MARKETING SPS S.A.S.

AVALADO POR EL CNE
con resolución 4910 de 2023

EMPRESA DE ACUEDUCTO
Y ALCANTARILLADO
"AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P."

25 JUN. 2025

Recibido

CRAP20250000166

Santiago de Cali, 20 de junio de 2025

Señores:
AGUAS DE PALMIRA SA ESP
Atención: Dr. Guillermo
Serrano

Referencia: Informe de gestión y Resultados
Encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado que se presta en el municipio de Palmira a través de su operador AQUAOCCIDENTE SA ESP.

Cordial saludo,

A continuación, presentamos información de la referencia

Para la realización de la ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE SE PRESTA EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA POR AGUAS DE PALMIRA SA ESP A TRAVÉS DEL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., Y DETERMINAR IMAGEN DE LA EMPRESA OPERADORA, CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO, ATENCIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE Y OTROS TEMAS DE INTERES PARA AGUAS DE PALMIRA SA ESP, se solicito a AGUAS SA ESP en primera reunión el Mapa georreferenciado bajo el cual se identifiquen los suscriptores del servicio del operador AQUAOCCIDENTE por categoría de estrato socio económico, este insumo es importante porque facilita la ubicación de los usuarios y además basado en él, logramos verificar y estudiar los sectores a entrevistar, además aporta información para que estadísticamente se defina la cantidad de encuestas a realizar por estrato.

También, la carta de presentación de MARKETING SPS SAS mediante la cual se indique que nuestra empresa de Mercadeo, está realizando la encuesta de satisfacción del servicio como aparece en el contrato. Este documento es importante por temas de seguridad, y también para dar más confianza al suscriptor y mejor atención a nuestros encuestadores.

Se envió la ficha técnica de la encuesta, la cual fue revisada por el supervisor del contrato Dr. Guillermo Serrano y también se realizó reunión con el y su equipo para revisar la propuesta del formulario a aplicar en la encuesta.

Posterior a la reunión se recibieron las siguientes sugerencias para ajustar en el formulario:

- Luego de revisado nuevamente el formulario de encuesta ajustado, por instrucción de la gerencia, respetuosamente le solicitamos reajustar del título de la encuesta y la parte final del segundo cuadro de la misma (Autorización tratamiento de datos - favor quitar entidades de vigilancia y control), tal como se sugirió. Lo anterior, porque es preciso dejar claridad que la encuesta es solo para medir la satisfacción en el servicio de acueducto y alcantarillado y los resultados de la encuesta serán entregados sólo a la empresa Aguas de Palmira y no a las entidades de vigilancia y control como dice actualmente.

- De igual manera se solicita incluir en el cuadro de PRESENTACIÓN el siguiente texto:

Para verificar la autenticidad del proceso, puede comunicarse con la empresa Aguas de Palmira al 602 2855433.

Es decir que el cuadro de PRESENTACIÓN sugerido sería: Buenos días/tardes mi nombres es _____ (dar nombre completo), encuestador de la firma MARKETING SPS SAS, contratada por la empresa de acueducto y alcantarillado "Aguas de Palmira" S.A. E.S.P. para realizar la medición del grado de satisfacción de los clientes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa Aquaoccidente S.A. E.S.P., y necesitaría hablar con el jefe de hogar o la persona responsable del manejo de estos servicios. Para verificar la autenticidad del proceso, puede comunicarse con la empresa Aguas de Palmira al 602 2855433.

El título sugerido es: ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PRESTADOS POR AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA

y el segundo cuadro de AUTORIZACIÓN sugerido es: Autorizo de manera voluntaria a la empresa Marketing SPS SAS para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de esta entidad. Los datos recolectados mediante este formulario serán utilizados única y

exclusivamente para realizar una encuesta del nivel de satisfacción del usuario y/o suscriptor de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados por Aquaoccidente S.A. E.S.P. Los resultados obtenidos serán entregados a la empresa de acueducto y alcantarillado "Aguas de Palmira" S.A. E.S.P.

Posterior a los ajustes del formulario para la realización de la encuesta, se realizan las **encuestas de prueba**, las cuales nos permiten determinar si el cuestionario a aplicar no presenta inconsistencias ni preguntas que generen confusión a la población objetivo del estudio.

Fueron realizadas 5 encuestas de prueba y como resultado de las encuestas de prueba, solo se pudo observar un error en la numeración de las preguntas, ya que en la última hoja pasaba de la pregunta 12.5 a 15.1, de manera que se ajustó la numeración pasando de 12.5 a 13.1

El desarrollo de la encuesta, nos permitió confirmar la facilidad en cuanto a la ejecución de la misma, con una secuencia lógica y coherente y que el lenguaje usado fue sencillo de comprender.

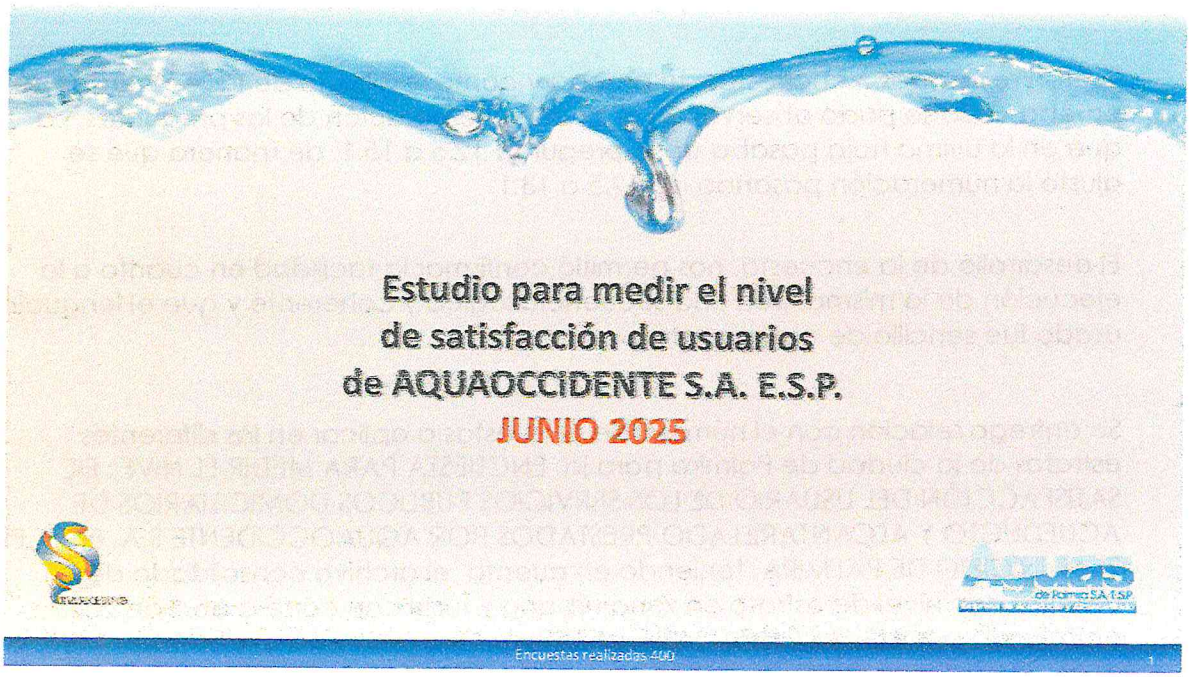
Se entrego relación con el número de encuestas a aplicar en los diferentes estratos de la ciudad de Palmira para la ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PRESTADOS POR AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA, teniendo en cuenta el archivo consolidado de usuarios con nivel de estrato en zona urbana y rural con corte a abril de 2025 entregado por AGUAS DE PALMIRA SA ESP.

No. Suscriptores Palmira	Peso	No encuestas por estrato	
4.735	5,2	21	Comercial
113	0,1	0	Especial
58	0,1	0	Industrial
313	0,3	1	Oficial
3.687	4,1	16	ESTR01
44.597	49,0	196	ESTR02
27.295	30,0	120	ESTR03
8.458	9,3	37	ESTR04
1.697	1,9	7	ESTR05
90.953	100	400	

Encuestas a realizar por estrato socioeconómico en el municipio de Palmira

Posteriormente, se solicitó reunión con el ánimo de entregar los resultados de la ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PRESTADOS POR AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA.

PRESENTACION DE RESULTADOS:



INDICE

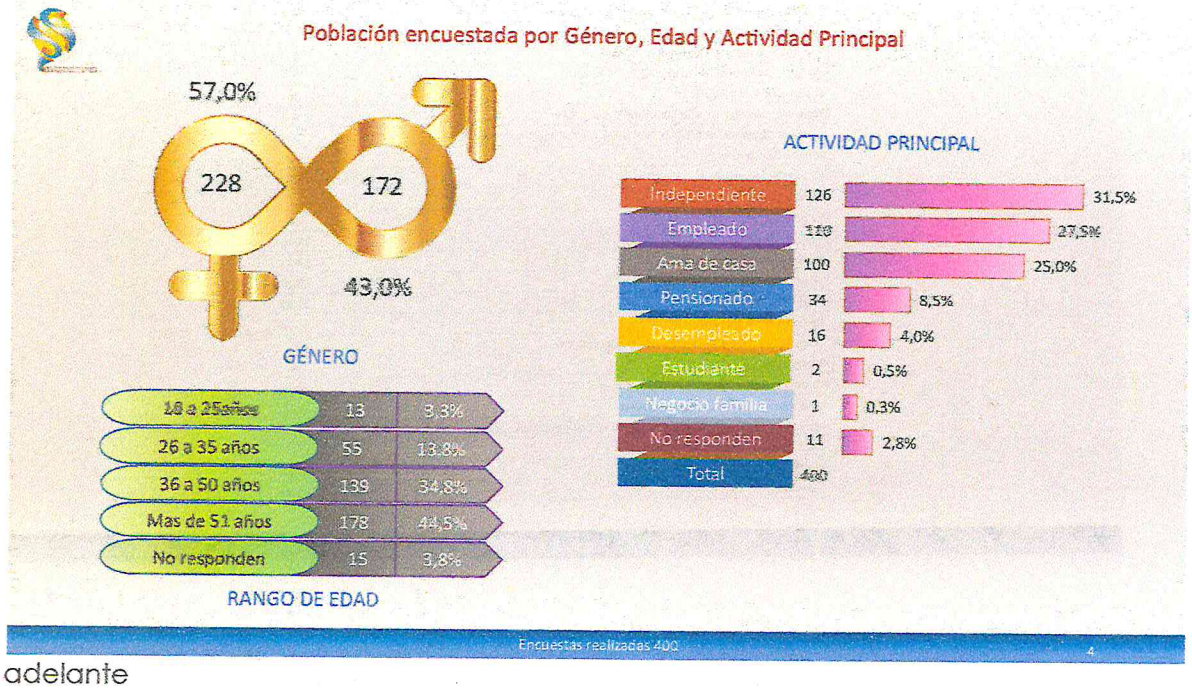
ITEMS	Diapositiva No.
Índice	2
Ficha Técnica	3
Población encuestada por Genero, edad y actividad principal	4
Informe Consolidado	5
Elemento muestral realizado con y sin código	6
Imagen de la Empresa AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.	7
Imagen SERVICIOS PÚBLICOS	8
Imagen y visibilidad de AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.	9
Se ven trabajadores de AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. realizando actividades	10
Servicio de acueducto	11
Servicio de alcantarillado	12
Inundaciones	13
Facturación	14
Puntos de pago	15-16
Atención telefónica al usuario	17-18
Atención al usuario en la oficina	19-20
Atención al sus PQRS	21-22
Atención en las visitas al hogar	23-24
Responsabilidad Social Empresarial de Aquaoccidente	25
Atención en otros servicios	26
Canales y medios de comunicación y difusión	27-28
Sugerencias y oportunidades de mejora	29-30
Nivel de Satisfacción del Usuario Aquaoccidente - Promedio General	31
Nivel de Satisfacción de usuarios 2025	32
Conclusiones y Recomendaciones	33-34
Formulario	35-36

La ficha técnica muestra el tipo de estudio realizado, el número de encuestas realizadas, la técnica de recolección de datos y el nivel de confianza que es del 95% y margen de error de la medición +/- 4,9%.

FICHA TÉCNICA

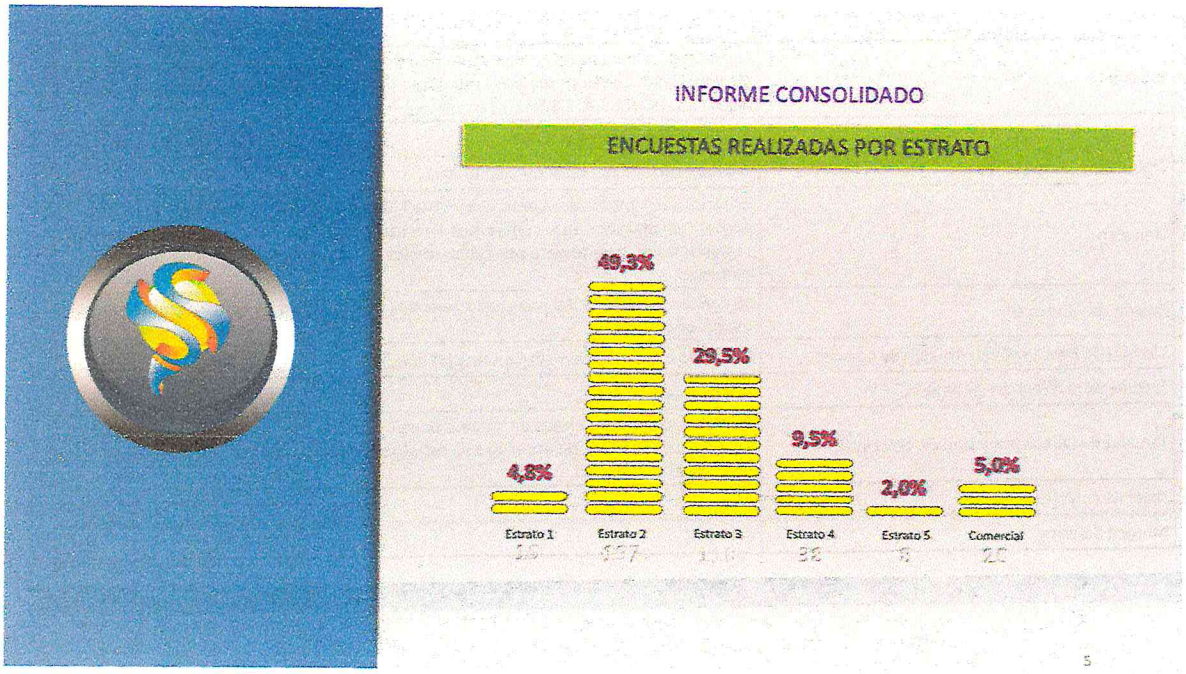
Estudio	Encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado, que se presta en el municipio de Palmira a través de su operador AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.
Persona Jurídica que lo encomendó	**AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.**
Tipo de estudio	Probabilístico / Exploratorio /Cuantitativa
Universo:	Usuarios suscriptores de la empresa AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. de Palmira, que se encuentran ubicados en los diferentes estratos del municipio, el numero de encuestas se pondera con base al peso por estrato de los suscriptores del servicio incluido el comercial.
Diseño de Muestreo	Se definen elementos del universo a personas del municipio de Palmira, por estrato socioeconómico.
Tiempo de Realización de trabajo de campo:	El trabajo de campo se realizó en tres (3) días, el 1, 2 y 5 de junio de 2025.
Técnica de recolección de datos	Personal cara a cara.
Tamaño de la muestra y tipo de entrevista:	Se realizaron 400 encuestas de manera presencial, cara a cara en las 7 comunas del municipio de Palmira, de acuerdo a su estrato socioeconómico, se aplica en zona residencial y comercial.
Nivel de confianza	95%
Margen de error	+/- 4,9%

Se realizaron el 57% de las encuestas al género femenino y 43% al masculino, además el 31,5% de los encuestados tenían como actividad principal el ser independientes y un alto porcentaje de los encuestados son de 36 años en

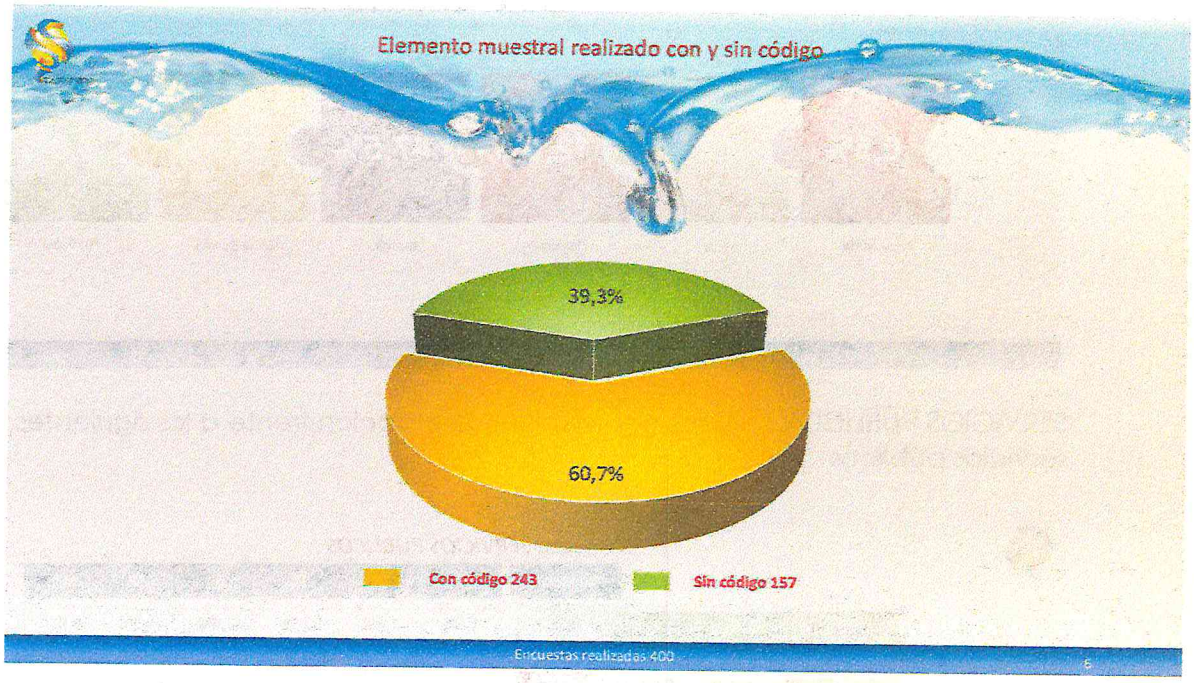


adelante

Se realizaron en el estrato 1 el 4,8% de las encuestas, el 49,3% del estrato 2, el 29,5% del estrato 3, el 9,5% del estrato 4, el 2% del estrato 5 y 5% comerciales

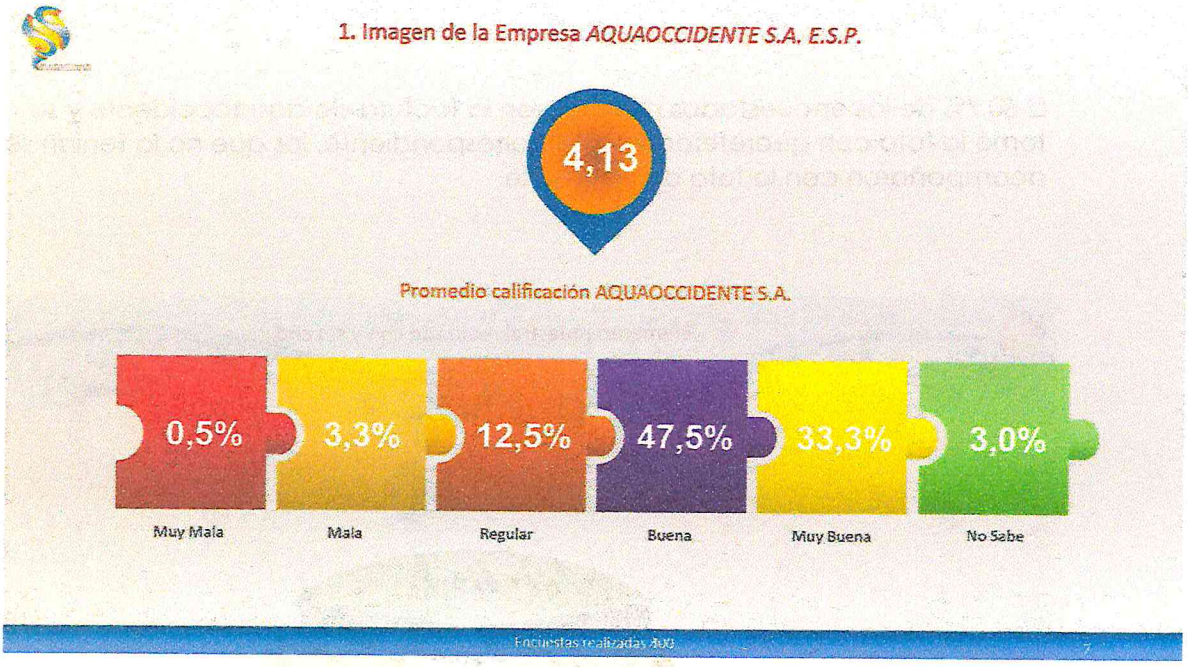


El 60,7% de los encuestados presentaron la factura de aquaoccidente y se tomó la foto con georeferenciación correspondiente, los que no la tenían se acompañaron con la foto del inmueble

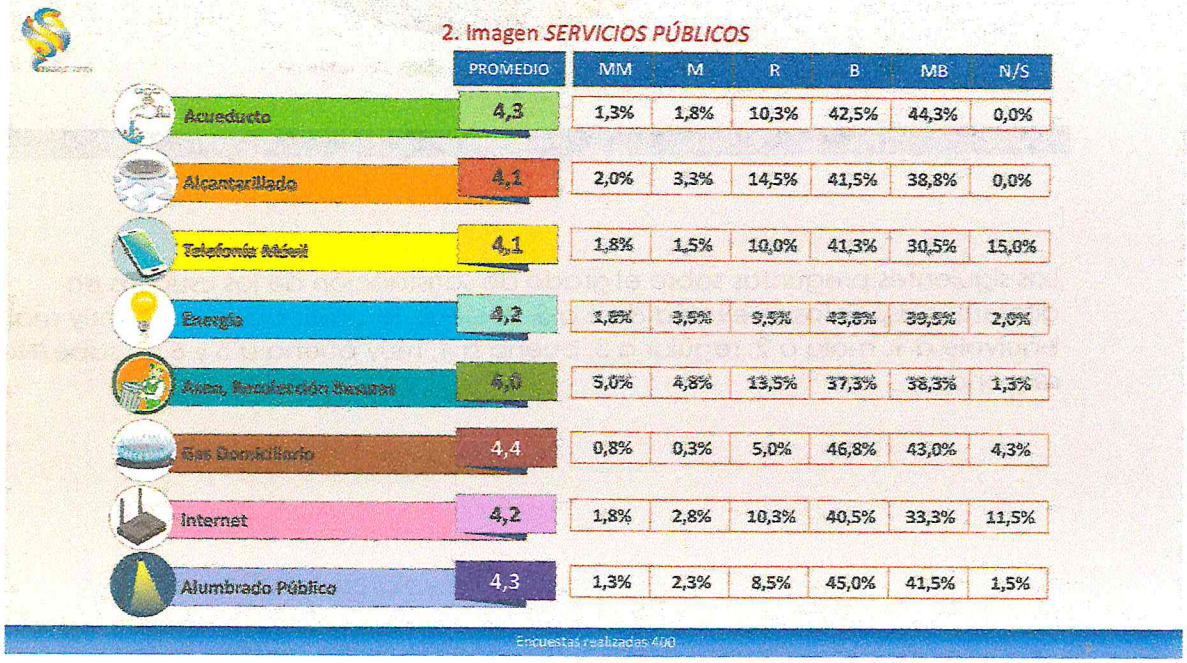


Las siguientes preguntas sobre el grado de satisfacción de los usuarios en diferentes aspectos se evalúa de 1 a 5, es decir, la calificación para muy mala equivale a 1, mala a 2, regular a 3, buena a 4, muy buena a 5 y 6 no sabe/No responde

La imagen de la empresa AQUAOCCIDENTE obtuvo una calificación de 4,13

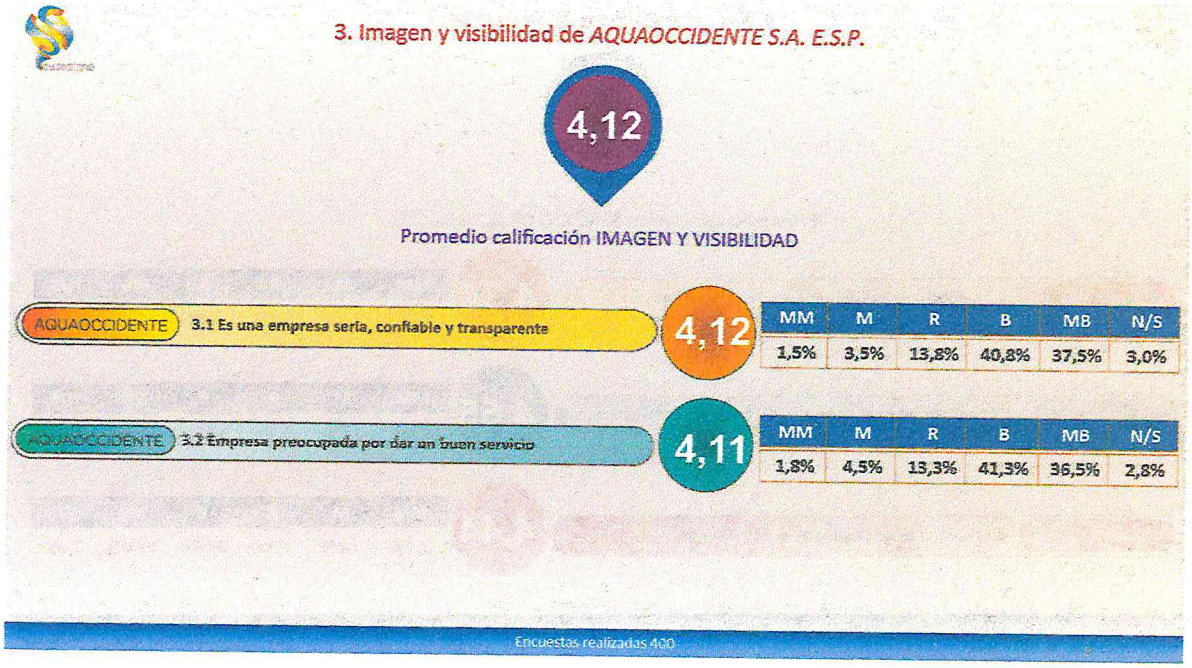


SERVICIOS PÚBLICOS (Califique su nivel de satisfacción frente a los siguientes servicios públicos

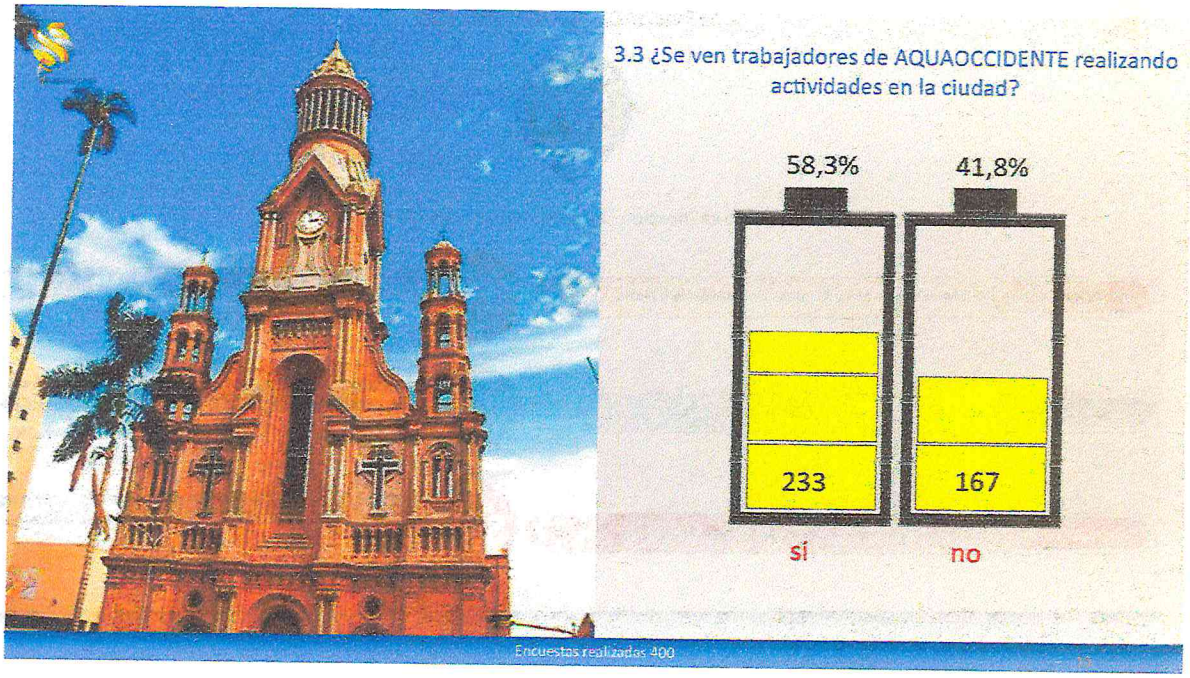


	PROMEDIO	MM	M	R	B	MB	N/S
Acueducto	4,3	1,3%	1,8%	10,3%	42,5%	44,3%	0,0%
Alcantarillado	4,1	2,0%	3,3%	14,5%	41,5%	38,8%	0,0%
Telefonía Móvil	4,1	1,8%	1,5%	10,0%	41,3%	30,5%	15,0%
Energía	4,2	1,8%	3,5%	9,5%	43,8%	39,5%	2,0%
Aseo, Recolección Basuras	4,0	5,0%	4,8%	13,5%	37,3%	38,3%	1,3%
Gas Domiciliario	4,4	0,8%	0,3%	5,0%	46,8%	43,0%	4,3%
Internet	4,2	1,8%	2,8%	10,3%	40,5%	33,3%	11,5%
Alumbrado Público	4,3	1,3%	2,3%	8,5%	45,0%	41,5%	1,5%

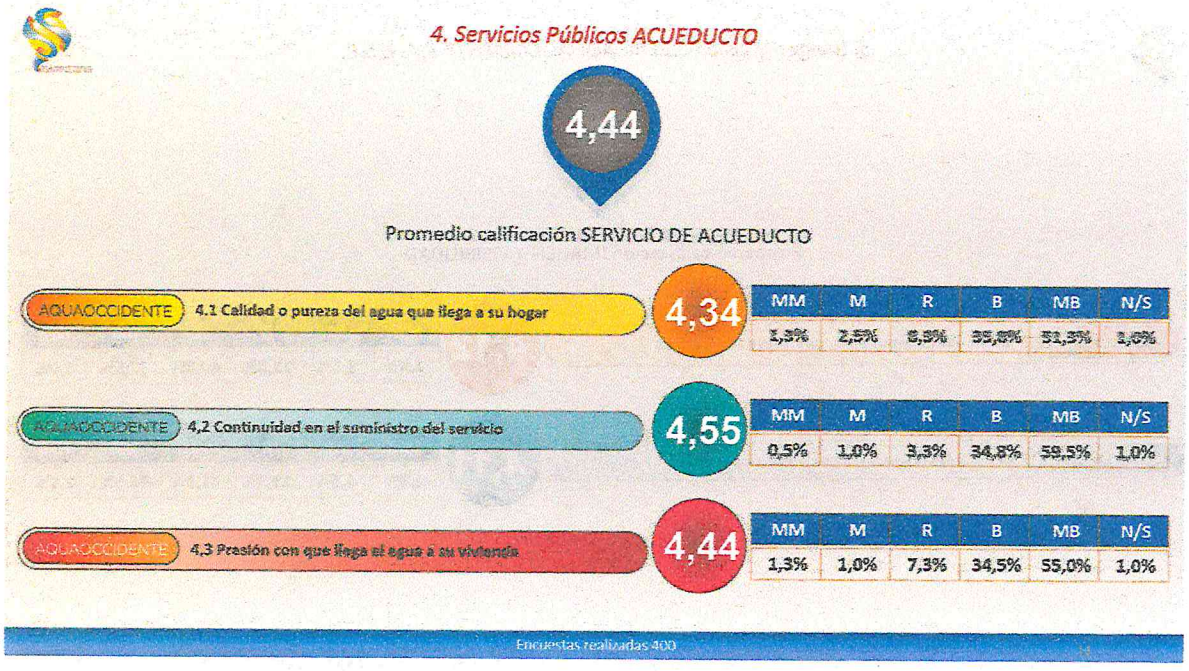
La IMAGEN Y VISIBILIDAD DE AQUAOCCIDENTE S.A. ESP, obtuvo un 4,12



El 58,3% de los encuestados si ve trabajadores de AQUAOCCIDENTE realizando actividades en el municipio



El Acueducto es evaluado con un 4,44



El servicio de alcantarillado obtuvo un 3,76



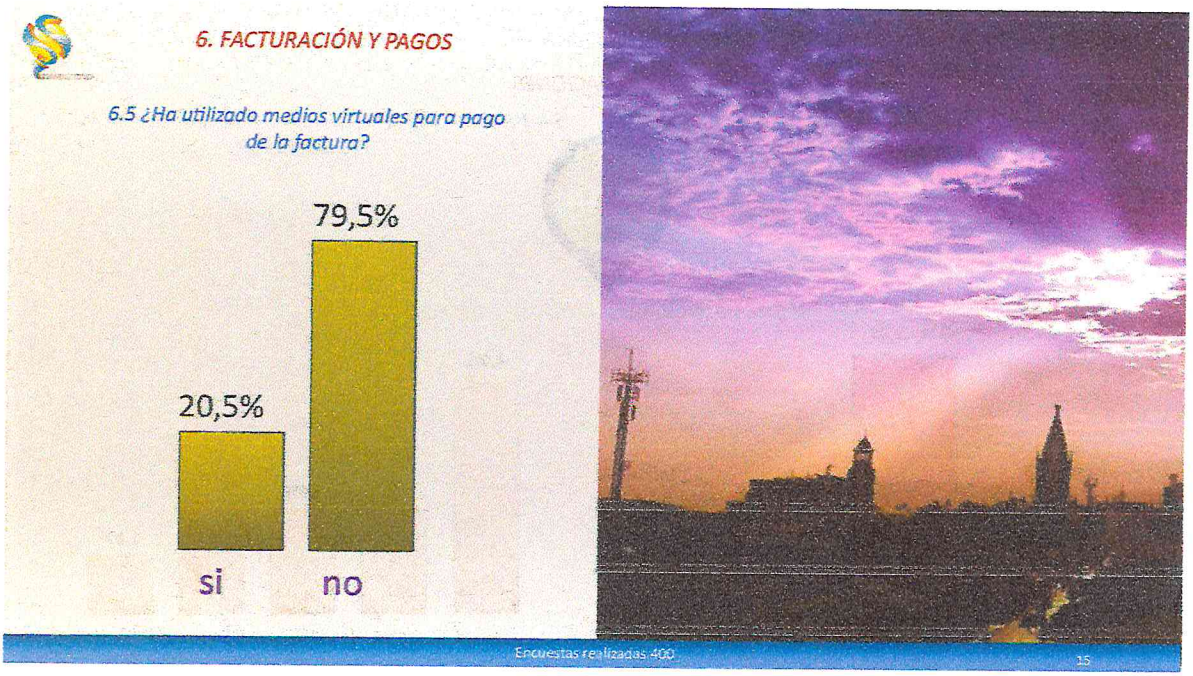
En los últimos 6 meses el 10,8% de los encuestados dice que en su sector se han presentado inundaciones y la rapidez con que se actúa frente a esto es evaluado por ellos con un 2,44



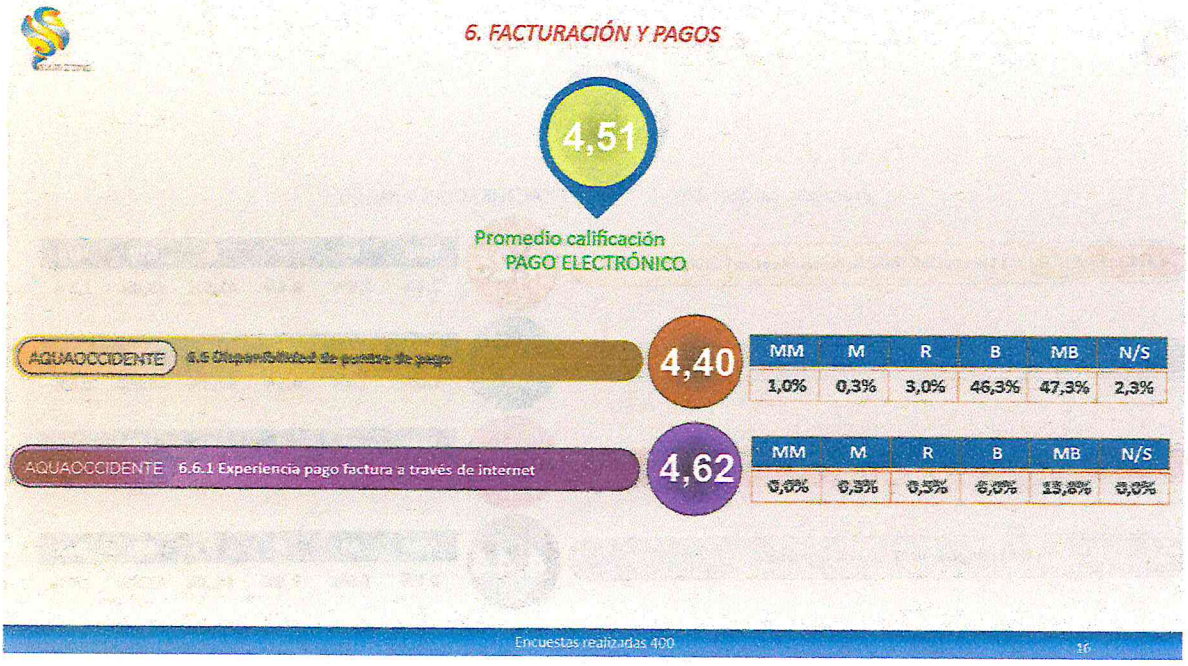
El servicio de facturación es evaluado con un 4,22



El 20,5% de los entrevistados ha utilizado medios virtuales para el pago de su factura



Los puntos de pago y la experiencia de este por internet lo evalúan con 4,51



El 7,5% de los encuestados a utilizado la línea telefónica de atención al usuario



Las personas que han utilizado la línea de atención telefónica al usuario la califican con un 3,44



El 14% de las personas encuestadas ha visitado la oficina de atención al usuario durante los últimos 6 meses



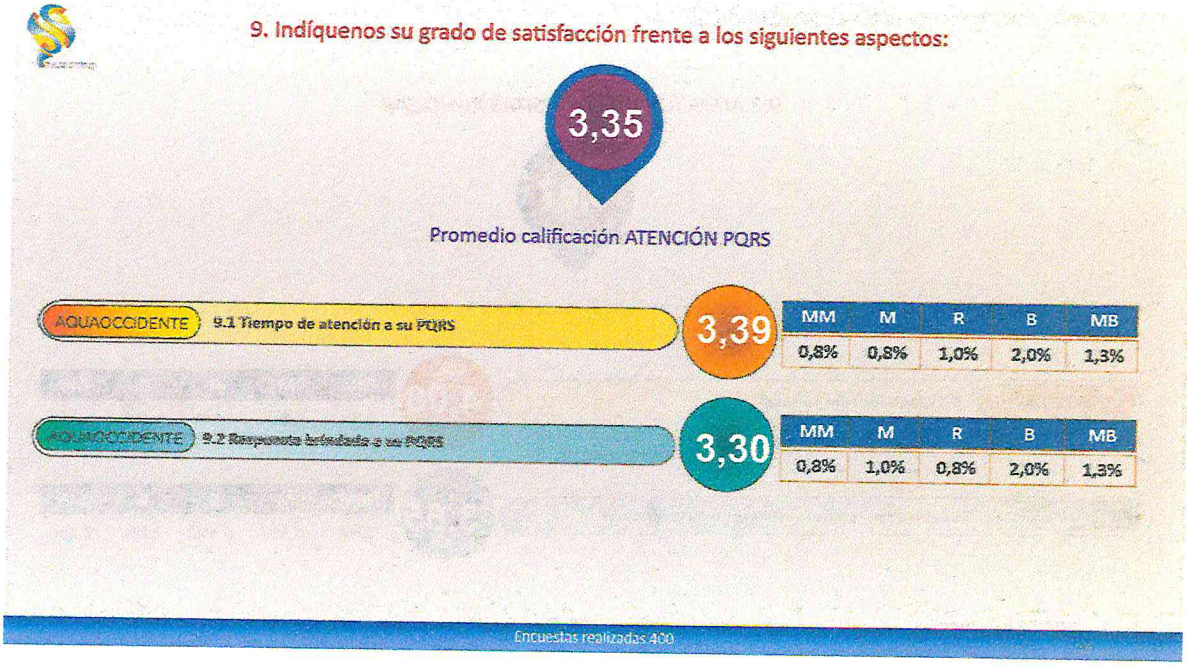
Los usuarios que han visitado la oficina de atención al usuario la evalúan con un 3,95



El 5,8% de los encuestados ha interpuesto un PQRS



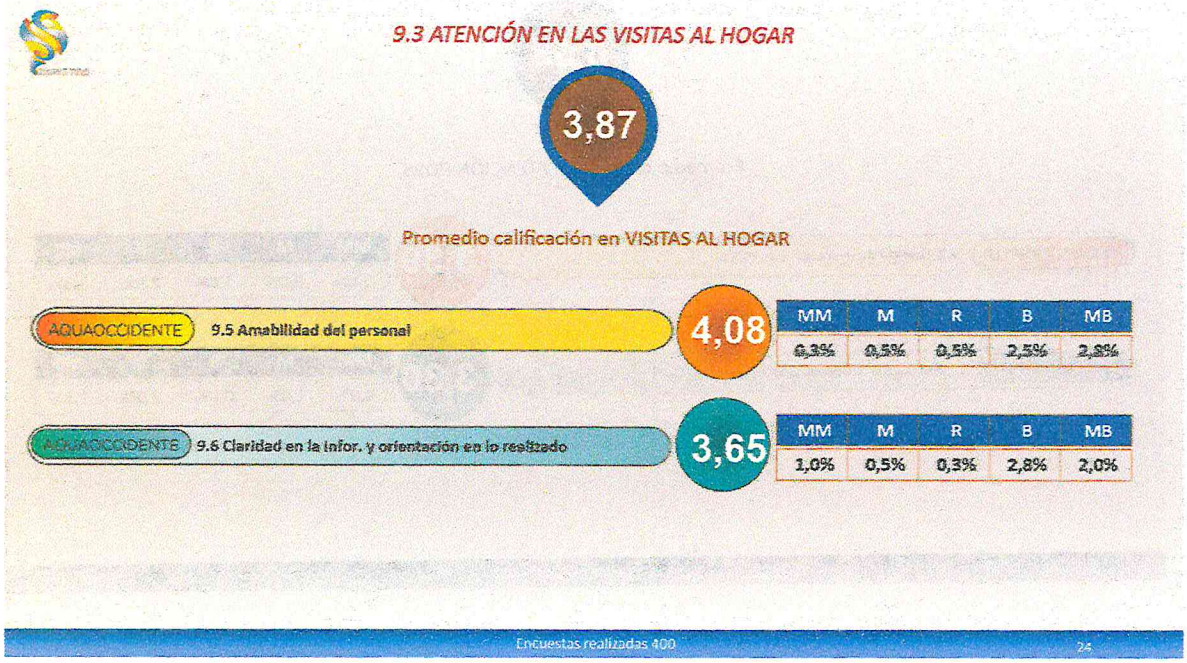
Los que interpusieron un PQRS evalúan el servicio con un 3,35



El 6,5% de las personas encuestadas, en los últimos 6 meses han solicitado a AQUAOCCIDENTE la visita de algún operario o funcionario. De estos, el 92,3% ha presentado identificación al usuario.



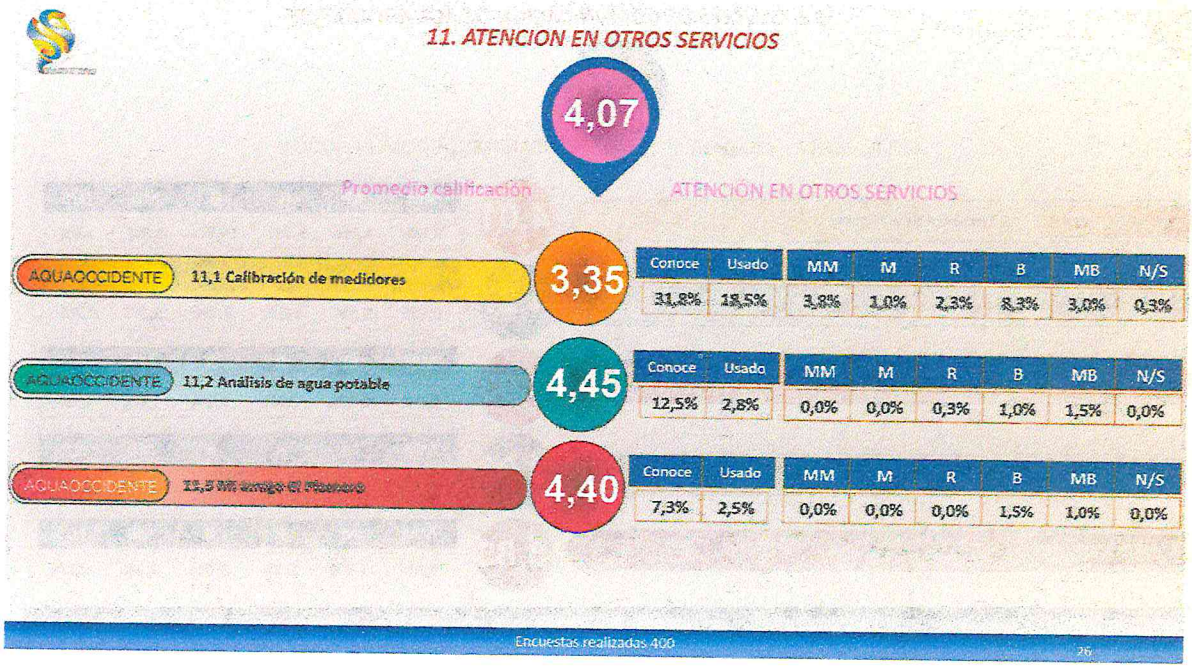
De las personas que han solicitado la visita de algún operario o funcionario, evalúan el servicio con un 3,87



En cuanto al tema de responsabilidad social y empresarial, los encuestados le calificaron con un 3,93



Los usuarios encuestados que han solicitado otros servicios, como la calibración de medidores, el análisis de agua potable y mi amigo el plomero los evalúan con un 4,07



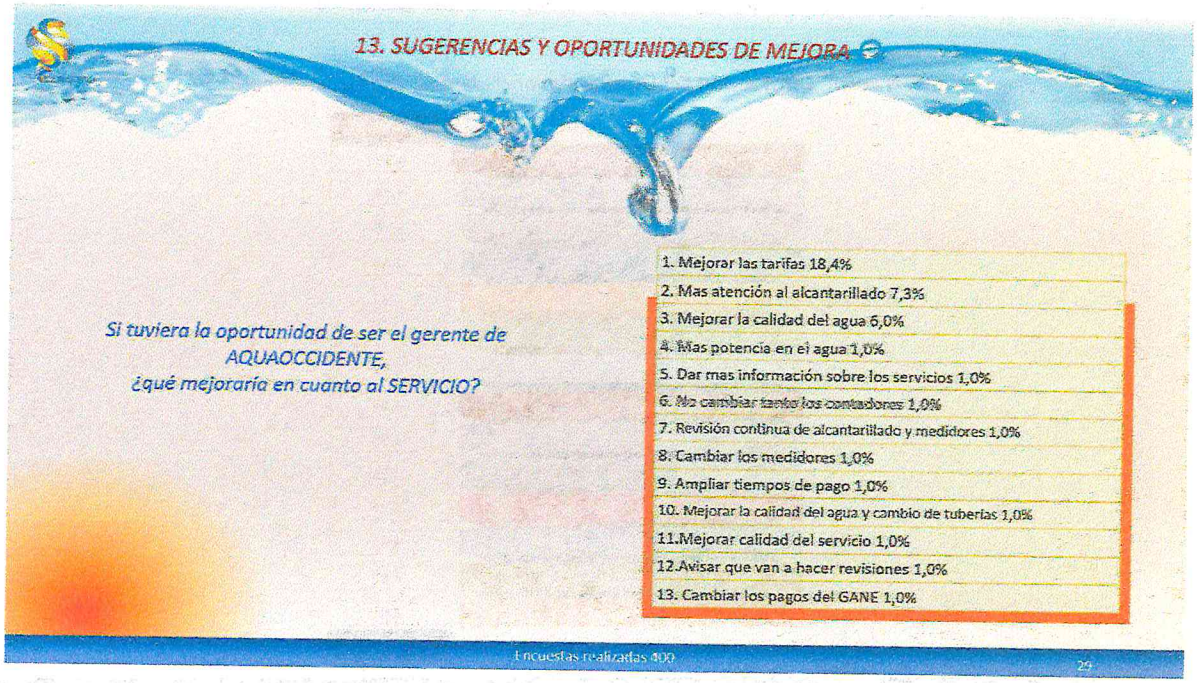
El canal de comunicación mas visible para los usuarios es el reverso de la factura con un 35,3%, le sigue el perifoneo con un 16,5%, la pagina web con 14,8%, las redes sociales 13% y el WhatsApp con 3,5%

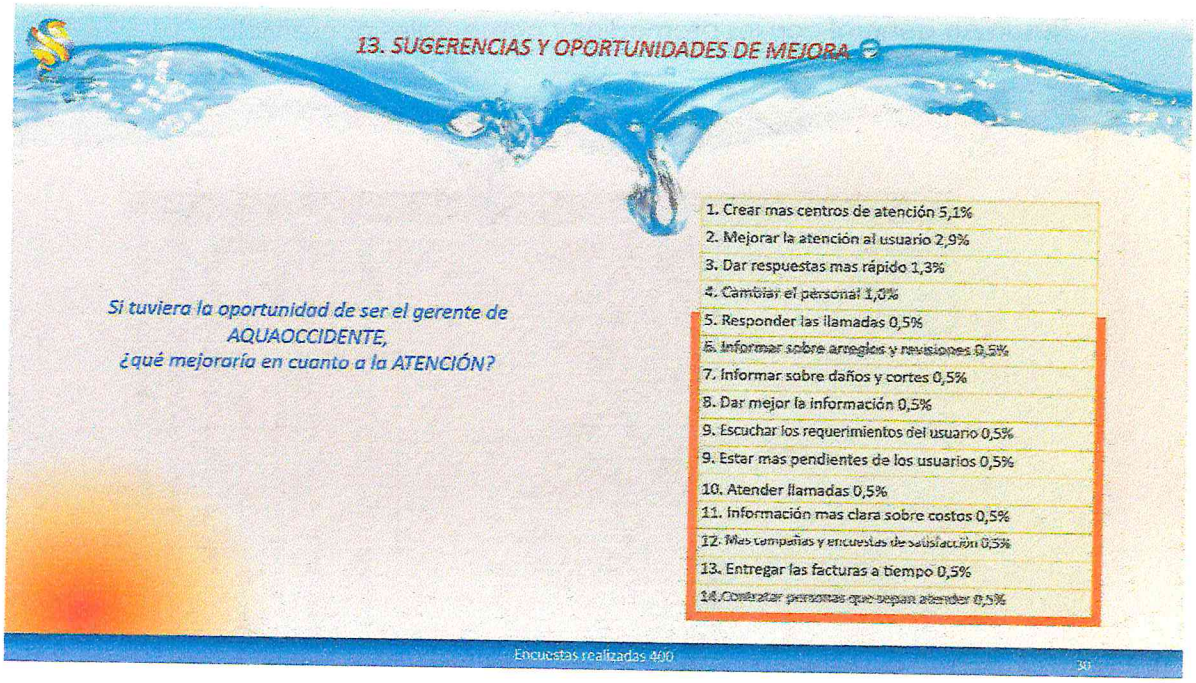


Los diferentes canales de comunicación son evaluados por quienes los han usado/Visto/escuchado con una calificación de 4,01



Hubo muchas sugerencias frente al servicio y a la atención, algunas de ellas:





En resumen, el nivel de satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta los servicios evaluados ha tenido una calificación de 3,90



Resumen general con los promedios y porcentajes por servicio



Conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES

La empresa AQUAOCCIDENTE tiene una imagen muy buena para los suscriptores, se presentan algunas áreas de mejora, sobre todo en el servicio de alcantarillado, en especial en cuanto al mantenimiento y limpieza de sumideros, ya que se observa la más baja calificación en el bloque de preguntas, incluso esto se refleja en las sugerencias referidas por los usuarios sobre tener más atención en el alcantarillado.

El usuario comenta que no hay rapidez en la atención de las inundaciones, presentando una baja percepción al respecto.

Frente a los pagos de la factura, el servicio que alcanzó el mayor nivel de satisfacción fue el de puntos de pago realizado por medios virtuales, aunque son pocos los usuarios del servicio, quienes lo han usado han tenido muy buena experiencia. Pocas personas han hecho uso de la línea telefónica de atención al usuario, esto puede ser consecuencia de la dificultad para comunicarse con la entidad.

CONCLUSIONES

La visita de los suscriptores a la oficina de atención al usuario es baja, probablemente se deba al tiempo de espera para ser atendido, la sugerencia importante de la ciudadanía frente a esto, es tener más centros de atención

Los usuarios no perciben claramente los beneficios que brinda AQUAOCCIDENTE con relación al apoyo en las diferentes actividades culturales, sociales y deportivas direccionadas a la comunidad, además tampoco se percibe la educación que se realiza sobre el uso racional del agua.

Los servicios adicionales que brinda el operador como análisis de agua potable y mi amigo el plomero son poco reconocidos, especialmente mi amigo el plomero.

Los canales de comunicación no son tan visibles para el usuario, el más reconocido es el reverso de la factura, este se puede potencializar ya que llega directamente a los suscriptores, le sigue el perifoneo, las redes sociales que tampoco son tan fuertes para la empresa, el WhatsApp es el menos conocido y en la actualidad es la red social más vista y de mejor penetración en la comunidad.

RECOMENDACIONES

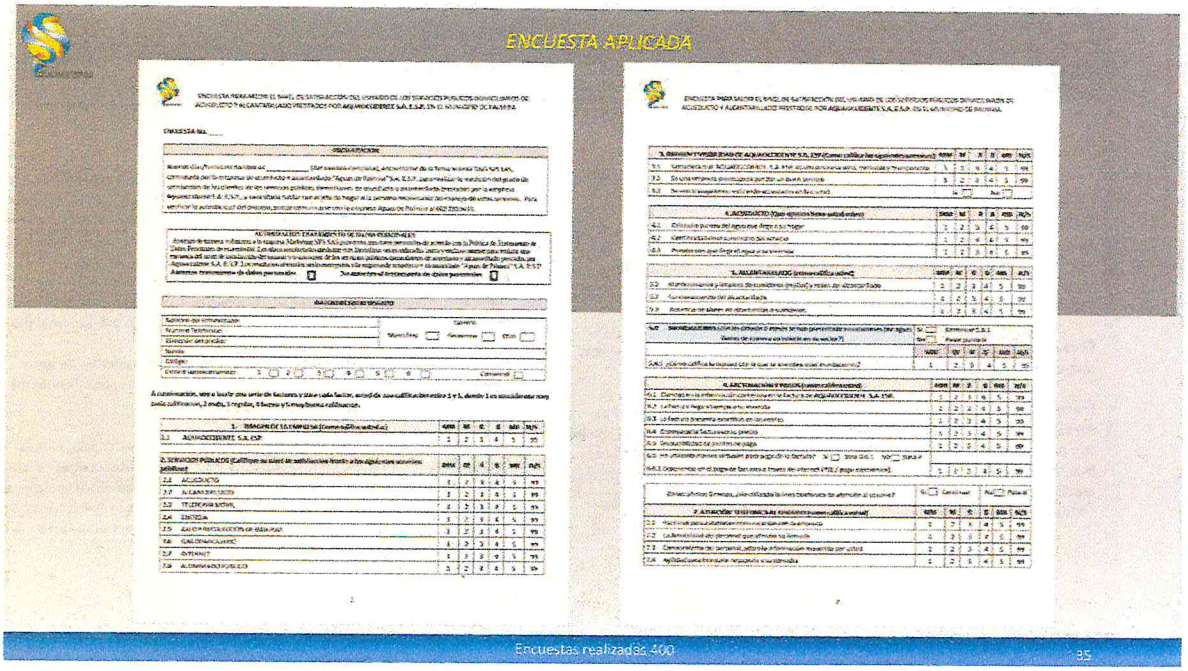
Generar más publicidad frente a la realización del pago del recibo por vía virtual, esto es importante porque mejora la percepción del usuario sobre el trabajo que hace la entidad en cuanto a temas ambientales por ejemplo reduciendo la necesidad de papel.

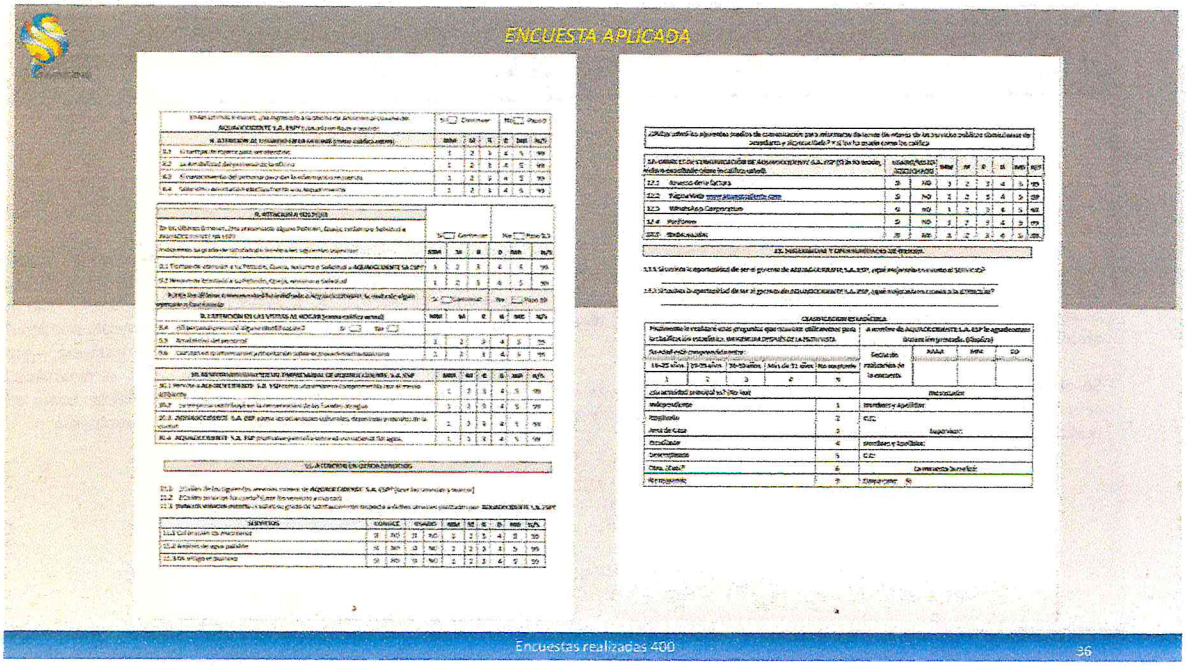
Se observa un desconocimiento por parte de los usuarios de los servicios que brinda la empresa, por consiguientes se recomienda realizar campañas para darlos a conocer.

RECOMENDACIONES

Es importante fortalecer los centros de atención al usuario, y potenciar los medios de comunicación para que se sientan mejor atendidos, se recomienda AQUAOCCIDENTE promover el uso de sus redes sociales que no son tan visibles, por este medio pueden darse a conocer los diferentes servicios que brinda la empresa y generar un canal de retroalimentación con la comunidad, el WhatsApp es el menos conocido, el Chat Bot se puede potencializar como oficina virtual, que le permita filtrar lo requerido por el suscriptor.

Encuesta aplicada

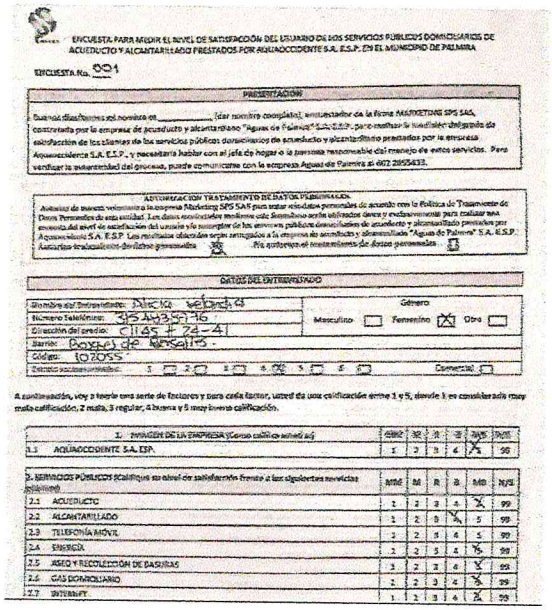




ENTREGABLES:

- Como soportes entregados en un zip, se encuentra cada una de las encuestadas enumeradas con su correspondiente fotografía georreferenciada (Ejemplo encuesta 001)

Carpeta encuesta 001



ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PRESTADOS POR AGUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA

ENCUESTA No. 001

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ (dar nombre completo), encuestador de la firma MARKETING SPS SAS, contratada por la empresa de acueducto y alcantarillado "Aguas de Palmira" S.A. E.S.P. para realizar la medición del grado de satisfacción de los clientes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa Aguaoccidente S.A. E.S.P., y necesitaría hablar con el jefe de hogar o la persona responsable del manejo de estos servicios. Para verificar la autenticidad del proceso, puede comunicarse con la empresa Aguas de Palmira al 602 2855433.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria a la empresa Marketing SPS SAS para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de esta entidad. Los datos recolectados mediante este formulario serán utilizados única y exclusivamente para realizar una encuesta del nivel de satisfacción del usuario y/o suscriptor de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados por Aguaoccidente S.A. E.S.P. Los resultados obtenidos serán entregados a la empresa de acueducto y alcantarillado "Aguas de Palmira" S.A. E.S.P.

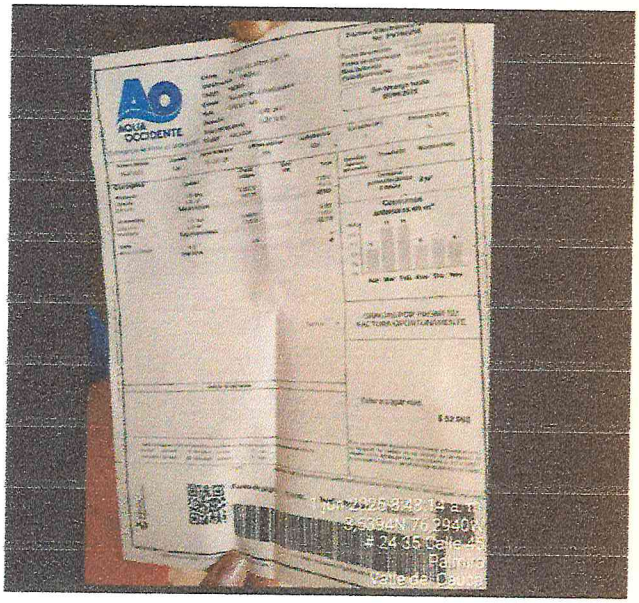
Autorizo tratamiento de datos personales SI ☒ No autorizo el tratamiento de datos personales ☐

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre del Entrevistado: Nicolas velandia
Número Telefónico: 315 443 59 76
Género: Masculino ☐ Femenino ☒ Otro ☐
Dirección del predio: Calle # 24-41
Barrio: Barrio de Jesús
Código: 102055
Estrato socioeconómico: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ 6 ☐ Comercial ☐

A continuación, voy a tener una serie de factores y para cada factor, usted da una calificación entre 1 y 5, donde 1 es considerada muy mala calificación, 2 mala, 3 regular, 4 buena y 5 muy buena calificación.

	MM2	M	R	B	MB	N/S
1. IMAGEN DE LA EMPRESA (Cómo califica usted a)						
1.1 AGUAOCCIDENTE S.A. ESP.	1	2	3	4	X	99
2. SERVICIOS PÚBLICOS (Califique su nivel de satisfacción frente a los siguientes servicios prestados)						
2.1 ACUEDUCTO	1	2	3	4	X	99
2.2 ALCANTARILLADO	1	2	3	X	5	99
2.3 TELEFONÍA MÓVIL	1	2	3	4	5	99
2.4 ENERGÍA	1	2	3	4	X	99
2.5 ASEO Y RECOLECCIÓN DE BASURAS	1	2	3	4	X	99
2.6 GAS DOMICILIARIO	1	2	3	4	X	99
2.7 INTERNET	1	2	3	4	X	99



- El Excel donde se encuentra la tabulación de la encuesta
- En la oficina de AGUAS SA ESP se dejaron 400 encuestas físicas para su respectivo archivo.

Cordialmente,

Stella Sanchez

Stella Sánchez Perlaza
Cel. 3182817960
Representante Legal **MARKETING SPS S.A.S.**
NIT 901414537
Marketingsps.mercados@gmail.com
stella621@hotmail.com

