

La Ceja del Tambo, octubre 28 del 2019



Centro de Gestión Documental
Fich. Rad. | 3876-1014 08-02-19

Remite: GERENTE GENERAL

Nro Radicado
002020

Doctora
Lidia Patricia Echeverry Carmona
Directora Financiera y Comercial
Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
La Ceja del Tambo

Asunto: Entrega del Informe referente al Nivel de Satisfacción del Usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

Cordial Saludo;

Por medio del presente instrumento, en cumplimiento de los objetivos del contrato de prestación de servicios N° 010 del presente año, hago entrega del Informe referente al Nivel de Satisfacción del Usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. correspondiente al año 2019.

Entregables:

Informe Técnico NSU 2019 (Anexo 1. Diseño de la encuesta y Anexo 2. Tabulación)

Encuestas diligenciadas para la recolección de la información, un total de 806 cuestionarios utilizados para las encuestas personales.

En CD adjunto:

Tabulación de las encuestas

Observaciones y PQR. Así mismo adjunto la relación de las PQR presentadas por algunos usuarios durante el proceso de encuesta.

Cordialmente

Contratista, Ingeniera Isabel Cristina Montoya Posada
CC 39451091

Con copia a Gerencia

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO
EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.
AÑO 2019**

Municipio La Ceja del Tambo
Departamento de Antioquia
República de Colombia

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Isabel Cristina Montoya Posada

EQUIPO DE APOYO

DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

Libia Patricia Echeverry Carmona

Encuestadores

Claudia Gisella Osorio Bedoya

Doraiba Herrera

Henry William Monsalve

José Alejandro Gaviria López

Lorena Herrera Urrego

Luis Alfonso Valencia López

Martha Cecilia Zapata

Michell Ramírez Bedoya

INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción del usuario (NSU) es uno de los principales indicadores utilizados para evaluar los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por las empresas prestadoras de los mismos. El mecanismo utilizado es la recolección de información a través de distintos suscriptores y usuarios de la empresa, quienes, a través de su percepción y contacto directo con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pueden calificar la calidad de los mismos.

La misión suprema de toda empresa debe ser el mayor nivel de satisfacción de sus usuarios, ya que el suscriptor es quien constituye uno de los principales activos de la empresa, pues estos con sus pagos permiten que la empresa siga existiendo y creciendo, generando de tal forma beneficios para la misma. La medición de estos niveles son la resultante de una serie de factores que interactuando entre sí dan origen a mayores o menores niveles, es entonces responsabilidad de la entidad identificar tales factores y medir el resultado final.

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. dentro de su prospectiva se proyecta como una empresa innovadora y con sostenibilidad social, ambiental y financiera, en la prestación de los servicios públicos esenciales y complementarios, visión que logrará a través de la satisfacción de los suscriptores y usuarios de los que obtendrá clientes satisfechos, lealtad y una importante participación y reconocimiento en el mercado a nivel departamental.

En tal sentido y dando cumplimiento a la norma ISO 9001, satisfacer al cliente y realizar la mejora continua, Empresas públicas de la Ceja E.S.P. ha realizado el presente estudio técnico que tiene por objeto el levantamiento y procesamiento de la información necesaria para que la entidad prestadora de los servicios pueda medir el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de La Ceja del Tambo, así como la percepción de los mismos respecto a los servicios administrativos y la función que cumple la empresa en la entidad territorial.

Este Informe recoge los pasos y procedimientos utilizados para llegar a los indicadores del nivel de satisfacción del usuario. El manuscrito comprende desde el diseño del cuestionario hasta la generación y comparación del indicador NSU en cada uno de los niveles de investigación y análisis que se establecieron como alcance de este proyecto.

Los aspectos que refiere este informe son:

1. Objetivos.
2. Metodología.
3. Diseño del cuestionario.
4. Selección de la muestra.
5. Levantamiento y procesamiento de la información.



6. Resultados
7. Índice de satisfacción del usuario año 2019
8. Comparación con mediciones anteriores
9. Interpretación de los resultados

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio social que permita y facilite la obtención de datos a través de los suscriptores y usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo suministrados por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. para determinar de manera objetiva el nivel de satisfacción del usuario y la aceptación de los servicios ofrecidos por la entidad en el año 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. un instrumento técnico del cual pueda disponer para definir indicadores claves, y alcanzar los objetivos planteados por la misma.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en los procesos evaluados y requeridos por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios que le permitan a la empresa definir de manera clara las acciones que se deben tomar para su mejoramiento continuo.
- Comparar los resultados obtenidos con estudios de años anteriores para identificar de manera clara los aspectos que mejoraron y los que bajaron su nivel, para su respectiva evaluación.

2. METODOLOGIA PARA EL CALCULO

Los datos se obtienen a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa, con el fin de conocer los estados de opinión, las percepciones, experiencias y expectativas de cada uno de los entrevistados. En las encuestas se elige una parte de la población que se estima representativa de la población total y se hace una entrevista personal mediante un cuestionario estructurado donde las preguntas y posibles respuestas ofrecen una opción al entrevistado entre varias alternativas.

Cada persona encuestada evalúa los diferentes aspectos que intervienen en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y donde de manera consecuente evalúan la atención al usuario y es en este instante donde se aprecia la importancia de cada momento de relación entre la empresa y el suscriptor o usuario de la misma. Ya que son ellos mismos quienes definen la calidad y crean el agrado o desagrado por el servicio recibido.

Terminada la recolección de la información se procesa a través de técnicas estadísticas y se determina el nivel de satisfacción del usuario.

3. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El cuestionario desarrollado contiene preguntas sencillas y de fácil comprensión direccionadas a la captura de datos relevantes sobre la percepción de los usuarios y los procesos relacionados a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. La ventaja del cuestionario es que permite tener un panorama más amplio acerca de lo que piensan y sienten los usuarios.

Estructura del cuestionario

Se inicia con una breve presentación del encuestador, identificándose con su nombre y como encuestador de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. explicando el objetivo del estudio y de la encuesta que realizara y proceden a cuestionar al entrevistado. El cuestionario se divide en 9 partes:

- I. Identificación de la muestra:** esta información se solicita a la persona encuestada, sea suscriptor o usuario. Los estratos y usos corresponden al marco muestral.
- II. Datos generales del usuario:** Se pregunta el nombre al encuestado y datos del lugar de residencia: barrio, dirección y teléfono.
- III. Servicio de acueducto:** Se evalúan los aspectos de calidad, presión, continuidad y fugas de agua internas.
- IV. Servicio de alcantarillado:** Se evalúan los aspectos de funcionamiento, calidad, limpieza y mantenimiento.
- V. Servicio de aseo. Barrido y poda:** Se evalúan los aspectos de barrido, limpieza, poda y mantenimiento de espacios públicos.
- VI. Servicio de aseo. Recolección de residuos sólidos:** Se evalúan los aspectos de horarios y frecuencias de recolección.
- VII. Procesos asociados a los servicios:** Se refiere a la forma y puntos de pago, avisos de suspensión del servicio de acueducto y aspectos relacionados con la factura y los cobros.
- VIII. Atención al usuario:** Este aspecto es el más extenso de la encuesta, se realiza a las personas que han visitado el punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. y se evalúa horarios de atención, espacio y ubicación de las oficinas, trato recibido por el personal de la entidad, claridad y en los argumentos y tiempo de respuesta.

- IX. Percepciones generales:** Se refiere al conocimiento del programa mínimo vital de agua potable, medios de comunicación más utilizados, uso de pagos por línea y oficina virtual, importancia de la empresa como patrimonio del municipio de La Ceja.

4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Población objetivo: Suscriptores y usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo suministrados por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. del municipio de la Ceja del Tambo, mayores de 18 años.

Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio estratificado.

Marco muestral: Fue suministrado por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. y es el utilizado en la determinación del tamaño de la muestra.

Tamaño de la muestra: muestra total de 806 usuarios.

Técnica de recolección de la información: Por medio de cuestionario estructurado tipo encuesta. Se realizó el 100% de las encuestas personales.

Tiempo: Las encuestas se realizaron en el mes de Julio, agosto y septiembre del presente año.

Determinación del tamaño de la muestra:

Grado de confiabilidad: 95%

Error máximo permitido: 3,4%

Población: 19.271

Tamaño de la muestra: muestra total de 806 usuarios, comprendidos en los sectores que conforman el municipio de La Ceja del Tambo. El total de entrevistados por barrio es proporcional al porcentaje de participación en la base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. Los elementos de la muestra son seleccionados aleatoriamente.

