corregimiento San Miguel el 4% considera el servicio de barrido y limpieza y recolección de residuos en vías y áreas públicas como regular, el 4% lo considera aceptable, el 61% lo considera bueno, el 22% lo considera excelente.



7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?

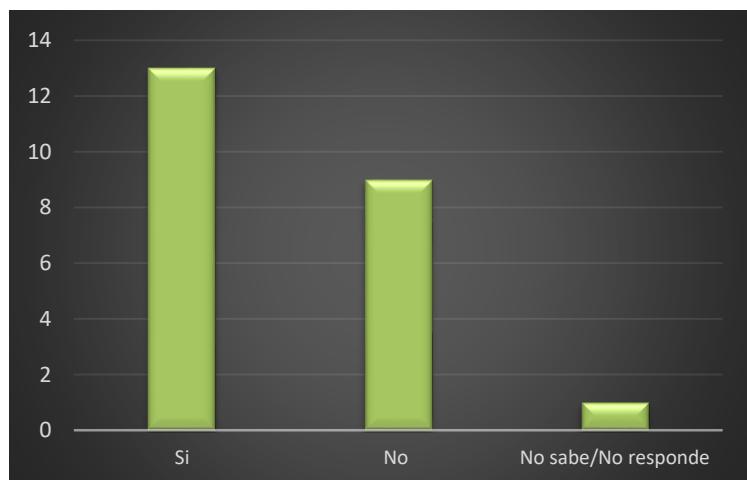
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	1	4%
Regular	2	9%
Aceptable	6	26%
Buena	7	30%
Excelente	3	13%
NE= (No evidencia)	4	17%
TOTAL	23	100%

La perspectiva que tiene los usuarios del corregimiento San Miguel frente a la disposición final de los residuos 43% favorable, el 26% afirman que es aceptable, el 9% regular, el 4% pésima y el 17% no responde, con esto se logra identificar que se hace necesario mejorar y visibilizar los procesos de la empresa.



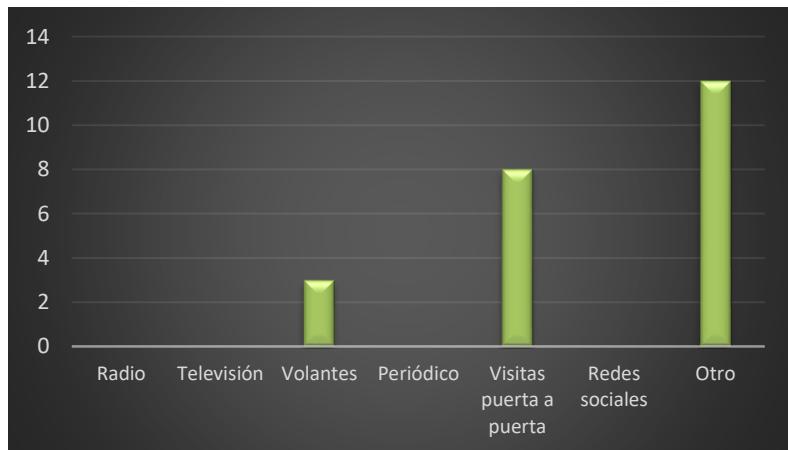
12. Conoce los deberes y derechos que tiene como usuario del servicio		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	13	57%
No	9	39%
No sabe/No responde	1	4%
		0%
TOTAL	23	100%

El 57% de la población del corregimiento San Miguel conoce sus derechos y deberes, el 39% dice no conocerlos y el 4% restante no responde, lo que muestra la necesidad de realizar campañas de socialización de los derechos y deberes de los usuarios y de la empresa.



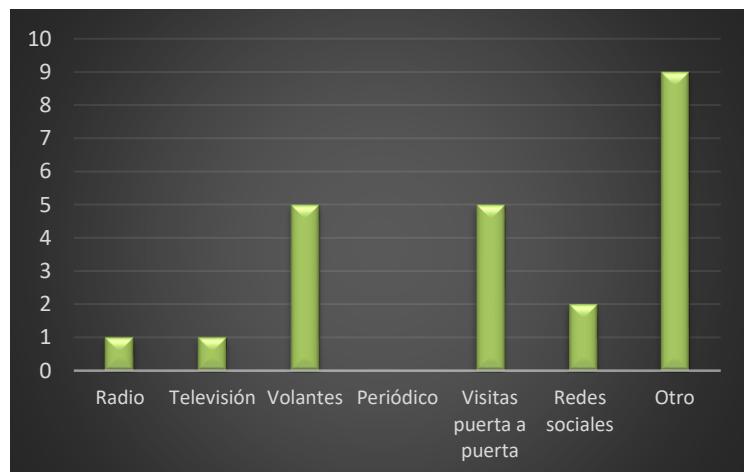
17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Volantes	3	13%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	8	35%
Redes sociales	0	0%
Otro	12	52%
TOTAL	23	100%

De acuerdo con las personas encuestadas en el Corregimiento de San Miguel estos manifiestan que reciben información por parte de la empresa en la siguiente proporción; por medio de volantes un 13%, por medio de periódico un 0% y por medio de visitas puerta a puerta un 35% y en su gran mayoría un 52% por otros medios en este caso el perifoneo.



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	1	4%
Televisión	1	4%
Volantes	5	22%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	5	22%
Redes sociales	2	9%
Otro	9	39%
TOTAL	23	100%

En el corregimiento San Miguel de acuerdo con las personas encuestadas con relación a por cual medio les gustaría recibir información contestaron en la siguiente proporción; volantes un 22%, periódico, un 0%, visitas puerta a puerta un 22%, redes sociales un 9%, otros un 39%, evidenciamos que el medio por el cual los usuarios le gustaría recibir información de la empresa es el perifoneo.



19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talleres Educativos	0	0%
Visitas guiadas	0	0%
Campaña ambiental	0	0%
No sabe/No responde	23	100%
		0%
		0%
TOTAL	23	100%

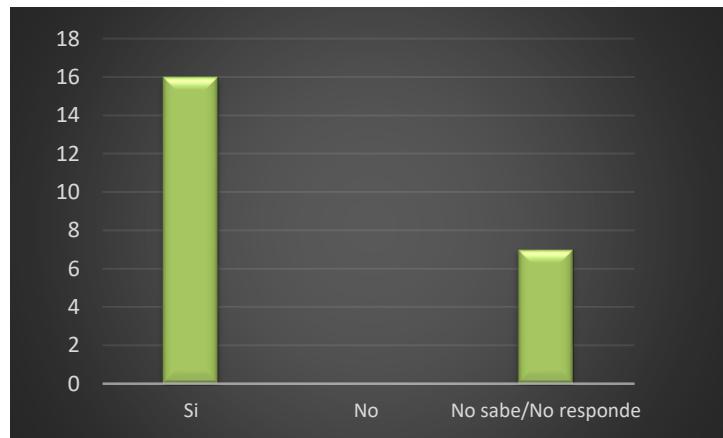
En el corregimiento de San Miguel, el 100% de los encuestados no sabe o se abstiene de contestar a esta pregunta, esto puede estar relacionado con la falta de participación en los talleres y la disminución en la presencia de la empresa durante el 2019, para mejorar esta variable se deben implementar más estrategias educativas en la región incentivando la separación en la fuente.



21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	16	70%
No	0	0%
No sabe/No responde	7	30%
		0%
TOTAL	23	100%

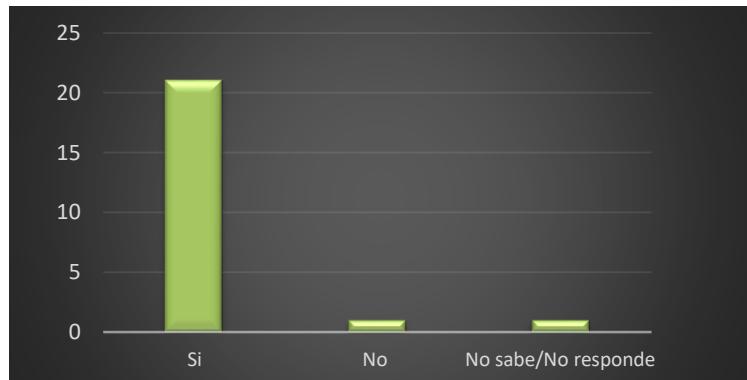
En el corregimiento de San Miguel el 70% de la población encuestada considera a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para la comunidad, lo que indica que la empresa está haciendo bien su trabajo por el bienestar de esta comunidad.



22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	21	91%
No	1	4%
No sabe/No responde	1	4%
TOTAL	23	100%

En el corregimiento de San Miguel el 91% de la población encuestada se encuentra satisfecha, lo que indica que la empresa está haciendo bien su trabajo en la prestación del servicio de aseo.

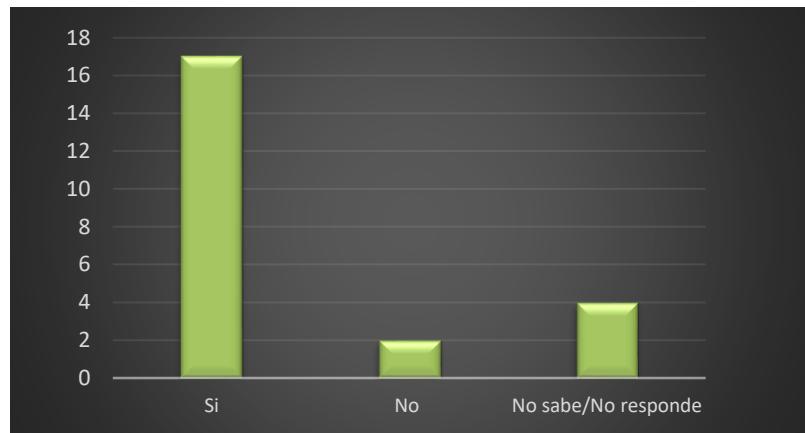


23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	17	74%
No	2	9%
No sabe/No responde	4	17%
TOTAL	23	100%



En el corregimiento de San Miguel, el 74% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta sobre si cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, entendiendo calidad de vida como contribución con su bienestar, salud, higiene, etc. El 9% respondió que no y el 17% no sabe o no responde.

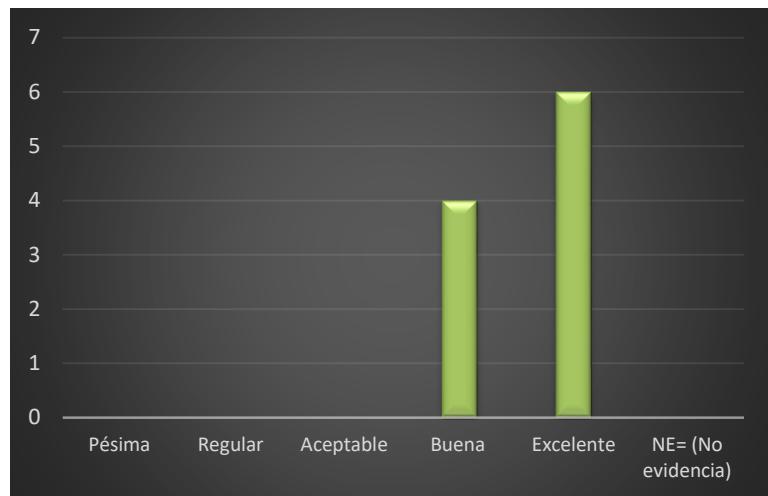


CORREGIMIENTO DE JERUSALÉN

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	4	40%
Excelente	6	60%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	10	100%

En el corregimiento de Jerusalén el 40% de los encuestados considera aceptable la frecuencia de recolección de residuos, y el 60% la considera excelente.

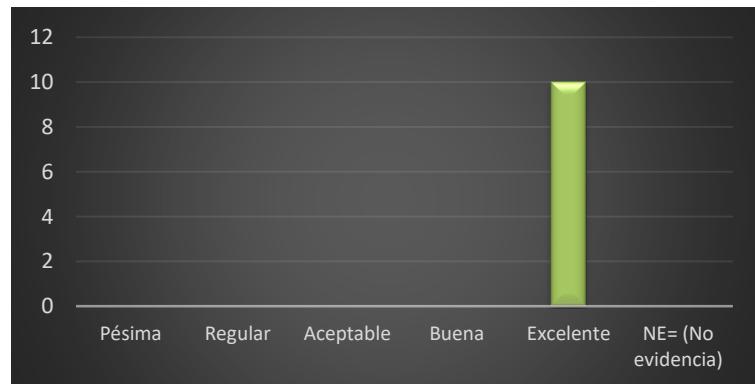




6. Servicio de barrido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	0	0%
Excelente	10	100%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	10	100%

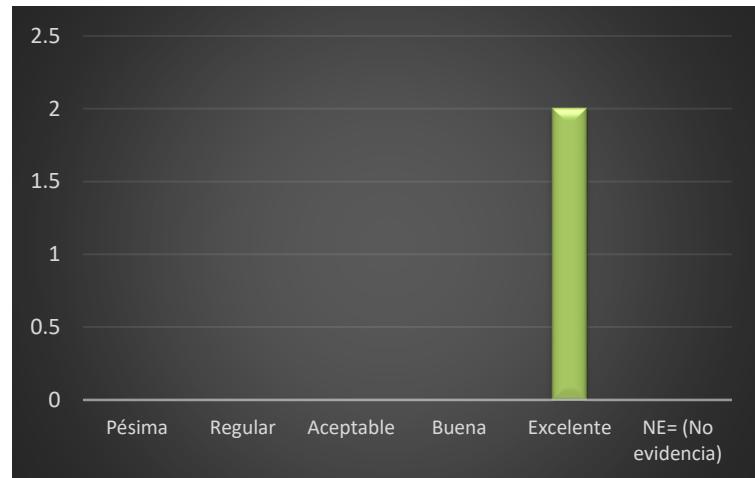
En el corregimiento de Jerusalén el 100% de los usuarios encuestados considera el barrido, limpieza y recolección de residuos excelente, perspectiva muy favorable para la empresa.



7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	0	0%
Excelente	10	100%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	10	100%

En el corregimiento de Jerusalén el 100% de los encuestados considera excelente la disposición final de los residuos.

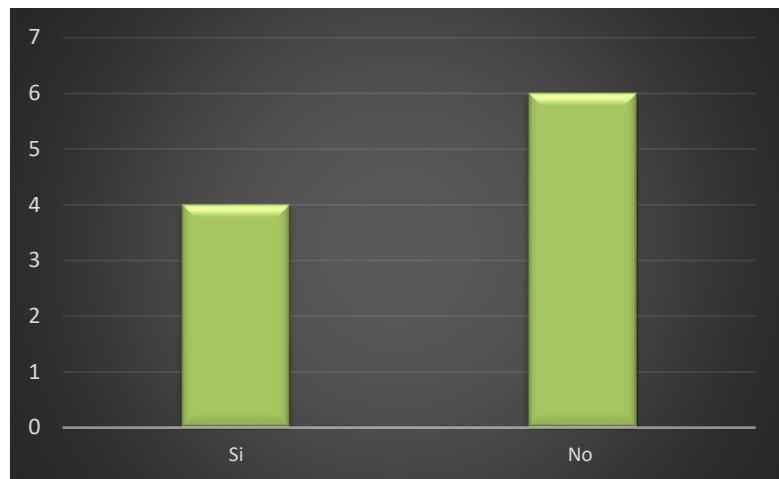


12. Conoce los deberes y derechos que tiene como usuario del servicio

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
TOTAL	10	100%



En el corregimiento de Jerusalén el 60% de los encuestados no conoce sus deberes y derechos, solo el 40% los conoce, lo que permite identificar que la empresa debe implementar más estrategias de divulgación en el corregimiento.



