



# INFORME DE RESULTADO DE ENCUESTA A SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## Semestre II - 2022

Carrera 11 No 10 – 55 Esquina  
Villagorgona (Candelaria)  
Teléfono: (+57 2) 2600979  
Celular: 302 465 9853  
[www.emcandelaria.gov.co](http://www.emcandelaria.gov.co)  
[contactenos@emcandelaria.gog.co](mailto:contactenos@emcandelaria.gog.co)  
Valle del Cauca - Colombia



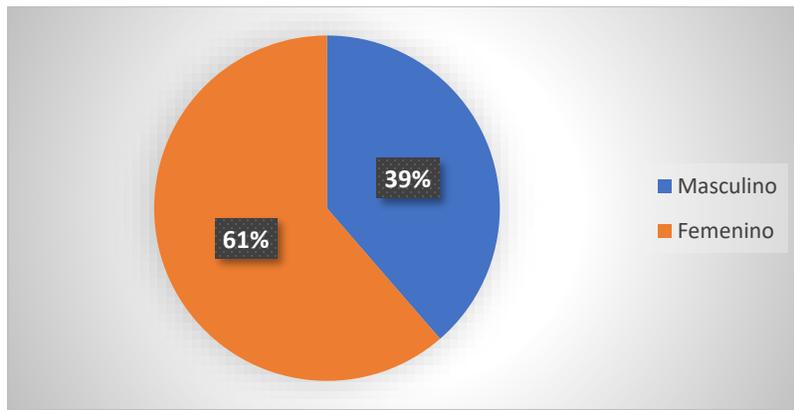
CON  
**EXPERIENCIA  
AVANZAMOS**



Con el objetivo de conocer la percepción y satisfacción que tienen los usuarios de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., para establecer oportunidades y acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, se usó el formato FO.GC.02, el cual fue diseñado e implementado para medir la satisfacción frente a los servicios ofrecidos por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., así como del personal que labora en la entidad en atención al usuario.

Se encuestó a 371 suscriptores de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. a los cuales se les formuló 11 preguntas correspondientes a la atención prestada en los trámites realizados por los encuestados.

Los 371 encuestados por sexo distribuidos así:



El 61% de los encuestados corresponde al sexo femenino y el 39% al masculino, respectivamente a 227 mujeres y a 143 hombres.

En la presente encuesta a satisfacción se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Calidad del servicio de atención al usuario
2. Relación empresa-usuario
3. Observaciones-Sugerencias

A continuación, se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de la estrategia de medición de satisfacción de las expectativas e insuficiencias de los usuarios aplicada para los trimestres tercero y cuarto de la vigencia 2022 a fin de mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad en la prestación del servicio de la entidad.

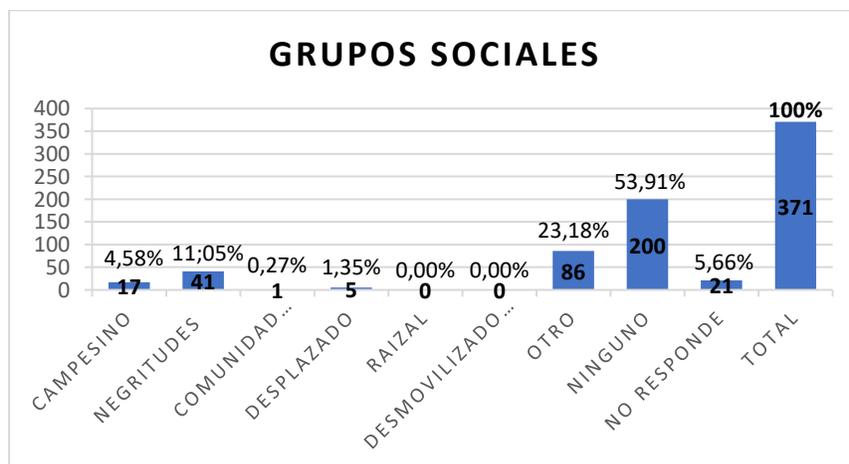
## DESARROLLO

Participaron usuarios de todos los sectores del APS (Área de Prestación de Servicios).



La metodología aplicada fue presencial a los usuarios que accedían a ser encuestados. En la información recopilada se observó que los usuarios del corregimiento El Carmelo fueron quienes más participación obtuvieron un 38% seguido del corregimiento de Buchitolo con un 27% de participación.

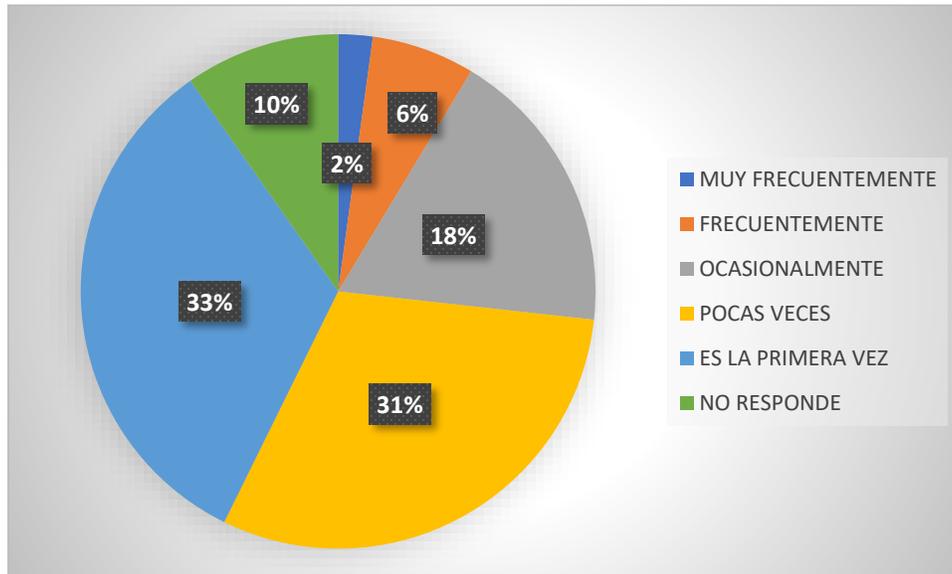
## GRUPOS SOCIALES



Los usuarios que más participaron en la encuesta a satisfacción fueron los que consideraron que no pertenecen a ningún grupo social, representando un 53,91% y le siguieron los que se auto perciben en otros grupos sociales que no fueron presentados en la encuesta, los cuales significaron un 23,18%.

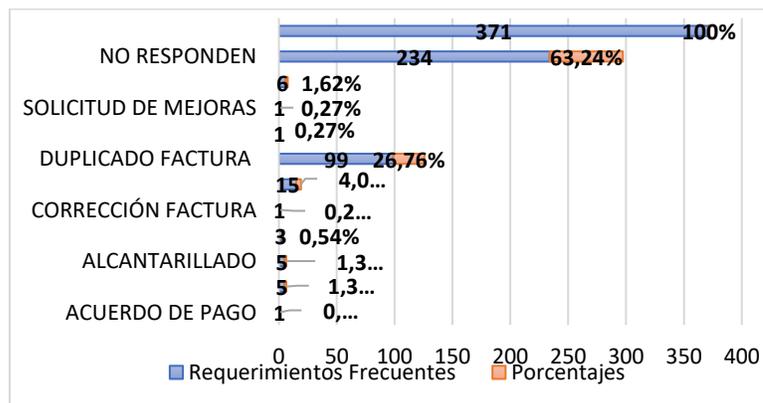
**PREGUNTAS**

1. ¿Con que frecuencia solicita los servicios de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.?



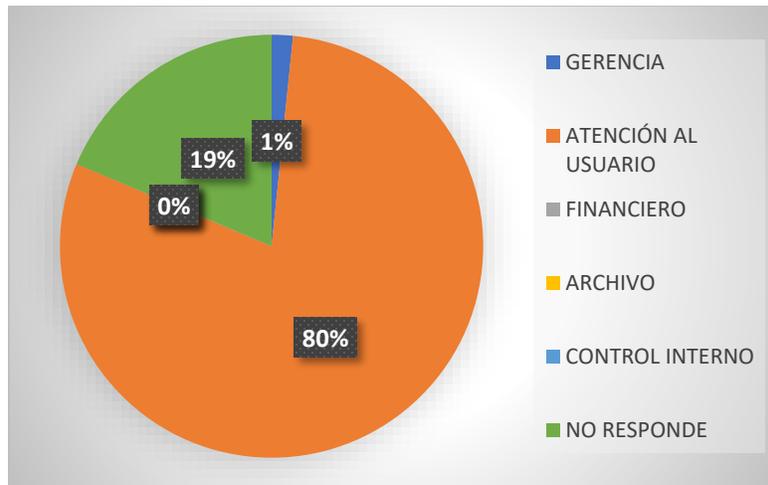
Frente a la frecuencia con la que los encuestados solicitan los servicios de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. el mayor porcentaje lo obtuvo la valoración MUY FRECUENTEMENTE, el cual fue de 33% seguido de POCAS VECES representando este un 31%

2. ¿Cuál es el documento o servicio que requiere más frecuentemente?



Entre los documentos o servicios más requeridos los encuestados no respondieron en un porcentaje del 63,24% y lo sigue la solicitud de duplicado de factura con el 26,76, siendo lo menos solicitado mejoras, información, corrección de factura y acuerdos de pago con el 0,27% cada uno.

3. ¿Cuál es la dependencia a la que más acude a solicitar algún servicio?



La dependencia a la que más acude los usuarios a solicitar algún servicio es la oficina de ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU), la cual arrojo un resultado del 80%, el siguiente es NO RESPONDE el cual arrojo un porcentaje del 19%.

4. ¿La atención recibida por parte del funcionario fue respetuosa y amable?

NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
2	30	2	2	323	11

5. ¿Se resolvieron sus inquietudes o necesidades?

NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
2	1	9	43	294	21

6. ¿El funcionario que lo atendió tenía dominio del tema de su solicitud?

NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
2	0	8	24	314	22

7. ¿La atención fue rápida?

NECESITA MENORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
1	1	7	28	308	25

8. ¿El espacio físico donde usted fue atendido estaba ordenado y aseado?

NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
1	0	9	30	312	18

9. ¿Está satisfecho con la atención prestada?

NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
1	1	5	25	295	43

10. ¿Le resulto fácil realizar su trámite?

NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
2	1	6	38	284	39

PREGUNTA	NECESITA MEJORAR	REGULAR	BUENO	MUY BUENA	EXCELENTE	N/S
4	2	30	2	3	323	11
5	2	1	9	44	294	21
6	2	0	8	25	314	22
7	1	1	7	29	308	25
8	1	0	9	31	312	18
9	1	1	5	26	295	43
10	2	1	6	39	284	39
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,57</b>	<b>4,86</b>	<b>6,57</b>	<b>28,14</b>	<b>304,29</b>	<b>25,57</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0,42%</b>	<b>1,31%</b>	<b>1,77%</b>	<b>7,59%</b>	<b>82,02%</b>	<b>6,89%</b>

Los resultados de la encuesta a satisfacción en la oficina de SIAU, arrojo como resultado un 82,02% en la variable atención al usuario EXCELENTE, en segundo lugar, MUY BUENA 7,59%, REGULAR 1,31%, NO RESPONDEN un 6,89% y en BUENO 1.77% y NECESITA MEJORAR 0.42%.

## **CONCLUSIONES**

1. Los usuarios encuestados en un alto porcentaje refieren que muy frecuentemente solicitan los servicios y se relaciona con el duplicado de la factura que emite EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., por los servicios prestados.

En ese sentido se requiere establecer un seguimiento de la entrega de facturación y consultar a los usuarios él porque de la solicitud.

2. Es importante la percepción EXCELENTE en la atención ofrecida por los colaboradores de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., lo que refiere que el talento humano de la entidad se encuentra comprometido con la propuesta de valor ofrecida y la atención al ciudadano.
3. Se percibió la satisfacción en la infraestructura con que cuenta la entidad para atender a sus usuarios.
4. También se percibe en la satisfacción la facilidad con la que los usuarios realizan sus trámites.