Distribución de la muestra: La muestra se distribuyó según su uso (residencial, comercial, industrial, institucional y oficial) y estratificación socioeconómica. El tamaño de la muestra dentro de cada estratificación es proporcional al tamaño del estrato dentro de la población.

Los siguientes cuadros muestran la distribución de la muestra según su uso, estrato y sector:

| USO | ESTRATO | | |
|----------------------|---------|-----|------------|
| Residencial | Est.1 | 3 | 712 |
| | Est.2 | 113 | |
| | Est.3 | 479 | |
| | Est.4 | 97 | |
| | Est.5 | 20 | |
| Comercial | Est.2 | 3 | 89 |
| | Est.3 | 56 | |
| | Est.4 | 27 | |
| | Est.5 | 3 | |
| Industrial | Est.1 | 0 | 0 |
| Institucional | Est.1 | 1 | 1 |
| Oficial | Est.1 | 4 | 4 |
| Total | | | 806 |

| SECTOR | Total en la población | Total en la muestra |
|---|-----------------------|---------------------|
| Cementerío | 64 | 3 |
| Cudadela | 647 | 27 |
| Cristales | 65 | 3 |
| Divino Niño | 81 | 3 |
| El Hipódromo | 698 | 29 |
| El palmar | 127 | 5 |
| El Recreo | 57 | 2 |
| El Tambo | 707 | 30 |
| Fátima | 11 | 0 |
| Fray Eugenio | 389 | 16 |
| Girasoles | 72 | 3 |
| Goatenday | 198 | 8 |
| La Aldea | 1269 | 53 |
| La Coima | 134 | 6 |
| La cruz | 759 | 32 |
| La Floresta | 111 | 5 |
| La Suiza, Las Arzetas, Las Vegas, Leo Mazaro, Lomitas | 754 | 32 |
| Los Porchos y los Sauces | 279 | 12 |
| Maderos | 253 | 11 |
| Manzanares | 130 | 5 |
| María Auxiliadora | 228 | 10 |
| María Josefa | 209 | 9 |
| Miraflores | 167 | 7 |

| | | |
|---|--------------|------------|
| Montesal | 612 | 26 |
| Movilia | 193 | 8 |
| Nueva Escocia | 69 | 3 |
| Nuevo Horizonte | 89 | 4 |
| Obreros de Cristo | 156 | 7 |
| Paraiso y Pinar del río | 127 | 5 |
| Rayuco | 1269 | 53 |
| Pino Linda | 214 | 9 |
| Pradera | 171 | 7 |
| Prosocial | 50 | 2 |
| Riachuelo, Romeral y Rosales | 153 | 6 |
| Samuel Bernal | 180 | 8 |
| San Cayetano | 1798 | 75 |
| San Pedro | 36 | 2 |
| San Vicente | 66 | 3 |
| Tahamí | 478 | 21 |
| Vacias | 15 | 0 |
| Valle Central | 57 | 2 |
| Villa Lorca, Villa Laura, Villa quempi, Villa Argentina, Villa Cruz | 889 | 37 |
| Viva | 531 | 22 |
| Zona Centro | 4563 | 191 |
| Zona Rosa | 136 | 6 |
| TOTAL | 19271 | 806 |

5. LEVANTAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el levantamiento de la información se utilizó la metodología cuantitativa a través de un cuestionario estructurado tipo encuesta, donde cada usuario o suscriptor entrevistado elegía entre varias respuestas según su perspectiva y experiencia.

A medida que se avanzaba en el trabajo de campo se verifica la información recolectada vía telefónica, se verifica el 7% del total de la muestra.

Al terminar el trabajo de campo se procede a la tabulación para realizar su respectivo análisis, determinar los índices y niveles de satisfacción de los servicios públicos domiciliarios evaluados, acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo atención al usuario.

6. RESULTADOS

Servicio de acueducto

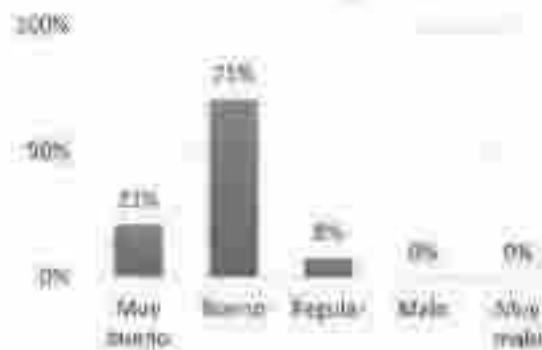
1. Considerando todos los aspectos y procesos (frecuencia, presión, potabilidad):
Usted cree que el servicio de acueducto



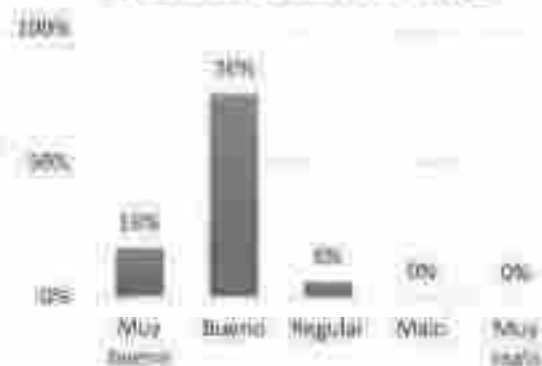
2. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de acueducto:



Presión con que llega el agua

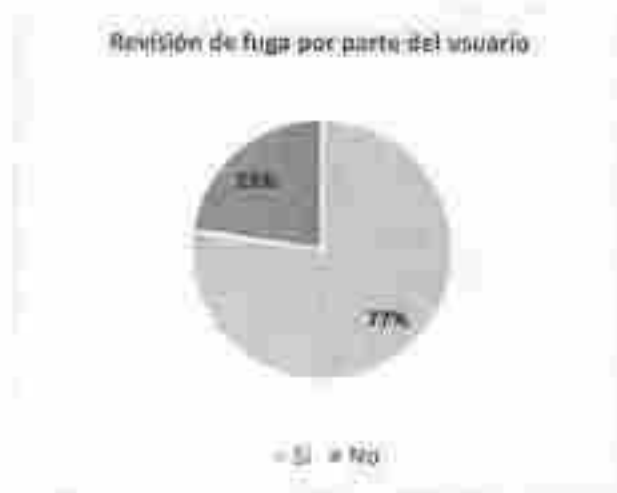


Frecuencia de distribución del agua



3. Antes de presentar un reclamo por alto consumo en la factura, revisa que no tenga una fuga de agua al interior de su vivienda.

Revisión de fuga por parte del usuario



Servicio de alcantarillado

4. Considerando todos los aspectos y procesos; mantenimiento y limpieza entre otros, Usted cree que el servicio de alcantarillado



5. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de alcantarillado

El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan ni se taponen

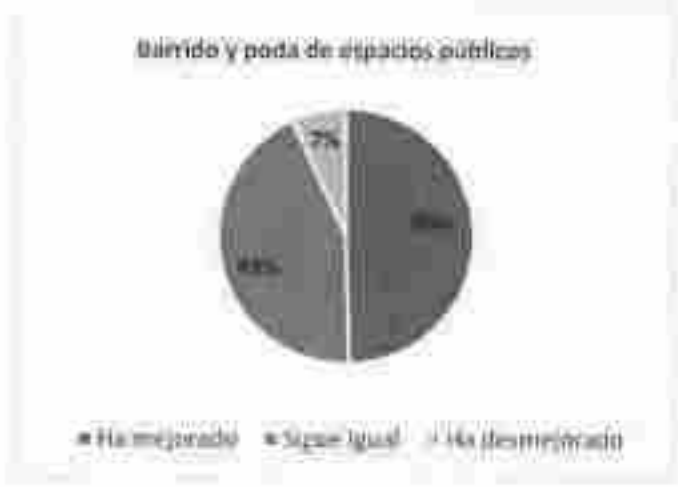
Funcionamiento de las redes de alcantarillado





Servicio de aseo. Barrido y poda

6. Considerando todos los aspectos y procesos: barrido, limpieza de áreas públicas, poda y mantenimiento de zonas verdes, usted cree que el servicio de aseo en barrido y poda



7. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de barrido y poda:



Servicio de aseo. Recolección de residuos sólidos.

