

Resultados

Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2023

Presentación Ejecutiva

Contrato 1-05-12200-1362-2023



somos
agua

TOTAL ENCUESTAS
10.307

103% de Cobertura



Objetivo de la encuesta: Evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2023.



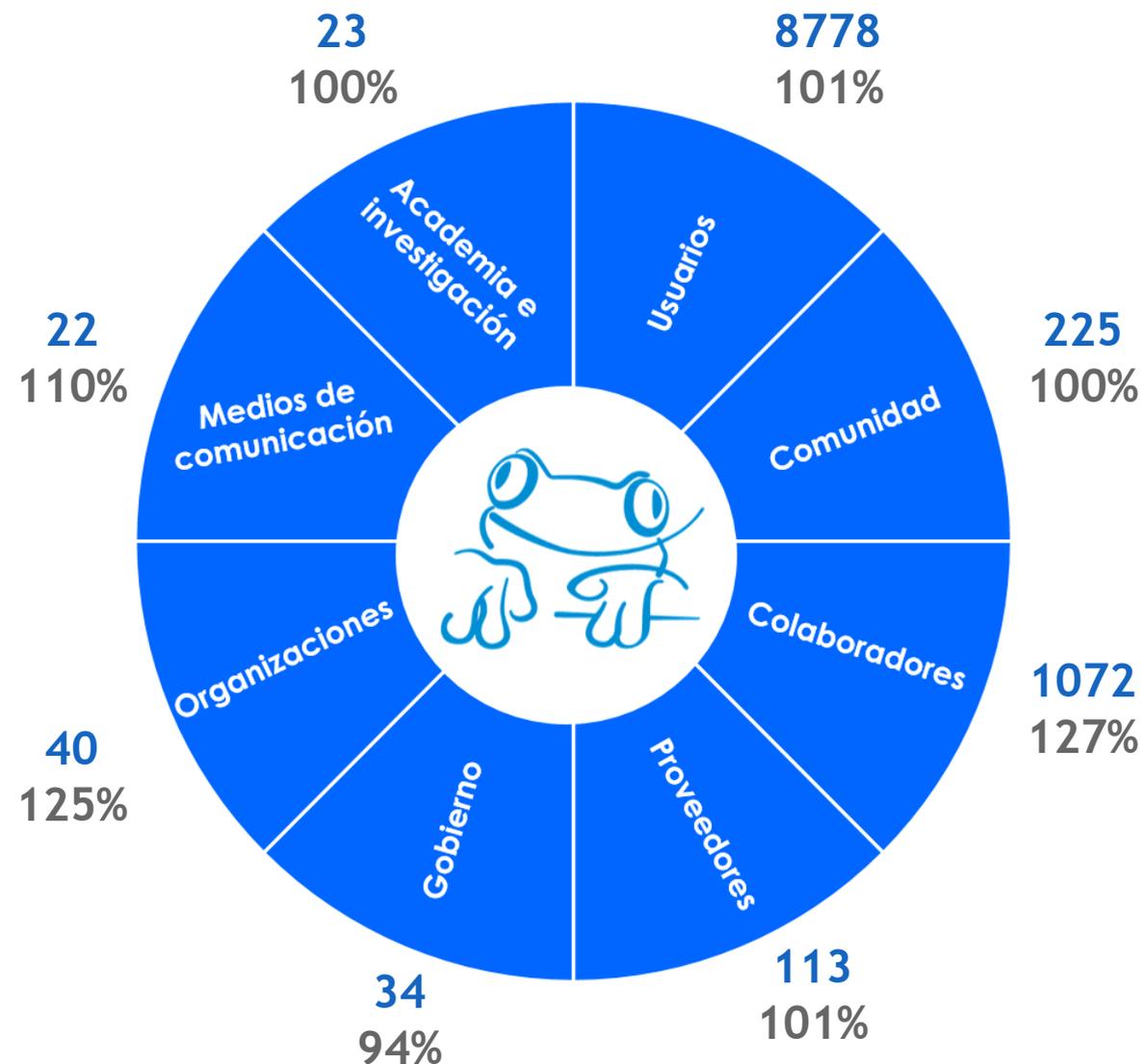
Metodología: Cualitativa a través de encuesta estructurada en aplicativo móvil.



Técnica de Recolección: Presencial, Telefónica, Grupos Focales y Auto-diligenciamiento.



Período de Recolección:
Noviembre 2023 a Enero 2024.





Es una herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente (*Excelente y Buena, Muy Satisfecho y Satisfecho, etc.*).

Respuesta 4 y 5 en la escala

FORTALEZA DE APALANCAMIENTO
Fortalezas que se deben mantener

PRIORIDAD SECUNDARIA DE MEJORAMIENTO
Priorizar en el mediano plazo

MÁXIMA OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO
Priorizar en el corto Plazo



T2B \geq 90%



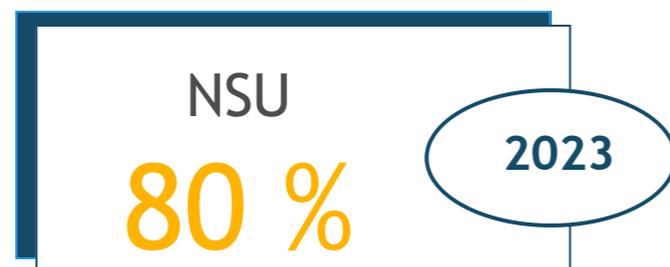
T2B $>75\%$ y $< 90\%$



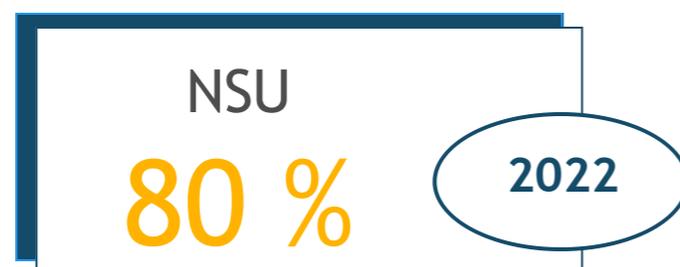
T2B \leq 75%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO / NSU

META 2023
79 %



META 2022
77 %



Total Encuestas
8.388

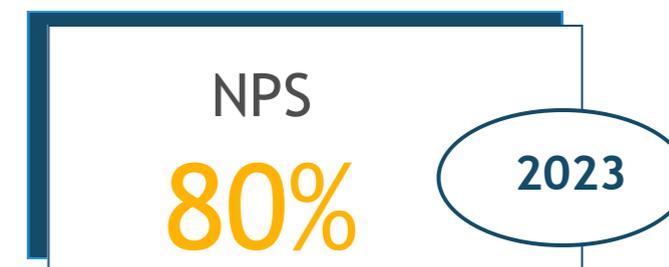
NSU: Promedio de los resultados de los módulos de Necesidades y Expectativas, Canales de Información y Espacios de Diálogo de las siguientes 8 clasificaciones del grupo de interés Usuarios:

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| 1. Usuarios Externos | 2. Venta de Agua en Bloque |
| 3. Diseñadores | 4. Urbanizadores y Constructores |
| 5. Ciclo X y Pagadores | 6. Ciclo Z |
| 6. Front Office * | 7. PQRS* |

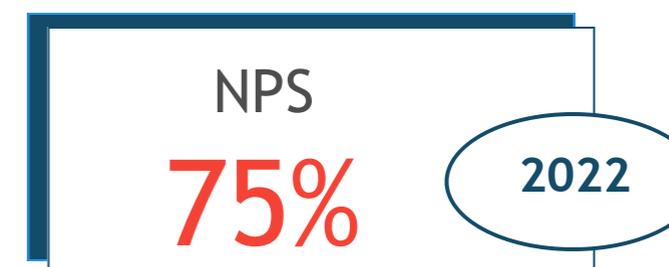
* Estas 2 últimas clasificaciones se promedian solamente en el NPS de Necesidades y Expectativas.

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN

META 2023
73%



META 2022
72%



Total Encuestas
10.307

NPS: Promedio del T2B (Respuestas 4 y 5 de la escala de respuesta) de cada medición de los 8 grupo de interés:

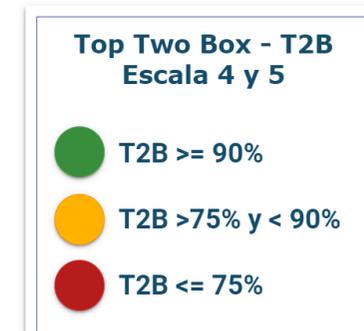
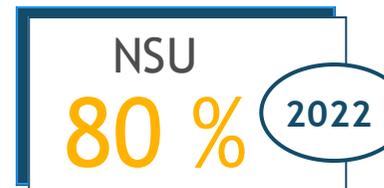
- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| 1. Usuarios | 2. Comunidad |
| 3. Colaboradores | 4. Proveedores |
| 5. Gobierno | 6. Organizaciones |
| 7. Medios de Comunicación | 8. Academia e Investigación |

Capítulos ▲	2023	2022
1. Necesidades y Expectativas	↓ 74 %	76 %
2. Canales de Información	↓ 71 %	78 %
3. Rendición de Cuentas - Espacios de Diálogo	96 %	84 %

META 2023
79 %



META 2022
77 %



Clasificación	1. Necesidades y Expectativas		2. Canales de Información		3. Espacios de Diálogo	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
1. Usuarios Externos	↓ 80 %	81 %	↓ 61 %	64 %	87 %	80 %
2. Venta de Agua en Bloque	88 %	84 %	↓ 83 %	91 %	-	100 %
3. Diseñadores	↓ 58 %	60 %	↓ 59 %	78 %	100 %	100 %
4. Urbanizadores y Constructores	↓ 56 %	72 %	↓ 56 %	81 %	-	92 %
5. Ciclo X y Pagadores	90 %	87 %	86 %	80 %	100 %	100 %
6. Ciclo Z	↓ 82 %	83 %	78 %	76 %	-	100 %
7. Funcionarios Front Office**	89 %	88 %	-	-	-	-
8. PQRS**	↓ 53 %	56 %	-	-	-	-

NIVEL DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2023

NPS EAAB-ESP / NPS por Grupos de Interés

Total Encuestas
10.307

#SOMOS agua

Capítulo ^	2023	2022
1. Necesidades y Expectativas	80 %	75 %
2. Canales de Información	78 %	78 %
3. Espacios de Diálogo	95 %	87 %
4. Sostenibilidad Ambiental	67 %	62 %
5. Reputación y Marca	85 %	77 %

Grupo de Interés ^	2023	2022
1. Usuarios	76 %	74 %
2. Comunidad	56 % ↓	58 %
3. Colaboradores	82 % ↓	85 %
4. Proveedores	88 %	84 %
5. Gobierno	83 %	62 %
6. Organizaciones	85 %	73 %
7. Medios de comunicación	89 %	85 %
8. Academia e investigación	80 %	76 %

META 2023
73 %

NPS EAAB-ESP
80 %

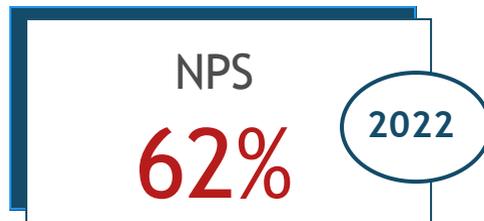
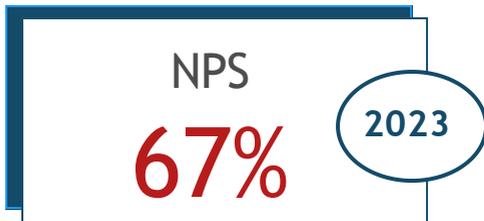
2023

META 2022
72 %

NPS EAAB-ESP
75 %

2022

Grupo de Interés	1. Necesidades y Expectat...		2. Canales de Información		3. Espacios de Diálogo		4. Sostenibilidad Ambiental		5. Reputación y Marca	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Usuarios	78 %	76 %	72 %	69 %	94 %	85 %	55 %	60 %	79 %	73 %
Comunidad	↓ 58 %	64 %	↓ 51 %	66 %	↓ 81 %	94 %	↓ 43 %	45 %	63 %	60 %
Colaboradores	85 %	83 %	↓ 80 %	87 %	92 %	84 %	↓ 68 %	77 %	88 %	88 %
Proveedores	82 %	82 %	↓ 83 %	85 %	100 %	90 %	80 %	71 %	94 %	88 %
Gobierno	92 %	75 %	86 %	62 %	100 %	88 %	70 %	51 %	84 %	73 %
Organizaciones	76 %	63 %	80 %	70 %	96 %	84 %	82 %	64 %	92 %	70 %
Medios de comunicación	↓ 90 %	93 %	↓ 91 %	95 %	100 %	99 %	85 %	69 %	88 %	82 %
Academia e investigación	86 %	78 %	87 %	85 %	100 %	92 %	58 %	47 %	↓ 84 %	85 %



Grupo de Interés EAAB-ESP	2023	2022
Usuarios	↓ 55 %	60 %
Comunidad	↓ 43 %	45 %
Colaboradores	↓ 68 %	77 %
Proveedores	80 %	71 %
Gobierno	70 %	51 %
Organizaciones	82 %	64 %
Medios de comunicación	85 %	69 %
Academia e investigación	58 %	47 %

1

Divulgar de manera constante el compromiso de la empresa con la sostenibilidad, la responsabilidad social empresarial, la importancia del agua y su uso razonable, el saneamiento del río Bogotá y la recuperación de humedales, con un lenguaje sencillo y cotidiano.

2

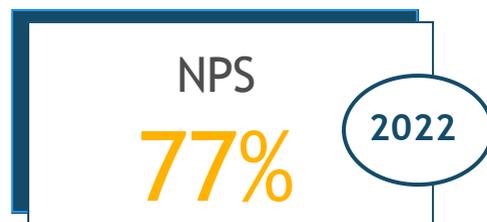
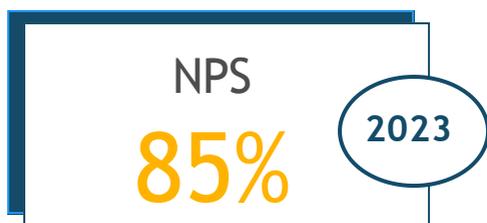
Aprovechar estratégicamente todos los canales de comunicación, incluyendo las redes sociales, el sitio web y los medios de comunicación tradicionales, para divulgar las acciones de sostenibilidad ambiental de la EAAB-ESP a sus grupos de interés.

3

Fomentar la adopción de prácticas sostenibles a través de campañas pedagógicas innovadoras que se adapten a las nuevas necesidades y contextos.

4

Promover la transferencia de conocimiento y tecnología entre diferentes actores para el desarrollo de proyectos ambientales sostenibles.



Grupo de Interés	2023	2022
Usuarios	79 %	73 %
Comunidad	63 %	60 %
Colaboradores	88 %	88 %
Proveedores	94 %	88 %
Gobierno	84 %	73 %
Organizaciones	92 %	70 %
Medios de comunicación	88 %	82 %
Academia e investigación	84 %	85 %

1

Promover el sentido de pertenencia entre los colaboradores, fortaleciendo su compromiso, motivación y desarrollo profesional, para que se conviertan en agentes de cambio y promotores de una mejor percepción de la empresa entre los grupos de interés.

2

Implementar acciones de comunicación para los diferentes grupos de interés fortaleciendo los aspectos positivos de la EAAB-ESP y destacando sus valores corporativos.

3

Compartir historias inspiradoras, experiencias reales y ejemplos concretos de cómo la EAAB-ESP está trabajando para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

- ✓ Evaluar el tamaño de la muestra para cada clasificación de los grupos de interés.
- ✓ Rediseñar los formularios para hacerlo más sencillo, intuitivo y atractivo para los participantes, incluyendo preguntas relevantes y precisas que permitan obtener información útil para la toma de decisiones.
- ✓ Reducir la escala valorativa de la encuesta a 4 opciones de respuesta, con el fin de evitar la tendencia a la neutralidad y obtener datos más precisos y confiables.
- ✓ Evaluar la exclusión de los capítulos de Sostenibilidad Ambiental y Reputación y Marca en la encuesta de percepción / satisfacción de los grupos de interés, teniendo en cuenta que no todos los encuestados tienen el conocimiento para comprender y evaluar los atributos.
- ✓ Mantener actualizadas las bases de datos con información precisa y vigente de los usuarios, empresas, entidades y/o personas que tienen relacionamiento directo con la EAAB-ESP por cada grupo de interés.
- ✓ Continuar con la realización de la encuesta de percepción / satisfacción, ya que es una herramienta que contribuye a la toma de decisiones estratégicas de cada área líder e identifica aspectos de mejora para la gestión de los grupos de interés.

[DAR CLICK AQUI](#)
[DASHBOARD EN LOOKER STUDIO](#)
[RESULTADOS GLOBALES DE PERCEPCIÓN / SATISFACCIÓN 2023](#)



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

GRACIAS



somos
= agua