

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

2024



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. INTRODUCCION

Servicios Integrales Efectivos Servintegral S.A. E.S.P., es una empresa que presta el servicio público domiciliario de aseo en la ciudad de Florencia y con el objetivo de evaluar conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben, se tomó un porcentaje de usuarios por cada uno de los estratos y usos para medir el nivel de satisfacción que tienen nuestros usuarios con respecto al servicio de aseo.

De acuerdo con esto, es posible identificar aspectos positivos y negativos que nos permitan tomar acciones orientadas a la mejora continua de cada uno de los procesos para prestar un servicio con calidad y orientado a la satisfacción del cliente.

Si

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar la percepción que tienen los usuarios con relación a la calidad del servicio público de domiciliario de aseo, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en nuestros servicios, así como la satisfacción del cliente con el servicio prestado.

Si

3. DEFINICION DE LAS VARIABLES

- ✓ **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- ✓ **Peticiones:** Petición o derecho de petición es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual o general.
- ✓ **Quejas:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamos:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la empresa.
- ✓ **Compromiso:** Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas.
- ✓ **Satisfacción:** Indicador promedio, que siente o percibe el usuario sobre el servicio prestado.

Si

4. ANALISIS DE LAS ENCUESTAS AÑO 2024

En el segundo semestre del año 2024, Servintegral S.A. E.S.P., realizó encuestas de satisfacción al cliente a 531 usuarios entre estos, se tomó una muestra para residenciales de los estratos 1, 2, 3, 4, y no residenciales en las categorías comercial, industrial y oficial. Esta encuesta tiene como finalidad evaluar la calidad el servicio que actualmente se está prestando, y así corregir las inconformidades por parte de nuestros clientes, de tal forma que nos permita tener un mejoramiento continuo y poder brindar un servicio de calidad.

A continuación, se realiza un análisis general de las encuestas evaluadas. Donde se relaciona la puntuación (Max. 100 puntos) y la cantidad de usuarios por estrato:

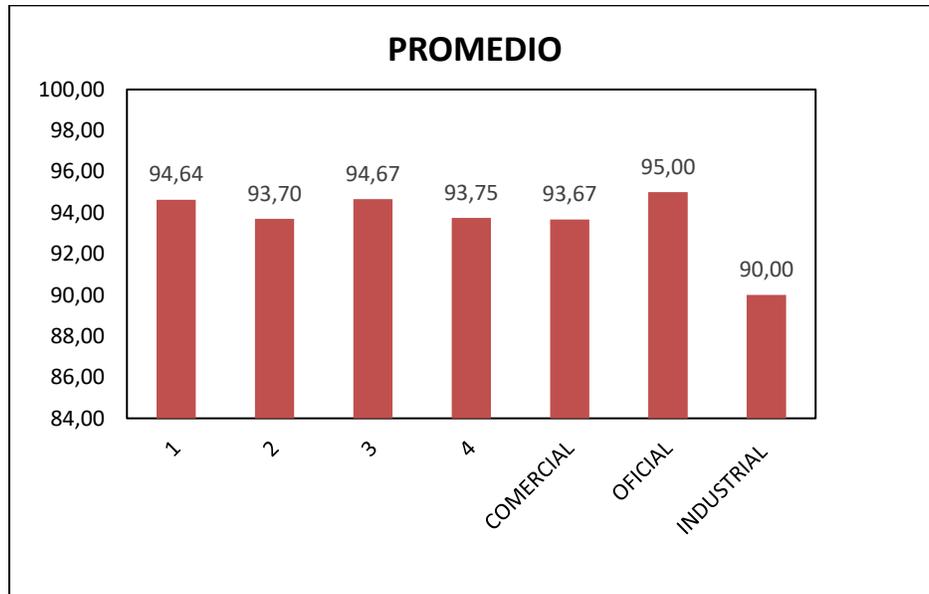
Tabla 1: Relación de la cantidad de usuarios por estrato con el promedio de puntuación obtenido en las encuestas.

TIPO DE USUARIO	ESTRATOS	CANTIDAD DE USUARIOS	PROMEDIO PUNTAJE
Residencial	1	296	94,64
	2	124	93,70
	3	61	94,67
	4	12	93,75
No Residencial	Comercial	34	93,67
	Oficial	3	95,00
	Industrial	1	90,00
TOTAL		531	93,68

Para Servintegral S.A. E.S.P., es importante conocer la percepción que tienen los clientes con respecto al servicio que se está prestando, para esto ha adoptado un formato de encuesta, que consta de 5 preguntas que van enfocadas a evaluar la calidad del servicio, presentación de PQR, compromiso con la comunidad, atención y satisfacción al cliente. Cada una de las preguntas tiene cuatro formas de evaluación (excelente (20), bueno (15), aceptable (10) y deficiente (5)), las cuales dan un máximo de puntuación de 100. Dichas encuestas fueron aplicadas a 525 usuarios residenciales y no residenciales (Tabla 1), donde se obtuvo un

promedio general 93,68 puntos, correspondiente a un nivel de satisfacción entre bueno y excelente.

Figura 1: Relación de los puntajes promedio obtenidos en las encuestas de satisfacción al cliente por estratos.



Como se puede evidenciar en la figura 1 los puntajes promedio entre estratos son bastante homogéneos. Entre los usuarios no residenciales, aunque pocos en número los del sector oficial tienen el puntaje promedio más alto. El puntaje promedio total 93,68 refleja una buena aceptación y satisfacción por parte de nuestros usuarios, frente a la prestación del servicio de aseo.



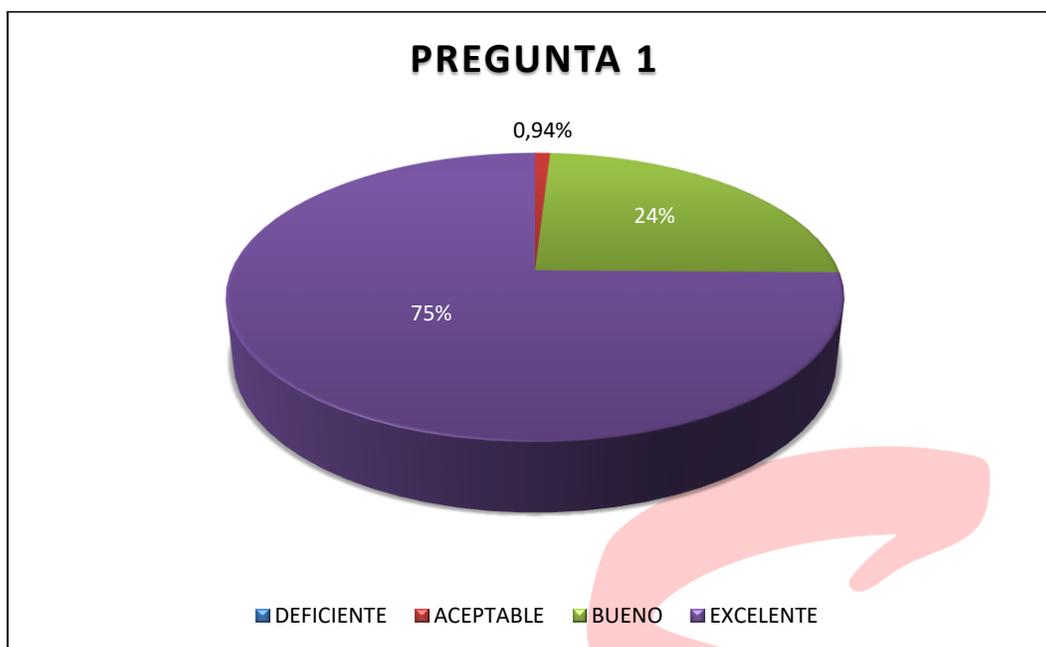
5. ANÁLISIS POR ÍTEMS

5.1. ¿La calidad de la prestación del servicio público domiciliario de aseo que realiza Servintegral S.A. E.S.P. es?

Tabla 2. Respuestas pregunta 1

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
0	5	129	397	531
0%	0,94%	24%	75%	100%

Figura 2: porcentaje calidad del servicio



La percepción de los usuarios frente a la calidad de la prestación del servicio de aseo se obtuvo un porcentaje de 75% excelente, el 29% lo considera bueno, tan solo el 0,094% lo considera aceptable entre estos suman un 100%, por lo tanto, se ve reflejado que se presta un servicio con calidad.

5.2 ¿Ha presentado PQR'S en la empresa Servintegral S.A. E.S.P.?

Tabla 3. Respuestas pregunta 2

SI	NO
99	432
18,6%	81,4%

Figura 3: Porcentaje presentación de PQR'S



5.2.1 marque la capacidad de respuesta a las solicitudes realizadas ante la empresa:

Tabla 4. Respuestas pregunta 2.1

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
0	0	85	14	99
0%	0,00%	85,86%	14,14%	100%

Figura 4: Porcentaje tiempo de respuesta



Se evidencia que de los encuestados que presentaron peticiones, quejas o reclamo en la empresa el 14,14% se les ha dado respuesta en un tiempo inferior a 2 días y el 85,86% entre 2 y 4 días, estos resultados indican que el tiempo de respuesta es oportuno y se les está brindando soluciones a los usuarios o dentro de los términos.

Si

5.3. Describa el grado de compromiso que tiene Servintegral S.A. E.S.P. con la comunidad.

Tabla 5. Respuestas pregunta 3

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
0	0	113	418	531
0,0%	0,0%	21,3%	78,7%	100%

Figura 5: Porcentaje grado de compromiso



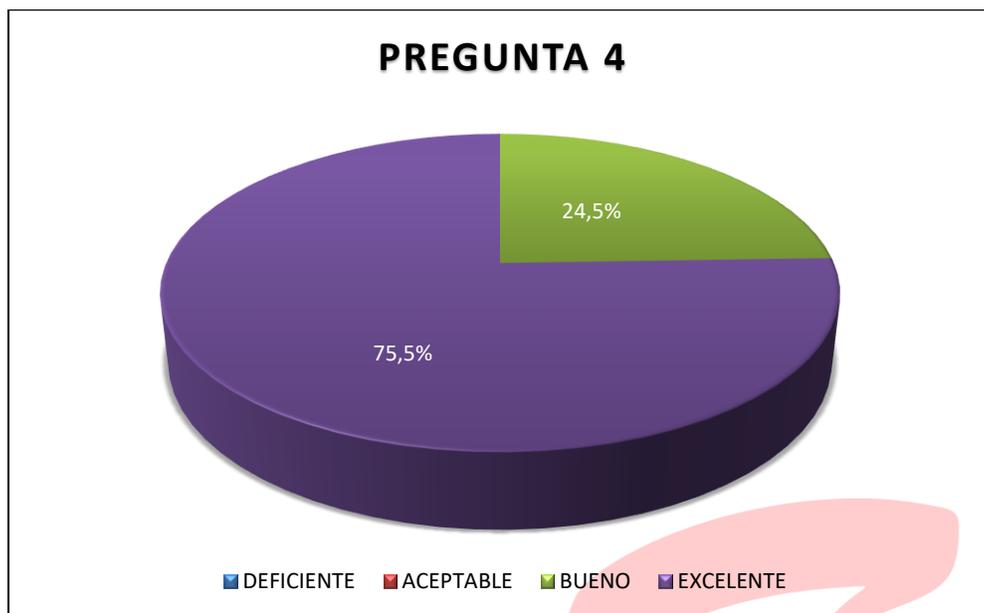
La percepción del usuario en cuanto al grado de compromiso que Servintegral S.A. E.S.P. tiene con la comunidad se obtuvo 78,7% excelente, 21,3% bueno, por lo tanto, en término generales se considera que se tiene un grado de compromiso alto.

5.4. Considera usted que la atención de los operarios recolectores y escobitas es:

Tabla 6. Respuestas pregunta 4

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
0	0	130	401	531
0,0%	0,0%	24,5%	75,5%	100%

Figura 6: Porcentaje nivel de atención operarios recolectores y operarios de barrido.



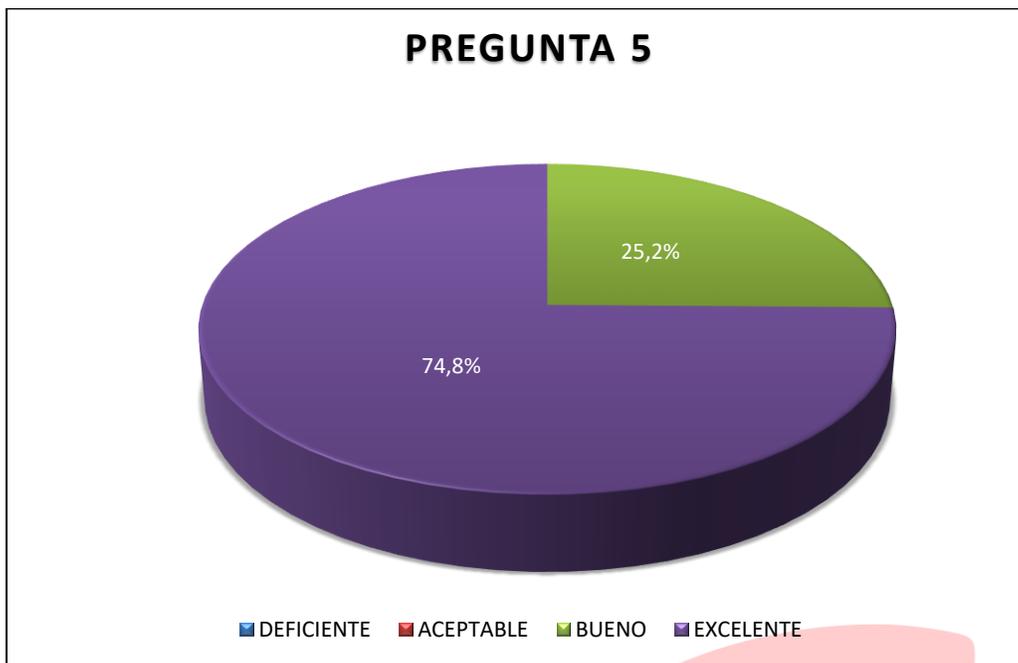
El porcentaje que se obtuvo por parte de nuestros usuarios con relación a la atención de nuestros trabajadores operativos fue de 77,5% excelente, el 24,5% lo considera bueno, por lo tanto, se ve reflejado que nuestros trabajadores prestan un buen servicio.

5.5. El nivel de satisfacción con el servicio público domiciliario de aseo es:

Tabla 7. Respuestas pregunta 5

DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
0	0	134	397	531
0,0%	0,0%	25,2%	74,8%	100%

Figura 7: porcentaje nivel de satisfacción con el servicio



La respuesta con mayor incidencia fue excelente con el 74,8%, seguida de bueno 25,2%. El resultado es muy positivo lo que nos demuestra que los usuarios están satisfechos con el servicio que están recibiendo.

6. CONCLUSIÓN

Servintegral S.A. E.S.P., tiene un excelente posicionamiento en el mercado y es reconocida por la comunidad Florenciana como una empresa responsable y comprometida con la buena prestación del servicio de aseo en todos sus componentes, además se evidencia que los usuarios tienen un alto grado de satisfacción con el servicio público domiciliario de aseo debido a que el 93,68% de la muestra de 531 usuarios encuestados tienen un concepto favorable de la empresa calificándola como eficiente con el cumplimiento de los servicios que ofrecidos, lo que nos indica que estamos prestando el servicio de aseo con calidad y continuidad a nuestros usuarios.

Servintegral S.A. E.S.P. continúa con el propósito de mejorar la calidad en la prestación del servicio público domiciliario de aseo y el cumplimiento de su misión, visión y valores corporativos, reflejándose en el alto grado de reconocimiento y satisfacción de nuestros usuarios y clientes por medio de la ejecución de los procedimientos acorde a lo estipulado en nuestro sistema integrado de gestión y a su vez cuantificados en los altos porcentajes de calificación obtenidos en la aplicación de la encuesta de medición de satisfacción del cliente.

Sí