8. Considerando todos los aspectos y procesos: recogida, horarios, tiempo entre otros. Usted cree que el servicio de recolección de residuos sólidos:



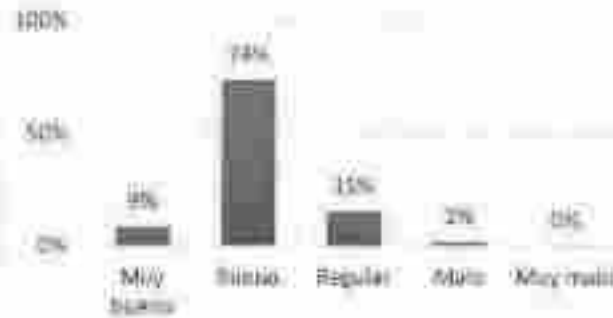
9. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de recolección de residuos sólidos:



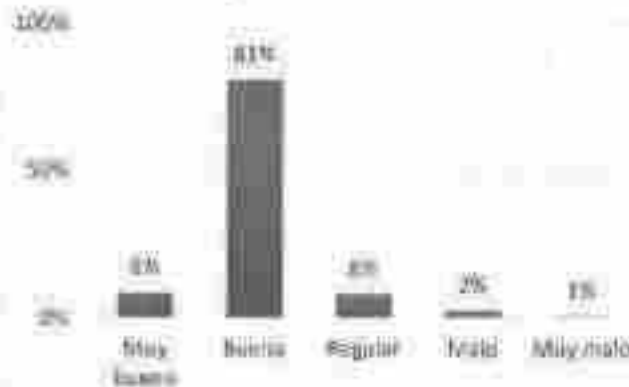
Procesos asociados a los servicios

10. Como califica:

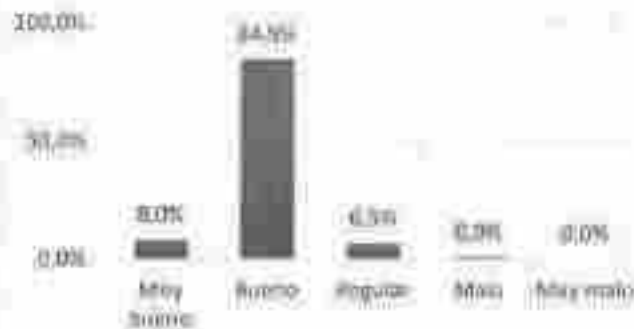
Oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto



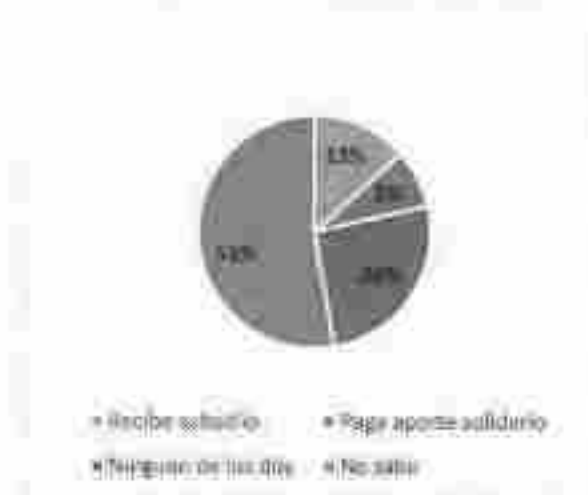
Facilidad para entender la factura



Tiempo entre la entrega de la factura y fecha límite de pago



13. Sabe usted si en el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, recibe subsidio, paga aporte solidario o ninguno de los dos.



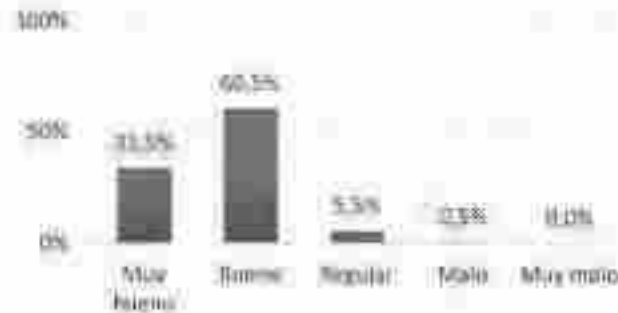
Atención al usuario.

14. Ha visitado algún punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. para asuntos relacionados con el servicio



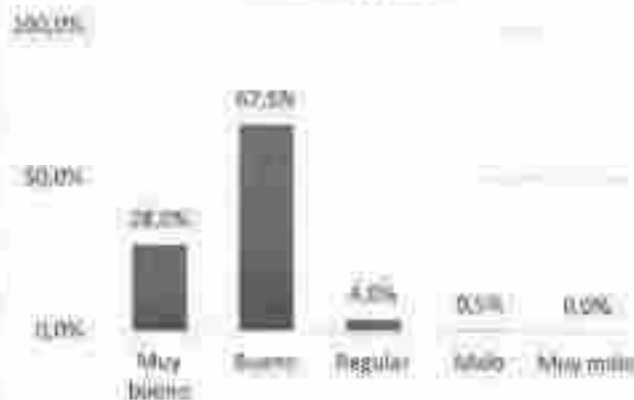
15. En general como califica el punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