18. Por cual medio le gustaría recibir información acerca de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Volantes	9	90%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	0	0%
Redes sociales	1	10%
Otro	0	0%
TOTAL	10	100%

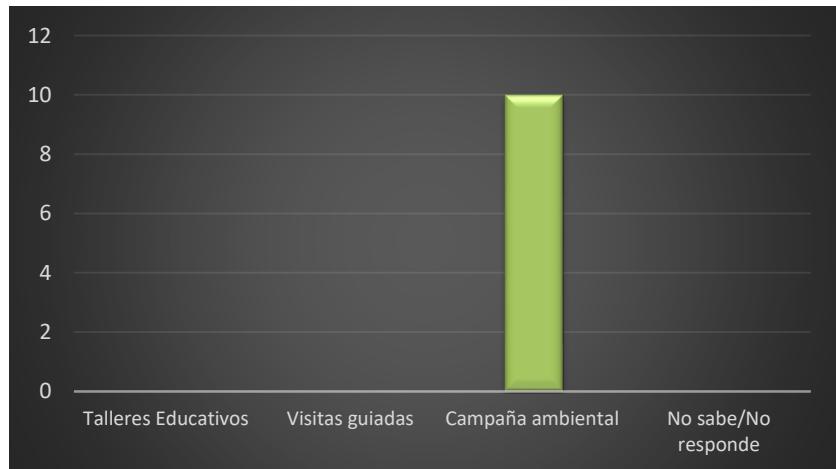
En el corregimiento de Jerusalén, el 90% de la población encuestada le gustaría recibir información por medio de volantes y el 10% por medio de redes sociales.





19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talleres Educativos	0	0%
Visitás guiadas	0	0%
Campaña ambiental	10	100%
No sabe/No responde	0	0%
		0%
		0%
TOTAL	10	100%

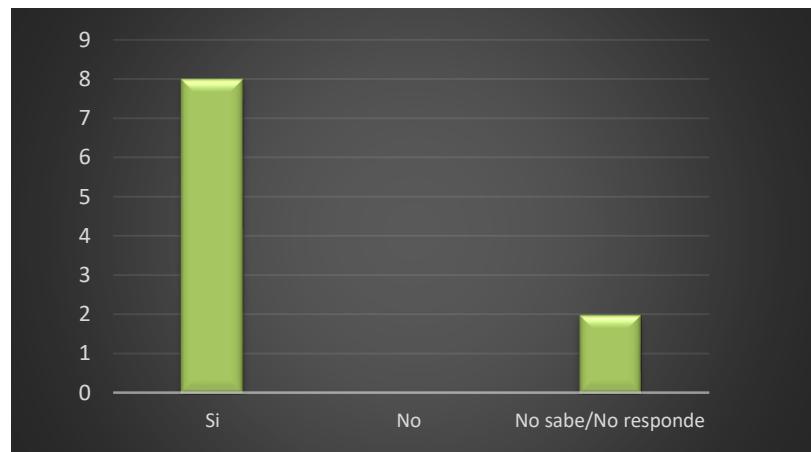
En el corregimiento de Jerusalén, el 100% de la población encuestada a participado en la actividad de educación de campañas ambientales.



22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	80%
No	0	0%
No sabe/No responde	2	20%
TOTAL	10	100%

En el corregimiento de Jerusalén, el 80% de la población encuestada se siente satisfecha con los servicios prestados por la empresa una perspectiva muy favorable pero que al igual debe mejorar cada día.

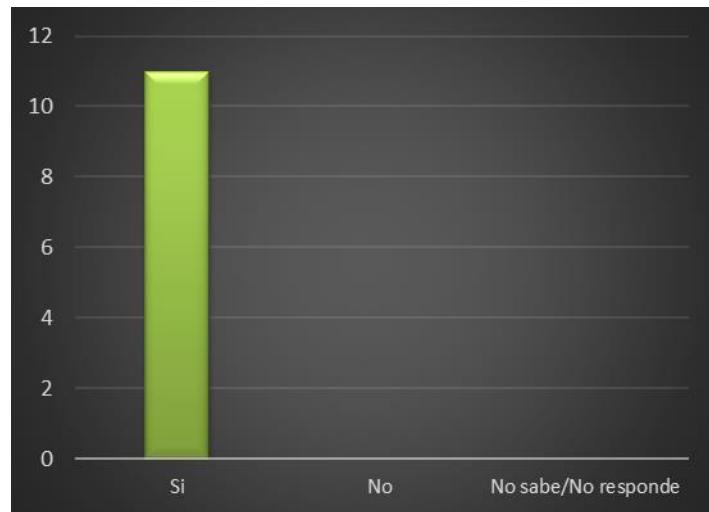


23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	10	100%



En el corregimiento de Jerusalén, el 100% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta sobre si cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, entendiendo calidad de vida como contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.



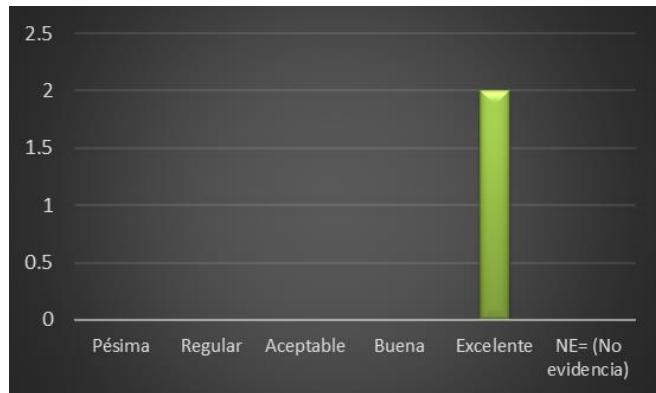
CORREGIMIENTO ALTO DE SABANAS

5. Frecuencia de recolección de residuos

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	0	0%
Excelente	2	100%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	2	100%

En el corregimiento Alto de Sabanas el 100% de los encuestados considera excelente la frecuencia de la recolección de los residuos sólidos.

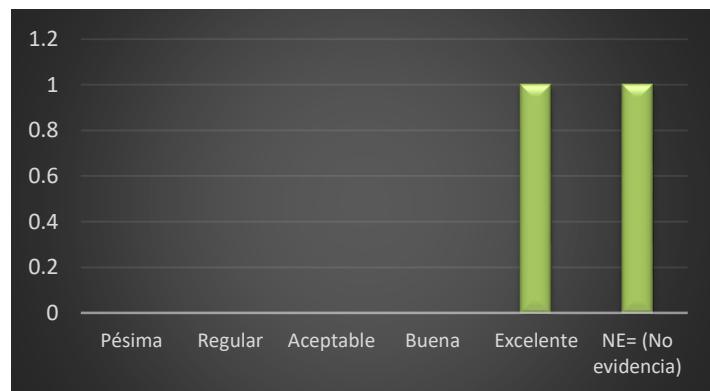




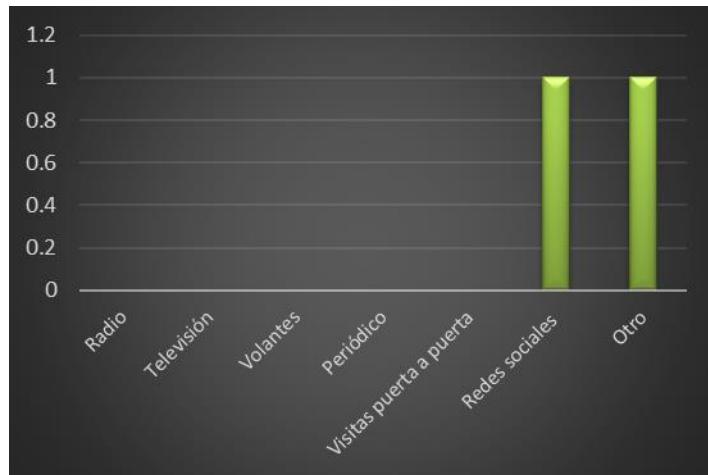
7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	0	0%
Excelente	1	50%
NE= (No evidencia)	1	50%
TOTAL	2	100%

En el corregimiento Alto de Sabana el 50% de los encuestados considera excelente la disposición final de los servicios el otro 50% no responde, tal vez por falta de desconocimiento lo que evidencia que se debe fortalecer el tema educativo en este sector para fomentar la adecuada separación de los residuos y la disposición final en el relleno sanitario.



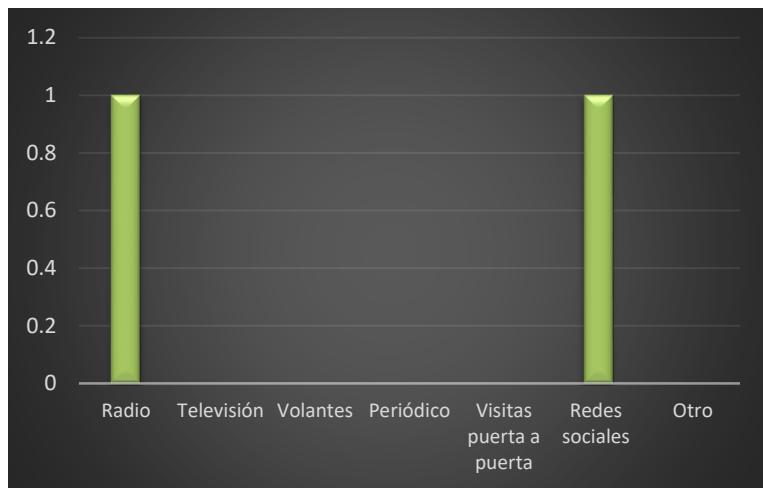
Para el corregimiento Alto de Sabanas con relación a los medios de comunicación por el cual reciben información de la empresa Aguas del Páramo los encuestados respondieron en la siguiente proporción; un 50% por medio de redes sociales y un 50% por medio de otros medios de comunicación.



17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	1	50%
Televisión	0	0%
Volantes	0	0%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	0	0%
Redes sociales	1	50%
Otro	1	50%
TOTAL	2	100%

En el corregimiento Alto de Sabanas de acuerdo a la pregunta por cual medio de comunicación les gustaría recibir información los encuestados respondieron en la siguiente proporción; un 50% por medio radio y el otro 50% por medio de redes sociales.

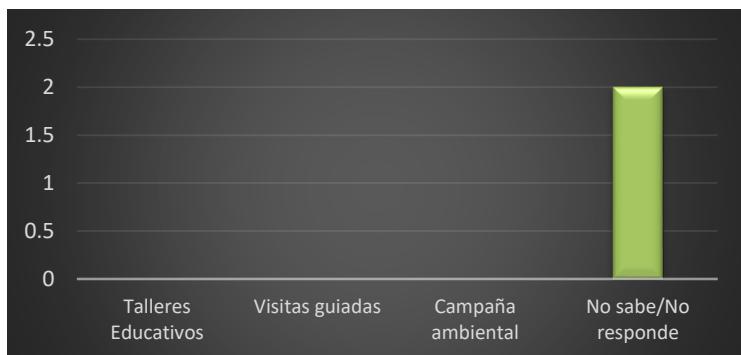




19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talleres Educativos	0	0%
Visitas guiadas	0	0%
Campaña ambiental	0	0%
No sabe/No responde	2	100%
		0%
		0%
TOTAL	2	100%

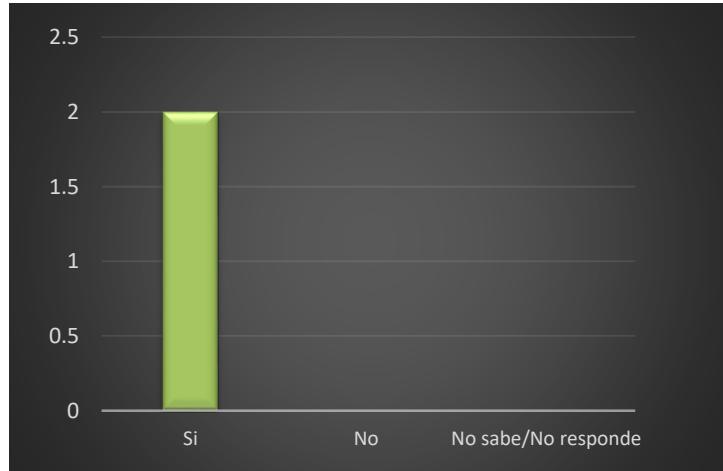
En el corregimiento Alto de Sabanas con relación a la pregunta a participado en alguna actividad de educación por parte de la empresa Aguadas del Páramo de Sonsón los encuestados respondieron en la siguiente proporción un 100% respondió no haber participado en ninguna actividad de educación.



21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	2	100%

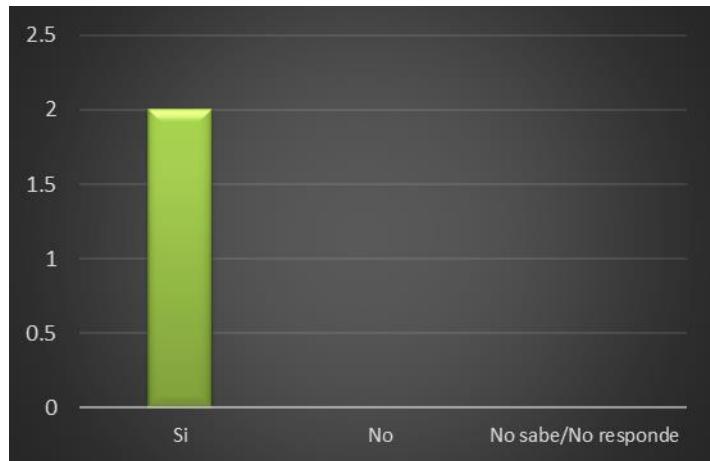
En el corregimiento Alto de sabanas, el 100% de la población encuestada identifica a la empresa Aguas del Páramo de Sonsón como fuente de desarrollo.



22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	2	100%

En el corregimiento Alto de Sabanas el 100% de la población encuestada se siente satisfecha con los servicios prestados por la empresa lo que indica que se está haciendo un buen trabajo por el bienestar de esta comunidad.

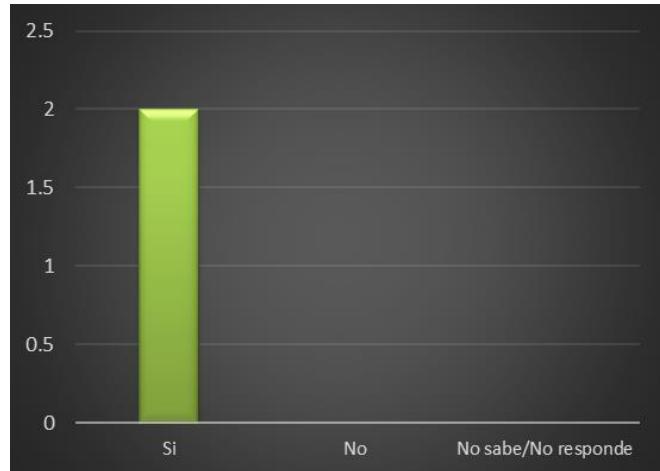


23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
		0%
TOTAL	2	100%



En el corregimiento Alto de Sabanas, el 100% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta sobre si cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, entendiendo calidad de vida como contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.

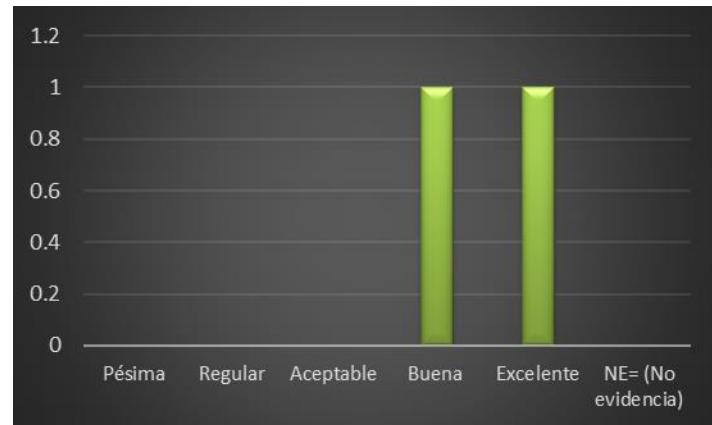


VEREDA RIO ARRIBA

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	1	50%
Excelente	1	50%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	2	100%

En la vereda Rio Arriba el 50% de los encuestados considera excelente la frecuencia de la recolección de los residuos sólidos y el 50% la considera buena.

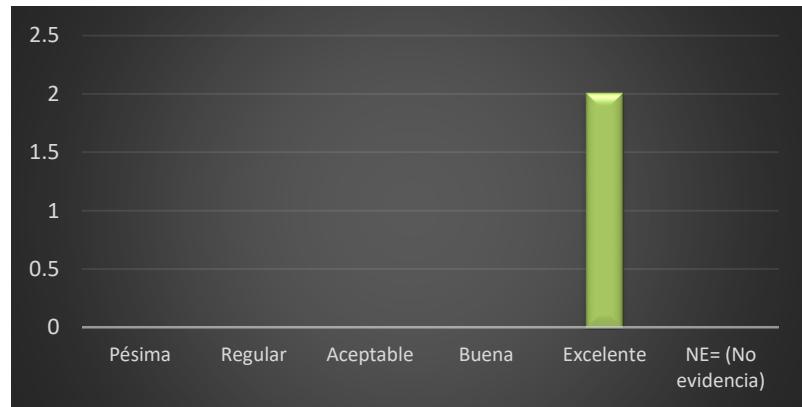




7. ¿Cómo considera la disposición final de los residuos sólidos?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	0	0%
Excelente	2	100%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	2	100%

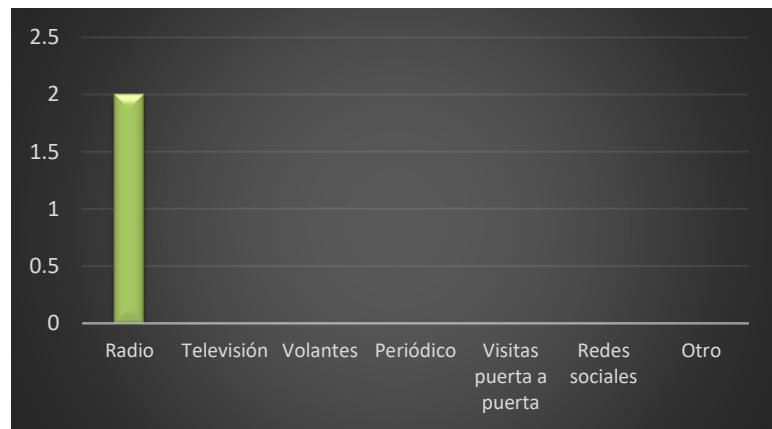
En la vereda Rio Arriba, el 100% de la población encuestada respondió que consideran excelente la disposición final de los residuos sólidos lo que refleja el excelente trabajo de la empresa por el reconocimiento de los procesos de la empresa.



17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	2	100%
Televisión	0	0%
Volantes	0	0%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	0	0%
Redes sociales	0	0%
Otro		0%
TOTAL	2	100%

Para la vereda del Rio Arriba de acuerdo con lo que respondieron los encuestados con relación a la pregunta ¿Por cuál medio recibe información acerca de la empresa? Respondieron un 100% lo hace por medio de radio.



19. Ha participado en alguna actividad de educación desarrollada por la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talleres Educativos	0	0%
Visitas guiadas	0	0%
Campaña ambiental	1	50%
No sabe/No responde	1	50%
		0%
		0%
TOTAL	2	100%

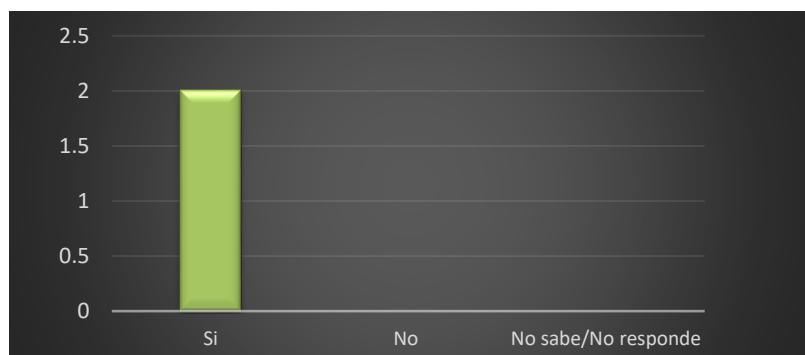


En la vereda Rio Arriba el 50% de los encuestados respondieron que participaron en campañas ambientales el otro 50% no responde o no han participado en las actividades de educación de la empresa?



21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
<hr/>		
TOTAL	2	100%

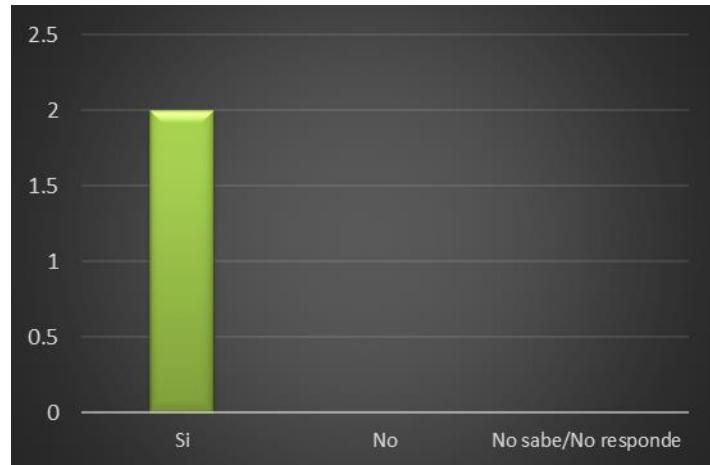
En la vereda Rio Arriba el 100% de los encuestados identifica a la empresa como fuente de desarrollo.



22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	2	100%

En la vereda Rio Arriba el 100% de los encuestados se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa, lo que permite identificar que en el sector se realiza un adecuado trabajo.

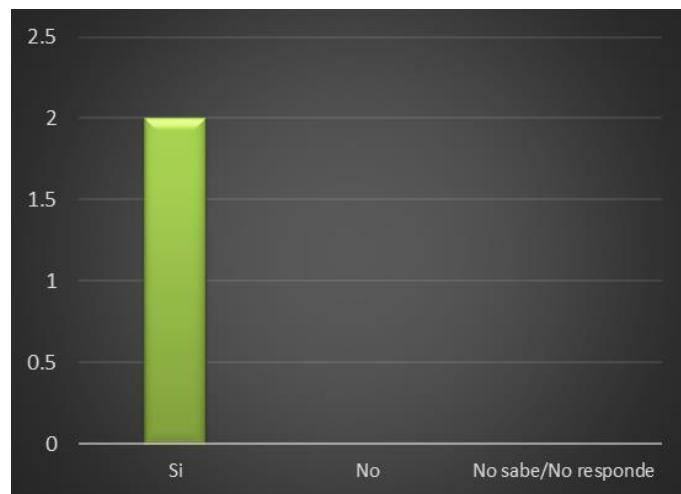


23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	2	100%



En la vereda Rio Arriba, el 100% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta sobre si cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida, entendiendo calidad de vida como contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.

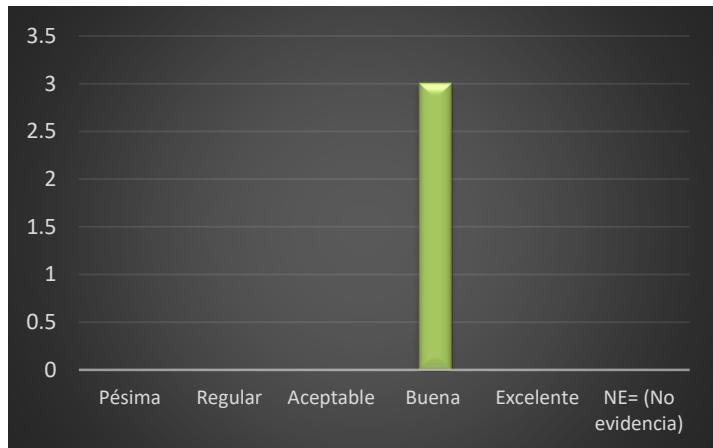


VEREDA PIEDRAS BLANCAS

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	3	100%
Excelente	0	0%
NE= (No evidencia)	0	0%
TOTAL	3	100%



En la vereda piedras blancas el 100% de la población considera buena la recolección de los residuos sólidos.



17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Volantes	0	0%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	0	0%
Redes sociales	0	0%
Otro	3	100%
TOTAL	3	100%

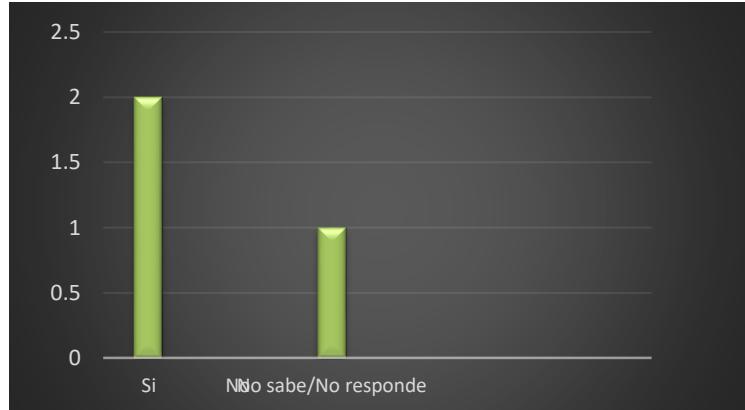
En la vereda Piedras Blancas el 100% de la población recibe información por otro medio en su mayoría por el perifoneo.



21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
No sabe/No responde	1	33%
TOTAL	3	100%

En la vereda piedras blancas un 67% de la población encuestada identifica a la empresa como una fuente de desarrollos para el municipio de Sonson el 33% restante no responde o no sabe.

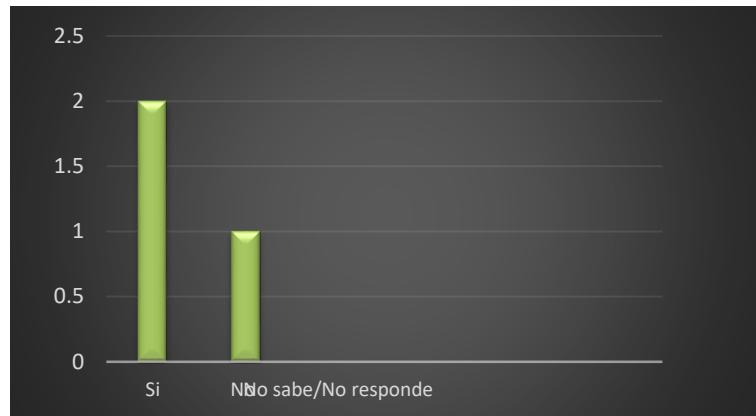


22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	1	33%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	3	100%



En la vereda Piedras Blancas el 67% de la población se siente satisfecha con los servicios que presta la empresa Aguas del Páramo el 33% restante no se siente satisfecha lo que permite identificar una falencia en esta vereda y realizar estrategias de mejora en la calidad del servicio.



23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
		0%
		0%
		0%
TOTAL	3	100%

En la vereda Piedras Blancas el 100% de la población encuestada cree que la empresa contribuye al mejoramiento de la calidad de vida.





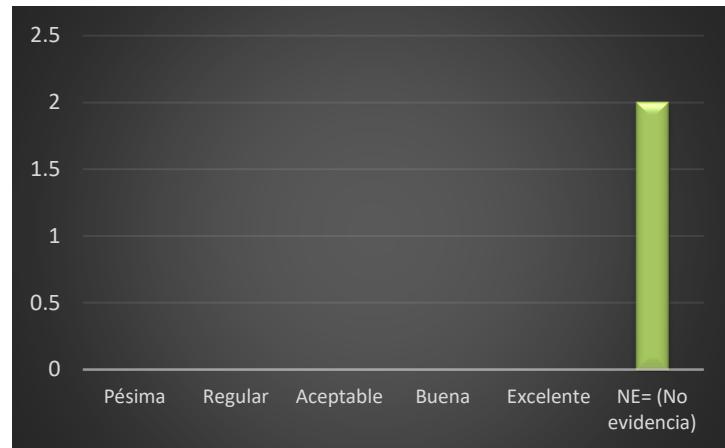
VEREDA PORVENIR

5. Frecuencia de recolección de residuos

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	0	0%
Buena	0	0%
Excelente	0	0%
NE= (No evidencia)	2	100%
TOTAL	2	100%

En la vereda Porvenir el 100% de los encuestados no responde a la pregunta ¿Cómo considera la frecuencia de recolección, esto evidencia la falta de visibilidad de los procesos de la empresa en la región?

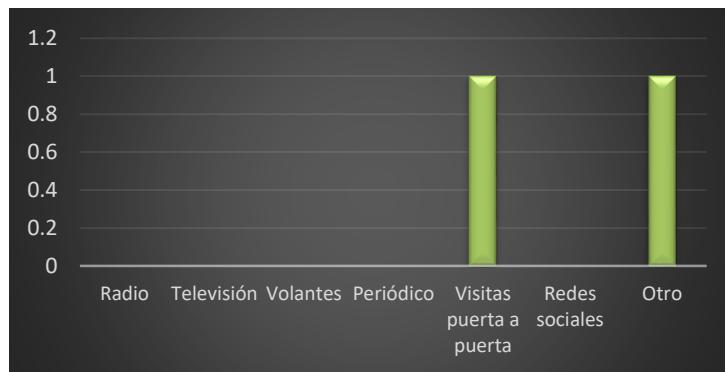




17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Volantes	0	0%
Periódico	0	0%
Visitas puerta a puerta	1	50%
Redes sociales	0	0%
Otro	1	50%
TOTAL	2	100%

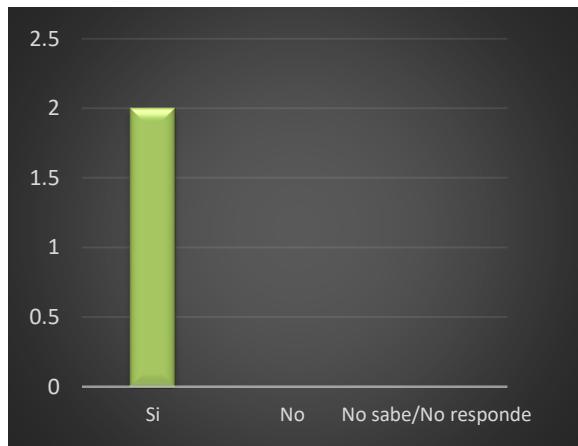
En la vereda el Porvenir el 50% de la población encuestada ha recibido información por medio de visitas puerta a puerta y el otro 50% por otros medios.



21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	2	100%

En la vereda Porvenir el 100% de la población encuestada identifica la empresa como una fuente de desarrollo para el municipio de Sonsón.

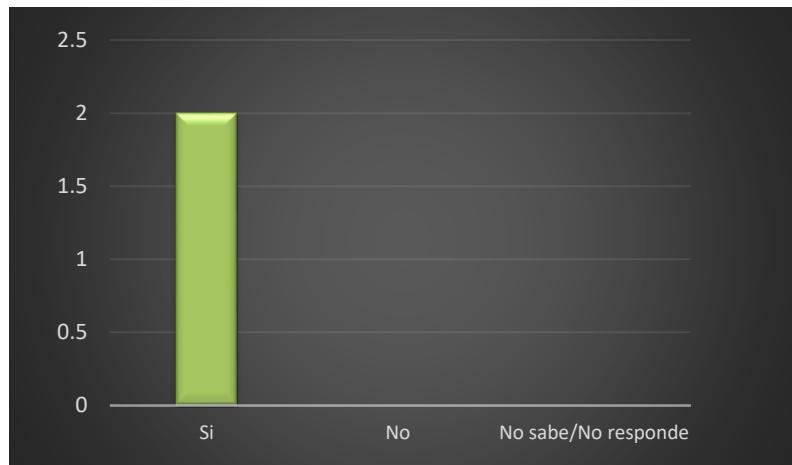


22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
TOTAL	2	100%



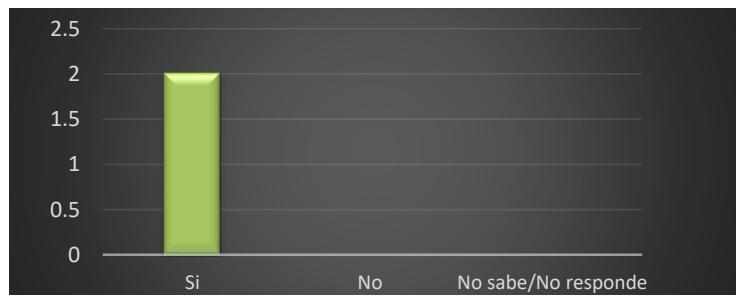
El 100% de los encuestados en la vereda Porvenir se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón, lo que evidencia un gran trabajo por parte de los operarios.



