

**MEDICIÓN Y CONTROL EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO
DE CAJICÁ Y COMO RESULTADO IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA PARA LA MEJORA
CONTINUA**



Presentado por: Carlos Andrés López Mandavera

Documento Académico

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
BOGOTÁ
2015**

**MEDICIÓN Y CONTROL EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO
DE CAJICÁ Y COMO RESULTADO IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA PARA LA MEJORA
CONTINUA**



Presentado Por: Carlos Andrés López Mandavera

Asesor: Rafael Hernandez

Documento Académico

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
BOGOTÁ
2015**

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Marco de referencia
3. objetivos
 - 3.1. Objetivo general
 - 3.2. Objetivos específicos
4. Normatividad
5. Modelo de medición
6. Análisis de resultados
7. Manual de atención y servicio al ciudadano de la empresa de servicio público de Cajalá
8. Protocolos de atención al cliente
9. Conclusiones

Ressumen

El agua es la vida para la humanidad. Es el recurso primordial, demandado y al mismo tiempo escaso. Para un municipio, contribuye en las características sociales y económicas y las condiciones de vida de la población. Este sería el punto de referencia a la situación real al servicio prestado por un acueducto de manera efectiva. Con relación al agua y el ambiente sano resulta fundamental contar con el diagnóstico preciso y exhaustivo que ayudara a planear situaciones de respuesta rápida a los usuarios y así ordenar prioridades. De esta planeación se desarrollara la cobertura, calidad y continuidad del servicio de agua potable.

La Constitución Política de Colombia establece como uno de los fines principales de las actividades del Estado, la solución de las necesidades básicas insatisfechas. Para el municipio en estudio, el problema no solo es la calidad del agua sino que la población tenga acceso a la cantidad mínima del agua potable al día. Por eso para la Empresa de Servicio Público de Cajicá S.A. E.S.P. es prioridad no solo tener cobertura, sino que sea continuo el servicio de forma eficiente, eficaz y efectiva. En el desarrollo de la prestación de dichos servicios públicos domiciliarios, disminuirá los impactos ambientales, generados durante la prestación de servicio esperando y formulando nuevas estrategias de mejora continua mediante la tabulación de encuestas de medición de la Satisfacción del servicio prestado.

La presente investigación busca establecer mecanismos de control en la atención al cliente, fortalecer el servicio y proporcionar la satisfacción que el usuario legalmente tiene derecho, agregándole facilidad en todo lo que se tramita alrededor del servicio.

Palabras claves:

Contribuciones, domiciliarios, saneamiento básico, servicios públicos subsidios.

Abstract

The water is there for humanity. It is the most notorious, demanded and at the same time need little. For a municipality, gives social and economic characteristics and living conditions of the population, would be the point of reference to the actual service provided by an aqueduct effectively situation. Concerning water and a healthy environment is essential to have accurate and comprehensive assessment to help plan situations of rapid response to customers so ordering priorities. This planning coverage, quality and continuity of drinking water was developed.

The Constitution of Colombia establishes as one of the main purposes of government activities, solving unmet basic needs. For the municipality in the study, the problem is not only water quality but the population has access to the minimum amount of drinking water a day. So for Public Service Company Cajicá SA E.S.P. is a priority not only be covered, but is continuous service in an efficient, effective and efficient; In developing the provision of such public services, decrease environmental impacts generated during service delivery waiting and formulating new strategies for continuous improvement through the tabulation of surveys measuring the satisfaction of the service.

This research seeks to establish control mechanisms in customer service, strengthen the service and provide the user satisfaction legally entitled, adding ease in all that is transacted around service.

Keywords: Contributions, addresses, basic sanitation, utilities subsidies.

1. Introduccion

En el Acuerdo N° 012 de 1997 expedida por el Consejo Municipal de Cajicá se transforma la Secretaría Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Saneamiento básico de Cajicá. Donde el municipio tenía como mínimo el 60% de acciones y como máximo el 80% según el régimen jurídico comprendido en la Ley 142 de 1.994, las Resoluciones de la comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y las circulares y decisiones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

Se diseñará para el Acueducto de Cajicá, en concordancia a nuestro título una estrategia para mejorar el servicio al cliente- usuario elaborando un Manual Protocolario partiendo del equilibrio integral del agua y manejo de las demás actividades. La gestión de este trabajo es reflejar la prioridad progresiva en el servicio público, el espacio del agua, mejoramiento de la calidad de servicio, mostrar un territorio menos vulnerable frente al riesgo, los cambios climáticos, sistemas de mejoramiento de la gestión y la capacidad de los puntos de servicio. El acueducto de Cajicá tiene en su misión tener personal comprometido, además de prestar el servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo; Con esto se suma la visión proyectada para el 2019 donde el Acueducto quiere mostrarse y ser reconocida en la región además de ser certificada en el Sistema de Gestión de calidad, ambiental, de seguridad y de salud ocupacional. La orientación de este documento va dirigida a gestionar el servicio, para satisfacer un derecho fundamental, con enfoque de sostenibilidad ambiental al territorio. En este marco de ideas poder recobrar la vital importancia de la

naturaleza pública de las empresas, la gestión integral del recurso hídrico y su eficiente servicio.

En el trabajo se identifica que las estrategias de servicio son muy complejas y no están plasmadas en un manual donde se evidencie un diseño para tener un correcto servicio y así tener clara la manera estándar de satisfacer a nuestro cliente- usuario. Por eso nos basamos en la norma internacional NTC- ISO 9001, una adopción de un sistema de gestión de calidad que será la clave para mantener una mejora continua del proceso, el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Posteriormente, se medirán los resultados que se obtengan de las encuestas, aplicables para cualquier estratos 1, 2, 3, 4, 5, y 6 del pueblo; las encuestas describen la situación y lo que los usuarios observan. Como diagnóstico de la investigación se sugiere el modelo de servicio que optimice la calidad y la satisfacción del usuario con el servicio, siendo relevante en la confianza que la empresa pública demuestre y los medios con que lo logre.

2. Marco de referencia

Situación actual del acueducto de Cajicá:

La historia del servicio público domiciliario del agua potable en Colombia, se inicia en las últimas décadas del siglo XIX (Valencia, 2010). El Estado fue asumiendo su prestación de manera creciente, empezó con los municipios, de segundas por los departamentos y después la nación. Con la Ley 142 de 1993 se les abrió la posibilidad de nuevo a los particulares para ejercer, dejando el servicio a las comunidades en un último plano.

Los empresarios pensaban en el servicio del agua, como un negocio que debería permitir ingresos para operar, administrar, mantener e invertir, además de generar rentabilidad. En



este sentido el naciente servicio público surgió con características de suntuario. Pero dado el crecimiento urbanístico, la dinámica económica y el interés del Estado por la sanidad pública se fue convirtiendo en un servicio colectivo con carácter público (Moncada, Perez, Valencia. 2013).

Se inicia la controversia con el Estado y los privados en la década de los veinte, entonces el Gobierno decide apostarle y encargarse directamente del servicio hídrico por ser prioridad en el desarrollo de la comunidad. Así, los municipios eliminaron los privilegios de exclusividad que se le daban al sector privado, trataron de corregir las diferencias en su prestación y asumieron directamente la provisión del servicio (Ochoa, Valencia y Ayala, 1990 p. 11).

La Ley 142 de 1993 transformo la prestación de servicio de agua potable en Colombia en una actividad industrial. El agua fue considerada un bien económico, que podría ser ofrecido y demandado en el mercado por la población a un precio que cubriera los costos y rentabilidades y así los particulares tendrían incentivos para participar en su provisión (Valencia, 2006).

En contexto de cambio constitucional y reforma legislativa se le asignó a los municipios la responsabilidad de asegurar la adecuada prestación y la gestión del servicio público de agua potable mediante la constitución de empresas públicas de servicios (EPS), sean oficiales, privadas o mixtas.

3. Objetivo general

Elaborar un manual protocolario de medición para el servicio al cliente, que permita mejorar los mecanismos que se utilizan en la prestación del servicio de acueducto.

3.1 Objetivos específicos

Elaborar un diagnóstico para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema que maneja el acueducto para los servicios que presta.

Identificar indicadores que permitan evaluar los servicios de acueducto.

Establecer por medio de los análisis de las encuestas las conductas que se deben delegar a los funcionarios para medir sus metas.

Políticas de la gestión de la EPC

La empresa de servicios públicos se compromete a satisfacer las necesidades de su cliente-usuario relacionados con la continuidad, calidad y cobertura del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en forma eficiente, eficaz y efectiva, atendiendo de manera oportuna los requerimientos de los servicios, para lo cual cuenta con personal competente, capacidad tecnológica y procesos normalizados con enfoque de mejoramiento continuo.

Objetivos del sistema de gestión de la EPC

1. Optimizar la plataforma tecnológica de manera que apoye los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
2. Mejorar continuamente la satisfacción del cliente dándole respuesta oportuna a las P, Q,R cumpliendo con la normatividad vigente.
3. Suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con los estándares de calidad establecidos, con continuidad, y una cobertura del 100% en el área urbana y rural, del Municipio de Cajicá.



4. Promover entre la comunidad el cuidado y protección del medio ambiente en el Municipio

Calidad, continuidad, cobertura y oportunidad EPC

1. Objetivo del manual del sistema de gestión integral de la EPC

El presente Manual del Sistema de Gestión de la EPC tiene como objetivo presentar el Sistema de Gestión de la EPC, mediante la descripción de cada uno de los elementos de las Normas: NTCGP 1000:2009, la Norma ISO 9001:2008, la NTC-OHSAS 18001:2007, descritos y en su alcance “Prestación Integral de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y actividades conexas”.

2. Alcance del sistema de gestión integral

Prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillo y Aseo, y actividades Conexas (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Programa de Uso Eficiente del Agua, Departamento de Gestión Ambiental, Plan de Saneamiento Básico y Manejo de Vertimientos y Podas) en el Municipio de Cajicá.

3. Exclusiones:

Se excluye el punto 7.3 Diseño y Desarrollo de la norma ISO 9001 V.2008 y de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004) porque el servicio que se presta está regido por el Conjunto de Normas que reglamentan la prestación del servicio de aseo, acueducto y alcantarillado, además el cliente - usuario puede fijar también las

condiciones necesarias bajo las cuales quiere la prestación del servicio. Igualmente se excluye el punto 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, porque durante la prestación del servicio, se efectúa la validación de los procesos. Por tal motivo no se requiere de validar los procesos de producción y prestación del servicio, en el caso, de acuerdo con su desempeño; al presentarse una desviación se toma los correctivos inmediatos para evitar las quejas del usuario.

4. Responsabilidad: Es responsabilidad de la Dirección, a través del Líder de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad la actualización de este Manual, su distribución y control.

La estructura de presentación del Manual Gestión Integral, por ser un documento único dentro del Sistema de Gestión Integral, es diferente a la de los demás documentos. La estructura está orientada a describir de manera clara el que hacer de la organización, especialmente la aplicación general del SGI y la descripción de la implementación de los requisitos de las normas enfocados con el Ciclo PHVA:

- Planear: Sistema de Gestión Integral, Responsabilidad Gerencial y Gestión de Recursos.
- Hacer: Realización del servicio.
- Verificar: seguimiento a la realización del servicio
- Actuar: Medición, Análisis y Mejora. (Ver instructivo Mejoramiento continuo.)

(Empresa de servicio público de Cajicá E. P. C.)



Normatividad vigente del acueducto

Según la Constitución Política en el artículo 334: se establece la intervención del Estado en los servicios públicos, por mandato de la ley, para racionalizar la economía, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano. Entonces a esto la Ley 142 de 1994 se complementa para establecer el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones y como se describe en el art 1 “esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica,…”.

El objetivo en este trabajo se puede ver regulado en el Art 5 de la Ley 142 de 1994.

Competencias del municipio en cuanto a la prestación de los servicios públicos. 5.1.

“Asegurarse que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo,…” Apoyada en el Art 8. Competencias de la Nación para la prestación de los servicios públicos, 8.5. “velar por que quienes prestan servicios públicos cumplan con las normas para la protección, la conservación o, cuan así se requiera, la recuperación de los recursos naturales o ambientales que sean utilizados en la generación, producción y transporte y disposición final de tales servicios”.

Art. 14.22. De la misma ley define el Servicio público domiciliario de acueducto, como el “llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicara esta Ley a las actividades complementarias, tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.”

Resaltando el enfoque de servicio y la claridad con la que la empresa debe otorgar un servicio de acueducto al municipio de Cajicá, y para evidenciar la “Unificación en un solo acto administrativo la normatividad expedida en el sector de agua potable y saneamiento básico para el cargue de la información al SUI”, se realiza el anexo Resolución N° SSPD 20094000015085 del 11-06-2009.

Entonces para globalizar las teorías nos fundamentamos en la regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Resolución CRA 151 de 2001.

Calidad en el servicio de cajica

En este trabajo se va a considerar la definición de satisfacción del cliente de Evrard. (1993/4; p. 54), “un estado psicológico resulta de un proceso de compra y de consumo”, por ser muy general y no tener la base de referencia con el que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es uno de los objetos de análisis en el resultado de las encuestas.

Entonces dependiente de la satisfacción del cliente describimos la calidad del servicio que el acueducto ofrece a su comunidad. Tse y Wilton (1988) señala que las expectativas en la calidad del servicio han sido a menudo interpretadas como lo que un consumidor espera sentir de lo que una empresa le podría ofrecer.

Por eso esta investigación, porque al final es la medición de la prestación percibida. Donde se puede afirmar que, en lo que respecta a la calidad del servicio “las percepciones son la realidad” (Wilton 1988).

Una propensión en el análisis del proceso de servicio, es lo que Albretch (1992) llama los ciclos de servicio fundamentados en los momentos de verdad. Este concepto de ciclos ayuda a ofrecer asistencia a los clientes, la construcción básica del servicio ya no solo es tarea del empleado, si no como Albretch llama “un momento de verdad”, controlado con todo lo que tenga contacto con el cliente.

Las encuestas se analizaran en basa a la calidad del servicio y la satisfacción. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de servicio no están muy explicitas.

La *Real Academia Española* define la calidad del servicio, como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Adicionalmente la siguiente definición que colabora con la necesidad de la investigación por tener una estrategia de servicio al cliente

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989)

4. Modelo de medición

Se ha denominado **SERVQUAL** por (Parasuraman, Zeithaml y Berry). 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 Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la des-confirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. 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. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).

2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

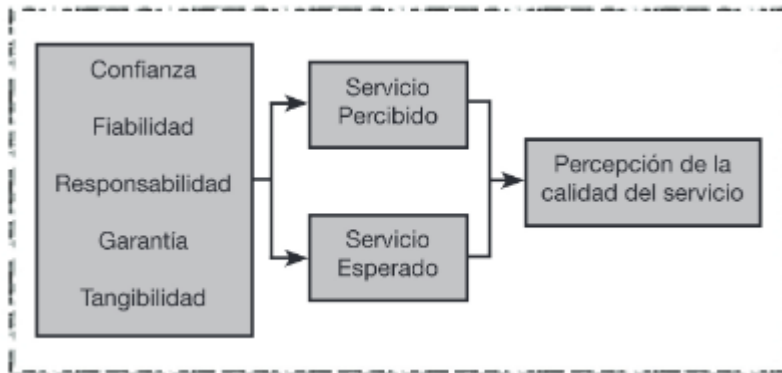
3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad.

Gráfico 1. Modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido.

Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos, que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios.

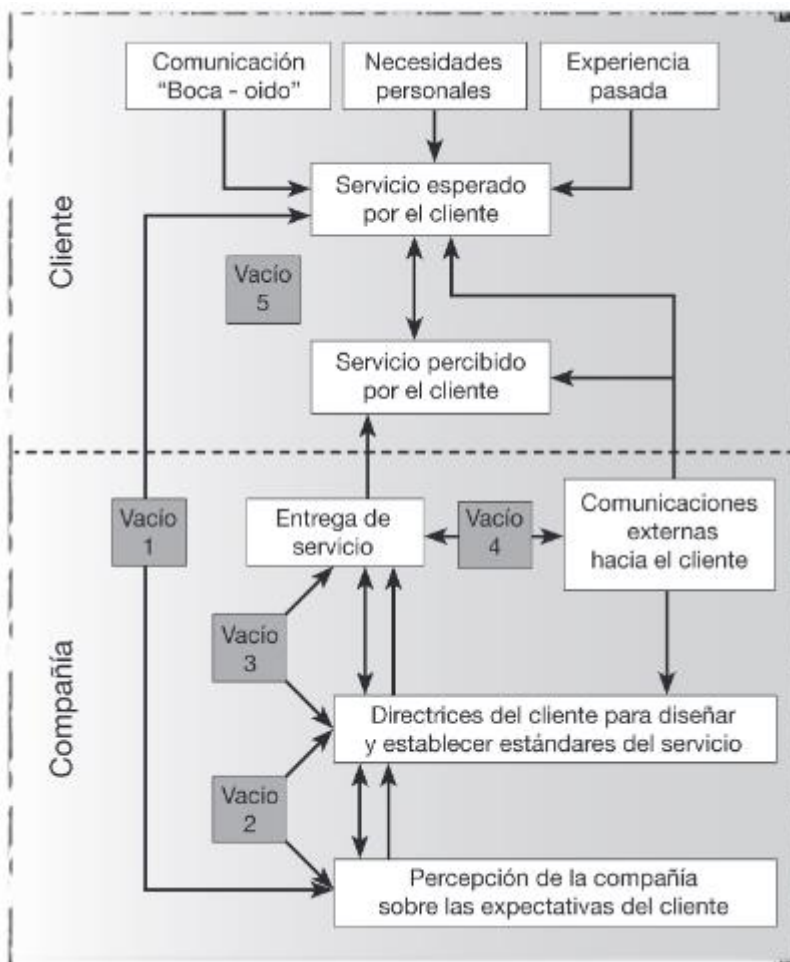
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44) definen vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores.

Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. El resultado es el modelo del gráfico 2, que presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio

Estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Gráfico 2. Modelo SERVQUAL



Metodología

Para dar paso a la elaboración de la estrategia de medición del servicio para el Acueducto de Cajicá, se ha utilizado el método de investigación descriptiva, con el fin de recopilar información acerca de la situación actual de la empresa, centrado en la calidad del servicio y de esta manera poder obtener un diagnóstico del mismo.

Tipo de investigación:

Investigación descriptiva y perceptiva frente a la respuesta de los clientes- usuario, para ello se tendrán en cuenta los parámetros objetivos y subjetivos para la evaluación de las condiciones de prestación del servicio.

Técnica Utilizada:

- **Encuestas:** Se recogerá información de los usuarios a través del diligenciamiento de un cuestionario de preguntas.

Participantes: Se aplicara la encuesta a 20 usuarios que ingresarán de manera voluntaria al Centro de pagos principal del Acueducto de Cajicá, el cual es uno de los puntos donde las personas serán más receptivas a la actividad.

Instrumento: Se realizará mediante una encuesta de satisfacción, en donde se escogerá de manera aleatoria y al azar veinte (20) usuarios que ingresan, ya sea por información o la adquisición de algún producto. Para ello al momento de salir del punto de atención el investigador le pedirá que califique

Evaluación de satisfacción al cliente

1 ¿Cómo califica usted la atención al público por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

2 La entrega oportuna de su facturación de consumo de Acueducto, Alcantarillado y Aseo ha sido?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

3 Considera usted que los medios de recaudo ofrecidos por la empresa facilita el pago de su factura?
Nunca
algunas veces
casi siempre
siempre

4 El trato del personal es considerado y amable?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

5 Como considera usted el agua que consume?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

6 Como considera usted la continuidad en la prestación del servicio de acueducto?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

7 Como califica usted el servicio de alcantarillado?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

8 Considera usted que en el momento de prestarse un taponamiento en la red de Alcantarillado se le da pronta solución?
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

9 Califque de 1 a 5 la prestación del servicio de recolección de residuos
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

10 Califque de 1 a 5 la prestación del servicio de Barrido y limpieza de vías y parques
mala
regular
buena
muy buena.
excelente

Fuente: E.P.C. Empresa de Servicios Públicos de Cajicá. Prototipo del Modelo SERVQUAL de Percepción, con base en (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009).

6, Análisis de resultados

Primeramente se debe obtener la mediana de la puntuación dada a cada una de las 22 preguntas y la desviación estándar. Con ayuda de "excel".

Después las respuestas se agrupan por cada uno de las cinco dimensiones y se obtienen los mismos datos estadísticos.

Se obtiene una gráfica de las brechas (expectativas-precepción) para conocer la diferencia dentro de cada dimensión y la del área en total.

Para cada dimensión los grados (1 al 5) arrojan un promedio, el promedio general se compara con el promedio de la eficacia total del servicio, que se califica en 5 (calidad idónea según percepción de los clientes).

Simplificando vamos a analizar el promedio global de cada una de las dimensiones: Las cifras de los promedios por cada una de las cinco dimensiones son las que se indican a continuación:

Confianza o empatía (2 y 3): 3,83

Fiabilidad (9 y 10): 3,99

Responsabilidad (6 y 4): 3,35

Capacidad de respuesta (1 y 7): 3,72

Tangibilidad (5 y 8): 3,73

Promedio de percepciones de la empresa de acueducto

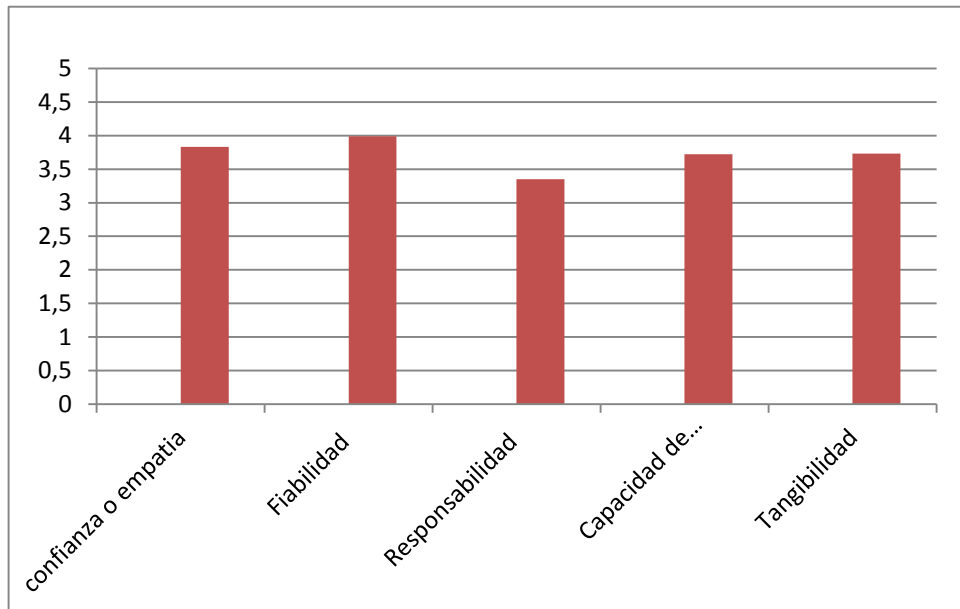


Figura 1. Promedio de puntuación SERVQUAL empresa de acueducto Cajicá

La escala Lykert es usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistado mostrará su nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando un grado entre 1 y 7.

Escala de medición Likert: es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado. Se aplican con 5, 7, 9,10 grados. En la práctica se usa la de 5 y 7 grados.

1-totalmente insatisfecho RSC= 0-20%

2.-insatisfecho RSC=20-40%

3.-ni satisfecho ni insatisfecho RSC=40-60%

4.-satisfecho RSC=60-80%

5.-totalmente satisfecho RSC=80-100%

RSC=Rango de Satisfacción del Cliente.

	confianza o empatía	Fiabilidad	Responsabilidad	Capacidad de respuesta	Tangibilidad
promedio	3,83	3,99	3,35	3,72	3,73
promedio general		3,724	=74,48% Satisfecho		

En la anterior tabla del promedio general de la empresa de acueducto de Cajica fue del 3,72 que equivale al 74,48%, del rango de porcentaje de satisfacción de 0-100 en la escala de Likert, lo que indica que tiene un grado de percepción satisfactorio percibido por el cliente. Seguidamente se calculan las brechas y para ello se resta el índice ideal 5 de cada uno de los promedios de cada una de las dimensiones: es decir "3,83-5=-1,17" para este análisis los resultados son:

- 1.-Elementos tangibles:-1,17
- 2.-Fiabilidad:-1,01
- 3.-Capacidad de respuesta:-1,65
- 4.-Seguridad: -1,28
- 5.-Empatía:-1,27

El ICS resulta ser la media aritmética de las brechas: -1,27

Todas las brechas obtenidas con el cuestionario y el método SERVQUAL son negativas, es decir el servicio presenta defectos de calidad; la única más cercana a cero es la

"fiabilidad", lo cual se traduce como que el menor problema de calidad del servicio es

debido a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. En cambio hay que actuar sobre los elementos que integran la capacidad de respuesta, que es donde se produce la mayor brecha.

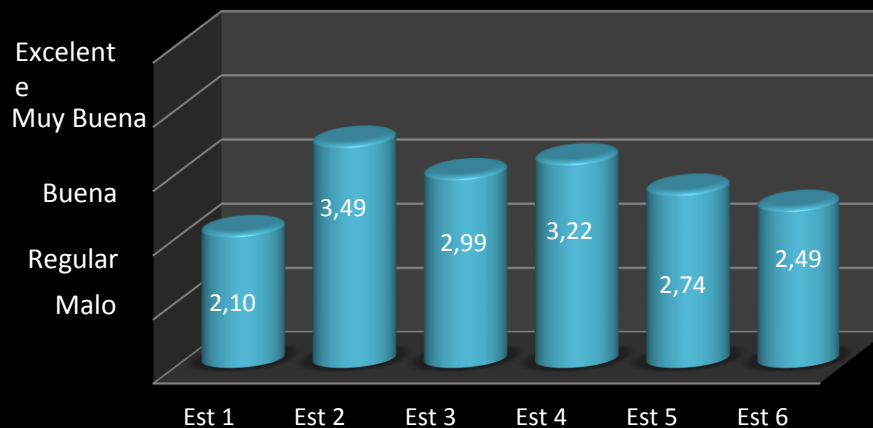
En las siguientes tablas se muestra el desglosamiento de las diferentes preguntas que se realizaron para las distintas áreas a analizar del modelo SERQUAL.

Resultados - graficas

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

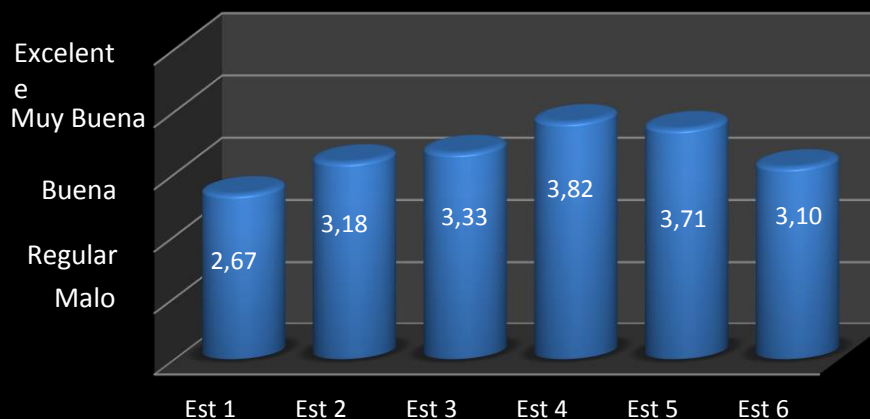


3 Considera usted que los medios de recaudo ofrecidos por la empresa facilita el pago de su factura?

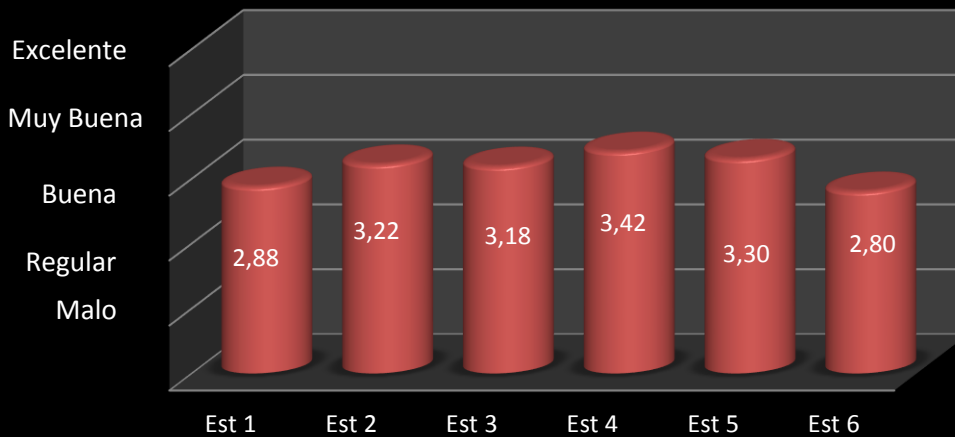


2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

9 Califique de 1 a 5 la prestación del servicio de recolección de residuos

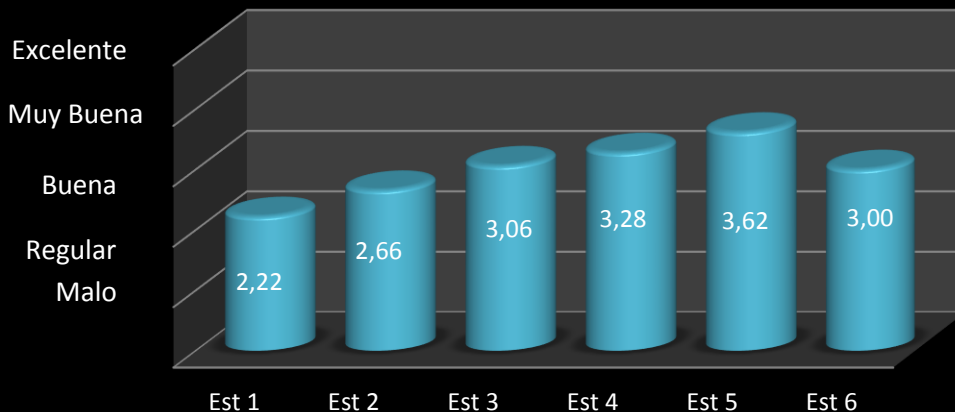


10 Califique de 1 a 5 la prestación del servicio de Barrido y limpieza de vías y parques

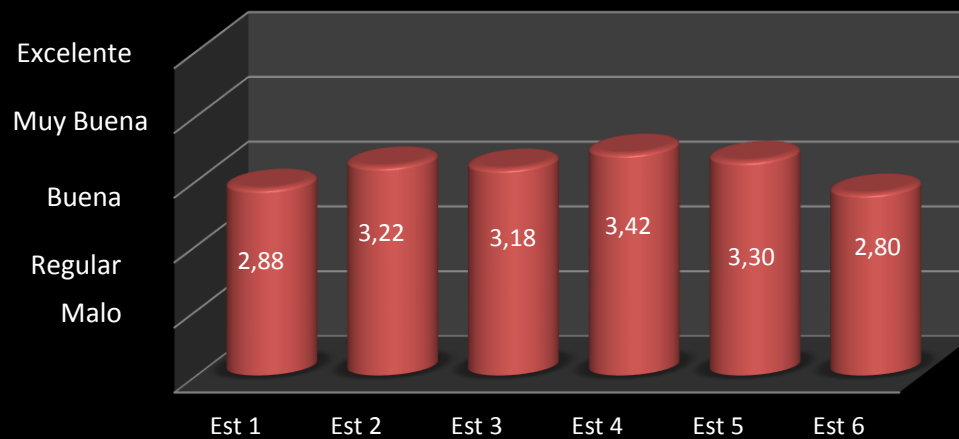


3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

6 Como considera usted la continuidad en la prestación del servicio de acueducto?

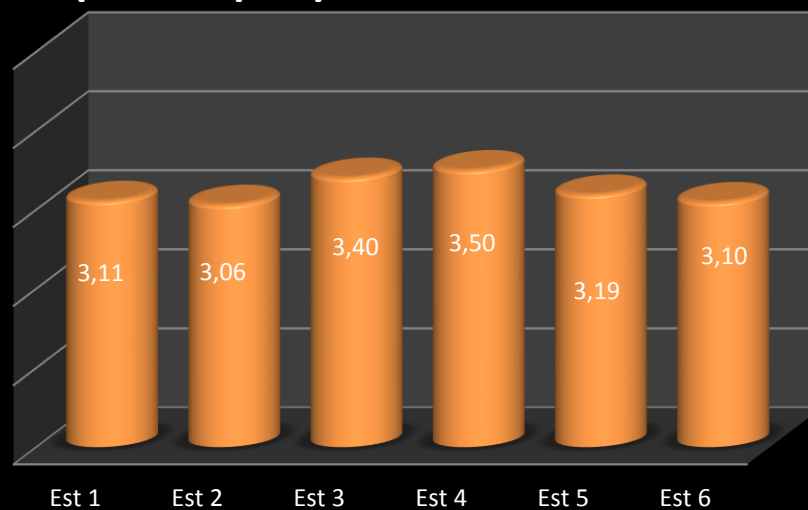


4 El trato del personal es considerado y amable?



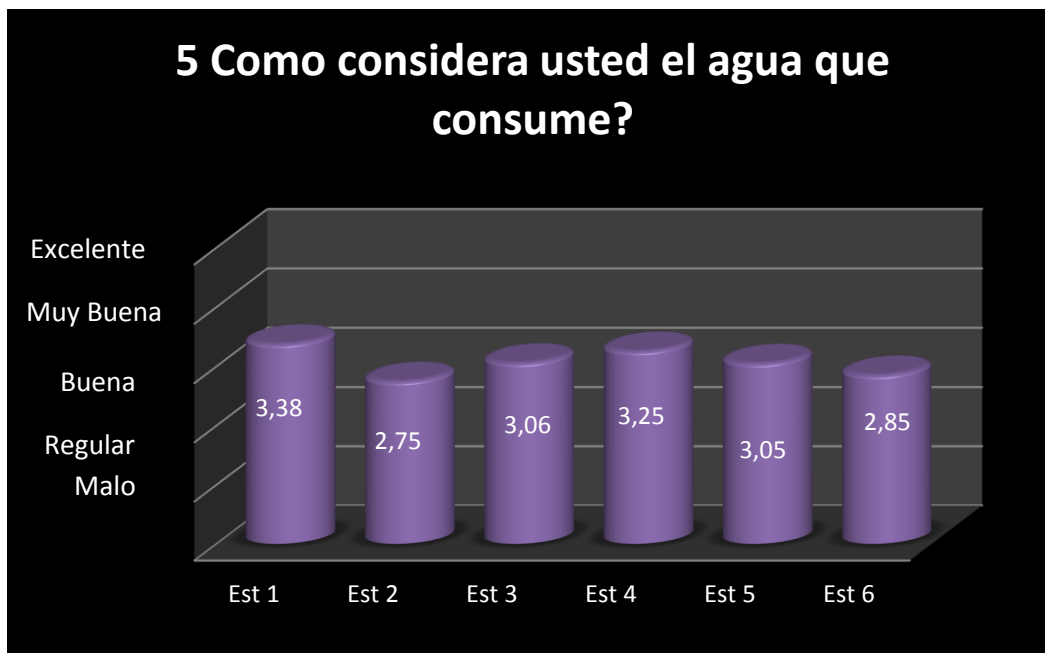
4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

1 ¿Cómo califica usted la atención al público por parte de la EPC?

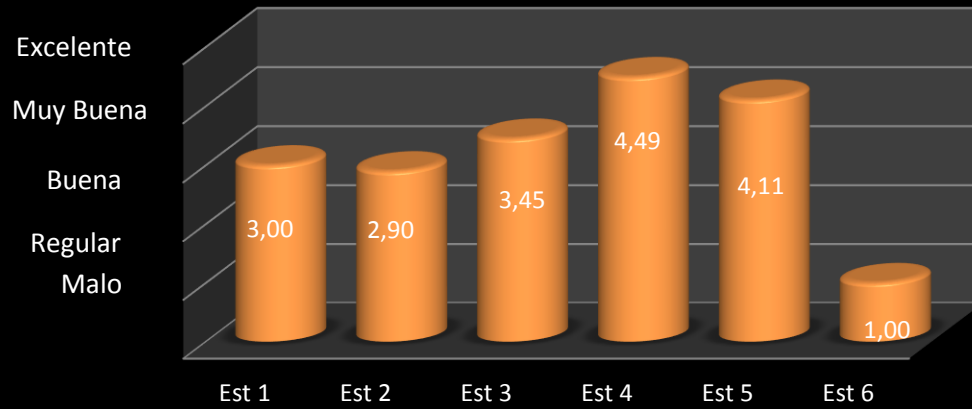




5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



8 Considera usted que en el momento de prestarse un taponamiento en la red de Alcantarillado se le da pronta solución?



Matriz DOFA

EMPRESA PUBLICA DE ACUEDUCTO DE CAJICÁ	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Hacer uso de los medios de comunicación como la página web, para tener a la comunidad atenta del proceso de Certificación.	Crear un canal de servicio que tenga un voz a voz con el cliente - usuario (call center)
	Potencializar el servicio por medio de puntos de pago y asesoría a los clientes- usuarios en sus inconvenientes en el servicio	Prestar información completa y verídica por medio de la página web
	Programas de conexión con la comunidad y Estado- Gobierno para bienestar de Cajicá	Alta demanda de habitantes en Cajica
	Rediseñar la página web otorgando servicio en línea a los usuarios	Demoras en el proceso de instalación
	Trámites y servicios en línea para satisfacer los tiempos de los clientes- usuarios.	participación de los usuarios - clientes en el proceso de ajuste de la Gestión de Calidad y la normatividad aplicable a las empresas públicas.
	Adquisición de maquinaria que facilita las actividades del acueducto	Variedad de soluciones Digitales
FORTALEZA		
Recursos humanos capacitado para implementar SGI	Aprovechar desarrollos tecnológicos y experiencia en ramo	Aumentar la tecnología para los desechos
Reconocimiento por el servicio al cliente a los asesores del centro de pagos		Crear más módulos de pago en los diferentes extremos de cajica para darle más facilidad a los usuarios- clientes.
Equipo técnico con el potencial de crear soluciones para el suministro hídrico.	Incrementar participación de los funcionarios en el proceso de adaptación de Gestión de Calidad por medio de software o manuales.	Crear plan de acompañamiento para darle confianza a la comunidad de Cajica en las nuevas instalaciones del acueducto asegurando su rápido y estable servicio domiciliario.
Plan padrino para maximizar el conocimiento	Incrementar participación en la página web y redes sociales para tener acercamiento a las solicitudes de los clientes - Usuarios.	
Plan de capacitación donde se Gestiona el proceso de Certificación en Calidad que el Acueducto requiere	Incrementar los carros con su tecnología para el mantenimiento de las alcantarillas, aseo y agua.	
Expansión red de Alcantarillado		
Reposición en las redes de Acueducto	Establecer planes trabajo para penetrar en las zonas residenciales que carecen de un acueducto.	
Servicios de Notificación de servicio, por medio de correo electrónico o RSS en el sitio web.		
Comité de auditores, certificados.		
Plan de actividades ambientales para la comunidad	ofrecer capacitaciones virtuales a la comunidad de cajica para el mantenimiento y ahorro del agua, incluyendo el beneficio que logramos desde los hogares con el medio ambiente.	
Campañas de fortalecimiento para el adecuado comportamiento frente al fenómeno del "niño" en cajica	Planear sesiones de seguimiento a las obras de instalaciones, a los puntos del ducto para verificar su excelente estado y tener una mejora continua.	
Brigada de Aseo y siembra alrededores de Cajicá	Aumentar el conocimiento de los funcionarios tecnológicos para que tengan la experticia en el avance tecnológico que ayude al ambiente y preservación de nuestra presidiada Agua.	
Limpieza y mantenimiento efectivo a los equipos de succión del alcantarillado		
Comité de insentivos para los habitantes de cajicá con respecto a la cuidado del medio ambiente (canecas en las áreas residenciales).		
Estabilidad en los participantes de la operación del Acueducto (Empleados)		
DEBILIDADES		
Agilizar trámites, peticiones, quejas o reclamos en la actividad del servicio que son solicitadas por los clientes- usuarios.	Agregar valor a la experiencia de los funcionarios mediante de asesorías voz a voz con los usuarios y estableciendo soluciones a las demandas.	Abrir puntos en los extremos de la comunidad para facilitar los pagos
Servicio de agua con varios cortes al mes por necesidad de instalaciones bajan la credibilidad de la calidad con que se presta el servicio.	Crear en la Página web un vínculo que soporte las solicitudes de los clientes por medio de un chat virtual.	Programar capacitaciones a todo el personal del Acueducto para atender a las necesidades de los usuarios- clientes
Atención a los clientes- usuarios a la hora de enfrentar un taponamiento en las alcantarillas		Realizar campañas con los usuarios- clientes para la conciencia del ambiente y el aseo.
Existe discontinuidad en la prestación del servicio del Agua		Programar eventos que la población reduzca el consumo del agua y su buena utilización sin contaminar alcantarillados y hacer basura en campos.
los medios de recaudo de las facturas		Realizar seguimiento de llamadas a los usuarios- clientes para verificar el estado del servicio
recolección de residuos con tiempos más justos y días más continuos		formular foros y encuestas para la participación del ciudadano con la entidad pública

**7. MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE
SERVICIO PÚBLICO DE CAJICÁ S.A. E.S.P**



Empresa de Servicios Públicos

E.P.C

Progreso con Responsabilidad Social
Cajicá, Cundinamarca, Colombia



RAZON DE CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Emisión Inicial			0

Introducción

En el marco del buen Gobierno del actual presidente, pretende aumentar la calidad y accesibilidad de los servicios de la administración pública provee al ciudadano. La orientación se impartirá como un programa de cualificación y percepción de la comunidad en Cajicá; consiste en abordar el servicio a la comunidad desde una visión estratégica, práctica y sistemática, con el fin de potencializar la mejora continua, la certificación en Calidad y la accesibilidad a los usuarios- clientes.



Objeto

Diseñar el proceso de calidad, el que facilitara el aumento de satisfacción en el cliente y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, a través del fortalecimiento de los canales de atención del Acueducto y el desarrollo de las actividades que generan valor agregados, incluyendo el alcantarillado y el aseo de Cajicá y así lograr incrementar la confianza en la población. Se formara al Sistema de Gestión Integral de Calidad el cual está en proceso por la entidad para para los procesos ya existentes y su optimización, para lograr ser un proceso transversal a la Empresa de Servicio Publica de Cajicá.

Alcance

Este manual aplica para todos los colaboradores de la Empresa de servicio Pública de Cajicá E.P.S (Personal de planta, contratistas directos e indirectos), el cual proyecta brindar una herramienta funcional y pedagógica, de factible comprensión, que se establezca como una guía básica del servicio a la población.

Con la socialización y adaptación de este manual, se brindara la atención al usuario- cliente de la manera adecuada y oportuna, que se caracterice por su calidez, atención a sus expectativas, respeto al usuario-cliente, escucha, comprensión e interés a solucionar sus necesidades, seguida de un acompañamiento en los requerimientos buscando satisfacer, dar credibilidad y confianza.

Normatividad

El servicio al cliente, la cubre varias normas y más aun siendo una política gubernamental tiene obligatorio cumplimiento, como las siguientes:

Constitución Política de 1991



Decreto 1599 de 2005

Modelo Estándar de Control Interno MECI

Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)

Ley 962 de 2005 Antitrámites

Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014

Ley 489 de 1998 (Desarrollo Administrativo)

Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario)

Ley 1450 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010
2014, Artículos 3, 234 y 265.

Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)

Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)

CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010

Glosario

PQRS

Denominación utilizada para referirse a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una conducta irregular prestada por uno o varios funcionarios. Y quien presta la queja presenta la solicitud y espera la respuesta.

Tramite

Tramite es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector



privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer diversos trámites en forma permanente para desenvolverse.

Participación ciudadana

Es un instrumento de política pública ideada para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía

Reclamo

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución, ya por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado. El que se queja debe obtener una respuesta relacionada con el derecho que se tiene.

Usuario-cliente

Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe el servicio. Incluye a los destinatarios, usuario o beneficiario final.

Trámite e línea

Tramite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

Servicio en línea

El servicio de atención al cliente por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

Contenido

Los protocolos propuestos pretenden tres (3) etapas básicas,

Inauguración

Es la apertura de saludo que se debe tener para el acercamiento para abrir la comunicación con el interlocutor, es dar la bienvenida en el Acueducto de Cajicá a los usuarios- clientes, los cuales se sientan felices al reconocerlos por el servicio público, el funcionario quien lo orientará en el problema planteado y le sea agradable el servicio que se brinde.

ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN: Los funcionarios públicos de la empresa de servicio público de Cajicá presta un servicio donde entienden, reciben y perciben la necesidad del usuario-cliente, por ende, como usuario también del agua hace de sus peticiones un proceso ágil y efectivo a responder, evitando emitir juicios de valor, manteniendo la neutralidad y evitando involucrarse más allá del requerimiento.

INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN: En el proceso de solución es necesario tener en cuenta el rol de cada uno de los funcionarios involucrados, las necesidades y el canal oficial de comunicación. Se escalan las quejas, peticiones o reclamas procurando el entendimiento de las funciones y necesidad para tener un correcto acuerdo o respuesta, es importante siempre hacer sentir a nuestro usuario-cliente que es escuchado y participe en el proceso y darle su solución.

8. Protocolo de atención por medio de los canales de comunicación en el EPC

Protocolo atención al usuario-cliente

Recepción de los usuarios- clientes en los puntos de atención del Acueducto, el funcionario que lo atiende debe:

- Hacer contacto visual desde que lo empieza atender.
- Ser receptivo a las solicitudes e historia de los problemas de los usuarios-clientes
- Atender su solicitud
- Tener un vocabulario amable en el saludo, presentación de su nombre completo y cargo que se encuentra para darle seguridad al usuario- cliente.
- Dar el tiempo necesario para la comprensión y elocuencia completa a su solicitud.
- Evitar comentarios que puedan contrariarlo como juicio de valor o temas polémicos en la conversación.
- Invitar a el usuario-cliente a diligenciar un formato de PQR'S para dejar evidencia.
- Informar al usuario-cliente de forma clara sobre el trámite y los tiempos que el acueducto puede garantizar para su solución o respuesta.
- Se le debe agradecer al usuario-cliente por manifestar a la empresa su inconveniente o necesidad y siempre mostrar gusto por tenerlo para ofrecer nuestro servicio.
- Despedirlo de forma cortés con vocabulario amable y si es posible acompañarlo hasta la salida de la empresa
- Realizar el seguimiento con el grupo de participación ciudadana de la solución hasta que dé respuesta al ciudadano.

Protocolo de atención telefónico

- Se organizara la creación de un call center para la agilidad de los PQR's en Cajicá, anticipada por una excelente capacitación para la rápida solución de los problemas o en dado caso tomar su queja sin que el usuario-cliente tenga que acercarse a la empresa, darle un numero como respaldo de seguimiento a su caso.

- Si se trata de una emergencia por taponamiento de alcantarillado o aseo se recurre con el cuerpo de mantenimiento de forma inmediata a el lugar de los hechos.
- El funcionario debe tener una fluidez y vocabulario apto para agilizar y hacer que se entienda el mensaje.
- Evitar interrupciones o dejarlo a la espera, todo el tiempo estar en contacto con el usuario- cliente hasta que dé la información completa, reportándole el debido trámite y tiempo que tardara su solución o respuesta.
- Realizar el seguimiento con el apoyo del Grupo de Participación Ciudadana de la solicitud telefónica hasta que se dé respuesta efectiva al ciudadano.

Protocolo de atención virtual

Las Políticas de administración pública, encaminadas al acercamiento y facilidad de acceso al Estado Colombiano, así como con la implementación de nuevas tecnologías, se hace necesario establecer pautas para atender al ciudadano que se comunique con el Acueducto a través de los medios virtuales.

Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales (DAPRE, DAFP, MinTics, entre otros), en especial las establecidas en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y otros que sean emitidos

Contar con un ayudante que guie al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados



Nunca se deben incluir fotografías borrosas, demasiado pequeñas o saturadas de elementos, es necesario tener en cuenta los derechos de autor de las respectivas fotografías que no sean de propiedad de la empresa de servicio público de Cajicá.

Sistema de gestión de calidad

Requisitos generales

Se ha establecido documentar, implementar y mantener al día un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, para:

Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la organización para un excelente servicio al usuario-cliente.

Determinar la secuencia e interacción de los procesos internos con el servicio

Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.

Proveer a la organización de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos y solución a temas rápido en el servicio.

Realizar el seguimiento, la medición y el análisis del servicio al usuario-cliente

Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del servicio al usuario- cliente

Requisitos de documentos

1. Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad.
2. Un manual de gestión de calidad
3. Los procedimientos documentados requeridos por ISO9001:2008.

4. Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
5. Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia

En este trabajado se realiza la exaltación del numeral cuatro (4), queriendo dejar documentados los procedimientos como es el servicio.

Políticas del servicio al cliente

- Establecer mecanismos que permitan identificar necesidades y expectativas actuales y futuras de los usuarios-clientes.
- Definir y mantener bases de datos totalmente actualizadas en lo que se refiere a usuarios-clientes.
- Diseñar mecanismos para identificar y medir los niveles de satisfacción y desarrollar e implementar planes de mejora permanentes.
- Fortaleces relaciones Usuario-Cliente – Empresa para mejorar el desempeño del Acueducto.
- Diseñar mecanismos para medir la eficacia de dichos sistemas de respuesta y como se están mejorando continuamente.
- Identificar y retroalimentar en forma oportuna sobre la variaciones positivas y negativas a las diferentes áreas involucradas.
- Diseñar sistemas para dar respuesta oportuna a quejas, dudas, comentarios y sugerencias por parte de los usuarios-Clientes.



- Definir claramente las responsabilidades de cada área de la empresa en relación con la resolución de los problemas de los clientes y verificar su cumplimiento.
(Participación Ciudadana).
- Desarrollar, promover y mantener altos estándares de servicio y derivados de los requerimientos de los usuarios-clientes.
- Establecer mecanismos para verificar el cumplimiento de estos estándares.
- Participar a todas las áreas de la organización en el establecimiento y actualización de los estándares de servicio.
- Establecer mecanismos para internalizar los estándares de servicio en el personal (ISO 9001), brindar retroalimentación y premiar los ejemplos de éxito.
- Lograr el compromiso de todo el Acueducto desde servicio al cliente hasta el de mantenimiento en el cumplimiento de los estándares.

Responsabilidad EPC

SECCION	P - Responsabilidad Primaria S - Responsabilidad Secundaria ELEMENTOS DEL SERVICIO A CLIENTES	Gte Gral	Gerente Admin	Gte de Operaciones	Jefe Financiero	Jefe de Servicio al Cliente	Auditoria	Control de Calidad
1	Revisión para la Gerencia	P	P	P	P	P	S	S
2	Procedimientos de Servicio a Clientes	P	S	S		P	S	S
3	Revisión y Distribución del	P	S	S		S	S	S
4	Proceso de Distribución y Facturación		S		P		S	
5	Manejo de Quejas	P	P	P	P	P	P	P
6	Mejoramiento Continuo	P	P	P	P	P	S	S
7	Auditoria Interna de Sistema de Servicio a Clientes	P	P	P	P	P		
8	Auditorías de Servicio		S				P	P
9	Estándares de Servicio		P	P	P	P	S	P

Responsabilidad Primaria: Es la responsabilidad que le compete dentro del Sistema de Servicio a Clientes en cuanto a que se ejecuten dentro de su área de responsabilidad los diferentes elementos que componen el sistema. Esto implica que eventualmente podrá ser

auditado internamente sobre cómo se están desarrollando las actividades desarrolladas con Servicio a Clientes

Responsabilidad Secundaria: no mantiene responsabilidad directa con la sección del manual a que hace referencia aunque si de manera indirecta.

La responsabilidad empieza y es dirigida por la dirección en el acueducto, la cual programa para la anualidad unas auditorias para divulgar y verificar los manuales y los procedimientos que se establecen en la EPC para un correcto funcionamiento frente al usuario-cliente y nuestro Gobierno. Su enfoque se manifiesta en los siguientes puntos:

- Evaluación de la efectividad del sistema para alcanzar la política y los objetivos de Servicio a Clientes en el Acueducto.
- Evaluación de los requisitos futuros del Cliente- Usuario para asegurar que el sistema permanezca efectivo.
- Revisión de la evidencia de auditorías internas, solicitudes de Mejoramiento Continuo, quejas de los clientes – así como las auditorias de servicio realizadas y la revisión de los estándares de servicio establecidos.

Retroalimentación

Se verificara mediante auditorias, por un grupo responsable del sistema de calidad del Acueducto, los procedimientos para su actualización y aprobación por la Dirección, para indicar el nivel de mejora continua. Se debe llevar un registro de los cambios para conservar una consecución de la retroalimentación en la empresa.



Si aumenta las PQR'S debemos revisar el proceso de trabajo, procedimientos y/o instrucciones de trabajo, para eliminar las causas de quejas de parte de los clientes o fallas internas.

Siempre tendremos los formularios que manejan las quejas para controlar, documentar y evidenciar la Mejora continua.

La responsabilidad de llevar el mejoramiento continuo corresponde al Gerente jefe del sistema de Gestión de calidad (planeación) que esté a cargo del área relacionada. Por cada petición de Mejoramiento continuo el Gerente deberá:

1. Investigar la extensión del problema o que recibida.
2. Determinar las causas fundamentales del problema.
3. Identificar la Acción correctiva.
4. Implementar la Acción correctiva.
5. Iniciar cambios permanentes en cualquier procedimiento (si es apropiado)

Conclusiones

Establecimiento de un Manual Protocolario de Servicio al Cliente, que permitirá disminuir falencias en la atención a los usuarios-clientes y posteriormente basados en su buen servicio establecido una mejora continua por medio del documento, siempre dejando evidencia para el sistema de gestión de calidad y tener la oportunidad de certificarse en la ISO9001 para confiabilidad de su servicio.

Se formuló una estrategia, mediante la medición de un análisis aritmético en la percepción y expectativa en la calidad del servicio, y así auditarse la empresa internamente para la

sostenibilidad de un Acueducto y su gobierno de prioridades frente el mantenimiento del agua, el aseo y alcantarillado.

La debilidad que se evidencio en el análisis es de acciones correctivas para que no se repitan, e implementar el manual en la empresa y lograr que se planifique con un estándar internacional de servicio para satisfacer una necesidad primaria de la comunidad.

Ejecutar las acciones en corto plazo para estabilizar la armonía de la entidad y poder lograr que la comunidad tenga confianza del servicio que el Gobierno presta y su esperanza en la vitalidad hídrica.

BIBLIOGRAFIA y WEBGRAFIA

Solución a las necesidades básicas insatisfechas. Recuperado de

<http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2011/T-055-11.htm>

Manual de atencion al usuario. Recuperado de

<http://www.sabaneta.gov.co/institucional/Documents/MANUAL%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.pdf>

Documento 2 de 2005 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C..Recuperado de

[http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684,](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19684)

Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado de

http://inpsicon.com/estudios_realizados/espanol/Paternina_Esp.pdf

Historia de la Empresa de Servicio Público de Cajicá. S.A. E.P.C. Recuperado de

<http://www.epccajica.gov.co/>



JHONNY MONCADA MESA, CAROLINA PÉREZ MUÑOZ Y GERMÁN DARÍO

VALENCIA AGUDELO. 2013 Comunidades organizadas y el servicio público de agua potable en Colombia: una defensa de la tercera opción económica desde la teoría de recursos de uso común

Horovitz, J Y Jurgens P. M. (1994). La Satisfacción Total del Cliente. Edición McGrawHill. Colombia.

Moya, L., & Villalba, N. (2014). Plan Prospectivo Para La Empresa Singular Comunicaciones Para El Año 2014. Universidad De La Sabana, Facultad Posgrados. Bogotá: Universidad De La Sabana.

PATIÑO DIAZ GRANADOS, Luz Angelica. ETIQUETA & PROTOCOLO BASE DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

ZEITHAML, Valarie A., PARASURAMAN, A. y BERRY, Leonardo L. Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos, 1993. 256 p

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). Marketing De Servicios (Quinta ed.). México D F: Mc Graw Hill.