En general como califica el punto de atención del usuario

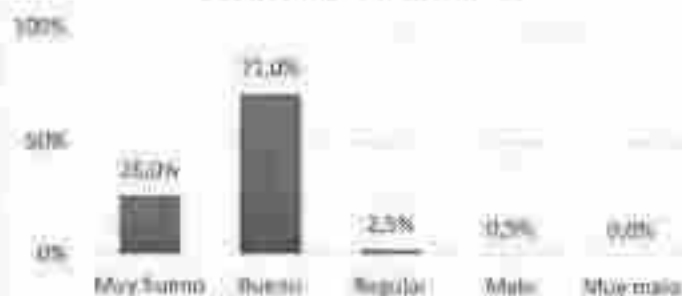


16. Como califica los siguientes aspectos relacionados con el punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

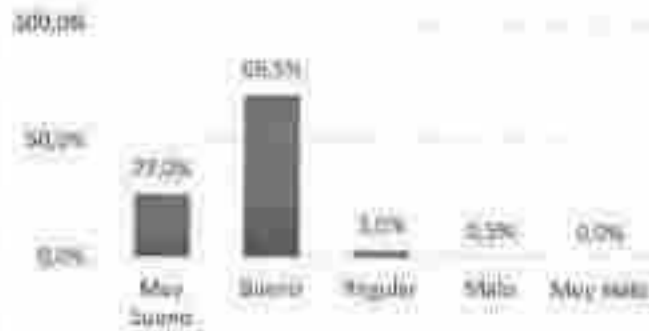
Horarios de atención



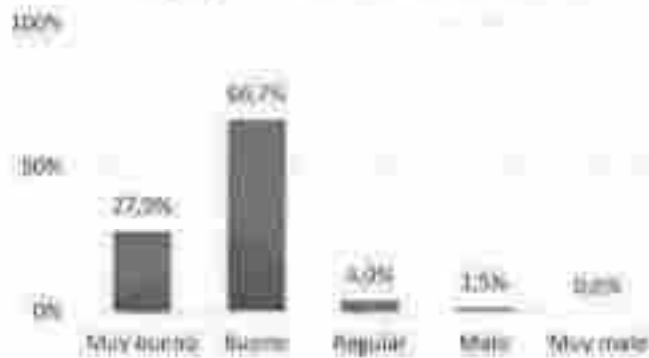
Ubicación de las oficinas



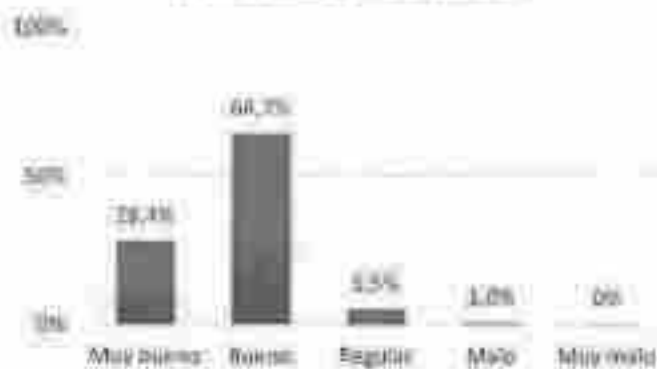
Comodidad de las oficinas



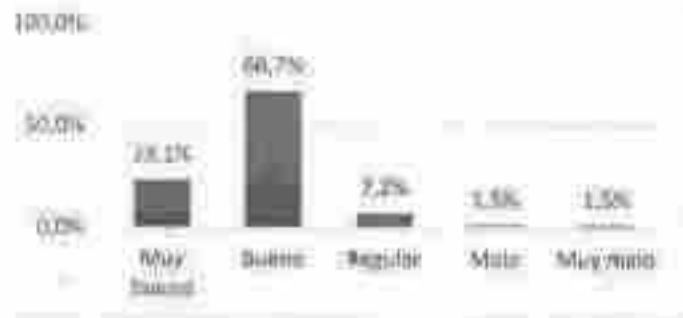
El tiempo que se demoraron en atenderlo



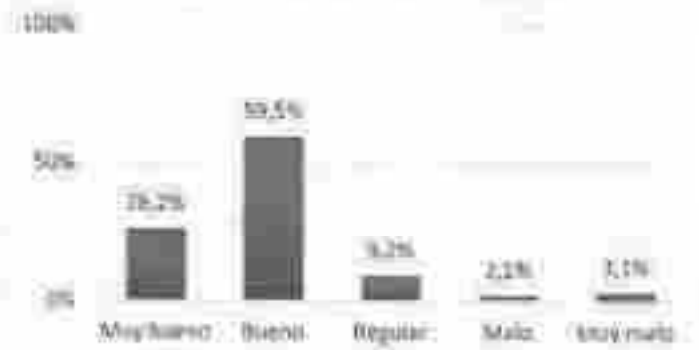
La amabilidad en la atención



El tiempo que tardó la empresa en responder su PQR



La claridad en los argumentos de respuesta



17. ¿Cuál fue el motivo de su última visita al punto de atención del usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

Motivo de visita al punto de atención del usuario

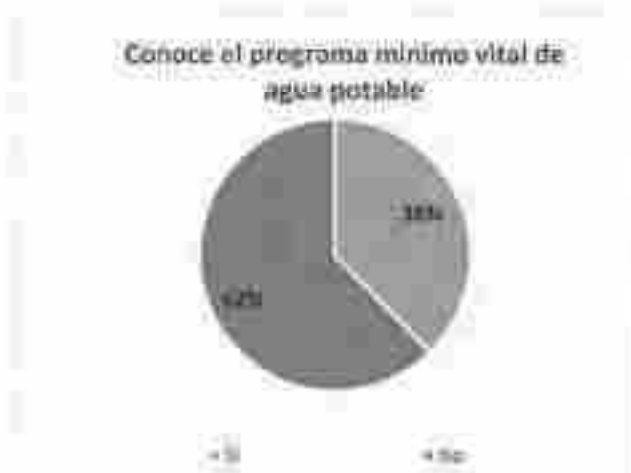


Percepciones generales.

18. Con respecto al último año usted considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

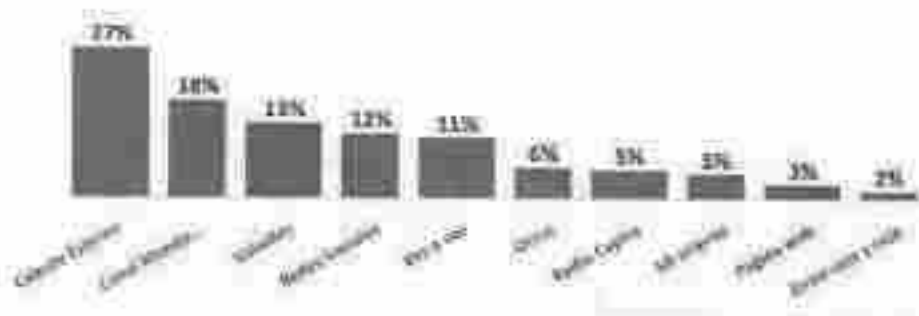


19. Conoce usted el programa mínimo vital de agua potable:



20. Seleccione cual medio de comunicación utiliza para informarse de actividades, eventos e información de interés relacionada con Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

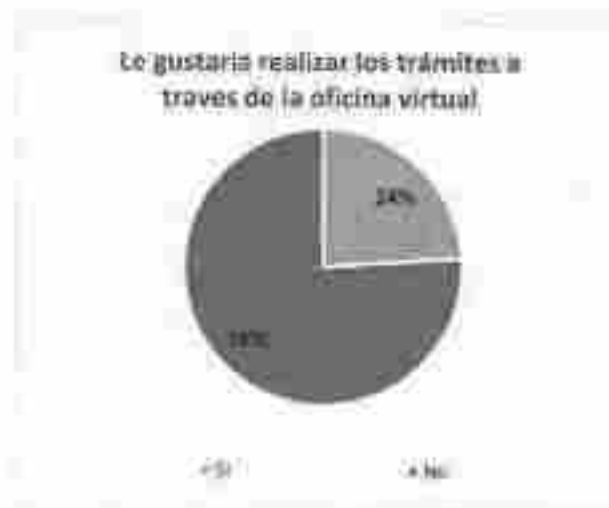
Medios de comunicación



21. Realiza los pagos de servicios públicos en línea o a través de nuestra pág. Web



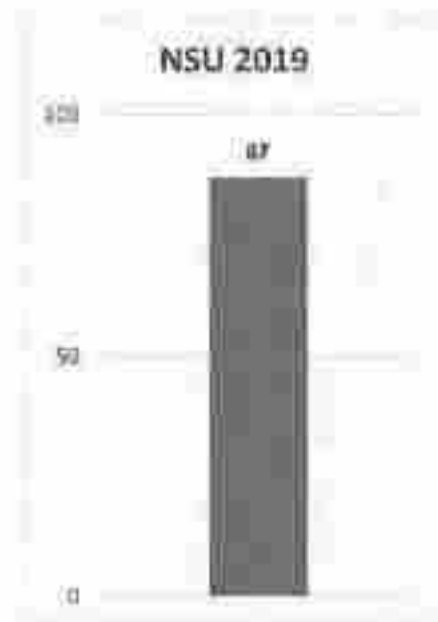
22. Le gustaría realizar sus trámites a través de la oficina virtual de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. por medio de la pág. Web



23. Considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es un patrimonio importante para el municipio de La Ceja del tambo.



7. INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO 2019





| SERVICIO | PROCESO/FACTOR | INDICE OCTUBRE 2019 |
|-----------------------|--|---------------------|
| Acueducto | La calidad del agua potable | 94 |
| | La presión con que llega el agua | 92 |
| | La frecuencia de distribución del agua | 94 |
| Alcantarillado | El funcionamiento de las redes en cuanto a que no se rebosen | 79 |
| | La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores | 76 |
| | Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas | 75 |
| Aseo | Barrido y limpieza de espacios públicos | 81 |
| | Poda y mantenimiento de zonas verdes | 81 |
| | Los horarios del servicio de recolección de basuras | 98 |
| | Las frecuencias de recolección | 99 |

| SERVICIO | PROCESO/FACTOR | INDICE OCTUBRE 2019 |
|---|---|---------------------|
| Procesos asociados a los servicios | La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto, excepto en el caso de no pago | 83 |
| | La facilidad para entender la factura | 89 |



| | | |
|----------------------------|--|----|
| | El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago | 83 |
| | La variedad de opciones de puntos o sitios de pago | 88 |
| Atención al Usuario | Ubicación de las oficinas | 97 |
| | Horario de atención | 95 |
| | La comodidad de las oficinas | 96 |
| | El tiempo que se demoraron en atenderlo | 95 |
| | La amabilidad en la atención | 93 |
| | El tiempo que tardó la empresa en responder su PQR | 90 |
| | La claridad de los argumentos de la respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra | 86 |

