



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial

Gestor PDA TOLIMA

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



MEDICIÓN DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

Versión 01

Vigente desde: 17/12/2020

El Talento Humano es el factor fundamental del éxito de cualquier organización, es por ello, que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quiere conocer el sentir de sus colaboradores sobre diferentes aspectos, importantes en su trabajo. Lo invitamos a participar en esta encuesta, expresando con toda sinceridad y franqueza la percepción sobre cada una de las preguntas de este cuestionario. No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas y no se registrará su nombre o algún dato que pueda identificarle; las respuestas se procesarán en grupo y su manejo será absolutamente CONFIDENCIAL.

- Sexo:**
 Masculino
 Femenino
- Edad:**
 18 a 25 Años
 26 a 35 Años
 36 a 45 Años
 46 a 55 Años
 > a 56 años
- Tipo de vinculación:**
 Planta
 Contrato
 Pasante
- Antigüedad:**
 < de 1 Año
 1 a 10 Años
 11 a 20 Años
 > 20 años
- Escolaridad:**
 Primaria / Secundaria
 Técnico / Tecnólogo
 Profesional
 Especialista
 Magister / Doctorado

| Aspectos a Evaluar | (6) Totalmente de acuerdo | (4) De acuerdo | (3) En desacuerdo | (2) Totalmente en desacuerdo | No sabe / No responde (0) |
|---|------------------------------|-------------------|----------------------|---------------------------------|------------------------------|
| IDENTIDAD CON LA ENTIDAD, SUS PRINCIPIOS Y VALORES | | | | | |
| La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es el mejor lugar para trabajar | | | | | |
| La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con códigos de integridad y buen gobierno debidamente actualizados | | | | | |
| Me siento orgulloso de ser parte de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL | | | | | |
| En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta la Entidad | | | | | |
| Me motiva servir a la sociedad y a mi país, tengo claro que mi trabajo es una vocación y no una forma rápida de resolver mis problemas económicos. | | | | | |
| Cuando decidí ser servidor público, me comprometí a vivir personal y profesionalmente los valores promulgados por la entidad | | | | | |
| Los servidores públicos hemos aprendido a no discriminar a nuestros compañeros por posiciones políticas, ni sexuales, de religión, edad, clase social, etc. | | | | | |
| Cuando un servidor público tiene falencias en su trabajo, debe asumirlas con responsabilidad. No debe descargar su obligación en los demás, pues esto no genera un compromiso con la entidad y la sociedad. | | | | | |
| Los servidores públicos somos promotores de igualdad en nuestra vida diaria, por lo tanto, brindamos las mismas oportunidades a todas las personas. | | | | | |



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA



El Tolima nos une

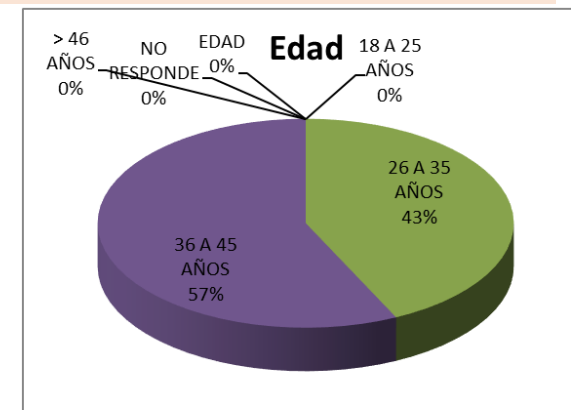
La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



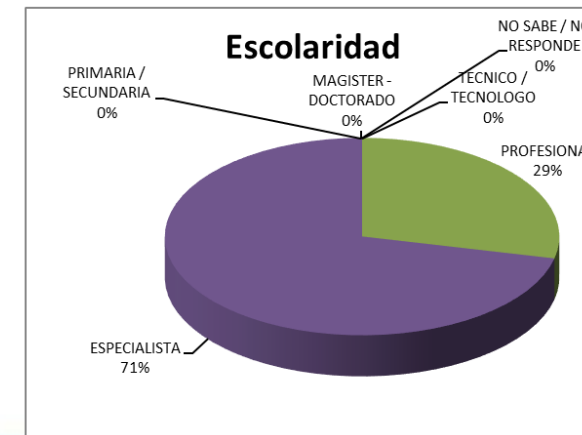
Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



