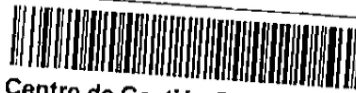




**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



Nro Radicado
001199

Centro de Gestión Documental
Fch. Rad: 03/11/2021 10:50:15

Recibe: DIRECTOR FINANCIERO Y COMERCIAL
No presenta

INFORME TÉCNICO

EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

AÑO 2021



SC-CER731029 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
✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

P.U. SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

Vanessa Orozco Benítez

DIRECCIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL

Libia Patricia Echeverry Carmona

Encuestadores

Promotora Ambiental, Doralba Herrera

Practicante, Cristina Tobón

Practicante, Sara Otalvaro

Practicante, Luci Villegas

Contratista, Isabel Cristina Montoya



SC-CER731029 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



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



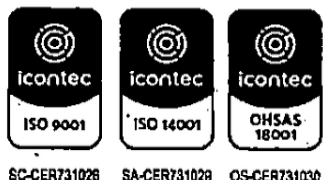
**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

INTRODUCCIÓN

La mejora de los servicios que presta Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. debe plantearse siempre desde el punto de vista de los usuarios. Un servicio de calidad es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas, pues son quienes continuamente hacen uso de los servicios ofrecidos. El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores y elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y los puntos débiles de cada proceso y apuntan siempre a una mejora continua de los mismos según las apreciaciones y juzgamiento de los usuarios.

El nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es un índice de calidad fundamental para Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ya que a través de ellos se pueden implementar acciones correctivas y de mejora. En tal sentido y dando cumplimiento a la normatividad y regulación de la SUPERSERVICIOS (Resolución SSPD – 20101300047505 del 2010, diciembre 07). Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. con el propósito de ofrecer 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 domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, pueda medir el grado de satisfacción en cada uno de ellos, así como la percepción de los mismos respecto a los servicios administrativos y la función que cumple.

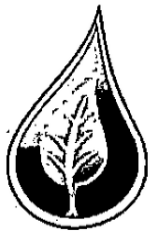
En la ejecución de esta investigación se realizó un estudio de campo que contempla 585 encuestas, realizadas a usuarios y suscriptores directos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la zona urbana del municipio de La Ceja del Tambo. Este informe recoge los pasos y procedimientos utilizados 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.



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



@eeppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

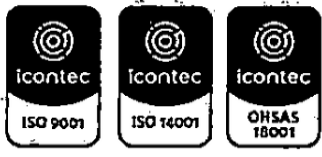
JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento a la Resolución SSPD – 20101300047505 del 2010, diciembre 7, refiere que los resultados que arroje esta medición contribuirán de manera definitiva al enfoque y definición de políticas, planes y programas de la entidad, ya que contendrán la percepción de los clientes y usuarios frente a la gestión de la entidad.

Que la Superintendencia, en desarrollo de su objetivo estratégico de “Garantizar la satisfacción de la sociedad con la labor de la entidad ha iniciado un proyecto de Medición del nivel de satisfacción del usuario y del cliente de servicios públicos a nivel nacional, para lo cual ha diseñado diferentes formularios de encuesta a aplicar tanto a los usuarios como a los prestadores de servicios, este último dirigido a obtener información respecto a su percepción frente a la gestión y servicios que ofrece la entidad.

Dando cumplimiento a la norma ISO 9001, numeral 9,1; 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 donde los procesos de seguimiento y medición son la clave para dos de los principios más importantes que se deben tener en cuenta en cualquier sistema de Gestión de la Calidad: satisfacer al cliente y realizar la mejora continua. Este numeral se evidencia con los resultados y mediciones obtenidas anualmente en los estudios de Nivel de Satisfacción del usuario y los análisis necesarios de cada uno, los diferentes servicios son evaluados por los usuarios, quienes dan a conocer en todo momento que percepción tienen sobre los mismos, que características y atributos valoran y que esperan recibir. Así resulta imprescindible conocer en qué situación se encuentran los usuarios actuales para tomar medidas de acción y de mejorar.

El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias. Para conocer la percepción del usuario y recolectar la información necesaria para la medición del nivel de satisfacción del usuario, debemos conocer de manera directa que opinan los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a través de un estudio de opinión, por medio de un cuestionario estructurado, el exigido por la Superservicios, donde se consideran cada uno de los servicios ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. y los factores relacionados a los mismos.



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



@eeppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Recolectar la información necesaria para el levantamiento, procesamiento y análisis de la información que permita a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. medir el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos domiciliarios prestados en el municipio de La Ceja del Tambo, así como la percepción de los mismos en la función que cumple la entidad.

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 2021.
- Comparar los resultados e índices obtenidos en este estudio con las cifras arrojadas en años anteriores, para disponer de indicadores claves en el Sistema Integral de Gestión.
- Conocer las percepciones de los suscriptores y usuarios acerca de los servicios públicos ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.



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



@eppdelaceja



2. METODOLOGIA PARA EL CALCULO NSU 2021

Para conocer cómo se percibe un servicio, si la calidad de la prestación es elevada o no, debemos conocer que opinan las personas usuarias de dichos servicios. Para conocer las opiniones y el nivel de satisfacción de determinado grupo de usuarios se hace necesario preguntar directamente a través de un estudio de opinión, el usuario construye una serie de parámetros positivos o negativos según sus experiencias y perspectivas, lo que ha oído o conoce de la empresa, creando así medidas de agrado o desagrado y con base en estos parámetros califica los servicios y procesos relacionados con cada uno.

El método empleado es el interrogatorio, se trata de la aplicación de un cuestionario de opinión a través del cual se recoge la valoración que de los diferentes factores o elementos del servicio hacen los usuarios. La recogida sistemática de estas opiniones y valoraciones nos da una perspectiva de la calidad de los servicios que ofrece Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. y cuál es su comportamiento a través del tiempo, cuando lo comparamos con resultados obtenidos en años anteriores. El NSU es un indicador continuo que va desde 0 hasta 100, siendo 0 la peor calificación y 100 una calificación perfecta.

Nivel de Satisfacción	Clase de factor	Valores	Color
Bajo	Critico	< 76	■
Aceptable	Estable	76 - 85,9	■
Bueno	Diferenciador leve	86 - 95,9	■
Excelente	Diferenciador fuerte	96 - 100	■

Este método aporta una valiosa y gran información para plantear mejoras concretas y eficaces en los servicios públicos prestados, por ello esta es la metodología que va a desarrollarse, encuestas que abarcan preguntas concretas de cada servicio público domiciliario ofrecido por esta entidad y los factores relacionados a ellos, donde las preguntas y posibles respuestas ofrecen una opción al entrevistado entre varias alternativas y será el quien las califique según sus percepciones y experiencias.



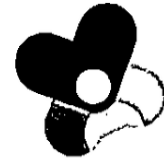
SC-CER731029 SA-CER731029 OS-CER731030



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



@eeppdelaceja



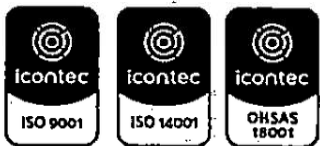
3. DISEÑO DEL CUESTIONARIO

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 PQRS y la claridad en los argumentos de respuesta.
- VII. 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.
- VIII. Datos generales del usuario: Se solicitó la información básica de la persona encuestada.



SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



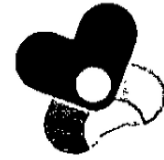
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eeppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

4. SELECCION DE LA MUESTRA

Población: Habitantes de la zona urbana del municipio de La Ceja del Tambo, y que son usuarios y/o suscriptores 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: 4%

Población: 21.958

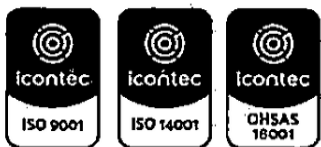
Encuestar 585 usuarios y/o suscriptores de Empresas Públicas La Ceja E.S.P. el 95% de las veces el dato que se quiere medir estará en el intervalo $\pm 4\%$ respecto al dato que se observe en la encuesta.

Tamaño de la muestra:

585 usuarios y/o suscriptores 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.



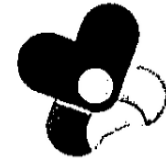
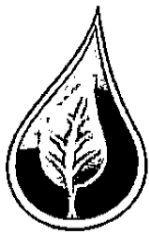
SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



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



@eppdelaceja



Muestra alcanzada

La muestra sobre la cual se realizó el análisis de la información recolectada es 585 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		
Residencial	Est.1	6	481
	Est.2	130	
	Est.3	309	
	Est.4	32	
	Est.5	4	
Comercial	Est.1	24	94
	Est.2	20	
	Est.3	46	
	Est.4	3	
	Est.5	1	
Industrial		2	2
Institucional		3	3
Oficial		5	5
Total			585

5. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las encuestas se realizaron entre los días 27 de septiembre y 25 de octubre del año 2021, los encuestadores responsables de las encuestas presenciales fueron la promotora Doralba Herrera, practicante Cristina Tobón y contratista Isabel Cristina Montoya. Las entrevistas telefónicas estuvieron a cargo de las practicantes; Luci Villegas y Sara Otalvaro. Total de encuestas personales 374, equivalente al 64% del total de la muestra, encuestas telefónicas 211, equivalente al 36%.

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-CER731025 SA-CER731025 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

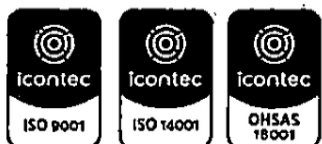
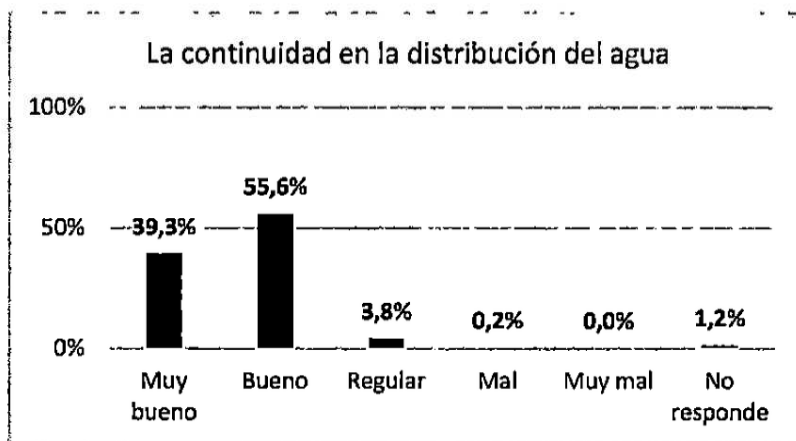
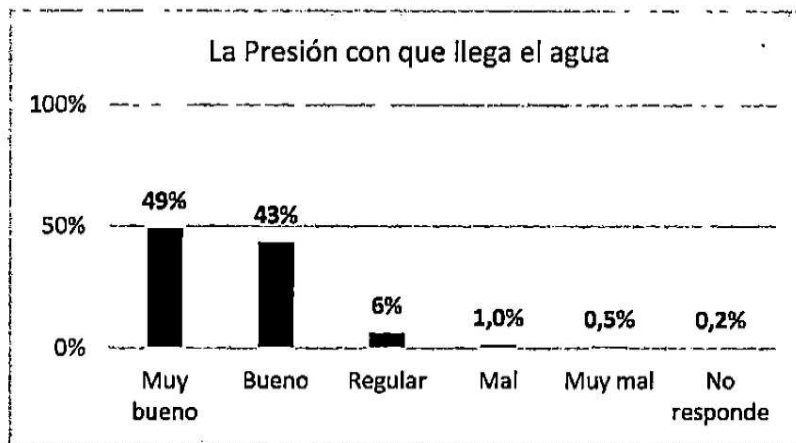
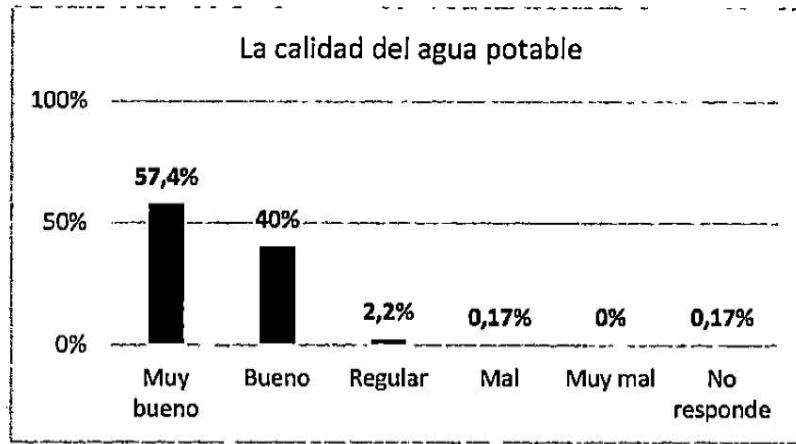


@eppdelaceja



6. RESULTADOS

SERVICIO DE ACUEDUCTO



SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



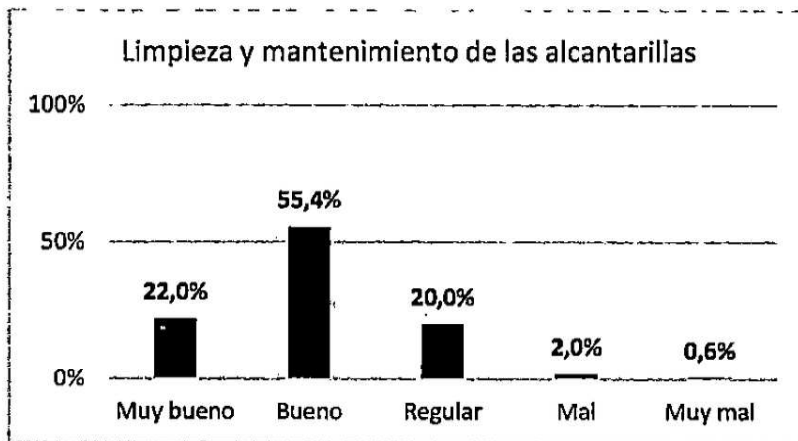
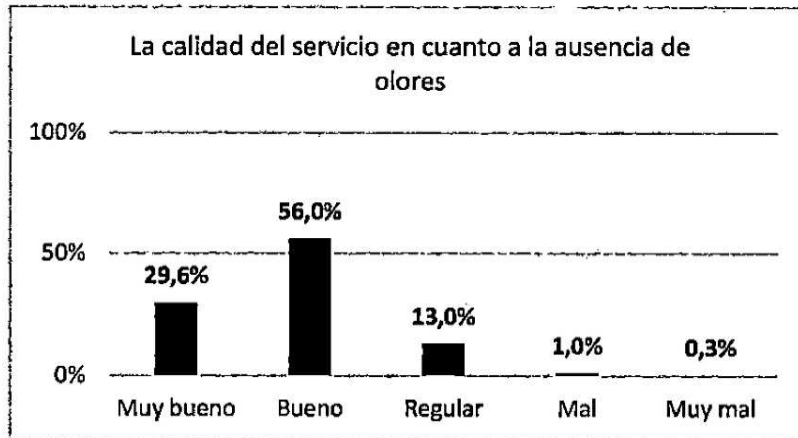
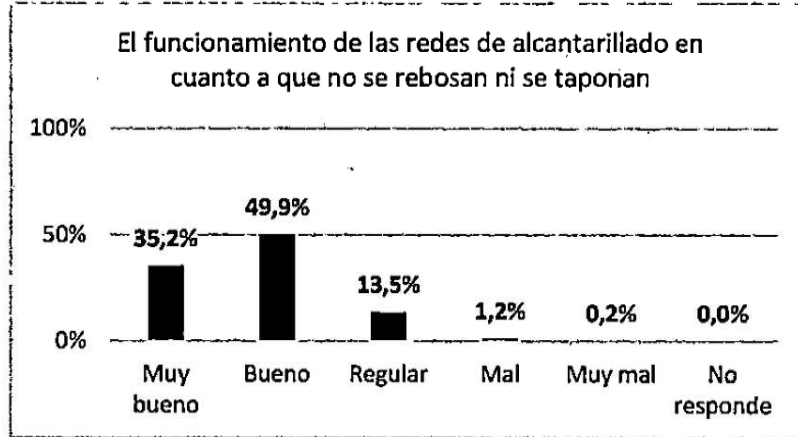
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eeppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



SERVICIO DE ALCANTARILLADO



SC-CER731028 SA-CER731028 OS-CER731030



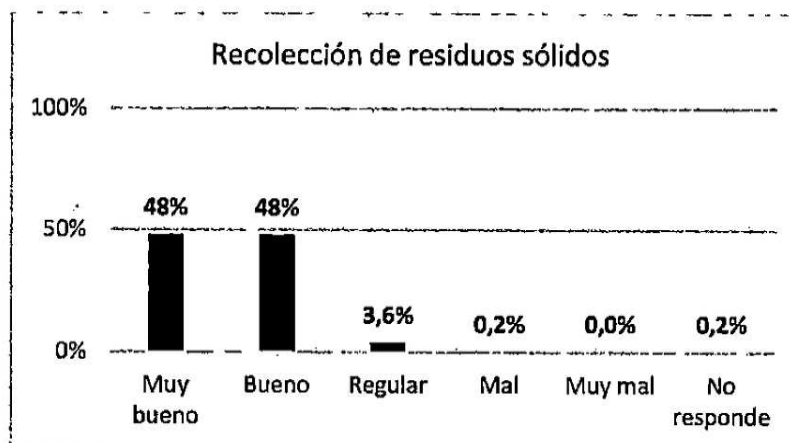
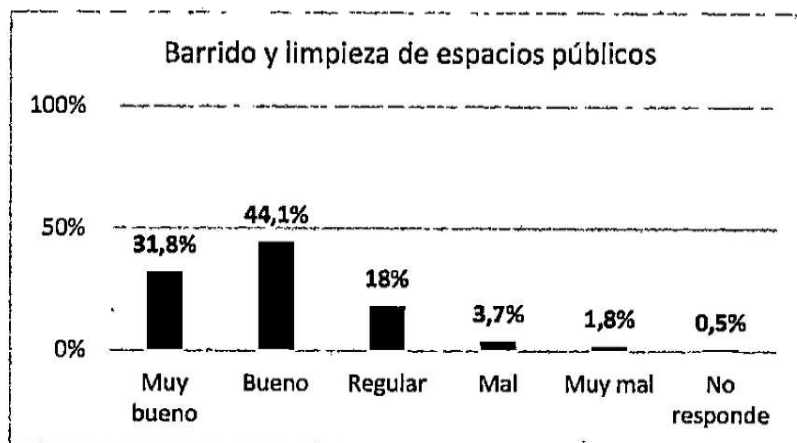
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplacaja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



SERVICIO DE ASEO



SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



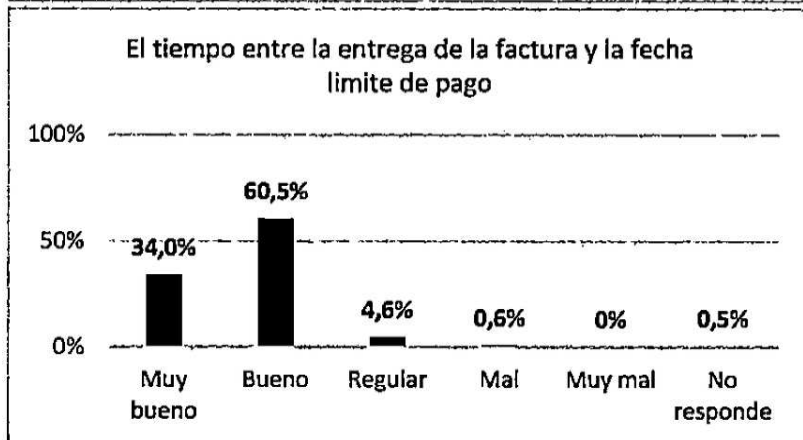
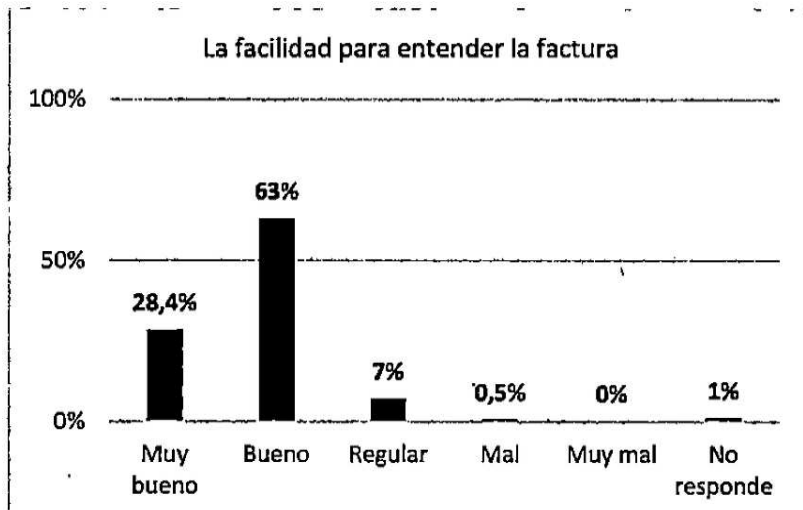
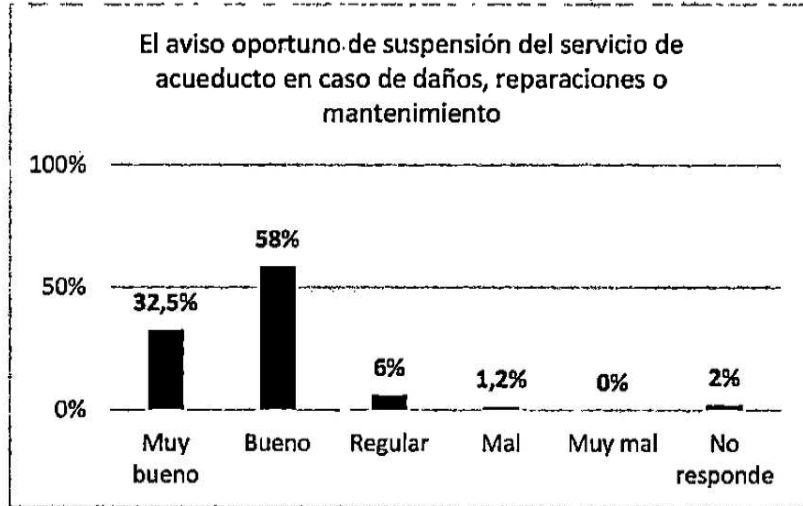
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
📞 NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

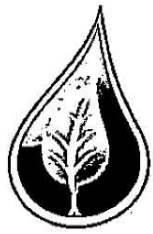


@eppdelaceja

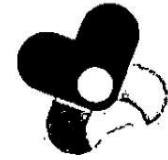


PROCESOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

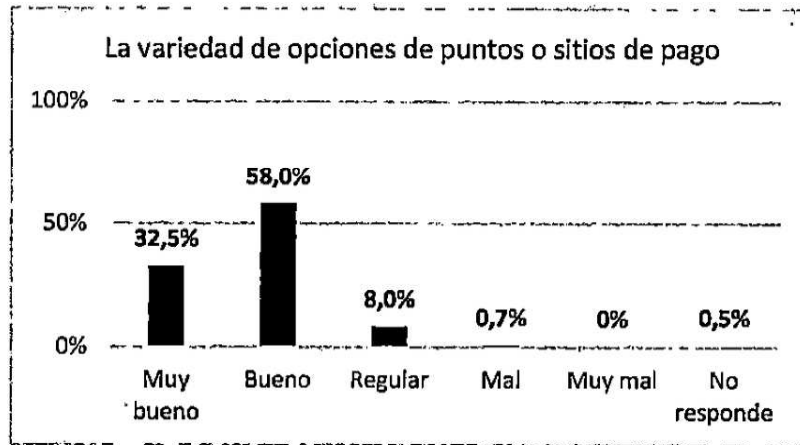




**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



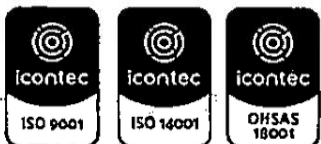
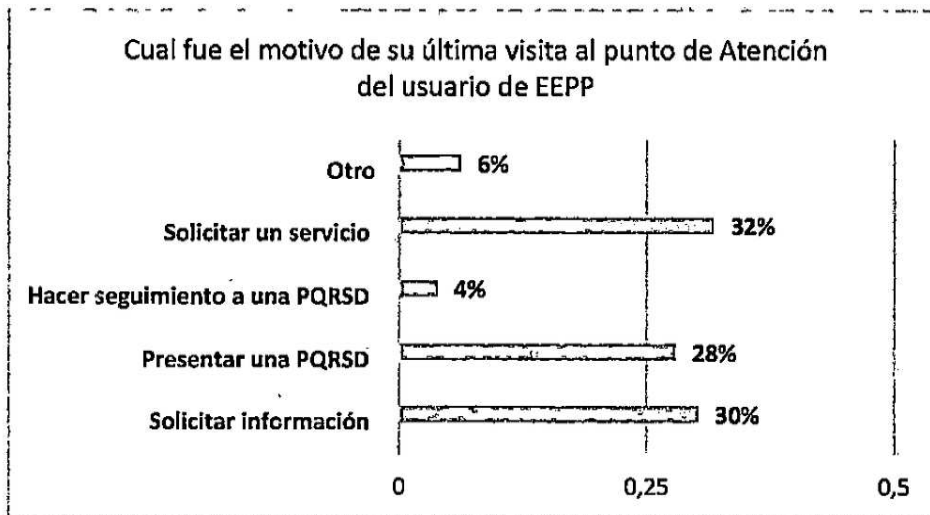
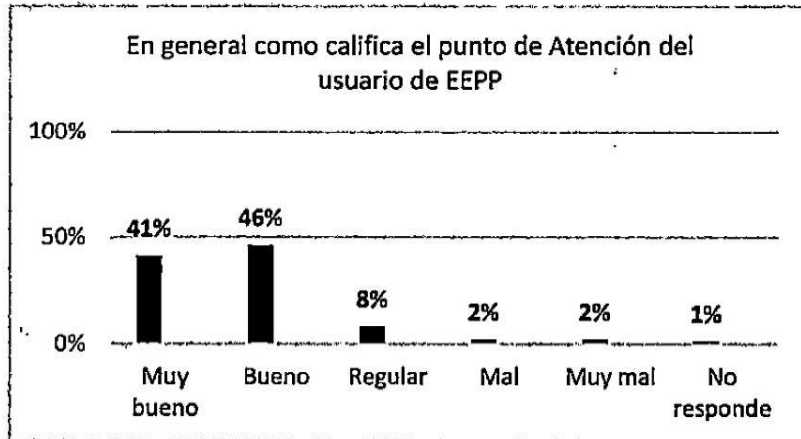
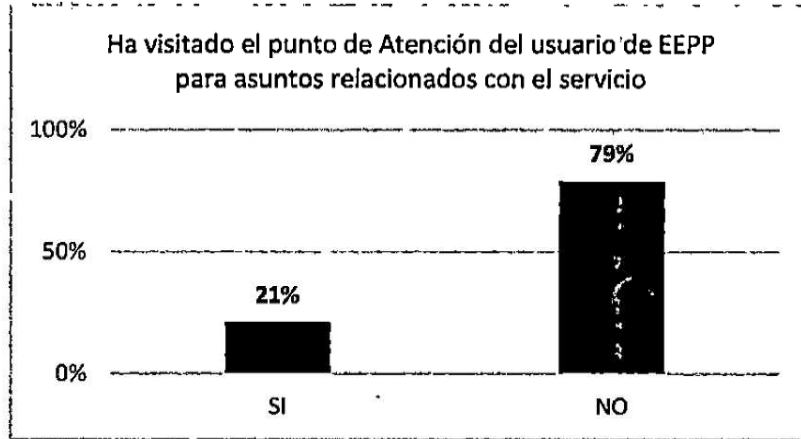
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



ATENCIÓN AL USUARIO



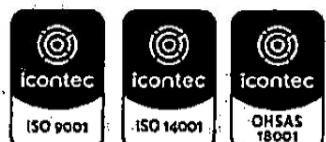
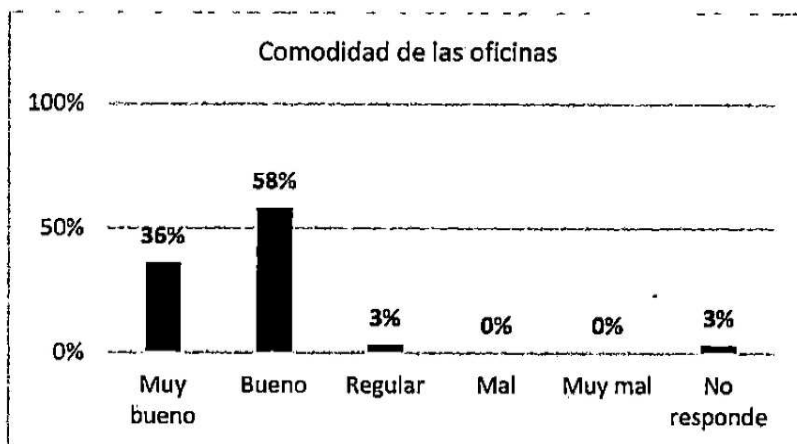
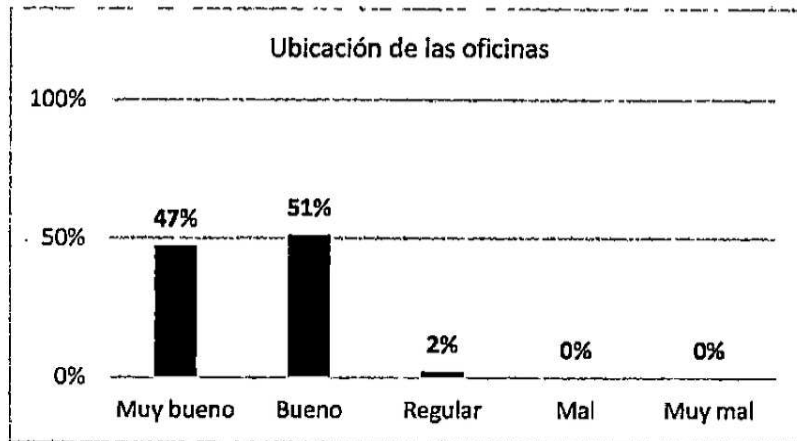
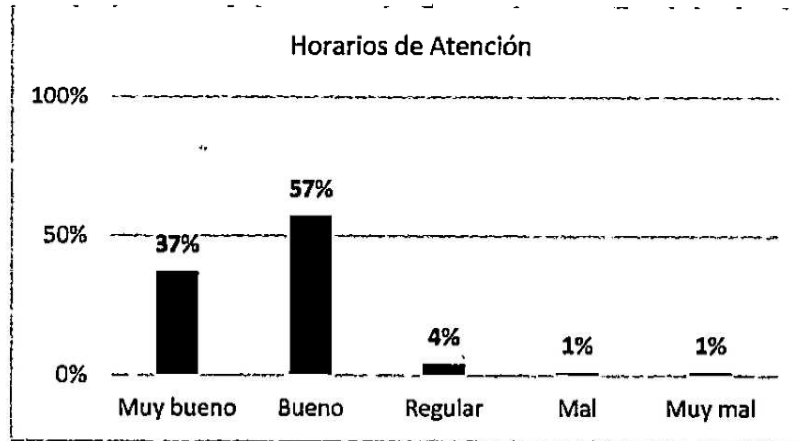
SC-CER731026 SA-CER731026 OS-CER731030



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



@eppdelaceja



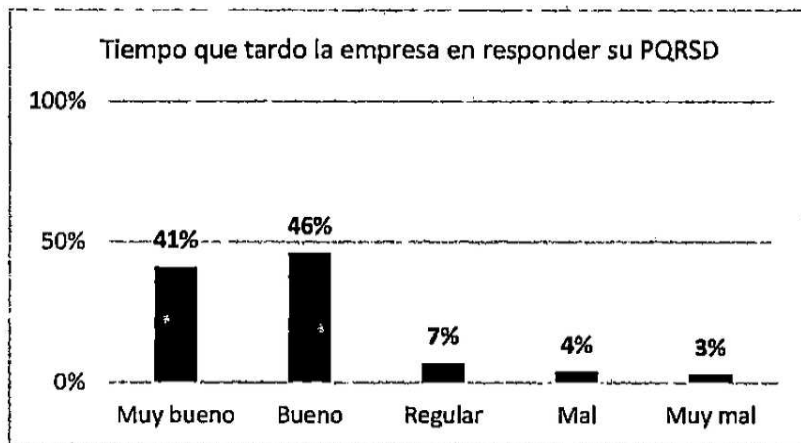
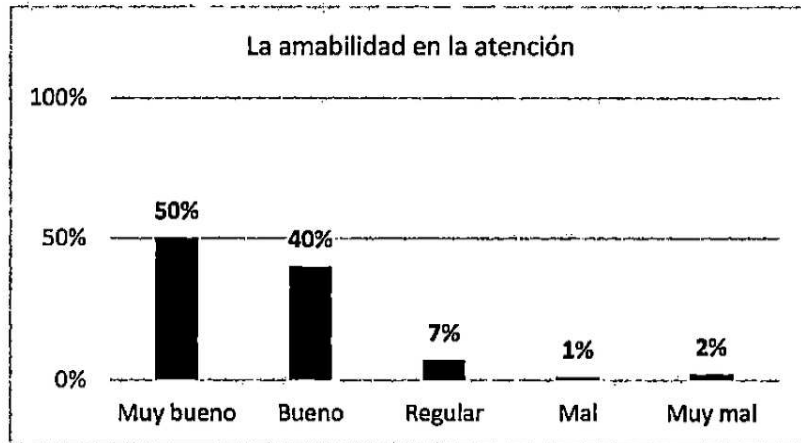
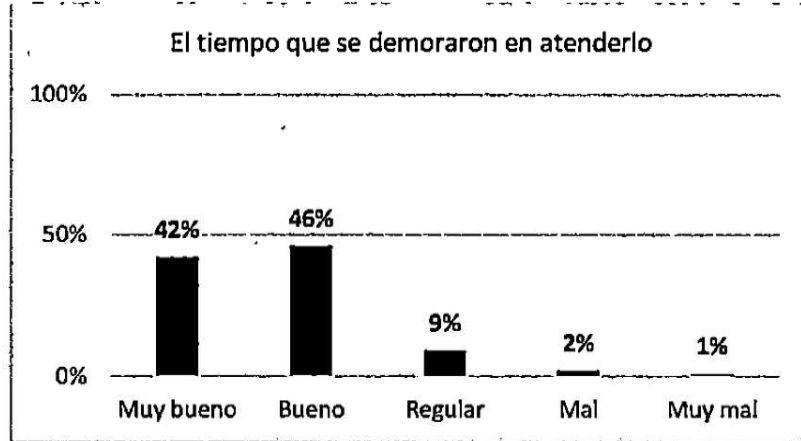
SC-CER731028 SA-CER731028 OS-CER731030



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



@eppdelaceja



SC-CER731028 SA-CER731028 OS-CER731030



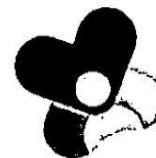
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553-77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



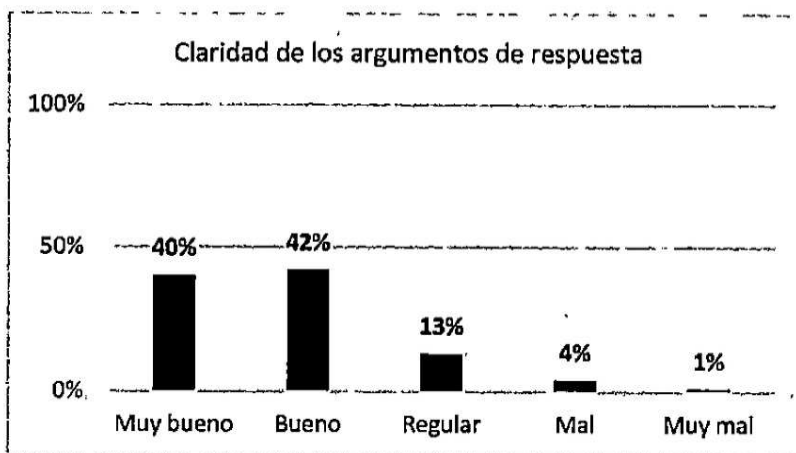
@eppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CERT31028 SA-CERT31029 OS-CERT31030



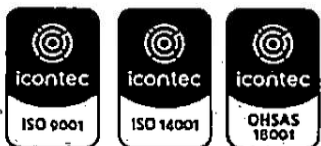
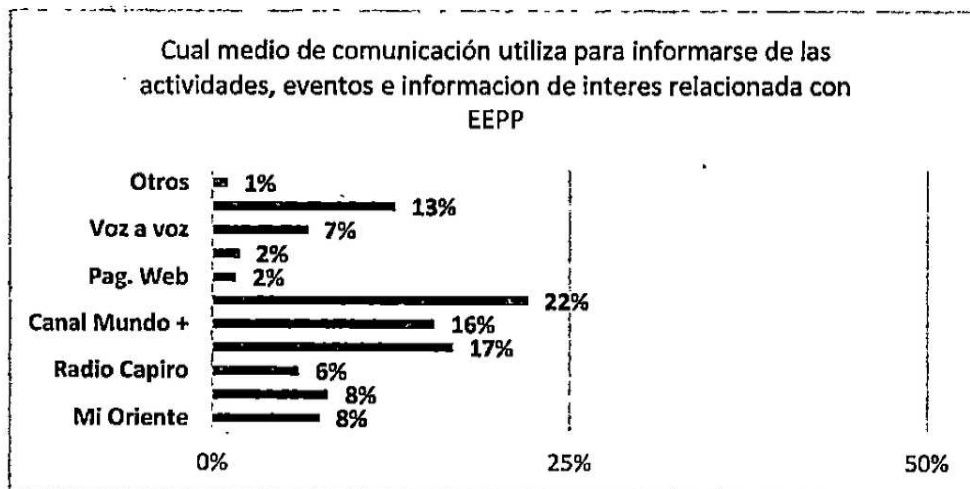
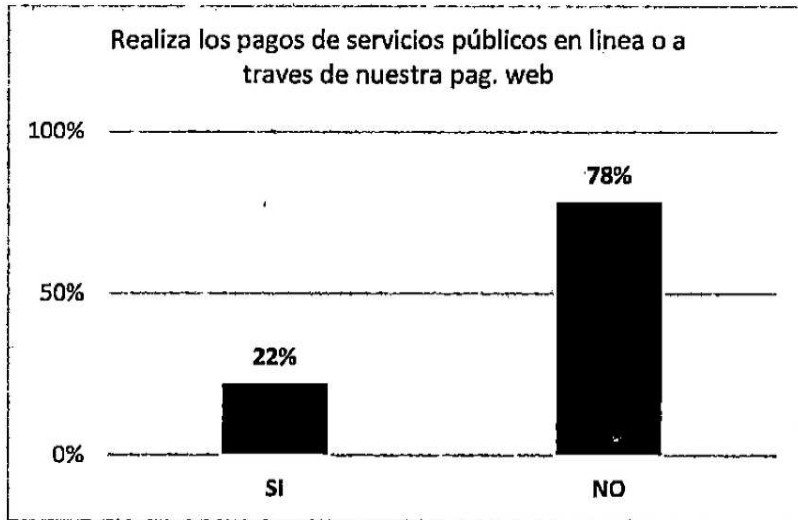
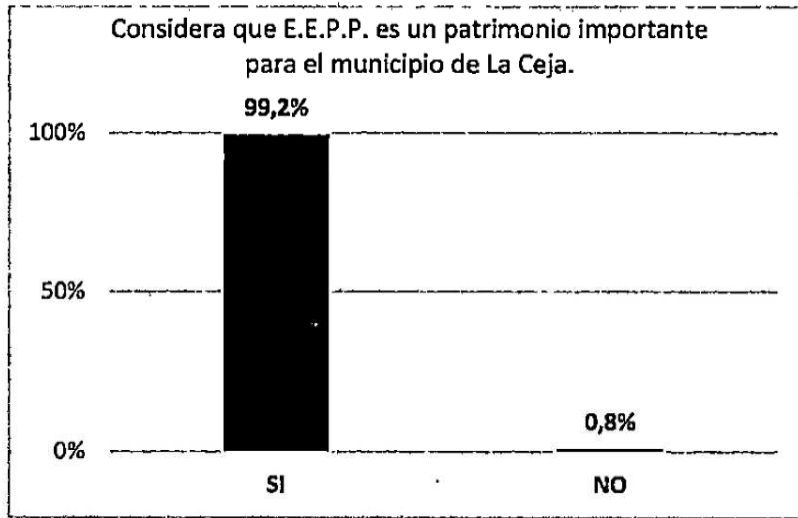
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

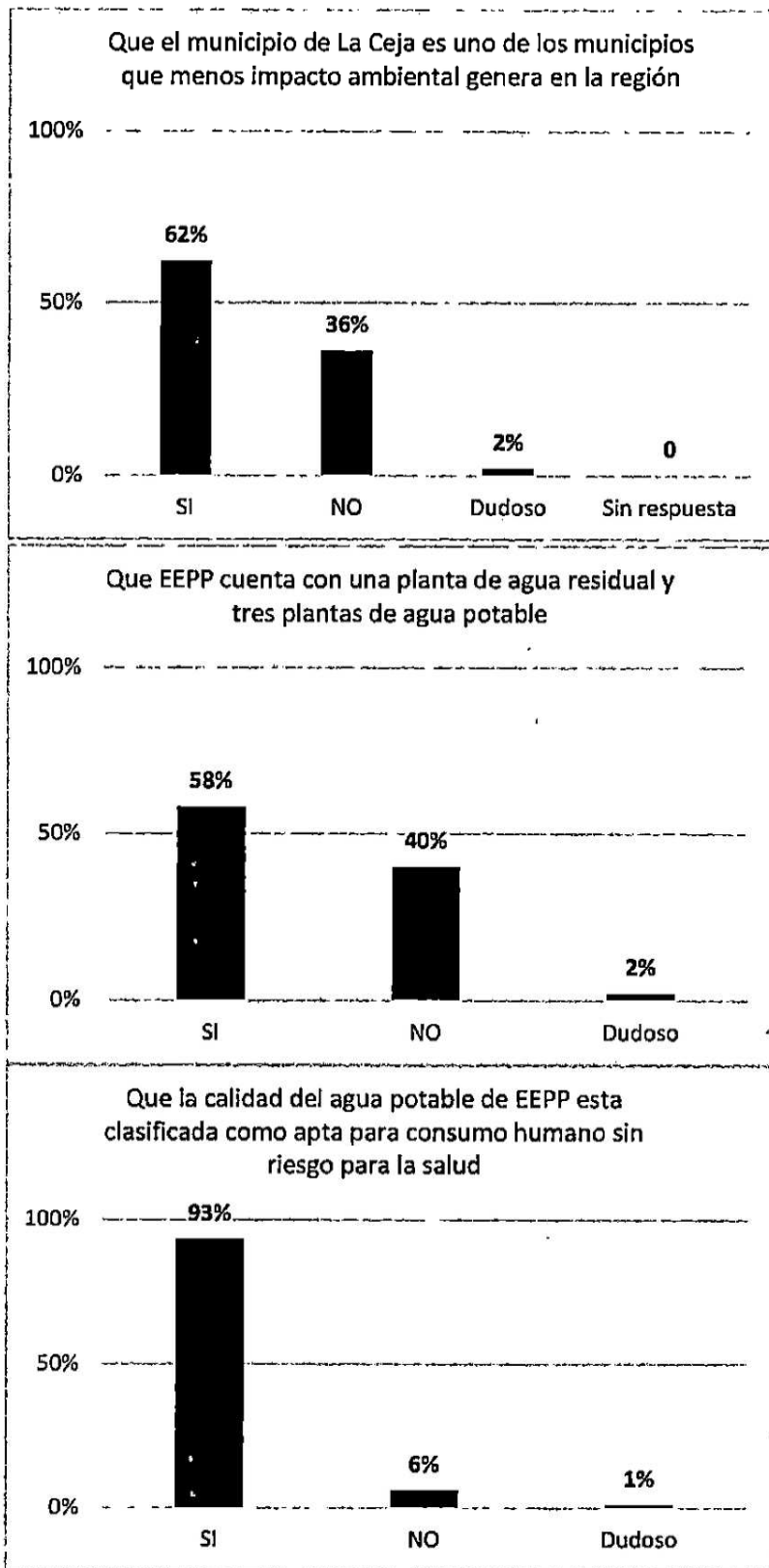
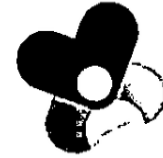


@eppdelaceja



PERCEPCIONES GENERALES





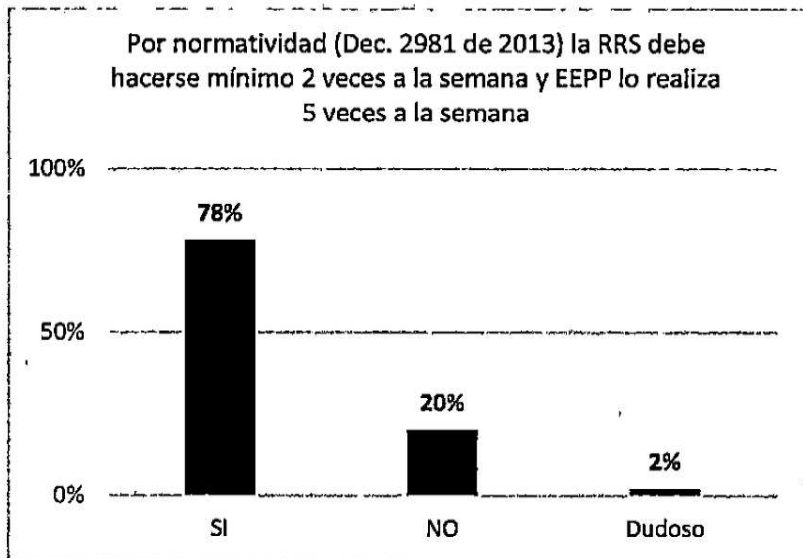
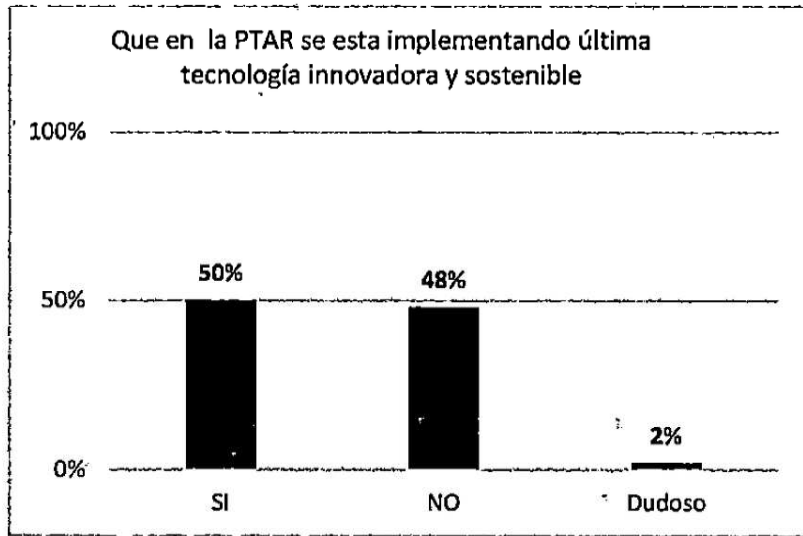
SC-CERT731028 SA-CERT731029 OS-CERT731030



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



@eppdelaceja



SC-CER731028 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

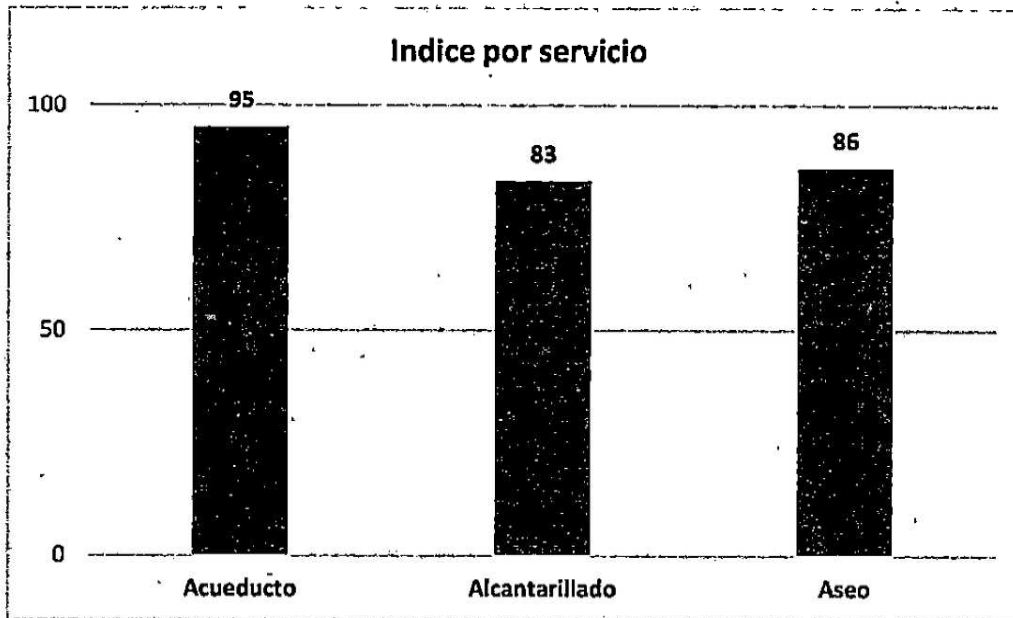


@eppdelaceja



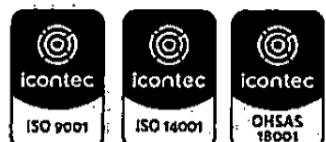
7. INDICES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO 2021

INDICE POR SERVICIO



INDICES POR PROCESO

SERVICIO	PROCESO/FACTOR	INDICE DE SATISFACCIÓN 2021
Acueducto	La calidad del agua potable	97,4
	La presión con que llega el agua	92
	Continuidad en la distribución del agua	95
Alcantarillado	El funcionamiento de las redes de alcantarillado	85
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	86
	Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas	77,4
Aseo	Barrido y limpieza de espacios públicos	76
	Recolección de los residuos sólidos	96



SC-CER731028 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

SERVICIO	PROCESO/FACTOR	INDICÉ DE SATISFACCIÓN 2021
Procesos asociados a los servicios	La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto en caso de daños, reparaciones o arreglos	90,5
	La facilidad para entender la factura	91,4
	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago	94
	La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	90,5
Atención al Usuario	Ubicación de las oficinas	94
	Horario de atención	98
	La comodidad de las oficinas	94
	El tiempo que se demoraron en atenderlo	88
	La amabilidad en la atención	90
	El tiempo que tardo la empresa en responder su PQRSF	87
	La claridad de los argumentos de la respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra	82



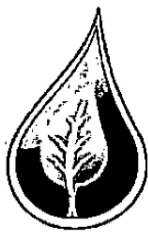
SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



