	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>		<b>i(110)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Carlos Eduardo Reyes Rincón		
<b>FACULTAD</b>	Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Maestría en Administración		
<b>DIRECTOR</b>	Genny Torcoroma Navarro Claro		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>Gestión De La ESPO S.A. Frente A La Calidad De Los Servicios AAA: Aplicación Del Modelo Servqual</b>		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Management of ESPO S.A. Regarding the Quality of AAA Services: Application of the Servqual Model		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras)			
<p>El modelo Servqual le permite a las organizaciones la medición y toma de decisiones en materia de satisfacción de sus clientes. La presente investigación aplico este modelo en los servicios prestados por la Empresa ESPO S.A. bajo una metodología mixta, que permitió concluir excelentes indicadores de percepción de la calidad por parte de los usuarios y algunas estrategias para mejoras algunas variables.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>The Servqual model allows organizations to measure and make decisions regarding customer satisfaction. This research applied this model to the services provided by the ESPO S.A. Company. under a mixed methodology, which allowed to conclude excellent indicators of perception of quality by users and some strategies to improve some variables.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Satisfacción, percepción y calidad.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Satisfaction, perception and quality.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 112</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b>



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**GESTIÓN DE LA ESPO S.A. FRENTE A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AAA:  
APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL**

**AUTOR**

**CARLOS EDUARDO REYES RINCÓN**

**Proyecto de trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en  
Administración.**

**Directora**

**Mg. GENNY TORCOROMA NAVARRO CLARO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**Ocaña, Colombia**

**septiembre, 2021**

## Índice

<b>Capítulo 1. Gestión de la ESPO S.A. frente a la calidad de los servicios AAA: Aplicación del modelo SERVQUAL .....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.3 Objetivos .....	2
1.3.1 General.....	2
1.3.2 Específicos.....	2
1.4 Justificación .....	3
1.5 Delimitaciones .....	5
1.5.1 Delimitación Operativa.....	5
1.5.2 Delimitación Conceptual.....	6
1.5.3 Delimitación Geográfica.....	6
1.5.4 Delimitación Temporal.....	7
 <b>Capítulo 2. Marco Referencial .....</b>	 <b>8</b>
2.1 Marco Histórico .....	8
2.1.1 Medición de calidad de los servicios públicos domiciliarios: Modelo Servqual.....	8
2.1.2 Antecedentes de los servicios públicos domiciliarios en Colombia .....	10
2.1.3 Evolución de indicadores de calidad en los servicios de acueducto y alcantarillado en Colombia.....	14
2.1.4 Evolución de los servicios públicos en Colombia .....	15
2.1.5 Historia de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña-ESPO S.A. ....	20
2.2 Marco Conceptual.....	22
2.2.1 Medición de la calidad del servicio.....	22
2.2.2 Servicios públicos domiciliarios como derecho fundamental .....	23
2.2.3 Evaluación del cumplimiento del derecho humano al agua.....	24
2.2.4 Guía al Usuario, Serie Participación ciudadana y Control Social a los Servicios Públicos.....	24
2.3 Marco Contextual.....	28
2.4 Marco teórico.....	30
2.5 Marco Legal .....	35

2.5.1 Constitución Política de Colombia de 1991.....	35
2.5.2 Ley 142 de 1994. ....	36
2.5.3 Ley 505 de 1999.....	38
2.5.4 Ley 632 de 2000.....	39
2.5.5 Ley 689 de 2001. ....	39
2.5.5 Ley 962 de 2005.....	40
2.5.6 Decreto 2945 de 2010.....	41
<b>Capítulo 3. Diseño Metodológico.....</b>	<b>42</b>
3.1 Tipo de investigación.....	42
3.2 Población.....	43
3.3 Muestra .....	43
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	44
3.5 Procesamiento y análisis de información.....	45
<b>Capítulo 4. Resultados de la Investigación .....</b>	<b>46</b>
4.1 Análisis de la encuesta .....	46
4.2 Determinar la percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL. ....	57
4.3 Identificar las expectativas de los usuarios de la ESPO S.A. frente a la calidad del servicios prestado por la empresa. ....	67
4.4 Comparar las especificaciones de calidad de la prestación del servicio ofrecido por la ESPO S.A. en relación con la percepción de los usuarios. ....	79
4.5 Proponer estrategias de gestión para el mejoramiento continuo de la percepción de los usuarios de la ESPO S.A. en relación con la calidad del servicio. ....	87
<b>Conclusiones.....</b>	<b>91</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>93</b>
<b>Apéndices .....</b>	<b>97</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Población del proyecto.....	43
Tabla 2. ¿Por qué motivo ha hecho PQR a ESPO S.A.? .....	46
Tabla 3. ¿Cuánto tiempo esperó para que le solucionaran tal PQR? .....	47
Tabla 4. Dentro de la oficina de ESPO S.A. ¿Cuánto tiempo le toma el ser atendido por el personal de turno?.....	48
Tabla 5. ¿Cómo califica al representante de Servicio al Cliente?.....	49
Tabla 6. ¿Cómo califica el conocimiento del Representante? .....	50
Tabla 7. ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. demostró ser amable? .....	51
Tabla 8. ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted?.....	52
Tabla 9. ¿Se dio solución al PQR presentado ante la ESPO S.A.?.....	53
Tabla 10. ¿Cómo califica el servicio de acueducto ofrecido por la ESPO S.A.? .....	54
Tabla 11. ¿Cómo califica el servicio de alcantarillado ofrecido por la ESPO S.A.?.....	55
Tabla 12. ¿Cómo califica el servicio de aseo ofrecido por la ESPO S.A.? .....	56
Tabla 13. Dimensiones y relación entre percepción y expectativas .....	62
Tabla 14. Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL.....	63
Tabla 15. Porcentajes de calificación Acueducto .....	71
Tabla 16. Porcentajes de calificación Alcantarillado.....	75
Tabla 17. Porcentajes de calificación Aseo .....	79
Tabla 18. Calificación del servicio de Acueducto conforme a los criterios del modelo SERVQUAL .....	80

Tabla 19. Correlación clasificación del servicio de acueducto que presta ESPO S.A.....	80
Tabla 20. Calificación del servicio de Alcantarillado conforme a los criterios del modelo SERVQUAL .....	82
Tabla 21. Correlación clasificación del servicio de alcantarillado que presta ESPO S.A. ....	83
Tabla 22. Calificación del servicio de Aseo conforme a los criterios del modelo SERVQUAL .	85
Tabla 23. Correlación clasificación del servicio de aseo que presta ESPO S.A.....	86

## Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama ESPO S.A. ....	30
Figura 2. Por qué motivo ha hecho PQR a ESPO S.A.? .....	46
Figura 3. ¿Cuánto tiempo esperó para que le solucionaran tal PQR?.....	47
Figura 4. Dentro de la oficina de ESPO S.A. ¿Cuánto tiempo le toma el ser atendido por el personal de turno?.....	48
Figura 5. ¿Cómo califica al representante de Servicio al Cliente? .....	49
Figura 6. ¿Cómo califica el conocimiento del Representante? .....	50
Figura 7. ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. demostró ser amable?.....	51
Figura 8. ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted?.....	52
Figura 9. ¿Se dio solución al PQR presentado ante la ESPO S.A.? .....	53
Figura 10. ¿Cómo califica el servicio de acueducto ofrecido por la ESPO S.A.? .....	54
Figura 11. ¿Cómo califica el servicio de alcantarillado ofrecido por la ESPO S.A.? .....	55
Figura 12. ¿Cómo califica el servicio de aseo ofrecido por la ESPO S.A.? .....	56

## Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña-ESPO S.A. ....	98
--	----



# **Capítulo 1. Gestión de la ESPO S.A. frente a la calidad de los servicios AAA: Aplicación del modelo SERVQUAL**

## **1.1 Planteamiento del problema**

La gestión de la calidad en las organizaciones, como una estrategia se ha convertido en un eje principal de sus resultados y satisfacción de las necesidades de sus clientes en todo el mundo. En el escenario local, de los servicios públicos en el municipio de Ocaña, la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña, ESPO S.A. (en adelante ESPO S.A.) se encuentra enmarcada bajo diferentes entes a nivel nacional y departamental que se encargan de vigilar y monitorear la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos, permitiendo establecer los estándares de satisfacción al cliente en el marco de las normas que regulan el marco jurídico de los derechos del consumidor en Colombia.

Al respecto la Ley 142 de 1994 establece la regulación jurídica sobre los derechos de los usuarios, que deberán ser garantizados, a través de la vigilancia y control para la cual se faculta a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quien se encarga de elaborar los reportes de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA) en la prestación, tal como sucede con el Sistema Único de Información-SUI, cuya información es fundamental para la calificación de los prestadores.

Sin embargo, el análisis propuesto se enmarca bajo el enfoque de la medición de calidad del servicio que presta la ESPO S.A. en el municipio de Ocaña, desde la percepción de los suscriptores, bajo la aplicación del modelo t SERVQUAL, que permite realizar la medición de la

calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. (Matsumoto, 2014), teniendo en cuenta que a la fecha, no se ha aplicado algún modelo que permita medir la satisfacción de los usuarios, obstaculizando la implementación de posibles mejoras en el servicio, porque aunque existe un buzón de sugerencias, no es suficiente para conocer parámetros claves de cumplimiento de expectativas por la ESPO S.A.

Bajo este escenario, la no aplicación de mediciones de la percepción de calidad de los usuarios de la ESPO S.A. en el municipio de Ocaña frente a la prestación del servicio condiciona las garantías en relación con los derechos del usuarios consagrados en la Ley 142 de 1994, lo que como consecuencia ocasiona que no se puedan elaborar planes de acción o mejoramiento en la prestación del servicio y en la satisfacción del consumidor.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la estrategia de gestión de la ESPO S. A., para la satisfacción de la percepción de sus usuarios frente a la calidad del servicio prestado?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 General.** Evaluar la calidad de los servicios AAA ofrecidos por la ESPO S.A. desde la percepción del usuario, de acuerdo con el Modelo SERVQUAL.

**1.3.2 Específicos.** Determinar la percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL.

Identificar las expectativas de los usuarios de la ESPO S.A. frente a la calidad del servicios prestado por la empresa.

Comparar las especificaciones de calidad de la prestación del servicio ofrecido por la ESPO S.A. en relación con la percepción de los usuarios.

Proponer estrategias de gestión para el mejoramiento continuo de la percepción de los usuarios de la ESPO S.A. en relación con la calidad del servicio.

#### **1.4 Justificación**

La conveniencia del proyecto parte de reconocer que la calidad de los servicios públicos domiciliarios se convierte en un estándar de desempeño fundamental para las empresas prestadoras, porque es percibida o se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos. (Duque, 2005, p. 68). Para el caso de la Empresa Prestadora de Servicios Públicos de Ocaña la calidad es una medida que indica que la aplicación de recursos y ejecución de procesos está cumpliendo o no con la misión y visión de la misma, la cual está enmarcada en la estricta normativa colombiana, la cual propende por la defensa de los derechos de los usuarios, a quienes se les garantiza el acceso a los mismos desde la misma Constitución Política de Colombia, en sus artículos 365, 366, 367, 368, 369 y 370. En este sentido, se dispone de herramientas que permiten medir la percepción del usuario frente a la oferta de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

El modelo ServQual que tiene como creados a Zeithaml, Parasuranam y Berry, busca aportar información suficiente a las organizaciones para que éstas conozcan la calidad del servicio que prestan y puedan mejorarlo, lo que enmarca el eje de la investigación identificar la satisfacción de los usuarios de la ESPO S.A., con fines de hacer informe para los correctivos necesarios.

Más que ser una medida de carácter coercitivo, lo que se busca es que el usuario apoye la toma de decisiones de la ESPO S.A., mediante el procesamiento de información recopilada metódicamente y que resume su percepción frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ofrecidos en el municipio de Ocaña.

Para el usuario de la ESPO S.A. será una oportunidad de dar a conocer su criterio y manifestar factores para exaltar o identificar debilidades en la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa, espacio de suma importancia para la población en general, la cual es en su mayoría usuaria de esta empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios en el municipio.

En cuanto al impacto social de la presente investigación es importante tener en cuenta que la prestación de servicios públicos domiciliarios en Colombia goza de un marco regulatorio amplio y que establece derechos y deberes tanto a las empresas prestadoras como a los usuarios. Para el caso de los usuarios, se ha venido dando un avance en materia de defensa de sus derechos, tal como lo indica Atehortúa (2014):

“Con el avance de instituciones propias del Estado Social de Derecho y la consolidación de la teoría del servicio público, cada vez es más claro que los

usuarios de servicios públicos domiciliarios, deben recibir un tratamiento digno por parte de las empresas, y que dada la relación de poder que existente entre la empresa y sus usuario, estos los últimos deben tener una especial protección que impida los abusos de la posición dominante que tiene la empresa sobre ellos.” (p. 2)

En cuanto al enfoque técnico, la presente investigación permitirá adentrarse en analizar indicadores de deficiencia, que es la brecha entre las expectativas del clientes y las percepciones de los directivos, de deficiencia , que es la brecha entre las percepciones de directivos y las especificaciones y normas de calidad, de deficiencia, que es la brecha entre las especificaciones de calidad y la prestación del servicio y de deficiencia, que es la brecha entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Desde la necesidad de abordar un esquema práctico con aplicación de resultados, se proyecta que a partir de los resultados arrojados por el trabajo de grado se podrán tomar medidas correctivas, mecanismos de refuerzo y se dispondrá de un modelo de medición de gestión, el cual podrá ser aplicable en períodos posteriores, resultando beneficiada la ESPO S.A. y los mismos usuarios.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Delimitación Operativa.** El trabajo de grado conllevo una metodología apropiada para el logro de las diferentes etapas de investigación, existiendo la posibilidad de imprevistos, como son el no hallar a los suscriptores en sus lugares de residencia, por lo que se deberá repetir la visita al sitio o pasar al siguiente hogar para continuar con el barrido programado entre los suscriptores de la ESPO S.A. La solución a estos asuntos se concertará con el director del

trabajo de grado, buscando la solución apropiada para el cumplimiento cabal de objetivos y demás elementos del proceso investigativo.

**1.5.2 Delimitación Conceptual.** El hilo conductor de esta investigación es la identificación de información que permitió medir la calidad de los servicios AAA ofrecido por la ESPO S.A. desde las expectativas y percepciones de los usuarios.

Modelo ServQual.

Expectativas y percepciones de los clientes

Factores clave que condicionan las expectativas.

Comunicación “boca a oreja”.

Necesidades personales.

Experiencias con el servicio.

Comunicaciones externas

Fiabilidad

Capacidad de Respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos Tangibles

**1.5.3 Delimitación Geográfica.** El trabajo de grado se realizó en el municipio de Ocaña, teniendo en cuenta que la ESPO S.A. es operador mayoritario de AAA. La ESPO S.A. se ubica CR. 33 7A-11 La Primavera, municipio de Ocaña.

**1.5.4 Delimitación Temporal.** Evaluar la gestión de la ESPO S.A. frente a la calidad de los servicios AAA, mediante la aplicación del Modelo SERVQUAL conlleva un período de cinco (05) meses, contados desde la aprobación de propuesta de trabajo de grado.