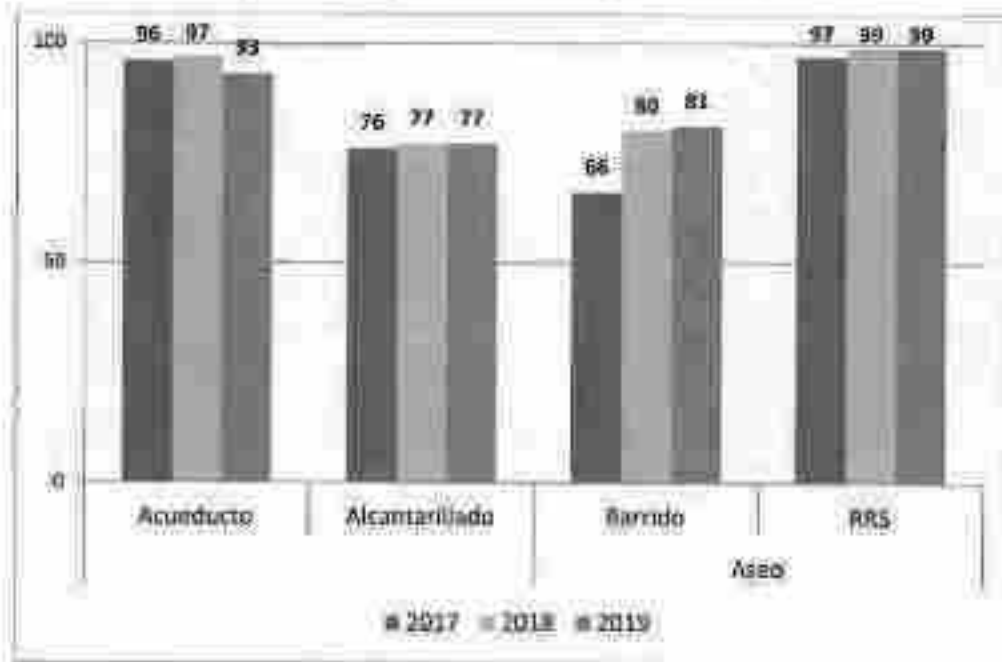
8. COMPARACIÓN INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

| Categoría | Aspecto / Pregunta | Fecha de aplicación | Hombres | Mujeres | Región | MUJ | 1000 pesos | 4000 | Indicador de Satisfacción |
|--|---|---------------------|---------|---------|--------|------|------------|-------|---------------------------|
| Ámbito del servicio de agua | La calidad del agua potable | Octubre de 2013 | 48,0% | 52,0% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 90,0% | ↓ |
| | | Octubre de 2014 | 27,0% | 67,0% | 7,0% | 1,0% | 0,0% | 64,0% | ↓ |
| | La cantidad de agua que llega a las casas | Octubre de 2013 | 33,7% | 56,3% | 4,0% | 0,4% | 3,1% | 64,0% | ↓ |
| | | Octubre de 2014 | 22,0% | 71,0% | 6,0% | 0,0% | 0,0% | 62,0% | ↓ |
| Ámbito del servicio de alcantarillado | El tiempo que tarda en llegar el agua al baño | Octubre de 2013 | 14,0% | 70,0% | 11,0% | 0,0% | 0,0% | 70,0% | ↑ |
| | | Octubre de 2014 | 0,0% | 70,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ |
| | La cantidad de tuberías que se encuentran en las casas | Octubre de 2013 | 11,8% | 61,0% | 11,0% | 0,0% | 0,0% | 61,0% | ↓ |
| | | Octubre de 2014 | 0,0% | 60,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ |
| La forma en que se recolecta el agua residual | Octubre de 2013 | 11,0% | 51,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 70,0% | ↔ | |
| | Octubre de 2014 | 0,0% | 47,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↔ | |
| Ámbito del servicio de recolección de basura y recolección de residuos sólidos | Se recolecta / recoge la basura a diario | Octubre de 2013 | 41,0% | 50,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | Octubre de 2014 | 33,0% | 50,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| El tiempo que tarda en llegar la basura a la planta de tratamiento | Octubre de 2013 | 10,0% | 60,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| | Octubre de 2014 | 14,0% | 60,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| Ámbito del servicio de atención y atención de quejas y reclamos | Los tiempos de atención al cliente | Octubre de 2013 | 50,0% | 70,0% | 1,0% | 0,4% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | | Octubre de 2014 | 30,0% | 60,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | Los tiempos de atención de quejas y reclamos | Octubre de 2013 | 0,0% | 60,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↔ |
| | | Octubre de 2014 | 10,0% | 60,0% | 1,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↔ |
| Proceso de atención al usuario | La información que se recibe es clara y comprensible | Octubre de 2013 | 20,0% | 30,0% | 6,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ |
| | | Octubre de 2014 | 0,0% | 70,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ |
| | La facilidad para obtener los servicios | Octubre de 2013 | 21,0% | 60,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | | Octubre de 2014 | 0,0% | 60,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| El tiempo que se tarda en recibir el servicio | Octubre de 2013 | 10,0% | 60,0% | 6,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ | |
| | Octubre de 2014 | 0,0% | 60,0% | 4,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ | |
| Ámbito del usuario | El precio de los servicios | Octubre de 2013 | 20,0% | 30,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ |
| | | Octubre de 2014 | 0,0% | 60,0% | 10,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↓ |
| | La calidad de los servicios | Octubre de 2013 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | | Octubre de 2014 | 20,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | La confiabilidad de los servicios | Octubre de 2013 | 10,0% | 60,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | | Octubre de 2014 | 20,0% | 60,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | El tiempo que se tarda en atender las quejas y reclamos | Octubre de 2013 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| | | Octubre de 2014 | 20,0% | 60,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ |
| La satisfacción con el servicio | Octubre de 2013 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| | Octubre de 2014 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| El tiempo que se tarda en atender las quejas y reclamos | Octubre de 2013 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| | Octubre de 2014 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| La satisfacción con el servicio | Octubre de 2013 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |
| | Octubre de 2014 | 10,0% | 70,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | ↑ | |

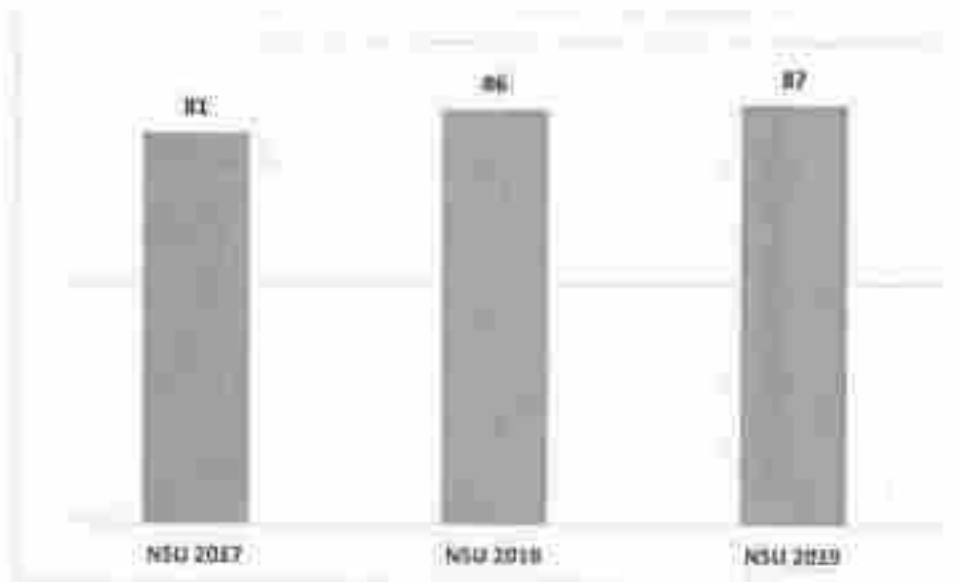
Comparación de índices de satisfacción NSU 2017 – 2018 - 2019

