

Informe Ejecutivo de Satisfacción al Cliente - EPC 2025

1. Análisis Cuantitativo (Resultados Clave)

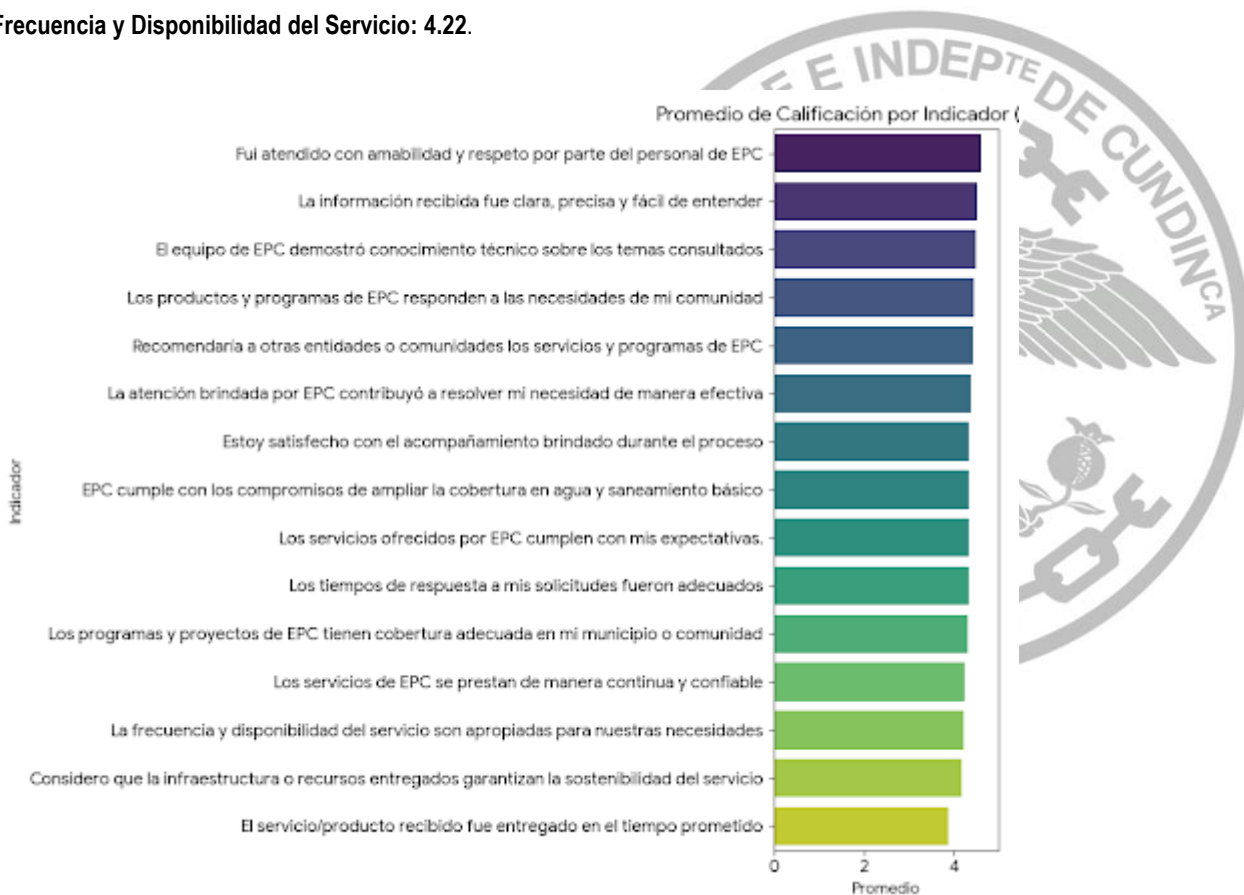
El estudio muestra un nivel de satisfacción general sólido, con un promedio ponderado de **4.34 / 5.0**. Sin embargo, existe una brecha notable entre la calidad del talento humano y la eficiencia operativa.

Indicadores con Mayor Desempeño:

1. **Amabilidad y Respeto: 4.60** (El punto más fuerte de la entidad).
2. **Claridad de la Información: 4.51** (Comunicación efectiva con el ciudadano).
3. **Conocimiento Técnico del Equipo: 4.50** (Confianza en la capacidad del personal).

Indicadores con Menor Desempeño:

1. **Tiempo de Entrega (Promesa de servicio): 3.88** (Único indicador por debajo de 4.0; crítica recurrente).
2. **Sostenibilidad de Infraestructura/Recursos: 4.17**.
3. **Frecuencia y Disponibilidad del Servicio: 4.22**.



2. Análisis Cualitativo (Voz del Cliente)

A través del análisis de las 136 sugerencias abiertas, se identificaron patrones claros que explican las puntuaciones cuantitativas:

- **Burocracia y Procesos:** Los usuarios perciben un "desgaste total" en la presentación de documentos. Se menciona que los procesos administrativos son lentos y a veces repetitivos, lo que afecta la agilidad de los programas (especialmente en "Agua a la Vereda").
- **Cumplimiento de Cronogramas:** Existe una frustración tangible respecto a los tiempos de ejecución de obras y convenios. "El proyecto es bueno, pero los tiempos no se cumplen" es el sentimiento predominante.
- **Necesidades Técnicas Específicas:** Se solicita con frecuencia el aumento de maquinaria especializada (carrotanques y equipos Vactor) y mayor capacitación operativa para que la comunidad pueda gestionar sus propios proyectos.

3. Matriz FODA (Debilidades, Fortalezas y Oportunidades)

Fortalezas (High Points)

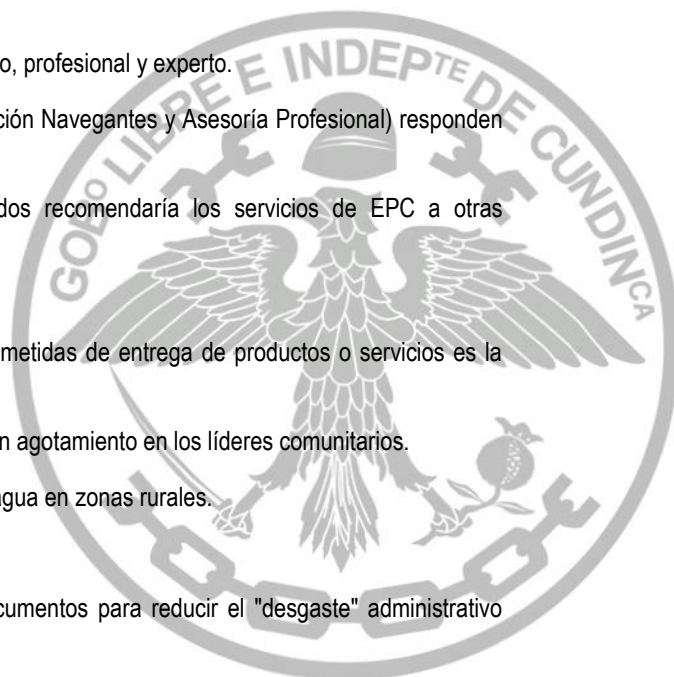
- **Calidad Humana:** El personal es percibido como respetuoso, profesional y experto.
- **Aceptación de Programas:** Los programas (como Expedición Navegantes y Asesoría Profesional) responden adecuadamente a las necesidades de la comunidad.
- **Cultura de Recomendación:** El 88% de los encuestados recomendaría los servicios de EPC a otras comunidades.

Debilidades (Pain Points)

- **Gestión del Tiempo:** El incumplimiento en las fechas prometidas de entrega de productos o servicios es la debilidad principal.
- **Exceso de Trámites:** Procesos administrativos que generan agotamiento en los líderes comunitarios.
- **Presión y Calidad:** Quejas puntuales sobre la presión del agua en zonas rurales.

Oportunidades (Quick Wins & Estrategia)

- **Transformación Digital:** Automatizar la recepción de documentos para reducir el "desgaste" administrativo reportado.
- **Fortalecimiento Comunitario:** Implementar programas de "Capacitación Operativa" para que la sostenibilidad del servicio no dependa únicamente de EPC.
- **Transparencia en Tiempos:** Crear un tablero de seguimiento de obras público para gestionar las expectativas de los usuarios sobre las fechas de entrega.



4. Visualizaciones Generales

Se confirman que:

- La **Dirección de Servicio al Cliente** y los programas de **Expedición Navegantes** son los mejor valorados.
- El público de la **Comunidad Educativa** tiende a ser el más satisfecho, mientras que los representantes de **Juntas de Acción Comunal** presentan críticas más agudas respecto a los tiempos de ejecución.

Conclusión Final

EPC goza de una excelente reputación en cuanto a su **capacidad técnica y humana**. Sin embargo, la **percepción de eficiencia operativa** está en riesgo debido a retrasos en entregas y procesos administrativos pesados. La clave del 2026 será la **optimización de tiempos y la simplificación de trámites** para que la excelente atención se traduzca en resultados ágiles.

Por Nelson Tussó

