



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

**MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO**  
**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**  
**AÑO 2020**



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja

Municipio La Ceja del Tambo

Departamento de Antioquia

República de Colombia

**DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN**

Isabel Cristina Montoya Posada

**EQUIPO DE APOYO**

**ASESOR CONTROL INTERNO**

Juan Carlos Zuluaga Duque

**DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL**

Libia Patricia Echeverry Carmona

Encuestadores

Andrea Morales Ríos

Angi González Gil

Carlos Andrés Bermúdez

Doralba Herrera

Estefanía Román García

Mariana Carmona Cardona

Martha Cecilia Zapata García

Paola Cifuentes Arango



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



## INTRODUCCIÓN

El NSU Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los servicios públicos domiciliarios, es un índice de calidad primordial que genera información fundamental para implementar acciones correctivas y de mejora. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. con el propósito fundamental de ofrecer cada día servicios de la más alta calidad, 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 públicos pueda medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de La Ceja del Tambo, así como la percepción de los mismos respecto a los servicios administrativos, la atención y la función que cumple esta empresa en la entidad territorial.

Este informe refiere:

1. OBJETIVOS
2. METODOLOGIA PARA EL CALCULO
3. DISEÑO DEL CUESTIONARIO
4. SELECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA
5. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACION
6. RESULTADOS
7. INDICES DE SATISFACCION DEL USUARIO AÑO 2020
8. INDICE NSU 2020
9. COMPARACIÓN
10. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
11. RESULTADOS POR DISTRITO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## JUSTIFICACIÓN

El NSU en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo se constituye como un índice de calidad primordial para “Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.” que le permitirá implementar acciones correctivas para la eficiente prestación de los servicios y dar cumplimiento a las disposiciones de orden legal y recomendaciones establecidas por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios para medir la percepción del usuario y mejorar continuamente la calidad de los mismos.

Por otra parte la norma ISO 9001 es un referente mundial en Sistemas de gestión de la Calidad la cual se centra en los procesos y en la satisfacción del cliente, proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

En el numeral 9,1 de la norma ISO 9001; SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION donde la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente y satisfacción del mismo con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, y solicita determinar los métodos para obtener dicha información.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja

## 1. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un estudio técnico que le permita a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. conocer de manera objetiva el grado de aceptación y el Nivel de Satisfacción de los usuarios correspondiente al año 2020 en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Medir el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. en el municipio de La Ceja del Tambo, correspondiente al año 2020.
- Comparar los resultados e índices obtenidos en este estudio con las cifras arrojadas en años anteriores, para disponer de indicadores claves en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Conocer las percepciones de los usuarios y suscriptores acerca de los servicios públicos ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

## 2. METOLOGIA PARA EL CALCULO NSU 2020

El modelo de satisfacción de los servicios públicos domiciliarios se construye teniendo en cuenta las relaciones de la empresa prestadora y el usuario, es este último quien determina por sus vivencias y percepciones la calidad y el servicio ofrecido por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

La entrevista se realizó presencial y telefónica, por medio de un cuestionario estructurado, cada entrevistado calificó cada uno de los servicios y los aspectos según sus experiencias y percepción positiva o negativa de la Empresa, y es en este momento donde se genera el indicador del nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos domiciliarios.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



El método utilizado para la recolección de la información fue el interrogatorio, entrevistas personales y telefónicas, que se iniciaron con una previa presentación para generar confianza y seguridad al encuestado y responder de forma sincera las preguntas de la encuesta. Un total de 403 encuestas presenciales y 428 telefónicas.

### **3. DISEÑO DEL CUESTIONARIO**

El cuestionario utilizado para este estudio se hizo con base en el formulario NSU sugerido por la SUPERSERVICIOS.

#### **ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO**

El cuestionario se dividió en 8 partes:

- I. Identificación de la muestra: La información se solicita al encuestado o se extrae del marco muestral. Se recoge toda la información de las variables que definen cada muestra.
  
- II. Servicio de Acueducto: Se consideraron todos los aspectos relacionados al servicio de acueducto: calidad, presión, continuidad.
  
- III. Servicio de Alcantarillado: Se estimaron los aspectos relacionados al servicio: funcionamiento, calidad, limpieza y mantenimiento
  
- IV. Servicio de Aseo: Se consideraron los aspectos relacionados al servicio: barrido de espacios públicos y recolección de residuos sólidos.
  
- V. Procesos asociados a los servicios: Se refiere a facturación y cobros de los servicios: facilidad para entender la factura, la exactitud de los cobros, la variedad y sitios de pago.
  
- VI. Atención al Usuario: Se consideraron las variables vinculadas a Atención al usuario: asociadas a este proceso: horarios, ubicación y comodidad de las oficinas, la amabilidad en la atención, el tiempo que tardaron en atenderlo y en responder la PQR y la claridad en los argumentos de respuesta.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030





- VII. Datos generales del usuario: Se solicitó la información básica de la persona encuestada.
- VIII. Percepciones Generales: Se refiere a las apreciaciones de los usuarios con los medios de comunicación más utilizados para enterarse de la información de interés general, pagos electrónicos entre otros.

#### **4. SELECCION DE LA MUESTRA**

Población: Habitantes de la zona urbana del municipio de La Ceja del Tambo, y que son usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

Marco Muestral: El marco muestral fue suministrado por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. la cual contenía la información de cada suscriptor (mayor de 18 años).

Selección de los usuarios que conforman la muestra: Se realizó un diseño muestral probabilístico aleatorio.

Determinación del tamaño de la muestra:

Grado de confiabilidad: 95%

Error máximo permitido: 3,3%

Población: 20506

Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra es 831 usuarios de Empresas Públicas La Ceja E.S.P.

Selección de los usuarios que conforman la muestra

Se realizó un diseño muestral probabilístico aleatorio, se seleccionan los elementos de la muestra de una manera aleatoria dentro de la base de datos suministrada por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



Muestra alcanzada

La muestra sobre la cual se realizó el análisis de la información recolectada es 831 encuestas que abarcan la zona urbana del municipio de La Ceja del Tambo y contienen uso residencial, comercial, industrial e institucional en todos sus estratos socioeconómicos.

USO	ESTRATO		
<b>Residencial</b>	Est.1	3	750
	Est.2	122	
	Est.3	519	
	Est.4	90	
	Est.5	16	
<b>Comercial</b>	Est.2	7	79
	Est.3	58	
	Est.4	14	
<b>Industrial</b>	Est.1	1	1
<b>Institucional</b>	Est.1	1	1
<b>Total</b>			<b>831</b>

Distribución por Distrito:

DISTRITO	Barrios/urbanizaciones	N° Encuestados
<b>1</b>	La Milagrosa, Payuco, San Judas, Eso futuro, Las acacias, Nueva escocia, La Suiza, La Palma, Antares, Riachuelos 1 y 2, Portón de Santa María, Alicante, Bosques de La Ceja, La Campesina, Los Cristales 1 y 2, La Argentina, Samuel Bernal y Las Vegas	168
<b>2</b>	El Tambo, Llanos del Tambo, La Macarena, La Aldea, Villa Laura, Divino niño, Vizcaya, Nuevo Horizonte, Valle Central, Jardines del Tambo, Paraíso, La Antioqueña, Villas de La Cruz 1 y 2, Cuatro Esquinas, Villa Kempis, Villa Lorca, El Palmar, Villas de La Ceja, El Hipódromo Gualanday, Sector Hospital.	171
<b>3</b>	San Cayetano, Movilia, Tahami, Vuelta Rionegro, Obreros de Cristo, Arrayanes, El Recreo y Centro	217



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
 📞 NIT. 811.009.329-0  
 📠 553 77 88 Fax: 553 54 37  
 🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
 ✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja





<b>4</b>	Ciudadela de las flores, Shalom, parque de la Floresta, Miraflores 1 y 2, Paz del Tambo, Quinta de la Florida, Leo Mazaro, Movilia, Jardines del camino, Ciudad Jardín, San Pedro, Juan Pablo II, Los Sauces, Villa amapola, Milán, San Marcos, Jardines del Campo, Jardines de La Pradera 1y 2, Heliconias, Manzanares 1y 2, La Coruña, Pinolinda, Dinastía, Llanos de ofir y Piedra verde	107
<b>5</b>	San Juan, El triunfo, Villas de Santa María, El Carmelo, Villas de Santa María, San Vicente, Centro.	115
<b>6</b>	Maderos, Balcones de la circunvalar, Parque Maderos, Manantial, Girasoles, Montesol, Mirador del Norte.	53
<b>TOTAL</b>		<b>831</b>

## 5. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las encuestas se realizaron entre los días 26 y 31 de octubre, los encuestadores responsables de las encuestas presenciales fueron las promotoras; Martha Cecilia Zapata García, Mariana Carmona Cardona y Doralba Herrera. Las entrevistas telefónicas estuvieron a cargo de los practicantes; Estefanía Román García, Angy González Gil, Paola Cifuentes Arango, Andrea Morales Ríos y Carlos Andrés Bermúdez.

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.

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



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)

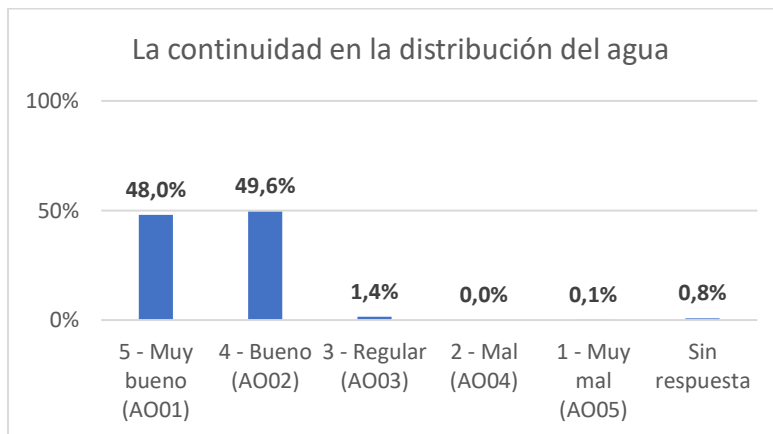
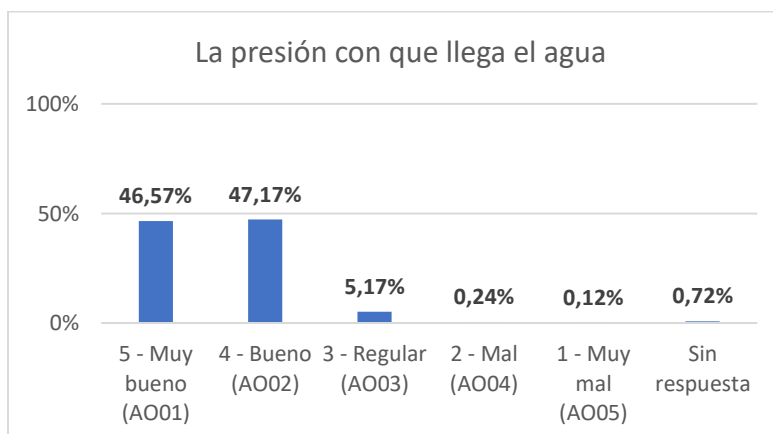
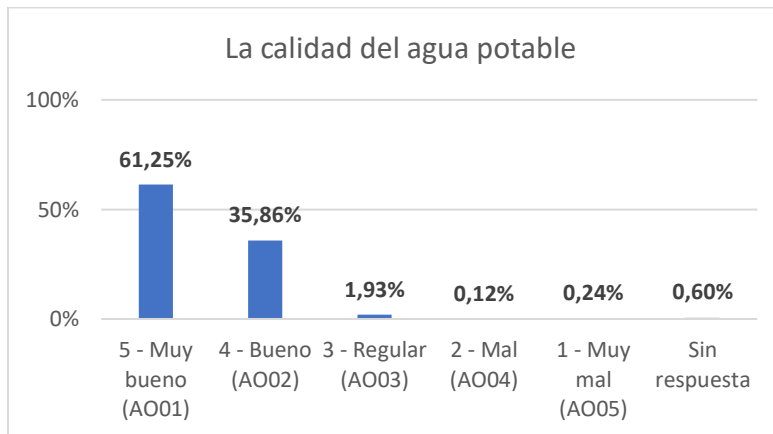


