

		FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN			Código: PDE-F245	
					Versión: 3	
					Fecha: 18/05/2018	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD		Objetivo Estratégico 1: Gestionar responsablemente proyectos e inversiones en servicios públicos domiciliarios Objetivo Estratégico 4: Apropiar el desarrollo responsable como parte de la estrategia objeto de la empresa.		PROCESO	Servicio al Cliente	
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Satisfacción de los clientes		TIPO	Eficiencia	
DESCRIPCIÓN						
FÓRMULA DE CÁLCULO		Los principales aspectos a evaluar en cada uno de los grupos de interés fueron, atención en el servicios y la gestión empresarial en los diferentes tipos de componentes, así las cosas a través de la metodología de escala Likert en cada grupos de interés se identificaron la frecuencia de las percepciones, a manera de respuesta negativa o positiva hacia el quehacer empresarial, de los alcaldes de los municipios afiliados al PDA Cundinamarca, los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de agua y saneamiento básico en el departamento de Cundinamarca y de las Veedurías Ciudadanas conformadas en proyectos que lidera Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.				
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		FRECUENCIA		TENDENCIA ESPERADA	UNIDAD DE MEDIDA	
Director de Servicio al Cliente		Anual		Creciente	%	
SOPORTE O FUENTE DE LA INFORMACIÓN		FECHA DE MEDICIÓN	FECHA INICIO DE LA SERIE	OBSERVACIONES DEL INDICADOR		
Encuesta de la satisfacción de clientes, aplicada a los representantes de la gobernación de Cundinamarca, los alcaldes de los municipios afiliados al PDA Cundinamarca, los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios de agua y saneamiento básico en el departamento de Cundinamarca y de las Veedurías Ciudadanas conformadas en proyectos que lidera Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.		18/01/2024	1/08/2022	El indicador será el resultado generado por la encuesta de satisfacción de clientes, de acuerdo a lo establecido en el instructivo correspondiente. La medición se realizará de manera anual y deberá presentarse en el mes de diciembre de cada vigencia de forma que se de a conocer un compilado histórico de cada año.		
UMBRALES DEL INDICADOR		SEMÁFORO	RANGO	OPCIONES DE MANEJO		
		Satisfactorio	80%-100%	Cumple satisfactoriamente con la meta.		
		Adecuado	60%-79%	Es el rango en el cual se deberá realizar un plan de mejoramiento, para evitar el incumplimiento.		
		Deficiente	0%-59%	Es el rango en el cual se deberá realizar una acción correctiva para eliminar las causas de dicho incumplimiento.		
TABLA DE DATOS						
Eje X	2020	2021	2022	2023	META	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Representantes de la Gobernación de Cundinamarca	100%	100%	97%	0%	90%	De acuerdo con el resultado de la encuesta de satisfacción, se evidencia que durante el 2023 no se realizó la encuesta a funcionarios y/o representantes de la Gobernación de Cundinamarca.
Alcaldes	96%	99%	100%	100%	90%	Con respecto a las alcaldías encuestadas, se evidencia un 100% de satisfacción del cliente, notando que EPC , ha realizado acciones que permiten tener comunicación directa, atención permanente y dispuesta con las personas de los municipios.
Prestadores de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico	94%	84%	95%	91%	90%	Por medio de un 91% como resultado de la encuesta de satisfacción, se identifica que el servicio al ciudadano ha sido efectivo tanto en la atención al usuario en campo, como por medios virtuales y en oficina. Por otra se identifica la buena perspectiva de las estrategias de participación como Conexión EPC y El Congreso "Agua Para el Progreso", el cual se ha institucionalizado durante los últimos 4 años.
Veedurías	88%	75%	62%	88%	90%	Las veedurías ciudadanas arrojaron un resultado de 88% de satisfacción, debido a que durante el último año se realizó un acercamiento especial ofreciendo espacios de participación ciudadana como talleres, charlas y capacitaciones.
Comunidad			96%	94%	90%	La comunidad ha respondido favorablemente en un 94%, destacando la buena atención al cliente, el apoyo que se le brinda a los niños, niñas y jóvenes por medio del programa CLUBES DEFENSORES DEL AGUA, AGUA VIDA Y SABER, AQUACHALLENGE y finalmente el apoyo a los prestadores rurales.
GRÁFICO						