| Categoría | Variable / Subcategoría | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | |
|---|---|--|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|-------|
| Satisfacción del servicio de abastecimiento | La calidad del agua potable | 2017 | 87% | 89% | 7% | 7% | 2% | 8% | 8% | 87% | |
| | | 2018 | 88.2% | 78.8% | 7.8% | 7.8% | 9.7% | 7.0% | 8.8% | 88.2% | |
| | | 2019 | 87.0% | 87.0% | 8.0% | 8.0% | 7.4% | 7.4% | 7.0% | 87.0% | |
| | La eficiencia del servicio de agua potable | 2017 | 81.0% | 82.2% | 6.2% | 6.2% | 6.4% | 6.4% | 6.7% | 81.0% | |
| | | 2018 | 82.2% | 77.0% | 5.0% | 5.0% | 5.0% | 5.0% | 5.0% | 82.2% | |
| | | 2019 | 81.0% | 81.0% | 6.0% | 6.0% | 6.0% | 6.0% | 6.0% | 81.0% | |
| | La eficiencia de la atención al cliente | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | Satisfacción del servicio de recolección de residuos sólidos | El funcionamiento del servicio de recolección de residuos sólidos en la ciudad | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos | | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| El tiempo y medio promedio de la recolección | | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| Satisfacción del servicio de mantenimiento de vías | | Estado de conservación de las vías | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | Tiempo de respuesta de mantenimiento | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | Calidad de mantenimiento | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | Satisfacción del servicio de recolección de residuos líquidos | La frecuencia de recolección de residuos líquidos | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| El funcionamiento del servicio de recolección de residuos líquidos | | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| La calidad del servicio de recolección de residuos líquidos | | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| Satisfacción del servicio de recolección de residuos orgánicos | | La frecuencia de recolección de residuos orgánicos | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | El funcionamiento del servicio de recolección de residuos orgánicos | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | La calidad del servicio de recolección de residuos orgánicos | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | Satisfacción del servicio de recolección de residuos reciclables | La frecuencia de recolección de residuos reciclables | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| | | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% |
| El funcionamiento del servicio de recolección de residuos reciclables | | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| La calidad del servicio de recolección de residuos reciclables | | 2017 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2018 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |
| | | 2019 | 80.0% | 80.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 80.0% | |

Comparación por servicio 2017 – 2018 - 2019



Comparación NSU 2017 – 2018 – 2019



9. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- El indicador para el nivel de satisfacción del usuario del año 2019 para Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es de 87 puntos, valor superior al arrojado en el año 2018 en 1 punto y al año 2017 en 6 puntos. Considerado como un indicador muy bueno.
- Los resultados logrados en este estudio para cada uno de los servicios públicos domiciliarios son los siguientes: para acueducto 93, alcantarillado 77, barrido 81 y para recolección de residuos sólidos 99. Presentando aumento el servicio de barrido en 1 punto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos mantienen la misma medición del año 2018 y acueducto disminuye en 4 puntos.
- A pesar de la disminución del servicio de acueducto, el usuario lo considera como un servicio excelente y de alta calidad, su indicador es superior a 90 puntos.
- El índice de satisfacción más alto es el arrojado por el servicio de recolección de residuos sólidos, seguido por el servicio de acueducto, barrido y alcantarillado.
- El servicio con menor satisfacción es alcantarillado, aunque no presenta disminución respecto a la medición del año 2019.
- De los 21 procesos y factores relacionados a la satisfacción del usuario con cada uno de los servicios ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. 9 reflejan aumento, 2 arrojan el mismo resultado y 10 bajaron su medición.
- El 25% de los usuarios encuestados han visitado en el último año el punto de atención al Usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. y un 94% se sienten satisfechos con la atención recibida.
- El motivo por el cual más visitas recibe atención al usuario es la solicitud de un servicio público, con un 30%.
- De los 7 aspectos evaluados en atención al usuario 6 son considerados como excelentes logrando mediciones entre 90 y 97 puntos.
- De los factores evaluados en atención al usuario el de menor satisfacción fue la claridad de los argumentos de la respuesta independiente de que sea a su favor o en contra con 86 puntos, 5 puntos por debajo al indicador arrojado en el año 2018.
- Los factores referentes a cada servicio mejor calificados son:

La frecuencia de recolección de residuos sólidos; 99 puntos

Los horarios de recolección de residuos sólidos, 99 puntos.

Ubicación y comodidad de las oficinas, 97 puntos.

La calidad del agua, 94 puntos.

La frecuencia de distribución del agua, 94.

- Los factores referentes a cada servicio con menor puntuación son:

Limpeza y mantenimiento de alcantarillas, 75 puntos.

La calidad del servicio de alcantarillado en cuanto a la ausencia de olores, 76 puntos.

El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan, 79 puntos.

- El 23% de los usuarios no revisa las fugas internas de su vivienda antes de presentar un reclamo en Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- El 8% de los usuarios ha tenido problemas con el pago de sus facturas en los puntos o sitios de pago.
- El 53% de los usuarios no conocen los aportes o subsidios generados en la factura de pago según el estrato socioeconómico de su domicilio.
- El 52% de los usuarios encuestados consideran que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ha mejorado en este último año, 5 puntos por encima al arrojado en el año 2018. Un 44% determinan que sigue igual.
- El 62% de los usuarios no conoce el programa mínimo vital de agua potable.
- El medio de comunicación más utilizado por los usuarios es la emisora celeste estéreo con un 27%, seguido del canal mundo más con un 18% y volantes con 13%.
- El 18% de los usuarios realiza los pagos de la factura de servicios públicos por línea o a través de la página web de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- Al 24% le gustaría realizar los trámites a través de la oficina virtual de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- El 99% de los usuarios consideran que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es un patrimonio importante para el municipio de La Ceja del Tambo.

**ANEXO 1.
CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA**



I. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

MUESTRA N°

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

PROPIETARIO

ARRENDATARIO

ESTRATO

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

USO:

| | |
|---------------|---|
| Residencial | 1 |
| Comercial | 2 |
| Industrial | 3 |
| Institucional | 4 |
| Oficial | 5 |

II. DATOS GENERALES DEL USUARIO

NOMBRE:

(El informante debe de ser mayor de 18 años)

DIRECCIÓN:

BARRIO:

TELÉFONO:

Para Empresa Públicas de La Ceja E.S.P. es muy importante su opinión y la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios públicos domiciliarios. En base a ella tomamos acciones y mejoramos nuestros servicios.

Lo invitamos muy cordialmente a responder las siguientes preguntas:

III. SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. Considerando todos los aspectos y procesos (frecuencia, presión, potabilidad). Usted cree que el servicio de Acueducto

| | |
|--------------|---|
| Ha mejorado | 3 |
| Sigue igual | 2 |
| Ha empeorado | 1 |
| No sabe | 0 |

2. Cómo califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de Acueducto.

ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe.

| Acueducto | M | B | R | M | M | N |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | B | B | R | M | M | S |
| La calidad del agua potable | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| La presión con que llega el agua | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| La Frecuencia de distribución del agua | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

3. Antes de presentar un reclamo por alto consumo en la factura revisa que no tenga una fuga de agua al interior de su vivienda.

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

IV. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

4. Considerando todos los aspectos y procesos: mantenimiento y limpieza, entre otros, Usted cree que el **servicio de Alcantarillado**

| | |
|--------------|---|
| Ha mejorado | 3 |
| Sigue igual | 2 |
| Ha empeorado | 1 |
| No sabe | 9 |

5. Cómo califica los siguientes procesos relacionados con el **servicio de Alcantarillado**
 ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

| | M | B | R | M | M | N |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | B | R | M | M | S |
| El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebose ni se taponen | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

V. SERVICIO DE ASEO BARRIDO Y PODA

6. Considerando todos los aspectos y procesos: barrido, limpieza de áreas públicas, poda y mantenimiento de zonas verdes, Usted cree que el **servicio de Aseo**

| | |
|--------------|---|
| Ha mejorado | 3 |
| Sigue igual | 2 |
| Ha empeorado | 1 |
| No sabe | 9 |

7. Cómo califica los siguientes procesos relacionados con el **servicio de Aseo**
 ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

| | M | B | R | M | M | N |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | B | R | M | M | S |
| Barrido y limpieza de espacios públicos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| Poda y mantenimiento de zonas verdes | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

VI. SERVICIO DE ASEO, RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

8. Considerando todos los aspectos y procesos: recogida, horarios, tiempo, entre otros, Usted cree que el **servicio de recolección de residuos sólidos**

| | |
|--------------|---|
| Ha mejorado | 3 |
| Sigue igual | 2 |
| Ha empeorado | 1 |
| No sabe | 9 |

9. Cómo califica los siguientes procesos relacionados con el **servicio de Recolección de residuos sólidos**
 ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

| | M | B | R | M | M | N |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | B | R | M | M | S |
| Los horarios del servicio de recolección de basuras | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| Las frecuencias de recolección | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

VII. PROCESOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

10. Cómo califica: (LEER PROCESOS Y ESCALA)

ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

| | M | B | R | M | M | N |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | B | B | R | M | M | S |
| La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto, excepto en caso de no pago | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| La facilidad para entender la factura | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| La variedad de opciones de puntos o sitios de pago | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

11. ¿Ha tenido problemas con el pago de su factura en los sitios o puntos de pago?

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

12. Sabía usted que pasaron de 20 m³ a 11 m³ subsidios por el gobierno para estrato 1, 2 y 3.

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

13. Sabe usted si en el servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo recibe subsidio, paga aporte solidario o ninguno de los dos

| | |
|-----------------------|---|
| Recibe subsidio | 1 |
| Paga aporte solidario | 2 |
| Ninguno de los dos | 3 |
| No sabe | 9 |

VIII. ATENCIÓN AL USUARIO

14. Ha visitado algún punto de Atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. para asuntos relacionados con el servicio

| | | |
|----|---|-----------------|
| SI | 1 | Continúe |
| No | 2 | Pase a la P. 18 |

15. En general cómo califica el Punto de Atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
 ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

| | | | | | |
|----|---|---|---|----|----|
| MB | B | R | M | MM | NS |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

16. Cómo califica los siguientes aspectos relacionados con el Punto de Atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
 ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

| | | | | | | |
|---|----|---|---|---|----|----|
| | MB | B | R | M | MM | NS |
| Horarios de atención | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| Ubicación de las oficinas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| La comodidad de las oficinas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| El tiempo que se demoraron en atenderlo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| La amabilidad en la atención | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| El tiempo que tardó la empresa en responder su petición, queja o reclamo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |
| La claridad de los argumentos de la respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 |

17. Cual fue el motivo de su última visita al punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

| | |
|---|--|
| Solicitar información | |
| Presentar una petición, queja o reclamo | |
| Hacer seguimiento a una petición, queja o reclamo | |
| Solicitar un servicio | |
| Otro motivo | |

IX. PERCEPCIONES GENERALES

18. Con respecto al último año usted considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.:

| | |
|--------------|---|
| Ha mejorado | 3 |
| Sigue igual | 2 |
| Ha empeorado | 1 |
| No sabe | 9 |

19. Conoce usted el programa mínimo vital de agua potable

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

20. Seleccione cual medio de comunicación utiliza para informarse de las actividades, eventos e información de interés relacionada con Empresas públicas de La Ceja E.S.P.

| | |
|-------------------|--|
| Mi Onente | |
| Entre Ceja y Ceja | |
| Radio Capiro | |
| Caleste Estéreo | |
| Canal Mundo mas | |
| Redes Sociales | |
| Página Web | |
| Volantes | |
| Voz a voz | |
| Otros | |

21. Realiza los pagos de servicios públicos en línea o a través de nuestra página web.

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

22. Le gustaría realizar sus trámites a través de la oficina virtual de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. por medio de la página web.

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

23. Considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es un patrimonio importante para el municipio de La Ceja del Tambo.

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

Quiero agradecer su colaboración en nombre de **Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.** Estamos seguros de que sus respuestas ayudarán a mejorar los servicios que recibe.
Tenga usted un(a) feliz día/tarde/noche

Fecha de realización de la encuesta:

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Día

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Mes

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Año

Encuestador: (Nombres y Apellidos):

Supervisor: (Nombres y Apellidos):

**ANEXO 2.
TABULADOS**

SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. Considerando todos los aspectos y procesos (frecuencia, presión, potabilidad), ¿cómo cree que el servicio de acueducto: ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe.

n = 606

| | Ha mejorado | Sigue igual | Ha empeorado | No sabe |
|---|-------------|-------------|--------------|---------|
| Residencial | 31% | 47% | 4% | 1% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 9% | 12% | 2% | 0% |
| Total | 32% | 55% | 5% | 1% |

2. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de acueducto:
 ESCALA: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, no sabe.

La calidad del agua potable:

n =
 606

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial: | 22% | 51% | 4% | 1% | 0% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 5% | 15% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Total | 22% | 55% | 3% | 1% | 0% | 1% |

La presión con que llega el agua:

n = 608

| | Muy bueno | Buena | Regular | Mala | Muy mala | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 18% | 53% | 7% | 0% | 0% | 2% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 17% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Total | 21% | 70% | 8% | 0% | 0% | 1% |

La frecuencia de distribución del agua:

n = 805.

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Mal | Muy malo | No sabe |
|-----------------|-----------|-------|---------|-----|----------|---------|
| Residencial | 15% | 57% | 5% | 0% | 0% | 0% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | | | | | | |
| Inst. funcional | 3% | 19% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Oficial | | | | | | |
| Total | 18% | 76% | 6% | 0% | 0% | 0% |

2. Antes de presentar un reclamo por alto consumo en la factura revisar que no tenga una fuga de agua al interior de su vivienda:

n = 206

| | Si | No |
|--|-----|-----|
| Residencial | 62% | 16% |
| Comercial, Industrial, Institucional, Oficial | 15% | 7% |
| Total | 77% | 23% |

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

4. Considerando todos los aspectos y procesos: mantenimiento y limpieza, entre otros, usted cree que el servicio de alcantarillado ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe.

n = 836

| | Ha mejorado | Sigue igual | Ha empeorado | No sabe |
|---------------|-------------|-------------|--------------|---------|
| Residencial | 26% | 43% | 5% | 4% |
| Comercial | | | | |
| Industrial | 9% | 11% | 1% | 1% |
| Institucional | | | | |
| Oficial | | | | |
| Total | 25% | 54% | 6% | 5% |

1. Como cambia los siguientes porcentajes relacionados con el servicio de adelantado ESCAL A: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo o no sabe.
 El funcionamiento de las redes de adelantado en cuanto a que no se adelanta ni se retrasa.

n = 606

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|-------------|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 2% | 56% | 27% | 15% | 1% | 1% |
| Comercial | 2% | 44% | 35% | 18% | 1% | 0% |
| Total | 9% | 20% | 19% | 6% | 2% | 1% |

La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores.

n = 200

| | Muy bueno | Buena | Regular | Mal | Muy mala | No sabe |
|--------------------|-----------|-------|---------|-----|----------|---------|
| Residentes | 6% | 33% | 11% | 5% | 1% | 2% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | | | | | | |
| Industrial Otro | | | | | | |
| Total | 8% | 37% | 15% | 6% | 2% | 2% |

Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas.

n = 806

| | Muy bueno | Buena | Regular | Mala | Muy mala | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 5% | 53% | 24% | 1% | 2% | 3% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 19% | 4% | 1% | 1% | 2% |
| Total | 8% | 62% | 18% | 5% | 2% | 0% |

SERVICIO DE ASEO**BARRIDO Y PODA**

6. Considerando todos los aspectos y procesos: barrido, limpieza de áreas públicas, poda y mantenimiento de zonas verdes, ¿usted cree que el servicio de aseo ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe?

n = 806

| | Ha mejorado | Sigue igual | Ha empeorado | No sabe |
|---|-------------|-------------|--------------|---------|
| Residencial | 36% | 34% | 22% | 6% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 13% | 8% | 1% | 3% |
| Total | 49% | 42% | 7% | 2% |

7. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de asfalto

Barrido y limpieza de espacios públicos.

n = 806

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 12% | 51% | 14% | 2% | 1% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 4% | 14% | 2% | 1% | 0% | 0% |
| Total | 11% | 65% | 16% | 3% | 1% | 0% |

Podá y mantenimiento de zonas verdes:

n = 805

| | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 11% | 51% | 11% | 4% | 16% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 3% | 15% | 38% | 1% | 15% | 0% |
| Total | 14% | 55% | 14% | 4% | 21% | 0% |

RECOLECCION DE RESIDUOS SÓLIDOS

18. Considerando todos los aspectos y procesos: recolecta, horarios, tiempo, entre otros, ¿cómo cree que el servicio de recolección de residuos sólidos ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe?

n = 806

| | Ha mejorado | Segue igual | Ha empeorado | No sabe |
|---|-------------|-------------|--------------|---------|
| Residencial | 43% | 32% | 2% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 12% | 9% | 0% | 0% |
| Total | 55% | 42% | 2% | 1% |

3. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de recolección de residuos sólidos.

ESCALA: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo o no sabe.

Los horarios del servicio de recolección de residuos sólidos.

n = 806

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 27% | 50% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 9% | 12% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Total | 38% | 62% | 2% | 0% | 0% | 0% |

Las frecuencias de recolección.

n = 876

| | Muy bueno | Buena | Regular | Mala | Muy mala | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 35% | 52% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Comercial Industrial Instituciones Oficial | 9% | 12% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Total | 35% | 64% | 1% | 0% | 0% | 0% |

PROCESOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

10. Como califica:

ESCALA: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, no sabe.

La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto excepto en caso de no pago.

n = 508

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 75% | 58% | 11% | 1% | 0% | 5% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 14% | 4% | 1% | 0% | 2% |
| Total | 9% | 60% | 14% | 2% | 0% | 6% |

La facilidad para entender la factura:

(n = 80)

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 6% | 67% | 6% | 2% | 0% | 7% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 15% | 2% | 0% | 0% | 3% |
| Total | 8% | 75% | 8% | 2% | 0% | 6% |

El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago.

n = 335

| | Muy bajo | Bajo | Regular | Alto | Muy alto | No sabe |
|---|----------|------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 6% | 64% | 5% | 1% | 3% | 1% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 17% | 1% | 0% | 0% | 2% |
| Total | 8% | 81% | 6% | 1% | 0% | 3% |

La variedad de opciones de juntas o sifos de pago.

(n = 306)

| | Muy bueno | Buena | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---------------|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 5% | 62% | 8% | 1% | 0% | 2% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | | | | | | |
| Institucional | 2% | 36% | 23% | 0% | 0% | 2% |
| Oficial | | | | | | |
| Total | 2% | 29% | 10% | 1% | 0% | 4% |

11. Ha tenido problemas con el pago de su factura en los sitios o puntos de pago.

n = 806

| | Si | No |
|---|----|-----|
| Residencial | 6% | 72% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 20% |
| Total | 8% | 92% |

12. Sabía usted que pasaron de 20 m² a 11 m² subsidiados por el gobierno para estrato 1, 2 y 3?

n = 806

| | Si | No |
|---|-----|-----|
| Residencial | 34% | 44% |
| Comercial (Industrial Institucional Oficial) | 10% | 11% |
| Total | 44% | 56% |

13. ¿Sabe usted si en el servicio de acueducto, alcantarillado y/o eses recibe subsidio, paga aporte solidario o ninguno de los dos?

n = 806

| | Recibe subsidio | Paga aporte solidario | Ninguno de los dos | No sabe |
|---|-----------------|-----------------------|--------------------|---------|
| Residencial | 12% | 7% | 20% | 39% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 1% | 1% | 6% | 14% |
| Total | 14% | 8% | 26% | 53% |

ATENCIÓN AL USUARIO

14. Ha visitado algún punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. para asuntos relacionados con los servicios.

n = 808

| | Si | No |
|---|-----|-----|
| Residencial | 20% | 59% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 5% | 36% |
| Total | 25% | 75% |

15. En general como califica el punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

ESCALA: Muy bueno, bueno, regular, mal, muy malo, no sabe.

n = 203

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Mal | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|-----|----------|---------|
| Residencial | 75% | 40% | 9% | 1% | 0% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 9% | 12% | 2% | 0% | 0% | 1% |
| Total | 34% | 57% | 6% | 1% | 0% | 1% |

16. Como califica los siguientes aspectos relacionados con el punto de Atención al usuario de Empresas Públicas de La Caja E.S.P.
 ESCALA: Muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, no sabe.

Horarios de atención:

n = 287

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---------------|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 22% | 30% | 3% | 1% | 0% | 0% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | 8% | 15% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Institucional | | | | | | |
| Oficial | | | | | | |
| Total | 29% | 54% | 5% | 1% | 0% | 1% |

Ubicación de los edificios

n = 207

| | Muy bueno | Buena | Regular | Mala | Muy mala | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 20% | 53% | 2% | 1% | 0% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 7% | 10% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Total | 20% | 60% | 3% | 1% | 0% | 0% |

La comodidad de las oficinas:

n = 207

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---------------|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 20% | 52% | 2% | 1% | 0% | 0% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | 7% | 45% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Institucional | | | | | | |
| Oficial | | | | | | |
| Total | 22% | 62% | 4% | 1% | 0% | 1% |

El tiempo que se demoraron en atenderlo.

n = 207

| | Muy bueno | Buena | Regular | Mala | Muy mala | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 21% | 40% | 3% | 1% | 0% | 0% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 2% | 15% | 1% | 1% | 0% | 0% |
| Total | 20% | 64% | 5% | 2% | 0% | 0% |

Transparencia en la atención.

n = 207

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---------------|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 22% | 40% | 45% | 1% | 1% | 0% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | 6% | 15% | 2% | 1% | 0% | 0% |
| Institucional | | | | | | |
| Oficial | | | | | | |
| Total | 29% | 62% | 9% | 2% | 1% | 0% |

El tiempo que tarda la empresa en responder su FGR.

n = 207

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy malo | No sabe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|---------|
| Residencial | 18% | 47% | 3% | 1% | 1% | 2% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 5% | 14% | 2% | 3% | 1% | 1% |
| Total | 23% | 61% | 7% | 2% | 2% | 4% |

La claridad de los argumentos de respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra

n = 207

| | Muy bueno | Bueno | Regular | Mal | Muy malo | No sabe |
|---------------|-----------|-------|---------|-----|----------|---------|
| Residencial | 21% | 42% | 7% | 2% | 1% | 7% |
| Comercial | | | | | | |
| Industrial | 5% | 17% | 3% | 1% | 2% | 1% |
| Instructorial | | | | | | |
| Oficial | | | | | | |
| Total | 26% | 55% | 9% | 2% | 4% | 4% |

17. ¿Cuál fue el motivo de su última visita al punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.?

n = 207

| | Solicitar información | Presentar una PQR | Hacer seguimiento a una PQR | Solicitar un servicio | Otro motivo |
|---|-----------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------|
| Residencial | 21% | 18% | 4% | 22% | 11% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 4% | 4% | 4% | 7% | 5% |
| Total | 25% | 23% | 7% | 29% | 16% |

PERCEPCIONES GENERALES

18. Con respecto al último año usted considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe.

n = 806

| | Ha mejorado | Sigue igual | Ha empeorado | No sabe |
|---|-------------|-------------|--------------|---------|
| Residencial | 39% | 33% | 3% | 2% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 11% | 6% | 1% | 3% |
| Total | 57% | 41% | 4% | 5% |

19. Conoce usted el programa "mínimo vital de agua potable"?

n = 826

| | Si | No |
|---------------|-----|-----|
| Residencial | 33% | 45% |
| Comercial | | |
| Industrial | 5% | 17% |
| Institucional | | |
| Oficial | | |
| Total | 38% | 62% |

20. Seleccione cual medio de comunicación utiliza para informarse de las actividades o eventos de interés relacionados con Empresas Públicas de La Cega E.S.P.

n = 406

| | Mi oriente | Entre Cega y Cega | Radio capiro | Celeste estereo | Corral mundo mas | Redes sociales | Pág. Web | Variantes | Voz a voz | Otros |
|--|------------|-------------------|--------------|-----------------|------------------|----------------|----------|-----------|-----------|-------|
| Residencial | 4% | 15% | 5% | 22% | 15% | 9% | 2% | 8% | 11% | 19% |
| Comercial Industrial Institucional Otro/a | 2% | 0% | 1% | 4% | 2% | 3% | 1% | 3% | 2% | 3% |
| Total | 5% | 2% | 5% | 26% | 17% | 12% | 3% | 11% | 12% | 6% |

21. Realiza pagos de servicios públicos en línea o a través de nuestra pág. Web.

n = 806

| | Si | No |
|--|-----|-----|
| Residencial | 12% | 67% |
| Comercial Industrial Institucional Oficia | 6% | 15% |
| Total | 18% | 82% |

22. Le gustaría pagar sus trámites a través de la oficina virtual de Empresas Públicas de La Cija E.S.P.

n = 806

| | Si | No |
|---|-----|-----|
| Residencial | 17% | 62% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 8% | 14% |
| Total | 24% | 76% |

23. Considere que Empresas públicas de La Caja E.S.P. es un patrimonio importante para el municipio de La Caja del Tambo.

n = 806

| | Si | No |
|---|-----|----|
| Residencial | 77% | 1% |
| Comercial Industrial Institucional Oficial | 21% | 0% |
| Total | 99% | 1% |