@eppdelaceja



## 6. RESULTADOS

### SERVICIO DE ACUEDUCTO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



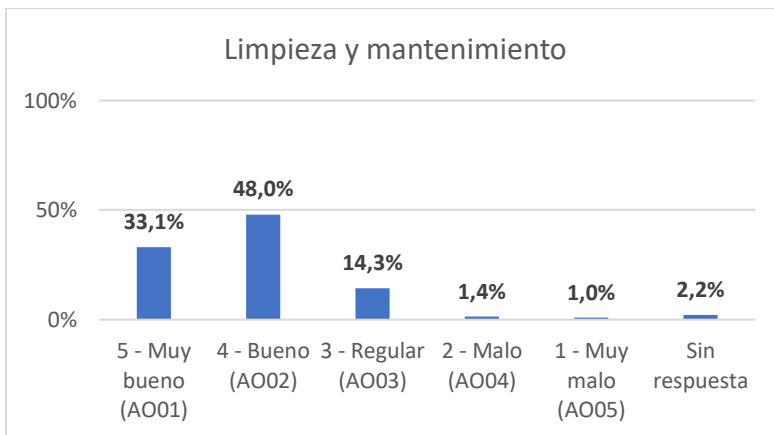
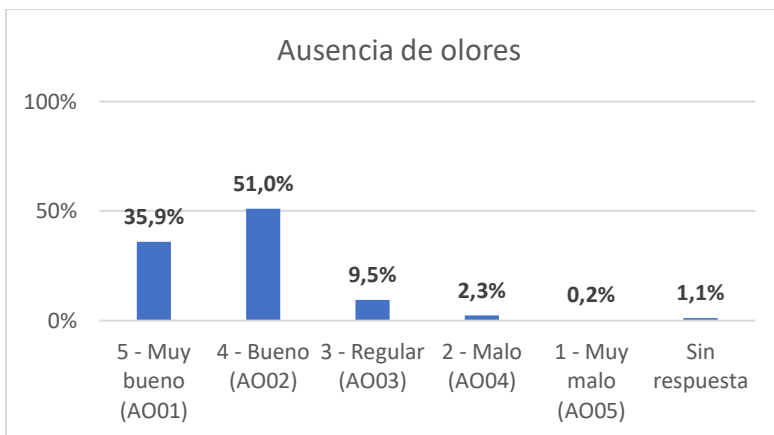
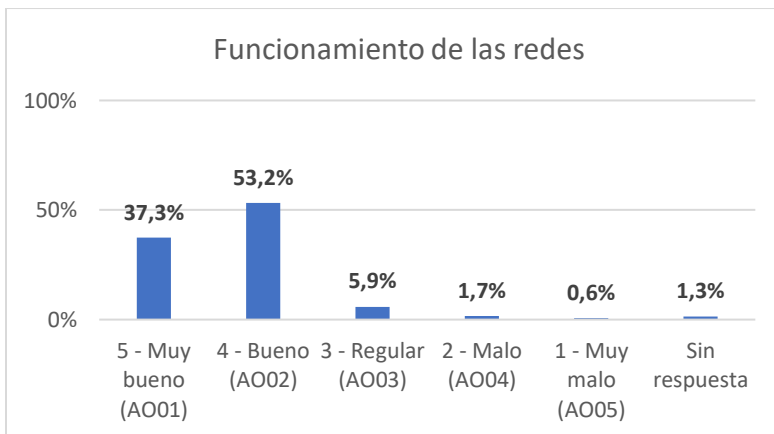
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029

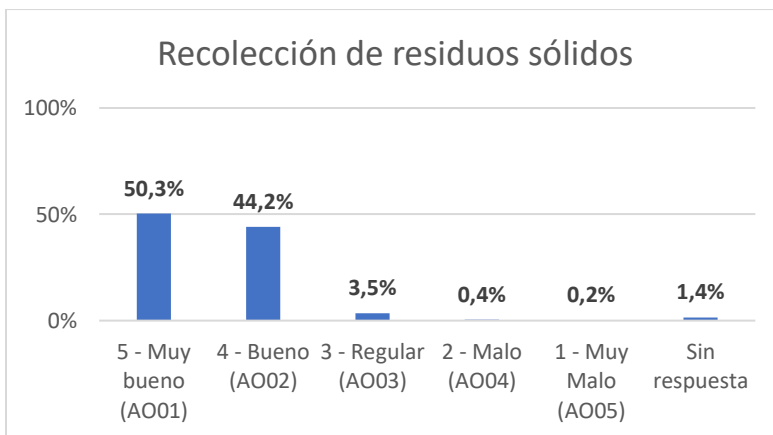
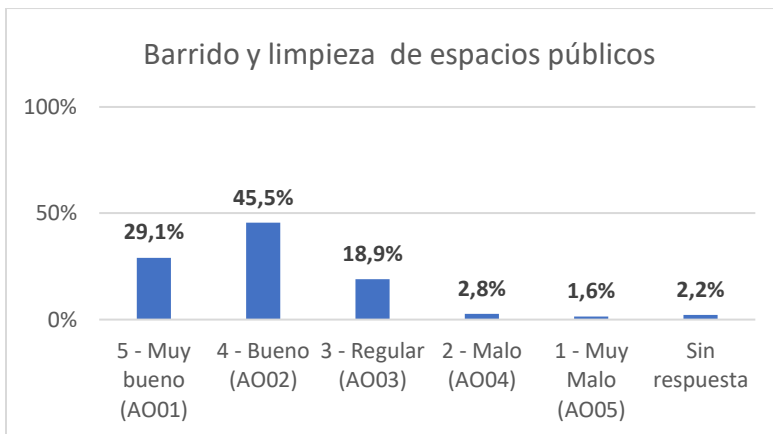


OS-CER731030

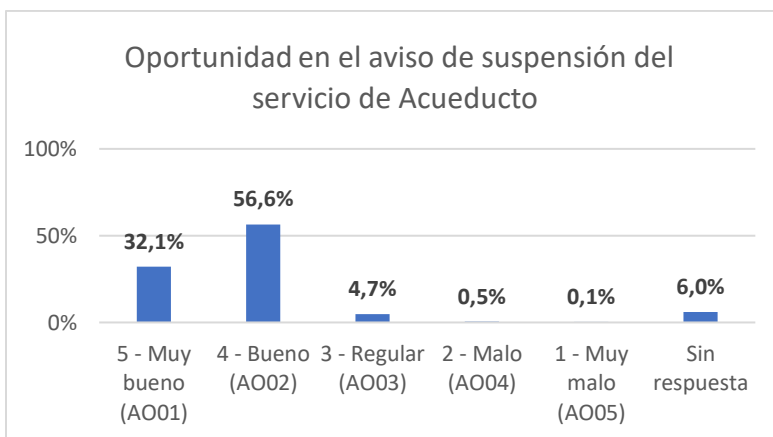




## SERVICIO DE ASEO



## PROCESOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS



SC-CER731026



SA-CER731029



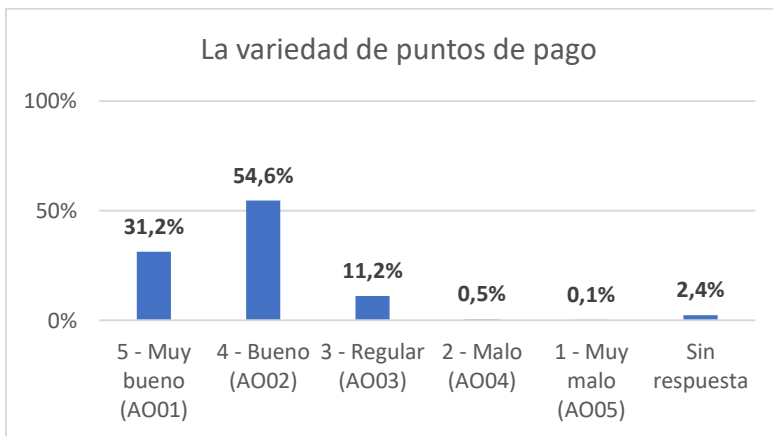
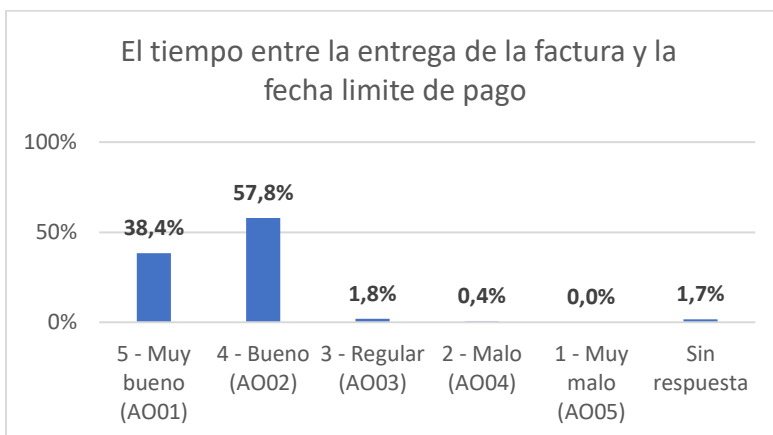
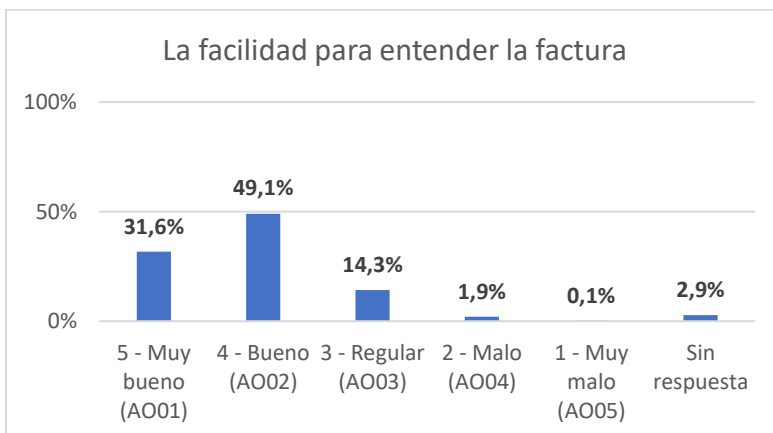
OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



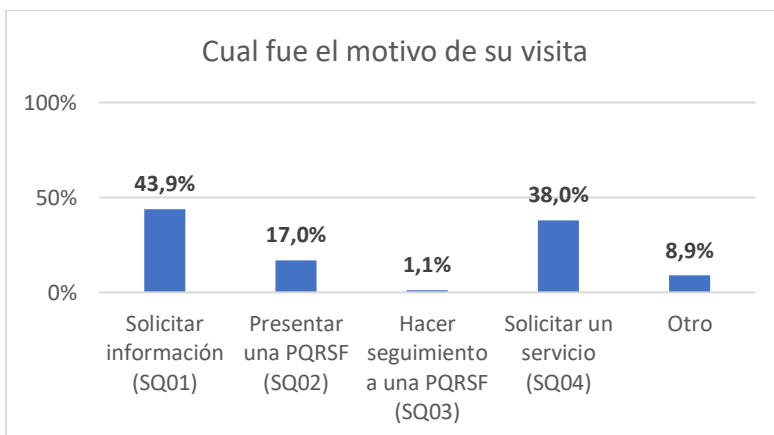
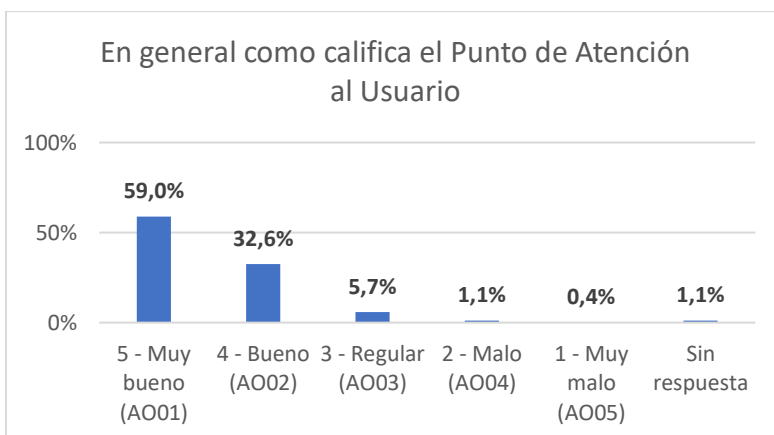
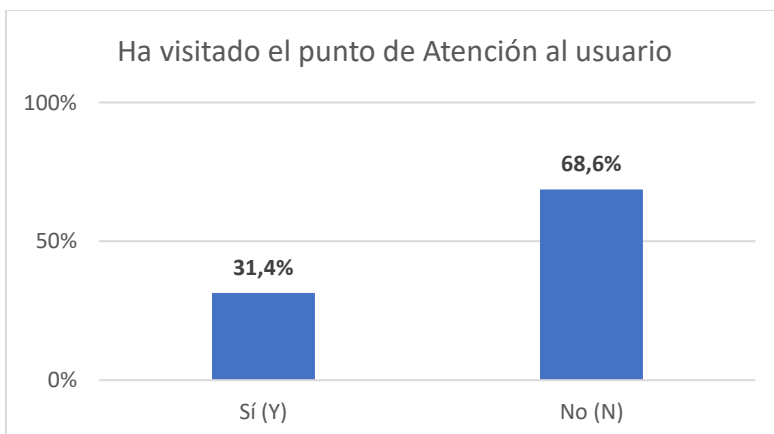
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



## ATENCIÓN AL USUARIO



SC-CER731026



SA-CER731029

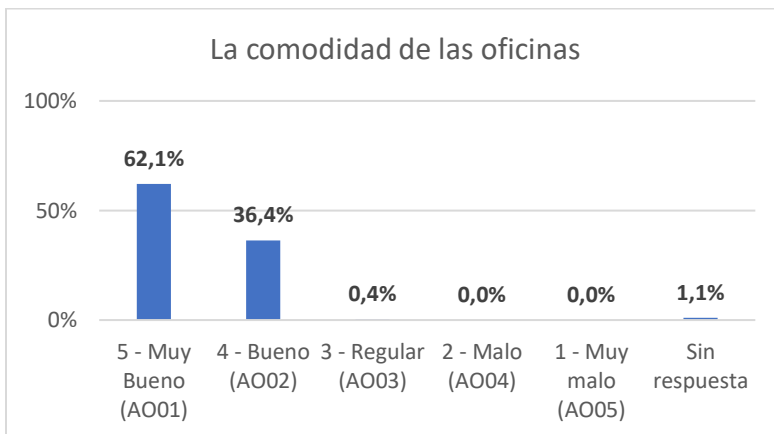
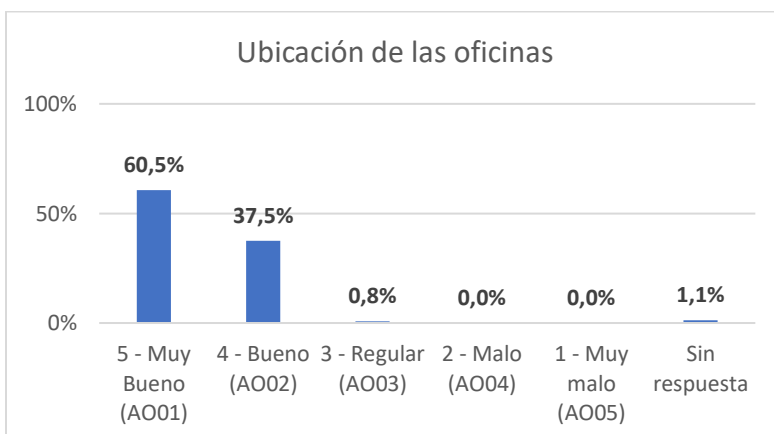
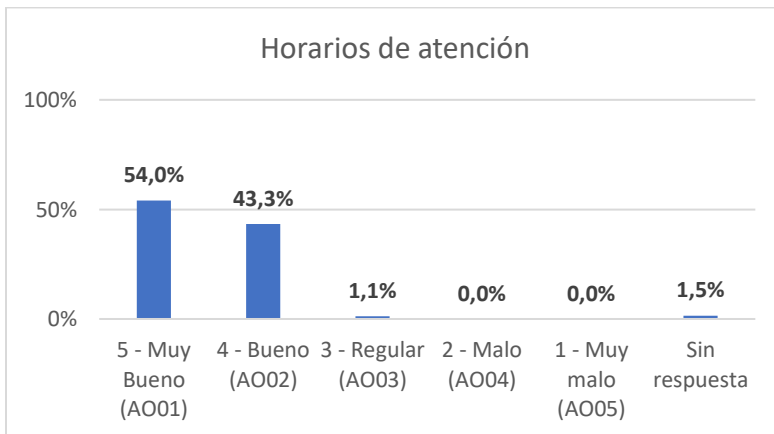


OS-CER731030





Como califica los siguientes procesos relacionados con el Punto de Atención al Usuario



SC-CER731026



SA-CER731029



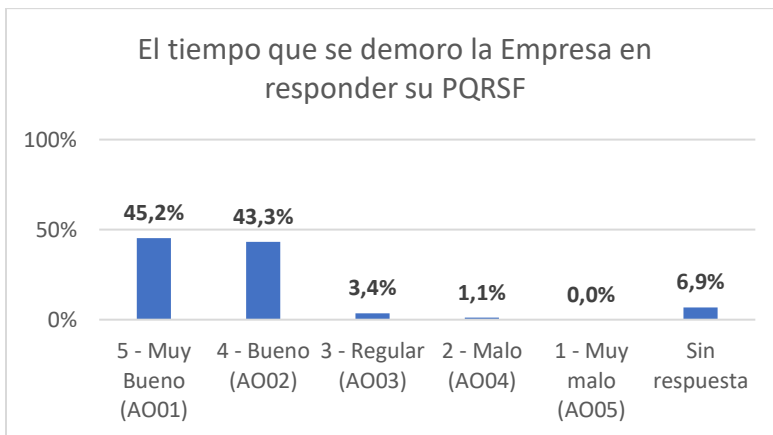
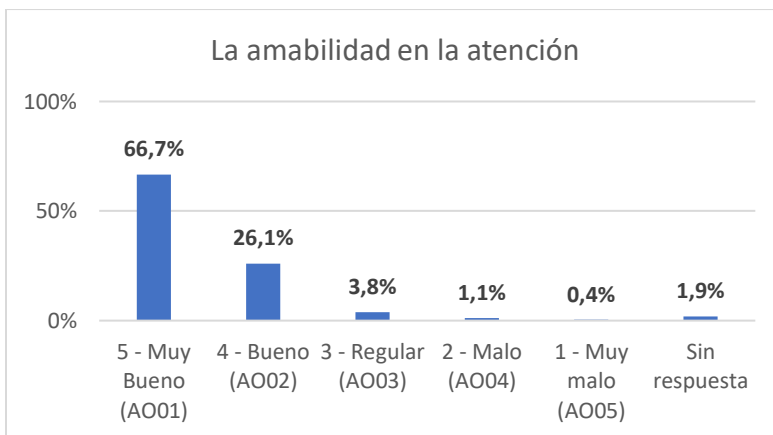
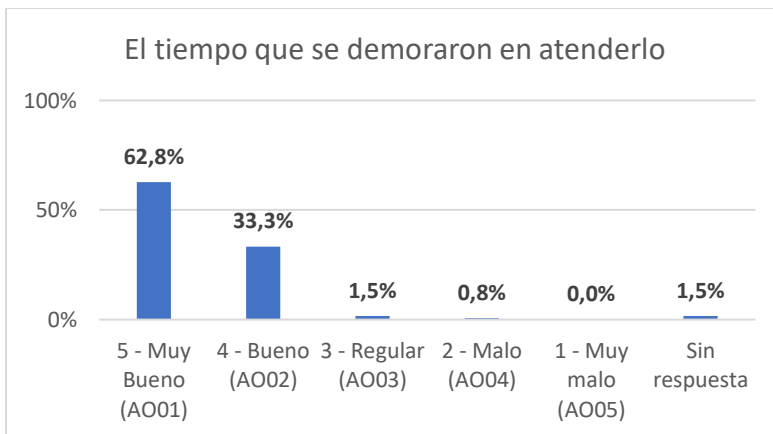
OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



SC-CER731026



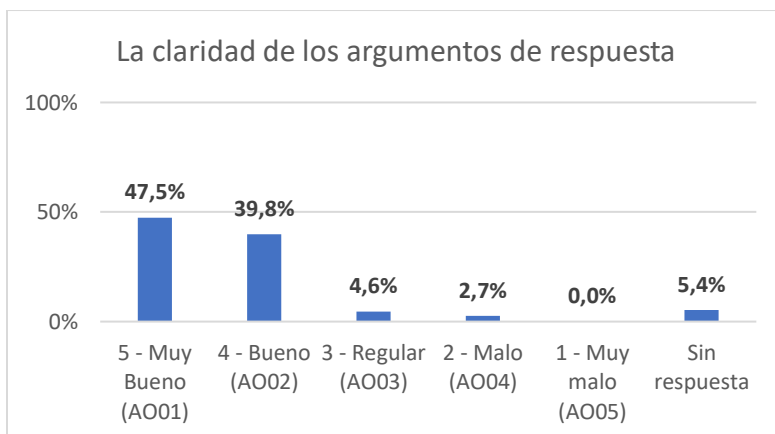
SA-CER731029



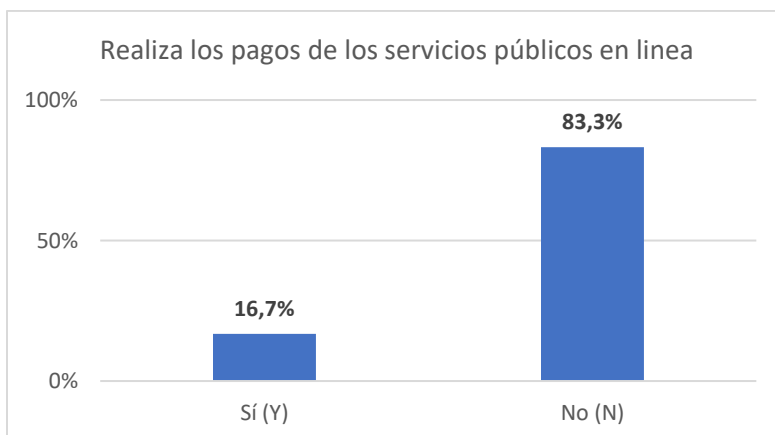
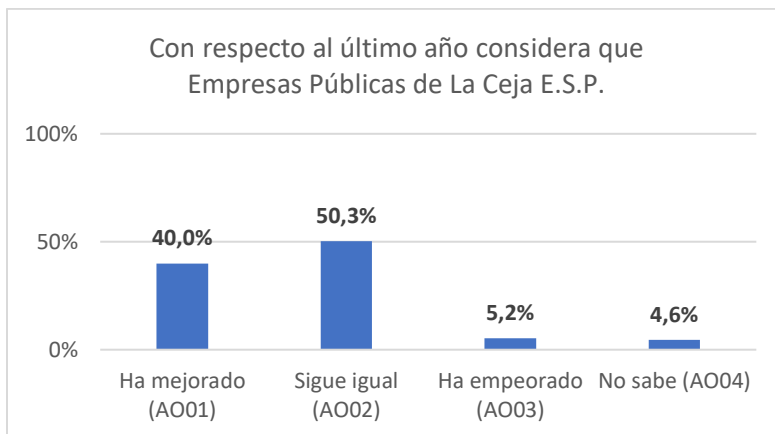
OS-CER731030







## PERCEPCIONES GENERALES



SC-CER731026

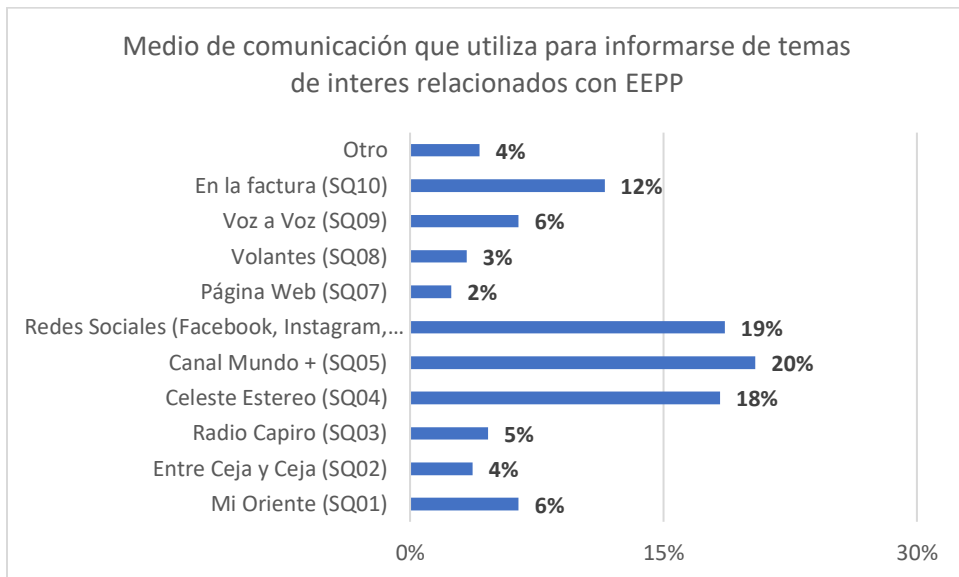


SA-CER731029



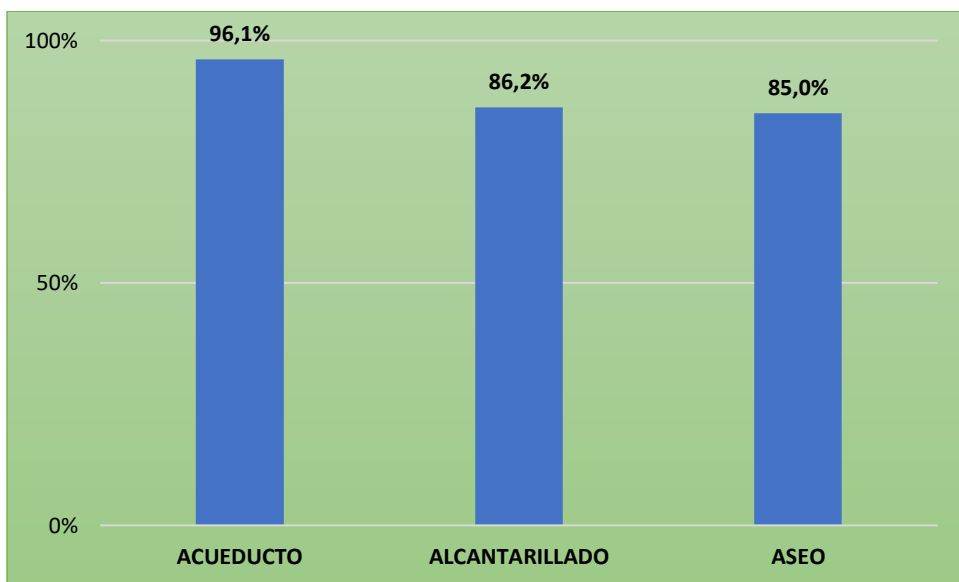
OS-CER731030





## 7. INDICES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO 2020

### INDICE POR SERVICIO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030





SERVICIO	PROCESO/FACTOR	INDICE DE SATISFACCION 2020
<b>Acueducto</b>	La calidad del agua potable	97,1
	La presión con que llega el agua	93,7
	Continuidad en la distribución del agua	97,6
<b>Alcantarillado</b>	El funcionamiento de las redes de alcantarillado	90,5
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	86,9
	Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas	81,1
<b>Aseo</b>	Barrido y limpieza de espacios públicos	74,6
	Recolección de los residuos sólidos	94,5

SERVICIO	PROCESO/FACTOR	INDICE DE SATISFACCION 2020
<b>Procesos asociados a los servicios</b>	La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto en caso de daños, reparaciones o arreglos	88,7
	La facilidad para entender la factura	81
	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago	96,1
	La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	85,8
<b>Atención al Usuario</b>	Ubicación de las oficinas	98,1
	Horario de atención	97,3
	La comodidad de las oficinas	98,5
	El tiempo que se demoraron en atenderlo	96,2
	La amabilidad en la atención	92,7
	El tiempo que tardó la empresa en responder su PQRSF	88,5
	La claridad de los argumentos de la respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra	87,4



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)

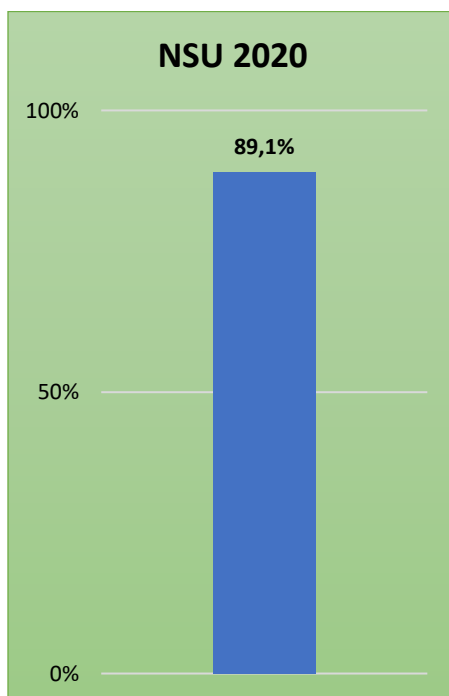


@eppdelaceja



## 8. INDICE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO 2020

El nivel de satisfacción del usuario para el año 2020 es de **89,1**.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## 9. COMPARACIÓN AÑOS 2019 – 2020

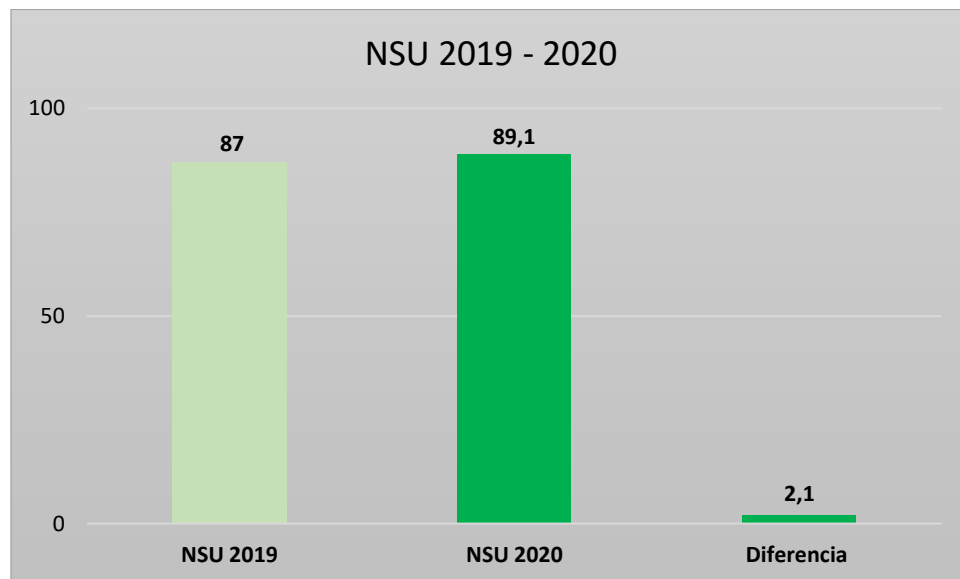
### COMPARACIÓN POR PROCESOS Y ASPECTOS

Categoría	Aspecto / Proceso	Año	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Indice	Diferencia entre índices
Aspectos del servicio de acueducto	La calidad del agua potable	2020	61,3%	35,9%	1,9%	0,1%	0,2%	97,1%	↑ 3,1
		2019	27,0%	67,0%	5,0%	1,0%	0,0%	94,0%	
	La presión con que llega el agua	2020	46,6%	47,2%	5,2%	0,2%	0,1%	93,7%	↑ 1,7
		2019	21,0%	71,0%	8,0%	0,0%	0,0%	92,0%	
	La frecuencia de distribución del agua	2020	48,0%	49,6%	1,4%	0,0%	0,1%	97,6%	↑ 3,6
		2019	18,0%	76,0%	6,0%	0,0%	0,0%	94,0%	
Aspectos del servicio de alcantarillado	El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan, ni se taponan	2020	37,3%	53,2%	5,9%	1,7%	0,6%	90,5%	↑ 11,5
		2019	9,0%	70,0%	13,0%	6,0%	2,0%	79,0%	
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	2020	35,9%	51,0%	9,5%	2,3%	0,2%	86,9%	↑ 10,9
		2019	8,0%	68,0%	15,0%	6,0%	3,0%	76,0%	
	Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas	2020	33,1%	48,0%	14,3%	1,4%	1,0%	81,1%	↑ 6,1
		2019	8,0%	67,0%	18,0%	5,0%	2,0%	75,0%	
Aspectos del servicio de aseo. Barrido y poda	Barrido y limpieza de espacios públicos	2020	29,1%	45,5%	18,9%	2,8%	1,6%	74,6%	↓ 6,4
		2019	16,0%	65,0%	16,0%	3,0%	1,0%	81,0%	
	Recolección de residuos sólidos	2020	50,3%	44,2%	3,5%	0,4%	0,2%	94,5%	↓ 5
		2019	35,5%	64,0%	1,0%	0,0%	0,0%	99,5%	
Procesos asociados a los servicios	La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto, excepto en caso de no pago	2020	32,1%	56,6%	4,7%	0,5%	0,1%	88,7%	↑ 5,7
		2019	9,0%	74,0%	15,0%	2,0%	0,0%	83,0%	
	La facilidad para entender la factura	2020	31,7%	49,1%	14,3%	1,9%	0,1%	80,8%	↓ 8,2
		2019	8,0%	81,0%	8,0%	2,0%	1,0%	89,0%	
	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago	2020	38,4%	57,8%	1,8%	0,4%	0,0%	96,2%	↑ 3,7
		2019	8,0%	84,5%	6,5%	0,9%	0,0%	92,5%	
La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	2020	31,2%	54,6%	11,2%	0,5%	0,1%	85,8%	↓ 2,2	
	2019	6,0%	82,0%	10,0%	1,0%	0,0%	88,0%		
Atención al usuario	Horarios de Atención	2020	54,0%	43,3%	1,2%	0,0%	0,0%	97,3%	↑ 1,8
		2019	28,0%	67,5%	4,0%	0,5%	0,0%	95,5%	
	Ubicación de las Oficinas	2020	60,5%	37,6%	0,8%	0,0%	0,0%	98,1%	↑ 1,1
		2019	26,0%	71,0%	2,5%	0,5%	0,0%	97,0%	
	La Comodidad de las Oficinas	2020	62,1%	36,4%	0,4%	0,0%	0,0%	98,5%	↑ 2
		2019	27,0%	69,5%	3,0%	0,5%	0,0%	96,5%	
	El tiempo que se demoraron en atenderlo	2020	62,8%	33,3%	1,5%	0,8%	0,0%	96,2%	↑ 1,6
		2019	27,9%	66,7%	4,0%	1,5%	0,0%	94,6%	
	La amabilidad en la atención	2020	66,7%	26,1%	3,8%	1,2%	0,4%	92,7%	↓ 0,4
		2019	28,4%	64,7%	5,5%	1,0%	0,0%	93,1%	
El tiempo que tardó la empresa en responder su petición, queja o reclamo	2020	45,2%	43,3%	3,5%	1,2%	0,0%	88,5%	↓ 1,3	
	2019	23,1%	66,7%	7,2%	1,5%	1,5%	89,8%		
La claridad de los argumentos de la respuesta independiente de que sea a su favor o en contra	2020	47,5%	39,9%	4,6%	2,7%	0,0%	87,4%	↑ 1,7	
	2019	26,2%	59,5%	9,2%	2,1%	3,1%	85,7%		

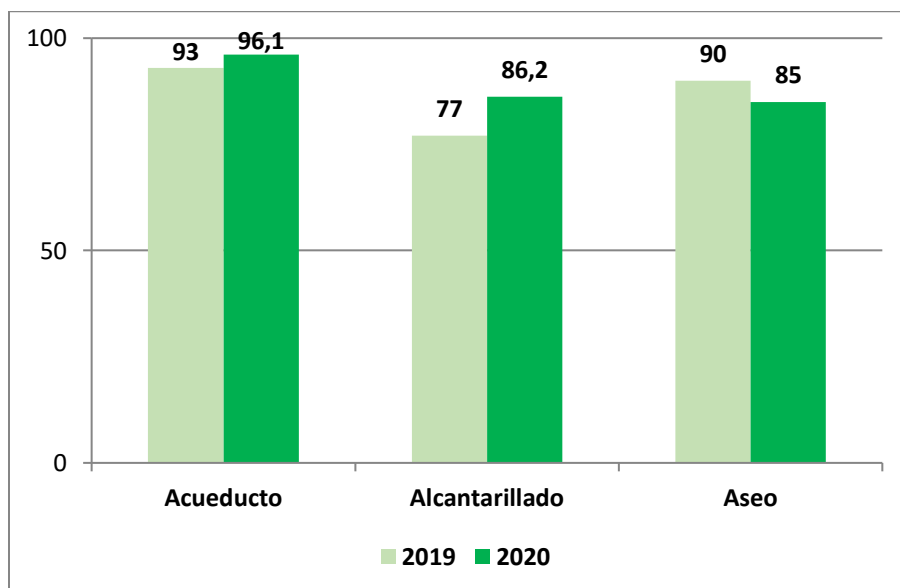




### COMPARACIÓN NSU 2019 - 2020



### COMPARACIÓN POR SERVICIO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030





## **10. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

- El indicador para el nivel de satisfacción del usuario año 2020 de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es de 89,1 puntos, valor superior al arrojado en el año 2019 en 2,1, considerado como un indicador muy bueno.
- Los resultados logrados en este estudio para cada uno de los servicios públicos domiciliarios son los siguientes: Acueducto 96,1, Alcantarillado 86,2 y Aseo 85. El servicio de acueducto aumento 3,1, Alcantarillado aumento 9,2 y Aseo disminuye 5 puntos.
- El índice de satisfacción más alto es el arrojado por el servicio de Acueducto. De menor satisfacción el servicio de Aseo, donde la medición para el servicio de Recolección de residuos sólidos es de 94,5 y Barrido 74,6 puntos.
- De los 19 procesos y factores relacionados a la satisfacción del usuario en cada uno de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., 13 reflejan aumento y 6 bajaron su medición.
- El 31,4% 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 solicitar información con un 44%, seguido de solicitar un servicio con un 38%.
- De los 7 aspectos evaluados en atención al usuario 5 son considerados como excelentes logrando mediciones entre 92 y 98 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 87 puntos.
- *Los factores referentes a cada servicio mejor calificados son:*

La comodidad de las oficinas en Atención al usuario, 98,5 puntos.

La ubicación de las oficinas, 98 puntos.

Los horarios de atención al público, 97,3.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



La frecuencia de distribución del agua, 97,6 puntos.

La calidad del agua, 97 puntos.

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

Barrido y limpieza de espacios públicos, 74,6 puntos.

La facilidad para entender la factura, 81 puntos.

Limpieza y mantenimiento de alcantarillas, 81 puntos.

La variedad de opciones de puntos y sitios de pago, 86 puntos

La calidad del servicio de alcantarillado en cuanto a la ausencia de olores, 87 puntos

- El 40% de los usuarios encuestados consideran que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ha mejorado en este último año, El 50% determinan que sigue igual.
- El medio de comunicación más utilizado por los usuarios es el canal mundo + con un 20%, seguido de las redes sociales con un 19% y emisora celeste estéreo 18%. Las redes sociales aumentan en 7 puntos comparado con el año anterior.
- El 17% 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. no se evidencia un aumento significativo con las mediciones del año anterior.
- El 26% de los usuarios encuestados son arrendatarios y el 74% propietarios de la vivienda.

Proyectó y elaboró;  
Contratista; Isabel Cristina Montoya Posada



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



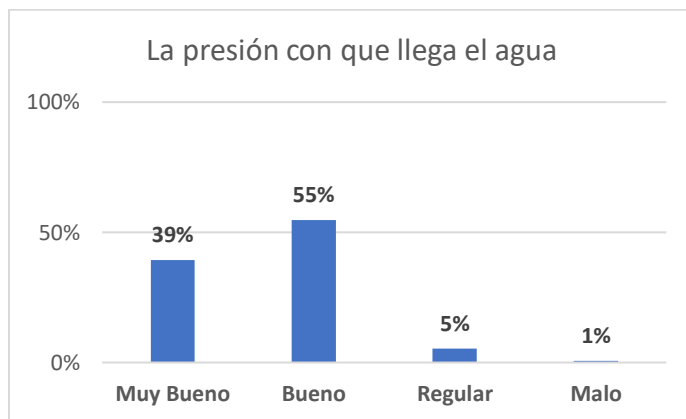
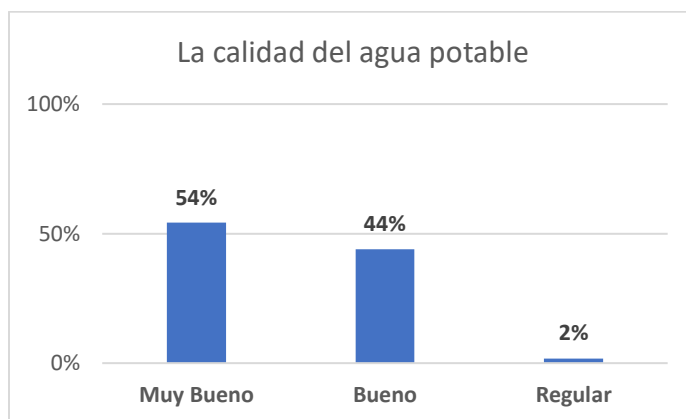


## 11.RESULTADOS POR DISRITO

### DISTRITO 1

Comprende los siguientes barrios: La Milagrosa, payuco, San Judas, Eso futuro, Las acacias, Nueva escocia, La Suiza, La Palma, Antares, Riachuelos 1 y 2, Portón de Santa María, Alicante, Bosques de La Ceja, La Campesina, Los Cristales 1 y 2, La Argentina, Samuel Bernal y Las Vegas.

### SERVICIO DE ACUEDUCTO



SC-CER731026



SA-CER731029



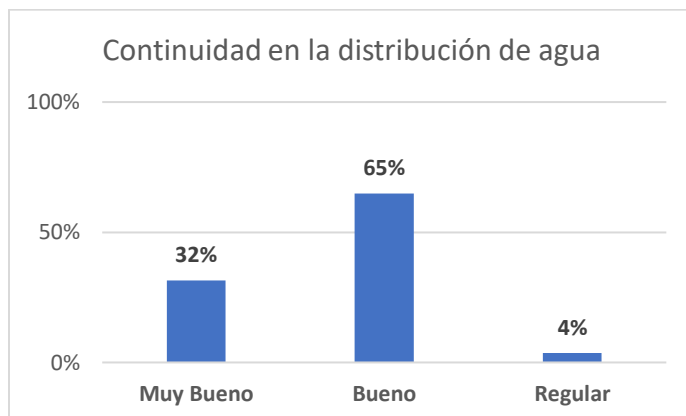
OS-CER731030



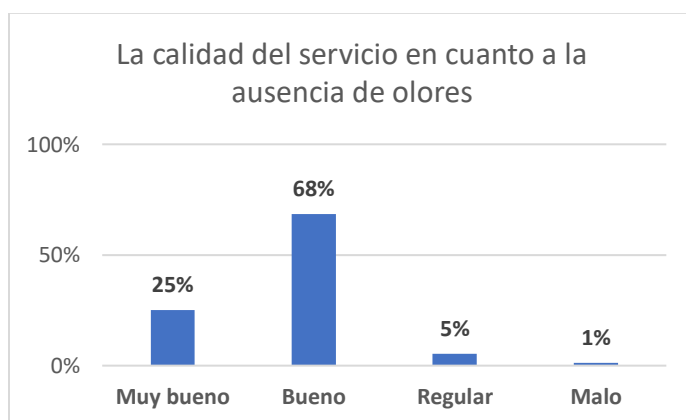
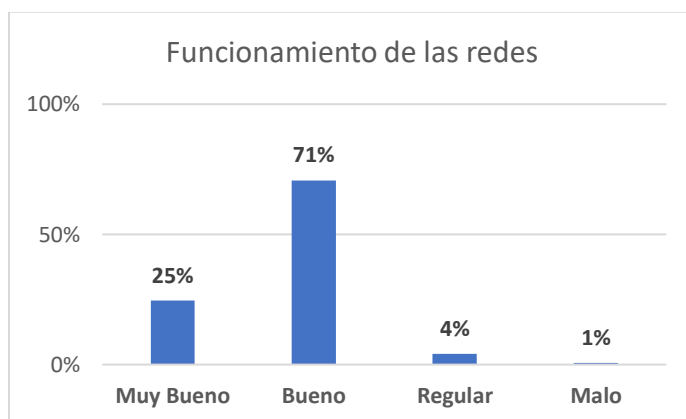
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029



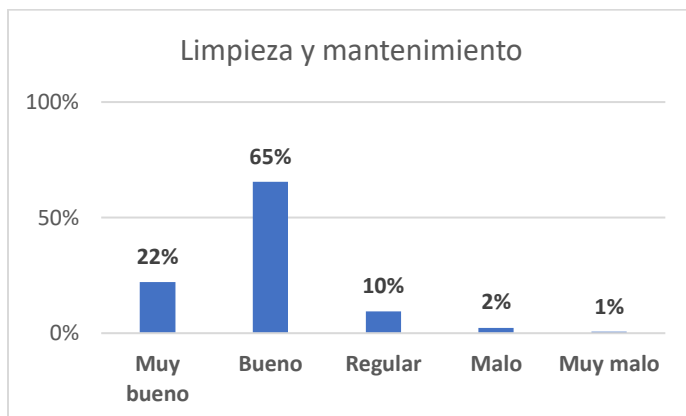
OS-CER731030



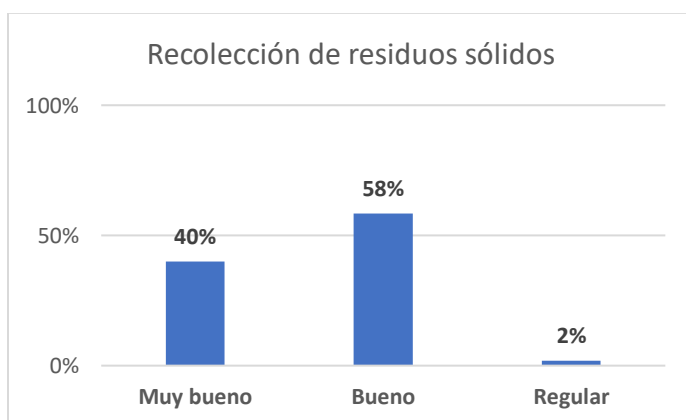
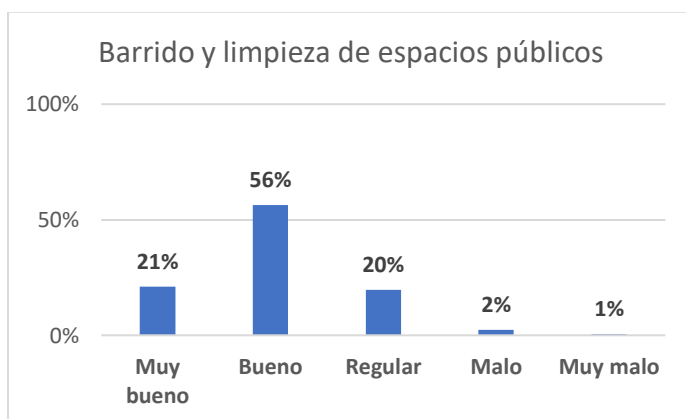
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



### SERVICIO DE ASEO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



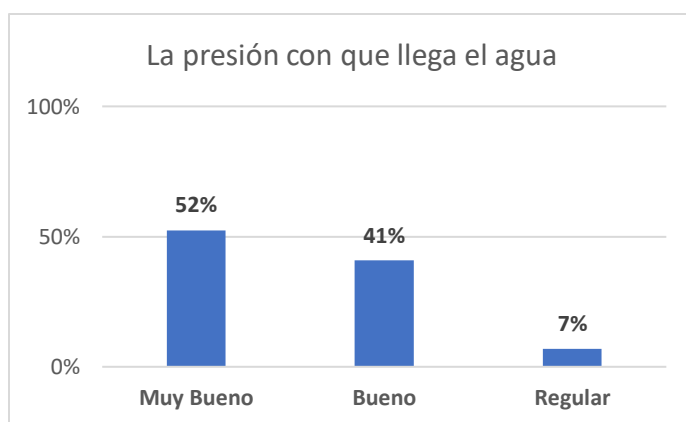
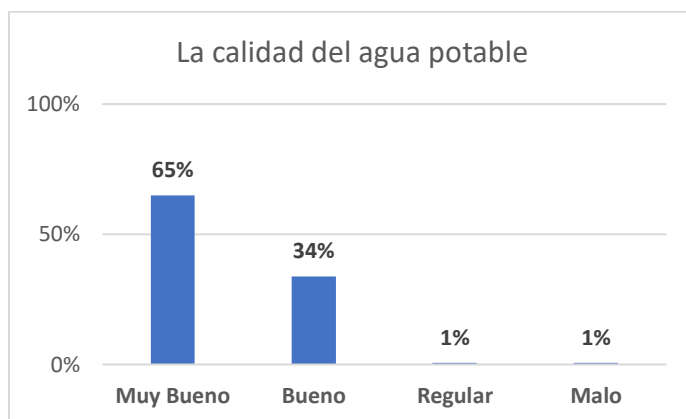
@eppdelaceja



## DISTRITO 2

Comprende los siguientes barrios: El Tambo, Llanos del Tambo, La Macarena, La Aldea, Villa Laura, Divino niño, Vizcaya, Nuevo Horizonte, Valle Central, Jardines del Tambo, Paraíso, La Antioqueña, Villas de La Cruz 1 y 2, Cuatro Esquinas, Villa Kempis, Villa Lorca, El Palmar, Villas de La Ceja, El Hipódromo Gualanday, Sector Hospital.

## SERVICIO DE ACUEDUCTO



SC-CER731026



SA-CER731029



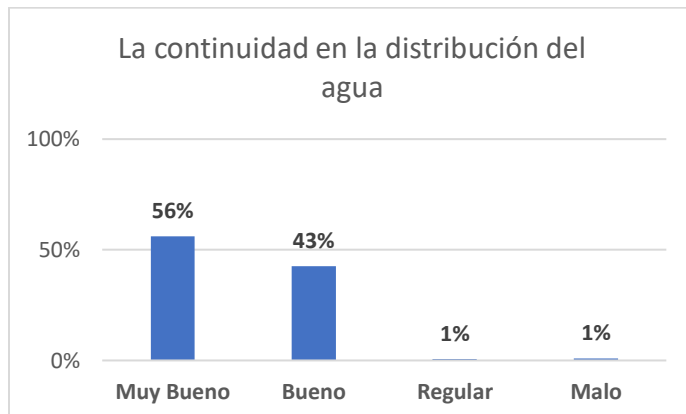
OS-CER731030



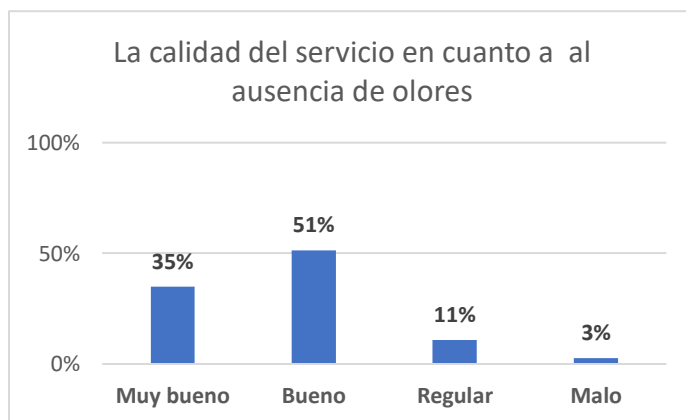
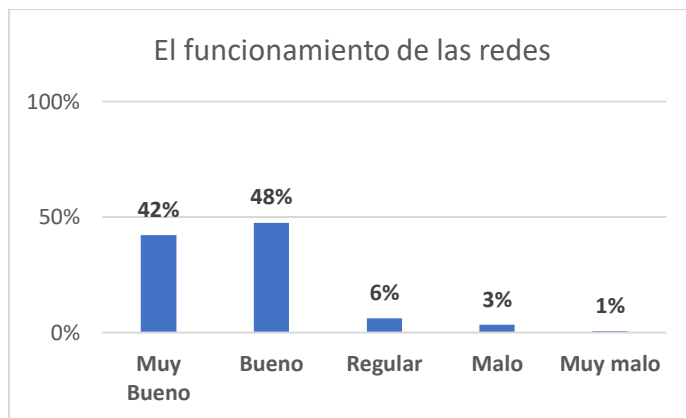
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029



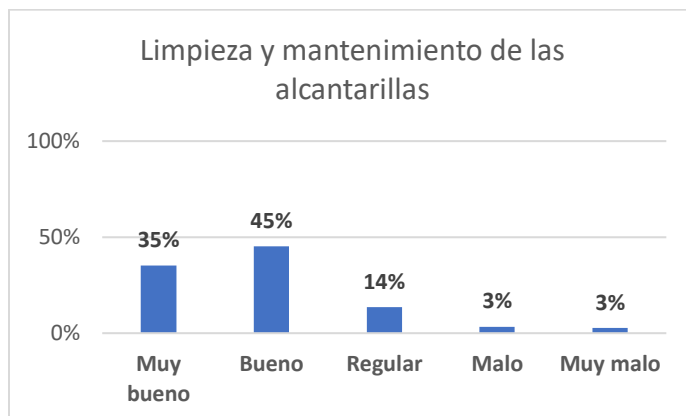
OS-CER731030



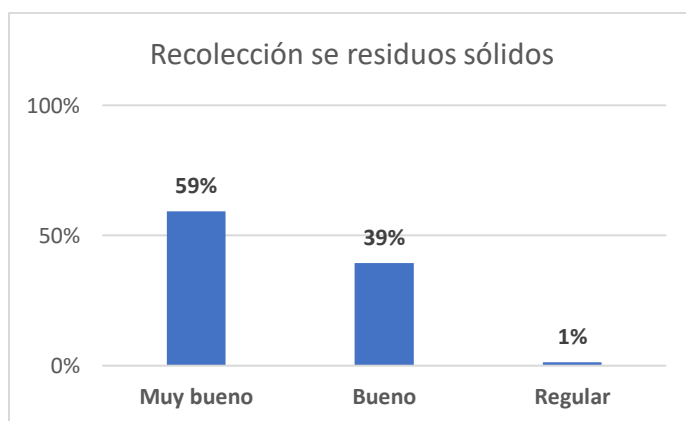
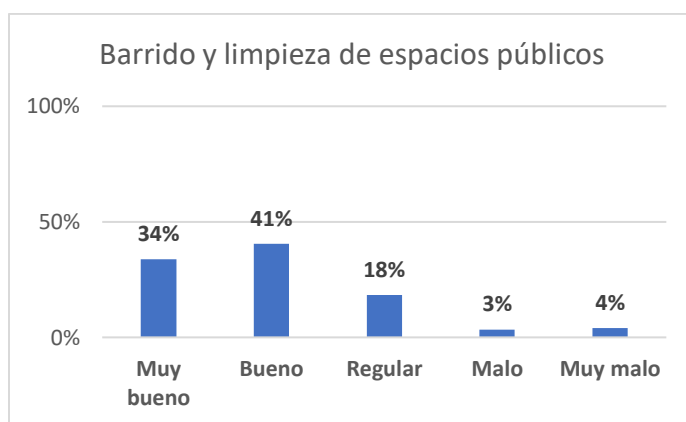
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## SERVICIO DE ASEO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030

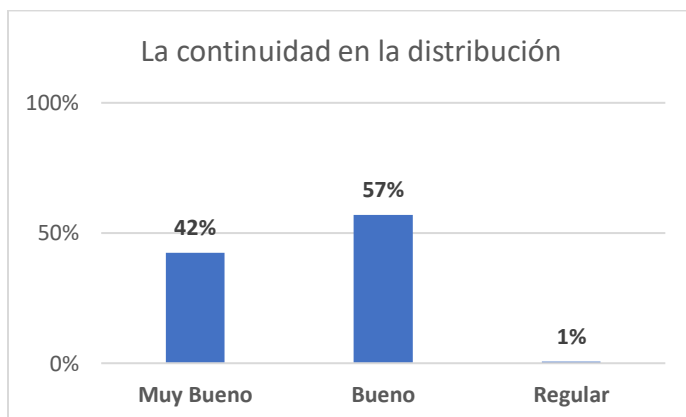
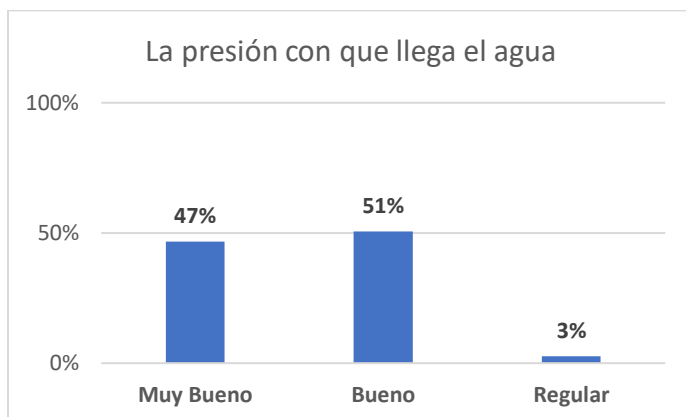
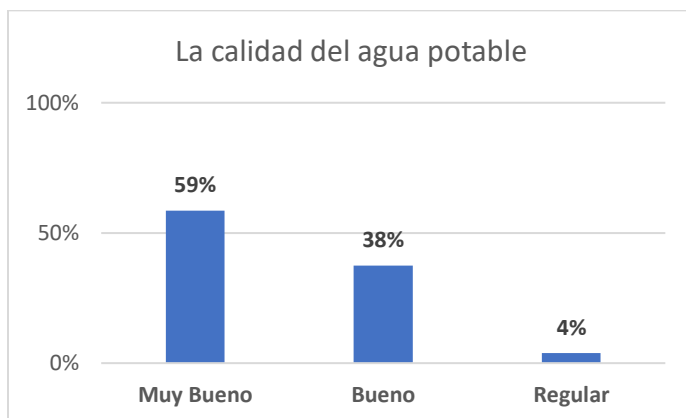




**DISTRITO 3**

Comprende los siguientes barrios: San Cayetano, Movilia, Tahami, Vuelta Rionegro, Obreros de Cristo, Arrayanes, El Recreo y Centro.

**SERVICIO DE ACUEDUCTO**



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



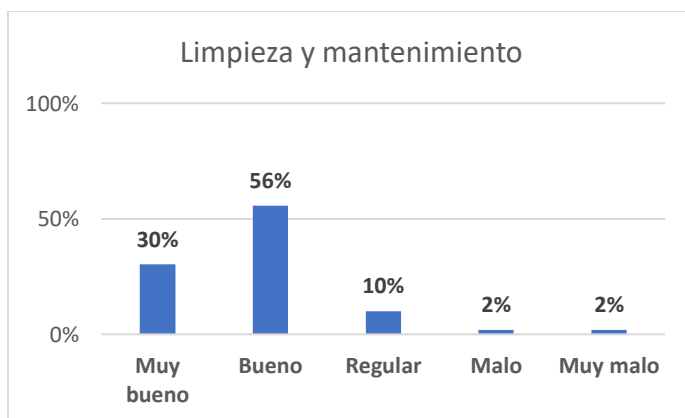
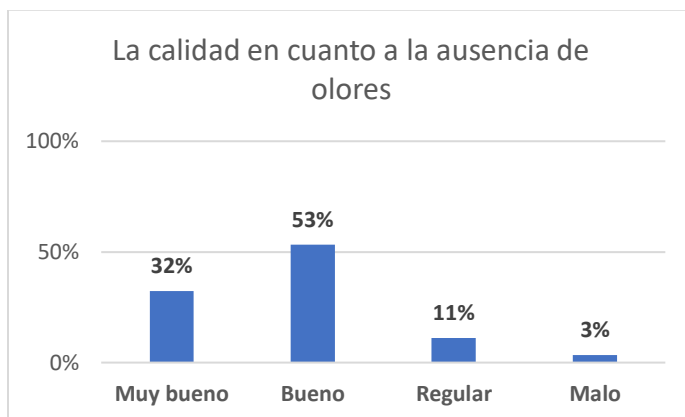
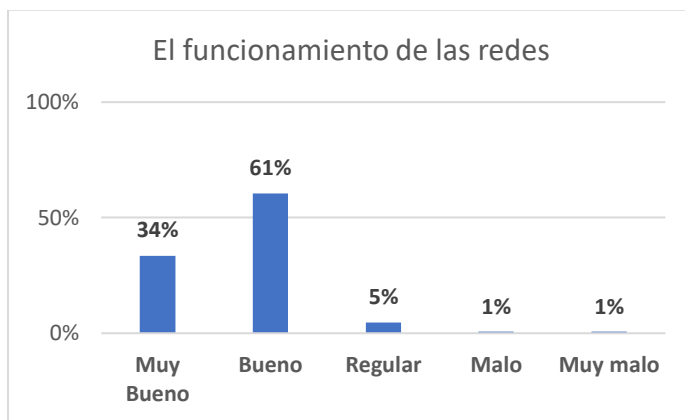
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030

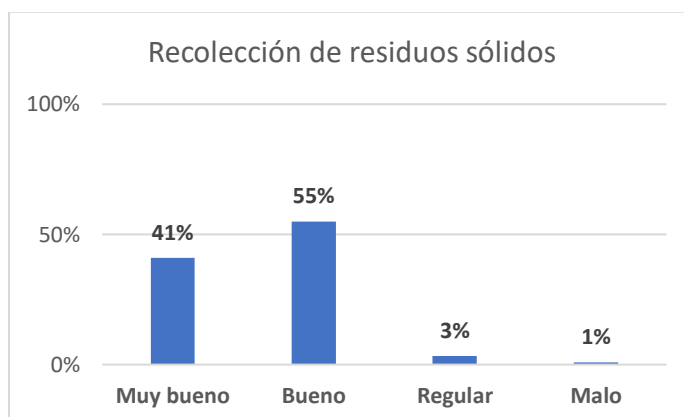
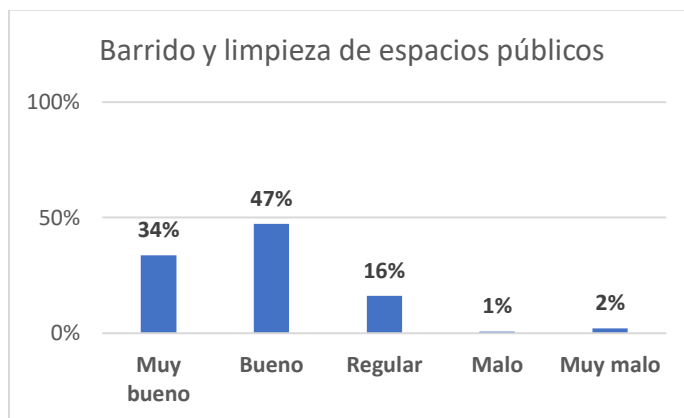


📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja





## DISTRITO 4

Comprende los siguientes barrios: Ciudadela de las flores, Shalom, parque de la Floresta, Miraflores 1 y 2, Paz del Tambo, Quinta de la Florida, Leo Mazaro, Movilia, Jardines del camino, Ciudad Jardín, San Pedro, Juan Pablo II, Los Sauces, Villa amapola, Milan, San Marcos, Jardines del Campo, Jardines de La Pradera 1y 2, Heliconias, Manzanares 1y 2, La Coruña, Pinolinda, Dinastía, Llanos de ofir y Piedra verde.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



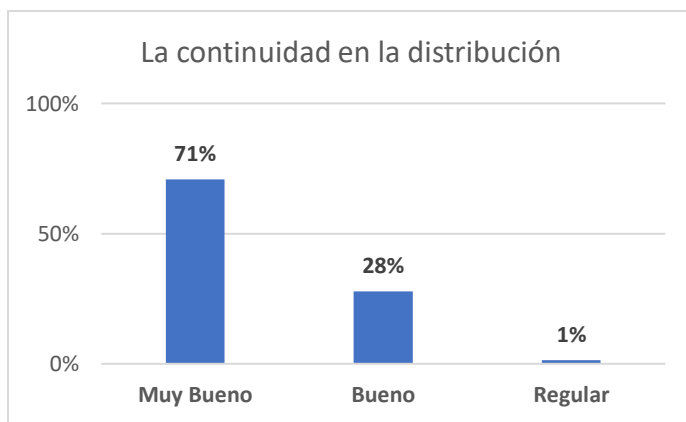
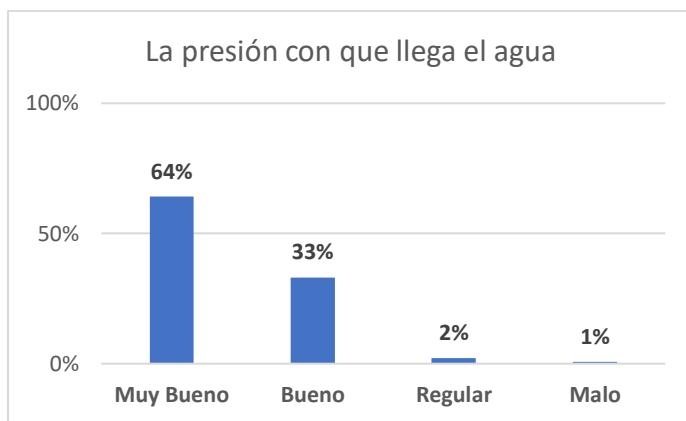
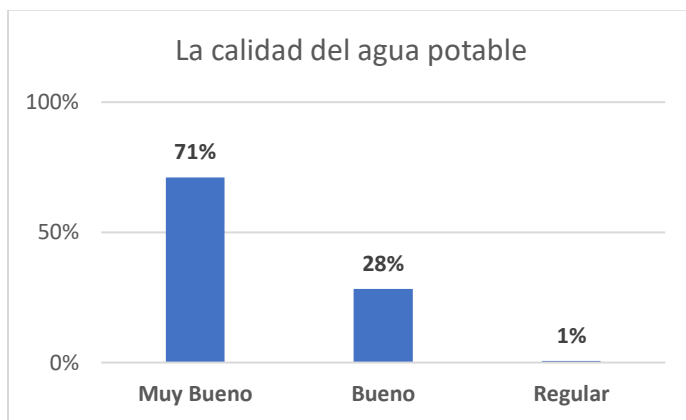
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



**SERVICIO DE ACUEDUCTO**



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



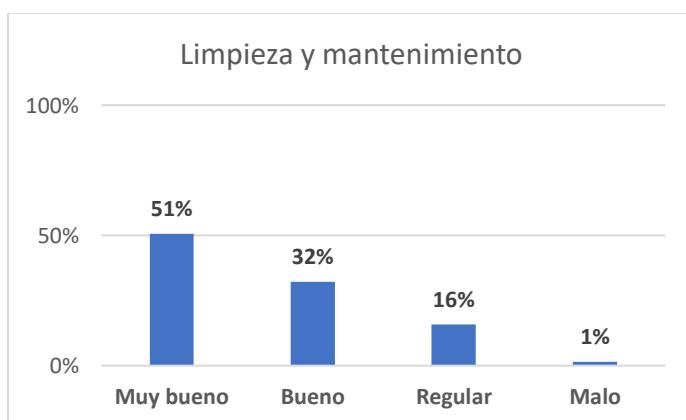
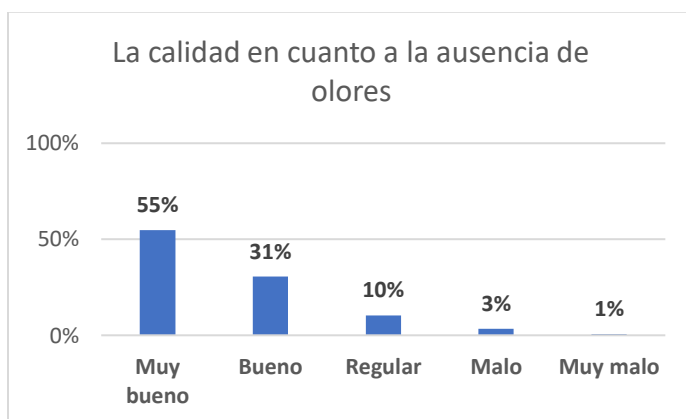
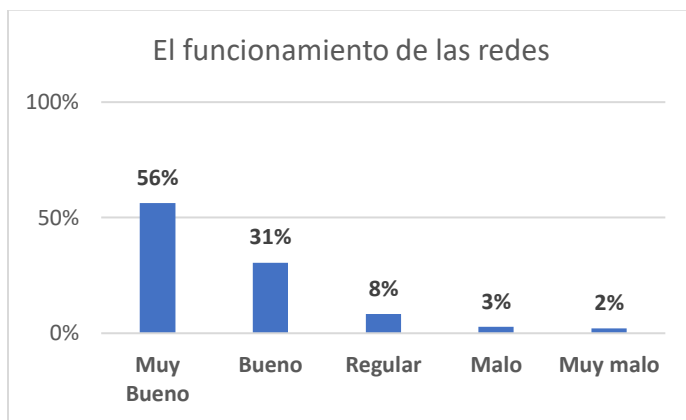
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029



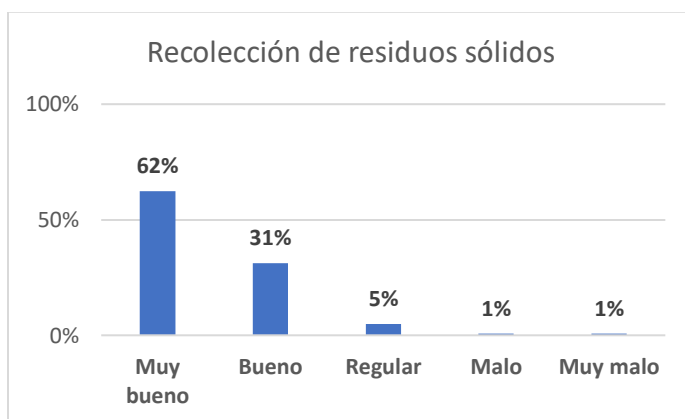
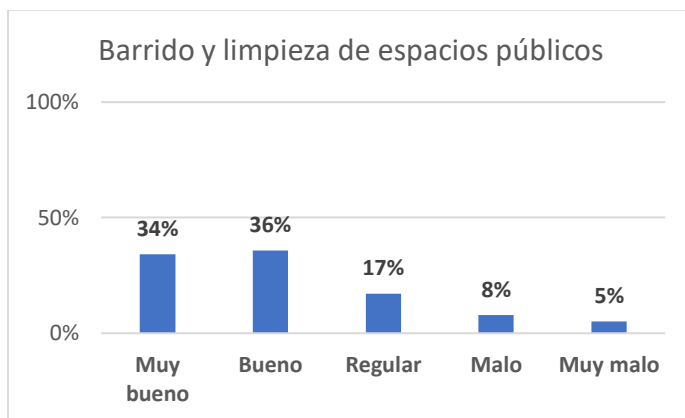
OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)

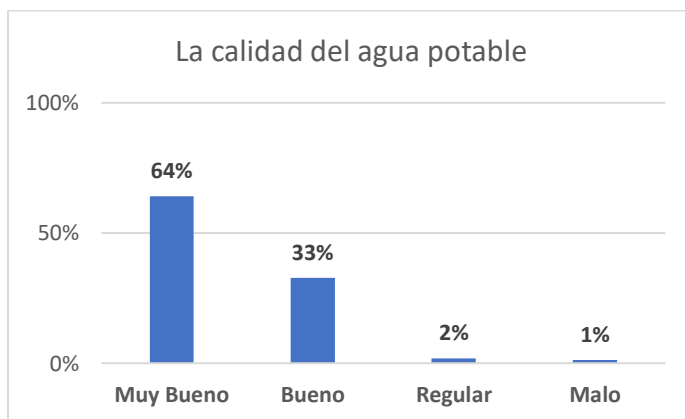


@eppdelaceja



## DISTRITO 5

Comprende los siguientes barrios: San Juan, El triunfo, Villas de Santa Maria, El Carmelo, Villas de Santa María, San Vicente, Centro.



SC-CER731026



SA-CER731029



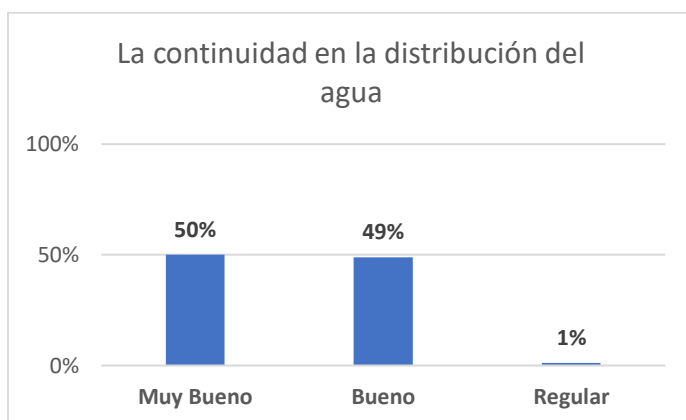
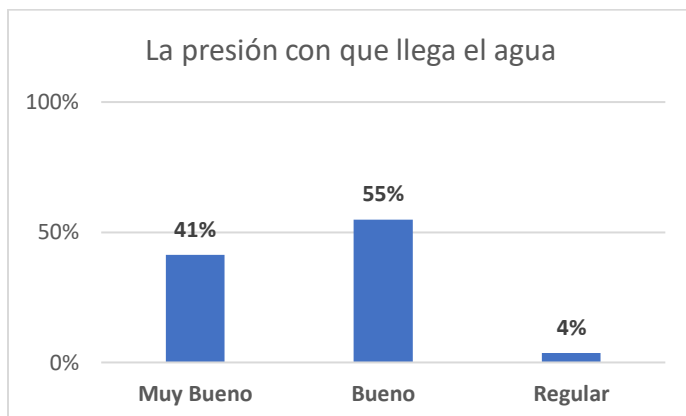
OS-CER731030



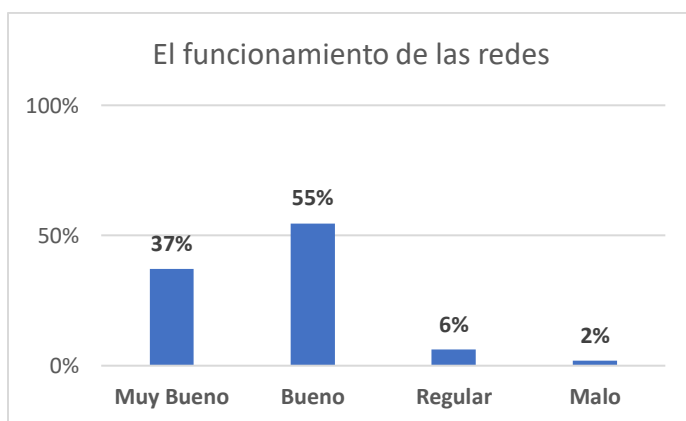
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029



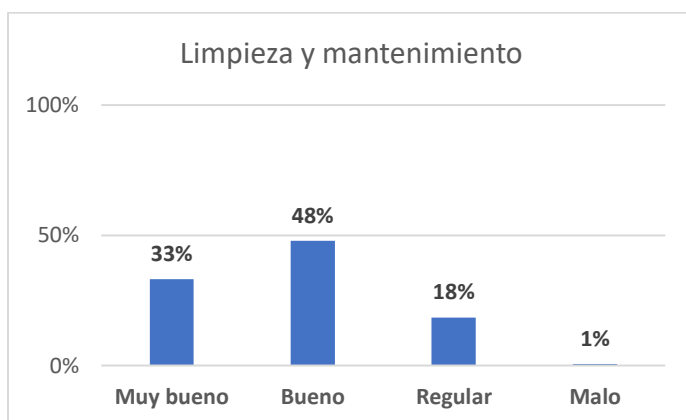
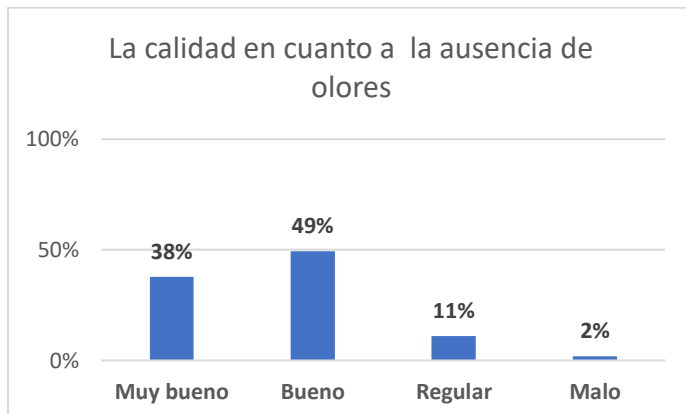
OS-CER731030



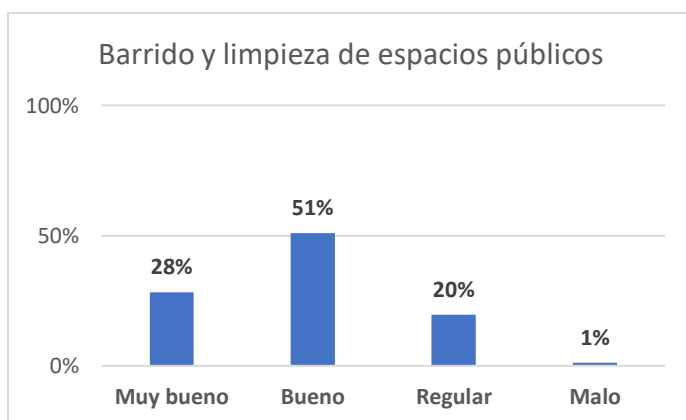
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



## SERVICIO DE ASEO



SC-CER731026



SA-CER731029



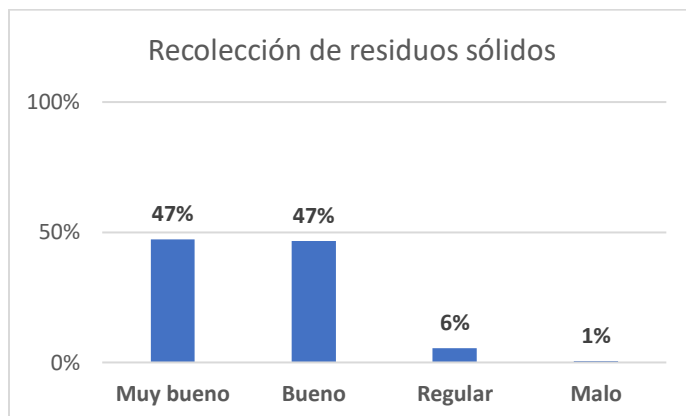
OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



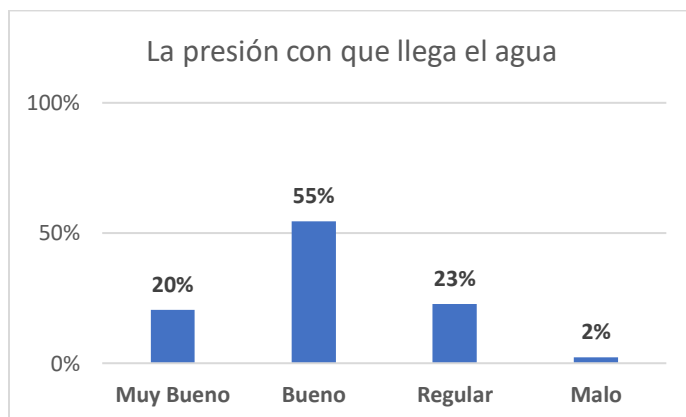
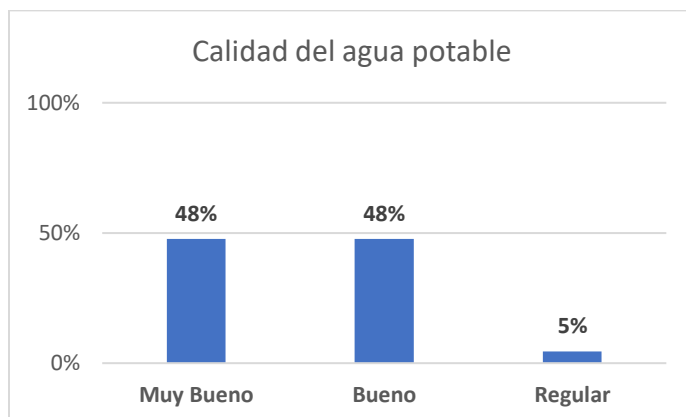
@eppdelaceja



## DISTRITO 6

Comprende los siguientes barrios: Maderos, Balcones de la circunvalar, Parque Maderos, Manantial, Girasoles, Montesol, Mirador del Norte.

## SERVICIO DE ACUEDUCTO



SC-CER731026



SA-CER731029



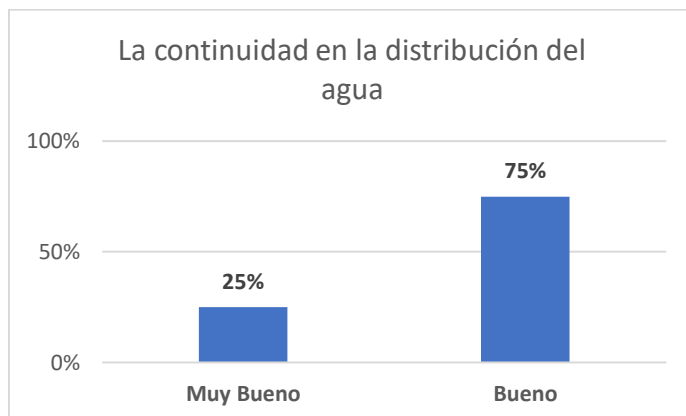
OS-CER731030



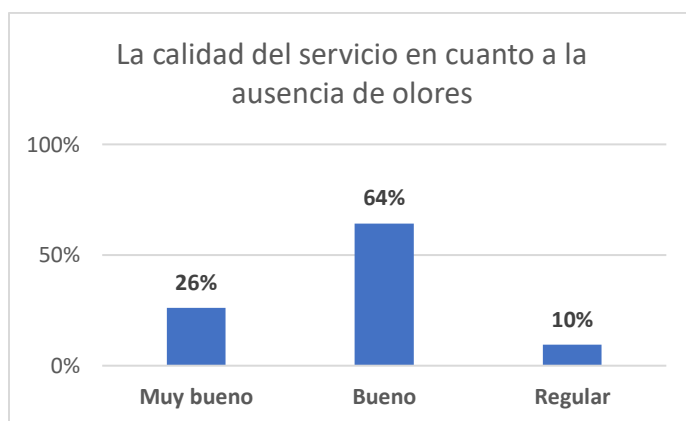
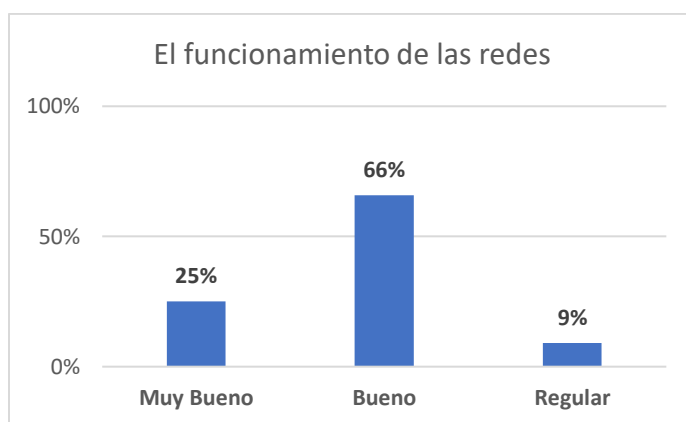
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030

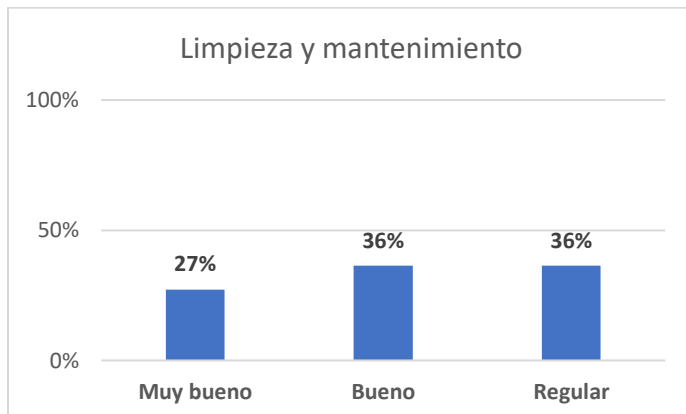


📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)

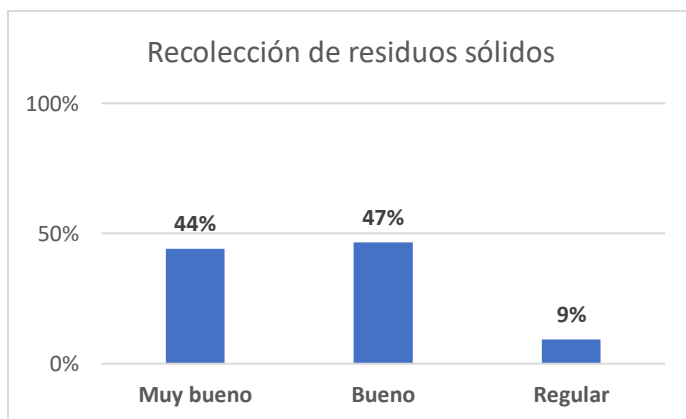
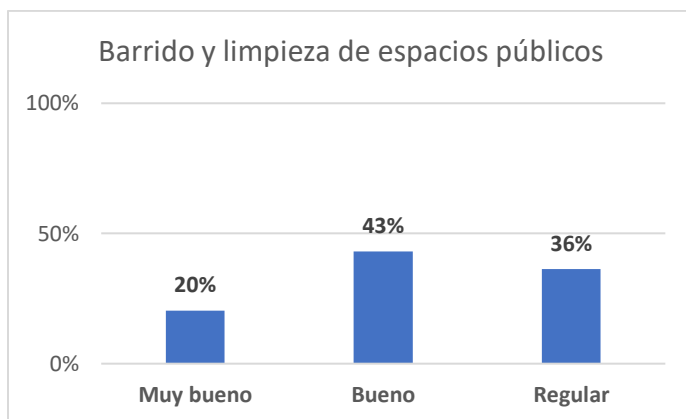


@eppdelaceja





## SERVICIO DE ASEO



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030





## **INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS POR DISTRITO**

- La calidad del agua potable tiene un excelente nivel de satisfacción en los 6 distritos, logrando mediciones entre 95 y 99 puntos. Al igual que la continuidad de distribución en el servicio de acueducto, con mediciones entre 96 y 99 puntos.
- El distrito que menor satisfacción presenta en lo referente a la presión con que llega el agua, es el distrito 6, con 75 puntos.
- La medición más baja en el funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan ni se taponan, fue la del distrito 4 con 86 puntos.
- La calidad del servicio de alcantarillado en cuanto a la ausencia de olores fue de 86 puntos para los distritos 1, 2, 3 y 4, de 87 puntos para el distrito 5 y de 90 para el distrito 6.
- En la limpieza y mantenimiento de las alcantarillas se evidencia poca satisfacción en el distrito 6 con 63 puntos, los demás distritos alcanzan mediciones entre 81 y 86 puntos.
- Las mediciones para el servicio de barrido son las más bajas del presente estudio, con mediciones desde 63 hasta 81 puntos. Siendo la más baja en el distrito 6 y la más alta en el distrito 3.
- El servicio de recolección de residuos sólidos es uno de los que mayor nivel de satisfacción refleja en los usuarios, con mediciones de 91 puntos en el distrito 6 hasta 99 puntos para el distrito 2.

Proyectó y elaboró;  
Contratista, Isabel Cristina Montoya Posada



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja