

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 1 de 8

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO SEGUNDO CUATRIMESTRE

SEPTIEMBRE DE 2026

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 2 de 8

SEGUIMIENTO INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO SEGUNDO CUATRIMESTRE

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de seguimiento, evaluación y control asignadas a la Oficina de Control Interno y de Gestión, se presenta el presente informe con base en el documento remitido por el jefe de la Oficina Comercial y de Atención al Usuario, el cual contiene los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios en el área de atención al cliente.

El propósito de este informe es analizar de manera objetiva los hallazgos obtenidos en dichas encuestas, identificar fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de atención, y verificar la coherencia de los resultados con los lineamientos institucionales y los estándares de calidad en el servicio. Asimismo, se busca aportar recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión comercial y a la satisfacción de los usuarios, garantizando la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Este documento constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones estratégicas, en la medida en que refleja la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y permite orientar acciones correctivas y preventivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y analizar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de las Empresas Públicas de Pitalito en el área de atención al cliente, entregadas por la Oficina Comercial y de Atención al Usuario, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de atención,

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 3 de 8

garantizando la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios públicos de las Empresas Públicas de Pitalito.

3. ALCANCE

El presente informe abarca el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios en el área de atención al cliente de las Empresas Públicas de Pitalito, remitidas por la Oficina Comercial y de Atención al Usuario. El alcance comprende:

- La revisión de la metodología utilizada en la aplicación de las encuestas y la representatividad de la muestra. El análisis de los indicadores de satisfacción, percepción de calidad y eficiencia en la atención al usuario. La identificación de fortalezas y debilidades en los procesos de atención al cliente, de acuerdo con la información suministrada por los usuarios. La verificación de la coherencia de los resultados con las políticas institucionales de servicio y los estándares de calidad establecidos. La formulación de recomendaciones orientadas a la mejora continua de la gestión comercial y administrativa.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

El presente informe se elaboró siguiendo un proceso sistemático de análisis y verificación, que incluyó las siguientes etapas:

- **Revisión documental:** Se examinó el informe entregado por la Oficina Comercial y de Atención al Usuario, con el fin de conocer la metodología aplicada en las encuestas, los instrumentos utilizados y la representatividad de la muestra.
- **Validación de la información:** Se verificó la consistencia de los datos recolectados, contrastando los resultados con los registros institucionales y los estándares de calidad en la atención al cliente.
- **Análisis de resultados:** Se aplicaron técnicas de análisis descriptivo y comparativo para identificar tendencias, fortalezas y debilidades en la percepción de los usuarios frente al servicio recibido.
- **Evaluación de cumplimiento:** Se contrastaron los hallazgos con los lineamientos institucionales, las políticas de servicio al cliente y los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

"Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma"

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



www.empitalito.gov.co



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 4 de 8

- **Formulación de recomendaciones:** A partir de los resultados y hallazgos, se plantearon acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora continua de los procesos de atención al usuario.

5. METODOLOGIA

Dichas encuestas fueron realizadas por la dirección comercial y de atención al cliente, utilizando una escala de valoración de 0 a 5, donde:

- **5:** Excelente
- **4:** Bueno
- **3:** Regular
- **1:** Malo
- **0:** Deficiente

6.DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

6.1 ATENCION PRESTADA POR EL PERSONAL:

Alta satisfacción general: El 99% de los encuestados calificó la atención como buena o excelente, lo que evidencia un nivel de aceptación positivo hacia el servicio prestado.

Predominio de la calificación “Bueno”: La mayoría de los usuarios (57%) considera que la atención es adecuada, aunque con margen de mejora para alcanzar la excelencia.

Reconocimiento de excelencia: El 42% de los ciudadanos valoró la atención como excelente, lo cual refleja fortalezas en aspectos como amabilidad, claridad en la información y disposición del personal.

Casos aislados de insatisfacción: Solo el 1% calificó la atención como regular, lo que indica que las deficiencias son mínimas, pero deben ser atendidas para evitar que se conviertan en tendencia.

6.2. INSTALACIONES PARA LA ETENCION AL USUARIO:

Predominio de la calificación “Bueno”: La mayoría de los encuestados (67,5%) considera que las instalaciones cumplen adecuadamente su función, aunque con margen de mejora para alcanzar estándares más altos.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



www.empitalito.gov.co



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 5 de 8

Reconocimiento de excelencia: El 30% de los ciudadanos valoró las instalaciones como excelentes, lo que refleja fortalezas en aspectos como comodidad, organización y accesibilidad.

Casos aislados de insatisfacción: El 0,5% calificó las instalaciones como malas y otro 0,5% dejó la respuesta en blanco, lo que indica que las deficiencias son mínimas, pero deben ser atendidas para evitar que se conviertan en tendencia.

Dato faltante: No se especifica el número de usuarios que calificaron como “Regular”, lo cual debe ser aclarado para completar el análisis estadístico y garantizar la transparencia del proceso.

6.3 RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Alta cobertura en la recepción de PQR: El 98% de los encuestados manifestó que sí se reciben sus peticiones, quejas y reclamos, lo que refleja un cumplimiento adecuado de los protocolos de atención.

Casos aislados de negación: El 1,5% indicó que no se reciben sus solicitudes, lo cual constituye un hallazgo que debe ser revisado para identificar posibles fallas en la comunicación o en la aplicación de los procedimientos.

Respuestas en blanco: El 0,5% no respondió, lo que puede deberse a desconocimiento del proceso o falta de experiencia directa en la radicación de PQR.

Percepción positiva generalizada: Los resultados evidencian que la gran mayoría de los ciudadanos reconoce la existencia y funcionamiento del mecanismo de recepción de PQR, lo cual fortalece la confianza institucional.

6.4 CLARIDAD DE LA INFORMACION RECIBIDA:

Alto nivel de claridad: El 95% de los encuestados manifestó que la información recibida fue clara, lo que refleja un desempeño positivo en la comunicación institucional.

Casos de dificultad en la comprensión: El 5% indicó que la información no fue clara, lo cual constituye un hallazgo relevante que debe ser revisado, ya que puede afectar la confianza y la satisfacción del ciudadano.

Fortaleza institucional: La mayoría de los usuarios reconoce que la información brindada cumple con criterios de transparencia, precisión y comprensión, lo que fortalece la imagen de la entidad.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



www.empitalito.gov.co



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 6 de 8

Oportunidad de mejora: Aunque el porcentaje de insatisfacción es bajo, resulta fundamental identificar las causas específicas (uso de lenguaje técnico, falta de explicación detallada, ausencia de material de apoyo) para garantizar que la totalidad de los ciudadanos comprendan la información recibida.

7. PRESTACIONES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

la calificación “Bueno”: El 74,5% de los encuestados considera que el servicio de acueducto es adecuado, lo que refleja un nivel de aceptación mayoritario.

Reconocimiento de excelencia: El 12,5% valoró el servicio como excelente, lo que evidencia fortalezas en aspectos como continuidad, calidad del agua y atención de solicitudes.

Percepción intermedia: El 9,5% calificó el servicio como regular, lo que indica que existen áreas de mejora relacionadas con la eficiencia y la cobertura.

Casos de insatisfacción: El 3% de los usuarios (deficiente y malo) manifestó inconformidad, lo cual, aunque minoritario, debe ser atendido para evitar que se convierta en tendencia negativa.

Respuestas en blanco: El 3% no emitió opinión, lo que puede reflejar falta de experiencia directa con el servicio o desinterés en la evaluación.

7.1 PRESTACIONES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO:

La mayor proporción de la calificación “Bueno”: El 77% de los encuestados considera que el servicio de alcantarillado es adecuado, lo que refleja un nivel de aceptación mayoritario.

Reconocimiento de excelencia: El 8,5% valoró el servicio como excelente, lo que evidencia fortalezas en aspectos como cobertura, funcionamiento y atención de emergencias.

Percepción intermedia: El 8,5% calificó el servicio como regular, lo que indica que existen áreas de mejora relacionadas con mantenimiento preventivo y capacidad de respuesta.

Casos de insatisfacción: El 5,5% de los usuarios (deficiente y malo) manifestó inconformidad, lo cual, aunque minoritario, debe ser atendido para evitar que se convierta en tendencia negativa.

Respuestas en blanco: El 0,5% no emitió opinión, lo que puede reflejar falta de experiencia directa con el servicio o desinterés en la evaluación.

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025	
“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”	
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



www.empitalito.gov.co



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: AP.GCL.FO.09
		APROBADO: 07/05/2025
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 7 de 8

7.2 PRESTACIONES DEL SERVICIO DE ASEO:

Predominio de la calificación “Bueno”: El 47,5% de los encuestados considera que el servicio de aseo es adecuado, lo que refleja un nivel de aceptación mayoritario, aunque con margen de mejora.

Percepción intermedia significativa: El 35,5% calificó el servicio como regular, lo que evidencia que una proporción importante de ciudadanos percibe deficiencias en la cobertura, frecuencia o calidad del servicio.

Reconocimiento de excelencia limitado: Solo el 8,5% valoró el servicio como excelente, lo que indica que los estándares de calidad percibidos aún no alcanzan niveles óptimos.

Casos de insatisfacción: El 8% de los usuarios (deficiente y malo) manifestó inconformidad, lo cual constituye un hallazgo relevante que debe ser atendido para evitar que se convierta en tendencia negativa.

Respuestas en blanco: El 0,5% no emitió opinión, lo que puede reflejar falta de experiencia directa con el servicio o desinterés en la evaluación.

8.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Implementar un plan de mejora continúa **orientado** a transformar la percepción de “regular” en “bueno” y de “bueno” en “excelente”.
2. Revisar la **frecuencia y cobertura del servicio de aseo**, asegurando que se cumplan los estándares establecidos en todos los sectores.
3. Atender de manera prioritaria los casos reportados como deficientes o malos, identificando causas específicas y aplicando correctivos inmediatos.
4. Fortalecer la **comunicación con los usuarios**, informando sobre horarios, rutas y procedimientos del servicio de aseo.
5. Diseñar campañas de **sensibilización ciudadana** sobre la adecuada disposición de residuos, para complementar la labor del servicio y mejorar la percepción general.
6. Continuar aplicando encuestas periódicas para medir la evolución de la percepción ciudadana y verificar el impacto de las acciones implementadas.

JUAN CARLOS HERNANDEZ RINCON

Aprobado mediante Estudio de novedad Interno N° 0039 de 2025

“Los suscritos hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones técnicas o legales, en el marco de nuestras competencias, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma”

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión	Cargo: Jefe de Control Interno y de Gestión
Firma:	



Carrera 2# 20ª – 113 B/ Sucre Norte
+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475
contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co