23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
		0%
		0%
		0%
TOTAL	2	100%

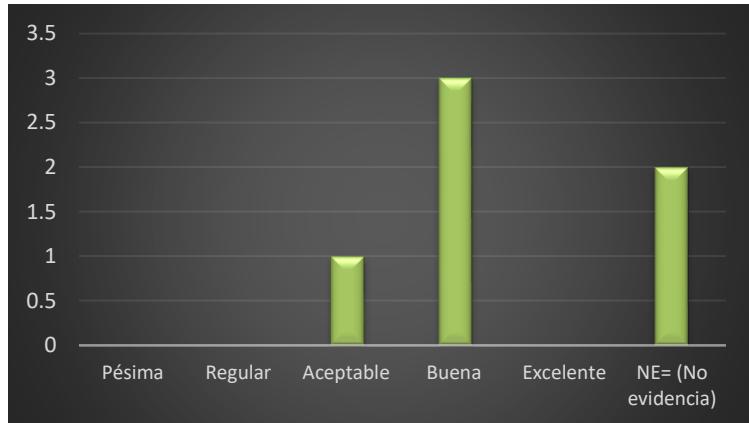
En la vereda Porvenir el 100% de los encuestados cree que la empresa contribuye al mejoramiento de su calidad de vida.



HONDURAS

5. Frecuencia de recolección de residuos		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pésima	0	0%
Regular	0	0%
Aceptable	1	17%
Buena	3	50%
Excelente	0	0%
NE= (No evidencia)	2	33%
TOTAL	6	100%

En la vereda Honduras el 50% de la población encuestada considera buena la frecuencia de recolección de los residuos el 17% aceptable y un 33% no responde, aunque hay una perspectiva favorable se debe optimizar más la prestación de los servicios en el sector.

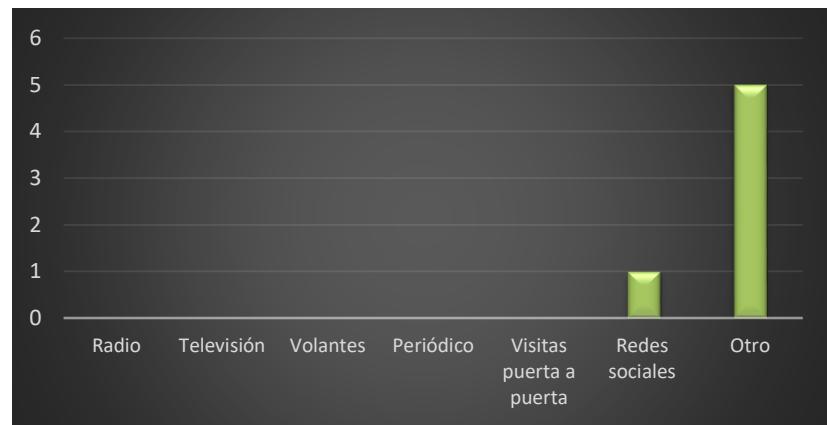


17. Por cual medio recibe información acerca de la empresa		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Volantes	0	0%
Periódico	0	0%



Visitas puerta a puerta	0	0%
Redes sociales	1	17%
Otro	5	83%
TOTAL	6	100%

En la vereda Honduras el 83% de los encuestados respondió que recibe información de la empresa por medio de otros medios y un 17% por medio de redes sociales.

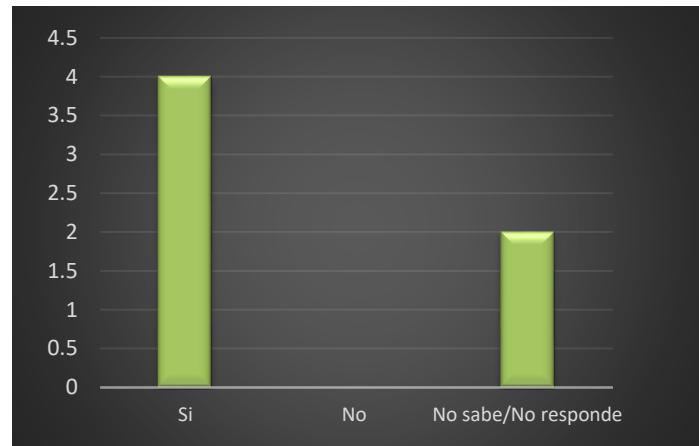


21. ¿Identifica a la empresa Aguas del Páramo como una fuente de desarrollo para el Municipio de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	4	67%
No	0	0%
No sabe/No responde	2	33%
TOTAL	6	100%

De la población encuestada en la vereda Honduras el 67% identifica la empresa como fuente de desarrollo para el municipio de Sonsón, y un 33% no responde al interrogante.

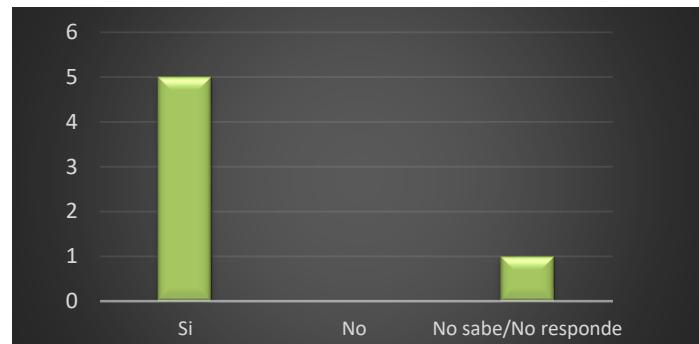




22. se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa Aguas del páramo de Sonsón?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	83%
No	0	0%
No sabe/No responde	1	17%
TOTAL	6	100%

En la vereda Honduras 83% de los encuestados se siente satisfecho con los servicios prestados por la empresa el 17% restante no responde a la pregunta, una perspectiva favorable pero que puede mejorar día a día.



23. ¿Cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida?(contribución con su bienestar, salud, higiene, etc.)		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	50%
No	0	0%
No sabe/No responde	3	50%
		0%
		0%
		0%
TOTAL	6	100%

En la vereda Honduras el 50% de la población cree que Aguas del Páramo contribuye al mejoramiento de su calidad de vida el 50% restante no responde, tal vez la falta de reconocimiento de la empresa o la desinformación no permiten dar más claridad a los usuarios para responder.

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

A continuación, se presentan las principales recomendaciones textuales, realizadas por varios usuarios encuestados, al finalizar la aplicación del instrumento.

AREA URBANA

- No incrementar tanto los costos ya que el municipio es rico en agua.
- Para las industrias grandes como la planta de beneficio más acompañamiento y asesoría en el manejo del recurso hídrico e instalaciones hidráulicas.
- Poner el servicio de barrido más continuamente.
- Poner más puntos de recaudo.
- Realizar mantenimiento al alcantarillado.

CORREGIMIENTO LA DANTA

- Muy alto el costo de alcantarillado.
- Mejora el servicio en la boca toma.
- Recoger los residuos dos veces por semana
- Inconformidad generalizada con el tema de las tarifas



CORREGIMIENTOS DE SAN MIGUEL, JERUSALEN, ALTO DE SABANAS Y VEREDAS

- Inconformidad Generalizada con relación a los días y frecuencias de recolección de residuos sólidos. Solicitan dos veces por semana.

CONCLUSIONES

- La percepción de los usuarios con respecto a la calidad del agua en el área urbana seguimos manteniendo una calificación muy positiva, para el 2019 quedó en un porcentaje del 96%, en el corregimiento de la Danta disminuyó la percepción pasando de un 77% en el 2018 a un 76% en 2019.
- La percepción de los usuarios frente a los servicios prestados en cuanto a calidad y continuidad del servicio de acueducto es muy favorable para la empresa tanto en el área urbana como en el corregimiento la Danta, pues se obtuvieron resultados que oscilan entre el 93% y el 98% de aprobación por parte de la población encuestada.
- En el área urbana, los usuarios encuestados mostraron estar satisfechos con el mantenimiento que la empresa realiza a la red de distribución, calificando este trabajo con un 96% de aprobación positiva, en el corregimiento la Danta se nota una mejoría en la percepción de los usuarios con relación al mantenimiento que la empresa realiza a la red de distribución pasando de un 76% en el 2018 a un 93% en el 2019.
- La eficacia de la empresa en la atención y reparación de daños tuvo calificaciones muy positivas por parte de los encuestados, en el área urbana obtuvo una aprobación del 94% y en el corregimiento la Danta obtuvo un 83% lo que evidencia la eficiencia por parte de los operarios y de la empresa para la atención de daños los cuales aumentaron a causa de la obra adelantadas en el municipio.
- Se evidencia satisfacción generalizada frente a la frecuencia de recolección de residuos sólidos en el área urbana, obteniendo calificación del 92%, en el corregimiento la Danta con relación a este ítem se evidencia un 93% de los encuestados se encuentran conformes con la frecuencia de



recolección y un 7% inconformes, en los corregimiento San Miguel en un 69%, Jerusalén en un 100% y Alto de Sabanas en un 100%, Piedras Blancas en un 100%, Honduras con un 17% se encuentran satisfechos con la frecuencia de recolección al igual que la vereda Rio Arriba con un 100% de satisfacción, aunque con recomendaciones en la logística para la recolección de estos y sugerencias prestar el servicio con mayor frecuencia.

- El servicio de barrido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas presenta un poco de inconformismo por parte de la población, muestra de esto es que en el área urbana obtiene un porcentaje de aprobación de 65% para el 2018 y se obtuvo un porcentaje del 67% para el 2019 frente a un porcentaje de desaprobación del 33%; para el caso del corregimiento la Danta la calificación de percepción por parte de los usuarios es una aprobación del 69% en el 2018 y con un 83% para el 2019 frente a un porcentaje de desaprobación del 17% en ambas áreas de prestación del servicio de barido y limpieza en vías y áreas públicas se evidencia una mejora en la percepción ante los usuarios, aunque el nivel de satisfacción sea una calificación baja . Para el corregimiento de San Miguel presenta un nivel de satisfacción en las personas encuestadas del 83%, para el corregimiento de Jarrasen un nivel de satisfacción del 100%. En el corregimiento Alto de Sabanas y la vereda piedras blancas esta variable no se mide dado que estas dos zonas de prestación de este servicio no aplican.
- En la cabecera municipal, el 66% de los encuestados considera que la disposición final de los residuos sólidos es excelente y el 43% buena, el 14% considera que es aceptable, el 7% considera que es regular y el 13% consideran que es pésima. Esta percepción ha mejorado mucho en relación a los años anteriores gracias al trabajo operativo y educativo que desarrollo la empresa generando conciencia y participación en la buena separación de los residuos.

En el corregimiento La Danta, el 43% considera adecuada la disposición de los residuos, un 3% la considera pésima y el 55% restante no responde, lo que evidencia la falta de visibilización de los procesos y la optimización de los mismos.

- En la cabecera municipal, el 98% de la población encuestada consume el agua directamente de la llave y solo un 2% le realiza algún proceso al agua



antes de consumirla, lo cual da cuenta de la alta credibilidad que posee la calidad del agua que la empresa Aguas del páramo de Sonsón lleva a los hogares Sonsoneños.

En el corregimiento La Danta, el 78% de la población encuestada consume el agua directamente de la llave y el 23% le realiza algún proceso al agua antes de consumirla, esto indica que todavía hay un porcentaje importante de la población que no confía totalmente en la calidad del agua que se lleva a sus hogares, para lo cual se debe realizar más campañas educativas en las cuales den a conocer los procesos de la empresa y la calidad de agua potable que se lleva a los hogares.

- En la cabecera municipal el 98% de la población encuestada califica como favorable la comodidad y servicio del punto de recaudo, solo el 1% de la población encuestada le atribuye una calificación como pésima.

En el corregimiento La Danta 100% de la población encuestada califica como favorable la comodidad y servicio del punto de recaudo, una perspectiva muy positiva que evidencia el estado de conformidad.

- En la cabecera municipal, el 93% de la población encuestada, dice nunca haber presentado errores en el servicio de facturación, mientras que un 6% dice que si ha presentado dichos errores.

En el corregimiento La Danta, el 95% de la población encuestada, dice nunca haber presentado errores en el servicio de facturación, mientras que un 3% dice que si ha presentado dichos errores.

- En la cabecera municipal, el 93% de la población encuestada, dice que sí entiende la información de la factura, mientras que un 6% dice que no entiende dicha información.

En el corregimiento La Danta, el 85% de la población encuestada, dice que sí entiende la información de la factura, mientras que un 15% dice que no entiende dicha información.

- En la cabecera municipal el 96% de la población encuestada califica como favorable la agilidad con que la empresa resuelve las inquietudes o



requerimientos, y un 1% la considera aceptable y el 3% restante no responde.

En el corregimiento La Danta el 66% de la población encuestada califica como favorable la agilidad con que la empresa resuelve las inquietudes o requerimientos, un 5% la considera como aceptable y un 3% la considera como pésima y el 28% no responde.

- En general los usuarios se sienten satisfechos frente a la atención recibida por los funcionarios tanto al interior como fuera de las instalaciones de la empresa.
- Los canales de comunicación utilizados y preferidos por la población en el área urbana son radio y las redes sociales, en los corregimientos y vereda Rio Arriba son las visitas puerta a puerta, volantes y redes sociales.
- Dado que el trabajo de educación del año 2019 se ejecutó en su mayoría con población estudiantil, la población encuestada dice desconocer las actividades que la empresa está llevando a cabo con la comunidad, pero pese a ello se muestran de acuerdo con las mismas.
- En las zonas donde la empresa Aguas del Páramo de Sonsón presta sus servicios en su mayoría la consideran como un factor positivo para el progreso de las comunidades.
- En el corregimiento la Danta el 88% de la población encuestada considera que la empresa aguas del páramo se preocupa por la satisfacción de los usuarios, y un 10% considera no se preocupa por la satisfacción de los usuarios en los servicios que presta.
- Se evidencia una conformidad satisfactoria generalizada con relación en los encuestados que la empresa Aguas del Páramo de Sonsón contribuye a la higiene y salud de las comunidades donde está presente con sus servicios



RECOMENDACIONES

- Realizar una evaluación del trabajo que se está llevando a cabo en cuanto al servicio de barrido, limpieza y recolección en vías y áreas públicas para dar una mejor percepción a los usuarios y cambiar las opiniones negativas que se tienen por su parte en este momento.
- Crear estrategias de educación frente al consumo del agua en el corregimiento la Danta, dado que todavía se nota desconfianza en los usuarios, los cuales prefieren realizar algún proceso al agua antes de consumirla.
- Realizar campañas de educación a la comunidad frente al cobro de los servicios prestados, pues pese a que se tiene un nivel de aceptación bueno con relación al cobro de nuestros servicios todavía hay un alto inconformismo generalizado por la tarifa aplicada.
- Se deben desarrollar campañas ambientales fuertes con relación a la separación, horarios y días de recolección de residuos con el fin de educar y concientizar a los usuarios, que parte del éxito de los posesos de aseo para tener una buena prestación del Servicio depende en gran medida de estos.
- Apoyar la campaña de educación ambiental de las autoridades ambientales con el fin de concientizar a todos los usuarios con la implementación de herramientas jurídicas como apoyo para alcanzar las metas planteadas.

