



INFORME CUATRIMESTRAL DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ENERO – ABRIL 2026

FECHA: 04 mayo 2026

HORA: 02:00 PM

LUGAR: Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO E.S. P

INTRODUCCIÓN

El presente informe analiza los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario aplicada durante el primer cuatrimestre del año 2026. Se proyectaron 50 encuestas mensuales; sin embargo, se obtuvieron 204 encuestas efectivas, debido a la participación adicional de usuarios. La recolección se realizó de manera individual, garantizando confidencialidad y libre expresión.

JUSTIFICACIÓN

Este informe permite evaluar la calidad del servicio desde una perspectiva psicosocial e institucional, identificando percepciones, niveles de satisfacción y oportunidades de mejora en la atención al usuario.

OBJETIVO

Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario, identificando fortalezas y aspectos de mejora en la prestación del servicio, desde un enfoque psicológico e institucional.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Identificar el nivel de satisfacción frente a la atención brindada por el personal.
2. Evaluar la percepción de los usuarios sobre la infraestructura física de atención.
3. Analizar la recepción de PQR y la claridad de la información suministrada.
4. Medir la calificación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
5. Formular recomendaciones de mejora orientadas al bienestar emocional y la experiencia del usuario.

Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:



METODOLOGÍA

Se aplicó encuesta estructurada a usuarios que acudieron a la oficina de PQR de EMPITALITO E.S.P. La muestra incluyó usuarios de diferentes sectores del municipio, permitiendo una visión representativa. Se utilizó escala de 1 a 5 (deficiente a excelente).

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios que acudieron a la oficina de PQR de EMPITALITO E.S.P. Este proceso se desarrolló durante el primer cuatrimestre de 2026 (enero, febrero, marzo y abril), logrando un total de 204 encuestas efectivas. Inicialmente, se proyectó la aplicación de 50 encuestas mensuales; no obstante, gracias a la alta participación de los usuarios, se superó la meta establecida, alcanzando un número ligeramente superior al previsto.

Como psicóloga, durante los primeros días de cada mes me encontraba en la oficina de atención al usuario, donde realizaba la aplicación individual y directa de las encuestas. Este espacio no solo permitió la recolección de información, sino que también se constituyó en un ambiente de escucha activa y confianza, garantizando la libre expresión de las opiniones de los usuarios y la confidencialidad de la información suministrada.

La población encuestada estuvo conformada por usuarios provenientes de diversos sectores, barrios y comunas del municipio, lo que facilitó obtener una visión amplia y representativa sobre la percepción ciudadana frente a los servicios prestados. A través de este ejercicio, se recopilaban apreciaciones relacionadas con aspectos clave como la atención brindada por el personal, la claridad y oportunidad de la información, y la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este proceso permitió no solo obtener resultados cuantitativos, sino también recoger impresiones cualitativas relevantes, aportando a la comprensión de la experiencia del usuario desde una perspectiva psicosocial e institucional. En este sentido, la actividad se consolidó como un insumo fundamental para la evaluación del periodo y la formulación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del servicio.

Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

CÓDIGO: ES.CAL.FO.02

APROBADO: 22/11/2021

ACTA REUNION

VERSIÓN: 3

PÁGINA: 3 de 13

FORMATO DE ENCUESTA

“Satisfacción del Usuario”

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.

ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

Código: MICOM.FO.22 Aprobado: 08/04/2024 Versión: 04 Página: 1 de 1

Aprobado mediante Estudio de Novedad Interno N° 054 de 2024

Nombre: _____

Contrato No.: _____

Fecha: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Para EMPITALITO E.S.P. es muy importante la satisfacción de nuestros usuarios y por medio de esta encuesta los invitamos a calificar nuestro servicio.

5 = excelente, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo, 1 = deficiente 1.

1. La atención prestada por el personal de la empresa fue.

2. Cómo califica las instalaciones para la atención al público.

Elaboró: **Maira Alejandra Rosero Valderrama**

Revisó: **Raul Eduardo Cerón Benavides**

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

Aprobado mediante Estudio de Novedad Interno N° 291 de 2021



3. Su Petición, Queja o Reclamo (PQR) fue recibida. ¿Fue recibida? () SI () NO

4. La información recibida fue clara.

5. Cómo califica la prestación de los servicios de: - Acueducto - Alcantarillado - Aseo

Observación: _____

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de "Satisfacción del Usuario", aplicada a los usuarios de EMPITALITO E.S.P.

Para la visualización de la información, se incluyen diagramas de torta que permiten observar de manera porcentual la percepción de los usuarios frente a cada uno de los ítems evaluados, facilitando la comprensión del comportamiento general de las respuestas.

La escala de valoración utilizada fue la siguiente: 5 = excelente, 4 = bueno, 3 = regular, 2 = malo y 1 = deficiente.

