

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PRESTADO POR LA EMPRESA DE
SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO “ESPY ESP SA” EN EL MUNICIPIO DE
YUMBO - VALLE DEL CAUCA**

IVÀN ERNESTO SALAZAR NARVÀEZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2015**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PRESTADO POR EMPRESA DE
SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO “ESPY ESP SA” EN EL MUNICIPIO DE
YUMBO - VALLE DEL CAUCA**

IVÀN ERNESTO SALAZAR NARVARVÀEZ

**Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al Título de
Contador Público**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE MECANISMOS CONTRA
LA CORRUPCIÓN “GIPAMCO”**

**Director
OMAR DE JESÚS MONTILLA
Directora de Proyecto**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2015**

Nota de Aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago Cali, 20 de Abril de 2015.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. ANTECEDENTES	16
1.1 SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA	16
1.1.1 Después de La Constitución Política de 1991	21
1.2 SERVICIOS PÚBLICOS EN EL VALLE DEL CAUCA	23
1.3 SERVICIOS PÚBLICOS EN YUMBO	26
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	27
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	27
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	27
3. OBJETIVOS	29
3.1 OBJETIVO GENERAL	29
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
4. JUSTIFICACIÓN	30
5. MARCO DE REFERENCIA	32
5.1 MARCO CONCEPTUAL	32
5.1.1 Tema. Nivel de Satisfacción de los Usuarios.	33

5.1.1.1 Pregunta de investigación	33
5.3 MARCO LEGAL	50
5.4 MARCO CONTEXTUAL	54
5.4.1 El Municipio de Yumbo	54
5.4.2 La Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY	55
6. ASPECTO METODOLÓGICO	57
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	57
6.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	58
6.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	58
6.5 ANÁLISIS DE DOCUMENTOS	59
6.6 OBJETO DE ESTUDIO	59
6.7 POBLACIÓN Y MUESTRA	60
6.8 ALCANCE Y LIMITACIONES	60
6.8.1 Alcance	60
6.8.2 Limitaciones	60
7. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE YUMBO VALLE	61
7.1 LÍMITES	61
7.2 SITUACIÓN GEOGRÁFICA, SUPERFICIE Y CLIMA	62
7.3 DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA	63
7.4 PREDIOS Y VIVIENDAS	64
7.5 POBLACIÓN	65

7.6 ECONOMÍA	65
7.7 CULTURA, TURISMO Y DESARROLLO	66
7.8 SÍMBOLOS	67
7.8.1 Bandera	67
8. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SERVICIO AL CIUDADANO	69
8.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	69
9. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	71
9.1 CONSTRUCCIÓN DE LA ENCUESTA	732
9.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA	744
9.2.1 La Encuesta	76
9.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	777
10. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	81
10.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS	81
10.1.1 Módulo 1 Aspectos relacionados con la Calidad del Servicio	81
10.1.2 Módulo 2 Aspectos relacionados con la Comunicación y avisos a la comunidad	87
10.1.3 Módulo 3 Aspectos relacionados con la claridad de información del cobro del servicio	91
10.1.4 Módulo 4 Aspectos relacionados con la imagen corporativa, servicio al cliente, y comodidad en las instalaciones	96
10.1.5 Módulo 5 Aspectos relacionados con servicio al cliente y conocimiento por parte de los funcionarios	100

10.1.6 Módulo 6 Aspectos relacionados con el concepto e imagen corporativa	104
11. CONCLUSIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	122

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Situación geográfica, superficie y clima	62
Cuadro 2. División política administrativa. Zona urbana	63
Cuadro 3. División política administrativa. Zona rural	63
Cuadro 4. Predios y viviendas 2008	64
Cuadro 5. Población	65
Cuadro 6. Aspectos generales del prestador	69
Cuadro 7. Escala Likert	75
Cuadro 8. Matriz de tamaños muestrales	80
Cuadro 9. Identificación de estrato económico al que pertenece	81
Cuadro 10. Primera Pregunta	82
Cuadro 11. Segunda Pregunta: Califique el suministro del servicio sin interrupciones	83
Cuadro 12. Tercera Pregunta: calidad del producto suministrado por la empresa	84
Cuadro 13. Cuarta Pregunta: Agilidad de la empresa para reanudar el servicio cuando se suspende por factores diferentes a los casos de no pago	85
Cuadro 14. Quinta Pregunta: Agilidad de la Empresa para Reanudar el Servicio cuando se suspende no pago, una vez el usuario se ha puesto al día con el mismo.	86
Cuadro 15. Sexta Pregunta: Notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del Servicio programadas	87
Cuadro 16. Séptima Pregunta: Información por parte de la empresa sobre los derechos y deberes de los Clientes	88

Cuadro 17. Octava Pregunta: Información por parte de la empresa acerca de Planes o Campañas Especiales (Cartera, Perdidas, Mercadeo)	89
Cuadro 18. Novena Pregunta: Lectura periódica de sus consumos	91
Cuadro 19. Décima Pregunta: Entrega oportuna de la Factura	92
Cuadro 20. Décima Primera Pregunta: Factura sin Errores	93
Cuadro 21. Décima Segunda Pregunta: Facilidad de comprensión de información de la factura	94
Cuadro 22. Décima Tercera Pregunta: Facilidad y Comodidad en Puntos Autorizados para Recaudo del Pago del Servicio	96
Cuadro 23. Décima Cuarta Pregunta: Facilidad para contactar telefónicamente a la Empresa	97
Cuadro 24. Décima Quinta Pregunta: Disposición de puntos donde puedan ser atendidos sus inquietudes o requerimientos	98
Cuadro 25. Décima Sexta Pregunta: Comodidad de los sitios de atención de sus inquietudes o requerimientos	99
Cuadro 26. Décima Séptima Pregunta: Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron	100
Cuadro 27. Décima Octava Pregunta: Calidad de la Atención Recibida (Cortesía, Respeto, Amabilidad, Disposición)	101
Cuadro 28. Pregunta Décima Novena: Tiempo con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos.	102
Cuadro 29. Vigésima Pregunta: Empresa Ágil y Moderna	104
Cuadro 30. Vigésima Primer Pregunta: Empresa Honesta, Seria, Transparente	105
Cuadro 31. Vigésima Segunda Pregunta: Empresa que se preocupa por la Satisfacción de sus Clientes	106
Cuadro 32. Vigésima Tercera Pregunta: Empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad	107
Cuadro 33. Vigésima Cuarta Pregunta: Empresa que mejora su calidad de vida.	108

Cuadro 34. Vigésima Quinta Pregunta: Considera que el Precio pagado por el servicio con respecto a los beneficios recibidos es	109
Cuadro 35. Vigésima Sexta Pregunta: Su barrio cuenta con servicio de alcantarillado	110
Cuadro 36. Vigésima Séptima Pregunta: A presentado inundaciones en su hogar por culpa del alcantarillado	111
Cuadro 37. Vigésima Octava Pregunta: Cree que la empresa a mejorado su servicio en los últimos tiempos	111
Cuadro 38. Vigésima Novena Pregunta: La empresa se acerca e involucra con la sociedad	112

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Centro de Convenciones del Pacífico	66
Figura 2. Escudo Paz y Trabajo	67
Figura 3. Escudo	67
Figura 4. Gráfico estrato económico al que pertenece	81
Figura 5. Gráfico Primera Pregunta	82
Figura 6. Gráfico Primera Pregunta Porcentuales	82
Figura 7. Gráfico Segunda Pregunta. Califique el suministro del servicio sin interrupciones	83
Figura 8. Gráfico Segunda Pregunta Porcentuales	83
Figura 9. Gráfico Tercera Pregunta	84
Figura 10. Gráfico Tercera Pregunta Porcentuales	84
Figura 11. Gráfico Cuarta Pregunta	85
Figura 12. Gráfico Cuarta Pregunta Porcentuales	85
Figura 13. Gráfico Quinta Pregunta	86
Figura 14. Gráfico Quinta Pregunta Porcentuales	86
Figura 15. Gráfico Sexta Pregunta	87
Figura 16. Gráfico Sexta Pregunta Porcentuales	88
Figura 17. Gráfico Séptima Pregunta	89
Figura 18. Gráfico Séptima Pregunta Porcentuales	89
Figura 19. Gráfico Octava Pregunta	90

Figura 20. Gráfico Octava Pregunta Porcentuales	90
Figura 21. Gráfico Novena Pregunta	91
Figura 22. Gráfico Novena Pregunta Porcentuales	91
Figura 23. Gráfico Décima Pregunta	92
Figura 24. Gráfico Décima Pregunta Porcentuales	93
Figura 25. Gráfico Décima Primera Pregunta	93
Figura 26. Gráfico Décima Primera Pregunta Porcentuales	94
Figura 27. Gráfico Décima Segunda Pregunta	95
Figura 28. Gráfico Décima Segunda Pregunta Porcentuales	95
Figura 29. Gráfico Décima Tercera Pregunta	96
Figura 30. Gráfico Décima Tercera Pregunta Porcentuales	96
Figura 31. Gráfico Décima Cuarta Pregunta	97
Figura 32. Gráfico Décima Cuarta Pregunta Porcentuales	97
Figura 33. Gráfico Décima Quinta Pregunta	98
Figura 34. Gráfico Décima Quinta Pregunta Porcentuales	98
Figura 35. Gráfico Décima Sexta Pregunta	99
Figura 36. Gráfico Décima Sexta Pregunta Porcentuales	99
Figura 37. Gráfico Décima Séptima Pregunta	100
Figura 38. Gráfico Décima Séptima Pregunta Porcentuales	101
Figura 39. Gráfico Décima Octava Pregunta	101
Figura 40. Gráfico Décima Octava Pregunta Porcentuales	102
Figura 41. Gráfico Décima Novena Pregunta	102
Figura 42. Gráfico Décima Novena Pregunta Porcentuales	103

Figura 43. Gráfico Vigésima Pregunta	104
Figura 44. Gráfico Vigésima Pregunta Porcentuales	104
Figura 45. Gráfico Vigésima Primera Pregunta	105
Figura 46. Gráfico Vigésima Primera Pregunta Porcentuales	105
Figura 47. Gráfico Vigésima Segunda Pregunta	106
Figura 48. Gráfico Vigésima Segunda Pregunta Porcentuales	106
Figura 49. Gráfico Vigésima Tercera Pregunta	107
Figura 50. Gráfico Vigésima Tercera Pregunta Porcentuales	107
Figura 51. Gráfico Vigésima Cuarta Pregunta	108
Figura 52. Gráfico Vigésima Cuarta Pregunta Porcentuales	108
Figura 53. Gráfico vigésimo Quinta Pregunta	109
Figura 54. Gráfico Vigésima Quinta Pregunta Porcentuales	110
Figura 55. Gráfico Vigésima Sexta Pregunta	110
Figura 56. Gráfico Vigésima Séptima Pregunta	111
Figura 57. Gráfico Vigésima Octava Pregunta	112
Figura 58. Gráfico Vigésima novena Pregunta	112

.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de 1991 definió para Colombia, el modelo de democracia participativa, procurando incorporar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en el control de la gestión de los entes estatales, debido a que los estados son conformados o integrados por la administración pública y que tienen como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los habitantes. Por lo cual es obligación del Estado velar por crear y proteger las herramientas que él considere necesarias para que los ciudadanos tengan una vida digna y justa

Es por esto que desde los inicios de los años 90´ el Estado colombiano se preocupó por mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, estableció normas que regulan esta actividad, ya que estos servicios pueden cumplir una función económica o social, o ambas, y pueden ser prestados de forma directa por las administraciones públicas o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas, el marco legal busca que las instituciones que trabajan en este sector optimicen su labor, además crean herramientas para que los usuarios puedan controlar y evaluar si estas instituciones están de acuerdo con las necesidades que presenta la comunidad

Los servicios públicos en Colombia son definidos en el artículo 365 de la Constitución Política, “Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del Territorio Nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control, y la vigilancia de dichos servicios...”¹.

Uno de los fundamentos de la política de desarrollo social, estrechamente relacionado al ordenamiento territorial, es la prestación de servicios públicos domiciliarios. A este respecto, la Ley 9 de 1979 establece una serie de regulaciones tendentes a proteger la calidad del agua que se suministre para consumo humano, así como el manejo adecuado y disposición de residuos líquidos y sólidos y la disposición de excretas.

La Ley 60 de 1993², por su parte, asigna la competencia a los Municipios de asegurar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, soluciones

¹ COLOMBIA. Constitución Política. Bogotá D.C., 1991. Art. 365.

² COLOMBIA. Ley 60 de 1993.

de tratamiento de aguas y disposición de excretas, aseo urbano y saneamiento básico rural, así como ejercer la vigilancia y control de las plazas de mercado, centros de acopio o mataderos públicos y privados. Esta misma ley asigna recursos financieros a los Municipios para servicios de agua potable y saneamiento básico, en cuanto a: construcción, remodelación y ampliación de acueductos y alcantarillados, potabilización del agua, soluciones alternas de agua potable y exposición de excretas; saneamiento básico rural; tratamiento y disposición final de basuras; conservación de micro cuencas, protección de fuentes; reforestación y tratamiento de residuos; y construcción, ampliación y mantenimiento de jagüeyes, pozos, letrinas, plantas de tratamiento y redes.

Cuando la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, apliquen normas de su competencia, lo harán dando prioridad al objetivo de mantener y extender la cobertura de esos servicios, particularmente en las zonas rurales, Municipios pequeños y áreas urbanas de los estratos 1 y 2 y de tal manera que, sin renunciar a los objetivos de obtener mejora en la eficiencia, competencia y calidad, éstos se logren sin sacrificios de la cobertura³.

Además, y mucho más importante, el espíritu de la Ley 142 del 94⁴ transforma al ciudadano anónimo en la razón de ser del sector, por lo cual, la excelencia en el servicio al cliente es el objetivo central de la orientación e información a los usuarios.

Sin embargo, producto del desgaste de los mecanismos de participación y del maltrato que tradicionalmente han sufrido los ciudadanos del común en sus relaciones con el Estado y con los entes prestadores de los servicios públicos, existe una baja cultura participativa y un gran desconocimiento de los medios para la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios.

³ Ley 142/94, art. 160

⁴ *Ibíd.*,

1. ANTECEDENTES

1.1 SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA

En Colombia, el desarrollo masivo del sector de Servicios Públicos Domiciliarios (de ahora en adelante SPD), en términos de su cobertura y estructura institucional, obedece al crecimiento de la población urbana en el siglo XX. El modelo que dominaba, en Primera instancia, se traduce en que la prestación de los servicios estaba a cargo del Estado, el cual respondía al modelo clásico de bienestar de orden keynesiano, en donde se fortalece un monopolio estatal del sector por lo menos hasta el inicio de las reformas institucionales generadas con la nueva Carta Constitucional de 1991.

Tomando como base el documento Cronología del Sector del Agua Potable y Saneamiento Básico, emitido por el grupo de investigación CINARA⁵ se describe la reseña histórica del sector de SPD en Colombia antes de La Constitución Política de 1991

- 1886. Se crea la Junta Central de Higiene, encargada del control de las enfermedades epidémicas, saneamiento ambiental y, en particular, del control sanitario de los puertos. Dependiente del Ministerio de Gobierno (CINARA, 1994).
- 1913. El Congreso expide la Ley 13 que autorizó crear las juntas municipales encargadas de controlar y planificar los servicios.
- 1928. Se expide la Ley 113 de energía eléctrica, que declaró de utilidad pública del aprovechamiento de la fuerza hidráulica y autorizaba la inclusión de partidas en el Presupuesto Nacional.
- 1930. Se ratifica la responsabilidad de los Municipios para la gestión y provisión de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

⁵ CINARA. Instituto de investigación y desarrollo de abastecimiento de agua, saneamiento ambiental y conservación del recurso hídrico- Cronología del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. Santiago de Cali: Universidad del Valle, 2004.

- 1936. El Gobierno Central creó la Sección Especial de Acueductos, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, encargada de vigilar la ejecución de las obras de infraestructura sanitaria. Los Municipios eran los encargados de administrar y conservar los acueductos y alcantarillados que servían a las poblaciones del país⁶.

- Leyes como la 65 de 1936 y la 126 de 1938 definían cada vez más la intervención nacional en materia de provisión de servicios públicos. Con la Primera, se destinó el 1% de los recursos fiscales al sector con el objetivo de expandir la provisión de agua potable (ANDESCO y CEDE, 2004), y con la última, se crea un Departamento de Empresas de Servicio Público y se define con mayor precisión las relaciones fiscales intergubernamentales en relación con la financiación del servicio de energía eléctrica.

- 1940. Se crea el Fondo de Fomento Municipal (FFM) (Decreto 503), adscrito al Ministerio de Hacienda, entidad de carácter financiero, con la misión de distribuir equitativamente los recursos a los departamentos y Municipios, previa evaluación demográfica, presupuestal y técnica. Los asuntos técnicos eran atendidos por la Sección de Ingeniería Sanitaria del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social.

- 1942. Creación del Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública (SCISP) para atender los problemas de agua y saneamiento en el sector rural.

- 1946. Se crea el Ministerio de Higiene y se le adscribe la Sección de Ingeniería Sanitaria y el SCISP.

- 1946. La Ley 80 crea el Instituto Nacional de Aprovechamiento de Aguas y Fomento Eléctrico, primer instituto descentralizado del sector a nivel nacional.

- 1950. Se suprime el FFM y se funda el Instituto de Fomento Municipal (INSFOPAL) (Decreto 289), adscrito al Ministerio de Hacienda, como un organismo ejecutor y financiero del orden nacional, con fisonomía de establecimiento público descentralizado que, más adelante (Decreto 225 de 1.951), fue también administrador de los servicios públicos; se le encargó resolver los problemas de acueducto y alcantarillado de todas las poblaciones y zonas

⁶ Ibid.,

rurales del país y se le autorizó para realizar operaciones de crédito interno y externo⁷.

- 1953. Se transforma el Ministerio de Higiene en el Ministerio de Salud Pública⁸.
- 1954. Se inicia en todo el país la organización de los entes encargados de la gestión y prestación de los servicios públicos en todos los órdenes y clases, por la autorización conferida mediante el Acto Legislativo No 5, para la creación, por parte del legislativo de los departamentos y los Municipios, de establecimientos públicos dentro de sus respectivos territorios⁹.
- 1955. Se agrupan los diversos institutos (el INSFOPAL, el Instituto de Crédito Territorial y el Instituto de Aguas y Fomento Eléctrico) en la Corporación Nacional de Servicios Públicos, con el fin de manejar integralmente los servicios públicos. Entidad de muy corta duración, disuelta a los dos años, por dificultades operativas, recuperando los institutos que lo integraron su independencia jurídica, económica y administrativa. En 1957, se liquidó esta corporación y nuevamente se reorganizó el INSFOPAL¹⁰.
- 1955. Se crean las Empresas Públicas de Medellín (EPM); en 1960, las Empresas Públicas de Barranquilla (EPB); y, en 1961, las Empresas Públicas de Cali (EMCALI). Estas empresas eran de carácter autónomo tanto administrativa como financieramente, atribuyéndoles la prestación de la totalidad de los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y teléfonos.
- 1957. Se reorganiza el INSFOPAL, dedicándose a la construcción, operación y mantenimiento de los acueductos y alcantarillados del país, se adscribe al Ministerio de Fomento (Desarrollo) y se le asignan facultades para fijar tarifas en los servicios públicos. Nacen las Sociedades de Acueductos y Alcantarillados (ACUAS), entidades conformadas con participación del Departamento, los Municipios y el INSFOPAL, con el fin de administrar y conservar las obras que éste último hacía en las poblaciones afiliadas, como respuesta a los deficientes servicios que prestaban los Municipios, por su carencia de recursos financieros, de asistencia técnica y administrativa¹¹.

⁷ Ibíd.,

⁸ Ibíd.,

⁹ Ibíd.,

¹⁰ Cuervo, 1988

¹¹ CINARA. Óp., cit.,

- 1964. Desaparece el SCISP y se crea la unidad de Programas Especiales de Salud (PES) con inversiones en saneamiento básico rural¹².

- 1967 – 1968. Con la expedición del Decreto Ley 3069 de 1967, se dio el primer intento de ordenar, de manera general, las tarifas de servicios públicos, creándose para ello la Junta Nacional de Tarifas de Servicios Públicos, adscrita al DNP con el fin de regular, vigilar y controlar la prestación y cobro de los servicios públicos por parte de las empresas municipales, regionales y departamentales.

- 1968. Se convierte al INSFOPAL en un instituto descentralizado con autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de Salud, con responsabilidades de planificación, dotación y ejecución de obras en zonas de más de 2.500 habitantes. Se traslada la responsabilidad del saneamiento básico en Municipios y localidades con poblaciones menores a los 2.500 habitantes al nuevo Instituto Nacional de Salud (INS), se crea el Programa Nacional de Saneamiento Básico Rural para la ejecución de obras en pequeñas poblaciones, el PES se convierte en el Instituto Nacional para Programas Especiales de Salud (INPES), con una División de Saneamiento Básico Rural.

- 1975. El INSFOPAL deja sus funciones de eran financiar, planificar, diseñar, construir, operar, mantener y administrar los servicios públicos en los Municipios y se encarga de fijar las políticas del gobierno referentes a los acueductos, alcantarillados, mataderos, aseo público y plazas de mercado¹³. Se convierte en una entidad asesora, financiera, coordinadora y vigilante de los organismos encargados de la ejecución de los programas de acueducto y alcantarillado¹⁴. Se obliga al INSFOPAL a la constitución de organismos operativos de carácter regional y local, los cuales debían ser los ejecutores de la prestación del servicio y organizarse bajo la forma de Empresas de Obras Sanitarias (EMPOS) o ACUAS, de tal manera que se reducen las funciones del instituto a intermediario financiero y asesor técnico.

- 1976. Se transforman las ACUAS en organismos ejecutores EMPOS (Decreto 1157), por el desorden administrativo, el alto nivel de burocratización institucional y la atomización de recursos financieros que presentaban. Las EMPOS fueron de carácter regional o municipal, ejecutoras y administradoras de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo público, mataderos y plazas de mercado, bajo la dirección del INSFOPAL. Sin embargo, dicha transformación dio paso al

¹² Ibid.,

¹³ COLOMBIA. Decreto 2804 de 1975, de 1975 por el cual se transforman las sociedades anónimas ACUAS a organismos ejecutores EMPOS artículo 18. 19 y 20

¹⁴ CINARA. Óp., cit.,

centralismo de estos organismos, influyendo negativamente en el desarrollo y ejecución de los programas propuestos para la dotación de agua potable a los Municipios que los conformaban. La forma de EMPOS no fue obligatoria, solamente los Departamentos del Valle Del Cauca y Antioquia, decidieron no transformar sus ACUAS (ACUAVALLE y ACUANTIOQUIA, respectivamente), continuando con su modelo original de sociedades anónimas.

- 1986. El Gobierno Nacional, como respuesta a la necesidad de autonomía de los Municipios, dicta las normas de descentralización administrativa (Ley 11 de 1986) y de fortalecimiento financiero (Ley 12 de 1986), con el fin de que puedan cumplir con la atención de las funciones administrativas, la prestación de los servicios y la ejecución de las obras a su cargo, promover el desarrollo de sus territorios y el mejoramiento sociocultural de sus habitantes, asegurar la participación efectiva de la comunidad en el manejo de los asuntos públicos de carácter local y propiciar la integración regional¹⁵.

- 1987. Se decreta la liquidación del INSFOPAL en un plazo de tres años y se crea la Dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico en el Ministerio de Obras Públicas y Transporte, con el fin de investigar y promover planes y programas dentro del área y se le transfieren las funciones que venía desempeñando el INPES, promoviendo el programa de agua potable y saneamiento básico en los Municipios menores y en las áreas rurales. Se devuelve a los Municipios la responsabilidad de administrar sus sistemas. Se establece una estructura nacional de tarifas para el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado¹⁶.

- 1989. Se trasladan a los Departamentos las oficinas seccionales del INS, la División de Saneamiento Básico Rural pasa a la Dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico del Ministerio de Obras Públicas, con las funciones de normalización técnica y manejo del sistema de información del sector. La planeación queda a cargo del DNP y la financiación de los programas queda en cabeza de la Financiera de Desarrollo Territorial (FINDETER). El Ministerio de Salud queda como responsable del control de la calidad del agua para consumo humano. Nace el Plan de Ajuste Sectorial (PAS) y se crea el AT-PAS como programa asesor nacional. Se establece el reglamento general para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en todo el territorio nacional (Decreto 951)¹⁷.

¹⁵ Ibid.,

¹⁶ COLOMBIA. Decreto 394 de 1987 Artículo 4, hasta artículo 28

¹⁷ CINARA. Óp., cit.,

1.1.1 Después de La Constitución Política de 1991

- 1991. La nueva Constitución Política de Colombia consolida el proceso de descentralización y otorga mayores responsabilidades a los Municipios, sus aspectos relevantes se exponen en el Capítulo 1. En desarrollo de los Artículos 334 y 189, Ordinal 11 de la Constitución Política¹⁸, se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los SPD¹⁹ (Decreto 1842), que define los derechos y deberes de los usuarios y de las empresas frente a la prestación de los servicios públicos²⁰.
- 1992. Se decreta la liquidación de la Junta Nacional de Tarifas (Decreto 2167) y, en su reemplazo, se crea la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), adscrita al Ministerio de Desarrollo Económico, encargada de la regulación para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es decir, de elaborar la normatividad, regular los monopolios, fomentar la competencia, fijar las normas de calidad, diseñar planes de expansión, identificar fuentes de financiamiento y de subsidios y en fin, de orientar la gestión de los servicios. En este Ministerio, se crea también el Viceministerio de Vivienda, Desarrollo Urbano y Agua Potable y la Dirección Técnica de Agua Potable y Saneamiento Básico, encargado de dictar las normas y reglas de comportamiento a las entidades que presten los servicios, de tal forma que se creen y preserven las condiciones para la eficiencia y se prevengan los abusos con los usuarios, quedando de esta forma todo el sector de agua potable y saneamiento básico, bajo la tutela del Ministerio de Desarrollo Económico. Se promulga la Ley 80 – Estatuto de Contratación, para simplificar y agilizar los procedimientos de contratación y dar lugar a una mayor transparencia a los procesos respectivos, dado que los sistemas y reglamentos de contratación para el sector público eran causales de la ineficiencia estatal. Se expide la Ley 87 de Control Interno para aplicarse a todas las entidades públicas como sistema de control de actividades, operaciones, actuaciones, administración de información y recursos, con miras al logro de objetivos y metas definidos por cada entidad²¹.
- 1994. Se expide la Ley 142 que establece el régimen de prestación de los SPD, atendiendo el mandato constitucional, Artículos 334, 336 y 365 al 370²².

¹⁸ Constitución Política de Colombia capítulo 1 artículos 334 y 189 ordinal 11

¹⁹ Decreto 1842 de 1991 Capítulo II en adelante

²⁰ CINARA. Óp., cit.,

²¹ Ibíd.,

²² Ibíd.,

- 1995. Entra en funcionamiento la SSPDD. Por delegación del Presidente de la República, este organismo ejercerá el supremo control, inspección y vigilancia sobre las empresas de servicios públicos, con relación al cumplimiento de las leyes, decretos, resoluciones, contratos, sistemas de información y contabilidad, sistema tarifario, aplicación de subsidios; además evaluará la gestión financiera, técnica y administrativa de los servicios en cada empresa²³.
- 1995. La CRA expide la Resolución 08 de las cuales las entidades prestadoras del servicio público de acueducto con más de ocho mil usuarios "Por la cual se establecen los criterios y se adopta la metodología con arreglo a los cuales las empresas de SPD de acueducto deben determinar las tarifas de prestación del servicio".
- 1995. La CRA expide la Resolución 09 por la cual las entidades prestadoras del servicio público de alcantarillado con más de ocho mil usuarios "Por la cual se establecen los criterios y se adopta la metodología con arreglo a los cuales las empresas de SPD de alcantarillado deben determinar las tarifas de prestación del servicio".
- 1996. La CRA expide la Resolución 15 de menos de ocho mil usuarios "Por la cual se establecen los criterios y se adopta la metodología con arreglo a los cuales las empresas de SPD de acueducto y alcantarillado con menos de ocho mil usuarios deben determinar las tarifas de prestación del servicio".
- 1996. La CRA expide la Resolución 19 de menos de ocho mil usuarios "Por la cual se establecen los criterios y se adopta la metodología con arreglo a los cuales las entidades prestadoras del SPD de aseo con menos de ocho mil usuarios deben determinar las tarifas de prestación del servicio ordinario".
- 1997. La CRA expide la Resolución 15 de más de ocho mil usuarios "Por la cual se establecen las metodologías de cálculo de las tarifas máximas con arreglo a las cuales las entidades tarifarias locales deben determinar las tarifas de prestación del servicio ordinario de aseo y se dictan otras disposiciones".
- 1997. La CREG expide la Resolución 079 "Por la cual se adecua la Resolución CREG – 113 de 1996 a las decisiones en materia tarifaria".
- 2001. La CRA expide la Resolución 151 de 2001 "Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".

²³ Ibíd.,

- 2004. La CRA expide la Resolución 287 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado".

1.2 SERVICIOS PÚBLICOS EN EL VALLE DEL CAUCA

La reseña historia del departamento del Valle Del Cauca está basada en referencia a el documento²⁴ emitido por la empresa ACUAVALLE

En 1936 El Gobierno Central bajo la presidencia del doctor Alfonso López Pumarejo, creó la Sección Especial de Acueductos, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, destinada a supervigilar la ejecución de las obras de infraestructura sanitaria, ocupándose específicamente de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, cuya prestación corría a cargo del Municipio, mediante el Decreto 503 de 1940, entró a funcionar el Fondo de Fomento Municipal, entidad de tipo financiero que distribuía equitativamente los recursos a los departamentos y a los Municipios, previa evaluación demográfica, presupuestal y técnica. Posteriormente el Decreto 289 de 1950, suprimió el Fondo de Fomento Municipal y creó el Instituto Fomento Municipal, que a su vez pasó a convertirse en el Instituto Nacional de Fomento Municipal, con fisonomía de establecimiento público descentralizado, para el año de 1955 se agruparon diversos institutos entre ellos el Fomento Municipal, en la llamada Corporación Nacional de Servicios Públicos, ésta tuvo una vida efímera, pues fue disuelta en 1957, recobrando las entidades que la conformaban su independencia jurídica económica y administrativa. Para luego reorganiza el Instituto Nacional de Fomento Municipal y se proyecta específicamente a la construcción, operación, mantenimiento y manejo de los acueductos y alcantarillados del país.

Hasta esta fecha los Municipios eran los encargados de administrar y conservar los acueductos y alcantarillados que servían a las distintas poblaciones del país; sin embargo, el servicio que prestaban era altamente deficiente, ya que carecían de asistencia técnica, administrativa y de recursos financieros, en vista de este problema, el Gobierno Nacional a través del Instituto Nacional de Fomento Municipal, creó las ACUAS, entidades conformadas con la participación del Departamento, los Municipios e Insfopal, las cuales se encargarían de administrar

²⁴ Historia del Valle Del Cauca [en línea]. Cali: Acuavalle, s.f., [consultado mayo de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.acuavalle.gov.co/historia.aspx>.

y conservar los acueductos y alcantarillados de las poblaciones afiliadas, canalizando la inversión del Estado en ese importante renglón de la salud pública.

Para el año de 1959 se forma la SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. (ACUAVALLE S.A), por medio de la Escritura Pública No. 3543 del 16 de julio de 1959, en la Notaría Primera del Circuito de Santiago de Cali, dando pasó a la vida jurídica de la empresa, siendo sus socios fundadores el Departamento del Valle Del Cauca y los Municipios de Alcalá, Bolívar, Candelaria, Guacarí y San Pedro, con capital autorizado en esa fecha de \$6'216.400.00. Desde su inicio la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle Del Cauca S.A. "ACUAVALLE", ha sido reformada en varias ocasiones

Con el propósito de corregir los problemas de orden jurídico e introducir algunas modificaciones sustanciales para cristalizar una descentralización administrativa funcional y de ambiciosos efectos, se elaboró un proyecto de Decreto-Ley, el cual se convirtió en el Decreto 2804 de 1975, por medio de la cual se consagran aspectos importantes en la reorganización del Insfopal y las entidades que hasta la fecha conformaban las ACUAS.

Dentro del criterio de descentralización administrativa que inspiró la reforma, se convierte el instituto en una entidad financiera, asesora, coordinadora y vigilante de los organismos encargados de la ejecución de los programas relativos a las áreas de acueducto y alcantarillados.

Con el fin de precaver el desorden administrativo de estos organismos, como consecuencia de la burocratización institucional y atomización de sus recursos financieros, se radica en cabeza del Insfopal una serie de controles administrativos de vital importancia para las empresas o sociedades anónimas que hasta la fecha lo conformaban, tales como la aprobación de su estructura orgánica, planta de personal, escala de clasificación y remuneración.

1976. Para el cumplimiento de estos propósitos, el Insfopal elaboró un proyecto de Decreto Reglamentario, el cual fue examinado por la Secretaría Jurídica y la Administración Pública de la Presidencia de la República. Su texto definitivo se convirtió en el Decreto 1157. Y una vez aprobado se da comienzo a la empresa de obras sanitarias (EMPOS), que específicamente serían organismos ejecutores de carácter regional o municipal, las cuales se nombrarían como EMPOS, seguidas del nombre de la división territorial correspondiente y de la palabra Limitada encargadas de la construcción de los sistemas de acueductos, alcantarillados,

mataderos, aseo público y plazas de mercado, así como la administración, operación y mantenimiento de esos servicios²⁵.

Gracias a esta transformación se dio a los Municipios potestad de conformarse en organismos ejecutores EMPOS o seguir conformadas en Sociedades Anónimas ACUAS, para lo que debería llenar unos requisitos contemplados en el Decreto 1157 de 1976, lo que implicaría un cambio total en las Escrituras de Constitución, Estatutos y funcionamiento de los mismos. Pero el departamento del Valle sigue funcionando bajo la modalidad de ACUAS, para lo cual se adoptan las reglamentaciones y disposiciones dadas en los Decretos mencionados.

En la década de los años noventa el proceso de desarrollo de la empresa se aceleró significativamente. El decisivo apoyo del Gobierno Departamental, hizo posibles importantes programas de inversión, en los que se realizaron obras de infraestructura sanitaria, requeridas por la comunidad, colocándose el Departamento en una posición de avanzada en cuanto a esta línea de servicios públicos. Esto demandó un considerable esfuerzo económico, mediante importantes aportes que se revirtieron en acciones de ACUAVALLE S.A. E.S.P., como empresa de servicio.

Cuando el Gobierno Nacional, como respuesta a la necesidad de autonomía de los Municipios, dicta las normas de la descentralización administrativa, el Valle Del Cauca adelantándose al mandato de Ley, dispone de una empresa como ACUAVALLE S.A. E.S.P., que agrupa a 35 de sus 42 Municipios y 6 corregimientos, la que encaja perfectamente en las previsiones del Artículo 7 de la Ley 11 de 1986, que establece “La atención de las funciones, la prestación de los servicios y la ejecución de las obras a cargo de los Municipios, se hará directamente por éstos a través de sus oficinas o dependencias centrales o de sus entidades descentralizadas o por otras personas en razón de los contratos o asociaciones que para el efecto se celebren o constituyan”.

Estatutariamente ACUAVALLE S.A. E.S.P., es hoy una sociedad Industrial y Comercial del Estado del tipo de las descentralizadas indirectas, con pertenencia al orden Departamental. El objeto de la sociedad es el estudio, diseño, planeación, construcción, prestación y administración de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los Municipios del Valle Del Cauca, así como la prestación de servicios, construcción, administración de servicios públicos, consultoría y asesorías a las municipalidades y entidades del Sector Público que lo requieran en este campo. Está constituida por los siguientes Municipios: Alcalá, Andalucía,

²⁵ COLOMBIA. Decreto 2804. Óp., cit., artículos 3. 12 - 34

Anserma nuevo, Argelia, Bolívar, Caicedonia, Candelaria, Dagua, El Águila, El Cairo, El Cerrito, EL Dovio, Florida, Ginebra, Guacarí, Jamundí, La Cumbre, La Unión, La Victoria, Obando, Pradera, Restrepo, Rio frio, Roldanillo, San Pedro, Sevilla, Toro, Trujillo, Ulloa, Vives, Yotoco, y Zarzal y los corregimientos de El Carmen, Guabas, San Antonio de los Caballeros, Santa Elena, Sonso y Timba, siendo el Departamento del Valle Del Cauca.

1.3 SERVICIOS PÚBLICOS EN YUMBO

En 1981 mediante convenio interadministrativo se entregó en concesión los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a EMCALI, convenio que terminó en el año 2001. Mediante Acuerdo Municipal número 004 de 1996, se creó la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Yumbo ESP, como una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, vinculada directamente al Despacho del Alcalde. Por disposición de la norma anterior, mientras entraba a operar la empresa de servicios públicos, la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado quedó a cargo de la secretaria de Infraestructura y obras.

El Concejo Municipal mediante Acuerdo N° 014 de Diciembre 02 de 2004 aprobó las apropiaciones con destino a la iniciación de operaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP a partir del 2005. El Alcalde Municipal por Decreto N° 253 del 31 de Diciembre de 2004 conformó la junta directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP. La Administración Municipal mediante Resolución N° 001 del 17 de Enero de 2005 expedida por el Comité de Hacienda Municipal (COMFIS) aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP para la vigencia fiscal de 2005.

Por Acuerdo Municipal No. 003 del 11 de Mayo de 2005, se efectuaron modificaciones al acto de creación de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP, para adecuarlos, adaptarlos o ajustarlos al desarrollo normativo y de la jurisprudencia sobre empresas industriales y comerciales del Estado y empresas de servicios públicos oficiales, y permitir al mismo tiempo la implementación de una solución estructural real y viable a la problemática de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio. A partir de Mayo de 2005, con las Primeras transferencias de recursos por el Municipio, inicio operaciones formalmente la ESPY ESP.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Se requiere identificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado administrado por la empresa de servicios públicos ESPY ESP, en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca.

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para poder tener un diagnóstico sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Yumbo es necesario identificar aspectos tales como la prestación del servicio, percepción de la comunidad hacia la empresa ESPYEICES ESP, políticas y canales de servicio al cliente, conocimiento del servicio de acueducto y alcantarillado, pero sobre todo conocimiento de derechos de los usuarios.

2.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado administrado por la empresa de servicios públicos ESPY ESP, en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿La comunidad del Municipio de Yumbo está satisfecha con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado?

¿La empresa administradora del servicio de acueducto y alcantarillado ESPYEICES ESP, comunica a los usuarios sobre los distintos procesos de mejoramiento en la prestación del servicio?

¿Los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Yumbo conocen y utilizan los medios de comunicación con la empresa ESPY ESP?

¿Cuál es el grado de aceptación que tiene la empresa administradora de servicio de acueducto y alcantarillado ESPY ESP ante la comunidad del Municipio de Yumbo?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado del Municipio de Yumbo Valle Del Cauca.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la población objeto de estudio que accede a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa de servicios públicos ESPY ESP del Municipio de Yumbo, Valle Del Cauca.
- Evaluar el conocimiento por parte de la comunidad de los procesos de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa de servicios públicos ESPY ESP del Municipio de Yumbo.
- Analizar los resultados del instrumento de medición del grado de satisfacción de los usuarios de servicio públicos de acueducto y alcantarillado administrados por la empresa ESPY ESP SA del Municipio de Yumbo respecto a los intereses y opiniones de los usuarios

4. JUSTIFICACIÓN

Dentro de la investigación planteada se busca medir la satisfacción de los clientes usuarios de los servicios públicos de agua y alcantarillado de la empresa ESPY ESP S.A. de Yumbo. Por esto se debe entender que en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que compran o contratan, en este caso se habla de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad²⁶. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes usuarios, depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas.

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrató se traduce en la buena calidad de un servicio prestado el cual se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entregan. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances⁸.

Para este trabajo es base el concepto de que "solo se puede mejorar cuando se puede medir", por lo tanto para identificar el grado de satisfacción de los clientes usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de Yumbo es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan.

La mayoría de las empresas cometen el error de guiarse por la información interna referente al grado de satisfacción de los clientes por medio del número de quejas que llegan únicamente a la empresa y no por el total de quejas que tiene la empresa, esto da pie para analizar el número de clientes satisfechos, suponiendo que el cliente que no coloca queja o realiza un reclamo es un cliente satisfecho,

²⁶ MAZO, Iván. Conferencia servir con pasión para no morir con indiferencia. Santiago de Cali Abril de 2013 Hotel Inter

siendo esto algo falso, se olvidan de aquellos clientes que no se manifiesta creando una sensación que se están haciendo bien las cosas.

Por lo anterior con la herramienta – encuesta- se pretende lograr un acercamiento con los clientes y preguntar directamente por su grado o nivel de satisfacción con respecto a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que presta la empresa ESPY ESP.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONCEPTUAL

Al elaborar un marco teórico, se busca que la investigación sea construida de una manera coordinada, que todos los conceptos que se utilicen sean coherentes entre sí, y que se pueda abordar el problema con proposiciones sólidas. “Se trata de integrar al problema de investigación dentro de un marco donde este cobre sentido, y al mismo tiempo incorpora los conocimientos previos relativos y los ordena de tal modo que resulten útiles a nuestra tarea”²⁷, donde el problema a investigar debe de estar planteado dentro de un conjunto de conocimientos, que orienten al investigador en su búsqueda, y brinden conceptos adecuados de las expresiones que se utilizaran.

En general, el marco teórico tiene como funciones para el investigador lo siguiente:

- Orienta sobre cómo se debe realizar el estudio, por intermedio de organización de datos y hechos significativos que ayudan a descubrir la relación de un problema con las teorías ya existentes.
- Guía a los investigadores a centrarse en su problema, ampliando sus horizontes de estudio y así evitar desviaciones del planteamiento original.
- Impide que los investigadores pasen inadvertidos aspectos que no pueden ser captados a partir del sentido común o de experiencias.
- Ayuda a la selección de factores y variables que van a ser estudiadas en la investigación, así como sus estrategias de medición, validez y confiabilidad.

²⁷ ANDRADE HIGUERA, Laura y BAREÑO APONTE, Álvaro Javier. Direccionamiento estratégico para la cooperativa administradora de servicios públicos Camino Verde APC Versalles – Valle Del Cauca. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Zarzal – Valle. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Departamento de Administración de Empresas. 2013. p. 23.

5.1.1 Tema. Nivel de Satisfacción de los Usuarios.

5.1.1.1 Pregunta de investigación. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa administradora del servicio de acueducto y alcantarillado ESPYEICES ESP en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca, con relación a la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios recibidos?

El crecimiento de la población urbana en Colombia en el siglo XX, obliga al desarrollo masivo del sector de SPD en cuanto a su estructura y desarrollo institucional, el modelo que dominaba, en Primera instancia, se traduce en que la prestación de los servicios estaba a cargo del Estado, el cual respondía al modelo clásico de bienestar de orden keynesiano, en donde se fortalece un monopolio estatal del sector por lo menos hasta el inicio de las reformas institucionales generadas con la nueva Carta Constitucional de 1991²⁸.

El Gobierno Nacional en la búsqueda constante del mejoramiento del nivel de vida de los nacionales y dando cumplimiento a los derechos establecidos en la constitución ha creado mecanismos que obligan a las ESP a cumplir con unos parámetros específicos que ayude al mejoramiento de los servicios ofrecidos y de esta manera ayudar a mejorar la satisfacción percibida por cada uno de los usuarios.

Por tal motivo, en relación a la calidad del servicio, y los pasos que se deben tener en cuenta para lograr cumplir con las expectativas de los usuarios en cuanto a su satisfacción, y como medirla, se pueden considerar los siguientes conceptos, modelos y normas:

Velásquez Fabio y González Esperanza plantean que “los servicios públicos afectan directamente el nivel de vida de la población su cobertura, su calidad y costo constituyen elementos fundamentales del cotidiano de las gentes y centro de sus preocupaciones y reivindicaciones”²⁹.

²⁸ TABARQUINO MUÑOZ, Raúl Andrés. Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: Una mirada desde la ciencia de la política pública y la regulación [en línea]. Colombia: Enciclopedia virtual eumed.net. ISBN-13: 978-84-694-5338-4, s.f., [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/997/>.

²⁹ VELÁSQUEZ, Fabio y GONZÁLEZ, Esperanza. Gestión de Servicios Públicos y Participación en Colombia [en línea]. Colombia: Boletín Socioeconómico No 29. Foro Nacional por Colombia. Cali, Diciembre de 1995, [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://cms.univalle.edu.co/socioeconomia/media/ckfinder/files/Gesti%C3%B3n%20de%20servicios%20p%C3%ABlicos%20y%20participaci%C3%B3n%20en%20Colombia.pdf>

Por otro lado, Miguel Abadí afirma que “en la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben”³⁰. “Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro”³¹.

En cuanto a los modelos existentes para determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios, se pueden tener en cuenta:

El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978)³², basa su hipótesis en que el usuario traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos provistos. Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos:

- Seleccionar un único atributo de referencia (el que para el usuario tenga un peso específico mayor que el resto de los atributos del servicio).
- Seleccionar un único atributo determinante con la condición que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción.
- Considerar el conjunto de los atributos según un modelo compensatorio (es decir, que el usuario aceptará tener menor cantidad de unos atributos a cambio de una mayor cantidad de otros atributos).

El modelo de Grönross ³³ propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- La calidad técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo por parte del usuario. Su apreciación se basa en las características inherentes al

³⁰ ABADI, Miguel. La Calidad del Servicio. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas, 2004.

³¹ Ibíd., p. 5

³² CERESO, Pedro Luis. La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. [en línea]. España: TeleworkSpain, 1996, [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>.

³³ GRONOS, 1984 citado por ABADI. Disponible en Internet: <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>.

funcionamiento del servicio (horario de apertura, tiempo de espera para realizar un trámite, etc.). Obviamente estos aspectos técnicos no se refieren a especificidades técnicas referidas al funcionamiento del servicio que el mismo puede desconocer.

- La calidad funcional (también conocida como calidad relacional) que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (atención brindada por los empleados). La imagen de la empresa que percibe el cliente, basada en sus anteriores experiencias, es una resultante de ese conjunto de factores. Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad. Por lo tanto, la noción más específica sería hablar de la calidad de la relación.

Parasuraman, Zeithmal y Berry definen la calidad del servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones, además entienden que la satisfacción del cliente conduce a la calidad percibida del servicio. En consecuencia, según su modelo: “a mayor satisfacción del cliente mejor evaluación de la calidad del servicio”³⁴.

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala*. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Los comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas pero después de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son

³⁴ PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. y ZEITHAML, Valarie A. Directrices para la realización de Investigación de Calidad de Servicio [en línea]. Colombia: Investigación de Mercados. Vol. 2, Número 4, diciembre de 1990. p. 34-44, [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=10408460&AN=7665822&h=f%2bzu6nCvEgx9xZTB3fskGny%2bbDhMZ0tHTYBp9MjRVgOL7nXkxhplogjuVFJONP1SowJeCMK8Yu7ZUx593NF5og%3d%3d&crl=c>.

* Esto se puede observar a través de búsquedas en Abiinform, EBSCOhost, Emerald y ScienceDirect.

necesariamente independientes unas de otras³⁵ y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco dimensiones, las cuales son:

- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Por otro lado, dentro de las normas gubernamentales que por su conformación teórica apuestan a la correcta búsqueda de la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, se destacan:

La Ley 142 de 1994 (LSPD): Dispone que “se debe 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, incluyendo ampliación permanente de cobertura, atención prioritaria de las necesidades básicas prestación eficiente del servicio, entre otros”³⁶, además, “exige a los Municipios que deben asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica

³⁵ PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. y ZEITHAML, Valarie A. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality [en línea]. Colombia: Journal of Retailing. Vol. 64 (1), p. 12-40. 1988. [consultado den noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://aeo4me.com/2010/karina54tl/1024parasuraman,%20Berry%20and%20Zeithaml%201988.pdf>

³⁶ SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Ley 142 de 1994. Op. cit.

conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo Municipio”³⁷.

La Procuraduría General de la Nación: confirma que “en materia de servicios públicos, el artículo 365 Superior prevé que éstos son inherentes a la finalidad social del Estado, a quien corresponde asegurar su prestación *eficiente* a todos los habitantes del territorio nacional.

La prestación de estos servicios, sea de manera directa o indirecta, está sometida al régimen jurídico que fije la ley. De este régimen jurídico hace parte la regulación, el control y la vigilancia de la prestación de los servicios públicos, que está a cargo del Estado”³⁸.

Ahora, sobre los pasos y criterios a tener en cuenta en la medición de la satisfacción de los usuarios las metodologías planteadas en su mayoría son establecidas por los entes gubernamentales, pues son estos los que vigilan que las empresas estatales cumplan con la normatividad, por lo cual es de gran importancia lo expuesto por:

El Departamento de Planeación Nacional (DPN) define como estrategia para evaluar la satisfacción del cliente, la aplicación de encuestas a muestras representativas de sus clientes internos y externos. Los resultados son el insumo para la implementación de acciones que propendan por el mejoramiento continuo de la entidad³⁹.

También sobre el tema, la Presidencia de la Republica, en cabeza del Señor Presidente Juan Manuel Santos Calderón y con la participación de la Secretaria de Transparencia, el Departamento Nacional de Planeación (DPN) y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en relación a la atención al ciudadano por parte de cualquier empresa pública, señala mecanismos para su mejora, dentro de

³⁷ Ibid., Art 5. .

³⁸ PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Expediente D-9329. Concepto 5483, Expediente D-9329, Concepto 5483 demanda de inconstitucionalidad contra una expresión del artículo 74 de la Ley 142 de 1994, “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. Bogotá, D.C., Diciembre 5 de 2012.

³⁹ DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Guía Metodológica para Medir la Satisfacción de los Clientes Internos y Externos del DNP [en línea]. Bogotá: DNP, 2010, [Consultado el 20 de noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=ATJkyzyKftw%3D&tabid=270>

los cuales el cuarto componente plantea los puntos a tener en cuenta en el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, que son⁴⁰:

- Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad⁴¹.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.

⁴⁰ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. [en línea]. Santafé de Bogotá 2012. [consultado en noviembre de 2013]. Disponible en:

http://hospitalpablovibosa.gov.co/Documentos/FINANCIERA/PLAN_ANTICORRUPCION.pdf

⁴¹ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Ley 1474 de 2011 [en línea]. Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá, Art. 176, [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Además aquí se fijan por parte del Estado, los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de las entidades públicas para el cumplimiento de la ley.

También, la Norma ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2000 (Gestión de Calidad. Requisitos)⁴² plantea que “es preciso conocer la opinión de los clientes respecto a la empresa, es decir, conocer el grado de satisfacción del cliente”.

Mantenerse y mejorar la posición de una organización en determinados sectores del mercado depende en buena medida de la calidad del producto y/o servicio y del grado de satisfacción del cliente que se alcancen.

Además establece que “la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización” y “debe determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información”⁴³.

Según la Norma ISO 9000: “Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario”, el término “Satisfacción del cliente” se define como “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”. Por otro lado, la misma norma define por “Requisito”, una “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Para simplificar, lo anterior se puede resumir como: Satisfacción del cliente es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

⁴² ISO9001 Calidad. ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos [en línea]. Colombia: ISO9001, 2000, [consultado el 15 de enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://iso9001calidad.com/iso-9001-2000-sistemas-gestion-calidad-requisitos-21.html>

⁴³ Ibíd.,

En el transcurso de esta investigación, se identificará la población receptora de los servicios, la estructura organizacional de la Empresa Administradora de Servicios Públicos de Yumbo “ESPY ESP SA”, así como su operatividad en cuanto a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, además se indagará sobre la percepción de los usuarios hacia la empresa y la calidad de los servicios que esta brinda, para poder con estas bases concluir, si esta satisface o no las necesidades y expectativas de los habitantes del Municipio.

Por tal motivo para la medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos, se puede tener en cuenta a manera de consulta lo propuesto por Parasuraman y sus colaboradores en el método SERVQUAL referente a las variables utilizadas a la hora de calificar un servicio, como también las recomendaciones y parámetros para medir la satisfacción del cliente expuesta por norma ISO 9001: 2000 para verificar si la empresa realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, y si determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información; También se adoptan los mecanismos de atención al cliente estipulados por el Gobierno nacional en sus Estrategias de Atención al Ciudadano, y se pondrá en práctica la estrategia recomendada por el Departamento de Planeación Nacional (DPN) aplicándose las encuestas a muestras representativas de la población.

Para este trabajo es necesario tener claro los conceptos que se utilizan para poder definir o por lo menos interpretar cada uno de los términos utilizados en su desarrollo, lo que permitirá al evaluador conocer cuáles pueden ser los factores principales que se deben tener en cuenta en la identificación del grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, prestado por las ESP.

- Servicio: el diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. En términos más aplicados, servicio es definido como:

“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”⁴⁴.

⁴⁴ FISHER, L. y NAVARRO, V. Introducción a la investigación de mercado. 3 ed. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C. V., 1994. p. 185.

“Es el conjunto de actividades, beneficioso satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”⁴⁵.

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor.

- Calidad del servicio: “En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor”⁴⁶.

- Percepción: la percepción en las personas dependerá de “una serie de aspectos, tales como la atención que recibe, la calidad del producto, la limpieza del local, la organización del lugar, etc. que posteriormente se organizarán como un todo en la mente del cliente, elaborando así un concepto sobre la empresa.

Por esto, es muy importante que todos los recursos humanos de una empresa, tenga contacto directo con el cliente o no, tenga bien en claro lo que se quiere transmitir, además de la capacidad para identificar las necesidades del cliente y brindarle apoyo para que logre satisfacerlas”⁴⁷.

- Expectativas: “Las expectativas del cliente son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño”⁴⁸.

- Satisfacción del Cliente (Usuario): “Es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido”.

⁴⁵ Ibíd., p. 175.

⁴⁶ DUQUE OLIVA, Edison Jair. Revisión del Concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición [en línea]. Colombia: INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. Universidad Nacional de Colombia, [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>.

⁴⁷ GESTIOPOLIS. ¿Qué es la percepción del cliente? [en línea]. Colombia: Gestipolis, diciembre de 2012, [consultado noviembre de 2013]. Disponible en Internet: <http://www.gestipolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/mar/50/percecliente.htm>.

⁴⁸ VALERIE A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. Servicios de marketing: la integración de la orientación al cliente en toda la empresa. 4 ed. Boston: Editorial McGraw Hill, 2006.

Cabe destacar, que la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba.

Entonces, satisfacer correctamente al cliente sin lugar a dudas se erige como la clave del éxito comercial de una empresa, por tanto, el departamento de marketing, encargado generalmente de este tópico, deberá poner especial cuidado e hincapié en esta cuestión imprescindible y no defraudar al cliente”⁴⁹.

- Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU): Es uno de los principales indicadores utilizados para evaluar la gestión de las empresas. “La regulación lo define como un mecanismo que establece el grado de percepción que tiene el usuario en los “momentos de verdad”, es decir cuando tiene contacto directo con la empresa”⁵⁰.
- Encuesta: “Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”⁵¹.
- Contrato de Prestaciones Uniformes:

El Contrato de Condiciones Uniformes o Contrato de Servicios Públicos, es un acuerdo uniforme y consensual, por el cual una entidad prestadora de servicios se compromete a prestar un determinado servicio público domiciliario, a cambio de un precio en dinero, denominado tarifa. El contrato es el instrumento jurídico en el cual se establecen las condiciones de prestación de servicio público entre la empresa y

⁴⁹ DEFINICIÓN ABC. Definición de Satisfacción al cliente. [en línea]. Colombia: Definicion.com, s.f., [consultado el 11 de enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php#ixzz2xW0VPPac>.

⁵⁰ SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DOMICILIARIOS. Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU [en línea]. Colombia: Superservicios, 2005, [consultado el 25 de enero de 2014]. Disponible en Internet: http://www.superservicios.gov.co/c/document_library/get_file?folderId=65121&name=DLFE-5825.pdf.

⁵¹ GARCÍA FERRANDO, M. La Encuesta. En: GARCÍA FERRANDO, M. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad, 1993.

el suscriptor y/o usuario, determinando los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes⁵².

- Servicios públicos domiciliarios: Según la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (LSPD) los servicios públicos en Colombia son: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible.

Cabe afirmar que el concepto de “servicios públicos domiciliarios” es de creación colombiana. El mismo tiene su origen en la constitución política de Colombia de 1991.⁵³ Se debe dejar en claro que no existe definición legal de estos, por cuanto la LSPD no contiene dentro de su cuerpo normativo definición alguna, únicamente se limita a enunciar los servicios que tiene como domiciliarios y a los cuales se les aplica dicha ley.

La Corte Constitucional, en su calidad de intérprete de la constitución ha definido los servicios públicos domiciliarios: “como aquellos que se prestan a través de sistemas de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de usuarios que cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas”⁵⁴.

- Prestación de servicios públicos domiciliarios: Uno de los fundamentos de la política de desarrollo social, estrechamente relacionado al ordenamiento territorial, es la prestación de servicios públicos domiciliarios.

La LSPD establece que “los servicios públicos domiciliarios podrán ser prestados por empresas o entidades privadas bajo el control y vigilancia de entidades sectoriales (Comisión de Regulación y Superintendencia de Servicios Públicos), entidades territoriales y organizaciones comunitarias (Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios). Las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben cumplir con la función de proteger la diversidad e integridad del ambiente, y conservar las áreas de especial

⁵² COPASEO S.A. E.S.P. Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios COPASEO S.A. E.S.P. [en línea]. Colombia: COPASEO, s.f., [consultado enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://copa-aseo.com>.

⁵³ COLOMBIA. Constitución Política. Óp., cit., Art. 367.

⁵⁴ MARTÍNEZ CABALLERO, Alejandro. Sentencia T-578 del 3 de noviembre de 1992 [en línea]. Colombia: Corte Constitucional, 1992, [consultado en enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1992/t-578-92.htm>

importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la sostenibilidad de los servicios por la comunidad”⁵⁵.

Cuando la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, apliquen normas de su competencia, lo harán dando prioridad al objetivo de mantener y extender la cobertura de esos servicios, particularmente en las zonas rurales, Municipios pequeños y áreas urbanas de los estratos 1 y 2; y de tal manera que, sin renunciar a los objetivos de obtener mejora en la eficiencia, competencia y calidad, éstos se logren sin sacrificios de la cobertura⁵⁶.

Una buena prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de las empresas depende de factores como un óptimo tratamiento del agua, adecuadas redes de tubería, una buena cultura de servicio al cliente, entre otros, los cuales se definen a continuación:

- Agua potable y saneamiento: Se llama agua potable “al agua dulce que debe ser sometida a un proceso de potabilización, quedando así lista para el consumo humano como consecuencia del equilibrado valor que le imprimirán sus minerales; de esta manera, el agua de este tipo, podrá ser consumida sin ningún tipo de restricciones”⁵⁷.

El suministro de agua potable es un servicio público domiciliario cuya adecuada, completa y permanente prestación resulta indispensable para la vida y la salud de las personas.

La prestación de este servicio tiene un carácter municipal; en pequeños Municipio y zonas rurales adquieren mayor importancia dada la debilidad del mercado y la índole de monopolio natural que adquiere el servicio. Así se explica la figura de la Prestación directa de los Municipios concentrada en este servicio.

- Red interna: “Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del

⁵⁵ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Óp., cit., Art. 11

⁵⁶ Ibíd. Art. 160. Título IX, Capítulo I.

⁵⁷ ORTIZ ROMERO, Lesly Tatiana. Sistema de Gestión de Calidad. Instructivo de Análisis de muestras de Aguas Laboratorio LASEREX [en línea]. Colombia: agosto de 2012, [consultado el 24 de enero de 2014]. Disponible en Internet: http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_30586.pdf.

medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere”⁵⁸.

- Red local: “Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta ley”⁵⁹.
- Acueducto: Se entiende por acueducto a aquellas construcciones que tienen por objetivo principal la conducción del agua desde un punto hasta otro para permitir que personas o comunidades tengan acceso a ella.

El diccionario define Acueducto. m.* Conducto artificial Subterráneo o elevado sobre arcos para conducir las aguas.

- Alcantarillado: Se denomina alcantarillado o red de alcantarillado, al sistema de estructuras y tuberías usadas para el transporte de aguas residuales o servidas (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta los sitios en que se vierten a cauce o se tratan.

La red de alcantarillado se considera un servicio básico, sin embargo la cobertura de estas redes en las ciudades de países en desarrollo es ínfima en relación con la cobertura de las redes de agua potable. Esto genera importantes problemas sanitarios.

El diccionario define Alcantarillado. m. Conjunto de alcantarillas de una población. || Obra en forma de alcantarilla.

Alcantarilla. f.* Puentecillo en un camino. || Acueducto o sumidero subterráneo para recoger las aguas llovedizas o inmundas.

⁵⁸ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Óp., cit., Capítulo II. Artículo 14. Numeral 16.

⁵⁹ Ibíd., núm. 17

* Abreviatura de Diccionario – m. metros, masculino, murió.

* Abreviatura de Diccionario – f. femenino.

- Servicio público domiciliario de acueducto: “Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte”⁶⁰.

- Servicio público domiciliario de alcantarillado: “Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos”⁶¹.

- Estratificación: “Es la clasificación que se hace de los inmuebles urbanos y predios rurales teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Calidad del entorno, Servicios públicos prestados, Materiales de la fachada y la cubierta, Zona geo-económica (calidad y uso del suelo y tipo de producción).

El método aplicado para estratificar un inmueble o un predio es la observación por lado de manzana. Ello quiere decir que no se mide el nivel de ingreso de los habitantes del inmueble, ni las condiciones propias de su vida diaria diferente a los servicios públicos que reciben”⁶².

- Factura de servicios públicos: “Es la cuenta que la empresa entrega o remite al usuario por concepto del consumo en un lapso determinado y demás servicios inherentes en el desarrollo de condiciones uniformes”⁶³.

- Tarifas: Es el monto de dinero que debemos pagar por el servicio, la fijación de tarifas de los servicios públicos en la constitución de 1991.

⁶⁰ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Óp., cit., Capítulo II. Artículo 14. Numeral 22.

⁶¹ Ibíd.,

⁶² Ibíd.,

⁶³ EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado [en línea]. Colombia: Acueducto.com, s.f., [consultado enero de 2014]. Disponible en Internet:

<http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/empresa/contratodecondicionesuniformes.pdf>

El tema de los servicios públicos comprende una de las materias de mayor sensibilidad en la opinión colectiva, sobre todo después del abandono del concepto de servicios públicos gratuitos que tantas expectativas causó en los comienzos del Estado Social de Derecho. Hoy en día esa gratuidad ha sido abandonada quedando supérstite en pocos servicios como la Justicia (artículo 229 C.N.), o la Educación (artículo 67 C.N.), o la Salud (artículos 49 y 50 C.N.), de manera más o menos parcial. Actualmente, los servicios públicos son onerosos, surgiendo la obligación para las personas y los ciudadanos de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad (numeral 9o. artículo 95, y artículo 368 ibídem).

- Suscriptor: “Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos”⁶⁴.
- Usuario: “Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor”⁶⁵.
- Medidor: “Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua potable provista por la empresa. Puede ser individual, cuando mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto; colectivo, cuando se mide consumos realizado en desarrollo de más de un contrato; general o totalizador, si mide los consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o conjuntos residenciales multifamiliares cerrados; de control, si el aparato es de propiedad de la empresa y se emplea para verificar o controlar de manera temporal o permanente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario”⁶⁶.
- Nuevo servicio por fuera de la jurisdicción: “Es el servicio que se presta por fuera del área de jurisdicción de la entidad prestadora en desarrollo de un contrato con la persona natural o jurídica que lo solicite”⁶⁷.

⁶⁴ SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Capítulo II. Artículo 14. Numeral 31. Ley 142 de 1994. Óp., cit.,

⁶⁵ Ibíd. Numeral 33

⁶⁶ EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. Óp., cit.,

⁶⁷ PASTRANA ARANGO, Andrés. Decreto 302 de 2000. Capítulo II, Artículo 3, Numeral 26 [en línea]. Bogotá: Diario Oficial N° 43.915, del 259 de febrero de 2000, [consultado enero de 2014]. Disponible en Internet: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=wptHfqkuRhc%3D&tabid=1031>

- Pila pública: “Es la fuente de agua instalada por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo en zonas que no cuenten con red local de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias”⁶⁸.
- Red interna: “Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere”⁶⁹.
- Red pública: “Es el Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo”⁷⁰.
- Red local de acueducto: “Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de suministro del servicio público de acueducto a una comunidad y del cual se derivan las acometidas de los inmuebles”⁷¹.
- Red local de alcantarillado sanitario: “Es el conjunto de tuberías y accesorios que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y el cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles”⁷².
- Servicio residencial: “Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas”⁷³.

⁶⁸ Ibíd., Numeral 27.

⁶⁹ Ibíd., Numeral 28.

⁷⁰ HENAO CARDONA, Luis Felipe. Decreto 3050 de 2013. Capítulo II, Artículo 9, Numeral 29 [en línea]. Colombia: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 27 de diciembre de 2013, [consultado enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/DICIEMBRE/27/DECRETO%203050%20DEL%2027%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202013.pdf>.

⁷¹ Ibíd. Numeral 30

⁷² Ibíd. Numeral 33

⁷³ PASTRANA ARANGO. Óp., cit., Artículo 3, Numeral 37.

- Servicio especial: “Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden, o que éstas últimas hayan participado en su constitución, también se incluyen las instituciones de beneficencia, las culturales y las de servicios sociales. La entidad prestadora expedirá una resolución interna en la cual hará una clasificación de los usuarios pertenecientes a esta categoría de servicio”⁷⁴.
- Servicio oficial: “Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianitos, orfanatos de carácter oficial”⁷⁵.
- Servicio regular: “Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual”⁷⁶.
- Servicio provisional: “Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario”⁷⁷.
- Servicio temporal: “Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa”⁷⁸.
- Suspensión del servicio de acueducto: “Es la interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes”⁷⁹.

⁷⁴ HENAO CARDONA. Óp., cit., Numeral 38

⁷⁵ Ibíd. Numeral 40

⁷⁶ Ibíd. Numeral 44

⁷⁷ Ibíd. Numeral 45

⁷⁸ Ibíd. Numeral 46

⁷⁹ Ibíd. Numeral 48

- Petición: “Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución”⁸⁰.
- Queja: “Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”⁸¹.
- Reclamo: “Es el derecho que tiene toda persona de exigir, revindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud”⁸².
- Sugerencia: “Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad”⁸³.

5.2 MARCO LEGAL

Como se ha expuesto anteriormente los servicios públicos domiciliarios son fundamentales para garantizar el bienestar de la población, por lo que debe procurarse una adecuada prestación y cobertura de los mismos, al tiempo que debería tratar de cubrir a la mayor cantidad de la población. De este modo, la normatividad referente al tema, parte de la Constitución, como norma fundamental, porque estos servicios son parte de los derechos fundamentales y tienen que ser garantizados a toda la población, por el gobierno.

Los Servicios Públicos y la participación de los usuarios en su gestión y vigilancia han sido temas fundamentales de las normas constitucionales y legales en Colombia. La reforma municipal de 1986 estableció la participación de los usuarios en la Juntas Directivas de las Empresas de Servicios Públicos. Desde ese

⁸⁰ BENEDITTI VILLANEDA, Armando. Ley 1437 de 2011. Artículo 13 [en línea]. Colombia: Diario Oficial 47.956 de Enero 18 de 2011, [consultado enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>

⁸¹ ARIAS PIRAGUA, Nidia Judith. Como atender adecuadamente las quejas ciudadanas [en línea]. Bogotá: Veeduría Distrital. Alcaldía de Bogotá diciembre de 2010, [consultado enero de 2014]. Disponible en Internet: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5hD-iK3wdVcJ:www.veeduriadistrital.gov.co/veeduría/media/file/poas/4_PROYECTO%2520723.doc+&c d=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co

⁸² *Ibíd.*, p. 67.

⁸³ *Ibíd.*, p. 68.

instante, la población tuvo la posibilidad de incidir en las decisiones sobre la prestación de los servicios. La norma quedó incorporada al Código de Régimen Municipal (Decreto 133 de 1986) y fue posteriormente reglamentada mediante los decretos 3446 de 1986 y 700 de 1987.

La Constitución Política de Colombia de 1991 introdujo nuevos elementos al respecto, en la cual se contempla la fijación de las competencias y responsabilidades referentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, así como el régimen tarifario, que tendrá en cuenta los criterios de costos, los de solidaridad y la redistribución de ingresos⁸⁴.

También la Constitución de 1991 hace referencia a los deberes del Estado de una prestación eficiente del servicio a todos los habitantes del territorio nacional en su Art. 365, como los deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en el Art. 369⁸⁵.

El gobierno nacional en la implementación de la política de desarrollo social, relaciona estrechamente al ordenamiento territorial la prestación de los servicios públicos domiciliarios. A este respecto, la Ley 9 de 1979 establece una serie de regulaciones tendientes a proteger la calidad del agua que se suministre para consumo humano, así como el manejo adecuado y disposición de residuos líquidos y sólidos y la disposición de excretas.

El Decreto 2105 de 1983 reglamenta parcialmente el Título II de la Ley 09 de 1979 en cuanto a potabilización del agua. En éste se establecen, entre otros, los parámetros de calidad física, química y bacteriológica del agua potable, la clasificación de los sistemas de suministros, los procedimientos para el diseño de los sistemas, la operación y mantenimiento de éstos y las medidas sanitarias.

De otro lado, la Ley 142 de 1994 define el régimen de prestación de los servicios públicos domiciliarios, entre los que se incluye: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública conmutada, telefonía móvil, rural y distribución de gas combustible.

En cuanto a las Leyes referentes al tema, se encuentra la Ley 689 de 2001, la cual modifica la Ley 142 de 1994; además, regula las actividades que realicen los prestadores de servicios públicos y a las actividades complementarias.

⁸⁴ COLOMBIA. Constitución Política. Óp., cit., Art. 367.

⁸⁵ Ibíd., Arts. 365 y 369.

En cuanto a decretos referente al tema, se distinguen el decreto 951 de 1989 de servicios de alcantarillado y acueducto, Por el cual se establece el reglamento general para la prestación de los servicios de acueducto y de alcantarillado en todo el territorio nacional, y en prestación de otros servicios públicos está el Decreto 847 de 2001 por medio del cual, se reglamentan las Leyes 142 y 143 de 1994, 223 de 1995, 286 de 1996 y 632 de 2000, y que se relacionan con la liquidación, cobro, recaudo y manejo de las contribuciones de solidaridad y de los subsidios en materia de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible distribuido por red física; Además, el Decreto 1484 de 2005 se emitió en relación con la ocurrencia de restricciones al suministrarse el gas como servicio público, fijando el orden de atención prioritaria cuando se presenten restricciones en la oferta de gas natural o situaciones de emergencia, teniendo en cuenta los efectos sobre la población y todos los criterios que permitan una solución de las necesidades de consumo en los lugares afectados.

Por su parte la La Ley 60 de 1993, asigna la competencia a los Municipios de asegurar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, soluciones de tratamiento de aguas y disposición de excretas, aseo urbano y saneamiento básico rural, así como ejercer la vigilancia y control de las plazas de mercado, centros de acopio o mataderos públicos y privados.

La ley 689 de 2001 modifica también parcialmente algunos artículos de la ley 142 entre ellos las funciones específicas de control y vigilancia “La dirección y representación legal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios corresponde al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. Este desempeñará sus funciones específicas de control, inspección y vigilancia con independencia de las Comisiones de Regulación de los servicios públicos domiciliarios y con la inmediata colaboración de los Superintendentes Delegados”⁸⁶.

La Superintendencia de Servicios Públicos ejercerá igualmente las funciones de control, inspección y vigilancia que contiene la Ley 142 de 1994, en todo lo relativo al servicio de larga distancia nacional e internacional.

Salvo cuando se trate de las funciones a las que se refieren los numerales 3, 4 y 14 del presente artículo, el Superintendente y sus delegados no producirán actos de carácter general para crear obligaciones a quienes estén sujetos a su vigilancia.

⁸⁶ ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Óp., cit., Art. 77.

La ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Respecto a los decretos, el Decreto 302 de 2000 presenta el conjunto de normas que regulan las relaciones que se generan entre la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y los suscriptores y usuarios, actuales y potenciales, del mismo.

Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.

La entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial. En casos excepcionales por deficiencias o baja cobertura de la nomenclatura oficial, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá adoptar una nomenclatura provisional. Es responsabilidad de los suscriptores o usuarios informar a la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles a las reportadas en el momento de la solicitud de instalación de los servicios⁸⁷.

Por otra parte se establece en la ley 1151 de 2007 planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento. “Los recursos que aporte el Gobierno Nacional a la ejecución de los planes departamentales para el manejo empresarial de los servicios de agua y saneamiento estarán condicionados al compromiso por parte de las entidades territoriales, de los recursos del Sistema General de Participaciones y de regalías, así como de los compromisos de transformación empresarial que se deriven del diagnóstico institucional respectivo. Parágrafo. Las empresas de servicios públicos domiciliarios podrán ejecutar los proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico en cumplimiento y/o desarrollo de los planes que trata el presente artículo, indistintamente de las fuentes de financiación de los mismos⁸⁸.

⁸⁷ PASTRANA ARANGO. Óp., cit., Art. 2.

⁸⁸ GUTIÉRREZ CASTAÑEDA, Nancy Patricia. Ley 1151 de 2007. Artículo 91 [en línea]. Bogotá: Diario Oficial 46700 de julio 25 de 2007, [consultada enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=25932>.

5.3 MARCO CONTEXTUAL

El presente trabajo se lleva a cabo en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca, en el, se pretende identificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa administradora del servicio de acueducto y alcantarillado ESPYEICES ESP, con respecto a la perspectiva que estos tengan sobre la calidad de los servicios recibidos.

5.3.1 El Municipio de Yumbo. El Municipio de Yumbo se encuentra localizado al norte de la ciudad de Cali. Es uno de los 42 Municipios que conforman el Departamento del Valle Del Cauca, ubicado en el Área Metropolitana de Cali. Es conocido como la Capital Industrial de Colombia, por su gran número de fábricas asentadas en su territorio limítrofe con Cali. El territorio municipal consta de una región plana la cual hace parte del productivo Valle del Río Cauca y una región montañosa en la vertiente oriental de la Cordillera Occidental de los Andes. La máxima altura es el alto de Dapa con 2.105 metros sobre el nivel del mar. Otros puntos altos son Floral, Loma Gorda, Taguao y de las Mangas; los altos de Floral, la Buitrera y Santa Inés y los cerros de La Olga, Juanambú y La Paz.

Este Municipio tiene los siguientes límites:

- Al norte con el Municipio de Vijes.
- Al sur con la ciudad de Cali.
- Al oriente con el Municipio de Palmira
- Al Occidente con el Municipio de La Cumbre.

5.3.2 La Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY. Es creada mediante Acuerdo Municipal No 04 de enero 18/96, cuyo objetivo general es contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento del Municipio de Yumbo, con un Plan de Acción que permita apoyar la prestación de estos servicios con planes y acciones congruentes mediante el ordenamiento de la Inversión Pública y la optimización de la inversión y los recursos.

En 1981 mediante convenio interadministrativo se entregó en concesión los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a EMCALI, convenio que terminó en el año 2001.

Mediante Acuerdo Municipal número 004 de 1996, se creó la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Yumbo ESP, como una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, vinculada directamente al Despacho del Alcalde. Por disposición de la norma anterior, mientras entraba a operar la Empresa de Servicios Públicos, la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado quedó a cargo de la Secretaría de Infraestructura y Obras.

El Concejo Municipal mediante Acuerdo N° 014 de Diciembre 02 de 2004 aprobó las apropiaciones con destino a la iniciación de operaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP a partir del 2005. El Alcalde Municipal por Decreto N° 253 del 31 de Diciembre de 2004 conformó la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP. La Administración Municipal mediante Resolución N° 001 del 17 de Enero de 2005 expedida por el Comité de Hacienda Municipal (COMFIS) aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP para la vigencia fiscal de 2005.

Por Acuerdo Municipal No. 003 del 11 de mayo de 2005, se efectuaron modificaciones al acto de creación de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP, para adecuarlos, adaptarlos o ajustarlos al desarrollo normativo y de la jurisprudencia sobre empresas industriales y comerciales del Estado y empresas de servicios públicos oficiales, y permitir al mismo tiempo la implementación de una solución estructural real y viable a la problemática de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio. A partir de Mayo de 2005, con las Primeras transferencias de recursos por el Municipio, inicio operaciones formalmente la ESPY ESP.

6. ASPECTO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, donde se identificaron los distintos ángulos de un fenómeno o situación y se determinó la percepción actual de los usuarios sobre la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por parte de la Empresa de servicios Públicos de Yumbo ESPYEICES ESP, lo que permitió medir su grado de satisfacción.

Este tipo de estudios buscan especificar las propiedades o características, procesos, o cualquier área de interés que sea sometida a análisis, es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

La investigación descriptiva, busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; es decir describe tendencias de un grupo o población⁸⁹

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Con relación a los aspectos metodológicos que se deben tener en cuenta en un estudio, Méndez (1998), afirma que “el objetivo de investigación determina el tipo de método que se ha de emplear”⁹⁰.

Además, hace referencia a los procesos de conocimiento que pueden ser tomados para el diseño de una investigación, de los cuales, para el desarrollo de la investigación en curso se toma como referencia el método deductivo.

Sobre la deducción afirma que “el conocimiento deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar

⁸⁹ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. 4 ed. México: McGraw Hill, 1997. p. 102,103.

⁹⁰ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos E. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda., 1998. p. 133

explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares”⁹¹.

Se adopta este método a razón de que la investigación comienza sobre la base de la teoría general existente sobre la “satisfacción de los usuarios”, para poder determinar por medio de encuestas, análisis de los procesos entre otros, si una empresa en particular (en este caso la empresa “ESPY EICES ESP”), cumple con los objetivos planteados en estas teorías.

6.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación, será de carácter cuantitativo, parte del trabajo consiste en usar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los SPD del Municipio de Yumbo Valle Del Cauca.

En sí, el enfoque cuantitativo pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos; pretendiendo generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población)⁹².

6.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para efectos de lograr resultados concretos y así obtener los objetivos propuestos, es necesario contar con instrumentos técnicos adecuados. Entre las técnicas de recolección de información más representativas están las encuestas y las entrevistas.

La investigación requiere conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa, y así tener una base estadística para poder medir su satisfacción, por lo que es necesario emplear la técnica de las encuestas; Esta técnica se basa en un cuestionario o conjuntos de preguntas, que son diseñadas con el objeto de obtener información de las personas que utilizan un servicio.

⁹¹ Ibíd., p. 135

⁹² HERNÁNDEZ SAMPIERI, y cols. Óp. Cit., p. 5,6.

Su elaboración se realizara teniendo en cuenta los conceptos y variables establecidos por las diferentes entidades Gubernamentales que buscan la calidad del servicio en cuanto a la perspectiva de los usuarios. Para lo anterior se consideraran dos tipos de preguntas: las cerradas y abiertas.

Se realizaran preguntas cerradas las cuales contienen opciones de respuesta brevemente delimitadas y preguntas abiertas que no delimiten con anterioridad las opciones de respuesta⁹³.

6.5 ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Es un trabajo mediante el cual se analiza el material impreso. En esta investigación este material sirve como fuente de consulta para determinar datos, procedimientos, variables, entre otras las cuales permitirán realizar comparaciones y sacar conclusiones.

Aquí se toma información de la Empresa Administradora de servicios Públicos “ESPYEICES ESP”, con el fin de obtener información de Primera mano acerca de sus informes y evolución en el tiempo, tales como:

- Documentos Organizacionales
- Proyectos de la Organización
- Procesos
- Programas de la Organización
- Políticas Empresariales

6.6 OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio de esta investigación es identificar el grado de satisfacción de los usuarios de servicio y alcantarillado, prestado por la Empresa administradora de servicios públicos “ESPYEICES ESP” en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca, con respecto a su percepción sobre la calidad del servicio recibido.

⁹³ Ibid., p. 340.

6.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

Este estudio se realizará en desarrollo de identificar el grado de satisfacción de los usuarios de servicio y alcantarillado en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca, con respecto a la perspectiva de los usuarios sobre la calidad del servicio. Como se indica en la página 79 del presente trabajo.

6.8 ALCANCE Y LIMITACIONES

6.8.1 Alcance. Con la presente investigación se busca obtener un conocimiento objetivo sobre el grado de satisfacción de los usuarios de servicio y alcantarillado, prestado por la Empresa administradora de servicios públicos “ESPYEICES ESP” en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca, con respecto a la perspectiva de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos.

6.8.2 Limitaciones. Entre las limitaciones que se puede analizar para el desarrollo exitoso de esta investigación seria la disposición por parte de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado como también a algunos funcionarios de la Empresa administradora de servicios públicos “ESPYEICES ESP” y del Municipio.

7. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE YUMBO VALLE

Se sabe que a la llegada de los españoles, Yumbo era un asentamiento indígena, que contaba con un adoratorio con gradas y monolitos grabados,¹ situado en el cerro Portachuelo. Algunos consideran que por el nombre se relacionaba con los indígenas Yumbos de Ecuador, bien porque se tratara de pueblos afines o porque los conquistadores, que procedían de ese país, los encontraron similares. Sin embargo, Yumbo es una palabra del idioma Páez que significa "río grande", "inundación" o "rivera" y es probable una relación con la Cultura Calima (Sonso, Yotoco, Llama).

El poblado indígena fue subyugado en 1536 por el capitán Miguel López Muñoz, a órdenes del conquistador Sebastián de Belalcázar, quien se estableció allí en la hacienda que se conoció como "La Estancia".¹ El poblado fue denominado, San Sebastián de Yumbo y sus alrededores se constituyeron como resguardo indígena. Fue declarado como Municipio por la ley 1 de 1864.²

A finales del siglo XIX y hasta 1930, en Punta Yumbo operó un puerto fluvial, conocido como Puerto Isaacs, que sirvió para que prosperaran en el poblado las manufacturas de tabaco y trilladoras de café y los agricultores comercializaran sus productos. En 1914 se inauguró el ferrocarril, que transformó la vida local, al acelerar el desarrollo comercial y empresarial.

La ley 32 del 14 de octubre de 1920 abolió el Resguardo Indígena y sus tierras fueron entregadas al Municipio.³ En 1936 comenzó a funcionar una planta eléctrica y a partir de 1938 se desencadenó la industrialización tras el establecimiento de la planta de Cementos Valle, localizada en el lugar donde había funcionado el puerto. Posteriormente se establecen las plantas de Cartón Colombia (1944), Goodyear (1944), Eternit (1945), Celanese (1955), Propal (1957) y Johnson & Johnson (1962). Actualmente funcionan más de 2 mil empresas en el Municipio, de las cuales 130 son altamente contaminantes.⁴

7.1 LÍMITES

El Municipio de Yumbo se encuentra localizado al norte de la ciudad de Cali. Es uno de los 42 Municipios que conforman el Departamento del Valle Del Cauca, ubicado en el Área Metropolitana de Cali. Es conocido como la Capital Industrial de Colombia, por sus gran número de fábricas asentadas en su territorio limítrofe con Cali. El territorio municipal consta de una región plana la cual hace parte del

productivo Valle del Río Cauca y una región montañosa en la vertiente oriental de la Cordillera Occidental de los Andes. La máxima altura es el alto de Dapa con 2.105 metros sobre el nivel del mar. Otros puntos altos son Floral, Loma Gorda, Taguao y de las Mangas; los altos de Floral, la Buitrera y Santa Inés y los cerros de La Olga, Juanambú y La Paz.

Este Municipio tiene los siguientes límites:

- Al norte con el Municipio de Vijes.
- Al sur con la ciudad de Cali.
- Al oriente con el Municipio de Palmira
- Al Occidente con el Municipio de La Cumbre.

7.2 SITUACIÓN GEOGRÁFICA, SUPERFICIE Y CLIMA

Cuadro 1. Situación geográfica, superficie y clima

Situación Geográfica, superficie y clima		
Descripción	Cantidad	Unidad
Superficie Total del Municipio	229,52	Km 2
Comunas	6,11	Km 2
Corregimientos	223,41	Km 2
Protección del Rio Cauca	12,80	Km 2

Suelo Urbano	6,11	Km 2
Suelo Rural	223,41	Km 2
Suelo de Expansión	1,09	Km 2
Suelo Sub urbano	6,17	Km 2
Suelo de Protección	3,81	Km 2

Piso Térmico Cálido	66,00	Km 2
Piso Térmico Templado	158,00	Km 2
Piso Térmico Frio	9,00	Km 2

7.3 DIVISIÓN POLÍTICO ADMINISTRATIVA

Cuadro 2. División política administrativa. Zona urbana

Zona Urbana			
Comuna	Barrios	Comuna	Barrios
UNO	Las Américas	DOS	Belalcázar
	Puerto Isaac		Uribe
	La Estancia		Bolívar
	La Nueva Estancia		Fray Peña
	San Jorge		Portales de Comfandi
	San Jorge Parte Alta		
	Juan Pablo II		
	ImviYumbo San Jorge		
	Panorama		
TRES	Buenos Aires	CUATRO	Las Vegas
	Las Cruces		Bellavista
	San Fernando		Lleras Camargo
	Nuevo Horizonte		Municipal
	El Pedregal		Jorge Eliecer Gaitán
	Trinidad		Guacandá
	Corvivalle		Portales de Yumbo
	Asovivir Las Colinas		Ciudadela Carlos Pizarro L.
			Madrigal
			Las Ceibas
			Floral

Cuadro 3. División política administrativa. Zona rural

Zona Rural		
Corregimiento	Vereda	Cabecera Municipal
ARROYOHONDO	Arroyohondo	Arroyohondo
	Xixaola	
DAPA	Miravalle Dapa	Miravalle Dapa
	Alto Dapa	
	Medio Dapa	
	Pilas Dapa	
	Rincón Dapa	
EL PEDREGAL	El Pedregal	El Pedregal
	Filo y Laguna	

Cuadro 3. (Continuación).

MULALÓ	Mulaló	Mulaló
	Platanares	
	Paso de la Torre	
	El Higuieron	
SAN MARCOS	San Marcos	San Marcos
	Manga Vieja	
	Miravalle Norte	
SANTA INÉS	Santa Inés	Santa Inés
	El Chocho	
	Telecom	
YUMBILLO	Yumbillo	Yumbillo
	Salazar	
LA OLGA	La Olga	La Olga
LA BUITRERA	La Buitrera	La Buitrera
MONTAÑITAS	Montañitas	Montañitas
	San José	
	El Placer	

7.4 PREDIOS Y VIVIENDAS

Cuadro 4. Predios y viviendas 2008

Predios y Viviendas 2008			
Descripción	Manzana	Predios	Viviendas
Zona Urbana	938	17404	17404
Comuna 1	298	4220	5432
Comuna 2	166	4439	6343
Comuna 3	164	2710	4264
Comuna 4	310	6035	7558
Zona Rural	-	2000	-
Zona Industrial	-	1294	-

7.5 POBLACIÓN

Cuadro 5. Población

Estimación Población Año 2010 – 2011		
Año	2010	2011
Área	Total	
Población	104051	106559
Área	Cabecera	
Población	91353	93561
Área	Resto	
Población	12698	12998

7.6 ECONOMÍA

Es uno de los Municipios más ricos del Valle Del Cauca, actualmente se encuentran instaladas más de 2.000 grandes empresas que limitan con Cali entre las que se encuentran Cementos Argos, Bavaria, Postobon, Propal, Goodyear, entre otras gigantes de la economía mundial.

Gracias a su ubicación estratégica, a su infraestructura vial y a los incentivos tributarios que ofrece el Municipio, Yumbo es considerado parte fundamental del desarrollo industrial en toda la Nación, pues, una gran parte de los bienes de consumo del país se fabrican en este Municipio. No obstante, aunque la zona industrial produce más de 33.000 puestos de trabajo, sólo un 3% son pertenecientes a los yumbeños, 97% son de Cali, Palmira y ciudades aledañas; esta problemática radica en gran medida, a la frágil estabilidad política yumbeña. En la agricultura sobresalen los cultivos de caña de azúcar, café, soya, millo y algodón. También son importantes los cultivos de tomate, cebolla cabezona, pimentón, cítricos, mango, maracuyá, piña, flores, yuca y plantas aromáticas.

En el sector pecuario se destacan el ganado bovino, porcino y el cultivo de la tilapia.

ALCALDÍA DE YUMBO. Informe de Gestión [en línea]. Colombia, febrero de 2012, [consultado en enero de 2014].

En su territorio se explotan cal, carbón, yeso, caolín, cobre, mármol, alumbre y otros minerales necesarios para la construcción de la vida diaria de los colombianos.

7.7 CULTURA, TURISMO Y DESARROLLO

Figura 1. Centro de Convenciones del Pacífico



Este Municipio cuenta con una gran cantidad de personas que apoyan desinteresadamente la cultura, el talento humano, el comercio y la educación. Tiene instituciones educativas públicas y privadas y la Universidad del Valle, Sede Yumbo, que promueven el desarrollo intelectual del Municipio.

Se llevan a cabo eventos culturales importantes como el Encuentro Nacional de Intérpretes de Música Colombiana que se realiza en noviembre, Festival nacional de teatro, el Encuentro Nacional de Danzas, en mayo y en octubre la Feria Industrial, Comercial y Equina.

Como atractivos turísticos, en los corregimientos de Arroyohondo, La Olga, Dapa, Santa Inés y Montañitas se puede disfrutar de hermosos paisajes naturales, así como de su agradable clima propicio para el descanso y temporada de vacaciones. El corregimiento de Dapa es una de las regiones más atractivas en la que se está fortaleciendo el ecoturismo.

El plato típico de la región es el mondongo de chivo el cual es el fuerte atractivo turístico del corregimiento de Mulaló, conocido como el Pueblito Vallecaucano, que además encierra un atrayente histórico pues, de acuerdo con la leyenda, el

General Simón Bolívar se hospedó allí en dos ocasiones y como resultado de su Primera visita tuvo una hija con una esclava de la región. Cuenta con el Museo Bolívar donde se exhiben diferentes elementos que pertenecían al Libertador, además de la tumba de Palomo, el caballo de Bolívar. En junio celebra la Fiesta de San Antonio de Padua y en agosto el Festival de Cometas.

El Centro de Convenciones Valle del Pacífico creado por la Cámara de Comercio de Cali ubicado en la zona de Arroyohondo, en la Autopista Cali-Yumbo, es un espacio para grandes congresos, ferias y exposiciones, que puede albergar hasta 5.500 personas en conferencias y 11.000 en conciertos, logrando así uno de los mejores alojamientos modernos en Colombia y Sudamérica.

7.8 SÍMBOLOS

Figura 2. Escudo Paz y Trabajo



7.8.1 Bandera. El sol naciente simboliza la vida, la creatividad y la fuerza de su pueblo. El color verde recuerda la belleza y fertilidad de su tierra. En la franja blanca que divide en dos la bandera, están escritas las palabras PAZ Y TRABAJO, indicando que son un pueblo trabajador y pacífico.

Esta bandera fue ideada por el párroco Fray Alfonso de la Concepción Peña en 1944.

Figura 3. Escudo



En la cinta roja que está sobre el escudo se puede leer: 1536 Yumbo 1864. La Primera fecha (1536) corresponde a la llegada de los conquistadores Miguel López Muñoz y Sebastián de Belalcázar. La segunda es la fecha en la que Yumbo fue creado Municipio.

El escudo está dividido en tres partes: en la parte superior, de color dorado, aparecen dibujadas 4 chimeneas que indican que es un Municipio industrial.

En la parte inferior sobre el fondo rojo, aparece el rostro de Balto Puente. Balto fue un indio valiente y recorrido, se dice que viajó a España y peleó en la batalla de Lepanto al lado del gran escritor Miguel de Cervantes Saavedra.

Junto a Balto sobre fondo azul, aparece un libro cerrado y sobre el libro un tintero con una pluma de ganso. Esto significa que la historia de Yumbo está por escribirse, es una invitación a tomar la pluma.

El escudo está rodeado por unas cañas de azúcar. La caña de azúcar fue traída por Sebastián de Belalcázar y cultivada, antes que en otro lado, en Yumbo.

El diseño del Escudo de Yumbo fue hecho por el doctor Raúl Silva Holguín y presentado por Don Fabio Lenis Satizábal, ciudadano ejemplar del Municipio, al Concejo Municipal en el año de 1979.

8. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SERVICIO AL CIUDADANO

Para continuar con el desarrollo de esta investigación, es necesario realizar un análisis de los procesos realizador por la Empresa Prestadora de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Yumbo “ESPY SA EPSP”, en los servicios prestados a los usuarios, y así poder conocer más a fondo, sobre el trabajo realizado por la empresa en busca de brindar servicios de calidad, pero antes, a manera informativa se realiza una descripción general de la empresa.

8.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Cuadro 6. Aspectos generales del prestador

NOMBRE DEL PRESTADOR	Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY S.A. ESP.
NIT	900.005.956-3
DEPARTAMENTO	VALLE DEL CAUCA
MUNICIPIO	YUMBO
REPRESENTANTE LEGAL	
DIRECCIÓN	Calle 12 # 4 - 42 Barrio Bolivar - Yumbo (Valle - Colombia)
TELÉFONO	(2) 669 1374 - 695 7336
CORREO ELECTRÓNICO	espy@espYumbo.com
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	ACUEDUCTO
	ALCANTARILLADO

La Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESPY, es creada mediante Acuerdo Municipal No 04 de enero 18/96, cuyo objetivo general es contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento del Municipio de Yumbo, con un Plan de Acción que permita apoyar la prestación de estos servicios con planes y acciones congruentes mediante el ordenamiento de la Inversión Pública y la optimización de la inversión y los recursos.

En 1981 mediante convenio interadministrativo se entregó en concesión los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a EMCALI, convenio que terminó en el año 2001.

Mediante Acuerdo Municipal número 004 de 1996, se creó la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Yumbo ESP, como una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, vinculada directamente al Despacho del Alcalde. Por disposición de la norma anterior, mientras entraba a operar la Empresa de Servicios Públicos, la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado quedó a cargo de la Secretaría de Infraestructura y Obras.

El Concejo Municipal mediante Acuerdo N° 014 de Diciembre 02 de 2004 aprobó las apropiaciones con destino a la iniciación de operaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP a partir del 2005. El Alcalde Municipal por Decreto N° 253 del 31 de Diciembre de 2004 conformó la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP. La Administración Municipal mediante Resolución N° 001 del 17 de Enero de 2005 expedida por el Comité de Hacienda Municipal (COMFIS) aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP para la vigencia fiscal de 2005.

Por Acuerdo municipal No. 003 del 11 de Mayo de 2005, se efectuaron modificaciones al acto de creación de la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP, para adecuarlos, adaptarlos o ajustarlos al desarrollo normativo y de la jurisprudencia sobre empresas industriales y comerciales del Estado y empresas de servicios públicos oficiales, y permitir al mismo tiempo la implementación de una solución estructural real y viable a la problemática de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio. A partir de Mayo de 2005, con las Primeras transferencias de recursos por el Municipio, inicio operaciones formalmente la ESPY ESP.

La Empresa oficial de Servicios Públicos de Yumbo, ESPY ESP fue creada mediante Acuerdo Municipal 004 de 1996, como una Empresa Industrial y Comercial. El 30 de mayo del 2006 se constituyó como una sociedad por acciones de carácter oficial con autorización del Honorable Concejo Municipal mediante Acuerdo 010 del 26 de mayo del 2006. Lo anterior, ateniéndose a lo preceptuado en el Art. 17 de la Ley 142 de 1994, la cual establece que las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones⁹⁴.

⁹⁴ TÜRK RIZZO, Heinz; GARCÍA, Tania; BONILLA, Manuel. Informe ejecutivo de gestión cooperativa administradora de servicios públicos de Versalles “Camino Verde” superintendencia delegada para acueducto, alcantarillado y aseo coordinación pequeños prestadores, [en línea]. Bogotá, julio de 2013. [consultado en enero de 2014]. Disponible en: http://www.superservicios.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=6cc307da-1144-46cc-93be-314e1bcd678&groupId=2859846.

9. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para poder iniciar el proceso de construcción y aplicación de la encuesta primero se determinó en qué Estado se encuentra la empresa, el tamaño de la población, de ello, mediante formula estadística se estableció el tamaño de la muestra para posteriormente se detallar a qué punto se quiere llegar y por supuesto aportar los recursos necesarios para conseguirlo.

Dada la importancia que posee la satisfacción de los usuarios es preciso conocer la opinión de ellos respecto al servicio recibido por la empresa, es decir, conocer su grado de satisfacción.

La medición de la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio por parte de la empresa prestadora es importante porque:

- La razón de ser de una empresa es servir al cliente.
- Conocer las no conformidades detectadas por el cliente es una vía importante para conocer lo bien o lo mal que está funcionando la empresa y para determinar dónde hay que introducir cambios para producir mejoras.
- Para determinar si los cambios introducidos han conllevado mejoras o la situación se mantiene o ha empeorado.
- Porque la gran mayoría de los usuarios insatisfechos nunca protestan, por tanto no podemos saber su insatisfacción.
- La gran mayoría de los usuarios insatisfechos no volverá a confiar en el proveedor.
- Los usuarios insatisfechos realizan comentarios negativos con gran cantidad de personas, creando una mala imagen de la empresa.

- El cliente satisfecho raramente lo comenta.

De lo anterior se desprende que la medición de la satisfacción del cliente no es una tarea que se realice una sola vez, sino que ha de ser permanente, de modo que por un lado se cuente con información actualizada que permita reaccionar a tiempo y, por otro lado, permita a la empresa hacerse una idea de su progreso, de la eficacia de las acciones de mejora tomadas, entre otras.

Para tener un cuadro completo del grado de satisfacción de los usuarios, es recomendable tener en cuenta información obtenida por las siguientes vías:

- Entrevistas preparadas con los usuarios.
- Reclamaciones y quejas presentadas.
- Felicitaciones expresadas por los usuarios por los resultados del servicio o la atención recibida.
- Encuestas de medida de satisfacción, entre otras.

La encuesta como método de recopilación de información, de emplearse adecuadamente, puede ofrecer una idea más completa no solo del grado de satisfacción del usuario, sino también sobre qué aspectos es necesario mejorar para alcanzar la excelencia.

Es necesario tener en cuenta que no todos estarán dispuestos a expresar con objetividad lo que realmente piensan y algunos usuarios insatisfechos preferirán no volver solicitar los servicios de una empresa que presentar quejas, rellenar encuestas o reflejar con objetividad sus criterios en la encuesta. Es por eso que para tener un cuadro completo del grado de satisfacción de los usuarios sea necesario utilizar todas las vías posibles y verificar las diferentes informaciones obtenidas.

Para conocer este grado de satisfacción en la empresa prestadora de servicios, se ha de elaborar una serie de preguntas y cuestionarios que permitieran obtener un valor medible de dicha característica.

9.1 CONSTRUCCIÓN DE LA ENCUESTA

Por medio de este análisis se observaran tanto los factores internos como externos de empresa prestadora de servicios públicos en el Municipio de Yumbo, esto con el fin de lograr una comprensión a fondo y realizar un análisis de todas estas variables que intervienen en la prestación del servicio y pueden afectar de manera directa o indirecta la satisfacción de los usuarios, y así encontrar tanto fortalezas como debilidades y con base a estos resultados crear las estrategias para generar valor en los clientes del mismo.

Cuando se habla de prestación del servicio, un factor que cobra gran importancia es el de la satisfacción al usuario, ya que si este recibe un buen servicio lo más probable es que quede satisfecho, y de esta forma regrese al lugar donde se le atendió, lo recomiende, y gane así la publicidad voz a voz⁹⁵.

Entendiendo lo anterior es de vital importancia tener en cuenta que el buen servicio se debe prestar en todos los momentos en los que el cliente tenga contacto la empresa.

A continuación se analizarán las variables que intervienen en el servicio para el caso de la empresa prestadora de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Yumbo “ESPY SA EPSP”.

- Aspectos relacionados con la Calidad del Servicio.
- Aspectos relacionados con la Prestación del Servicio.
- Aspectos relacionados con la información y comunicación por parte de la empresa.
- Aspectos relacionados con la factura física.
- Aspectos relacionados con la atención al cliente.
- Aspectos relacionados con la con la imagen que recibe de la empresa.
- Aspectos relacionados con la tarifa del servicio.
- Sugerencias para la mejora de la prestación del servicio.

⁹⁵ KOMIYA, Arturo. El servicio al cliente [en línea]. Colombia: Crecenegocios.com. 16 de octubre de 2013, [consultado en enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://www.crecenegocios.com/el-servicio-al-cliente/>.

Una vez definidas las variables se debe iniciar la preparación de las preguntas las cuales tienen que ser bien redactadas y no conduzcan a interpretaciones múltiples, de modo que la respuesta del usuario refleje de un modo inequívoco lo que se deseaba saber.

Para el desarrollo de las preguntas se tiene en cuenta lo siguiente.

- Tener un conjunto reducido de preguntas Sea fácil de cumplimentar, (por ejemplo, que baste con marcar las casillas de forma manual).
- Sea fácil de captar la información para su procesamiento estadístico.
- Evitar términos técnicos. Tener en cuenta el grado cultural de las personas a quienes va dirigido el cuestionario para evitar que puedan no comprender las preguntas.

9.2 DISEÑO DE LA ENCUESTA

Con base en la labor de la selección de las variables se elabora el cuestionario en el cual en la mayoría de casos el entrevistado tendrá la oportunidad de responder al frente a cada variable, para este punto se decide adoptar un método de escala de valoración también llamada escala Likert, la cual ofrece mayor confiabilidad en las respuestas y una calificación de grado que permite conocer cuán bien o mal valora el usuario lo que se afirma en el enunciado. Para ello se debe utilizar una escala lo más simétrica posible y que a su vez incluya todo tipo de respuestas posibles, de modo que el encuestado siempre pueda encontrar la opción más acorde con su nivel de acuerdo. Además, la escala permite representar los resultados en un gráfico de frecuencias y otros de interés⁹⁶.

En cuanto al número de respuestas, esta puede ser de cuatro o cinco, de modo que todas las posibilidades queden plasmadas.

⁹⁶ Escala Likert [en línea]. México, s.f., [consultado octubre 2014]. Disponible en Internet: http://www.ICT.edu.mex/acervo_bibliotecologia_escala_Escala_%20.pdf

Con la utilización de la escala Likert, se pueden tener dos opciones. Una es colocar un número impar de posibles respuestas y la otra, que este número sea par. Mientras que la Primera opción permite a quién responde el cuestionario colocarse en una posición neutra (la respuesta central) la segunda opción le obliga a situarse en uno de los dos lados, o positivo o negativo.⁹⁷

Cuadro 7. Escala Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso o Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

En el diseño de la encuesta a realizar en el Municipio de Yumbo se toma la opción de implementar la escala con un número impar de respuestas en donde el encuestado señalara su grado de acuerdo o desacuerdo con cada pregunta o ítem (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso o indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo). A cada respuesta se le da una puntuación favorable o desfavorable. La suma de las puntuaciones de las respuestas del encuestado a todos los ítems da su puntuación total que se entiende como representativa de su posición favorable-desfavorable con respecto al ítem que se mide.

La probabilidad de acuerdo o desacuerdo con cualquiera de las series de ítems favorables o desfavorables, con respecto a un objeto, varía directamente con el grado de actitud de un encuestado. Un individuo con una actitud favorable responderá favorablemente a muchos ítems (es decir, estará de acuerdo con muchos ítems favorables y dispondrá a los desfavorables); de un individuo ambivalente puede esperarse que responda desfavorablemente a unos y favorablemente a otros; un individuo con una actitud desfavorable responderá desfavorablemente a muchos ítems.

Una vez conocidas las preguntas o ítem y la forma de medición a utilizar se procede a diseñar la encuesta, la cual para el caso del presente trabajo se diseña de la siguiente manera (Ver Encuesta, numeral 9.2.1, pág. 70)

⁹⁷ Ibid., Disponible en Internet:
http://www.ICT.edu.mex/acervo_bibliotecologia_escala_Escala_%20.pdf.

9.2.1 La Encuesta

ENCUESTA DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES USUARIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE YUMBO ESPY SA

Favor califique las siguientes respuestas del 1 al 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta

EXTRACTO AL QUE PERTENECE		1	2	3	otro	
					cual	
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	Califique la calidad de servicio que ofrece la empresa de servicio de acueducto y alcantarillado ESPY					
2	Califique el suministro sin interrupciones					
3	calidad del producto suministrado por la empresa (Agua)					
4	Agilidad de la empresa para reanudar el servicio cuando se suspende por factores referentes a los casos de no pago					
5	Agilidad de la empresa para reanudar el servicio cuando se suspende por el no pago, la vez el usuario se ha puesto al día					
6	Notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupción del servicio programadas					
7	Información por parte de la empresa sobre los derechos y deberes del cliente					
8	Información por parte de la empresa acerca de planes o campañas especiales (arteria, perdida mercadeo)					
9	Lectura periódica de sus consumos					
10	Entrega Oportuna de su factura					
11	Factura sin errores					
12	Facilidad de la comprensión de la factura					
13	Facilidad y comodidad en los puntos de recaudo					
14	Facilidad para contactar telefónicamente a la empresa					
15	Disposición de puntos donde pueda ser atendidos sus inquietudes o requerimientos					
16	Comodidad de los sitios de atención de sus inquietudes o requerimientos					
17	Conocimiento por parte de los funcionarios que lo atendieron					
18	Calidad de la atención recibida					
19	Tiempo con el que resuelven sus inquietudes o requerimientos					
20	Empresa ágil y moderna					
21	Empresa honesta, seria y transparente					
22	Empresa que se preocupa por la satisfacción del cliente					
23	Empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad					
24	Empresa que mejora su calidad de vida					
25	considera que el precio pagado por el servicio con respecto a los beneficios recibidos es:					
	ALTO					
	ADECUADO					
	BAJO					
		si	No			
26	Su barrio cuenta con servicio de acueducto y alcantarillado					
27	A presentado inconvenientes en su hogar por culpa de alcantarillado					
28	Cree que la empresa ha mejorado su servicio en los últimos tiempos					
29	La empresa se acerca e involucra con las necesidades de la comunidad					

9.3 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En el Análisis de la población se referencia que la empresa **ESPY ESP SA**, presta sus servicios al área urbana y rural del Municipio de Yumbo, durante esta encuesta solo se tendrá en cuenta la población urbana del Municipio:

Una vez identificada la cantidad de usuarios que reciben los servicios de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa de servicios públicos de Yumbo **ESPY ESP SA**, en el Municipio de Yumbo, se procede a calcular la cantidad promedio de personas que reciben que ambos servicios, esto con el fin de determinar al final la muestra estadística o población que se va a tener en cuenta para el desarrollo de la encuesta.

El cálculo estadístico inicial que se utilizará para determinar el promedio de personas que utilizan ambos servicios se llama “valor medio” o la “Media” la cual consiste en sumar las dos cantidades de usuarios de acueducto y alcantarillado y dividir el resultado en dos.

Acueducto	18689
Alcantarillado	18689
Total de la Suma	37378
Indicador Divisor	<u>2</u>
Valor Medio	18689

18.689 es la cantidad de suscriptores⁹⁸ o usuarios que reciben ambos servicios (acueducto y alcantarillado) por parte de la **ESPY ESP SA** en el Municipio de Yumbo, este dato da la referencia para poder determinar el tamaño de la muestra estadística o población que se va a tener en cuenta para el desarrollo de la encuesta.

Para formular el cálculo del tamaño de la muestra primero hay que definir el tipo de población.

La Población es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común. Una población puede ser finita o infinita. Es población finita cuando está

⁹⁸ Anuario estadístico de Yumbo Alcaldía de Yumbo Valle Departamento Administrativo de Planeación e Información, diciembre de 2011.

delimitada y conocemos el número que la integran, es Población infinita cuando a pesar de estar delimitada en el espacio, no se conoce el número de elementos que la integran, así por ejemplo: Todos los profesionales universitarios que están ejerciendo su carrera.

Para el desarrollo de este trabajo ya se conoce el número de usuarios de servicios públicos, por lo tanto el tipo de población es Finita.

La muestra es un subconjunto de la población y sus principales características son:

- Representativa: Se refiere a que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma oportunidad de ser tomados en cuenta para formar dicha muestra.
- Adecuada y válida: Se refiere a que la muestra debe ser obtenida de tal manera que permita establecer un mínimo de error posible respecto de la población.

Para que una muestra sea fiable, es necesario que su tamaño sea obtenido mediante procesos matemáticos que eliminen la incidencia del error.

Las fórmulas generales que permiten determinar el tamaño de la muestra son las siguientes:

- Para poblaciones infinitas (más de 100.000 habitantes):

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

- Para poblaciones finitas (menos de 100.000 habitantes):

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

P/Q = P= Porción de éxito; Q= Porción de Fracaso, Generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5 para cada una.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. (Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

Si:	Confianza el 99%	2.58
	Confianza el 97.5%	2.24
	Confianza el 95%	1.96
	Confianza el 90%	1.65

E = Límite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor queda a libre criterio.

Para la formula anterior se determina que:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = Z^2 * N * P * Q * / E^2 (N-1) + Z^2 * P * Q$$

Entonces se reemplazan valores

$$\begin{aligned} n &= 1,96^2 * 18.689 * 0,5 * 0,5 / 0,05^2 (18.698 - 1) + 1,96 * 0,5 * 0,5 \\ n &= 3,8416 * 18.698 * 0,5 * 0,5 / 0,0025 * 18.697 + 0,49 \\ n &= 17.957.5592 / 47,2325 \\ n &= 380 \end{aligned}$$

A continuación se detalla el cuadro que indica el tamaño de la muestra dependiendo del nivel de confianza y el error estimado:

Cuadro 8. Matriz de tamaños muestrales

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	1.201
--------------------------------	--------------

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
---------------------------------------	------------

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

← **Escriba aquí el valor de p**

Fórmula empleada

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 1201 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	64	78	97	123	162	220	311	461	701	1.019
95%	89	108	133	169	218	291	400	565	801	1.068
97%	107	130	160	200	257	338	456	626	853	1.090
99%	146	175	214	265	334	428	557	728	932	1.120

De esta manera se puede definir cuál será la muestra para realizar la encuesta y para lo cual considera que el cálculo de la muestra o población se realizara con un nivel de confianza del 95%, una probabilidad de ocurrencia del 0.5 y un error estimado del 5%, esto da que la muestra para esta población debe ser de 380 habitantes.

Determinado el tamaño de la población a encuestar y finalizada la construcción y la forma de aplicación de la encuesta, se procede a realizar el trabajo de campo, el cual consiste en dirigirse al Municipio de Yumbo, establecer el punto de inicio para la toma de los datos y medir de esta manera el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado de Yumbo ESPY ESP SA Municipio de Yumbo, Valle Del Cauca.

10. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

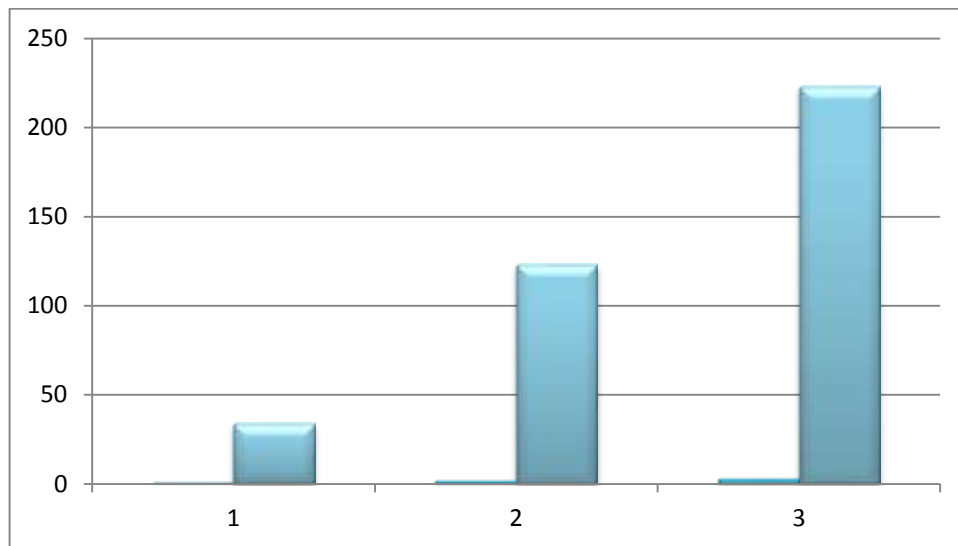
10.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS

Para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados en acueducto y alcantarillado, se realizó la encuesta a 383 usuarios correspondientes al Municipio de Yumbo.

Cuadro 9. Identificación de estrato económico al que pertenece

1	2	3
34	123	223

Figura 4. Gráfico estrato económico al que pertenece



10.1.1 Módulo 1 Aspectos relacionados con la Calidad del Servicio.

Respecto al módulo relacionado con la calidad del servicio se realizaron dos solicitudes de calificación del servicio, y dos preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

Primera Pregunta: Califique la calidad de servicio que ofrece la empresa de servicio de acueducto y alcantarillado ESPY.

Cuadro 10. Primera pregunta

Calificación	1	2	3	4	5
Total	71	164	91	42	12

Figura 5. Gráfico Primera pregunta

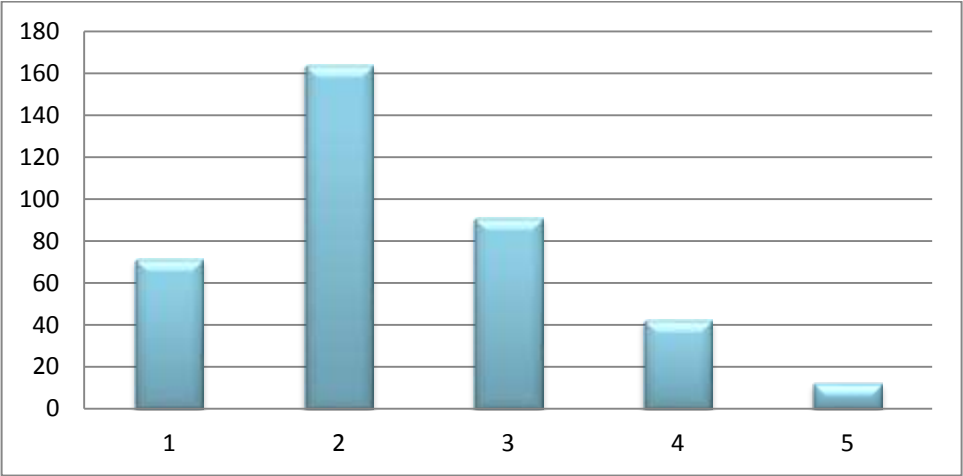
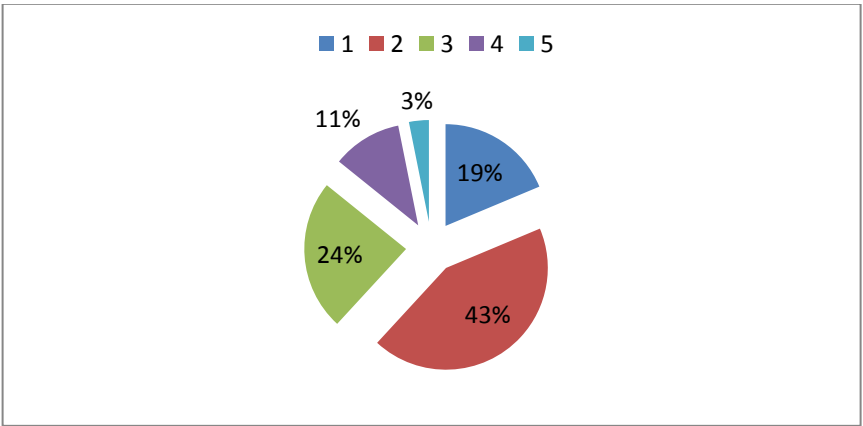


Figura 6. Gráfico Primera pregunta porcentuales



La presente grafica muestra que el 62% de la población encuestada se encuentra poco satisfecha sobre la calidad del servicio que ofrece la empresa prestadora de servicios públicos, y de este número el 19% de la población considera nulo el servicio por parte de la empresa. El resto de la población el 38% tiene una percepción de aceptación positiva.

Cuadro 11. Segunda pregunta: Califique el suministro del servicio sin interrupciones

Calificación	1	2	3	4	5
Total	67	96	73	97	47

Figura 7. Gráfico segunda pregunta. Califique el suministro del servicio sin interrupciones

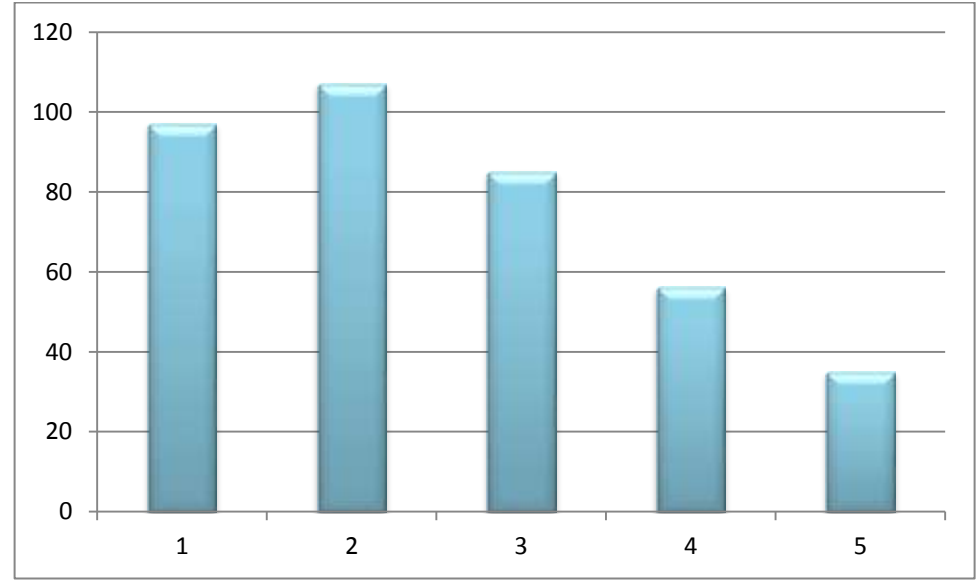
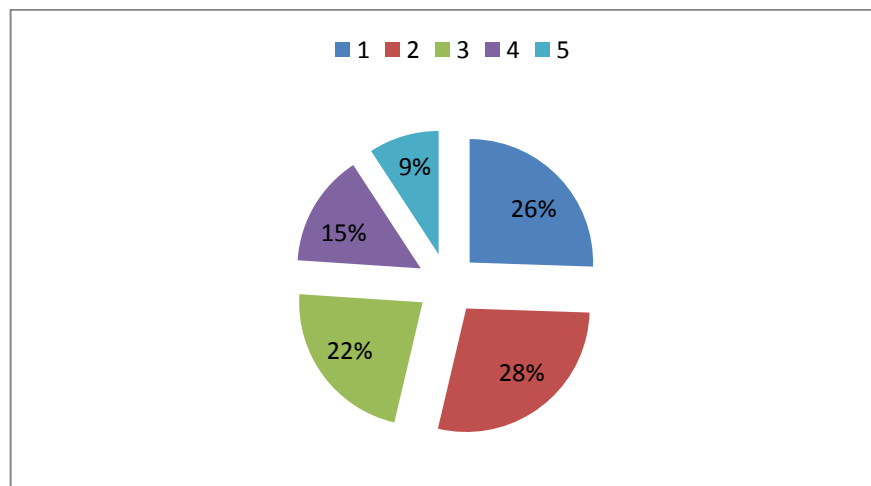


Figura 8. Gráfico segunda pregunta porcentual



En esta grafica se observa, al igual que la anterior como el 54% de la población o usuarios están insatisfechos con la continuidad del servicio cuando este se suspende, el 46% de la misma califica como satisfactorio el servicio.

Cuadro 12. Tercera Pregunta: calidad del producto suministrado por la empresa

Calificación	1	2	3	4	5
Total	45	75	108	103	49

Figura 9. Gráfico tercera pregunta

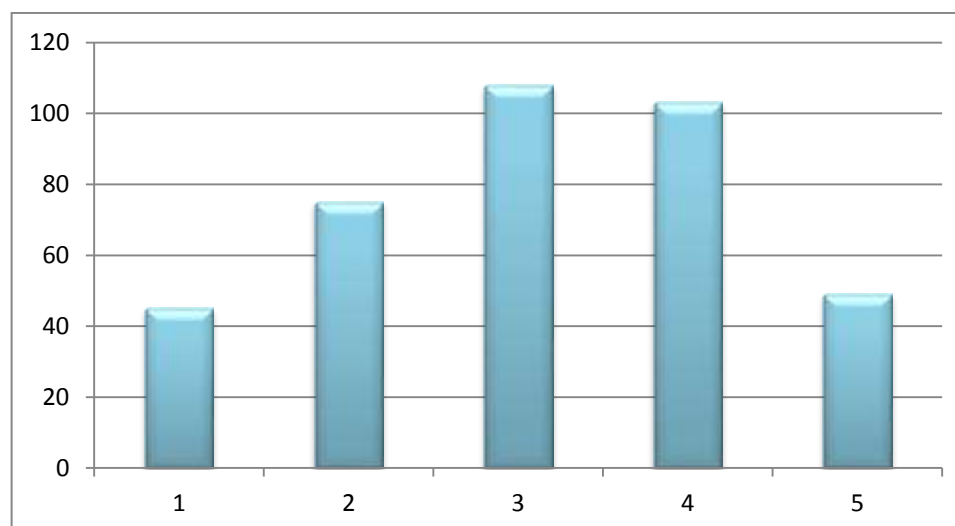
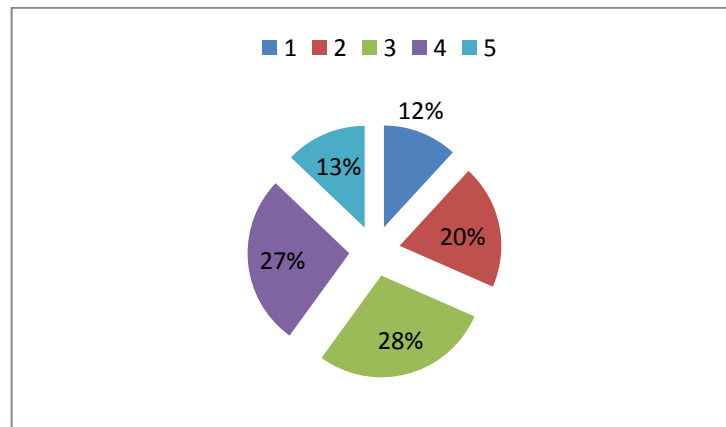


Figura 10. Gráfico tercera pregunta porcentuales



En relación a esta pregunta la gran mayoría es decir el 75% se encuentran satisfechos con la calidad del producto, sin embargo el 25% no lo está, es de resaltar que el 27% de la población califica el producto con 4 demostrando así la aceptación por la calidad del agua.

Cuadro 13. Cuarta Pregunta: Agilidad de la empresa para reanudar el servicio cuando se suspende por factores diferentes a los casos de no pago

Calificación	1	2	3	4	5
Total	85	133	98	43	21

Figura 11. Gráfico cuarta pregunta

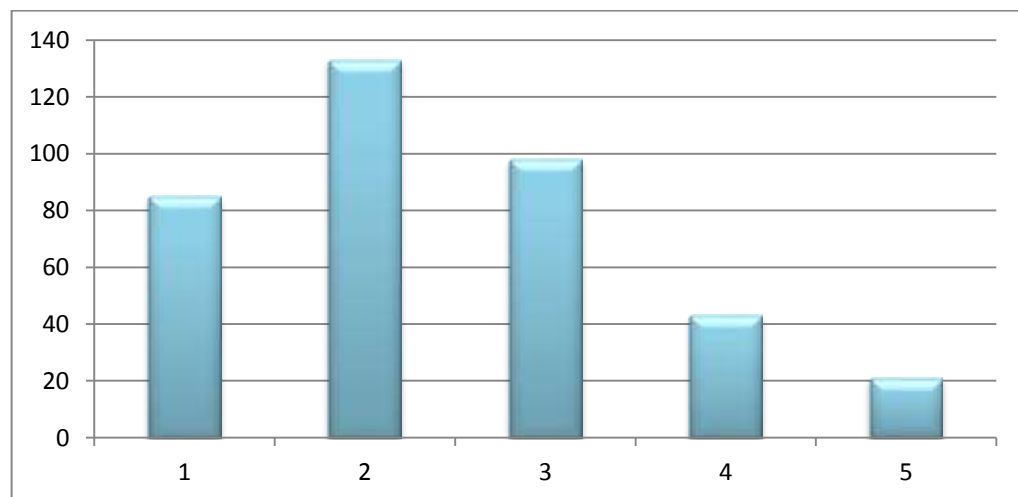
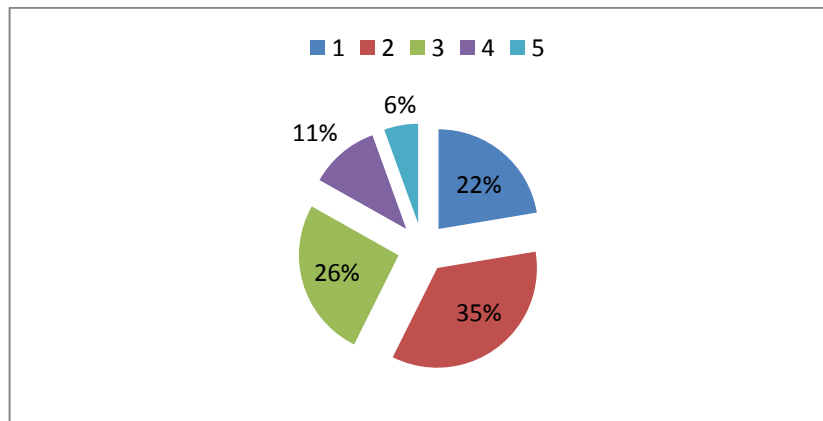


Figura 12. Gráfico cuarta pregunta porcentual



El 83% no está conforme con la efectividad de la empresa, para reanudar el servicio en caso de presentarse fallas. Y solo el 17% piensa que es efectiva.

Cuadro 14. Quinta Pregunta: Agilidad de la Empresa para Reanudar el Servicio cuando se suspende no pago, una vez el usuario se ha puesto al día con el mismo.

Calificación	1	2	3	4	5
Total	67	109	104	86	14

Figura 13. Gráfico quinta pregunta

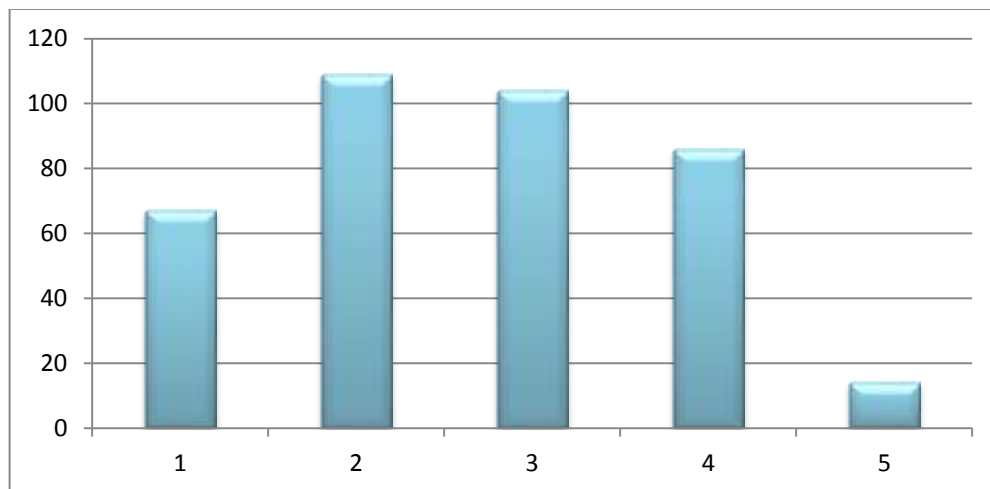
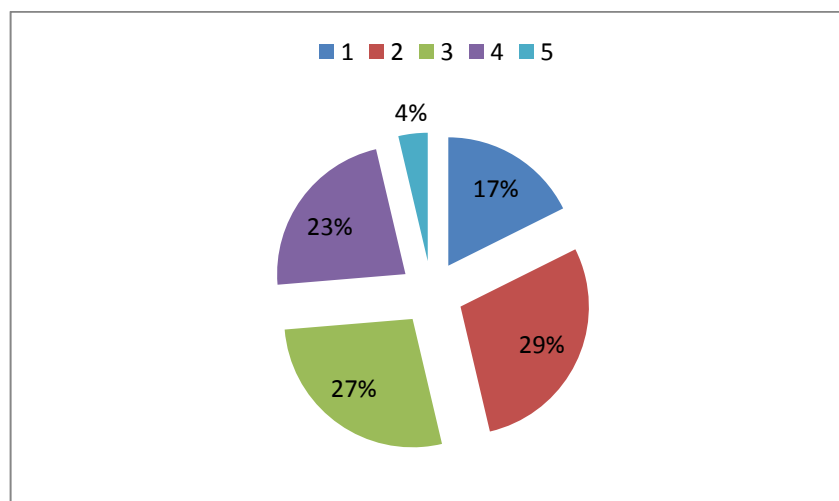


Figura 14. Gráfico quinta pregunta porcentual



El 74% de la población encuestada esta insatisfecha por la reanudación del servicio luego del pago de facturas, y solo el 26% tiene un grado de satisfacción alto.

Como resultado del análisis del primer módulo se concluye que la percepción de la población en relación a los servicios prestados por la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP SA, es deficiente y la comunidad no se encuentra satisfecha con el producto ni el servicio brindado.

10.1.2 Módulo 2 Aspectos relacionados con la Comunicación y avisos a la comunidad. En este módulo se pretende identificar el grado de comunicación entre la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP SA y la comunidad y como esta percibe esta comunicación.

Cuadro 15. Sexta Pregunta: Notificación previa por parte de la empresa en caso de interrupciones del Servicio programadas

Calificación	1	2	3	4	5
Total	62	77	128	68	45

Figura 15. Gráfico sexta pregunta

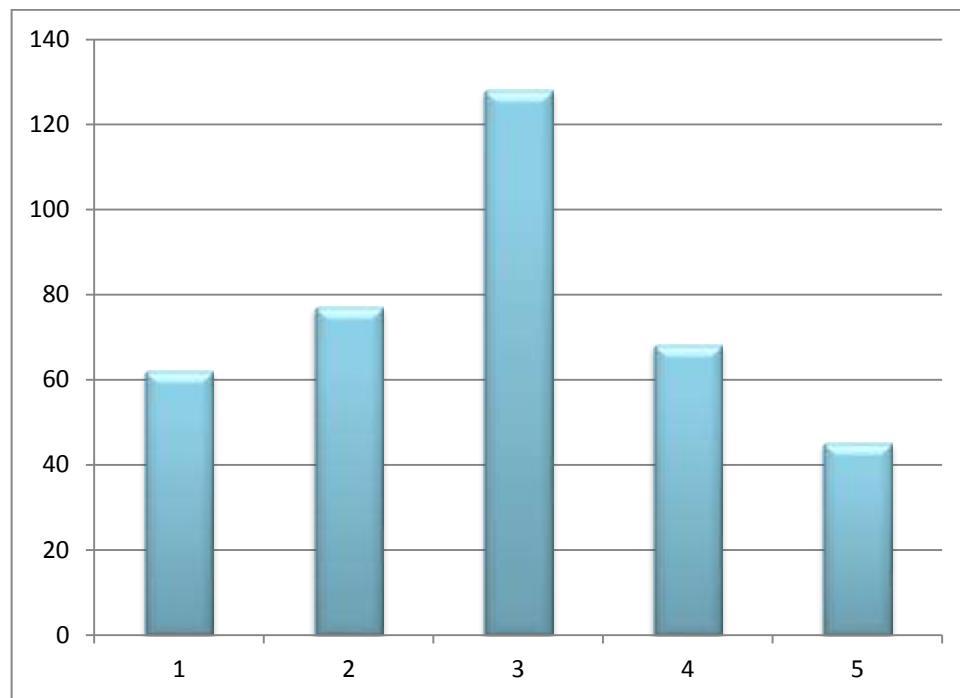
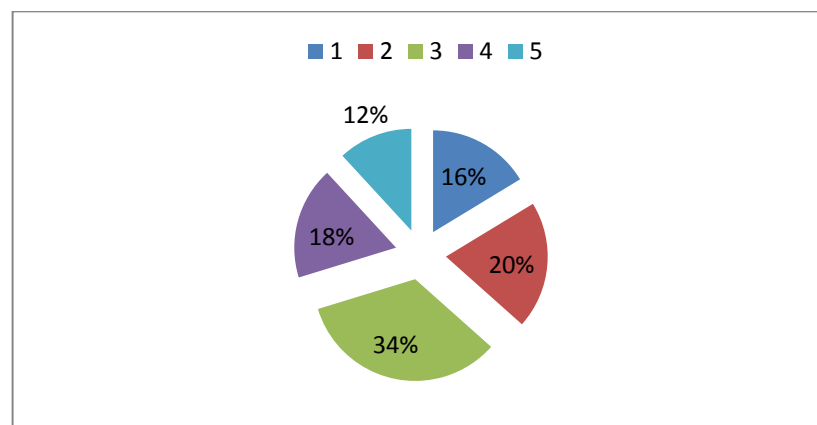


Figura 16. Gráfico sexta pregunta porcentuales



El 63% de la población se considera que existe una previa comunicación de la empresa cuando va a realizar suspensión del servicio, y 16% de las personas no está conforme con los avisos de suspensión.

Cuadro 16. Séptima Pregunta: Información por parte de la empresa sobre los derechos y deberes de los Clientes

Calificación	1	2	3	4	5
Total	111	109	84	51	25

Figura 17. Gráfico séptima pregunta

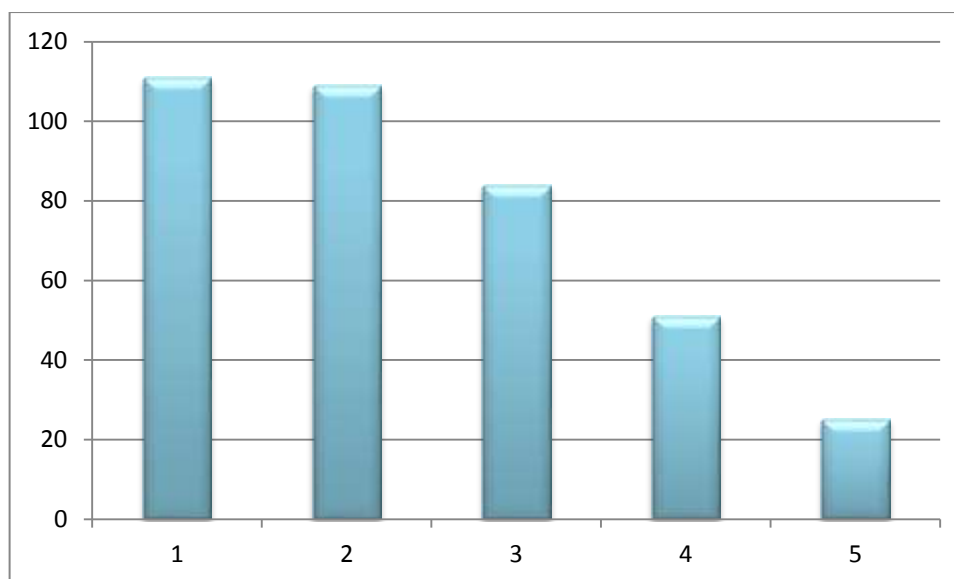
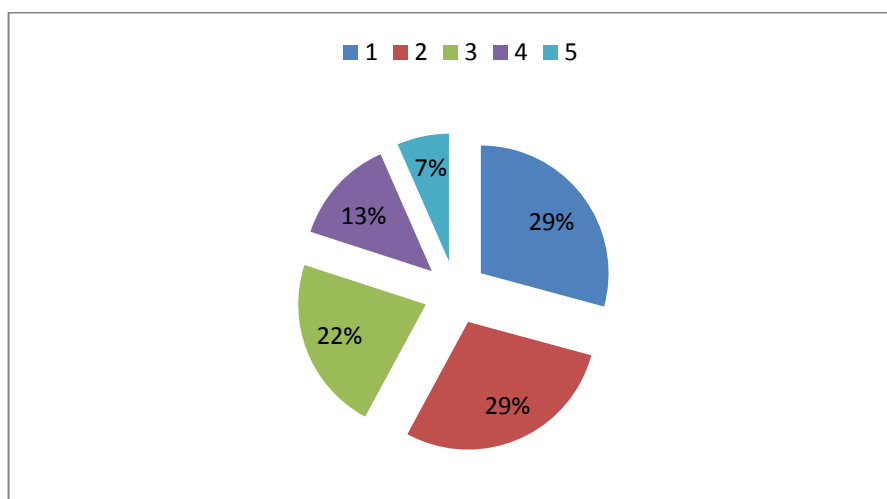


Figura 18. Gráfico séptima pregunta porcentuales



El 80% de la población desconoce sus derechos ante la empresa, de esta población el 29% desconoce total mente sus derechos como usuarios.

Cuadro 17. Octava Pregunta: Información por parte de la empresa acerca de Planes o Campañas Especiales (Cartera, Perdidas, Mercadeo)

Calificación	1	2	3	4	5
Total	109	145	73	46	7

Figura 19. Gráfico octava pregunta

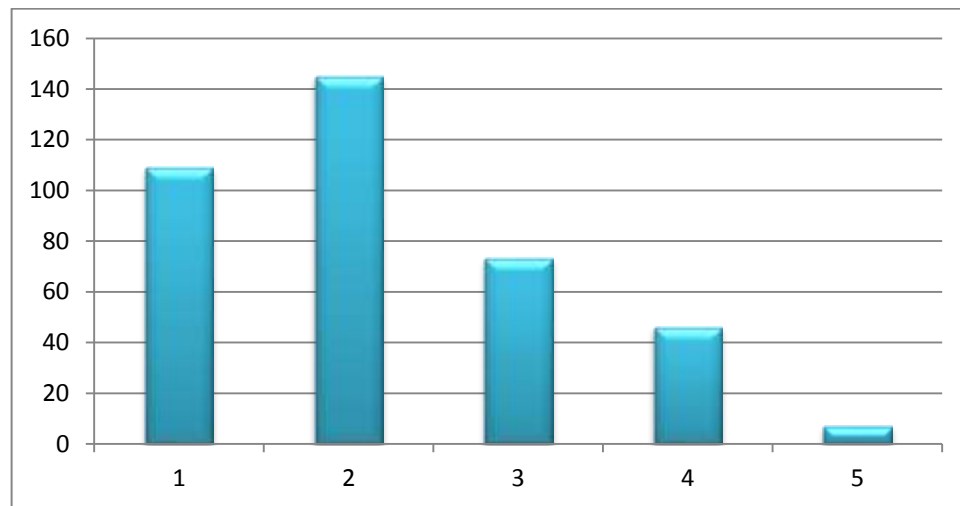
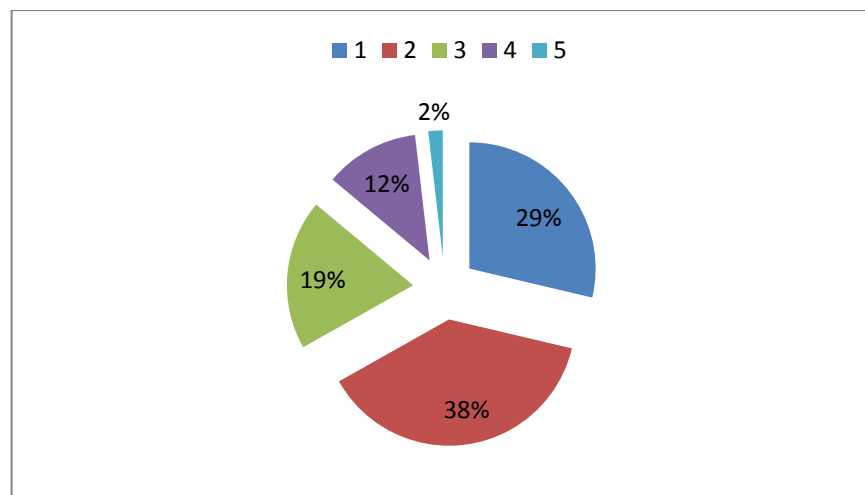


Figura 20. Gráfico octava pregunta porcentual



El 86% desconoce si la empresa realiza planes o campañas para que el usuario pueda quedar al día con sus pagos, tan solo el 14% conoce sobre campañas que realiza la empresa para el pago de cartera.

Como conclusión de este módulo se destaca la falta de comunicación y conocimiento de campañas y el acercamiento por parte de Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP SA hacia la comunidad

10.1.3 Módulo 3 Aspectos relacionados con la claridad de información del cobro del servicio. Con las siguientes preguntas se pretende establecer el conocimiento de la comunidad y la labor que realiza la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo ESP SA en relación al cobro y el conocimiento que debe tener el usuario de la factura de servicios.

Cuadro 18. Novena Pregunta: Lectura periódica de sus consumos

Calificación	1	2	3	4	5
Total	21	35	93	54	177

Figura 21. Gráfico novena pregunta

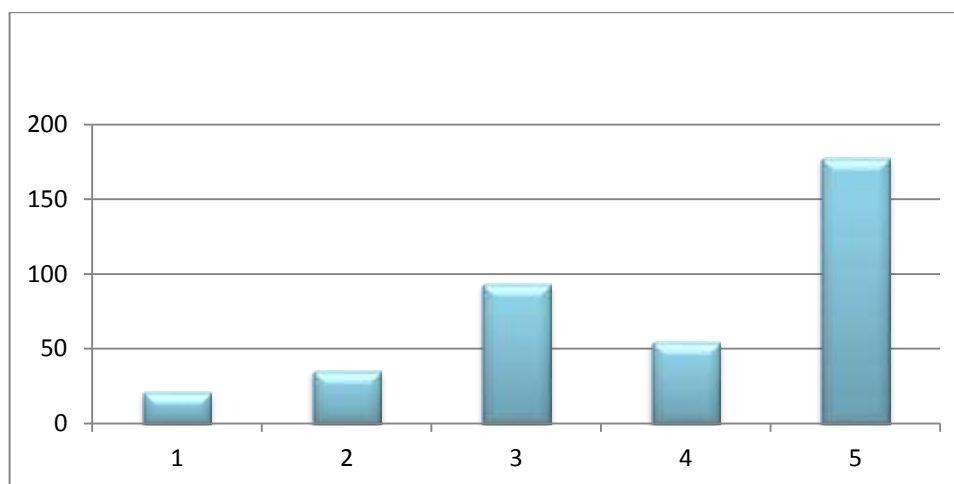
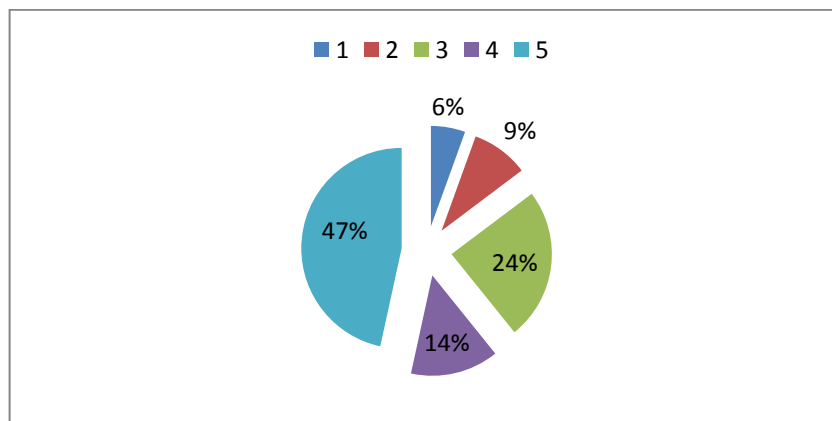


Figura 22. Gráfico novena pregunta porcentuales



El 85% de la población encuestada reconoce que la existe una lectura periódica del consumo, y solo un 6% está en desacuerdo con esta labor de registro de la lectura del consumo.

Cuadro 19. Décima Pregunta: Entrega oportuna de la Factura

Calificación	1	2	3	4	5
Total	12	32	67	124	145

Figura 23. Gráfico décima pregunta

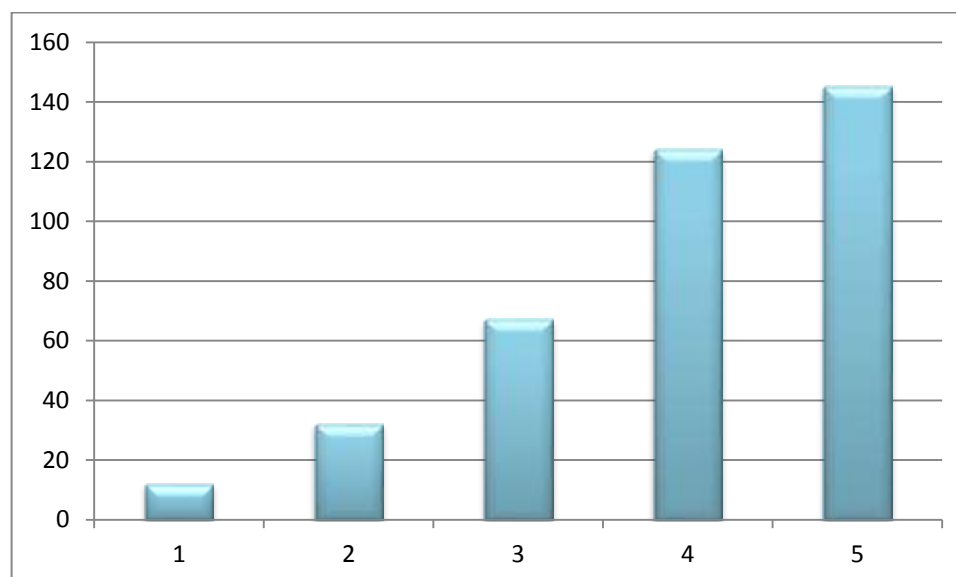
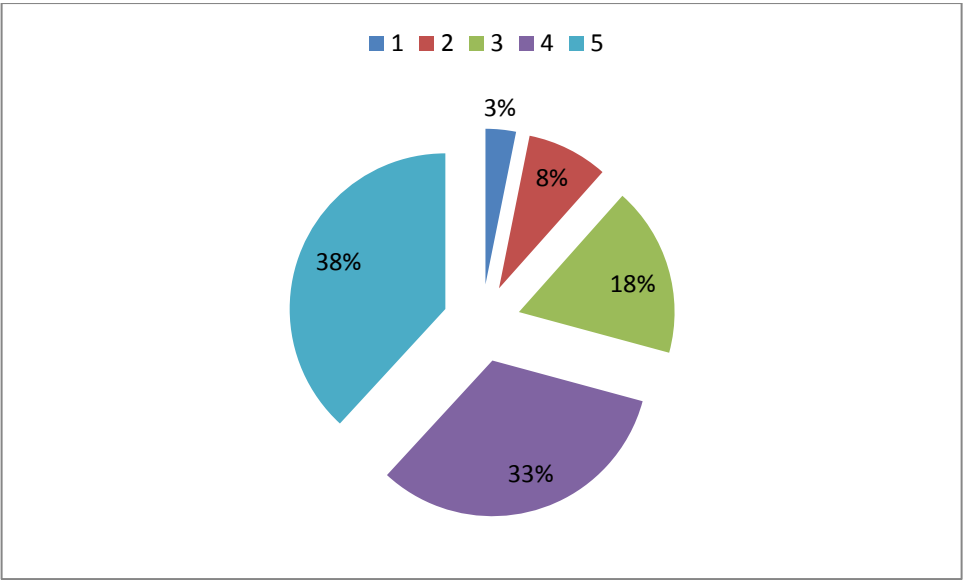


Figura 24. Gráfico décima pregunta porcentuales



El 88% de la población se encuentra satisfecha con la entrega oportuna de la factura, y solo un 3% considera que esta no se entrega a tiempo.

Cuadro 20. Décima Primera Pregunta: Factura sin Errores

Calificación	1	2	3	4	5
Total	0	0	87	154	139

Figura 25. Gráfico décima Primera pregunta

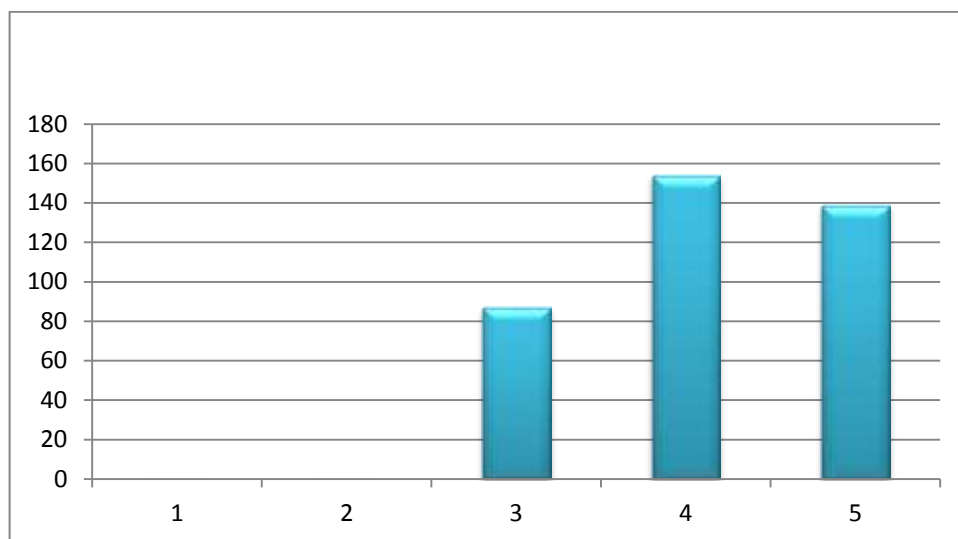
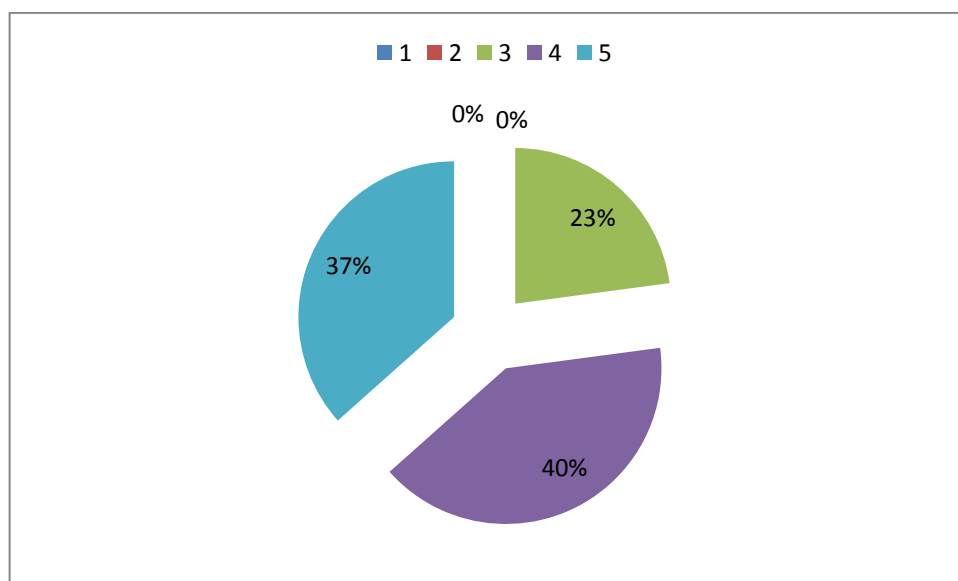


Figura 26. Gráfico décima Primera pregunta porcentuales



El total de la población considera que la factura viene sin errores, pero solo el 37% de esta población considera estar de acuerdo totalmente con la información del consumo de la factura.

Cuadro 21. Décima segunda Pregunta: Facilidad de comprensión de información de la factura

Calificación					
Total	123	78	66	45	68

Figura 27. Gráfico décima segunda pregunta

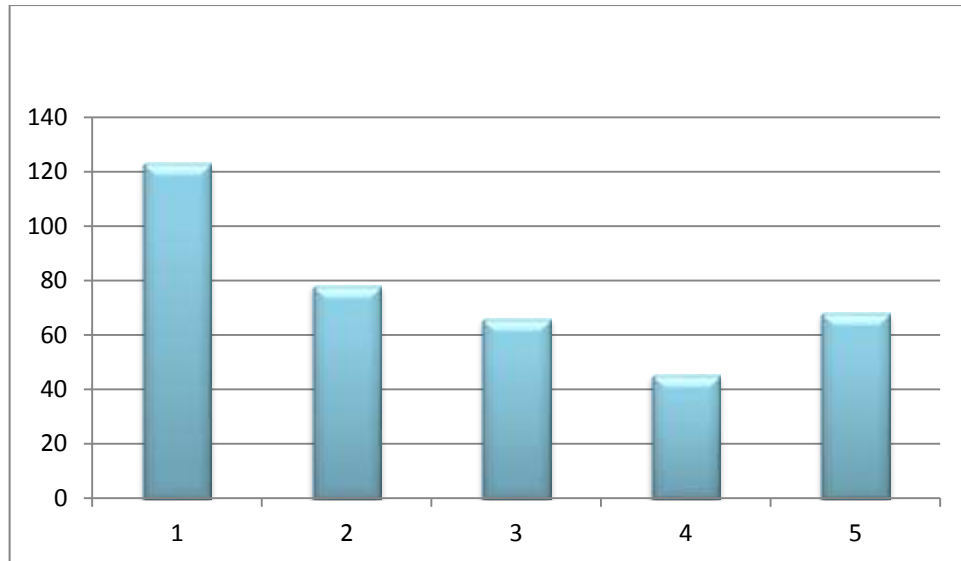
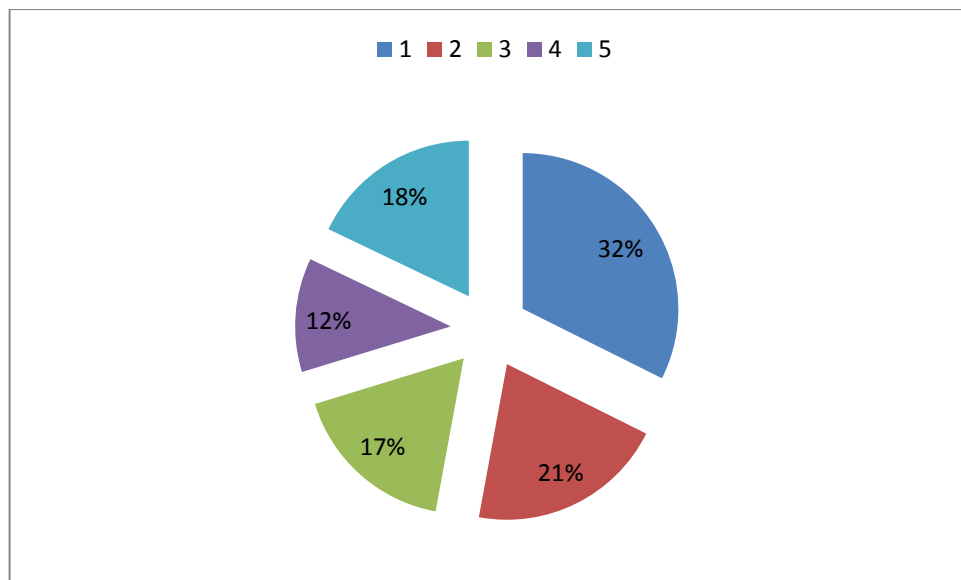


Figura 28. Gráfico décima segunda pregunta porcentual



El 53% de los encuestados manifiesta desconocer la información que trae la factura, y el 18% considera que es clara la información que la factura posee.

El análisis de estas preguntas permite identificar que la empresa cumple con el proceso de la facturación que parte de la lectura entrega de recibos y cobro

correcto, se evidencia la falta de conocimiento por parte de la población en relación al cobro y lectura de la facturación.

10.1.4 Módulo 4 Aspectos relacionados con la imagen corporativa, servicio al cliente, y comodidad en las instalaciones.

Cuadro 22. Décima Tercera Pregunta: Facilidad y Comodidad en Puntos Autorizados para Recaudo del Pago del Servicio

Calificación	1	2	3	4	5
Total	35	65	89	79	112

Figura 29. Gráfico décima tercera pregunta

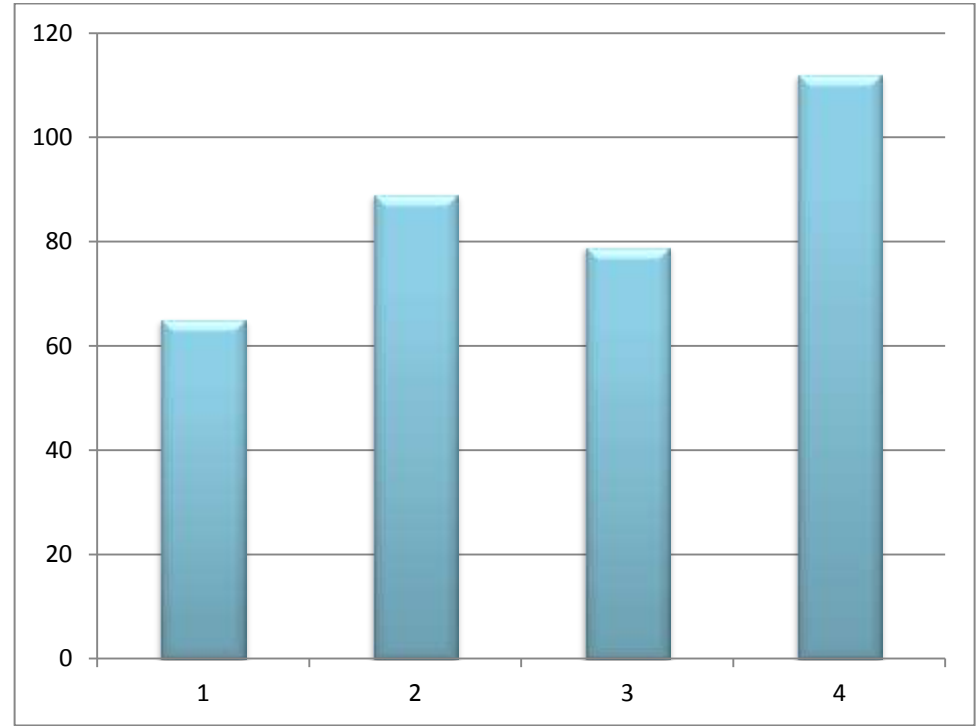
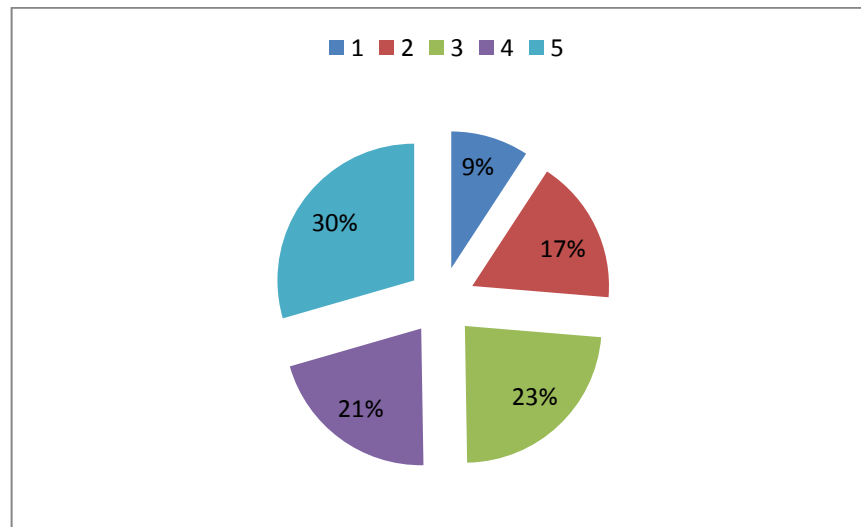


Figura 30. Gráfico décimo tercera pregunta porcentuales



El 74% de los usuarios encuestados se encuentran conformes con los establecimientos donde se realiza el recaudo del servicio, y solo el 9% se encuentra en total desacuerdo con el establecimiento.

Cuadro 23. Décima Cuarta Pregunta: Facilidad para contactar telefónicamente a la Empresa

Calificación	1	2	3	4	5
Total	89	124	75	59	33

Figura 31. Gráfico décima cuarta pregunta

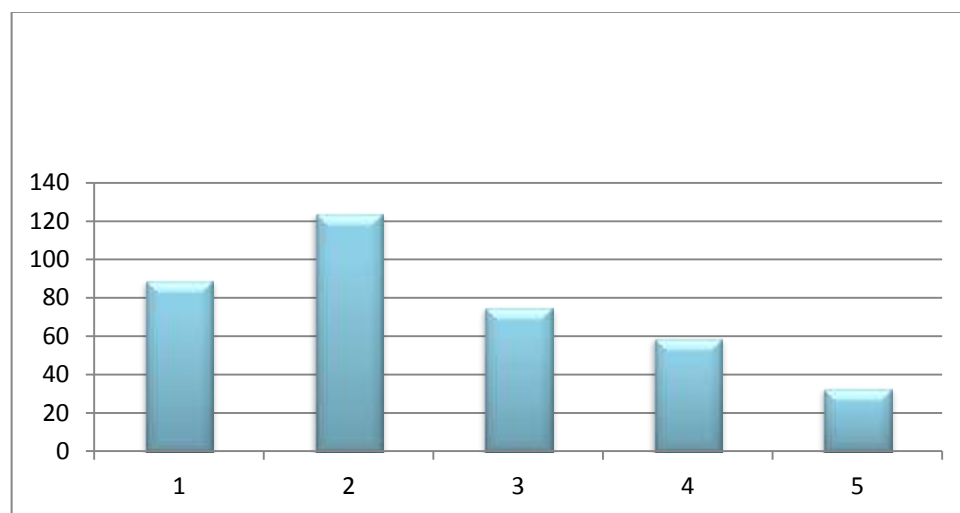
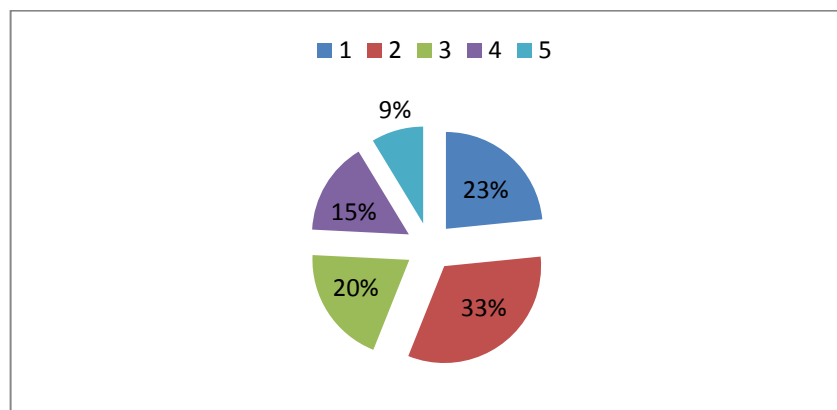


Figura 32. Gráfico décima cuarta pregunta porcentual



El 76% de los encuestados no está satisfecho con el servicio de comunicación telefónica entre la empresa y la comunidad, tan solo el 9% se encuentra totalmente satisfecho.

Cuadro 24. Décima Quinta Pregunta: Disposición de puntos donde puedan ser atendidos sus inquietudes o requerimientos

Calificación	1	2	3	4	5
Total	109	78	51	89	53

Figura 33. Gráfico décima quinta pregunta

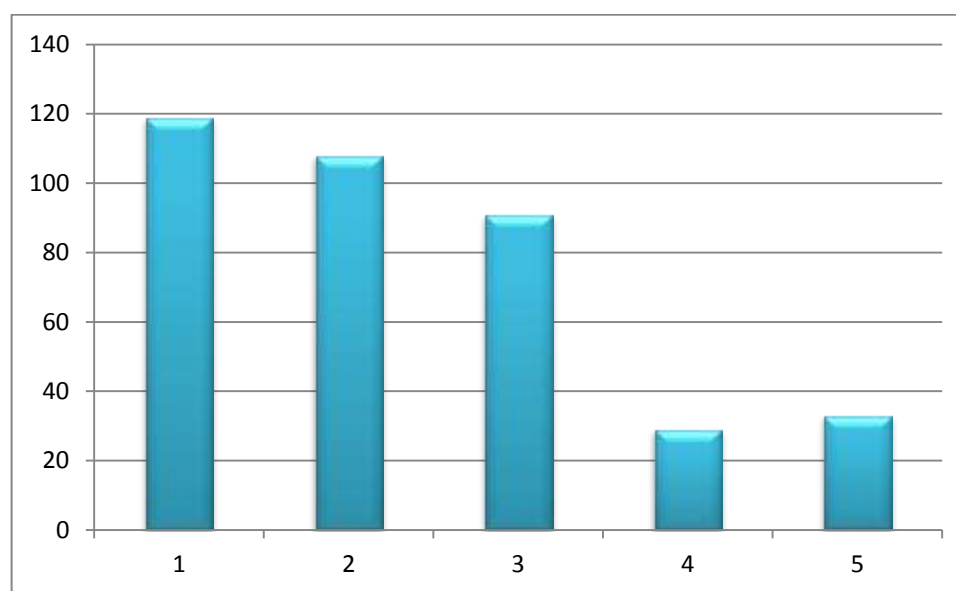
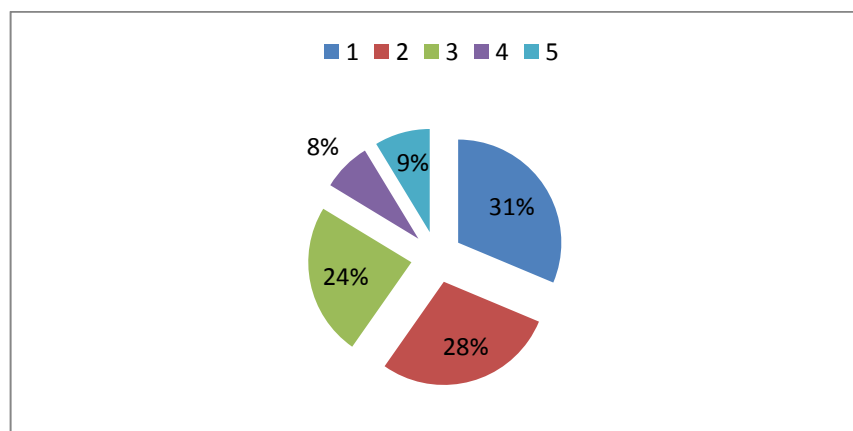


Figura 34. Gráfico décimo quinta pregunta porcentual



El 84% de las personas encuestadas se encuentran insatisfechas con las instalaciones de la empresa. De los cuales el 31% se encuentra total mente inconforme.

Cuadro 25. Décima Sexta Pregunta: Comodidad de los sitios de atención de sus inquietudes o requerimientos

Calificación	1	2	3	4	5
Total	135	99	85	37	24

Figura 35. Gráfico décima sexta pregunta

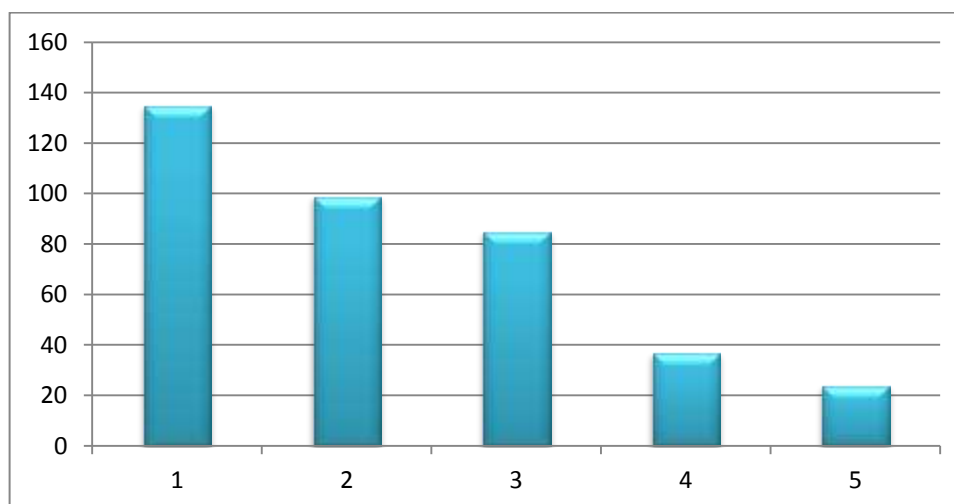
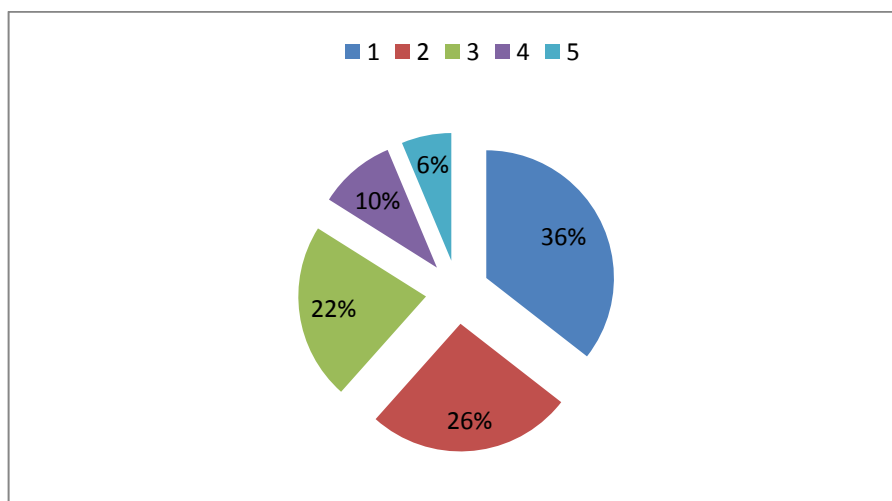


Figura 36. Gráfico décima sexta pregunta porcentuales



El 16% de los encuestados se sienten cómodos con las instalaciones de la empresa donde se pueden realizar trámites, El 36% se encuentra totalmente insatisfecho con estas locaciones.

Se evidencia que la infraestructura de la empresa no es la adecuada tanto física como en la adecuación de un servicio telefónico que permita mejorar la comunicación entre la empresa y la comunidad.

10.1.5 Módulo 5 Aspectos relacionados con servicio al cliente y conocimiento por parte de los funcionarios. Se pretende identificar la calidad y el conocimiento por parte de los funcionarios además de evaluar el servicio al cliente y el proceso de respuesta sobre los requerimientos.

Cuadro 26. Décima Séptima Pregunta: Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron

Calificación	1	2	3	4	5
Total	23	45	141	131	40

Figura 37. Gráfico décima séptima pregunta

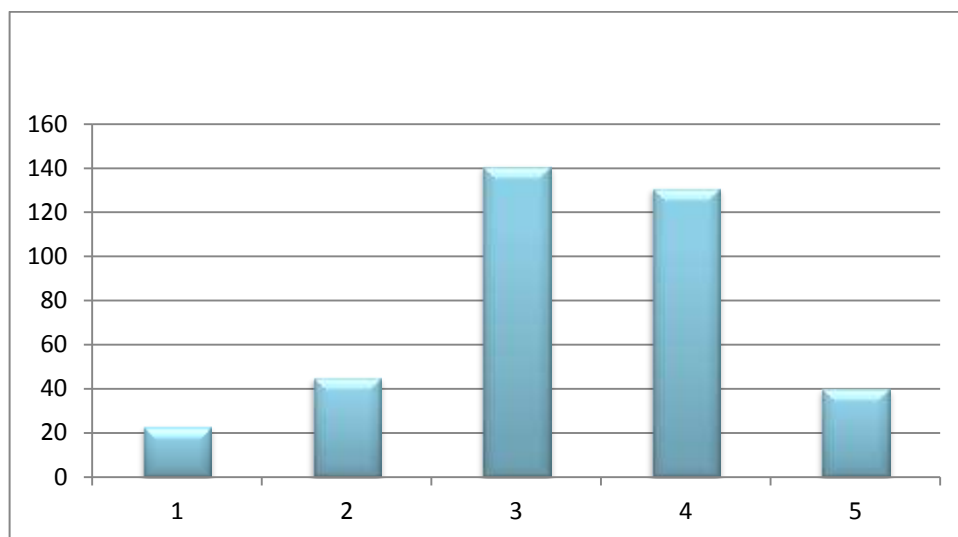
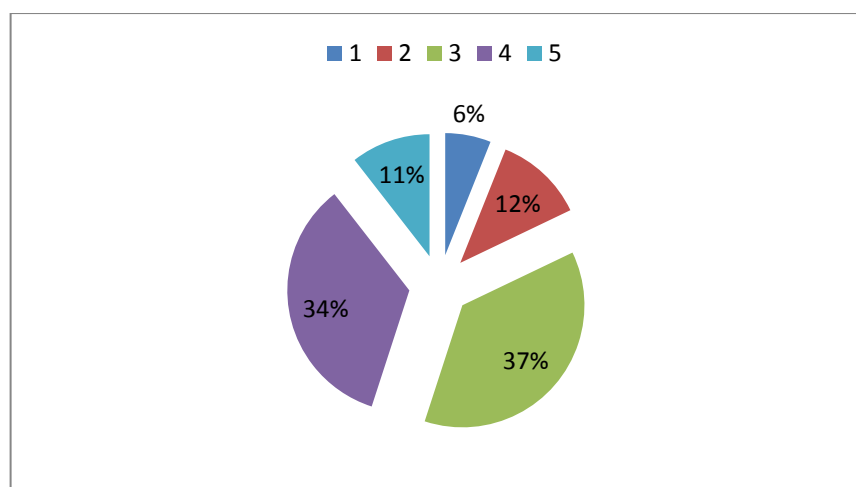


Figura 38. Gráfico décima séptima pregunta porcentuales



El 82% de las personas encuestadas creen que los empleados tienen conocimiento sobre su labor, y tan solo el 6% cree que los funcionarios no tienen los conocimientos para laborar

Cuadro 27. Décima octava pregunta: Calidad de la Atención Recibida (Cortesía, Respeto, Amabilidad, Disposición)

Calificación	1	2	3	4	5
Total	48	87	69	92	84

Figura 39. Gráfico décima octava pregunta

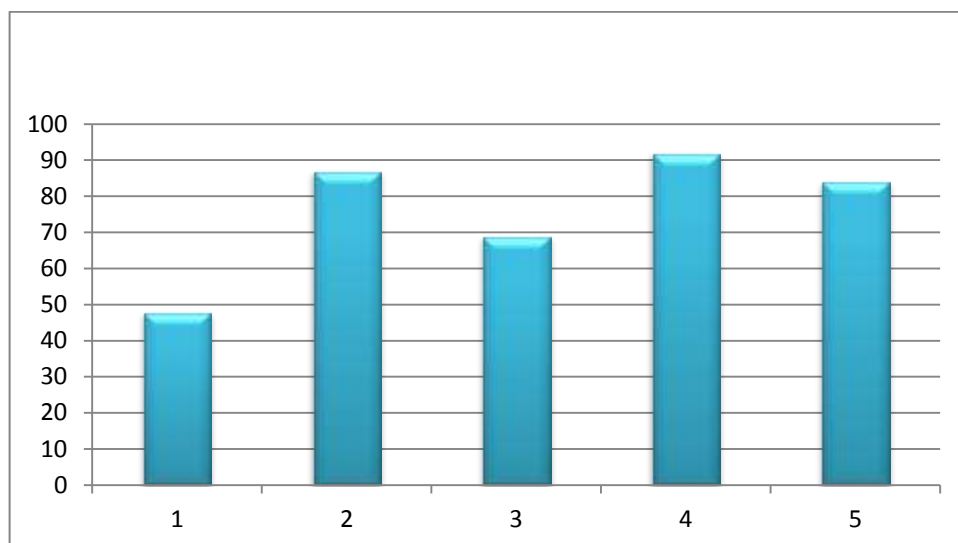
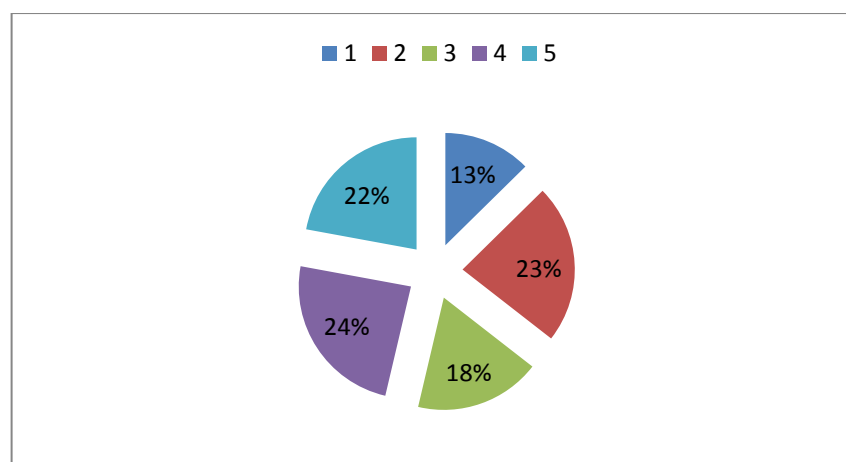


Figura 40. Gráfico décima octava pregunta porcentual



EL 64 % de los encuestados consideran recibir una buena atención, de los cuales el 22% consideran recibir una excelente atención.

Cuadro 28. Pregunta Décima Novena: Tiempo con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos.

Calificación	1	2	3	4	5
Total	67	98	106	55	54

Figura 41. Gráfico décima novena pregunta

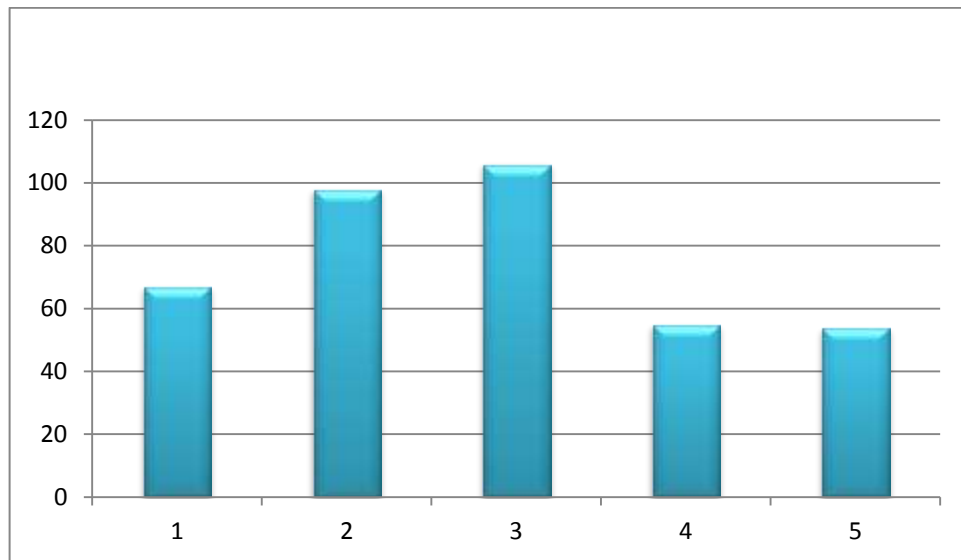
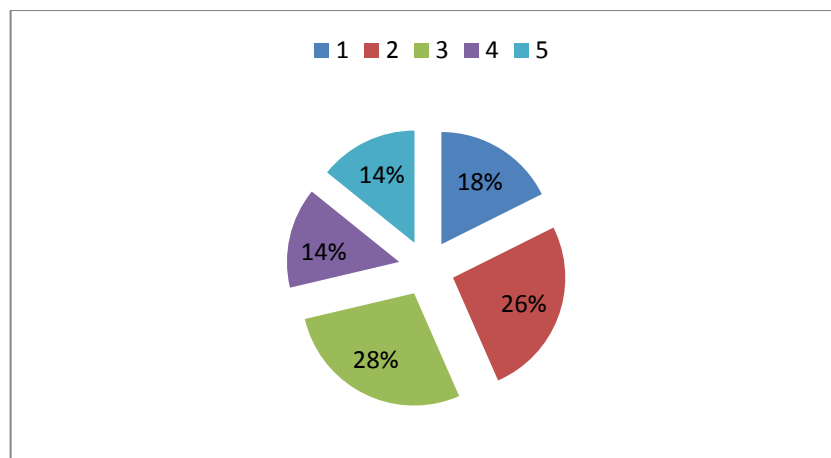


Figura 42. Gráfico décima novena pregunta porcentuales



El 71% de los encuestados presentan inconformidad en el tiempo de respuestas a sus solicitudes, y solo el 14% considera estar conformes con el tiempo de respuestas.

Se evidencia una buena atención y conocimiento por parte del personal, pero se evidencia inconformidad en las respuestas a los requerimientos de los clientes.

10.1.6 Módulo 6 Aspectos relacionados con el concepto e imagen corporativa. En este módulo se evalúa la imagen corporativa a través del concepto que se formula cada cliente con relación a su percepción de la empresa y su grado de satisfacción por esta.

Cuadro 29. Vigésima pregunta: Empresa Ágil y Moderna

Calificación	1	2	3	4	5
Total	115	102	87	45	31

Figura 43. Gráfico vigésima pregunta

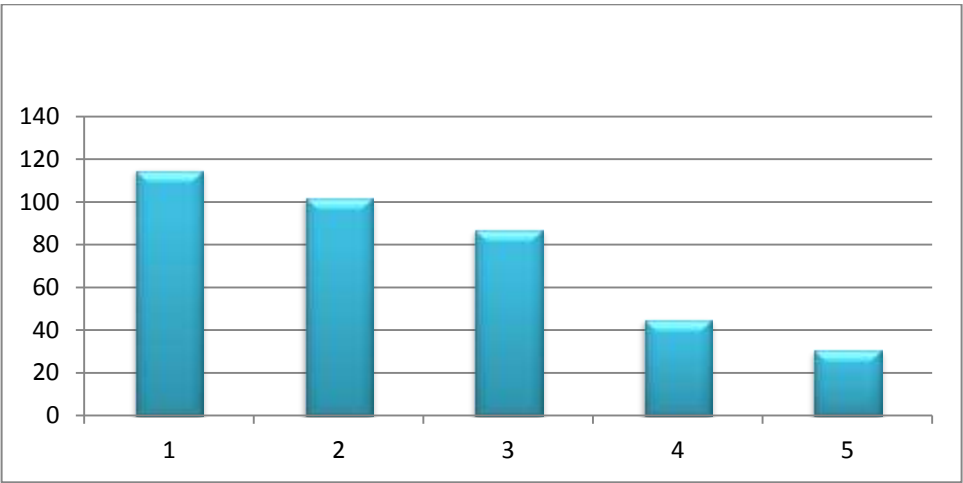
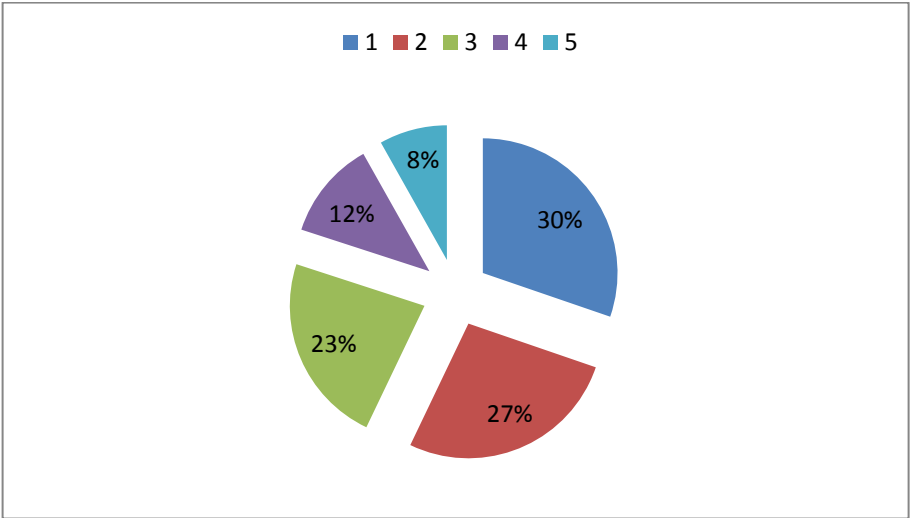


Figura 44. Gráfico vigésima pregunta porcentuales



El 80% de los encuestados consideran que no es una empresa ágil y moderna, tan solo el 8% la considera de forma positiva.

Cuadro 30. Vigésima Primer Pregunta: Empresa Honesta, Seria, Transparente

Calificación	1	2	3	4	5
Total	45	65	78	102	90

Figura 45. Gráfico vigésima Primera pregunta

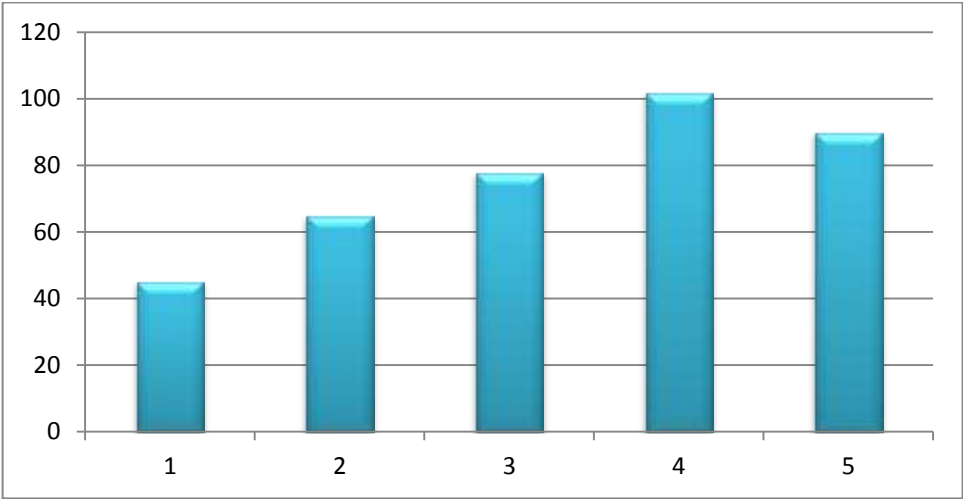
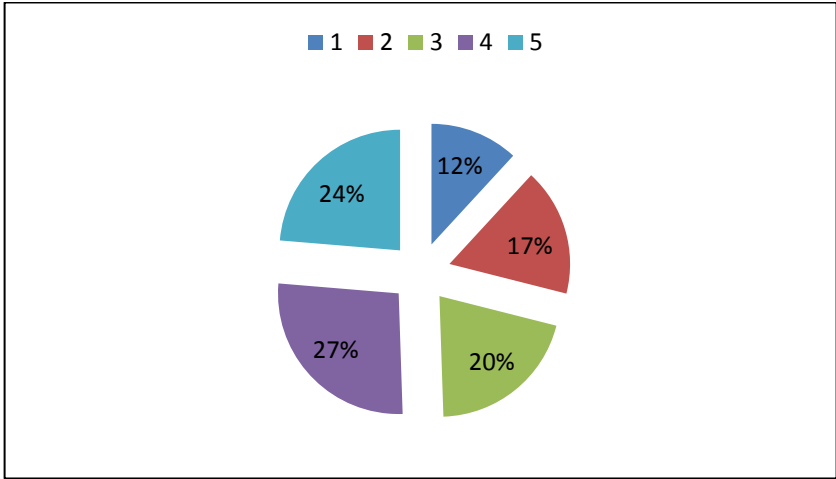


Figura 46. Gráfico vigésima Primera pregunta porcentuales



El 71% de los encuestados tiene una imagen positiva de la empresa, y el 12% de la población tiene una imagen negativa de esta.

Cuadro 31. Vigésima Segunda Pregunta: Empresa que se preocupa por la Satisfacción de sus Clientes

Calificación	1	2	3	4	5
Total	98	105	105	47	25

Figura 47. Gráfico vigésima segunda pregunta

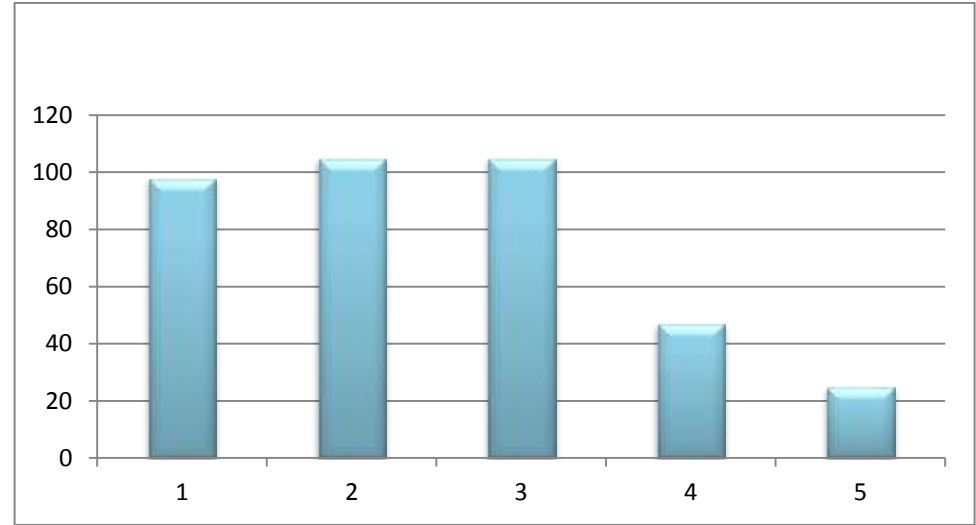
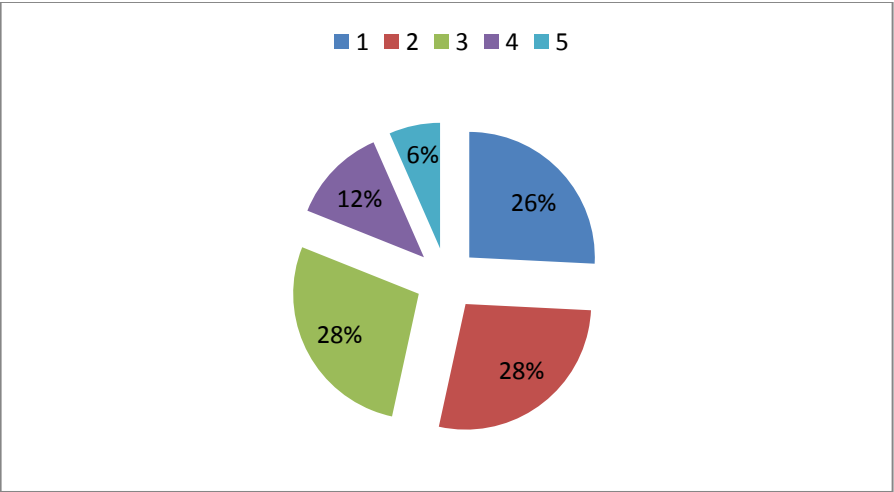


Figura 48. Gráfico vigésima segunda pregunta porcentual



El 81% de los encuestados consideran que la empresa no vela por la satisfacción del cliente, solo el 19% de las personas consideran se preocupan por sus clientes.

Cuadro 32. Vigésima Tercera Pregunta: Empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad

Calificación	1	2	3	4	5
Total	67	58	123	76	56

Figura 49. Gráfico vigésima tercera pregunta

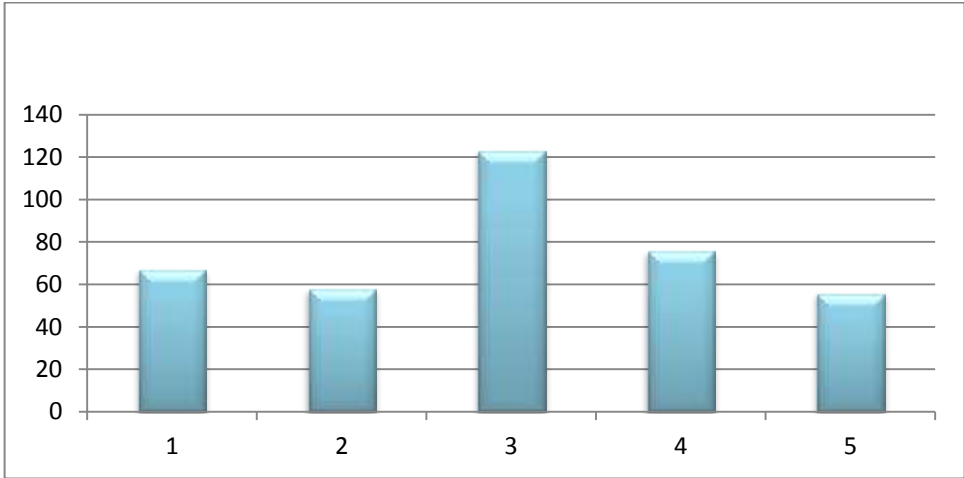
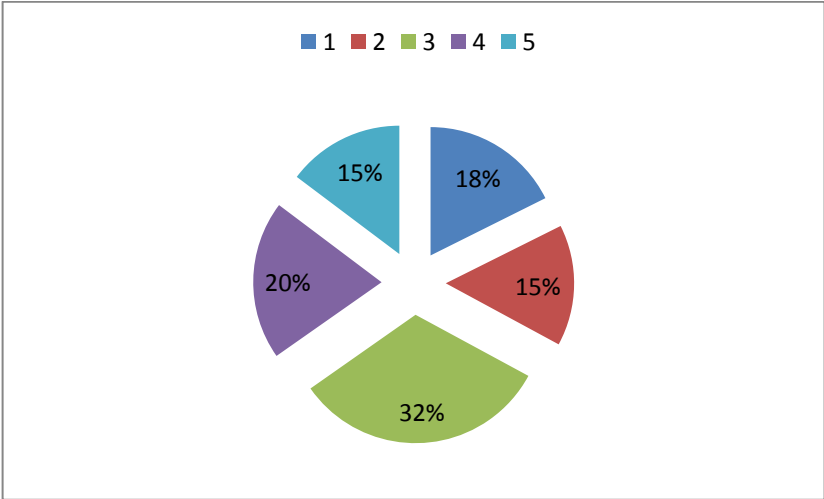


Figura 50. Gráfico vigésima tercera pregunta porcentuales



El 67% de la población considera que la empresa contribuye al desarrollo de la comunidad, pero solo el 15% considera estar satisfecha con la labor que esta desarrolla con la comunidad.

Cuadro 33. Vigésima Cuarta Pregunta: Empresa que mejora su calidad de vida.

Calificación	1	2	3	4	5
Total	38	78	118	68	78

Figura 51. Gráfico vigésima cuarta pregunta

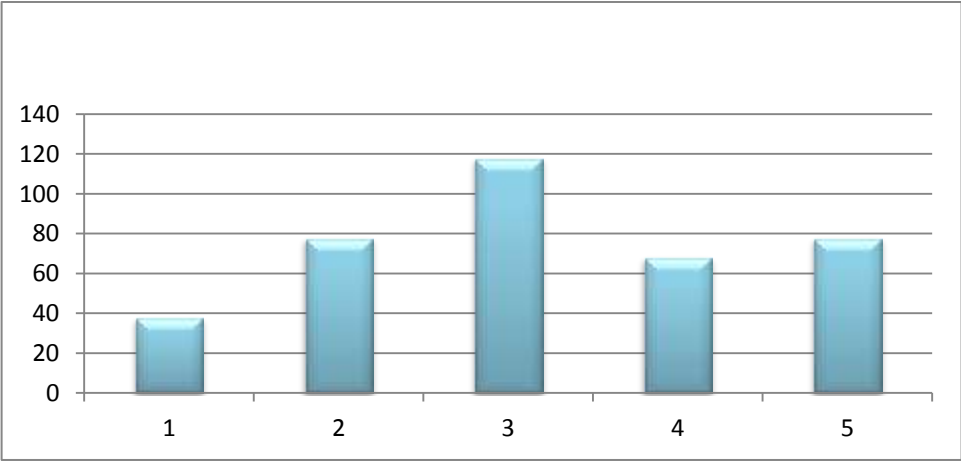
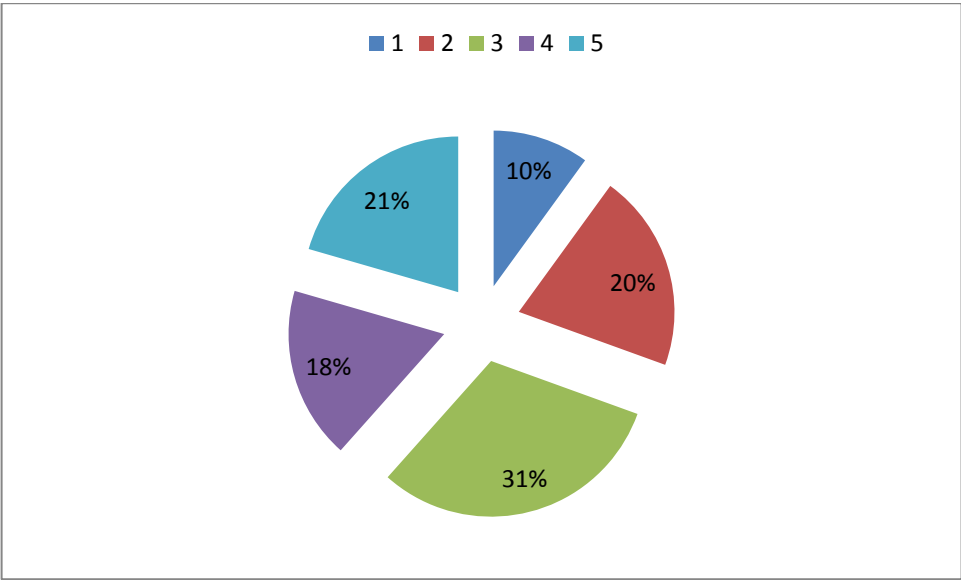


Figura 52. Gráfico vigésima cuarta pregunta porcentual



El 62% considera que la empresa no mejora la calidad de vida individual de la población, solo el 21% considera que la entidad si la mejora.

El concepto que tiene la población encuestada es que a pesar que es una empresa honesta y fiable, se evidencia un alto grado de insatisfacción en el aporte que esta hace a la comunidad, reflejando un bajo sentido de pertenencia hacia la empresa, y no evidenciando el aporte que esta realiza para mejorar la calidad de vida de sus clientes.

Cuadro 34. Vigésima Quinta Pregunta: Considera que el Precio pagado por el servicio con respecto a los beneficios recibidos es

Calificación	1	2	3
Total	69	197	114

Figura 53. Gráfico vigésimo quinta pregunta

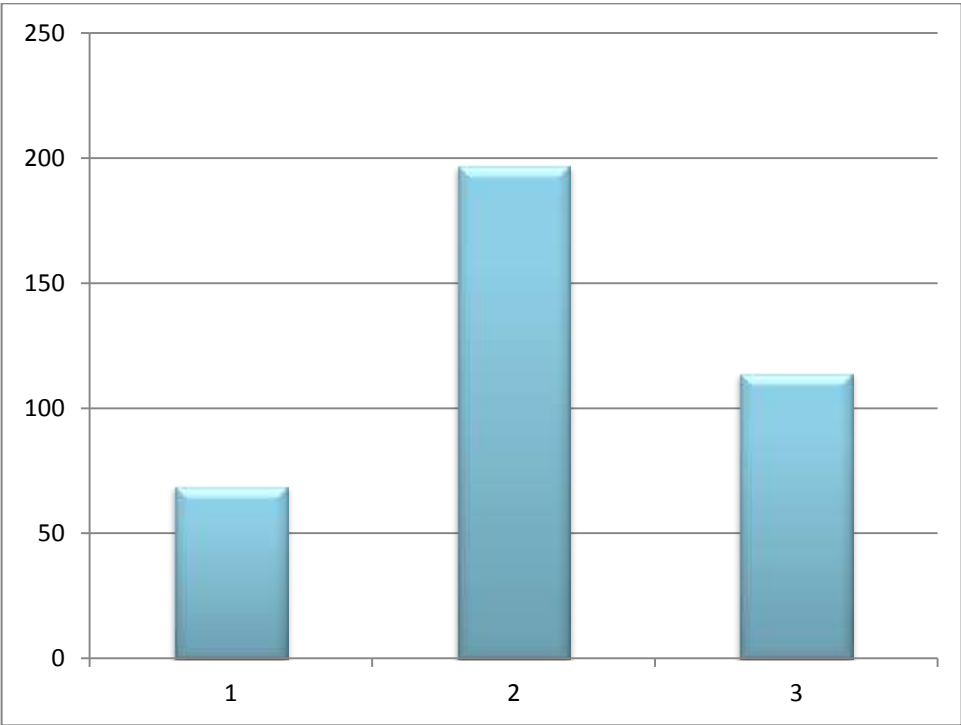
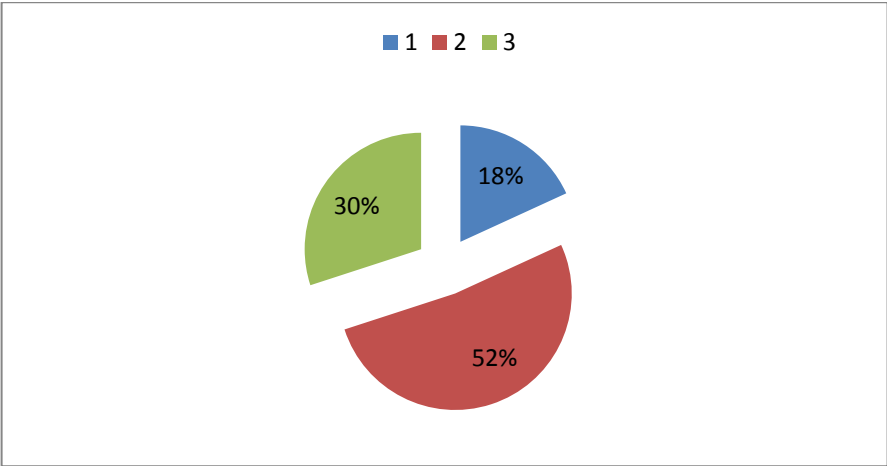


Figura 54. Gráfico vigésima quinta pregunta porcentual

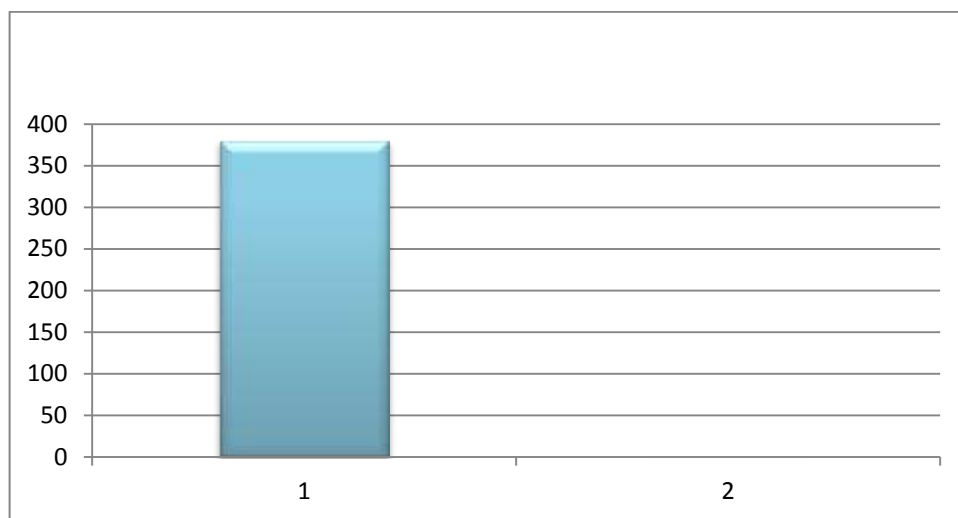


El 82% de la población considera estar inconforme con el cobro de tarifas versus el beneficio del servicio.

Cuadro 35. Vigésima Sexta Pregunta: Su barrio cuenta con servicio de alcantarillado

Calificación	1	2
Total	380	0

Figura 55. Gráfico vigésima sexta pregunta

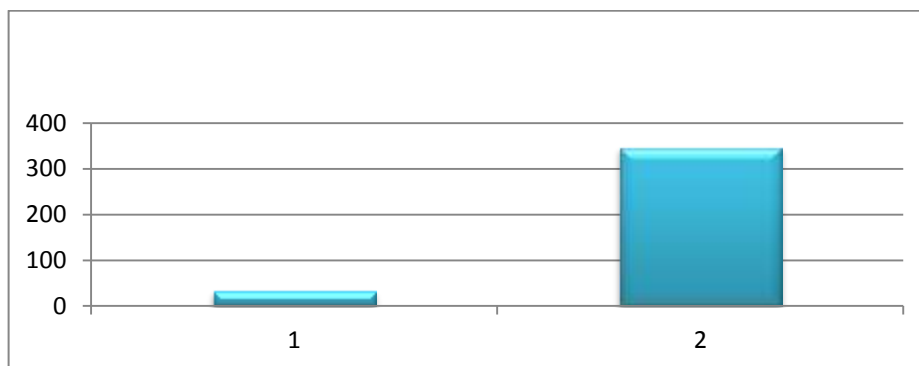


El 100% de la población encuestada cuenta con servicio de alcantarillado

Cuadro 36. Vigésima Séptima Pregunta: Ha presentado inundaciones en su hogar por culpa del alcantarillado

Calificación	1	2
Total	34	346

Figura 56. Gráfico vigésima séptima pregunta



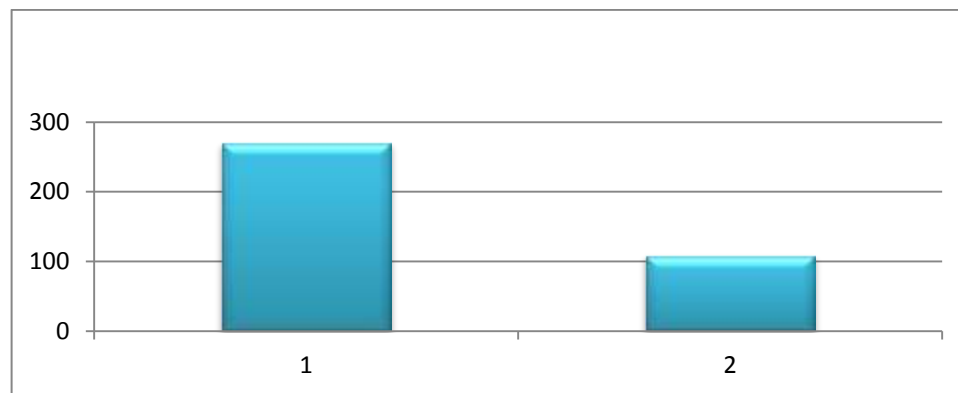
34 personas encuestadas han presentado inundaciones por culpa del alcantarillado.

Cuadro 37. Vigésima Octava Pregunta: Cree que la empresa a mejorado su servicio en los últimos tiempos

Calificación	1	2
--------------	---	---

Total	271	109
-------	-----	-----

Figura 57. Gráfico vigésima octava pregunta

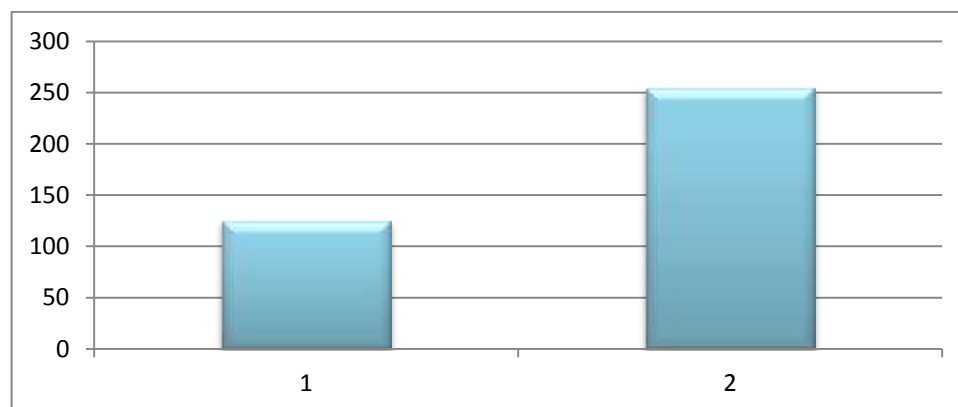


El 271 personas considera que la empresa ha mejorado el servicio en los últimos tiempos, tan solo 109 personas no perciben cambios en beneficio del servicio.

Cuadro 38. Vigésima Novena Pregunta: La empresa se acerca e involucra con la sociedad

Calificación	1	2
Total	125	255

Figura 58. Gráfico vigésima novena pregunta



De la población encuestada 255 personas consideran que la empresa no se acerca a la comunidad tan solo 125 personas consideran que existe comunicación entre las partes

11. CONCLUSIONES

El presente trabajo se centró en conocer el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Yumbo Valle Del Cauca, con relación a la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los mismos, como también conocer sobre los procesos ejecutados por la Empresa de Servicios Públicos de Yumbo “ESPY EPS SA” en la prestación de los servicios a la población, su estructura, su conformación legal y actividades complementarias en las cuales está involucrada, realizando de igual manera un estudio general sobre el Municipio y su población.

En el primer módulo de la encuesta, el cual esta direccionado a evaluar la calidad del servicio por parte de los usuarios del Municipio de Yumbo, frente a la prestación que realiza la empresa ESPY EPS SA, permite concluir que la población encuestada se encuentra inconforme con la calidad del producto y servicio que se les brinda,

En la encuesta desarrollada se pudo identificar que La empresa ESPY EPS SA, no tiene una comunicación adecuada sobre los distintos hechos o situaciones que alteren el continuo funcionamiento o prestación del servicio, así como la comunicación con la comunidad sobre los planes de mejoramiento.

El cuarto módulo de la encuesta evaluó la imagen corporativa, donde podemos apreciar que la empresa ESPY EPS SA, presenta deficiencias en relación a su infraestructura física y logística, ya que los usuarios no se sienten cómodos en las instalaciones y ven con dificultad la utilización de los medios de comunicación que posee la organización.

En el último módulo podemos analizar que la población encuestada no se identifica plenamente con la empresa ESPY EPS SA. Y no asemeja el beneficio que esta aporta al desarrollo y bienestar de la comunidad del Municipio de Yumbo.

BIBLIOGRAFÍA

ABADI, Miguel. La Calidad del Servicio. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires, 2004.

ALCALDÍA DE YUMBO. Informe de Gestión [en línea]. Colombia, febrero de 2012, [consultado en enero de 2014]. Disponible en Internet: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:giOlC3TCvUJ:www.Yumbo.gov.co/Yumbo/Anuario.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=co>

-----. Rendición de cuentas [en línea]. Colombia, Informe de enero a diciembre de 2012 Disponible en Internet: http://www.concejoYumbo.gov.co/sitioweb/index.php?option=com_phocadownload&view=section&id=11&Itemid=134&lang=es

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Artículo 76. Ley 1474 de 2011. [En línea]. [Consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

-----. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. [En línea]. Santafé de Bogotá 2012. [Consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: http://hospitalpablovibosa.gov.co/Documentos/FINANCIERA/PLAN_ANTICORRUPCION.pdf

ALVEAR RESTREPO, José. Derecho (colectivo) (de los usuarios) a servicios públicos domiciliarios. [En línea]. Análisis Normativo. [Consultado en enero]. Publicado el 13 de junio de 2005. Disponible en: <http://www.colectivodeabogados.org/Derecho-a-los-servicios-publicos>

ARIAS PIRAGUA, Nidia Judith. Como atender adecuadamente las quejas ciudadanas. [En línea]. Veeduría Distrital. Alcaldía de Bogotá diciembre de 2010. [Consultado en enero de 2014]. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5hD-iK3wdVcJ:www.veeduriadistrital.gov.co/veeduria/media/file/poas/4_PROYECTO%2520723.doc+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co

BARRERA R., Efrén; CARDONA, Luz Cristina; ECHEVERRI, Tulio; VIANA, Gabriel; VINACCIA, Stefano; RUIZ, Jaime; AIGNEREN, Miguel. Investigación sobre los niveles de satisfacción de los clientes. Auditoria del servicio. Telecomunicaciones Empresas Públicas De Medellín. Contrato N° 9 DJ - 9610/78. Universidad De Antioquia. Facultad de ciencias sociales y humanas. Centro de estudios de opinión. PDF.

BENEDITTI VILLANEDA, Armando. Ley 1437 de 2011. Artículo 13. [En línea]. Diario Oficial 47.956 de Enero 18 de 2011. [Consultado en enero de 2014]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>

BUSTAMANTE R., Jorge; JARAMILLO H., Christian. Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización -DIRPEN- Caracterización temática servicios públicos domiciliarios. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Mayo de 2011. PDF.

CALLE CORREA, María Victoria. Sentencia C-818 de 2011. [En línea]. Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. [Consultado en enero de 2014]. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:w0cQ6-2hXCUJ:www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/c-818-11.htm+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA. Nivel de Satisfacción de los Usuarios NSU de Servicios Públicos Domiciliarios Acueducto. Junio de 2006

CEREZO, Pedro Luis. La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. [En línea]. TeleworkSpain. 1996. [consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>

CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA; PLAN NACIONAL DE FORMACIÓN. Control social Domiciliarios de los servicios públicos. Módulo 6. Momento de Focalización. Serie documentos de consulta. PDF

DEFINICIÓN ABC. Definición de Satisfacción al cliente. [En línea]. [Consultado el 11 de enero de 2014]. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php#ixzz2xW0VPPac>.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Guía Metodológica para Medir la Satisfacción de los Clientes Internos y Externos del DNP. Bogotá 2010. [Consultado el 20 de noviembre de 2013]. Disponible en: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=ATJkyzyKftw%3D&tabid=270>

DUQUE OLIVA, Edison Jair. Revisión del Concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. [En línea]. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. [Consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

ECHEVERRÍA MOLINA, Judith. Cambios en la Política Estatal de los servicios Públicos. [En línea]. Revista de Derecho. Universidad del Norte, pág. 6, SRN I6 215-227 V. II 2001. Publicado el 25 de septiembre de 2001. [Consultado en noviembre]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/2941/2021>

EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE YUMBO ESP SA. Informes de gestión [en línea]. [Consultado en mayo de 2014]. Disponible en: [actualizado el 26 de febrero de 2014] <http://www.espYumbo.com/portalespy/>

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. Contrato De Condiciones Uniformes Para La Prestación De Los Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y Alcantarillado [en línea]. [Consultado en enero de 2014]. Disponible en: <http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/empresa/contratodecondicionesuniformes.pdf>

Escala Likert [en línea]. México, s.f., [consultado octubre 2014]. Disponible en Internet: http://www.ICT.edu.mex/acervo_bibliotecologia_escala_Escala_%20.pdf.

ESPINOSA PICHES, Julia; DUEÑAS PRENDES, Lourdes; VILLA DE REY, Hortensia García. La calidad de las ofertas de información. Propuesta de un modelo de evaluación. Centro de trabajo: Consejo de Estado. PDF
FISHER, L. & NAVARRO, V. Introducción a la investigación de mercado. Tercera Edición. Tercera Edición. McGraw-Hill Interamericana S.A. de C. V. México, 1994. p. 185

GARCÍA FERRANDO, M. La Encuesta. En M. García Ferrando, El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad, 1993

GESTIOPOLIS. ¿Qué es la percepción del cliente? [En línea]. Publicado en diciembre de 2012. [Consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/mar/50/percecliente.htm>

HENAO CARDONA, Luis Felipe. Decreto 3050 de 2013. Capítulo II, Artículo 9, Numeral 29, 30, 33. [En línea]. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Publicado el 27 de diciembre de 2013 [consultado en enero de 2014]. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/DICIEMBRE/27/DECRETO%203050%20DEL%2027%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202013.pdf>

PETRACCI, Mónica. La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano – usuario de servicios públicos privatizados. Preparado especialmente para la Dirección Nacional de Estudios e Investigaciones, INAP. Buenos Aires, 1998, p. 9.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Artículo 365. [en línea]. Constitución Política de Colombia de 1991. [consultado en noviembre]. Disponible en: <http://colombia.justia.com/nacionales/constitucion-politica-de-colombia/titulo-xii/capitulo-5/>

----- . Nueva Constitución Política de Colombia. Proclamada el 4 de Julio de 1991. [en línea]. Actualizada en Mayo de 2008. [consultado en noviembre]. Disponible en: <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Expediente D-9329. Concepto 5483, Expediente D-9329, Concepto 5483 demanda de inconstitucionalidad contra una expresión del artículo 74 de la Ley 142 de 1994, “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. Bogotá, D.C., Diciembre 5 de 2012.

RAMOS CALDERÓN, Iván Enrique. Medición de la Satisfacción de Usuarios de Universidad del Valle. [en línea]. Universidad del Valle, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional. Informe Técnico. Cali, Diciembre de 2012. p, 6. Disponible en: http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revisionNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%F3n%20-%20T%E9cnico.pdf

REY MARTÍN, Carina. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación, N.º 3, Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona 2000, Págs. 139-153.

RODRÍGUEZ JIMÉNEZ, Darío. Plan de Desarrollo 2012-2015. [en línea]. Municipio de Versalles Valle Del Cauca. Publicado en Mayo 31 de 2012, p. 43. [consultado en enero de 2014]. Disponible en: <http://www.versalles-valle.gov.co/apc-aa-files/63303135626637343066333939383335/plan-de-desarrollo-2012-2015-aprobado2.pdf>

RUIZ OLALLA, Carmen. Gestión de la calidad del servicio. [en línea] 5campus.com, Control de Gestión [consultado el 25 de noviembre de 2013]. Disponible en: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>

SAMPIERI H., Roberto. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. McGraw Hill. México, 1997. p. 102,103.

SANTOS CALDERÓN, Juan Manuel. Estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y de atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República. PDF.

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Artículo 6º. Ley 142 de 1994. [en línea]. Prestación Directa del Servicio por Parte de los Municipios. [consultado en noviembre]. En vigencia desde el 11 de julio de 1994. Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4jHTXCdoACgJ:www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp%3Fi%3D2752&hl=es-419&gl=co&strip=1>

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y DOMICILIARIOS. Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU. [en línea]. 2005. [consultado el 25 de enero de 2014]. Disponible en:
http://www.superservicios.gov.co/c/document_library/get_file?folderId=65121&name=DLFE-5825.pdf

TABARQUINO MUÑOZ, Raúl Andrés. Los servicios Públicos Domiciliarios en Colombia: Una Mirada desde la Ciencia de la Política Pública y la Regulación. [en línea]. Enciclopedia virtual eumed.net. ISBN-13: 978-84-694-5338-4. [consultado en noviembre de 2013]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/997/>

TÜRK RIZZO, Heinz; GARCÍA, Tania; BONILLA, Manuel. Informe ejecutivo de gestión cooperativa administradora de servicios públicos de Versalles “Camino Verde” superintendencia delegada para acueducto, alcantarillado y aseo coordinación pequeños prestadores, [en línea]. Bogotá, julio de 2013. [consultado en enero de 2014]. Disponible en:
http://www.superservicios.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=6cc307da-1144-46cc-93be-314e1bcbd678&groupId=2859846

UNIVERSIDAD DEL VALLE. Resolución 001. Junio 14 de 2006. Facultad de Ciencias de la Administración. Programa Académico De Contaduría Pública. PDF

URIBE VÉLEZ, Álvaro. Guía del usuario. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Libertad y Orden. Superintendencia de servicios públicos. República de Colombia. Serie participación ciudadana en los servicios públicos. Bogotá D.C.- Colombia.

VALERIE A. Zeithaml & Mary Jo Bitner. Servicios de marketing: la integración de la orientación al cliente en toda la empresa. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. Boston, 2006

VELÁSQUEZ, Fabio; GONZÁLEZ, Esperanza. Gestión de Servicios Públicos y Participación en Colombia. [en línea]. Boletín Socioeconómico No 29. Foro

Nacional por Colombia. Cali, Diciembre de 1995. [consultado en noviembre de 2013]. Disponible en:
<http://cms.univalle.edu.co/socioeconomia/media/ckfinder/files/Gesti%C3%B3n%20de%20servicios%20p%C3%ABlicos%20y%20participaci%C3%B3n%20en%20Colombia.pdf>

VELÁZQUEZ C., Fabio; GONZALES R., Esperanza. Gestión de servicios públicos y participación en Colombia. PDF.

ANEXOS

Anexo A. Formato encuesta diligenciado