Encuestas personal de planta
(7) funcionarios
Fecha de Aplicación:
Abril de 2022



La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO

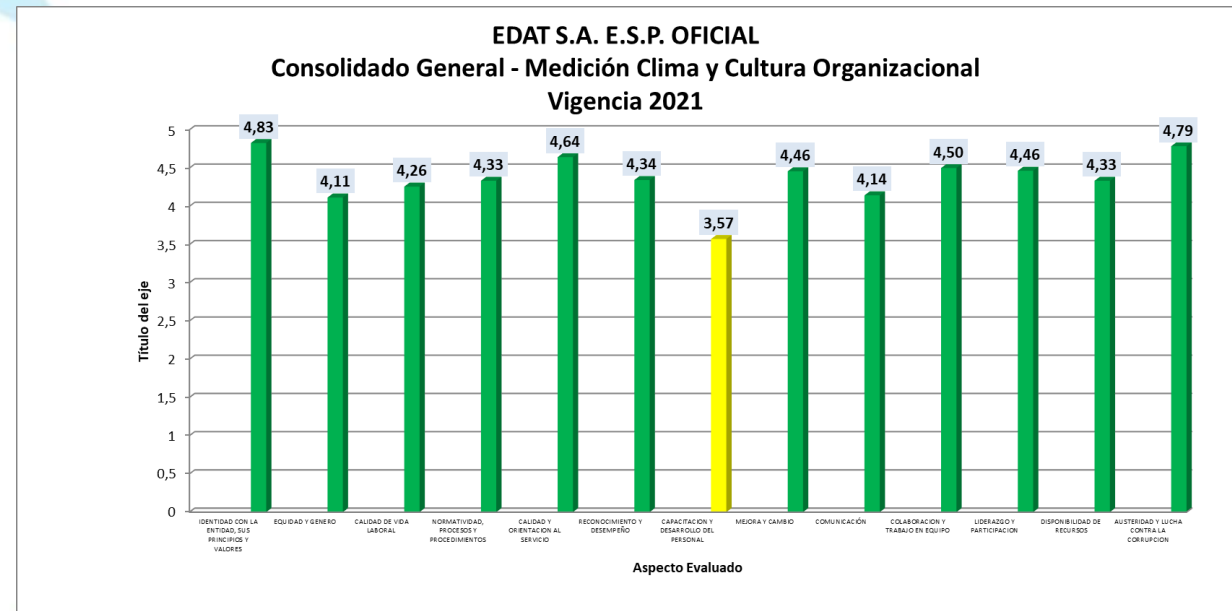


≤ 3.0 “incumplimiento o Requiere Atención”

3.9 y 3.1 “cumplimiento satisfactorio”

≥ 4.0 “cumplimiento total o Excelente”

| | |
|--|------|
| IDENTIDAD CON LA ENTIDAD, SUS PRINCIPIOS Y VALORES | 4,83 |
| EQUIDAD Y GENERO | 4,11 |
| CALIDAD DE VIDA LABORAL | 4,26 |
| NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | 4,33 |
| CALIDAD Y ORIENTACION AL SERVICIO | 4,64 |
| RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO | 4,34 |
| CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL | 3,57 |
| MEJORA Y CAMBIO | 4,46 |
| COMUNICACIÓN | 4,14 |
| COLABORACION Y TRABAJO EN EQUIPO | 4,50 |
| LIDERAZGO Y PARTICIPACION | 4,46 |
| DISPONIBILIDAD DE RECURSOS | 4,33 |
| AUSTERIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION | 4,79 |



La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO

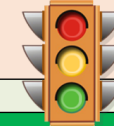


<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"
3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"
>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

| Elemento a evaluar | Promedio por elemento | Promedio por aspecto |
|--|-----------------------|----------------------|
| IDENTIDAD CON LA ENTIDAD, SUS PRINCIPIOS Y VALORES | | |
| La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es el mejor lugar para trabajar | 4,50 | 4,83 |
| La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con códigos de integridad y buen gobierno debidamente actualizados | 3,86 | |
| Me siento orgulloso de ser parte de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL | 4,86 | |
| En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta la Entidad | 5,00 | |
| Me motiva servir a la sociedad y a mi país, tengo claro que mi trabajo es una vocación y no una forma rápida de resolver mis problemas económicos. | 5,00 | |
| Cuando decidí ser servidor público, me comprometí a vivir personal y profesionalmente los valores promulgados por la entidad | 5,00 | |
| Los servidores públicos hemos aprendido a no discriminar a nuestros compañeros por posiciones políticas, ni sexuales, de religión, edad, clase social, etc. | 4,86 | |
| Cuando un servidor público tiene falencias en su trabajo, debe asumirlas con responsabilidad. No debe descargar su obligación en los demás, pues esto no genera un compromiso con la entidad y la sociedad. | 4,86 | |
| Los servidores públicos somos promotores de igualdad en nuestra vida diaria, por lo tanto, brindamos las mismas oportunidades a todas las personas. | 5,00 | |
| Como servidor público he aprendido que mi desempeño diario es la clave para construir la confianza que la sociedad necesita. | 5,00 | |
| Un servidor público tiene claro que es referente de comportamiento frente a cualquier ciudadano, por lo cual debe esforzarse por resolver todos los problemas personales o profesionales de forma transparente | 5,00 | |
| Un servidor público no utiliza su trabajo para recibir beneficios adicionales de terceros, pues es consciente que esto trae consecuencias negativas para la sociedad. | 5,00 | |

La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"
3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"
>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

| EQUIDAD Y GENERO | | |
|---|------|------|
| En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL hay ausencia de situaciones de intimidación o maltrato | 4,29 | 4,11 |
| En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL existen instalaciones adecuadas para las personas con discapacidad | 4,14 | |
| Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para hombres y mujeres | 3,71 | |
| En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable | 4,86 | |
| En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres | 3,57 | |
| CALIDAD DE VIDA LABORAL | | |
| Mi puesto de trabajo cuenta con las condiciones ergonómicas apropiadas | 4,00 | 4,26 |
| El nivel de ruido no afecta el desarrollo de mis actividades | 3,43 | |
| Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo | 4,14 | |
| En mi área el trato entre servidores públicos es respetuoso | 5,00 | |
| Me siento feliz haciendo mi trabajo | 4,71 | |
| NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS | | |
| Conozco la normatividad aplicable para el desarrollo de mi trabajo | 4,71 | 4,33 |
| Conozco los procesos y procedimientos de mi dependencia | 4,86 | |
| He recibido capacitación para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia | 3,86 | |
| Los procesos y procedimientos me permiten alcanzar las metas en mi dependencia | 4,57 | |
| Estoy informado de los cambios en los procesos y procedimientos que existen en mi dependencia | 4,43 | |
| Los procedimientos están actualizados | 3,57 | |

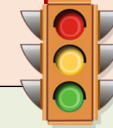
La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO

| |  | |
|---|---|-------------|
| CALIDAD Y ORIENTACION AL SERVICIO | | |
| Conozco las necesidades de los usuarios o clientes de mi trabajo. | 4,71 | 4,64 |
| El trato que brindamos en mi dependencia a los usuarios o clientes es cordial y respetuoso. | 4,86 | |
| En mi dependencia se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios y los procesos | 4,29 | |
| La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL promueve captar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de nuestros usuarios o clientes. | 4,71 | |
| RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO | | |
| Acuerdo con mi jefe las expectativas sobre mi desempeño | 4,14 | 4,34 |
| Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño | 4,29 | |
| Mi jefe me proporciona retroalimentación sobre mi desempeño | 4,43 | |
| La retroalimentación sobre mi desempeño es constructiva y me ayuda a mejorar | 4,43 | |
| Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos del área | 4,43 | |
| CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL | | |
| La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con un programa de capacitación adecuado a mis necesidades | 3,29 | 3,57 |
| He recibido socialización del programa de capacitación | 3,57 | |
| La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo | 3,43 | |
| La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo. | 3,57 | |
| Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada | 3,71 | |
| Las actividades de bienestar que se adelantan en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, cumplen con mis expectativas (Celebraciones especiales, Torneos deportivos, motivación, etc.) | 3,71 | |
| Los eventos de integración cumplen con el objetivo de lograr el acercamiento y mejorar la convivencia entre el personal de la Entidad | 3,71 | |

La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"

3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"

>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

| MEJORA Y CAMBIO | | |
|--|------|------|
| Considero que en mi dependencia se proporcionan los servicios de la mejor forma | 4,57 | 4,46 |
| En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL existen comités u otras instancias que captan nuestras sugerencias para mejorar nuestra gestión | 4,14 | |
| Me siento preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL | 4,86 | |
| Mi jefe me alienta a ser creativo en el desarrollo de mi trabajo. | 4,14 | |
| Considero que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es una entidad altamente productiva | 4,57 | |
| COMUNICACIÓN | | |
| En mi trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas. | 4,43 | 4,14 |
| Mi jefe me informa de los objetivos que tenemos que lograr en mi área. | 4,14 | |
| Mis superiores comunican la visión, la misión y los principios y valores de la organización. | 3,86 | |
| COLABORACION Y TRABAJO EN EQUIPO | | |
| En mi dependencia se promueve trabajar en equipo. | 4,71 | 4,50 |
| En mi dependencia recibimos capacitación para trabajar en equipo | 3,86 | |
| Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados. | 4,86 | |
| En mi dependencia se trabaja en equipo | 4,57 | |

La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"

3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"

>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

| LIDERAZGO Y PARTICIPACION | | |
|--|------|-------------|
| Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace | 4,43 | 4,46 |
| Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo | 4,43 | |
| Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios | 4,57 | |
| Mi jefe distribuye el trabajo de forma equitativa | 4,43 | |
| DISPONIBILIDAD DE RECURSOS | | |
| Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones. | 4,29 | 4,33 |
| El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo | 4,29 | |
| Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo | 4,43 | |
| AUSTERIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION | | |
| la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es ejemplo de transparencia y lucha contra a la corrupción | 4,86 | 4,79 |
| En mi dependencia se implementan medidas para prevenir la corrupción | 4,57 | |
| Mis superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos públicos | 4,71 | |
| En mi trabajo si veo corrupción, la denuncio | 5,00 | |