RESULTADOS PRINCIPALES

Atención del personal: 96% buena o excelente.

Instalaciones: 96% buena o excelente.

Recepción de PQR: 98% sí.

Claridad de la información: 94% sí.

INDICADORES CUANTITATIVOS

Promedio de satisfacción por servicio:

• **Acueducto:** 4.1

• **Alcantarillado:** 3.8

Elaboró: **Maira Alejandra Rosero Valderrama**

Revisó: **Raul Eduardo Cerón Benavides**

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

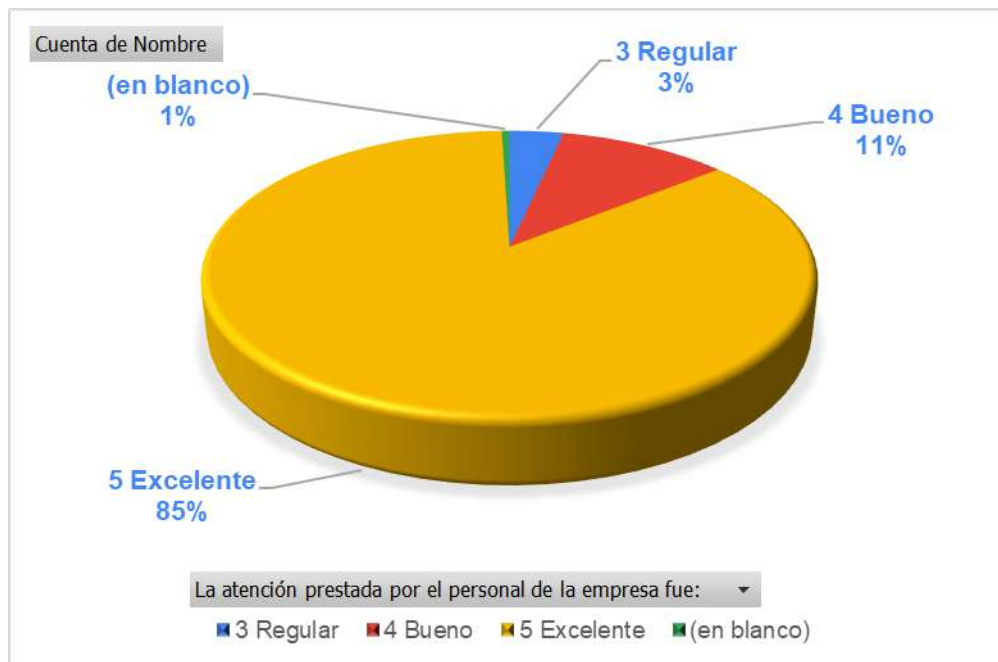
Firma:

• **Aseo:** 3.6

Indicador global estimado de satisfacción: 94%

La atención prestada por el personal de la empresa fue:

Nivel de satisfacción	Número de usuarios
3. Regular	7
4. Bueno	22
5. Excelente	174
(en blanco)	1
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

Como califica las instalaciones para la atención al público:

Nivel de satisfacción.	Número de usuarios
1. Deficiente	1
3. Regular	4
4. Bueno	138
5. Excelente	59
(en blanco)	2
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

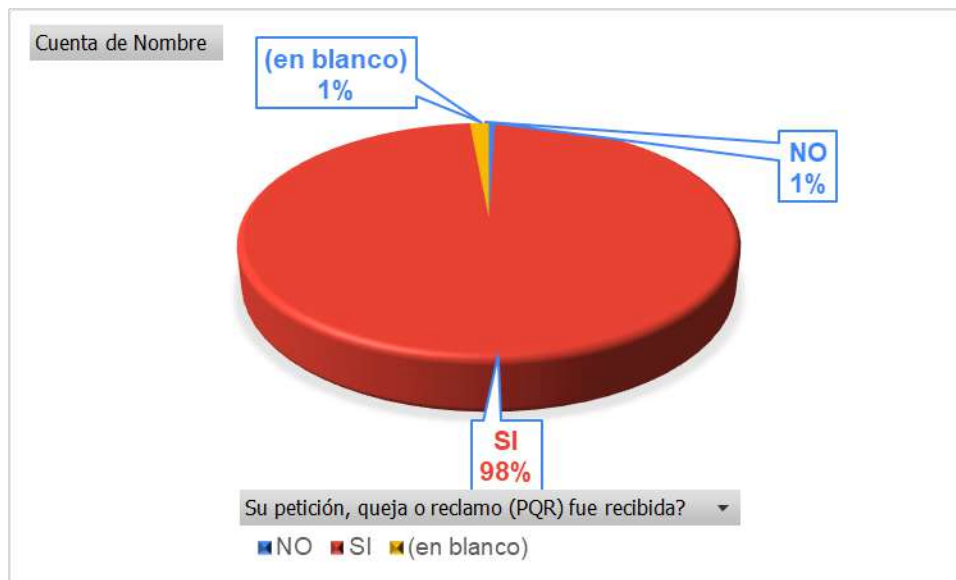
Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

¿Su petición, queja o reclamo (PQR) fue recibida?

Nivel de satisfacción.	Número de usuarios.
NO	1
SI	200
(en blanco)	3
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

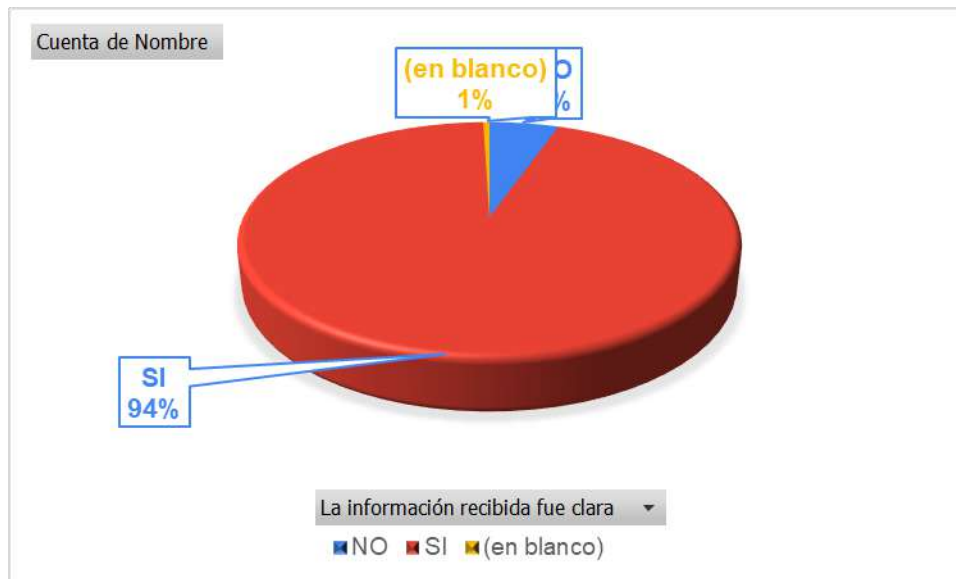
Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

La información recibida fue clara:

Nivel de satisfacción.	Número de usuarios.
NO	11
SI	192
(en blanco)	1
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

Como califica la prestación de los servicios:

ACUEDUCTO

Nivel de satisfacción.	Número de usuarios.
1. Deficiente	2
2. Malo	2
3. Regular	19
4. Bueno	125
5. Excelente	50
(en blanco)	6
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

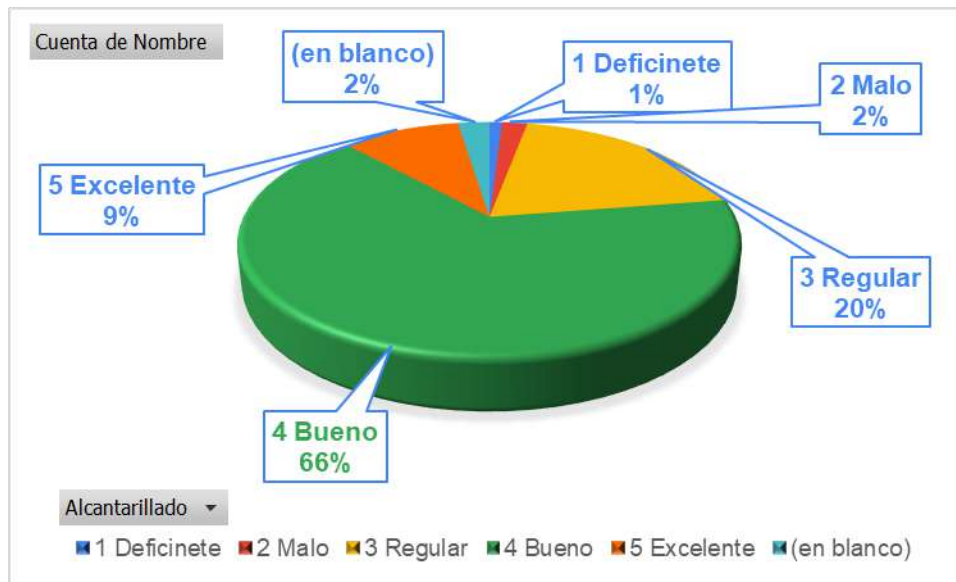
Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

ALCANTARILLADO

Nivel de satisfacción.	Número de usuarios.
1. Deficiente	2
2. Malo	4
3. Regular	40
4. Bueno	134
5. Excelente	19
(en blanco)	5
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

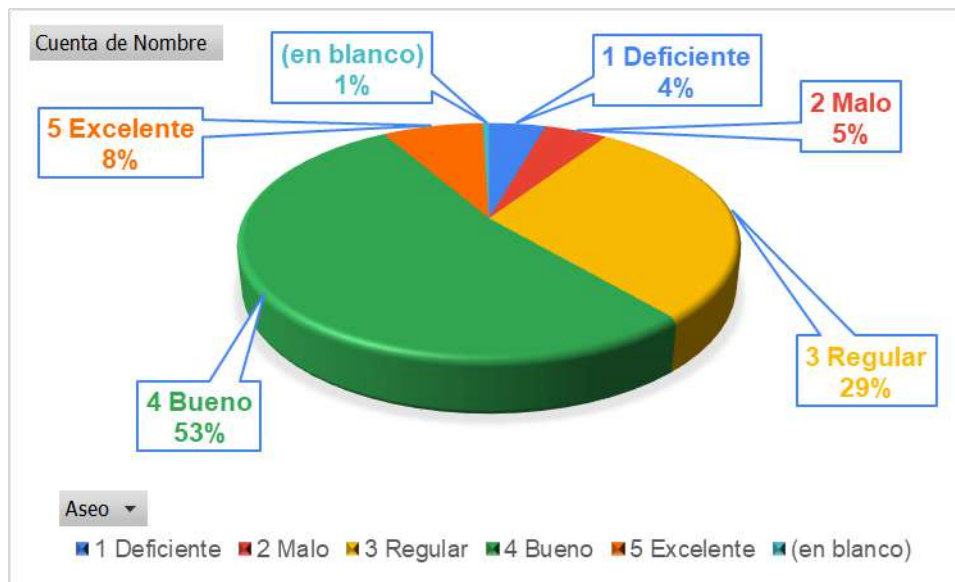
Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:

ASEO

Nivel de satisfacción.	Número de usuarios.
1. Deficiente	9
2. Malo	10
3. Regular	60
4. Bueno	108
5. Excelente	16
(en blanco)	1
Total, general	204



Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama

Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides

Cargo: Profesional Psicóloga

Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente

Firma:

Firma:



ANÁLISIS PSICOLÓGICO E INSTITUCIONAL

1. Atención del personal

El 96% de los usuarios calificó la atención como buena o excelente, evidenciando una percepción positiva del trato recibido. Desde el enfoque psicológico, esto refleja confianza y satisfacción emocional en la interacción con el personal.

2. Instalaciones

El 96% calificó las instalaciones como buenas o excelentes, indicando condiciones adecuadas para la atención. Esto influye positivamente en la percepción institucional.

3. Recepción de PQR

El 98% afirmó que su solicitud fue recibida, evidenciando eficiencia en los procesos administrativos.

4. Claridad de la información

El 94% manifestó haber recibido información clara. Sin embargo, el 6% restante indica oportunidades de mejora en la comunicación.

5. Servicios

Acueducto: Alta satisfacción predominante.

Alcantarillado: Mayor percepción de servicio regular.

Aseo: Se evidencian mayores niveles de insatisfacción relativa.

SÍNTESIS PSICOSOCIAL

Los resultados evidencian una percepción positiva general, asociada a confianza institucional y experiencias satisfactorias. Sin embargo, se observa una disonancia entre la alta valoración del trato recibido y la percepción de algunos servicios operativos. Existen áreas de mejora en servicios específicos que pueden generar percepciones negativas si no se intervienen.

Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides
Cargo: Profesional Psicóloga	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente
Firma:	Firma:
Aprobado mediante Estudio de Novedad Interno N° 291 de 2021	



RECOMENDACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA INSTITUCIONAL

- Fortalecer habilidades comunicativas del personal.
- Implementar estrategias de mejora en servicios de aseo y alcantarillado.
- Continuar con evaluaciones periódicas de satisfacción.
- Promover espacios de escucha activa al usuario.

CONCLUSIONES

El análisis evidencia altos niveles de satisfacción general en la atención al usuario. No obstante, es necesario fortalecer aspectos comunicativos y operativos para garantizar una mejora continua en la calidad del servicio.

Firman quienes estuvieron a cargo de la actividad del Incentivo Institucional y se anexa listado de asistencia.

Original Firmado

RAUL EDUARDO CERON BENAVIDES
Director Comercial y de Atención al Cliente

Original Firmado

MAIRA ALEJANDRA ROSERO VALDERRAMA
Psicóloga

Original Firmado

CESAR AUGUSTO SALAMANCA VELASCO
Profesional Atención Ciudadano

Elaboró: Maira Alejandra Rosero Valderrama	Revisó: Raul Eduardo Cerón Benavides
Cargo: Profesional Psicóloga	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente
Firma:	Firma: