



Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Gestión 2023

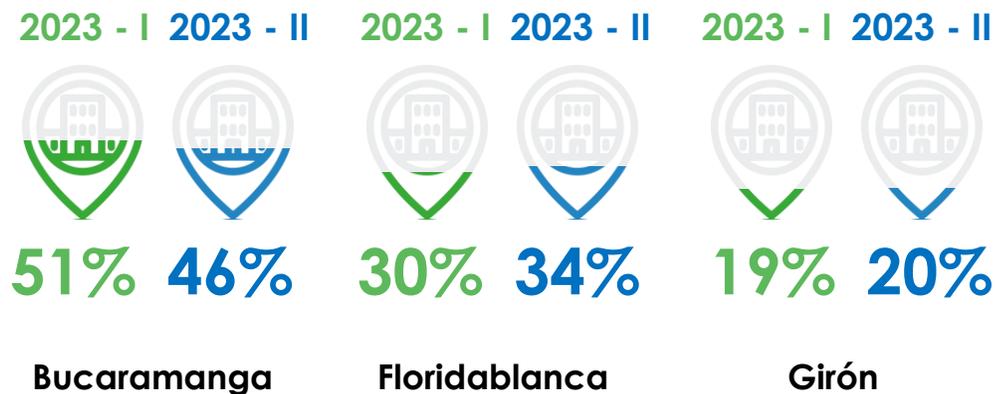


Ficha Técnica

Población objetivo:	Suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de Acueducto en el área de cobertura del amb S.A ESP
Cobertura:	Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón
Método de Muestreo:	Probabilístico
Tamaño de la Muestra:	704
Perfil del Entrevistado:	Mayores de edad, residentes en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón
Técnica de recolección de datos:	Telefónica
Fechas de trabajo de campo:	11 al 16 de enero de 2024
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Medir el nivel de satisfacción, percepción y lealtad que tienen los clientes en relación a los servicios prestados por la organización; identificar sus actitudes, comportamientos y orientaciones respecto a los diferentes procesos y variables que interfieren en la prestación de servicios que ésta suministra.• Cuantificar la percepción de los clientes en relación con los diferentes factores claves que hacen parte del ciclo de servicio.• Establecer las percepciones que los clientes tienen de la imagen de la compañía.• Entender las necesidades específicas de los clientes, y sus expectativas sobre el servicio.• Identificar las áreas que pueden mejorarse para fortalecer las relaciones con los clientes más importantes, y su satisfacción.• Segmentar los clientes de acuerdo con los niveles de lealtad.• Dentro de cada proceso, identificar el impacto de cada atributo en la percepción de los clientes.• Priorizar acciones de mejora que impacten la satisfacción de los clientes de la organización.

Perfil Demográfico

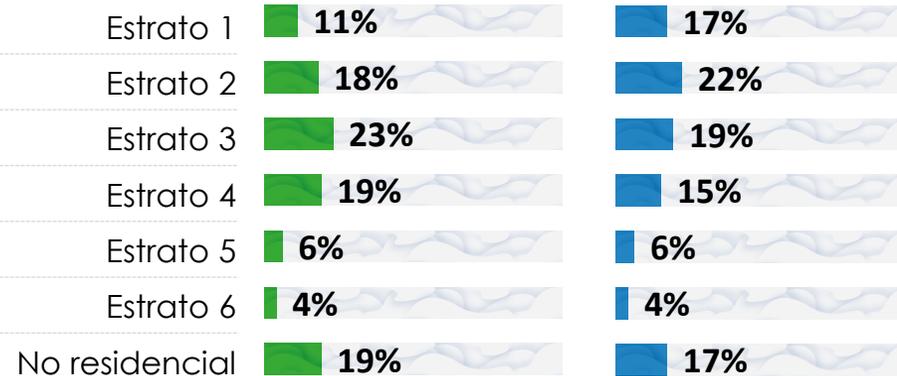
Municipio / Ciudad



Estrato

2023 - I

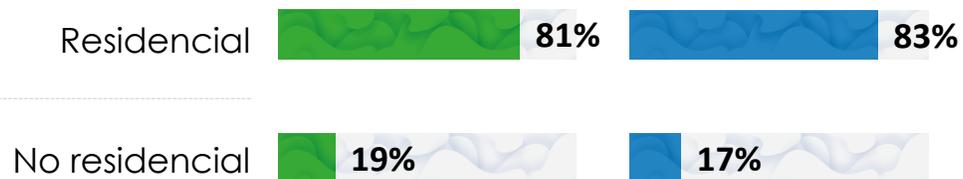
2023 - II



Uso

2023 - I

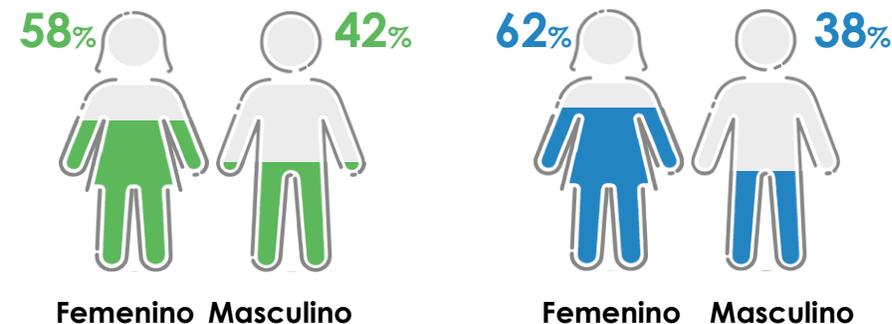
2023 - II



Sexo

2023 - I

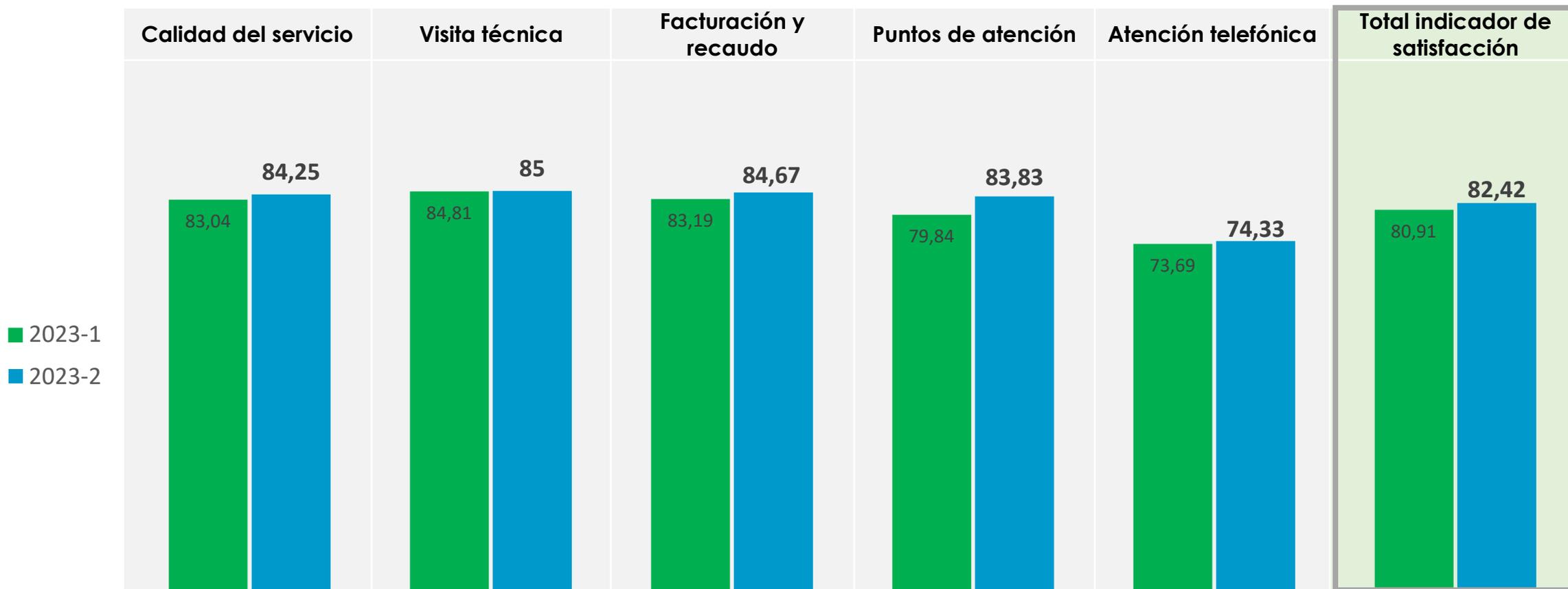
2023 - II



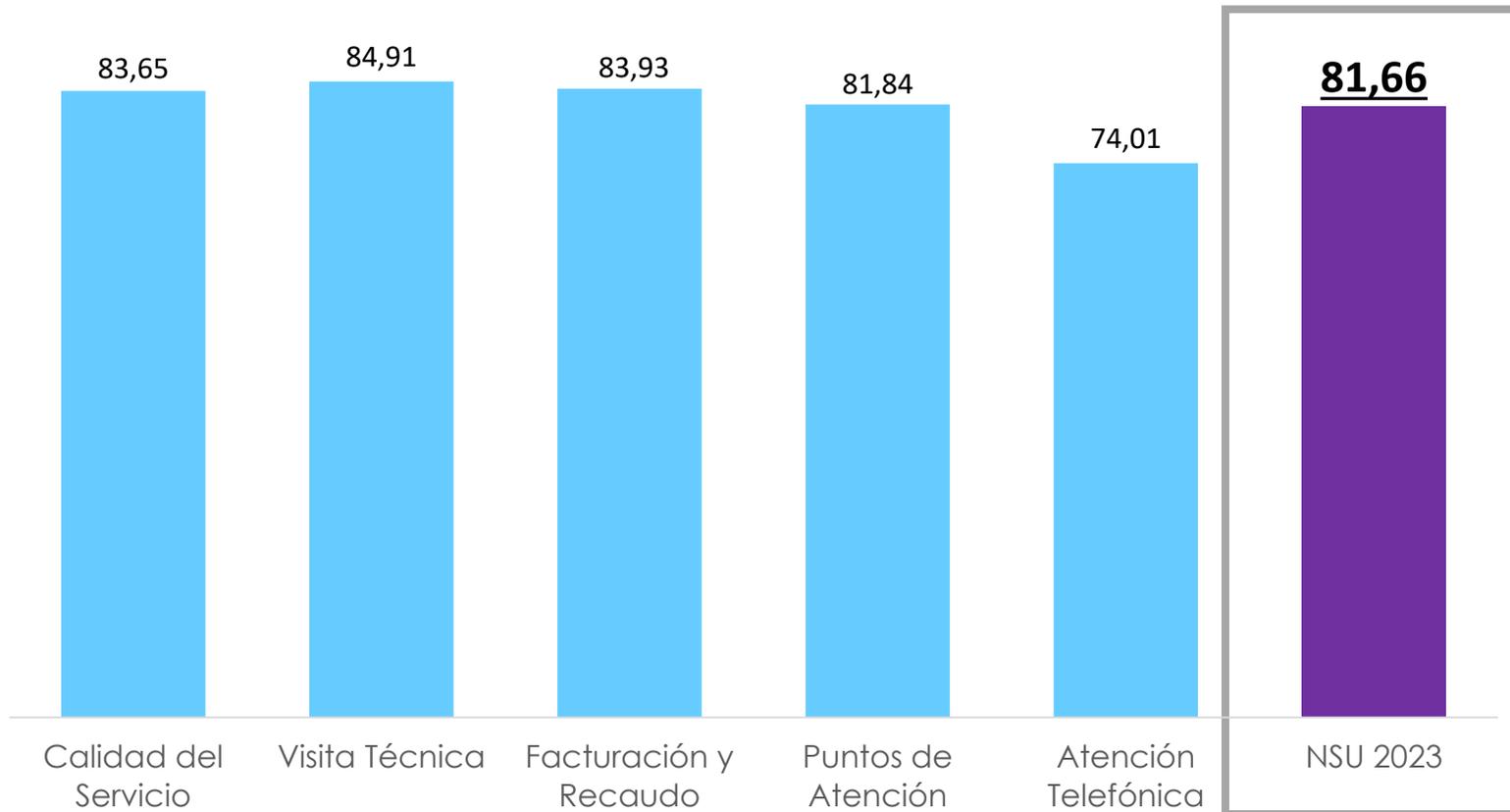
	2023-I	2023-II
Base: Total Encuestados	601	704

Indicadores generales

Índice de Satisfacción General (TTB)



Índice de Satisfacción Consolidado 2023





Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario Gestión 2023