## Capítulo 2. Marco Referencial

### 2.1 Marco Histórico

**2.1.1 Medición de calidad de los servicios públicos domiciliarios: Modelo Servqual.** A continuación se analizan variables para valorar las percepciones de calidad y satisfacción de los servicios domiciliarios de energía, acueducto y alcantarillado, telefonía, internet y gas natural en la ciudad de Cartagena, incluyendo elementos del perfil del encuestado y el nivel de satisfacción general, con el fin de enriquecer el análisis causal. (Vergara & Maza, 2017)

La valoración que realizan los usuarios de los servicios públicos recibidos se puede tomar como un referente del desempeño de la gestión administrativa de un gobierno, convirtiéndose en un indicador fundamental en los estudios de satisfacción ciudadana (Christensen, 2002). El desafío no recae directamente en la aplicación de una técnica en particular para comprender los motivantes de la satisfacción; más bien, el éxito de este tipo de estudios está en identificar las variables (latentes o estructurales y sus relaciones) que caracterizan dicha satisfacción respecto a los servicios públicos. (Vergara & Maza, 2017)

En términos generales, las variables que caracterizan un servicio podrían catalogarse en: percepciones de calidad, satisfacción y comportamientos futuros (Vergara-Schmalbach, Quesada & Blanco, 2012), cuyas relaciones o efectos causales se pueden resumir en esquema estructural general planteado en la Ilustración 1. (Vergara & Maza, 2017)

Entre las percepciones relacionadas con los servicios públicos, se deben considerar aspectos como entrega, acceso o disponibilidad, soporte, información y profesionalismo (Thomson, 2004; Ipsos MORI, 2010). Agus, Barker & Kandampully (2007), descomponen los



servicios públicos en cuatro factores: dimensión, calidad, desempeño y satisfacción; siendo la calidad del servicio un componente que agrupa la mayor parte de las percepciones y que permite, en cierta forma, valorar la gestión de la empresa o entidad prestadora del servicio (Fonseca, 2009). En este sentido, para estos investigadores las percepciones que tienen un mayor impacto en la satisfacción del cliente son: competencia, credibilidad, comunicación, capacidad de respuesta y entendimiento del servicio (Agus et al., 2007). (Vergara & Maza, 2017)

Por su parte, para Ramseook-munhurrin, Lukea-bhiwajee & Naidoo (2010) las percepciones pueden ser evaluadas a través de la valoración de las dimensiones recomendadas en la escala SERVQUAL: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Vergara & Maza, 2017)

En cuanto a las relaciones causales entre percepción y satisfacción, existen diferentes estudios recientes que demuestran un efecto causal directo entre las percepciones sobre los servicios públicos y la satisfacción (James, 2009; Ilhaamie, 2010; Ramseookmunhurrin et al., 2010; Rahaman & Rahman, 2011; Kondrotaitè, 2012; Azizzadeh, Khalili & Soltani, 2013). Es decir, al mejorar la percepción (o calidad del servicio), se podrá incidir positivamente en diferentes medidas sobre el nivel de satisfacción. Este comportamiento causal también se demuestra entre la satisfacción y las intenciones futuras. Devereux & Weisbrod (2006), identificaron un fuerte efecto de la satisfacción en dos comportamientos futuros de los usuarios de un servicio público: las quejas y la intención de trasladarse a otro vecindario. Mediante la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales -o SEM, por Structural Equation Models-, estos dos investigadores dedujeron que, al mejorar la satisfacción, se podría predecir una

disminución de las quejas y el desplazamiento a otra vivienda en otra localidad. (Vergara & Maza, 2017)

**2.1.2 Antecedentes de los servicios públicos domiciliarios en Colombia.** Dentro del desarrollo de la manera como se suministran los Servicios públicos, se han desarrollados hitos históricos que se pueden concretar en tres:

*Modo privado de suministro local (1.875 - 1.930).* En medio del nacimiento de la Constitución de 1886, se implantó los conceptos de república unitaria, centralista y presidencialista, lo cual provocó un desarrollo distinto en los hábitos urbanos y rurales. (Alvear, 2005, p. 1)

Los pocos servicios que comenzaron a prestarse, alumbrado público a gas, el acueducto por tuberías de hierro sin tratamiento, energía eléctrica de generación hídrica y térmica, la telefonía y el aseo, eran precarios, rudimentarios y de cubrimiento para clases sociales altas. Los servicios aún ausentes eran el de aguas servidas y recolección de basuras. (Alvear, 2005, p. 1)

Los prestadores eran empresas privadas, en algunas oportunidades asociadas al capital extranjero, que funcionaban bajo concesión otorgada por los municipios los cuales, a su vez sufrían una debilidad fiscal. El tamaño de las operaciones, a escala local, no era muy grande lo que permitió que las ciudades grandes tuviesen mayor desarrollo adoptando tecnología de punta. Hasta ese momento, los servicios públicos, y en particular los domiciliarios, no tenían la connotación social de hoy; por el contrario, eran asumidos como condiciones suntuarias, costosas y, por tanto, de difícil acceso. El papel de la Nación era prácticamente nulo y la capacidad reguladora de los municipios era débil, especialmente en cuanto a tarifas y cobertura. Desde esa

época había un claro atraso en la prestación de los servicios de alcantarillado y aseo. (Alvear, 2005, p. 1)

La escasa capacidad reguladora y controladora del estado frente a las compañías privadas, fue originando una serie de tensiones en el modelo que se manifestaron en el régimen tarifario y el tema de los monopolios; estas tensiones se vieron agravadas por la debilidad financiera de los municipios y por la corrupción de sus autoridades, especialmente en los concejos municipales; a su vez, la escasez del capital privado no pudo sostener el ritmo de las inversiones. (Alvear, 2005, p. 1)

El crecimiento demográfico de las ciudades y la excesiva presión de la demanda, que no pudo ser satisfecha, hicieron que empezara a imponerse la visión de que era necesario fortalecer el papel del sector oficial. (Alvear, 2005, p. 1)

***Modelo centralista de gestión local (1.910 - 1.950).*** A comienzos del presente siglo se aceleraron la dinámica económica, la producción manufacturera y el proceso de urbanización del país, lo que hizo importante las condiciones de vida en las ciudades. El papel de los municipios fue fundamental y ante la insatisfacción generalizada de los habitantes frente a la problemática de las tarifas y la cobertura de algunas entidades territoriales se pusieron al frente de la prestación de los servicios, a través de mecanismos mixtos o plenamente públicos, y en algunas ocasiones en asocio con los departamentos a los cuales pertenecían las ciudades.

Al final de la década de los 20, la discusión acerca del rol del estado ya era candente; fue así como en 1928 la Ley 13 declaró de utilidad pública las caídas de aguas y definió algunos aspectos sobre regulación de tarifa. (Alvear, 2005, p. 1)

Durante los años 30 asociada a las reformas institucionales adelantadas por el gobierno de Pumarejo esta discusión se hizo más profunda y culminó con la reforma constitucional de 1936; ésta estableció que el Estado debía tener un papel intervencionista mediante la dirección de la economía, la participación económica directa, el fomento a ciertas áreas de la actividad productiva y la regulación.

En 1936 la Ley 65 transformó la acción estatal en el sector de agua potable, dio al Estado funciones acordes con su nuevo rol y responsabilidad directa a los municipios; creó un Fondo con aportes de los departamentos y la Nación para el suministro de agua potable y estableció la vigilancia de la nación a través del Ministerio de obras públicas. (Alvear, 2005, p. 1)

Se tienen, pues, el carácter de esta intervención estatal fue de fomento, operación autosuficiente financiera y distinción entre diversos tipos de municipios, según dichas capacidades.

La Ley 109 de 1936 en relación con el suministro de energía eléctrica tuvo un alcance más limitado en cuanto a la intervención estatal; en este sector se dio mayor participación al capital privado. Posteriormente, se homogeneizó el tratamiento de los servicios públicos domiciliarios (agua, electricidad, telefonía) y en 1940 se creó el Fondo de fomento municipal que centralizó los recursos.

No obstante la incorporación de la gestión estatal central en los SPDs, los problemas de cobertura y financiación no fueron resueltos, la demanda domiciliaria e industrial siguió creciendo a un ritmo mayor que la oferta, y el desbalance con el sector rural fue cada vez más crítico, con la cual se abrió el paso a la etapa siguiente.

*Modelo estatal asistencialista (1945- 1990).* Con el fortalecimiento del Estado central se crearon importantes instituciones como INAGUAS (1946), que atendió los usos del agua diferentes al consumo humano, coexistía con empresas locales. El Fondo de fomento municipal se convirtió en el INSFOPAL que fortalecía fondos no reembolsables a los municipios. Entre 1954 y 1957, durante el gobierno de Rojas Pinilla funcionó la denominada Corporación Nacional de Servicios públicos, adscrita a la Presidencia de la República, en la cual fueron fusionados Inaguas, Insfopal y el ICT. (Alvear, 2005, p. 1)

A su vez, en las ciudades, especialmente las de mayor tamaño, fueron creados institutos descentralizados mediante los cuales empezaron a prestarse los servicios; progresivamente la inversión privada fue perdiendo importancia, pero aparecieron primero los problemas: baja capacidad de financiación, desfase de los planes previstos y la poca expansión que permitían las bajas tarifas. Dentro de este menú de dificultades quizá las más importantes fueron la ineficiencia muy generalizada en las empresas estatales de servicios públicos, la injerencia de la política en su dirección, el clientelismo y la corrupción asociada a los dos anteriores.

Durante los años 80 hizo crisis el modelo, especialmente en el sector de la energía eléctrica lo que terminó con la llamada Apagón en 1992. A todo lo anterior se suma el ascenso, desde comienzo de la misma década de los 80, "Nuevas" teorías sobre la reconceptualización del papel del Estado en la economía, conocidas como "Neoliberalismo", que tuvieron desarrollo en E.U y en el Reino Unido, en América Latina estas teorías fueron aplicadas en primer lugar en Chile, y posteriormente en Méjico y Argentina. (Alvear, 2005, p. 1)

En Colombia durante el segundo lustro de la década de los ochenta, las discusiones empezaron a tomar fuerza durante el último año de gobierno de Barco (1989), se tomaron las

primeras medidas sobre liberalización del comercio; medidas que fueron acentuadas en todo su rigor en el siguiente gobierno de Gaviria, en el que tuvieron lugar la total liberación de la economía y profundas reformas en los campos tributario, comercial, laboral, financiero, y el más importante, el constitucional.

**2.1.3 Evolución de indicadores de calidad en los servicios de acueducto y alcantarillado en Colombia.** De acuerdo con (Salinas, 2011) la cobertura urbana de acueducto y alcantarillado alcanza al 97% y 92% respectivamente, cifras muy cercanas a las metas del 99% previstas para el año 2015. De igual manera, las coberturas rurales son del 72% y 69% respectivamente, las cuales se consideraban lejanas para las metas del 81% y 75%; pese al aumento de la cobertura, todavía es necesario emprender esfuerzos en municipios con población urbana inferior a 10.000 habitantes y en zonas rurales, que son áreas de alta importancia desde el punto de vista social y política pública. (Salinas, 2011, p. 8)

En cuanto a acueducto, los indicadores de calidad mostraron que la continuidad promedio de suministro del servicio es de 23,80 horas por día en municipios de más de 500 mil habitantes, 21 horas en aquellos entre 10 mil y 500 mil habitantes, así como de 19,5 en los de menos de 10 mil habitantes. En lo referente a potabilidad de agua, el 80% de la población recibe agua de calidad adecuada, principalmente en los municipios de más de 20 mil habitantes. En 800 municipios con menos de 20 mil habitantes. En 800 municipios con menos de 20 mil habitantes, el agua presenta deficiencias en cuanto a calidad y potabilidad, situación que afecta al 20% de la población nacional. (Salinas, 2011, p. 8)

Actualmente las mayores pérdidas de agua (niveles superiores al 60%) se observan en municipios con población den entre 10 mil y 100 mil habitantes, especialmente con prestación directa por las direcciones municipales, donde también se encuentran los menores índices de micromedición, lo que a su vez dificulta el control de pérdidas. (Salinas, 2011, p. 8)

En lo que se refiere al servicio de alcantarillado, el indicador de tratamiento de aguas residuales es crítico en todo el país y es un área que requiere un gran esfuerzo de inversión y gestión hacia el futuro. Solo el 25% de las aguas que se vierten en los cuerpos de agua es tratado, con el indudable impacto ambiental por la alta carga contaminante y el aumento de costos en los acueductos que captan posteriormente de estas fuentes. De hecho, sólo cerca del 30% de los municipios del país contaban hacia 2011 con sistemas de tratamiento de aguas residuales, concentrados en municipios de más de 10 mil habitantes. Para el caso de municipios de menos de 10 mil habitantes, solo el 26% posee sistemas de tratamiento. En los centros urbanos se trataba de aproximadamente el 41% del total de las aguas vertidas. (Salinas, 2011, p. 9)

En cuanto a los sistemas que cuentan con tratamiento, sólo el 1% corresponde a un nivel terciario, el 70% es secundario y el 29% es sólo primario. Es importante tener en cuenta que la mayor parte de la infraestructura para el tratamiento de aguas residuales ha sido financiada con recursos públicos, debido a sus externalidades positivas en términos de salud pública como a previsibles consecuencias tarifarias. (Salinas, 2011, p. 9)

**2.1.4 Evolución de los servicios públicos en Colombia.** Los últimos 25 años del siglo XIX pueden considerarse como el inicio de los servicios públicos en Colombia, no por las

características que pueden tener hoy en día, sino porque fue un punto de inflexión en relación a lo que se tenía en el país desde la época de la Colonia y a su vez un punto de partida para que los municipios encararan los servicios públicos como una responsabilidad política y social. (Rey, 2011, p. 1)

Vale decir que desde la época de la Colonia hasta más allá de la primera mitad del siglo XIX, los “servicios públicos” si así hubieran podido llamarse, no experimentaron cambios importantes, o significativos, lo cual se explica en parte por el precario desarrollo económico del país y su desarticulación del entorno internacional, el alto grado de desintegración asociado al sinnúmero de guerras civiles y políticas del siglo y los sistemas de gobierno imperantes.

Sistemas de acueducto y alcantarillado. Lo que se conoce desde el régimen colonial y que perduró durante buena parte del siglo XIX en materia de acueducto, es la referencia a la construcción de acequias al descubierto construidas en piedra, cuyas aguas provenían de fuentes cercanas que alimentaban pilas públicas sin acceso domiciliario, y sin ningún tratamiento. Tal como lo señala Lizcano, Rey y Espinosa:

“El desarrollo de los primeros centros poblados condujo a la construcción de los acueductos, que mediante canales abiertos conducían por gravedad el agua hasta las plazas centrales, donde la gente la tomaba en pilas públicas. (...). En Villa de Leyva aún es funcional el canal de los españoles, con trazado de curvaturas y pendiente que por gravedad conduce a lo largo de un tramo de 12 km de largo”.  
(Lizcano, 2011)



En efecto durante una extensa etapa de los primeros 350 años de historia de la ciudad de Bogotá, la provisión de agua se dio mediante la canalización de aguas provenientes de los ríos Arzobispo, San Francisco, San Agustín, Fucha y Tunjuelo.

El dato más antiguo hacia 1689 nos señala que se autorizó emprender obras para conducir el agua desde el río Fucha, se trataba de una acequia a cielo abierto, recubierta en algunos tramos por lajas de piedra y cal y canto que desembocaba en una pila de uso público ( plaza principal).

A mediados del siglo XVIII, un derrumbe acabó con esta conducción la cual fue reemplazada por las aguas del río San Francisco cuyas especificaciones eran mejores, se le conoció en su tiempo como el “acueducto” de Agua Nueva el cual se terminó en 1747. (Jaramillo, 1998)

Hubo otras conducciones menores y aljibes caseros. La autoridad municipal otorgaba concesiones que indicaban el monto del agua que se podía explotar teniendo como contraprestación la construcción de las pilas de uso público y el mantenimiento de las instalaciones.

Hacia 1800 la ciudad tenía más de 25.000 habitantes y había y cerca de 20 pilas públicas. Recoger el agua era todo un rito en la ciudad, pues era el momento para transmitir el “chisme” y la socialización de acontecimientos ciudadanos, también para contar con la presencia de los profesionales del agua, los llamados “aguateros” que la envasaban en cántaros de barro y la transportaban en burros, ofreciendo un servicio domiciliario. Este régimen no cambió mucho con el advenimiento de la independencia en 1819, ni por el tamaño ni la estructura de la ciudad, que durante las cuatro primeras décadas de la Republicano sufrió mayores alteraciones.

Si bien todo permaneció igual desde la Colonia hasta la primera mitad del siglo XIX, diversos hechos globales como la articulación al mercado internacional alrededor del café y la centralización política como producto de la constitución del 86 y procesos de acumulación sostenida, ampliaron el mercado interno y la capacidad económica del país, se incrementaron los recursos fiscales y el consumo, sobre todo en las ciudades grandes, entre ellas Bogotá.

También desde los países del centro como Francia o EEUU se propagaban o se trasmitían nuevos conceptos de comodidad y confort y nuevos estilos de consumo, así como preceptos relacionados con la higiene, la salud pública, el agua potable y el saneamiento básico, llevaron a cambiar los patrones de convivencia social en las ciudades.

En el año de 1886 se instaló en Bogotá un sistema de Acueducto y Alcantarillado con tubos de hierro galvanizado, siendo su primer contratista don Juan Ramón Jimeno (barranquillero), quien se trató de una excepción, pues por lo regular los inversionistas eran agentes de la misma localidad que canalizaban el ahorro de la municipalidad.

Este sistema superaba las acequias canalizadas en piedra, que señalamos atrás, o aún las “tuberías” en barro cocido quien algunos sitios estaba en funcionamiento, pero eran muy susceptibles a las filtraciones y a la contaminación ambiental.

Un censo a final de siglo muestra como bajo este nuevo sistema se contaba con seis acueductos con un aforo total de 265 litros por segundo, de los cuales “Agua nueva” aportaba 127 litros. Hacia 1897 el acueducto en Bogotá tenía unas 2.800 acometidas domiciliarias, lo que representaba el 20.5% de los hogares de la ciudad, sin contar las destinadas a oficinas, industria y comercio (Jaramillo, 1998)

Sólo hasta 1905 en Cartagena y Medellín empezó a funcionar un acueducto metálico de similares características.

Respecto al alcantarillado, si bien existían preocupaciones de orden ciudadano, la percepción que se tenía era de orden individualista, pues el hecho de verter “aguas servidas” en los alrededores, era un problema que afectaba a “otros”, por lo tanto no era una preocupación que se consolidara en el tejido social.

Sólo a finales de 1875 se construye por el municipio de Bogotá, un vertedero subterráneo que atendía al centro l y se complementaba con trabajos privados que desembocaban en los ríos de la ciudad. Sin embargo, las epidemias que azotaron a la ciudad hicieron que el municipio tomara medidas más radicales al respecto.

En 1885 se creó una Junta de Aguas y en 1887 la Comisión Permanente del Ramo de Aguas que asumió el tema de los drenajes y desagües. En 1890 se prohibieron las acequias a cielo abierto, sin embargo la estructura para la evacuación de aguas servidas no obedecía a ningún plan, eran sistemas rudimentarios, conductos de ladrillo con losas de piedra, que funcionaban como tapas, las cuales permitían infiltraciones contaminantes y no resistían aguaceros fuertes de la época lluviosa. Sin embargo la canalización del río San Francisco que era una verdadera cloaca a cielo abierto y foco de infecciones, obra iniciada en 1884, que cubría las carreas 7 y 8, alivió de alguna manera las condiciones sanitarias del centro de la ciudad, sin embargo su avance fue lento completándose sólo hacia 1950. (Jaramillo, 1998)

***Servicio de Aseo.*** Si bien en los albores de la República, el General Simón Bolívar ya se había pronunciado mediante un decreto, en el cual señala que las basuras debían ser enterradas

porque eran focos de malos olores, de moscas y roedores, (Anales del Congreso, 1925) todavía hacia el último cuarto de siglo los residuos residenciales, productos de la cocina o del mercado se arrojaban lejos de las casas o en las riberas, para que las corrientes de las quebradas se los llevaran.

El servicio de aseo empieza a prestarse en forma rudimentaria en Bogotá hacia 1874, mediante un contrato que tenía como objeto la recolección de los desperdicios de la ciudad, los cuales eran recogidos en bestias y carros de tracción animal (zorras). El destino final eran los lotes vacíos las afueras de la ciudad. En Medellín se tiene noticia que hubo contratos esporádicos, pero sólo se formalizan hacia el año de 1895. (Jaramillo, 2000)

**2.1.5 Historia de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña-ESPO S.A.** La ESPO s.a. “E.S.P.”, nace del proceso de ajuste institucional llevado a cabo en la Empresa Municipal de Servicios Públicos, entidad descentralizada del orden municipal, que concluyó que lo más aconsejable para la viabilidad de la prestación de los servicios públicos, que venían realizando el Municipio de Ocaña a través de este ente público consistía en la creación de una nueva Empresa, esta vez de carácter privado; es así como el Honorable Concejo Municipal de Ocaña, mediante el Acuerdo Municipal No 29 de 1994, facultó al Alcalde Municipal de Ocaña, para que como representante legal participara en la creación de la susodicha Empresa; es de destacar que paralelo al proceso de ajuste institucional, se trabajó al tenor y en concordancia con lo reglado con la nueva ley de servicios públicos domiciliarios, que acababa de ser expedida por el Congreso Nacional y que se conoce como la Ley 142 de 1994. (ESPO, 2018)

De esta manera y con la participación de muchas personas naturales y jurídicas, que creyeron en el proyecto y con la anuencia del Municipio de Ocaña, como arrendador de los bienes afectados a la prestación de los servicios públicos y así mismo, como accionista de la nueva Empresa, nace ESPO S.A. "E.S.P" como Sociedad Anónima, constituida mediante Escritura Publica No 246 del 13 de Octubre de 1994, otorgada en la Notaria Segunda de Ocaña debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Ocaña, bajo el No 613 del libro IX en la página No 40, con Matricula Mercantil No 49-004652-4 y NIT 800245344-2. (ESPO, 2018, p. 1)

El Ejecutivo Municipal sustentando en las facultades otorgadas por el referenciado Acuerdo No 29 de 1994, suscribe con ESPO S.A., el 13 de octubre de ese mismo año, los Contratos de Arrendamiento No 05 y 06, que recaían en la infraestructura afectada a la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con un término de duración de cinco (5) años renovables por acuerdo entre las partes. (ESPO, 2018, p. 2)

A mediados de octubre de 1999 el Alcalde JOSÉ AQUILES RODRÍGUEZ (Q.E.P.D.) haciendo uso de las facultades definidas en el Acuerdo No 29 de 1994 y en los contratos en mención, suscribe con el Representante Legal de ESPO S.A. el Acta de Renovación Contractual del 16 de octubre de 1999, a través de la cual se renuevan los Contratos de Arrendamiento No 05 y 06 de 1994. (ESPO, 2018, p. 2)

Posteriormente el 3 de mayo del 2000 el Ing. IVÁN ALFREDO MANZANO, en su calidad de Alcalde Encargado de la ciudad, suscribe con el Representante Legal de la Empresa, el Acta de Renovación No 06, mediante la cual se fija la duración de estos contratos, en el término de cinco (5) años más. (ESPO, 2018, p. 2)

## 2.2 Marco Conceptual

**2.2.1 Medición de la calidad del servicio.** El modelo SERVQUAL utiliza la escala de diferencial semántico (Osgood, Suci y Tannenbaum, 1957) que va de 1 a 7. Las expectativas y percepciones se valoraron por el nivel de importancia que le otorgan los encuestados a cada uno de los 26 aspectos. En cuanto a las percepciones, 1 indica que se está totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho; y en las expectativas, 1 indica totalmente insignificante y 7 totalmente importante. (Pineda, 2011, p. 245)

El Modelo SERVQUAL de Parasaraman, Zeithaml, y Berry (1985,1988) mide la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Esta brecha es conocida como “GAP del cliente” y viene representado como GAP 5. (Véase figura 1)

Montelongo y otros (2010) consideran que “Los vendedores de bienes materiales han definido la calidad de sus productos con crecientes niveles de precisión, pero las organizaciones que prestan servicios han tenido más dificultades para comprender y controlar la calidad de los mismos. Dado que los servicios consisten en actuaciones y no en objetos como los productos, en su mayoría no se pueden probar en planta antes de su entrega.” (Montelongo, 2010, p. 5). La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados.

Cuando se mide calidad del servicio, lo que suele medirse es la satisfacción hacia la calidad del servicio. Desde esa perspectiva, Parasuraman, Zeithaml y Berry, diseñaron un modelo de la calidad de servicio en el que ésta se define mediante la medida en que el servicio satisface las expectativas de los clientes o de los usuarios. El modelo se ha difundido y utilizado ampliamente en el mundo, así como el instrumento asociado al mismo, denominado SERVQUAL.

**2.2.2 Servicios públicos domiciliarios como derecho fundamental.** Con el nacimiento de la Constitución Política de Colombia, se hizo tránsito de un Estado de Derecho a uno Social de Derecho, y con ello se elevó a un rango de constitucional una serie de derechos esenciales que a la postre se convertirían en fundamentales. Estos derechos fundamentales se caracterizan por ser inherentes a la persona, por tanto, resultan indispensables para la supervivencia en condiciones humanas de la población.

En otras palabras, que estos derechos nacen con las personas y son los que garantizan que los individuos se puedan desarrollar en sociedad, con lo cual los derechos fundamentales se hacen exigibles al Estado. No obstante lo anterior, no existe una definición única sobre el concepto de derecho fundamental, sin embargo la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia, ha consagrado que estos derechos descansan sobre el principio de dignidad humana el cual es la base del Estado Social de Derecho Colombiano.

Lo anterior, implica que su protección se debe realizar por medio de mecanismos ordinarios y extraordinarios que el legislador ha establecido para la defensa de estos derechos, que en determinadas ocasiones, no son tan eficaces y algo tardíos, en relación con la efectividad

de las acciones constitucionales consagradas en la carta política. En este orden de ideas, se puede catalogar como un derecho legal la prestación de servicios públicos domiciliarios, que si bien, “el Estado asegura la consolidación de uno de sus fines sociales al confirmar la importancia de la eficiencia y la universalidad en la prestación de tales servicios”, su prestación no está consagrada como fundamental en la Constitución Política.

**2.2.3 Evaluación del cumplimiento del derecho humano al agua.** La Defensoría del Pueblo indica que “En el derecho de los servicios públicos domiciliarios. El régimen de los servicios públicos domiciliarios encuentra un rango jerárquico de todos los niveles. Desde la Constitución Política de Colombia (art. 1, 2, 334 y 365) que lo considera un fin inherente al Estado, hasta una serie de actos administrativos emitidos por comisiones de regulación, concejos municipales, entre otros”. (Colombia, 2012). Sin embargo, la norma principal del régimen es la Ley 142 de 1994. Con lo anterior, y partiendo de la definición del derecho humano al agua como aquel que permite “un acceso al agua de suficiente limpieza y en suficiente cantidad para satisfacer las necesidades humanas, incluyendo entre ellas, como mínimo, las relativas a bebida, baño, limpieza, cocina y saneamiento”, estamos en presencia del servicio público domiciliario de acueducto . No obstante, para el completo mantenimiento de la vida es importante pensar que el DHA comprende también el servicio de alcantarillado. Según lo anterior, resultará indispensable el análisis de estos dos servicios, observando cada uno de los componentes propuestos, en el marco de la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios.

**2.2.4 Guía al Usuario, Serie Participación ciudadana y Control Social a los Servicios Públicos.** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios, 2013) indica que los usuarios pueden participar en la fiscalización de las empresas de servicios públicos



domiciliarios a través de la conformación de Comités De Desarrollo Y Control Social, quienes deben elegir al Vocal de Control Social, quien una vez elegido debe solicitar su reconocimiento ante el Alcalde del Municipio, con el fin de poder actuar como interlocutor de la empresa de servicios públicos domiciliarios. Las funciones de los vocales de control social están previstas en el Artículo 65 de la Ley 142 de 1994, concordante con el Decreto 1429 de 1995.

Cuando tenga inquietudes o reclamaciones sobre la prestación del servicio, como por ejemplo, falla en la prestación del mismo, problemas de facturación, entre otras situaciones. La empresa cuenta con 15 días hábiles, contados a partir del día de la radicación para responder su petición, queja o reclamo, más 5 días hábiles para iniciar el trámite de notificación de la respuesta. El plazo puede ampliarse si se requiere de la práctica de pruebas, caso en el cual el usuario debe ser informado al respecto. También se amplía el término de respuesta si es el usuario quien ocasiona la demora, por ejemplo, cuando no complementa la información adicional que le solicite la empresa para poder contestar la solicitud. En el momento de notificación, la empresa le debe entregar una copia de la respuesta dada a su petición, queja o reclamo.

(Superservicios, 2013)

Los recursos que la Ley ha previsto son el de reposición, el de apelación y el de queja. **Reposición:** El recurso de reposición es el mecanismo de defensa a través del cual el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición. Es tramitado y decidido por el funcionario de la empresa que tomó la decisión. **Apelación:** Este recurso es interpuesto en la empresa pero tramitado y decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los Directores Territoriales y tiene como fin analizar de fondo, la decisión adoptada por el prestador. La queja podrá interponerse directamente ante la

Superintendencia de Servicios Públicos acompañado de la providencia que negó, rechazó o no dio trámite a su recurso de apelación. Este recurso es decidido por la Superintendencia de Servicios Públicos a través de las Direcciones Territoriales. (Superservicios, 2013)

La factura de servicios públicos domiciliarios es muy importante porque es la cuenta que la empresa prestadora entrega al usuario para el cobro del consumo y demás servicios inherentes a la prestación, con la cual le cobra al usuario el consumo real del servicio, determinado por estricta diferencia entre las lecturas registradas por los medidores o contadores.

La factura debe contener la información necesaria para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa al elaborarla se ciñó a la Ley y al contrato de condiciones uniformes, cómo se determinaron los consumos, el número de unidades consumidas, el valor unitario, el valor total, subsidios, contribuciones, otros cargos por servicios inherentes, comparación con consumos anteriores, la forma, el plazo y modo en que debe efectuarse el pago. Además, la empresa prestadora del servicio deberá entregar la factura con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno. (Superservicios, 2013)

En la factura sólo se puede incluir el valor de los consumos y los demás servicios inherentes relacionados con la prestación del servicio, tales como derechos de conexión, cobro de medidores, entre otros. También se puede incluir el cobro de intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas de servicios públicos y el servicio de alumbrado público, el cual, según la Corte Constitucional, es un servicio inherente a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica. (Superservicios, 2013)

El consumo es el elemento principal del precio que la empresa le cobra al suscriptor o usuario por el servicio público domiciliario prestado. El consumo se mide con instrumento técnico llamados medidores o contadores individuales; si no es posible medir el consumo con estos elementos, el valor del consumo puede fijarse teniendo en cuenta los consumos promedio anteriores del mismo usuario o de usuarios con hábitos de consumo similares. También puede determinarse mediante aforos individuales.

La Superservicios indica que “La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta con una Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo encargada de llevar a cabo las evaluaciones integrales a las empresas prestadoras de dichos servicios públicos”. (Superservicios, 2014)

La Delegada también es la encargada de verificar la aplicación por parte de las empresas prestadoras del régimen tarifario y comercial, y examinar la calidad, veracidad y consistencia de la información consignada sobre dichas sociedades dentro del Sistema Único de Información (SUI) y las demás bases de información que sirven de plataforma para la construcción de las evaluaciones de gestión y resultados.

Asimismo, apoya la vigilancia del cumplimiento de las normas y regulación vigentes relacionadas con los sistemas que componen la cadena de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como los indicadores de calidad establecidos por la Comisión de Regulación del Agua Potable (CRA).

Dentro de las responsabilidades que enmarcan el accionar de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo se resalta la de colaborar en la proyección de las respuestas a las consultas,

derechos de petición y demás solicitudes presentadas ante la dependencia por parte de los usuarios y las empresa prestadoras.

### **2.3 Marco Contextual**

ESPO S.A. “E.S.P” es una Empresa ocañera que presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Ocaña, suministrando de una manera oportuna y garantizando la continuidad y calidad de nuestros productos y servicios a los usuarios. (ESPO, 2018)

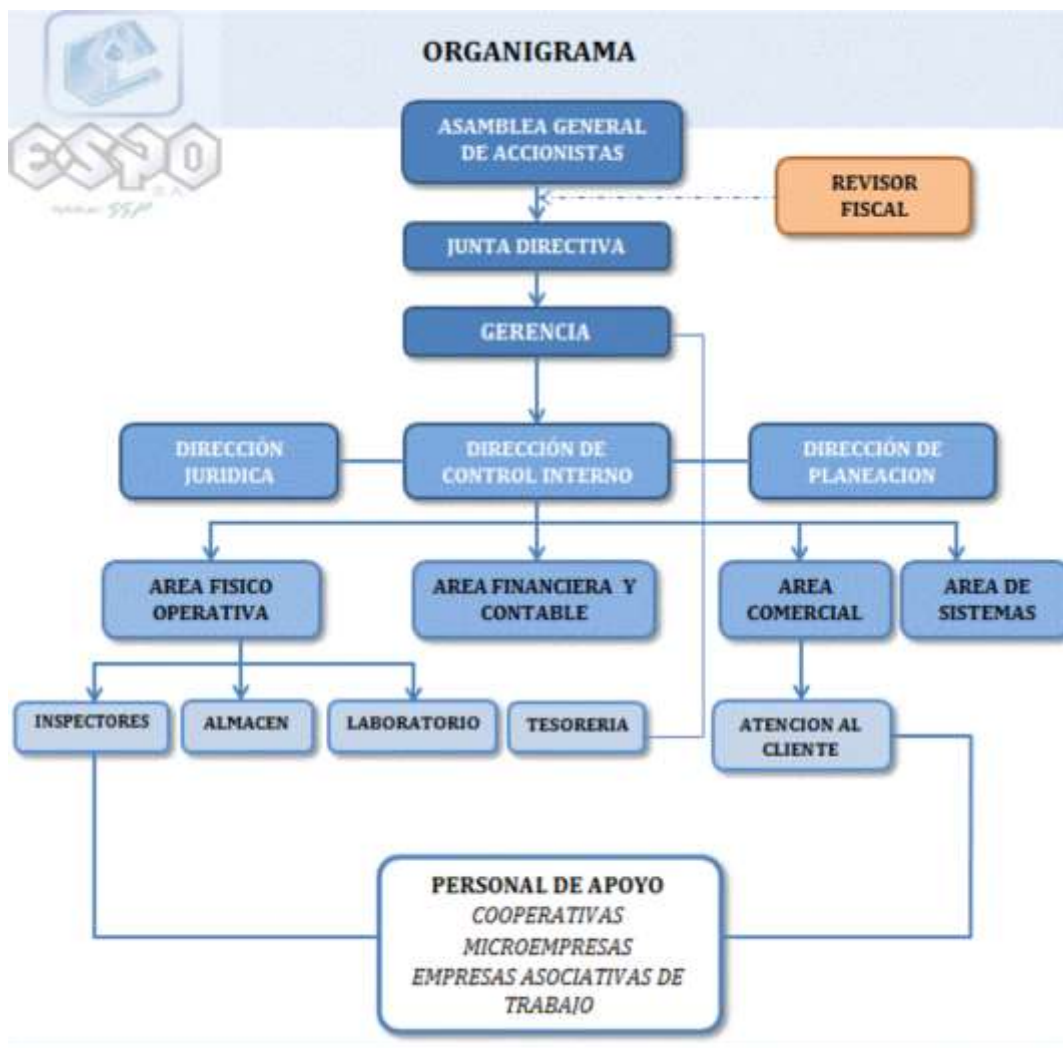
ESPO S.A. es una Empresa de carácter privado, en la cual el Municipio de Ocaña es accionista con una participación accionaria del 34.19% y el resto 65.81% perteneciente a accionistas particulares, desde su creación nuestra Empresa se ha comprometido por el mejoramiento, desarrollo de la calidad de vida de nuestros clientes y la ciudad, constituyéndose en una organización bien estructurada, teniendo en cuenta con principios y valores, añadiéndoles la relación que podamos encontrar entre autoridad-responsabilidad, con el fin de poder adaptarnos al cambio organizacional- empresarial que la sociedad y las políticas de gobierno nos imponga. (ESPO, 2018)

La Empresa ha logrado posesionarse como una de las más sobresalientes del sector; contando con un grupo de talento humano calificado, con sentido de pertenencia, de fácil adaptación al cambio y con un enorme enfoque al trabajo en equipo.

La ESPO genera 17 empleos directos, que conforman el organigrama de la empresa, y se representan en el personal de nómina vinculado a través de contratos laborales, igualmente se

brinda apoyo al empresario Ocañero con la contratación de 16 empresas con las que se contrata nuestras actividades como recolección y transporte de residuos sólidos, y barrido de calles MANSEUR S.A.S. y SERVICIOS RECOMBADS.A.S., para el barrido, mantenimiento, ornato de los parques y zonas verdes de la ciudad REBASA S.A.S, para el manejo de operación de las plantas de tratamiento el algodón y llanito PURIFICAR OCAÑA S.A.S. (ESPO, 2018)

Para el mantenimiento, adecuación y vigilancia del relleno sanitario MANRESA S.A.S., para el análisis fisicoquímicos y bacteriológicos para el control de la calidad de agua SERVIANALITICA PROFESIONALES S.A.S, para la toma de lectura, distribución de recibos y actividades conexas TECFON S.A.S y EZUS S.A.S, para la ejecución de actividades de seguimiento a los usuarios de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EDSAU S.A.S., para el mantenimiento y operación de tanque y sistema de bombeo de Buenavista y Cristo Rey y bocatoma tupia, pertenecientes a la red acueducto Municipio de Ocaña y servicios generales sede administrativa ESPO S.A. E.S.P. SERVIMOS SAMARA S.A.S y para el mantenimiento de redes Acueducto y Alcantarillado del Municipio de Ocaña están: MULTISERVICIOS Y & P S.A.S., SERVITAGUA S.A.S, SERVICIOS RRAA S.A.S., LOS FONTANEROS S.A.S., SERVIREDES OCAÑA S.A.S, Y AGUA RED OCANA S.A.S. (ESPO, 2018)



*Figura 1.* Organigrama ESPO S.A.

*Fuente:* Tomado de [www.espo.com.co](http://www.espo.com.co).

## 2.4 Marco teórico

Los servicios públicos domiciliarios se enmarcan bajo la satisfacción de las necesidades de carácter general del ciudadano, y que son prestados mediante entidades que pertenecen al sector privado o al público.

Los servicios poseen características como Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009 citados por Matsumoto, (2014)

- La intangibilidad: Los servicios son acciones, en lugar de objetos, es decir, no se puede ver, tocar, oler, ni almacenar, como los productos. Ésta intangibilidad trae consigo algunas desventajas como; la dificultad de exhibirlo o comunicarlo con facilidad, la fijación de precios es difícil, no pueden patentarse con facilidad.
- Heterogeneidad o variabilidad: No hay servicios que sean precisamente iguales, así como también, no hay clientes con expectativas iguales. El desempeño del personal puede diferir de un día para otro, y esto afecta a la entrega del servicio y la percepción de los clientes de ese servicio.
- Naturaleza perecedera: Los servicios no duran para siempre, una vez producida y consumida, se acaba, es decir, tiene un tiempo determinado. Los servicios no pueden ser guardados, almacenados, revendidos o devueltos.
- La producción y consumo del servicio se realiza de manera simultánea: En el caso de los productos, éstos deben ser producidos primero, luego vendidos y finalmente consumidos, en cambio los servicios, son vendidos primero y luego producidos y consumidos de manera simultánea.
- La inseparabilidad: El servicio es inseparable con el personal de la empresa y los clientes. La producción y entrega del servicio, dependen de las acciones que realicen los clientes internos y externos de la empresa.
- Y lo más importante es el tiempo del servicio: El tiempo de servucción debe ser mínima, como el tiempo de espera de atención al cliente. (Matsumoto, 2014)

## **Calidad del servicio**

Calidad es producir un bien o servicio bueno. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección.

Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa. (Matsumoto, 2014)

## **Expectativa**

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil. (Matsumoto, 2014)



## **Percepción**

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa.

Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía, y elementos tangibles.

(Matsumoto, 2014)

## **Modelo Servqual**

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes.

También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.  
(Matsumoto, 2014)

### **Dimensiones del Modelo Servqual**

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio  
(ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Matsumoto, 2014)

## 2.5 Marco Legal

**2.5.1 Constitución Política de Colombia de 1991.** Respecto a la Constitución Política de 1991, el artículo 365 establece que los servicios públicos hacen parte de la materialización de garantías que propone el Estado Social de Derecho, y por lo tanto es deber del mismo la prestación en el territorio nacional de los mismos. Estos se enmarcan en el ordenamiento jurídico colombiano y podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. (Const. Art 365)

De la misma forma, el artículo 366 establece también son finalidades del Estado garantizar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, por lo que es deber del mismo solucionar las necesidades insatisfechas en materia de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. (Const. Art. 366)

Dentro del marco de la Constitución Política el artículo 367 establece que la ley fijara el marco de responsabilidades y competencias en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Const. Art. 367)

En el artículo 368 se reglamenta sobre la concesión de subsidios en los presupuestos nacionales, departamentales, distritales y municipales para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acceder a tarifas más bajas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas. (Const. Art. 368)

Sobre el régimen de protección a los usuarios, la Constituyente de 1991, fue expedita en establecer en el artículo 369, la protección, los deberes y derechos en esta materia.

Y finalmente el artículo 370 fija como facultad al Presidente de la Republica, para establecer las políticas en relación con la administración y control de la eficiencia de los servicios públicos, así como su vigilancia mediante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (Const. Art. 370)

**2.5.2 Ley 142 de 1994.** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Artículo 1o. **Ámbito de aplicación de la ley.** Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.

Artículo 9o. **Derecho de los usuarios.** Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.

9.2. La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención utilización.

9.3. Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 2o. Intervención del Estado en los servicios públicos. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

2.1. Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

2.2. Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.

2.3. Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

2.4. Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

2.5. Prestación eficiente.

2.6. Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.

2.7. Obtención de economías de escala comprobables.

2.8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

2.9. Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

**2.5.3 Ley 505 de 1999.** Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996. Artículo 14°.- Las estratificaciones urbanas y rurales que en cumplimiento de las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995, 383 de 1997 y la presente, y los Decretos 1538 y 2034 de 1996 hayan adelantado los municipios y distritos del país, deberán realizarse de nuevo en el año 2001 y 2004, respectivamente aplicando las metodologías diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación que se encuentren vigentes en esos momentos.

Dichas revisiones se harán con base en la metodología de cálculo de la UAF que a la fecha tengan vigencia el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

También, deberán volverse a realizar, adoptar y aplicar estratificaciones urbanas o rurales en cualquier momento, cuando por razones de orden natural o social, o por incorrecta ejecución, previo concepto del Departamento Nacional de Planeación, se amerite.

Artículo 15°. Las estratificaciones rurales que adopten los municipios y distritos del país sólo serán aplicables para el cobro de las tarifas de los servicios públicos domiciliarios.

**2.5.4 Ley 632 de 2000.** Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996. Artículo 1°. El numeral 24 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, quedará así: "14.24 Servicio Público de Aseo. Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

**2.5.5 Ley 689 de 2001.** Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

**Artículo 6°.** Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. Cuando una Empresa de Servicios Públicos quiera cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar permiso a la Superintendencia, informándole sobre las causas que la llevaron a esa decisión. La Superintendencia podrá negar la

solicitud mediante resolución motivada. Texto subrayado Declarado EXEQUIBLE en el entendido resuelto por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-290 de 2002.

No obstante cuando se presente el vencimiento del plazo del contrato las empresas podrán determinar si lo prorrogan o inician un nuevo proceso de selección del contratista, de lo cual informará previamente a la Superintendencia.

El Superintendente de Servicios Públicos podrá, cada trimestre, solicitar a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios informes acerca de la gestión del auditor externo, y en caso de encontrar que éste no cumple a cabalidad con sus funciones, podrá recomendar a la empresa su remoción.

La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

**2.5.5 Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. ARTÍCULO 2o.  
ÁMBITO DE APLICACIÓN. Esta ley se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa. Se



exceptúan el procedimiento disciplinario y fiscal que adelantan la Procuraduría y Contraloría respectivamente.

Para efectos de esta ley, se entiende por "Administración Pública", la definición contenida en el artículo 39 de la Ley 489 de 1998.

**2.5.6 Decreto 2945 de 2010.** \_Por medio del cual se reglamenta el ejercicio de las actividades de monitoreo, seguimiento y control a que se refiere el Decreto 028 de 2008, para el sector de agua potable y saneamiento básico y se dictan otras disposiciones. Artículo 2. Actividades de seguimiento en el sector de agua potable y saneamiento básico. Para el sector de agua potable y saneamiento básico, el seguimiento de que trata el numeral 3.2 del artículo 3 del Decreto 028 de 2008, estará a cargo del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de conformidad con el inciso tercero del artículo 7 del Decreto 028 de 2008. El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial desarrollará las actividades de seguimiento que permitan evidenciar y cualificar la existencia o inexistencia de eventos de riesgo en las entidades territoriales, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores de monitoreo, criterios de evaluación y priorización definidos por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, así como los recursos disponibles.

## Capítulo 3. Diseño Metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

Para evaluar la calidad de los servicios AAA ofrecidos por la ESPO S.A. desde la percepción del usuario, de acuerdo con el Modelo SERVQUAL se fundamentó en la investigación correlacional, porque como afirma Hernández (2010) “Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (p. 81)

El modelo Servqual requerirá el manejo de expectativas de los usuarios de la ESPO S.A. frente a las percepciones de la empresa, análisis de la percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, acorde con el mencionado modelo; también se evaluará las especificaciones de calidad versus el servicio realmente ofrecido por la ESPO S.A., análisis de la discrepancia entre el servicio real y comunicación externa de la ESPO S.A. con sus suscriptores; de igual manera, se comparará la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones de los servicios prestados y finalmente se formularán medidas de optimización de calidad de los servicios AAA ofrecidos por la ESPO S.A., de acuerdo con los resultados del Modelo SERVQUAL.

Todo este panorama requirió del enfoque correlacional que permitió analizar situaciones donde existen variables que condicionan determinada tendencia, en este caso, factores que tienen que ver con la calidad de los servicios AAA ofrecidos por la ESPO S.A. y que se interconectan unos con otros para finalmente deducir parámetros o estándares.

De acuerdo con Hernández (2010) este tipo de estudios tiene como finalidad “...conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un

contexto en particular”. (p. 81). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

### 3.2 Población

Estuvo compuesta por el total de usuarios de la ESPO S.A. a corte 26 de abril de 2018, cuya clasificación es:

**Tabla 1.** *Población del proyecto.*

Tipo de usuario	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Comercial	Industrial	Oficial	Total
Acueducto	12.613	8.933	5.606	1.861	2.461	27	159	31.660
Alcantarillado	11.095	8.691	5.595	1.845	2.380	26	150	29.782
Aseo	12.442	8917	5.573	1.831	2.399	23	157	31.342

**Nota.** La presente tabla expone la clasificación de los usuarios de la ESPO S.A., teniendo en cuenta el tipo de servicio aplicado. Fuente: Área de Sistemas, ESPO S.A., 26 de abril de 2018.

Se tomó la cifra más alta como número poblacional, debido a que los servicios AAA se ofrecen en simultánea a la mayoría de usuarios de la ESPO S.A.

### 3.3 Muestra

Se implementó una fórmula estadística con fines de extraer un grupo representativo y dar aplicación a los resultados en el 100% de la población.

La fórmula que se aplicó fue:

$$n = \frac{N(Zc)^2 \times P \times Q}{N - 1 + (Zc)^2 \times P \times Q}$$

Cuyas variables tienen el siguiente significado:

Aplicando se tiene:

N =	Muestra	n =	?
N =	Tamaño de la Población	N =	31.660
P =	Grado de Capacitación	P =	50%
Q =	Grado de rechazo	Q =	50%
Zc =	Constante de confiabilidad	Zc =	1.96
e =	Margen de error	E =	0.05

$$n = \frac{31.660 \times (1.96)^2 \times .050 \times .050}{(31.660 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{30.406}{80,1079} = 379,56 \pm 380$$

De esta manera, se aplicará el formato de encuesta a 380 usuarios delimitados en la muestra, los cuales serán seleccionados al azar, de acuerdo con información suministrada por la ESPO S.A.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se utilizaron como técnicas la encuesta (Véase Apéndice A) y la revisión documental, considerando que son alternativas básicas para cumplir con los objetivos del proyecto; la encuesta estuvo dirigida a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo ofrecidos por la ESPO S.A.

La revisión documental permitió estructurar el marco referencial del proyecto, el cual se compone de los marcos histórico, conceptual y legal.

### **3.5 Procesamiento y análisis de información**

La información recaudada mediante la encuesta se interpretó cuantitativamente, a través del conteo de respuestas, extracción de porcentajes de participación y la respectiva tabulación; así mismo se efectuará análisis cualitativo mediante la descripción de las variables que posiblemente inciden en cada uno de los interrogantes realizados.

## Capítulo 4. Resultados de la Investigación

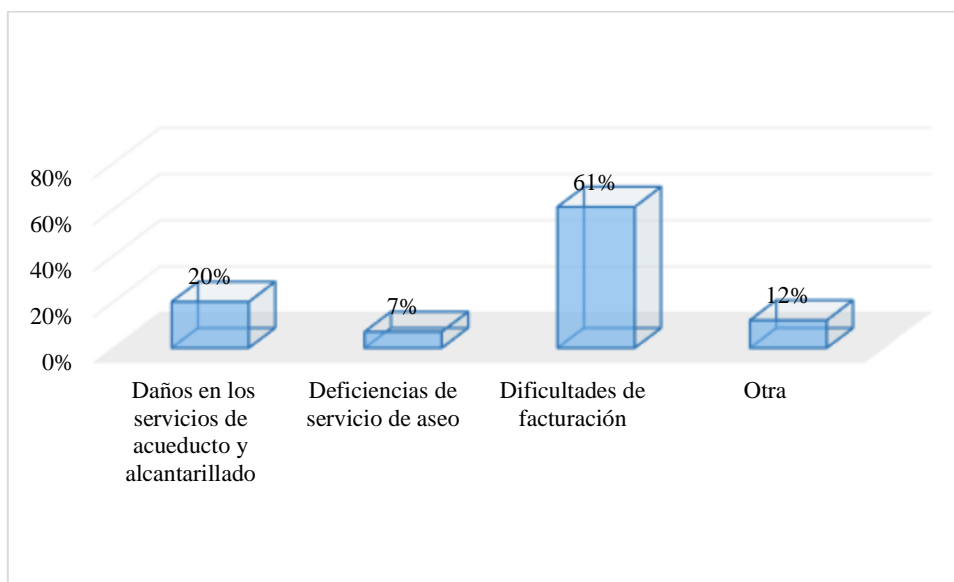
### 4.1 Análisis de la encuesta

Al analizar los resultados de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 2.** ¿Por qué motivo ha hecho PQR a ESPO S.A.?

Opciones	Variable	Porcentaje
Daños en los servicios de acueducto y alcantarillado	75	20%
Deficiencias de servicio de aseo	28	7%
Dificultades de facturación	233	61%
Otra	44	12%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 2.** Por qué motivo ha hecho PQR a ESPO S.A.?

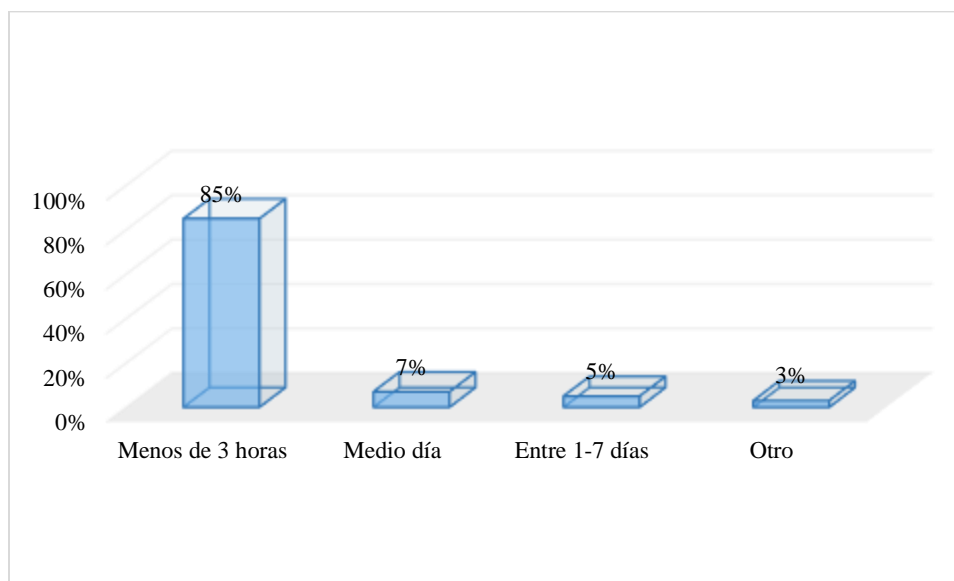
**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

Dada la información suministrada en los resultados, se evidencia que los principales motivos por los cuales los usuarios de la ESPO S.A. realizan Peticiones, Quejas o Reclamos, es por dificultades en la facturación según el 61% de los encuestados, por daños en los servicios de acueducto y alcantarillado según el 20%, otros como cambio del medidor o solicitud de servicio AAA según el 12% y por deficiencias del servicio de aseo el 7%.

**Tabla 3.** *¿Cuánto tiempo esperó para que le solucionaran tal PQR?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Menos de 3 horas	323	85%
Medio día	25	7%
Entre 1-7 días	20	5%
Otro	12	3%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 3.** *¿Cuánto tiempo esperó para que le solucionaran tal PQR?*

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

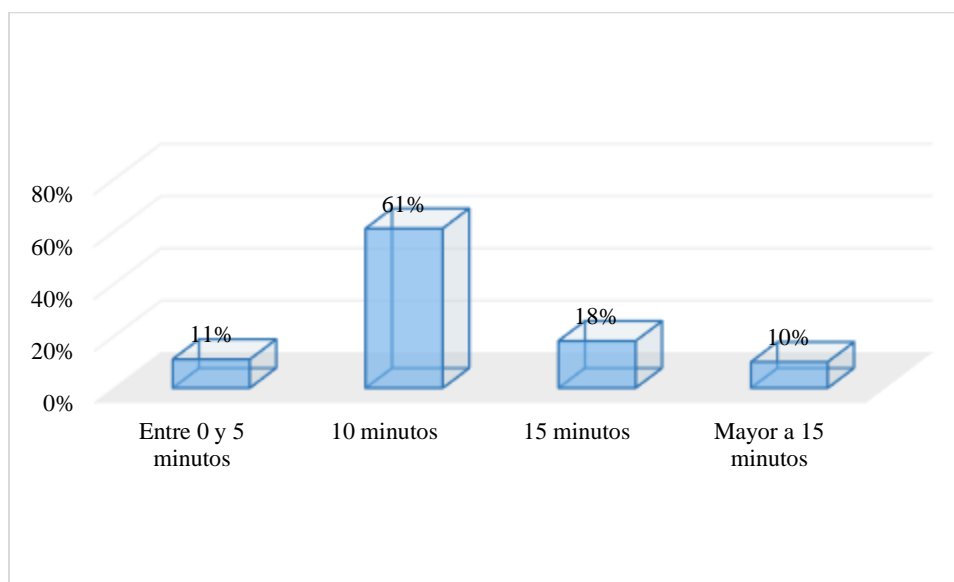
En la segunda pregunta, se hizo indagación sobre el tiempo de espera para que la ESPO S.A. resuelva las Peticiones, Quejas o Reclamos. Al respecto, el 85% afirma que menos de tres

horas, el 7% asegura que medio día, el 5% entre 1 y 7 días y el 3% afirma que otro tiempo diferente.

**Tabla 4.** Dentro de la oficina de ESPO S.A. ¿Cuánto tiempo le toma el ser atendido por el personal de turno?

Opciones	Variable	Porcentaje
Entre 0 y 5 minutos	43	11%
10 minutos	232	61%
15 minutos	67	18%
Mayor a 15 minutos	38	10%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 4.** Dentro de la oficina de ESPO S.A. ¿Cuánto tiempo le toma el ser atendido por el personal de turno?

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

Los resultados de la tercera pregunta de la encuesta realizada a 380 usuarios de la ESPO S.A., permiten concluir que el tiempo que se toma el personal de la empresa para atender al usuario, cuando este realiza solicitudes, quejas o reclamos en referencia a los servicios prestados

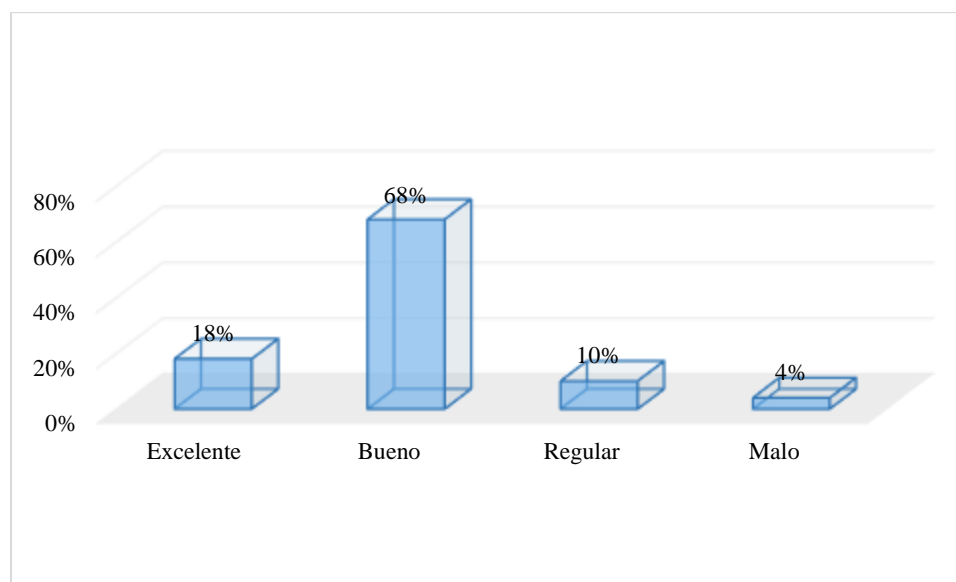


por dicha entidad es de 10 minutos según el 61%, el 18% afirma que 15 minutos, el 11% concluye que entre 0 y 5 minutos y el 10% dice que más de 15 minutos.

**Tabla 5.** *¿Cómo califica al representante de Servicio al Cliente?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Excelente	69	18%
Bueno	259	68%
Regular	36	10%
Malo	16	4%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 5.** *¿Cómo califica al representante de Servicio al Cliente?*

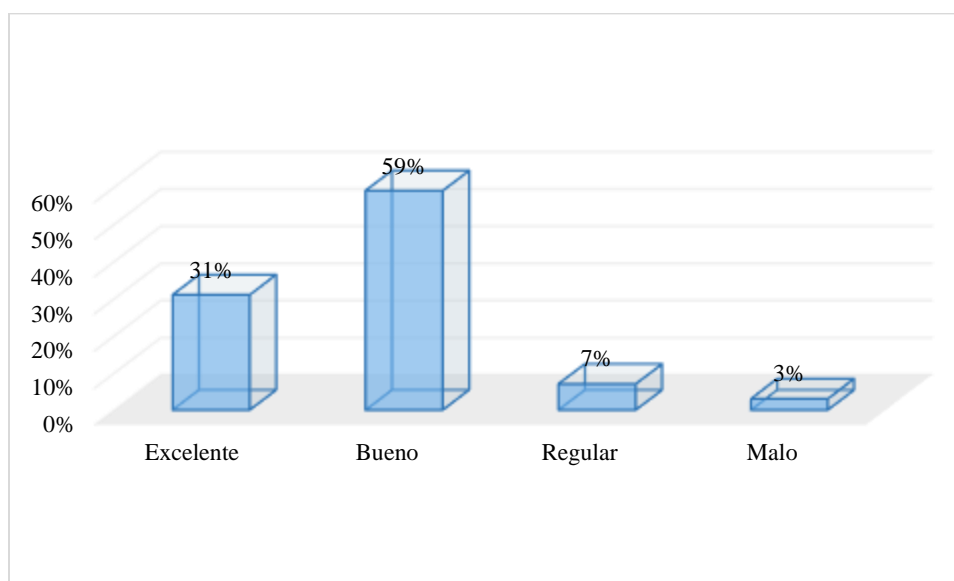
**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

En la pregunta 4 se indagó sobre la calificación que dan los usuarios de la ESPO S.A. al servicio al cliente. Al respecto, el 68% califica como bueno, el 18% como excelente, el 10% como regular y el 4% como malo.

**Tabla 6.** *¿Cómo califica el conocimiento del Representante?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Excelente	117	31%
Bueno	223	59%
Regular	29	7%
Malo	11	3%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

**Figura 6.** *¿Cómo califica el conocimiento del Representante?*

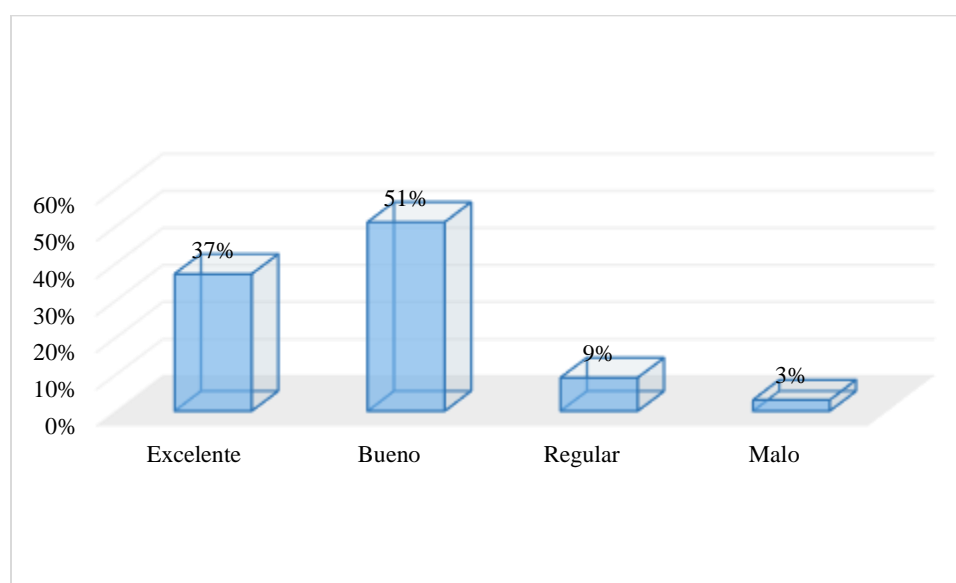
**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

De acuerdo al análisis de la tabla 5 y grafica 5 frente la calificación de los usuarios en relación con el conocimiento del representante de la ESPO S.A., los usuarios respondieron en una calificación de bueno según el 59% de los encuestados, excelente según el 31%, regular el 7% y malo el 3%.

**Tabla 7.** ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. demostró ser amable?

Opciones	Variable	Porcentaje
Excelente	141	37%
Bueno	194	51%
Regular	35	9%
Malo	10	3%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

**Figura 7.** ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. demostró ser amable?

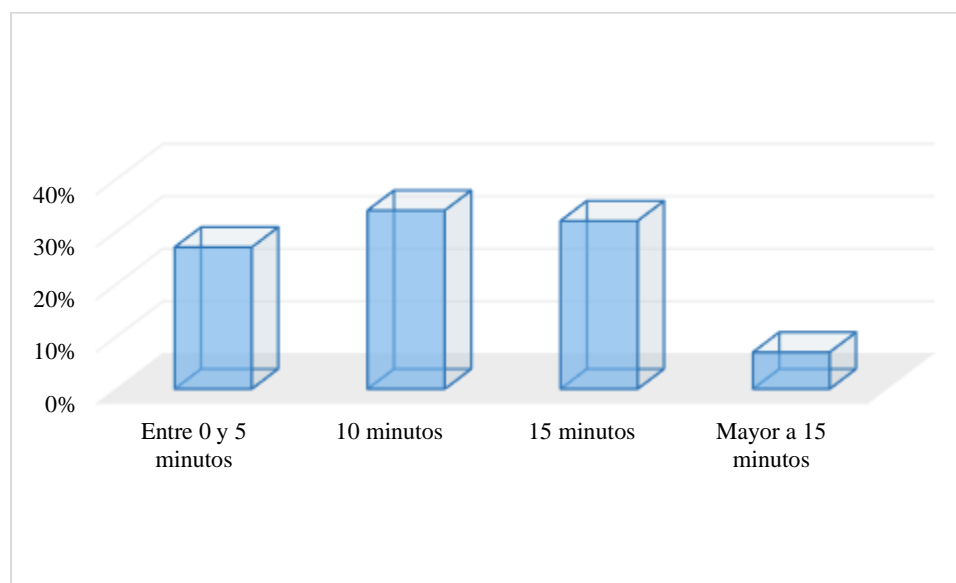
**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

La amabilidad del personal que visita a los usuarios, es determinante en el momento de evaluar la calidad de los servicios que presta la ESPO S.A. La encuesta aplica permitió concluir que los usuarios califican como buena la amabilidad del personal que realiza inspecciones en los lugares de residencia de los usuarios, según el 51%, excelente el 32%, regular el 9% y malo el 3%.

**Tabla 8.** ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted?

Opciones	Variable	Porcentaje
Entre 0 y 5 minutos	103	27%
10 minutos	128	34%
15 minutos	122	32%
Mayor a 15 minutos	27	7%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 8.** ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted?

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

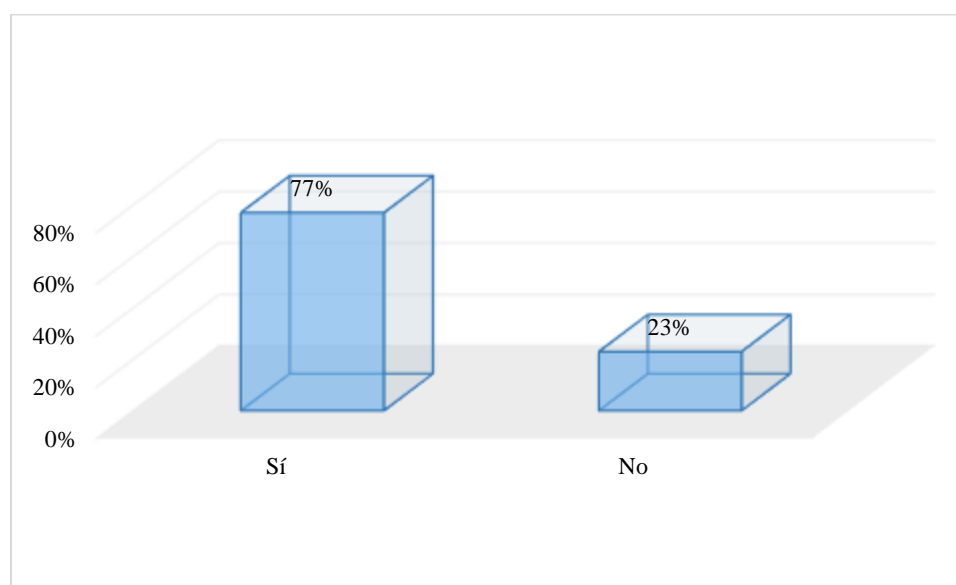
Para los usuarios es importante la efectividad de la inspección realizada por los funcionarios de la ESPO S.A. frente a las Peticiones, Quejas y Reclamos que presentan en relación con los servicios que ofrece la empresa. Al respecto, afirma el 34% que la efectividad es

de 10 minutos, el 32% asegura que es de 15 minutos, el 27% entre 0 a 5 minutos y el 7% de más de 15 minutos.

**Tabla 9.** *¿Se dio solución al PQR presentado ante la ESPO S.A.?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Sí	293	77%
No	87	23%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 9.** *¿Se dio solución al PQR presentado ante la ESPO S.A.?*

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

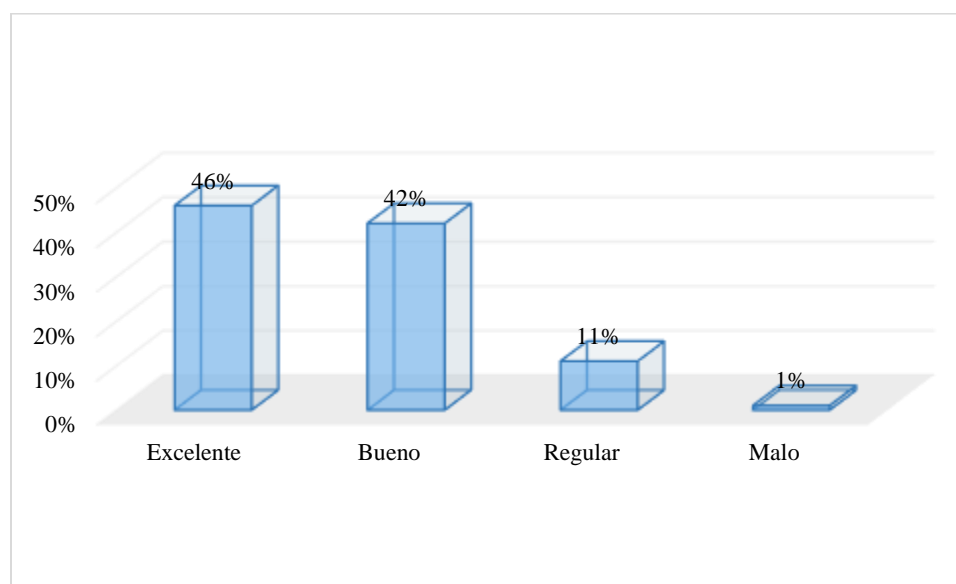
En la pregunta 8, se indagó a los usuarios acerca de si o no se le dio solución a la Petición, Queja o Reclamo presentado ante la ESPO S.A. De acuerdo con el 77% si se le dio respuesta y el 23% afirma que no se le dio respuesta. Al preguntarse sobre el porqué de las respuestas de la

empresa a las PQR, se encontró que porque no había oportunidad para realizar rebajas en la facturación, no había disponibilidad del servicio o no había ampliación de la financiación.

**Tabla 10.** *¿Cómo califica el servicio de acueducto ofrecido por la ESPO S.A.?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Excelente	174	46%
Bueno	159	42%
Regular	43	11%
Malo	4	1%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



**Figura 10.** *¿Cómo califica el servicio de acueducto ofrecido por la ESPO S.A.?*

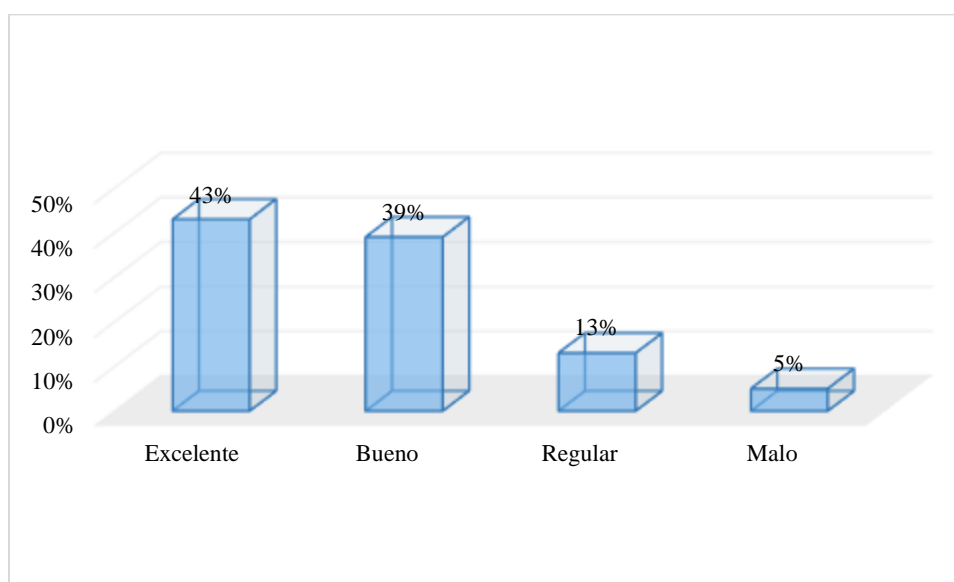
**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

Frente a la calificación de los usuarios de la ESPO S.A. en relación con el servicio de acueducto ofrecido por dicha empresa, se encontró que para el 46% de los usuarios dicho servicio es excelente, para el 42% es bueno, para el 11% es regular y para el 1% es malo.

**Tabla 11.** *¿Cómo califica el servicio de alcantarillado ofrecido por la ESPO S.A.?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Excelente	164	43%
Bueno	148	39%
Regular	51	13%
Malo	17	5%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

**Figura 11.** *¿Cómo califica el servicio de alcantarillado ofrecido por la ESPO S.A.?*

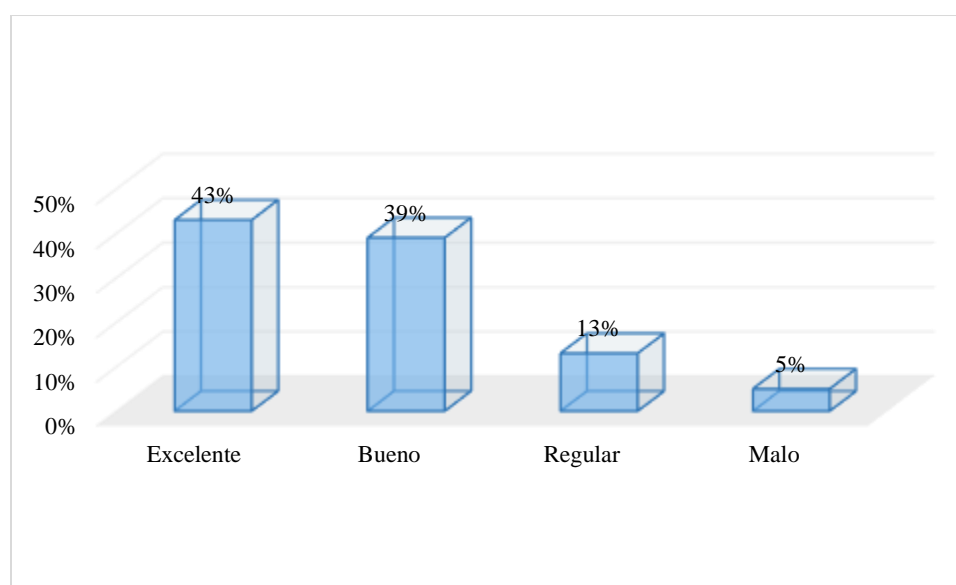
**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

El servicio de alcantarillado también hace parte del catálogo de servicios ofertados por la ESPO S.A. a la comunidad ocañera. En referencia a la percepción de los usuarios frente a este servicio, se encontró que el 43% afirma que el servicio es excelente, el 39% que es bueno, el 13% que es regular y el 5% que es malo. Es decir, que la mayoría de usuarios perciben un servicio de calidad, en referencia a sus necesidades, y un porcentaje muy bajo se siente insatisfecho con el mismo, por situaciones como daños y demás, en el mismo.

**Tabla 12.** *¿Cómo califica el servicio de aseo ofrecido por la ESPO S.A.?*

Opciones	Variable	Porcentaje
Excelente	164	43%
Bueno	148	39%
Regular	51	13%
Malo	17	5%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

**Figura 12.** *¿Cómo califica el servicio de aseo ofrecido por la ESPO S.A.?*

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

Y finalmente en la pregunta 11, se le preguntó a los 380 usuarios encuestados sobre la calificación que le dan al servicio de aseo, se pudo establecer que el 43% afirma que es excelente, el 39% que es bueno, el 13% que es regular y el 5% que es malo. Es decir, que los usuarios tienen una percepción aceptable en referencia al servicio de aseo que presta la entidad, y porcentaje bajo lo califica como regular o malo, por causas como el difícil acceso o el horario en algunos sectores del municipio de Ocaña.



#### **4.2 Determinar la percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL.**

En el municipio de Ocaña, el servicio de acueducto, aseo y alcantarillado es prestado por la ESPO S.A. siendo el objetivo de la investigación evaluar la calidad de los servicios AAA ofrecidos por la ESPO S.A. desde la percepción del usuario, de acuerdo con el Modelo SERVQUAL.

Para abordar y desarrollar este objetivo se han trazado cuatro objetivos específicos, que se comenzaran a contextualizar a partir de este apartado con los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta bajo el modelo SERVQUAL, que permite a través de una escala de conversión, medir el servicio mediante variables cualitativas que pasan a convertirse en cantidades numéricas y porcentuales.

Con los resultados arrojados por la encuesta, se pasará a determinar la percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL.

Dentro de los parámetros del Modelo SERVQUAL que influyen en la calidad del servicio que presta ESPO S.A., en la percepción de los clientes y en las expectativas de la empresa, se encontró lo siguiente:

##### **Frecuencia en los servicios**

La investigación permitió concluir que la frecuencia en el servicio es determinante en la satisfacción de los usuarios frente a aspectos como la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y en la continuidad de la recolección de aseo, prestados por la ESPO S.A. Así las cosas, frente a las expectativas de la empresa sobre las expectativas de los usuarios, se encontró que el suministro de agua potable es vital para la vida de los seres humanos, por lo que es obligación de la empresa prestadora del servicio, suministrar de forma frecuente, suficiente y satisfactorio.

El régimen normativo colombiano ha establecido en materia de continuidad del servicio de aseo el Decreto 2981 de 2013, preceptuando la obligación de las empresas prestadoras de este servicio, de dar continuidad al mismo.

De esta manera, es la continuidad de los servicios un criterio determinante en la percepción de calidad de los usuarios, y dependerá su calificación de las formas en que se implemente los procesos que lleven a la satisfacción de las necesidades y preferencias de los usuarios.

### **Cobertura del Servicio**

La cobertura del servicio dependerá del total de viviendas en el municipio y las que la ESPO S.A. presta el servicio. En la actualidad, la ESPO S.A. no cubre la totalidad de viviendas del municipio, toda vez que en la zona norte, existe una empresa creada por la comunidad, que surte algunos de los servicios de acueducto.

Respecto a la cobertura, las empresas deben contemplarla dentro de sus planes de desarrollo y diagnóstico realizado, toda vez que resulta determinante a la hora de analizar los servicios prestados, razón por la cual es importante que al momento de evaluar la calidad de los servicios AAA en la ESPO S.A. se mantenga la cobertura como un factor para la medición de la percepción de los usuarios.

### **Calidad del Servicio**

La calidad en el servicio es determinante para el posicionamiento de las empresas en los diferentes mercados. Un servicio de calidad, conlleva a que se suplan las necesidades del cliente y se cumpla con las expectativas de este. De esta forma, la calidad es determinante en la evaluación de la satisfacción de los usuarios y también surte efectos en la toma de decisiones a nivel organizacional.

### **Cumplimiento del Servicio**

Respecto al cumplimiento en la prestación del servicio, este tiene relación directa con la confianza que deposita el usuario en la empresa. Es decir que si una empresa cumple con las expectativas del cliente, este podrá confiar en la empresa ante cualquier necesidad futura, teniendo la certeza de que no perderá su tiempo ni su dinero.

De esta forma, la ESPO S.A. deberá cumplir con sus usuarios, en relación con la prestación de un servicio de calidad, que generen credibilidad y satisfacción al cliente.

## **Atención al cliente**

La atención al cliente es determinante para mantener una buena imagen, fidelidad y demás. Es por ello, que la empresa debe identificar cuáles son las expectativas y las necesidades de los clientes, con el objetivo de desarrollar planes de acción o de mejoramiento que permitan complacer las necesidades o expectativas de sus usuarios.

Es deber de la empresa conocer el mercado en el que se encuentra el cliente, además de su comportamiento frente a las necesidades y expectativas, buscando lograr la satisfacción deseada y su fidelización.

Dentro de la atención al cliente es importante ofrecer por parte de la empresa, un buen trato al mismo, instalaciones cómodas, personal ágil para solucionar los requerimientos de los usuarios y mantener una buena comunicación con los clientes, retroalimentando esta relación en busca de mejorar constantemente la satisfacción de los usuarios.

## **Tiempo de Respuesta**

La capacidad para responder a las necesidades y expectativas del cliente, hace parte del cumplimiento en el servicio ofrecido por la empresa, así como de los compromisos contraídos. El usuario valora y percibe de forma positiva, el tiempo que se tarde la empresa en responder a sus solicitudes, evidenciando la capacidad y efectividad de la empresa.

Este factor se encuentra directamente relacionado con la atención al cliente, teniendo como expectativa del usuario la solución y atención rápida de su petición, queja o reclamo.

### **Seguridad**

La seguridad es otro factor determinante, porque se encuentra estrechamente ligado con la honestidad, confiabilidad e integridad de la empresa. Según lo expuesto el factor de la seguridad en la medición de la calidad de una empresa, conlleva a la secuencia de acciones encaminadas a que el cliente crea en la empresa, lo cual es medible al momento de evaluar la satisfacción del usuario y representa un criterio para la toma de decisiones, mejoramiento continuo y planes de acción.

Ahora encontramos el modelo SERVQUAL, en el que se aplican instrumentos de medición que permiten cuantificar la calidad del servicio prestado por la empresa. Este modelo, permite identificar expectativas y percepciones de los clientes, basándose en las siguientes dimensiones:

**Tabla 13.** Dimensiones y relación entre percepción y expectativas

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
<b>Confiabilidad</b>	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
<b>Capacidad de respuesta</b>	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedido
<b>Seguridad</b>	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
<b>Empatía</b>	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

**Tabla 14.** *Percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL.* 63

<b>Factores Identificados</b>							
	<b>Frecuencia del servicio</b>	<b>Calidad del servicio</b>	<b>Cobertura del servicio</b>	<b>Cumplimiento en el servicio</b>	<b>Atención al cliente</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>
<b>Elementos tangibles</b>		Instalaciones físicas, personal amable, responsable y eficiente para responder a las necesidades de los usuarios.			Respuesta oportuna y a tiempo de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. Personal amable y atento.		Recursos físicos, tecnológicos y humanos para brindar seguridad al usuario.
<b>Confiabilidad</b>	La ESPO S.A. se encuentra en el deber y la obligación de suministrar el servicio de	Manejo e implementación de criterios claros y precisos de calidad en el	Mejorar los niveles de satisfacción del usuario dependerá	Da cumplimiento a las expectativas y necesidades del usuario, será indispensable			

---

acueducto,	servicio para	de la	para que se
alcantarillado	la satisfacción	frecuencia	fortalezca la
y aseo de	de las	y cobertura	relación con el
forma	necesidades y	de cada uno	mismo y este
confiable a sus	expectativas	de los	confié en la
usuarios.	del cliente.	servicios.	ESPO S.A.

---

<b>Capacidad de</b>	Optimización	Amabilidad y	Deberán	El sistema de	Optimizar la	Tiempo y
<b>respuesta</b>	en la respuesta	solución	diseñar	respuesta de	atención al	capacidad de
	a los usuarios	rápida a los	estrategias	PQR deberá	usuario de	respuesta
	referente a la	requerimientos	para la	satisfacer las	forma rápida y	oportuna van
	continuidad	de los usuarios	prestación	necesidades de	oportuna.	de la mano
	del servicio.	referente a los	del servicio	los usuarios en		para lograr la
		servicios de	según el	materia de		calidad del
		acueducto,	crecimiento	cumplimiento		servicio y la
			demográfic	del servicio.		satisfacción

---



	alcantarillado y aseo	o en el municipio de Ocaña.			de las necesidades de los usuarios.	
<b>Empatía</b>			Dar cumplimiento al servicio promedio, mejorar la confianza y aumentar la empatía con los usuarios.	Identificar las necesidades y expectativas de cada usuario mediante las peticiones, quejas y reclamos, mejorando así la confianza en la empresa.	Interrelación entre el interés de la empresa para dar respuestas positivas y oportunas a los usuarios dará como resultado certidumbre de la calidad del servicio	La seguridad del cliente frente al servicio permitirá tranquilidad y confianza en la organización

---

de la ESPO

S.A.

---

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.



Acueducto	12.613	8.933	5.606	1.861	2.461	27	159	31.660
-----------	--------	-------	-------	-------	-------	----	-----	--------

Actualmente el municipio de Ocaña cuenta con un total de 33.197 viviendas, lo que quiere decir, que la ESPO S.A. tiene una cobertura del 95.37% del servicio de acueducto en el municipio de Ocaña.

A partir de la encuesta realizada se pudo establecer que el 20 % de los usuarios presentan Peticiones, Quejas y Reclamos lo hacen por daños en el servicio de alcantarillado y acueducto. Las interrupciones de este servicio se presentan por reparaciones técnicas, mantenimientos y racionamientos por fuerza mayor. Otra causal es evitar perjuicios derivados de la inestabilidad de algunos terrenos o inmuebles y por una orden de autoridad competente.

**Calidad del Servicio.** En relación con la calidad en el servicio, el agua deberá ser apta para el consumo humano, conforme lo exige el decreto 1575 de 2007.

Frente a la calificación que dan los usuarios, estos estiman que el servicio es excelente conforme al 46% de los encuestados y bueno de acuerdo con el 42%.

**Cumplimiento del Servicio.** La ESPO S.A. enmarca la prestación de sus servicios en procesos y estándares de calidad, disponiendo de un máximo de tiempo para la entrega y el suministro de agua, buscando un alto nivel de satisfacción y confiabilidad hacia futuro en sus usuarios.

De acuerdo con el 20% de los encuestados conforme a los daños en el alcantarillado y en el servicio de acueducto, han llevado a que eleven PQR. Frente a la respuesta o el cumplimiento de las solicitudes elevadas, los usuarios afirman en un 85% que el tiempo de espera es de menos de 3 horas para la respuesta o solución a la solicitud y que el tiempo de solución en la oficina es de 10 minutos conforme al 61% de los encuestados. De otra parte, el servicio al cliente es bueno y excelentes y el personal cuando visito al usuario para dar solución a su PQR fue amable y cordial de acuerdo con un porcentaje superior al 80'%.

**Atención al Cliente.** La atención al usuario es determinante en las evaluaciones de calidad de un producto o servicio. Al respecto, los usuarios de la ESPO S.A., manifiestan que han presentado ante la entidad un 20% de PQR por daños en el servicio de alcantarillado y acueducto, un 7% por deficiencia en el aseo y un 61% por dificultades en la facturación. El tiempo de espera para soluciones las PQR es de menos de 3 horas según el 85%. Por su parte en las oficinas se cuenta con un tiempo de espera es de 10 minutos según el 61% y de 15 minutos de acuerdo con el 18%.

Respecto a la calificación que le asignan a la atención al cliente, el 68% afirma que es bueno y el 18% que es excelente.

El personal encargado de dar las respuestas oportunas a las PQR recibió un calificación de excelente según el 37% y de bueno el 51%.

En relación con el personal que visito al usuario para realizar la inspección de la PQR, soluciono la reclamación del usuario en menos de 5 minutos según el 27%, 10 minutos el 34% y 15 minutos el 32%.

**Tiempo de respuesta.** La capacidad de respuesta permite en las empresas elevar su nivel de satisfacción a los usuarios. En el caso de la ESPO S.A. el sistema de PQR permite que los usuarios expresen sus inconformidades y que la empresa responda de forma oportuna para la satisfacción de dichas necesidades.

El tiempo de espera para solucionar las PQR es de menos de 3 horas según el 85%. Por su parte en las oficinas se cuenta con un tiempo de espera de 10 minutos según el 61% y de 15 minutos de acuerdo con el 18%.

En relación con el personal que visito al usuario para realizar la inspección de la PQR, soluciono la reclamación del usuario en menos de 5 minutos según el 27%, 10 minutos el 34% y 15 minutos el 32%.

Respecto al servicio al cliente, los usuarios califican este servicio como excelente un 18% y bueno un 68%. El resto de la población lo califican como regular o malo.

**Seguridad.** El servicio domiciliario de agua potable, es considerado según el marco jurídico colombiano de carácter obligatorio por parte de las empresas prestadoras, debido a su

conexidad con la seguridad social. Es por ello, que los usuarios de la ESPO S.A. esperan en sus servicios eficiencia y seguridad a la hora del suministro del servicio.

**Tabla 15.** *Porcentajes de calificación Acueducto*

<b>Factores</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Frecuencia del servicio</b>	80%
<b>Cobertura del servicio</b>	95%
<b>Calidad del servicio</b>	88%
<b>Cumplimiento del servicio</b>	93%
<b>Atención al cliente</b>	86%
<b>Tiempo de respuesta</b>	93%
<b>Seguridad</b>	80%
<b>Total</b>	615%
<b>Promedio</b>	88%

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

### **Servicio de Alcantarillado**

**Frecuencia en el servicio.** De acuerdo con la respuesta de los usuarios encuestados, la ESPO S.A. es responsable en la prestación del servicio de alcantarillado, ofreciendo a los habitantes del municipio de Ocaña, recolección de residuos líquidos, por medio de tuberías y conductos, y otros servicios complementarios como transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

El 20% de los encuetados argumenta que presento PQR ante la ESPO S.A., por daños en el servicio de alcantarilla y acueducto. Sobre la prestación de calidad del servicio, el 43% percibe el servicio como excelente y el 39% como bueno.

**Cobertura del Servicio.** El sistema de alcantarillado permite la recolección de los residuos líquidos mediante tuberías y conductos. En el municipio de Ocaña, la ESPO S.A. presta este servicio este servicio con la siguiente cobertura:

Tipo de usuario	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Comercial	Industrial	Oficial	Total
Alcantarillado	11.095	8.691	5.595	1.845	2.380	26	150	29.782

De esta forma, actualmente el servicio de alcantarillado es prestado a 29.782 usuarios del municipio de Ocaña, Norte de Santander, que corresponde al 90%.

Existen en la actualidad, viviendas en el municipio de Ocaña, donde las condiciones técnicas y topográficas impiden que se puedan adecuar las redes de alcantarillado, por lo que los residuos líquidos se depositan y descargan en pozos sépticos individuales y en otros casos en algunas de las fuentes hídricas del municipio.

**Calidad del Servicio.** En relación con la calidad en el servicio, las redes de alcantarillado permiten establecer una buena percepción por parte de los usuarios. De acuerdo con los usuarios encuestados para el 43% el servicio es excelente y para el 39% es bueno. Para el 18% restante, el servicio no satisface del todos sus necesidades o no cumple con los estándares de calidad.

**Cumplimiento del Servicio.** La ESPO S.A. enmarca la prestación de sus servicios en procesos y estándares de calidad, disponiendo de redes de alcantarillado que permitan un buen tránsito y disposición final de los residuos líquidos, buscando un alto nivel de satisfacción y confiabilidad hacia futuro en sus usuarios.



De acuerdo con el 20% de los encuestados conforme a los daños en el alcantarillado han llevado a que como usuarios eleven PQR. Frente a la respuesta o el cumplimiento de las solicitudes elevadas, los usuarios afirman en un 85% que el tiempo de espera es de menos de 3 horas para la respuesta o solución a la solicitud, que tiempo de solución en la oficina es de 10 minutos conforme al 61% de los encuestados, el servicio al cliente es bueno y excelentes y el personal cuando visito al usuario para dar solución a su PQR fue amable y cordial de acuerdo con un porcentaje superior al 80'%.

**Atención al Cliente.** La atención al usuario es determinante en las evaluaciones de calidad de un producto o servicio. Al respecto, los usuarios de la ESPO S.A. Manifiestan que han presentado ante la entidad un 20% de PQR por daños en el servicio de alcantarillado y acueducto, un 7% por deficiencia en el aseo y un 61% por dificultades en la facturación. El tiempo de espera para soluciones la PQR es de menos de 3 horas según el 85%. Por su parte en las oficinas se cuenta con un tiempo de espera es de 10 minutos según el 61% y de 15 minutos de acuerdo con el 18%.

Respecto a la calificación que le asignan a la atención al cliente, el 68% afirma que es bueno y el 18% que es excelente.

El personal encargado de dar las respuestas oportunas a las PQR recibió un calificación de excelente según el 37% y de bueno el 51%.

En relación con el personal que visito al usuario para realizar la inspección de la PQR, soluciono la reclamación del usuario en menos de 5 minutos según el 27%, 10 minutos el 34% y 15 minutos el 32%.

**Tiempo de respuesta.** La capacidad de respuesta permite en las empresas elevar su nivel de satisfacción a los usuarios. En el caso de la ESPO S.A. el sistema de PQR permite que los usuarios expresen sus inconformidades y que la empresa responda de forma oportuna para la satisfacción de dichas necesidades.

El tiempo de espera para soluciones la PQR es de menos de 3 horas según el 85%. Por su parte en las oficinas se cuenta con un tiempo de espera es de 10 minutos según el 61% y de 15 minutos de acuerdo con el 18%.

En relación con el personal que visito al usuario para realizar la inspección de la PQR, soluciono la reclamación del usuario en menos de 5 minutos según el 27%, 10 minutos el 34% y 15 minutos el 32%.

Respecto al servicio al cliente, los usuarios califican este servicio como excelente un 43% y bueno un 39%. El resto de la población lo califican como regular o malo.

**Seguridad.** El servicio de alcantarillado es considerado según el marco jurídico colombiano de carácter obligatorio por parte de las empresas prestadoras, debido a su conexidad

con la seguridad social. Es por ello, que los usuarios de la ESPO S.A. esperan en sus servicios eficiencia y seguridad a la hora del suministro del servicio.

**Tabla 16.** *Porcentajes de calificación Alcantarillado*

<b>Factores</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Frecuencia del servicio</b>	80%
<b>Cobertura del servicio</b>	90%
<b>Calidad del servicio</b>	82%
<b>Cumplimiento del servicio</b>	93%
<b>Atención al cliente</b>	86%
<b>Tiempo de respuesta</b>	93%
<b>Seguridad</b>	82%
<b>Total</b>	606%
<b>Promedio</b>	87%

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A.

### **Servicio de aseo.**

**Frecuencia en el servicio.** Frente al servicio público de aseo, la ESPO S.A. realiza la recolección de los residuos sólidos tres veces por semana, en todo el municipio de Ocaña. Sin embargo, existen localidades donde por razones de salubridad, la recolección se realiza de forma diaria o cada dos días.

Las zonas especiales son:

El mercado público del municipio de Ocaña

La vía Acolsure hasta la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña

Batallón de Infantería Francisco de Paula Santander

**Cobertura del Servicio.** En el municipio de Ocaña, la ESPO S.A. presta este servicio este servicio con la siguiente cobertura:

Tipo de usuario	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Comercial	Industrial	Oficial	Total
Aseo	12.442	8917	5.573	1.831	2.399	23	157	31.342

De esta forma, la ESPO S.A. presta un servicio de calidad, cumpliendo con la recolección de residuos sólidos en los horarios y rutas establecidas. Sin embargo, el 7% de los usuarios encuestados afirma que ha presentado peticiones, quejas o reclamos por la deficiencia en este servicio.

En la actualidad la ESPO S.A. cuenta con un relleno sanitario regional ubicado en la vereda la Madera, dentro del municipio de Ocaña, al costado derecho de la vía secundaria que conduce de la circunvalar al Corregimiento El Puente, aproximadamente 3180 metros en línea recta del casco urbano. La recolección se realiza en 5 vehículos recolectores.

**Calidad del Servicio.** Conforme al Decreto 1713 de 2002, la calidad en la prestación del servicio público domiciliario de aseo configura el cumplimiento de principios como la eficiencia, la frecuencia y la continuidad del servicio a toda la población. Así mismo, se deberá contar con un programa de atención a las fallas en el servicio, una atención al usuario oportuno y preciso, garantizándose la salubridad, preservación del medio ambiente sano y el mantenimiento de las zonas públicas limpias.

De acuerdo con los usuarios encuestados que reciben el servicio de aseo de la ESPO S.A., perciben la calidad excelente según el 43% y buena según el 39%. El porcentaje restante no se encuentra del todo satisfecho o califica positivamente la calidad del servicio de aseo.

**Cumplimiento del Servicio.** La ESPO S.A. se encuentra obligada a prestar el servicio de recolección de aseo continuamente, con buena calidad en cada uno de los inmuebles de los usuarios, conforme a los lineamientos fijados en el marco jurídico colombiano. En el caso del servicio de aseo, este se encuentra sujeto a los parámetros del Decreto 1713 de 2002.

De acuerdo con el 7% de los usuarios, han presentado peticiones, quejas o reclamos a la ESPO S.A. por deficiencia en el servicio de aseo. Es decir, que el 93% se encuentra conforme con la prestación del mismo.

**Atención al Cliente.** La atención al usuario es determinante en las evaluaciones de calidad de un producto o servicio. Al respecto, los usuarios de la ESPO S.A. Manifiestan que han presentado ante la entidad un 20% de PQR por daños en el servicio de alcantarillado y acueducto, un 7% por deficiencia en el aseo y un 61% por dificultades en la facturación. El tiempo de espera para soluciones la PQR es de menos de 3 horas según el 85%. Por su parte en las oficinas se cuenta con un tiempo de espera es de 10 minutos según el 61% y de 15 minutos de acuerdo con el 18%.

Respecto a la calificación que le asignan a la atención al cliente, el 68% afirma que es bueno y el 18% que es excelente.

El personal encargado de dar las respuestas oportunas a las PQR recibió un calificación de excelente según el 37% y de bueno el 51%.

En relación con el personal que visito al usuario para realizar la inspección de la PQR, soluciono la reclamación del usuario en menos de 5 minutos según el 27%, 10 minutos el 34% y 15 minutos el 32%.

**Tiempo de respuesta.** La capacidad de respuesta permite en las empresas elevar su nivel de satisfacción a los usuarios. En el caso de la ESPO S.A. el sistema de PQR permite que los usuarios expresen sus inconformidades y que la empresa responda de forma oportuna para la satisfacción de dichas necesidades.

El tiempo de espera para soluciones la PQR es de menos de 3 horas según el 85%. Por su parte en las oficinas se cuenta con un tiempo de espera es de 10 minutos según el 61% y de 15 minutos de acuerdo con el 18%.

En relación con el personal que visito al usuario para realizar la inspección de la PQR, soluciono la reclamación del usuario en menos de 5 minutos según el 27%, 10 minutos el 34% y 15 minutos el 32%.

Respecto al servicio al cliente, los usuarios califican este servicio como excelente un 43% y bueno un 39%. El resto de la población lo califican como regular o malo.

**Seguridad.** De acuerdo con el 82 % de los usuarios de la ESPO S.A. el servicio de aseo es bueno y excelente, mientras que para el 13% es regular y para el 5% es malo. De esta forma, se puede afirmar que los usuarios cuentan con un servicio que brinda seguridad en la recolección y en la disposición final de sus residuos sólidos.

**Tabla 17.** *Porcentajes de calificación Aseo*

<b>Factores</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Frecuencia del servicio</b>	93%
<b>Cobertura del servicio</b>	94%
<b>Calidad del servicio</b>	82%
<b>Cumplimiento del servicio</b>	93%
<b>Atención al cliente</b>	86%
<b>Tiempo de respuesta</b>	93%
<b>Seguridad</b>	82%
<b>Total</b>	623%
<b>Promedio</b>	89%

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A.

**4.4 Comparar las especificaciones de calidad de la prestación del servicio ofrecido por la ESPO S.A. en relación con la percepción de los usuarios.**

**Servicio de Acueducto**

**Tabla 18.** *Calificación del servicio de Acueducto conforme a los criterios del modelo**SERVQUAL*

<b>Factores identificados</b>								
	<b>Frecuencia en el servicio</b>	<b>Calidad en el servicio</b>	<b>Cobertura en el servicio</b>	<b>Cumplimiento en el servicio</b>	<b>Atención al cliente</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Promedio de calificación</b>
<b>Elementos tangibles</b>		95%			86%		80%	87%
<b>Confiabilidad</b>	80%	95%	88%	93%				89%
<b>Capacidad de respuesta</b>		95%	88%	93%	86%	93%		91%
<b>Empatía</b>				93%	86%	93%	80%	88%
<b>Responsabilidad</b>	80%	95%	88%	93%	86%	93%	80%	88%

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A

**Tabla 19.** *Correlación clasificación del servicio de acueducto que presta ESPO S.A.*

<b>Criterio</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Porcentaje usuario</b>	<b>Factor de Ponderación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Empatía</b>	5	88%	0.33	29%
<b>Responsabilidad</b>	4	88%	0.27	24%
<b>Capacidad de respuesta</b>	3	91%	0.2	18%
<b>Elementos tangibles</b>	2	87%	0.13	11%
<b>Confiabilidad</b>	1	89%	0.07	6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>443%</b>	<b>1</b>	<b>88%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A.



De acuerdo con los resultados arrojados por la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S.A. en relación con la calidad y el nivel de satisfacción en el servicio de acueducto, se ha podido establecer que la calificación dada en este servicio es del 88%.

Al comparar la percepción de los usuarios con las especificaciones de calidad, encontramos que en referencia al servicio de acueducto que ofrece al ESPO S.A. se encontró que el factor menos calificado es el de la tangibilidad o elementos tangibles, delimitado como la capacidad de recursos físicos, humanos, tecnológicos y demás que permiten la prestación de un servicio de calidad, asignándole ponderadamente un resultado de satisfacción del 87%, frente a una calificación a la calidad en el servicio del 95%, la atención al cliente el 85% y la seguridad el 80%. De esta forma, deberá la empresa plantear algunas estrategias o acciones de mejora en estos aspectos, para mejorar la calificación en tangibilidad o elementos tangibles.

Así mismo se puede establecer que los usuarios perciben frente a estos factores que determinan la calidad del servicio de acueducto que presta la ESPO S.A. es la capacidad de respuesta el nivel más alto del 91%, frente a los demás factores correlacionados como cumplimiento en el servicio y capacidad de respuesta se encuentran en un 93% cada uno. Por su parte la calidad en el servicio recibió una calificación del 95% por lo tanto se deberán mejorar aspectos como la cobertura en el servicio y la atención al cliente.

La responsabilidad fue calificada por los usuarios con un promedio del 88%, e igualmente la empatía. En este contexto se correlacionaron factores como la frecuencia en el servicio y la seguridad con un promedio del 80% cada uno, cumplimiento en el servicio y tiempo de respuesta

con un 93% cada uno, calidad en el servicio con una calificación del 95%, cobertura en el servicio con un 88% y atención al cliente calificado con un 86%. En este aspecto se deberán mejorar la cobertura en el servicio y la atención al cliente.

Frente a la calificación de la empatía los usuarios de la ESPO S.A. que fueron encuestados le asignaron una calificación del 88%. Los factores correlacionados fueron calificados con un promedio del 93% para el cumplimiento en el servicio y tiempo de respuesta cada uno, la atención al cliente con un 86% y la seguridad con un 80%. En este aspecto se deberán mejorar la atención al cliente y la seguridad de los usuarios frente al servicio que ofrece la empresa.

Y por último se encuentra el factor de la confiabilidad calificado con un 89%. Los aspectos correlacionados permitieron establecer que frente a la frecuencia en el servicio se le asignó una calificación del 80% a la frecuencia en el servicio, la cobertura en el servicio con un 88%, el cumplimiento con un 93% y la calidad en el servicio con un 95%. Así las cosas, será pertinente que se mejoren aspectos como la frecuencia y la cobertura en el servicio.

### Servicio de Alcantarillado

**Tabla 20.** *Calificación del servicio de Alcantarillado conforme a los criterios del modelo SERVQUAL*

Factores identificados								
	Frecuencia en el servicio	Calidad en el servicio	Cobertura en el servicio	Cumplimiento en el servicio	Atención al cliente	Tiempo de respuesta	Seguridad	Promedio de calificación
<b>Elementos tangibles</b>		82%			86%		82%	83%

<b>Confiabilidad</b>	80%	82%	90%	93%				86%
<b>Capacidad de respuesta</b>		82%	90%	93%	86%	93%		89%
<b>Empatía</b>				93%	86%	93%	82%	89%
<b>Responsabilidad</b>	80%	82%	90%	93%	86%	93%	82%	87%

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A

**Tabla 21.** *Correlación clasificación del servicio de alcantarillado que presta ESPO S.A.*

<b>Criterio</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Porcentaje usuario</b>	<b>Factor de Ponderación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Empatía</b>	5	89%	0.33	29%
<b>Responsabilidad</b>	4	87%	0.27	23%
<b>Capacidad de respuesta</b>	3	89%	0.2	18%
<b>Elementos tangibles</b>	2	83%	0.13	11%
<b>Confiabilidad</b>	1	86%	0.07	6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>434%</b>	<b>1</b>	<b>87%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A.

Otro de los servicios que satisface la ESPO S.A., es el alcantarillado, frente al cual después de la aplicación de la encuesta a los usuarios, se pudo determinar que la satisfacción obtuvo un nivel del 87%.

Se identificó en la calificación del factor de la tangibilidad que los usuarios lo calificación con un 83%, siendo el más bajo entre los cinco factores de calidad que se evalúan mediante el modelo SERVQUAL. De acuerdo, con los resultados la calidad en el servicio y la seguridad

fueron calificadas con un 82% cada uno y la atención al cliente 86%. Así deberá la empresa mejorar en aspectos como la calidad en el servicio y la seguridad para optimizar la satisfacción del cliente.

En relación con el factor de la confiabilidad, se identificó que los usuarios le asignaron una calificación del 86%. Factores como la frecuencia en el servicio fue calificada con un 80%, la calidad en el servicio con 82%, la cobertura en el servicio con un 90% y el cumplimiento en el servicio con un 93%. Se deberá por parte de la empresa mejorar aspectos como la frecuencia en el servicio y la calidad en el servicio.

La responsabilidad obtuvo un nivel de satisfacción del 87%. Aspectos como la frecuencia en el servicio fueron calificados con un 80% de nivel de satisfacción, la calidad en el servicio y la seguridad con un 82%, la atención al cliente con un 86%, la cobertura en el servicio con un 90%. El cumplimiento en el servicio y el tiempo de respuesta fue calificada con un 93%. Aspectos como la seguridad y la frecuencia en el servicio deberán mejorarse, para optimizar la satisfacción de los usuarios de la ESPO S.A.

La capacidad de respuesta fue promediada con una calificación del 89%. Dentro del estudio a dicho factor, se evaluaron aspectos como la calidad en el servicio de alcantarillado, con una respuesta de satisfacción del usuario del 82%, la cobertura en el servicio con un 90%, la atención al cliente con un 86%, el cumplimiento en el servicio y el tiempo de respuesta con un 93% cada uno. De esta manera, es preciso que la empresa diseñe estrategias de mejoramiento en aspectos como cobertura en el servicio y la atención al cliente.

Y por último la dimensión de la confianza o empatía, recibió por parte de los usuarios encuestados una calificación del 89%. Dentro de esta, se evaluaron aspectos como el cumplimiento en el servicio y el tiempo de respuesta con una calificación del 93%. Por su parte, la atención al cliente con un 86% y la seguridad con un 82%. De esta forma, los planes de mejoramiento deberán tener un enfoque de acciones encaminada a optimizar la atención al cliente y la seguridad.

### Servicio de aseo

**Tabla 22.** Calificación del servicio de Aseo conforme a los criterios del modelo SERVQUAL

Factores identificados								
	Frecuencia en el servicio	Calidad en el servicio	Cobertura en el servicio	Cumplimiento en el servicio	Atención al cliente	Tiempo de respuesta	Seguridad	Promedio de calificación
<b>Elementos tangibles</b>		82%			86%		82%	83%
<b>Confiabilidad</b>	93%	82%	94%	93%				91%
<b>Capacidad de respuesta</b>		82%	94%	93%	86%	93%		90%
<b>Empatía</b>				93%	86%	93%	82%	89%
<b>Responsabilidad</b>	93%	82%	94%	93%	86%	93%	82%	89%

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A

**Tabla 23.** *Correlación clasificación del servicio de aseo que presta ESPO S.A.*

<b>Criterio</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Porcentaje usuario</b>	<b>Factor de Ponderación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Empatía</b>	5	89%	0.33	29%
<b>Responsabilidad</b>	4	89%	0.27	24%
<b>Capacidad de respuesta</b>	3	90%	0.2	18%
<b>Elementos tangibles</b>	2	83%	0.13	11%
<b>Confiabilidad</b>	1	91%	0.07	6%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>442%</b>	<b>1</b>	<b>88%</b>

**Fuente:** Autor de la investigación basado en la encuesta aplicada a los usuarios de la ESPO S. A.

Otro de los servicios que satisface en el municipio de Ocaña, la ESPO S.A. es el de aseo, recibiendo por parte de los usuarios una calificación del 88% de satisfacción, al igual que el servicio de acueducto.

En la correlación de los factores con los criterios se pudo concluir que la calidad en el servicio y la seguridad son los aspectos con menor satisfacción, afectando el promedio de calificación de los criterios de empatía que fue calificado con un 89%, la confiabilidad con un 91%, la tangibilidad con un 83%, la capacidad de respuesta con un 90% y la responsabilidad con un 89%. Por tal razón, deberá la empresa tomar acciones de mejoramiento en aspectos como la calidad en el servicio y la seguridad.

#### **4.5 Proponer estrategias de gestión para el mejoramiento continuo de la percepción de los usuarios de la ESPO S.A. en relación con la calidad del servicio.**

El último objetivo específico se enmarco frente la proposición de estrategias de gestión para mejorar la percepción de los usuarios de la ESPO S.A. en relación con la calidad del servicio. A partir de lo expuesto se propone en relación con cada criterio lo siguiente:

##### **Atención al cliente**

**Estrategia. Diseñar e implementar un plan de acción encaminado al mejoramiento de la atención al cliente en la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña, ESPO S.A.**

##### **Acciones planteadas para ejecutar la estrategia**

Diseñar un manual de políticas de atención al cliente en la ESPO S.A.

Implementar el manual de políticas de atención al cliente en la ESPO S.A.

Diseñar un manual de procedimientos para la atención al cliente en la ESPO S.A.

Desarrollar herramientas tecnológicas que permitan optimizar el servicio al cliente en la ESPO S.A.

Direccionar con eficiencia y eficacias las peticiones, quejas y reclamos

Realizar seguimiento y control a las peticiones quejas y reclamos

Brindar atención preferencial a las poblaciones de especial protección constitucional.

Implementar estrategias publicitarias para informar a los usuarios sobre los servicios y demás temáticas que tengan que ver con la relación entre el cliente y la empresa.

Optimizar la atención telefónica y demás herramientas tecnológicas que permitan brindar información eficaz y veraz.

Optimizar las instalaciones físicas para brindar un mejor servicio de atención al cliente  
Descentralizar a la atención al cliente en otros lugares del municipio  
Implementar estrategias de mejoramiento en materia de la información sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Incentivar a los usuarios al uso de la página web y sus herramientas

Posicionar las redes sociales de la empresa

Comunicar oportunamente a la ciudadanía sobre las fallas mecánicas presentadas del vehículo recolector y el porqué de la demora en el paso del mismo por sus casas de habitación.

### **Cobertura del Servicio**

**Estrategia. Ampliar la cobertura en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo actual de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña, ESPO S.A.**

### **Acciones planteadas para ejecutar la estrategia**

Mejorar la capacidad de suministro de agua en las diferentes plantas de tratamiento con las que cuenta la ESPO S.A.

Implementar acciones de mejoramiento continuo en el sistema de bombeo de agua, garantizando mejor cobertura en los barrios ubicados en las partes más altas del municipio de Ocaña.

Identificar y acompañar los procesos de registro de nuevas viviendas, teniendo en cuenta el crecimiento exponencial de la población en el municipio de Ocaña, en los diferentes sectores.

Garantizar a la comunidad redes de alcantarillado óptimas, que salvaguarden la seguridad social de los habitantes del municipio de Ocaña.



Planificar las redes de alcantarillado futuras que deberán instalarse debido al crecimiento demográfico de la ciudad mediante trabajos de común acuerdo con la Alcaldía Municipal

Diseñar un manual de deberes y obligaciones de los usuarios al momento de tramitar peticiones, quejas y reclamos sobre la cobertura en el servicio.

**Tiempo de respuesta:**

**Estrategia. Optimizar la atención al usuario de forma rápida, eficaz y eficiente.**

**Acciones planteadas para ejecutar la estrategia**

Establecer tiempos de respuesta para los usuarios, categorizando el orden de prioridades según la queja, el requerimiento o la solicitud.

Optimizar el procedimiento de respuesta al usuario

Capacitar y formar continuamente a la persona de servicio al cliente

Resolver rápidamente a las pequeñas inundaciones provocadas por los taponamientos en las redes de alcantarillado

**Cumplimiento del servicio**

**Estrategia. Fortalecer la relación entre la empresa y el cliente para mejorar la credibilidad y confianza**

Implementar continuas evaluaciones de satisfacción al cliente

Identificar nuevas necesidades y expectativas de los usuarios

Planificar los días de mantenimiento a las redes, suspensiones y darlos a conocer eficientemente a la comunidad por diferentes medios de comunicación.

Realizar planes de mantenimiento y limpieza a las redes de distribución del agua potable

Fomentar el cuidado del medio ambiente

Diseñar estrategias para mejorar la insatisfacción en el servicio de aseo

Promover campañas de reciclaje y ahorro del agua potable.

Dar a conocer a la comunidad las mediciones realizadas a la calidad del agua.

Evaluar los efectos del cambio climático para anticiparse a ellos, concientizando a la comunidad del cuidado del mismo.

## Conclusiones

La evaluación de la gestión de la calidad en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la ESPO S.A. configuro las siguientes conclusiones:

Al determinar la percepción de la empresa sobre las expectativas de los clientes versus especificaciones de calidad, de acuerdo con parámetros del Modelo SERVQUAL, se pudo concluir que existen cinco criterios como son la empatía, la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la tangibilidad, que permiten a la empresa identificar las estrategias para alcanzar mejores niveles de satisfacción al usuario, cuando estos se correlacionan con el análisis de la frecuencia en el servicio, el cumplimiento en el servicio, la atención al cliente, la seguridad, la cobertura, la calidad en el servicio y el tiempo de respuesta.

Seguidamente se dio paso a identificar las expectativas de los usuarios de la ESPO S.A. frente a la calidad del servicios prestado por la empresa. Al respecto se concluyó, que se deben mejorar aspectos en materia del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, frente a la atención al cliente, la frecuencia en el servicio, el cumplimiento del servicio y la calidad.

Al realizar la comparación de las especificaciones de calidad de la prestación del servicio ofrecido por la ESPO S.A. en relación con la percepción de los usuarios, se concluyó en relación con el servicio de acueducto, que es preciso optimizar el sistema de peticiones, quejas y reclamos porque el 20% de las quejas se presentan en esta área. Así mismo, se pudo establecer que este servicio cuenta con una calificación el 89% en la percepción sobre la calidad del servicio según los usuarios.

Sobre el servicio de alcantarillado, se pudo establecer que este obtuvo menor calificación en percepción de calidad en el servicio, debiéndose mejorar aspectos como la atención al cliente, la frecuencia en el servicio, el cumplimiento del servicio y la calidad.

Y finalmente se propuso un conjunto de estrategias de gestión para el mejoramiento continuo de la percepción de los usuarios de la ESPO S.A. en relación con la calidad del servicio para para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, aumentar el porcentaje de los factores que no son bien percibidos y obtener una mejor imagen de ESPO SA en la comunidad Ocañera.

## Referencias

- Alvear, J. (13 de junio de 2005). *Colectivo de Abogados*. Obtenido de Colectivo de Abogados:  
<https://www.colectivodeabogados.org/Derecho-a-los-servicios-publicos>
- Carrillo, H. (2011). Enfoques epistemológicos en algunos paradigmas de la sociología clásica:  
 Breves apuntes. *Opción*, 2.
- Cifuentes, E. (24 de septiembre de 1992). Magistrado ponente. *Sentencia No. T-540/92*. Bogotá,  
 Cundinamarca, Colombia: Corte Constitucional.
- Colombia, D. d. (2012). *Evaluación del cumplimiento del Derecho Humano al Agua*. Bogotá D.C.:  
 Defensoría del Pueblo de Colombia. Obtenido de Evaluación del cumplimiento del Derecho  
 Humano al Agua.
- Costa, E. (noviembre de 1997). *Biblioteca Virtual Minam*. Obtenido de Biblioteca Virtual Minam:  
<http://bibliotecavirtual.minam.gob.pe/biam/bitstream/handle/minam/925/BIV00165.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, E. (junio de 2005). *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad  
*Nacional de Colombia*. Obtenido de INNOVAR, revista de ciencias administrativas y  
 sociales. Universidad Nacional de Colombia.: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- ESPO. (2018). *Espo*. Obtenido de Espo: <http://www.espo.com.co/resena-historica/>

Hernández, P. (2014). *Universidad Católica de Colombia*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia:

[http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1926/1/Servicios\\_Publicos\\_Domiciliarios\\_un\\_derecho\\_de\\_la\\_Poblacion\\_Vulnerable.pdf](http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1926/1/Servicios_Publicos_Domiciliarios_un_derecho_de_la_Poblacion_Vulnerable.pdf)

Ideam. (Mayo de 2015). *Ideam*. Obtenido de Ideam:

[http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/023080/ENA\\_2014.pdf](http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/023080/ENA_2014.pdf)

Montaña, J. (02 de diciembre de 2002). *Revista Colombiana de Marketing*. Obtenido de Revista Colombiana de Marketing: <http://www.redalyc.org/pdf/109/10900506.pdf>

Montelongo, Y. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, 5.

National Geographic España. (03 de noviembre de 2014). *National Geographic*. Obtenido de National Geographic: [http://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/acueductos\\_8592/5](http://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/acueductos_8592/5)

Ojeda, E. C. (06 de diciembre de 2001). *Revistas Universidad Externado*. Obtenido de Revistas Universidad Externado:

<http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/244/3293>

Otálora, J. (Diciembre de 2012). *Defensoría del Pueblo*. Obtenido de Defensoría del Pueblo:  
[www.defensoria.gov.co/.../Evaluación%20del%20cumplimiento%20del%20derecho%](http://www.defensoria.gov.co/.../Evaluación%20del%20cumplimiento%20del%20derecho%)

Otros, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Otros, R. H. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. México.

Pineda, U. (2011). *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Rey, E. (2011). *Tecnogestión*. Obtenido de Tecnogestión:  
<http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/tecges/article/view/4387/6609>

Rojas, A. (09 de octubre de 2015). Magistrado Ponente. *Sentencia T-641/15*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corte Constitucional.

Salinas, M. (febrero de 2011). *Cepal*. Obtenido de Cepal:  
<https://www.cepal.org/publicaciones/xml/3/42733/lcw379e.pdf>

Superservicios. (2013). Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. *Guía del Usuario*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Superservicios.

Superservicios. (2014). *Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*. Obtenido de Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo>

Uribe, E. (2010). *Superservicios*. Obtenido de Superservicios: <http://www.superservicios.gov.co/content/download/3522/36866>

Usaquén, M. S. (12 de marzo de 2012). *Universidad de La Salle*. Obtenido de Universidad de La Salle: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/66>

Vergara, C. (junio de 2017). *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. Obtenido de Revista Facultad de Ciencias Económicas: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v25n1/v25n1a07.pdf>



## **Apéndices**

## Apéndice A. Encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña-ESPO S.A.

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña  
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas  
Maestría en Administración

Encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Ocaña- ESPO S.A.

Objetivo: Identificar la calidad de los servicios AAA de la ESPO S.A. de acuerdo con percepción del usuario, método SERVQUAL.

1. ¿Por qué motivo ha hecho PQR a ESPO S.A.?

- Daños en los servicios de acueducto y alcantarillado
- Deficiencias de servicio de aseo
- Dificultades de facturación
- Otras\_\_\_\_ ¿Cuáles?\_\_\_\_\_

2. ¿Cuánto tiempo esperó para que le solucionaran tal PQR?

- Menos de 3 horas
- Medio día
- Entre 1-7 días
- Otro\_\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_

3. Dentro de la oficina de ESPO S.A. ¿Cuánto tiempo le toma el ser atendido por el personal de turno?

- Entre 0 y 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- Mayor a 15 minutos

4. ¿Cómo califica al representante de Servicio al Cliente?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5. ¿Cómo califica el conocimiento del Representante?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

6. ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. demostró ser amable?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

7. ¿El personal que lo visitó por parte de la ESPO S.A. efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted?

- Entre 0 y 5 minutos
- 10 minutos
- 15 minutos
- Mayor a 15 minutos

8. ¿Se dio solución al PQR presentado ante la ESPO S.A.?

- Si
- No

¿Por qué?

9. ¿Cómo califica el servicio de acueducto ofrecido por la ESPO S.A.?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

10. ¿Cómo califica el servicio de alcantarillado ofrecido por la ESPO S.A.?

- Excelente

- Bueno
- Regular
- Malo

11. ¿Cómo califica el servicio de aseo ofrecido por la ESPO S.A.?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo