

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2017

8.2.1. NTCGP:1000



# SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se define como: *la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos"*

## NUMERAL 5.2. NORMA NTCGP 1000:2009

Enfoque al cliente: La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente

# REQUISITOS DEL CLIENTE





# IMPORTANCIA DE ISC

---

- ✘ Brinda información para la toma de decisiones por parte de la dirección.
- ✘ Define y dirige esfuerzos para la mejora continua de los procesos.
- ✘ Incrementa retención de clientes
- ✘ Mejora de los servicios prestados.
- ✘ Se anticipa a necesidades futuras de los usuarios.
- ✘ Mejora imagen y reputación de la Empresa.
- ✘ Asignación eficiente de los recursos.

# FICHA TÉCNICA

- × Método Estadístico : Muestreo Aleatorio
- × Población Encuestada: 2% Usuarios de los tres servicios de acueducto , aseo y alcantarillado (1.000 APROX)
- × Tipo de Muestreo: Encuesta Personalizada
- × Herramienta Estadística: Media Ponderada
- × Criterios de Evaluación : Atención al cliente - Facturación - Acueducto- Aseo - Alcantarillado ( Calidad , Continuidad, Respaldo Técnico)
- × Encuestadores : (5) ENCUESTADORES (1) SUPERVISOR

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

89%





# HISTÓRICO DE SATISFACCIÓN USUARIO

ITEM EVALUADO	2017	2016	2015	2014	2013	2012
ATENCION USUARIOS	95%	85.06%	99.05%	91.64%	88.06%	88.02%
FACTURACION	97%	93.36%	96.75%	90.76%	86.19%	90.99%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	92%	87.93%	82.93%	86.91%	82.60%	80.80%
SERVICIO DE ASEO	80%	71.33%	74.58%	75.75%	73.05%	81.49%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	81%	45.11%	75.02%	80.25%	64.82%	77.55%
INDICE DE SATISFACCION	<b>89%</b>	<b>77%</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>79%</b>	<b>84%</b>