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

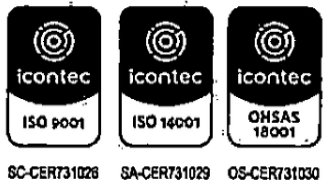
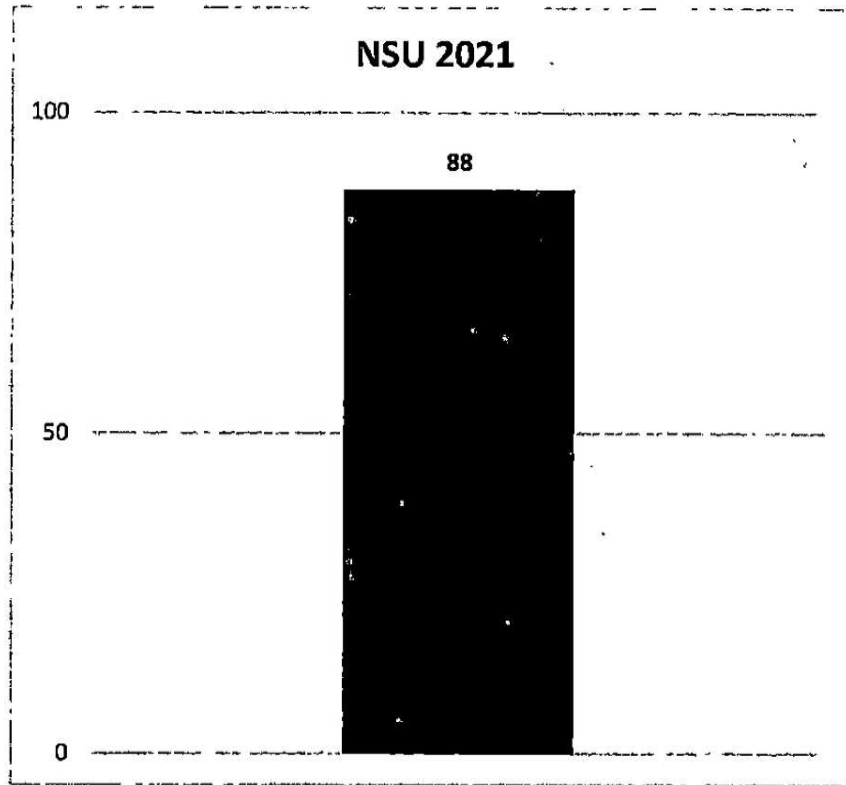


@eppdelaceja



8. INDICE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (NSU) AÑO 2021

El nivel de satisfacción del usuario para el año 2021 es de **88**.



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



@eeppdelaceja

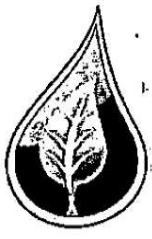


9. COMPARACIÓN AÑO 2020 – 2021

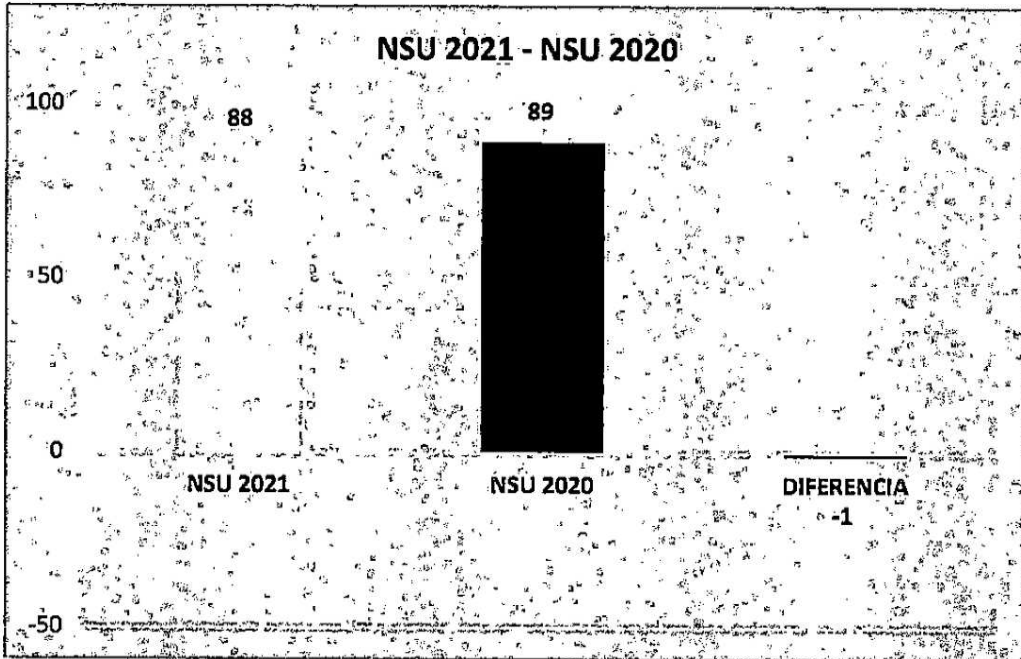
COMPARACIÓN POR PROCESOS Y ASPECTOS

Categoría	Aspecto / Proceso	Año	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Índice	Nivel de satisfacción	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%		↑ 0,3
		2021	57,4%	40,0%	2,2%	0,2%	0,0%	97,4%		
	La presión con que llega el agua	2020	46,6%	47,2%	5,2%	0,2%	0,1%	93,7%		↓ 1,7
		2021	49,0%	43,0%	6,0%	1,0%	0,5%	92,0%		
	La continuidad en la distribución del agua	2020	48,0%	49,6%	1,4%	0,0%	0,1%	97,6%		↓ 2,7
		2021	39,3%	55,6%	3,8%	0,2%	0,0%	94,9%		
Aspectos del servicio de alcantarillado	El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se mojan, ni se taponan	2020	37,3%	53,2%	5,9%	1,7%	0,6%	90,5%		↓ 5,5
		2021	35,0%	50,0%	13,5%	1,2%	0,2%	85,0%		
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	2020	35,9%	51,0%	9,5%	2,3%	0,2%	86,9%		↓ 0,9
		2021	30,0%	56,0%	13,0%	1,0%	0,3%	86,0%		
Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas	2020	33,1%	48,0%	14,3%	1,4%	1,0%	81,1%		↓ 3,7	
	2021	22,0%	55,4%	20,0%	2,0%	0,6%	77,4%			
Aspectos del servicio de aseo	Barrido y limpieza de espacios públicos	2020	29,1%	45,5%	18,9%	2,8%	1,6%	74,6%		↑ 1,4
		2021	32,0%	44,0%	18,0%	3,7%	1,8%	76,0%		
	Recolección de residuos sólidos	2020	50,3%	44,2%	3,5%	0,4%	0,2%	94,5%		↑ 1,5
		2021	48,0%	48,0%	3,6%	0,2%	0,0%	96,0%		
Procesos asociados a los servicios	Suspensión del servicio de acueducto en caso de daños.	2020	32,1%	56,6%	4,7%	0,5%	0,1%	88,7%		↑ 1,8
		2021	32,5%	58,0%	6,0%	1,2%	2,0%	90,5%		
	La facilidad para entender la factura	2020	31,7%	49,1%	14,3%	1,9%	0,1%	80,8%		↑ 10,7
		2021	28,4%	63,0%	7,0%	0,5%	0,0%	91,4%		
	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%		↑ 1,7
		2021	34,0%	60,5%	4,6%	0,6%	0,0%	94,5%		
La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	2020	31,2%	54,6%	11,2%	0,5%	0,1%	85,8%		↑ 4,7	
	2021	32,5%	58,0%	8,0%	0,7%	0,0%	90,5%			
Atención al usuario	Horarios de Atención	2020	54,0%	43,3%	1,2%	0,0%	0,0%	97,3%		↓ 3,3
		2021	37,0%	57,0%	4,0%	1,0%	1,0%	94,0%		
	Ubicación de las Oficinas	2020	60,5%	37,5%	0,8%	0,0%	0,0%	98,0%		□
		2021	47,0%	51,0%	2,0%	0,0%	0,0%	98,0%		
	La Comodidad de las Oficinas	2020	62,1%	36,4%	0,4%	0,0%	0,0%	98,5%		↓ 4,5
		2021	36,0%	58,0%	3,0%	0,0%	0,0%	94,0%		
	El tiempo que se demoran en atenderlo	2020	62,8%	33,3%	1,5%	0,8%	0,0%	96,2%		↓ 8,2
		2021	42,0%	46,0%	9,0%	2,0%	1,0%	88,0%		
	La amabilidad en la atención	2020	66,7%	26,1%	3,8%	1,2%	0,4%	92,7%		↓ 2,7
		2021	50,0%	40,0%	7,0%	1,0%	2,0%	90,0%		
El tiempo que tardó la empresa en responder su PQRSO	2020	45,2%	43,3%	3,5%	1,2%	0,0%	88,5%		↓ 1,5	
	2021	41,0%	46,0%	7,0%	4,0%	3,0%	87,0%			
La cantidad de los argumentos de la respuesta independiente de que sean a su favor o en contra	2020	47,5%	39,9%	4,5%	2,7%	0,0%	87,4%		↓ 5,4	
	2021	40,0%	42,0%	13,0%	4,0%	1,0%	82,0%			

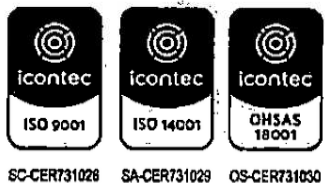
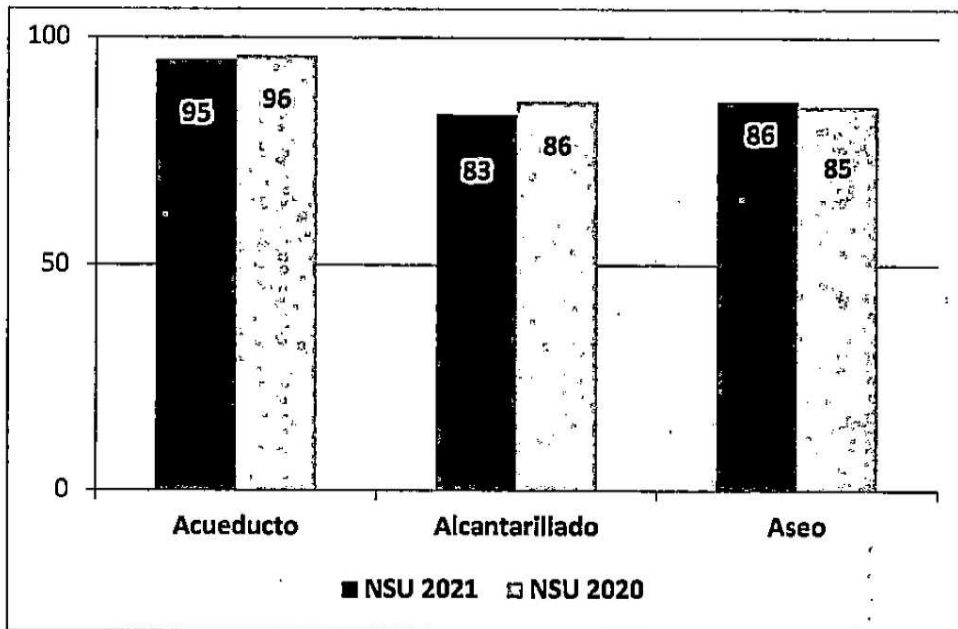




COMPARACIÓN NSU 2021 - 2020



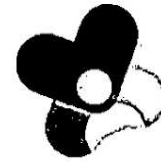
COMPARACIÓN POR SERVICIO



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



@eppdelaceja



10. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- El indicador NSU (nivel de satisfacción del usuario) para el año 2021 de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es de 88 puntos, comparado con el arrojado en el año 2020 (89 puntos) se evidencia una disminución de 1 punto.
- Los resultados logrados en este estudio para cada uno de los servicios públicos domiciliarios son los siguientes: Acueducto 95, Alcantarillado 83 y Aseo 86. El servicio de acueducto disminuyó 1%, Alcantarillado disminuyó 3% y Aseo aumenta 1%.
- Es de resaltar que el indicador de barrido y limpieza de espacios públicos aumentó 1,4%, alcanzando una medición de 76% para este año.
- El índice de satisfacción más alto es el arrojado por el servicio de Acueducto. Los índices a los procesos evaluados son:
La calidad del agua: 97,4
La presión con que llega el agua: 92
La continuidad en la distribución del servicio de acueducto: 95
- El índice de menor satisfacción es el servicio de alcantarillado. Los índices a los procesos evaluados en el servicio de alcantarillado son:
El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan ni se taponan: 85
La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores: 86
Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas: 77
- 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., 7 reflejan aumento y 11 bajaron su medición, 1 sigue igual, comparado con el estudio realizado en el año 2020.
- El 21% de los suscriptores y/o 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 87% se sienten satisfechos con la atención recibida.
- El motivo por el cual más visitas recibe atención al usuario es solicitar un servicio con un 32%, seguido de solicitar información con un 30% y presentar una PQRSD un 28%.
- Los índices alcanzados en los procesos evaluados en Atención al usuario son los siguientes:
Ubicación de las oficinas: 98%
Horarios de atención: 94%
Comodidad de las oficinas: 94%
La amabilidad en la atención: 90%
El tiempo que se demoraron en atenderlo: 88%



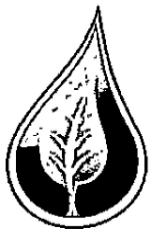
SC-CER731029 SA-CER731029 OS-CER731030



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



@eeppdelaceja



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

El tiempo que tardo la empresa en responder su PQRSD: 87%

La claridad de los argumentos de respuesta, independiente de que sea a su favor o en contra: 82%

- De los 7 factores evaluados en el proceso de Atención al usuario, 6 evidencian disminuciones entre 2,7 y 5,4 puntos, se mantiene ubicación de las oficinas con 98 puntos, índices comparados con los evaluados en el año 2020.
- *Los factores referentes a cada servicio valorados con un nivel de satisfacción excelente son:*

La ubicación de las oficinas 98 puntos.

La calidad del agua potable: 97,4 puntos.

Servicio de recolección de residuos sólidos: 96 puntos.

- *Los factores referentes a cada servicio valorados con un nivel de satisfacción aceptable son:*

Barrido y limpieza de espacios públicos: 76 puntos.

Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas: 77 puntos.

La claridad de los argumentos de respuesta independiente de que sea a favor o en contra: 82 puntos.

Funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan ni se taponan: 85 puntos.

- El 99% de los usuarios y/o suscriptores considera que Empresas Públicas de La Ceja es un patrimonio importante para el municipio de La Ceja del Tambo.
- El medio de comunicación más utilizado por los usuarios para informarse de las actividades, eventos e información de interés general de E.E.P.P. son las redes sociales con un 22%, seguido de la emisora celeste estéreo con 17% y canal mundo + con un 16%.
- El 22% 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. se evidencia un aumento del 5% con el indicador arrojado en el año 2020.
- El 62% de los usuarios encuestados sabe que el municipio de La Ceja es uno de los municipios que menor impacto ambiental genera en la región, el 36% no lo sabe y el 2% esta dudoso.
- El 93% de los encuestados sabe que la calidad del agua de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. esta clasificada como apta para consumo humano sin riesgo para la salud (IRCA), el 6% no lo sabe.
- El 58% de los usuarios encuestados sabe que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. cuenta con 3 plantas de agua potable (PTAP) y una planta de agua residual (PTAR), el 40% no lo sabe.
- El 50% de los usuarios encuestados sabe que la PTAR se está implementando última tecnología innovadora y sostenible, el 48% no lo sabe.



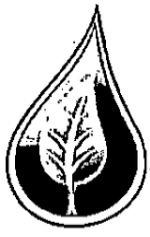
SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



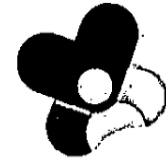
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
📞 NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- El 78% de los usuarios encuestados sabe por normatividad (decreto 2981 de 2013) que la Recolección de los Residuos Sólidos debe realizarse como mínimo 2 veces a la semana y que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. lo realiza 5 veces a la semana.
- El 64% de los usuarios encuestados son propietarios y el 36% arrendatarios.

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.eppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

ANEXO 1.

DISEÑO DE LA ENCUESTA



SC-CERT731028 SA-CERT731029 OS-CERT731030



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



@eppdelaceja



I. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

PROPIETARIO	
ARRENDATARIO	

ESTRATO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

USO

Residencial	1
Comercial	2
Industrial	3
Institucional	4
Oficial	5

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. Con base a ella tomamos acciones y mejoramos nuestros servicios. Lo invitamos muy cordialmente a responder las siguientes preguntas.

II. SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

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

Acueducto	M B	B	R	M	M M	N S
La calidad del agua potable	5	4	3	2	1	
La presión con que llega el agua	5	4	3	2	1	
La continuidad en la distribución del agua	5	4	3	2	1	

III. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

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

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

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

IV. SERVICIO DE ASEO

3. Cómo califica el "Barrido y limpieza de espacios públicos"

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

MB	B	R	M	MM	NS
5	4	3	2	1	

4. Como califica el servicio de recolección de residuos solidos

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

MB	B	R	M	MM	NS
5	4	3	2	1	

V. PROCESOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

5. Cómo califica: (LEER PROCESOS Y ESCALA)

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

	M B	B	R	M	M M	N S
El aviso oportuno de suspensión del servicio de acueducto en caso de daños, reparaciones o mantenimiento	5	4	3	2	1	
La facilidad para entender la factura	5	4	3	2	1	
El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago	5	4	3	2	1	
La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	5	4	3	2	1	

VI. ATENCIÓN AL USUARIO

6. 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. 10

7. 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	

8. Cuál 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	

9. 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

	M B	B	R	M	M M	NS
Horarios de atención	5	4	3	2	1	
Ubicación de las oficinas	5	4	3	2	1	
La comodidad de las oficinas	5	4	3	2	1	
El tiempo que se demoraron en atenderlo	5	4	3	2	1	
La amabilidad en la atención	5	4	3	2	1	
El tiempo que tardó la empresa en responder su petición, queja o reclamo	5	4	3	2	1	
La claridad de los argumentos de la respuesta independiente de que sea a su favor o en contra	5	4	3	2	1	

VII. PERCEPCIONES GENERALES

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

SI	
NO	

11. 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 Oriente	
Entre Ceja y Ceja	
Radio Capiro	
Celeste Estéreo	
Canal Mundo mas	
Redes Sociales	
Página Web	
Volantes	
Voz a voz	
Otros	
Cual	

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

SI	
NO	

13. Sabía usted

	SI	NO
Que el municipio de La Ceja es uno de los municipios que menos impacto ambiental genera en la región		
Que la calidad del agua potable de EEPP de La Ceja está clasificada como apta para consumo humano sin riesgo para la salud (IRCA - INS)		
Que EEPP de La Ceja cuenta con 3 plantas de agua potable y una planta de Agua Residual		

	SI	NO
Que en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR se está implementando con última tecnología innovadora y sostenible		
Que por normatividad (decreto 2981 de 2013) la recolección de residuos debe hacerse mínimo 2 veces a la semana y EEPP de La Ceja la realiza 5 veces a la semana		

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

VIII. DATOS GENERALES DEL USUARIO

NOMBRE:

(El informante debe de ser mayor de 18 años)

DIRECCIÓN:

BARRIO:

TELÉFONO:

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:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Día		Mes		Año	

Encuestador: (Nombres y Apellidos):

Supervisor: (Nombres y Apellidos):



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

ANEXO 2. TABULADOS



SC-CER731028 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co

   
@eppdelaceja



Resultados

Número de registros en esta consulta:	585
Total de registros en esta encuesta:	585
Porcentaje del total:	100%

I. IDENTIFICACIÓN DE LA MUESTRA

¿Cuál es la tenencia de la vivienda?

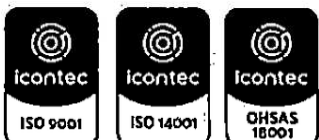
Opción	Cuenta	Porcentaje
Propietario (AO01)	377	64.44%
Arrendatario (AO02)	208	35.56%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

¿Cuál es su estrato socioeconómico?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (AO01)	38	6.50%
2 (AO02)	150	25.64%
3 (AO03)	357	61.03%
4 (AO04)	35	5.98%
5 (AO05)	5	0.85%
6 (AO06)	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

¿Qué uso tiene actualmente?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Residencial (AO01)	481	82.22%
Comercial (AO02)	94	16.07%
Industrial (AO03)	2	0.34%
Institucional (AO04)	3	0.51%
Oficial (AO05)	5	0.85%
Sin respuesta	0	0.00%

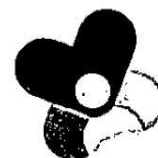


SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030

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



@eppdelaceja



II. SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. COMO CALIFICA LOS SIGUIENTES PROCESOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La calidad del agua potable

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	336	57.44%
4 - Bueno (AO02)	234	40.00%
3 - Regular (AO03)	13	2.22%
2 - Mal (AO04)	1	0.17%
1 - Muy mal (AO05)	0	0.00%
Sin respuesta	1	0.17%

La presión con que llega el agua

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	288	49.23%
4 - Bueno (AO02)	252	43.08%
3 - Regular (AO03)	35	5.98%
2 - Mal (AO04)	6	1.03%
1 - Muy mal (AO05)	3	0.51%
Sin respuesta	1	0.17%

La Continuidad en la distribución del agua

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	230	39.32%
4 - Bueno (AO02)	325	55.56%
3 - Regular (AO03)	22	3.76%
2 - Mal (AO04)	1	0.17%
1 - Muy mal (AO05)	0	0.00%
Sin respuesta	7	1.20%



SC-CER731028 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
✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



III. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

2. COMO CALIFICA LOS SIGUIENTES PROCESOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebozan ni se taponan

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	206	35.21%
4 - Bueno (AO02)	292	49.91%
3 - Regular (AO03)	79	13.50%
2 - Malo (AO04)	7	1.20%
1 - Muy malo (AO05)	1	0.17%
Sin respuesta	0	0.00%

La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	173	29.57%
4 - Bueno (AO02)	328	56.07%
3 - Regular (AO03)	76	12.99%
2 - Malo (AO04)	6	1.03%
1 - Muy malo (AO05)	2	0.34%
Sin respuesta	0	0.00%

Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	129	22.05%
4 - Bueno (AO02)	324	55.38%
3 - Regular (AO03)	115	19.66%
2 - Malo (AO04)	12	2.05%
1 - Muy malo (AO05)	5	0.85%
Sin respuesta	0	0.00%



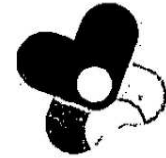
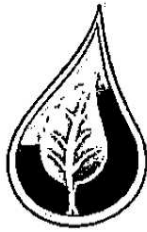
SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



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



@eppdelaceja



VI. SERVICIO DE ASEO

3. COMO CALIFICA LOS SIGUIENTES ASPECTOS EN EL SERVICIO DE ASEO

Barrido y limpieza de espacios públicos

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	186	31.79%
4 - Bueno (AO02)	258	44.10%
3 - Regular (AO03)	105	17.95%
2 - Malo (AO04)	22	3.76%
1 - Muy Malo (AO05)	11	1.88%
Sin respuesta	3	0.51%

Recolección de residuos sólidos RRS

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	281	48.03%
4 - Bueno (AO02)	279	47.69%
3 - Regular (AO03)	21	3.59%
2 - Malo (AO04)	2	0.34%
1 - Muy Malo (AO05)	0	0.00%
Sin respuesta	2	0.34%



SC-CER731028 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



V. PROCESOS RELACIONADOS A LOS SERVICIOS

4. COMO CALIFICA

El aviso oportuno de suspensión del servicio de acueducto, en caso de daños, reparaciones o mantenimientos

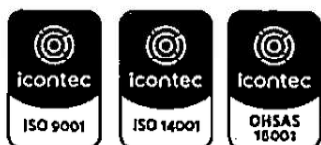
Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	190	32.48%
4 - Bueno (AO02)	341	58.29%
3 - Regular (AO03)	35	5.98%
2 - Malo (AO04)	7	1.20%
1 - Muy malo (AO05)	1	0.17%
Sin respuesta	11	1.88%

La facilidad para entender la factura

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	166	28.38%
4 - Bueno (AO02)	366	62.56%
3 - Regular (AO03)	42	7.18%
2 - Malo (AO04)	3	0.51%
1 - Muy malo (AO05)	2	0.34%
Sin respuesta	6	1.03%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	197	33.68%
4 - Bueno (AO02)	354	60.51%
3 - Regular (AO03)	27	4.62%
2 - Malo (AO04)	4	0.68%
1 - Muy malo (AO05)	0	0.00%
Sin respuesta	3	0.51%



SC-CER731026 SA-CER731029 OS-CER731030



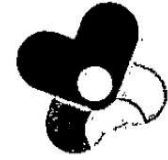
© Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
 ☎ NIT. 811.009.329-0
 ☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
 🌐 www.eeppdelaceja.gov.co
 ✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



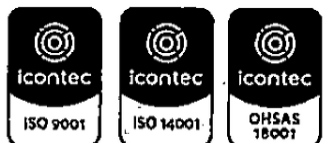
**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

La variedad de opciones de sitios o puntos de pago

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	190	32.48%
4 - Bueno (AO02)	340	58.12%
3 - Regular (AO03)	47	8.03%
2 - Malo (AO04)	4	0.68%
1 - Muy malo (AO05)	1	0.17%
Sin respuesta	3	0.51%



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



@eeppdelaceja

SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



VI. ATENCIÓN AL USUARIO

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	125	21.37%
No. (N)	460	78.63%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy bueno (AO01)	51	41%
4 - Bueno (AO02)	58	46%
3 - Regular (AO03)	10	8%
2 - Malo (AO04)	3	2%
1 - Muy malo (AO05)	2	2%
Sin respuesta	1	1%

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Solicitar información	39	30%
Presentar una PQRSD	36	28%
Hacer seguimiento a una PQRSD	5	4%
Solicitar un servicio	41	32%
Otro	8	6%



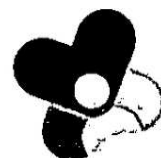
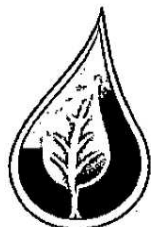
SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



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



@eeppdelaceja



8. 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

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	45	37%
4 - Bueno (AO02)	69	57%
3 - Regular (AO03)	5	4%
2 - Malo (AO04)	1	1%
1 - Muy malo (AO05)	1	1%
Sin respuesta	4	3%

Ubicación de las oficinas

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	58	47%
4 - Bueno (AO02)	63	51%
3 - Regular (AO03)	3	2%
2 - Malo (AO04)	0	0%
1 - Muy malo (AO05)	0	0%
Sin respuesta	1	1%

La comodidad de las oficinas

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	45	36%
4 - Bueno (AO02)	72	58%
3 - Regular (AO03)	4	3%
2 - Malo (AO04)	0	0%
1 - Muy malo (AO05)	0	0%
Sin respuesta	4	3%

El tiempo que se demoraron en atenderlo

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	53	42%
4 - Bueno (AO02)	57	46%
3 - Regular (AO03)	11	9%
2 - Malo (AO04)	2	2%
1 - Muy malo (AO05)	1	1%
Sin respuesta	1	1%



SC-CER731028



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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



La amabilidad en la atención

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	62	50%
4 - Bueno (AO02)	50	40%
3 - Regular (AO03)	9	7%
2 - Malo (AO04)	1	1%
1 - Muy malo (AO05)	2	2%
Sin respuesta	1	1%

El tiempo que se demoró la empresa en responder su PQRSD

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	46	37%
4 - Bueno (AO02)	51	41%
3 - Regular (AO03)	8	6%
2 - Malo (AO04)	4	3%
1 - Muy malo (AO05)	3	2%
Sin respuesta	13	10%

La claridad de los argumentos de la respuesta, independiente de que sea a favor o en contra

Opción	Cuenta	Porcentaje
5 - Muy Bueno (AO01)	46	37%
4 - Bueno (AO02)	48	38%
3 - Regular (AO03)	15	12%
2 - Malo (AO04)	5	4%
1 - Muy malo (AO05)	1	1%
Sin respuesta	10	8%



SC-CER731028 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
✉ esplaceja@eppdelaceja.gov.co



@eppdelaceja



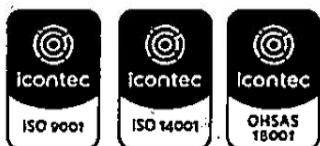
VII. PERCEPCIONES GENERALES

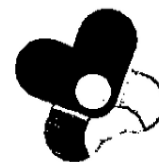
9. CONSIDERA USTED QUE EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P. ES UN PATRIMONIO IMPORTANTE PARA EL MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	580	99.15%
No (N)	5	0.85%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

10. SELECCIONE CUAL MEDIO DE COMUNICACIÓN UTILIZA PARA INFORMARSE DE LAS ACTIVIDADES, EVENTOS E INFORMACIÓN DE INTERÉS RELACIONADO CON EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

Opción	Porcentaje	Cuenta
Mi Oriente	8%	87
Entre Ceja y Ceja	8%	94
Radio Capiro	6%	70
Celeste Estéreo	17%	195
Canal Mundo +	16%	180
Redes Sociales	22%	256
Pag. Web	2%	19
Volantes	2%	22
Voz a voz	7%	77
En la factura	13%	148
Otros	1%	12





**11. REALIZA LOS PAGOS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LÍNEA O A TRAVÉS DE NUESTRA
PAGINA WEB**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	128	21.88%
No (N)	457	78.12%
Sin respuesta	0	0.00%

12. SABIA USTED

**QUE EL MUNICIPIO DE LA CEJA ES UNO DE LOS MUNICIPIOS QUE MENOS IMPACTO
AMBIENTAL GENERA EN LA REGIÓN**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	365	62.39%
No (N)	209	35.73%
Dudoso (U)	11	1.88%

**QUE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE DE EEPP DE LA CEJA ESTA CLASIFICADA COMO
APTA PARA CONSUMO HUMANO SIN RIESGO PARA LA SALUD (IRCA - INS)**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	546	93.33%
No (N)	33	5.64%
Dudoso (U)	6	1.03%

**QUE EEPP DE LA CEJA CUENTA CON 3 PLANTAS DE AGUA POTABLE Y UNA PLANTA DE
AGUA RESIDUAL**

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	340	58.12%
No (N)	234	40.00%
Dudoso (U)	11	1.88%



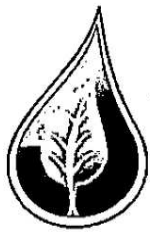
SC-CER731028 SA-CER731029 OS-CER731030



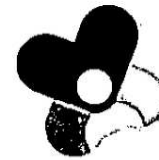
© Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)
☎ NIT. 811.009.329-0
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37
🌐 www.eeppdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eeppdelaceja.gov.co



@eeppdelaceja



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



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

QUE EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR SE ESTA IMPLEMENTANDO CON ULTIMA TECNOLOGÍA INNOVADORA Y SOSTENIBLE

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	295	50.43%
No (N)	280	47.86%
Dudoso (U)	10	1.71%

QUE POR NORMATIVIDAD (DECRETO 2981 DE 2013) LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS DEBE HACERSE MÍNIMO DOS VECES A LA SEMANA Y EEPD DE LA CEJA LO REALIZA CINCO DÍAS A LA SEMANA

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	457	78.12%
No (N)	116	19.83%
Dudoso (U)	12	2.05%



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.eepdelaceja.gov.co
✉ esplaceja@eepdelaceja.gov.co



@eepdelaceja