



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021

FICHA TÉCNICA

OBJETIVO	Determinar el grado de satisfacción de los clientes y su percepción con relación a los servicios de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P
TIPO DE ESTUDIO	Cuantitativo
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Entrevista personal en las viviendas de los usuarios del servicio
CUBRIMIENTO	Zona urbana - Marinilla
PÚBLICO OBJETIVO	16,552 Suscriptores de servicios de la ESPA (a 30 de abril de 2020)
TAMAÑO MUESTRAL	376 encuestas
PERIODO TRABAJO DE CAMPO	18/05/2021 al 18/07/2021
ESTADÍSTICOS	Nivel de Confianza: 95% Margen de Error: 5%

Nivel de Confianza:

Indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos.

Margen de Error:

El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

TOTAL	SECTORES
110	Simona Duque; Tinajas; La Quebradita; La Ramada; El Convento; La Abadía; Colegio San José; Los Giraldos; Frigocarnes; Sector Universidad Pontificia Bolivariana; Pablo Sexto; Los Rosales; Cancha los Higueros; Alto del Calvario (Colegio Divino Maestro); Alto Bonito; San Judas; Emilio Botero (Parque Infantil- Semillitas); Villas del Ensueño y La Abadía.
110	Simona; Sector Incomar (Cancha Sintética); Colegio La normal; Colegio El Comercial; Unidad deportiva; barrio Jardín; el Progreso; María Auxiliadora Parte baja; Plan 60; Torres de Bariloche; Bariloche; Incomar; El pinar; Torres del Pinar; Villas del Sol; Altos del Castillo; La Galería, Hospital, el Comando; Centro Administrativo Número 2; Acodema; La industrial; Sorbitos; La Inmaculada; Parque Carolina; Las Mercedes; Alto de San José; Casas de San Vicente, Escuela Azul; villas de Marinilla; La Colina; Las Margaritas; Colvillas; COREDI; Juan 23; Los Álamos (Mirador); Las Acacias; María Auxiliadora Parte Alta.
110	Mall de Malawi; Palacio de los Frijoles; ciudadela Artesanal; Urbanización los Pájaros; Corbelén; Cementerio; Seminario Nuestra señora; Santa Ana (Marraqueto); Sector la Bomba (Parqueadero la Feria); Serviteca; parqueadero Las Palmas; Colchonería; San Joaquín; Bellavista (Sub Estación); Alameda, Beato Melquiades; Alto de la Ramada; San Juan de Dios; Escuela Roja; Chicos Malos (Calle 27 Glorieta), La Amistad; La Dalia La nueva Avenida, Edificio UMI; Bomberos; El Cordobés; Ramada Parte Alta; Autopista (Los Parrinos) y Los Sauces.
46	Sector Centro
376	TOTAL

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA CONOCIENDO EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

16552

TAMAÑO DEL UNIVERSO

Número de personas que componen la población a estudiar.

50

HETEROGENEIDAD %

Es la diversidad del universo. Lo habitual suele ser 50%.

5

MARGEN DE ERROR

Menor margen de error requiere mayores muestras.

95

NIVEL DE CONFIANZA

Cuanto mayor sea el nivel de confianza, mayor tendrá que ser la muestra (95% - 99%).



PERFIL

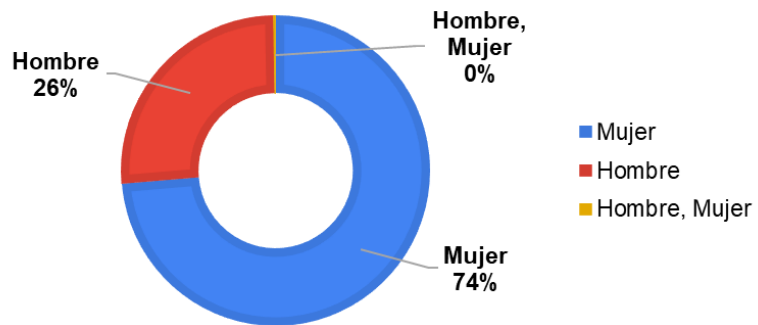
EDAD	Hombres y mujeres Entre los 25 y 60 años
UNIDAD DE MUESTREO (ciudadanos, empresas, hogares)	Suscriptores de los servicios ofrecidos por la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla E.S.P. (acueducto, alcantarillado y aseo).
NIVEL DE ESCOLARIDAD	Indiferente
ÁREA DE INFLUENCIA	Zona urbana - municipio de Marinilla
ACTIVIDADES DE LOS ENCUESTADOS	Estudiantes - amas de casa - empleados - pensionados- comerciantes
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Entrevista personal - Encuesta electrónica
No DE PREGUNTAS FORMULADAS	14
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS	Cerradas (6)



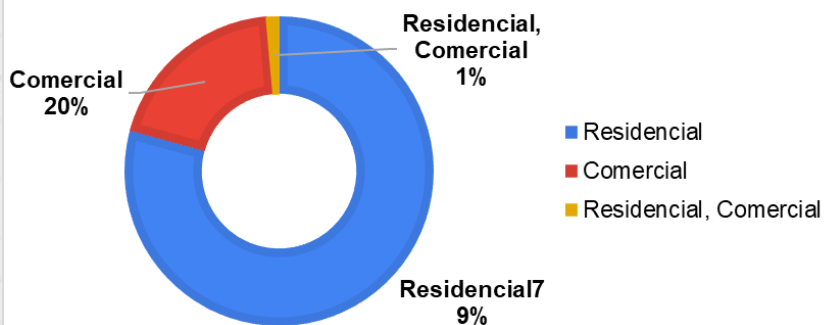
RESULTADOS OBTENIDOS



GÉNERO



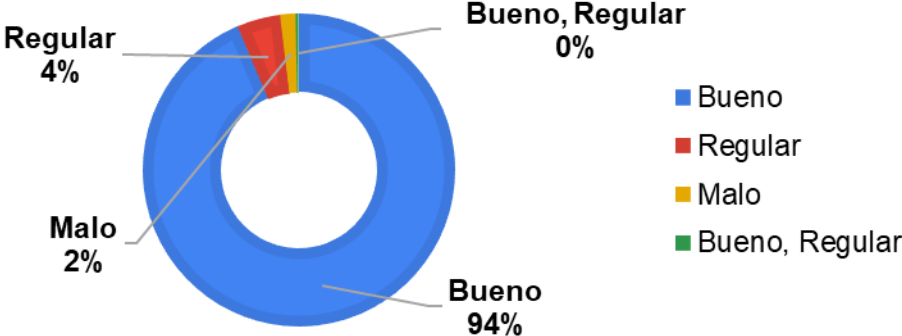
SECTOR





RESULTADOS

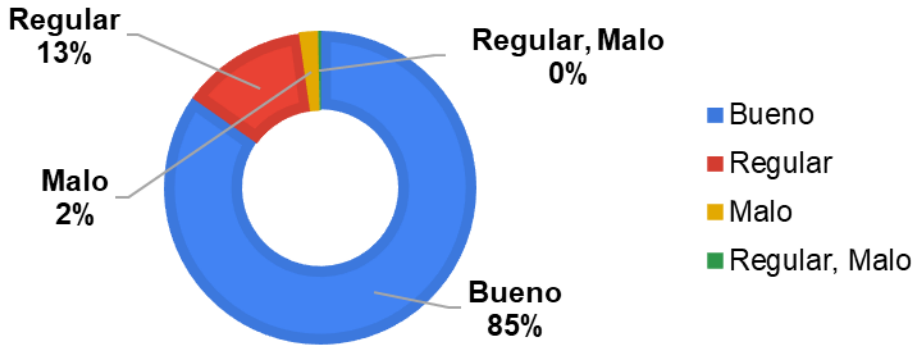
1. ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS?.





RESULTADOS

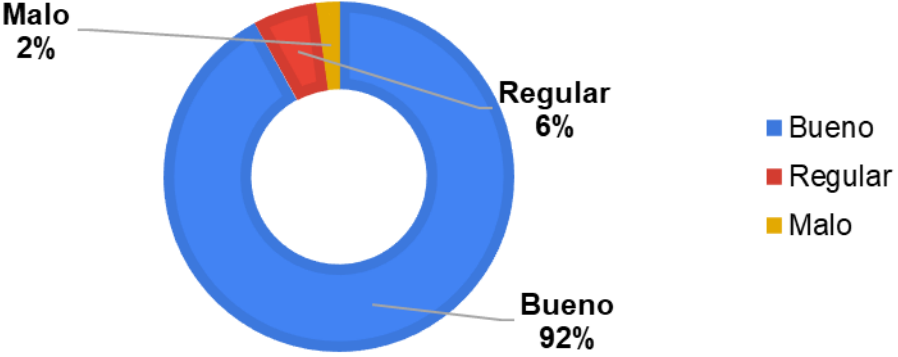
2. ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS?.





RESULTADOS

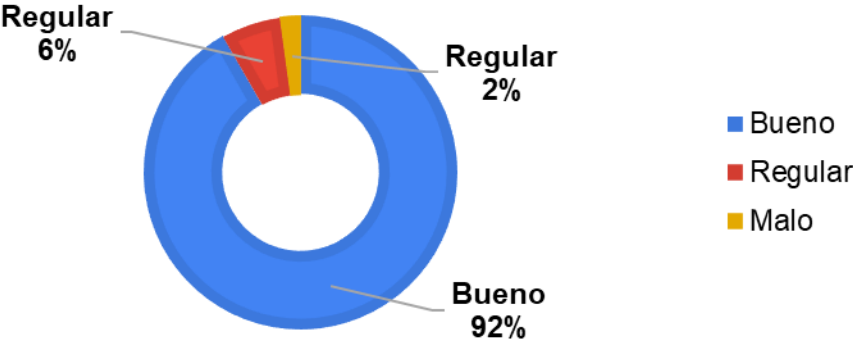
3. ¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DE AGUA QUE LE SUMINISTRA LA ESPA?





RESULTADOS

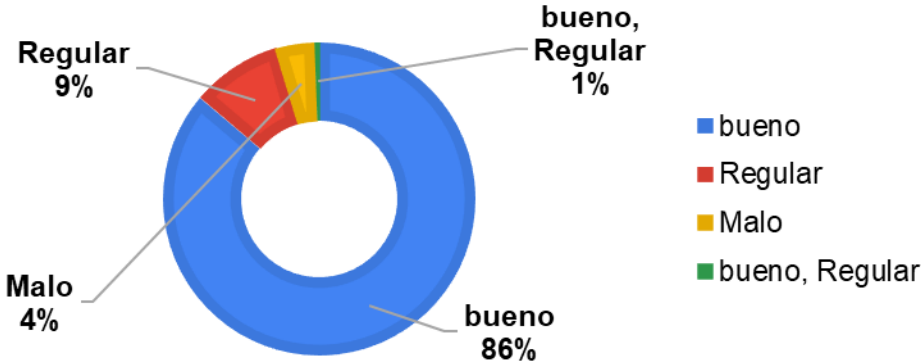
4. ¿CÓMO HA SIDO LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA?





RESULTADOS

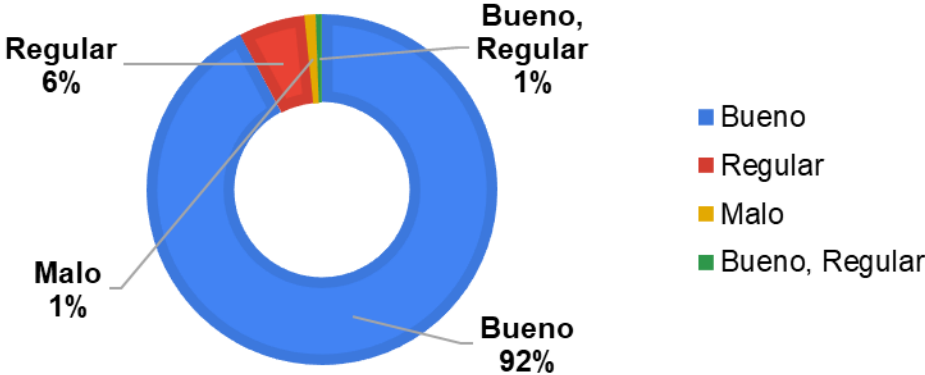
5. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN?





RESULTADOS

6. EN SU OPINIÓN ¿CÓMO CALIFICA EL TRABAJO DE LA ESPA?





ASPECTOS A RESALTAR



GENERALES

Resalto el amor que tienen por su trabajo. Todo Excelente. Mil gracias
Para mi mejor es muy difícil. Es el mejor servicio.
Excelente trabajo.
Excelente empresa al generar empleo a los mismos habitantes del municipio y suplir todas nuestras necesidades muchas gracias
Se exalta el cuidado del medio ambiente.
La labor que hacen es excelente, ya que mantienen limpio y aseado el barrio y el municipio.