

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

AÑO 2022



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



 Nit: 811.009.329-0
 Telefono: 604 553 77-88
 Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
 Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
 www.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

P.U. SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

Vanessa Orozco Benítez

Encuestadores

Doralba Herrera

Isabel Montoya

Julián Osorio

Lucy Villegas

Sandra Taborda

Yasmin González



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0

Telefono: 604 553 77-88

Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05

Email: esplaceja@eepdelaceja.gov.co

www.eepdelaceja.gov.co

f t i y | @eepdelaceja

INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es un índice de calidad fundamental, ya que a través de los indicadores alcanzados 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), y a su vez a la Ley 142 de 1994, ley de los servicios públicos domiciliarios, donde refiere un marco de condiciones para el sector con la firme idea de que la Empresa de Servicios Públicos se convierta en el principal agente económico del sector, viendo en ella el instrumento para alcanzar el mayor grado de eficiencia y calidad. De igual manera esta ley, impulsa a que la intervención del Estado en la prestación de los servicios públicos, sirva de garante en la calidad del bien objeto del servicio y su disposición final, asegurando el mejoramiento en la calidad de vida de los consumidores, buscando conseguir con ello la satisfacción de los mismos.

De este modo, la normatividad referente al tema, parte de la Constitución de 1991, como norma fundamental. Colombia emprendió a principios de los años noventa una serie de ajustes estructurales, jurídicos e institucionales relacionados con la prestación de servicios públicos domiciliarios, estos ajustes a su vez, reorientaron el papel del estado hacia la planeación, regulación, inspección, vigilancia y control de las entidades prestadoras de servicios. procurando incorporar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en el control de la gestión en cuanto a la calidad del servicio brindada por los entes prestadores de los servicios públicos domiciliarios, refiriéndose al tema de las competencias y responsabilidades, su cobertura, calidad del servicio, así como el régimen tarifario.

Los servicios públicos domiciliarios son fundamentales para garantizar el bienestar de la población, son el medio por el cual el estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad, promover y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, por lo que debe procurarse una adecuada prestación y cobertura de los mismos.

El presente trabajo se centra conocer el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de La Ceja del Tambo, con relación a la percepción que tienen sobre la calidad de los mismos, como también conocer sobre los procesos ejecutados en la prestación de los servicios a la población, así mismo realizar un estudio general sobre el municipio y su población. El trabajo se presenta en dos partes: la primera da cuenta del campo teórico en el cual se desarrolló la tesis y el segundo presenta los resultados del análisis de los casos seleccionados, a la luz de la teoría y de una serie de mediciones realizadas a los habitantes de municipio, con el fin de



conocer el grado de satisfacción de los usuarios de servicios de acueducto y alcantarillado prestados por Empresas públicas de La Ceja E.S.P. con respecto a su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos.

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.



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.

A su vez dar acatamiento a la Ley 142 de 1994, ley de los servicios públicos domiciliarios, que refiere la normatividad pertinente para el cumplimiento a la debida prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados en el municipio de La Ceja del Tambo por Empresas Publicas de La Ceja E.S.P.

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.

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.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio técnico que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado y aseo prestados por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. 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 en el presente año.
- Comparar los resultados e índices obtenidos en este estudio con las cifras arrojadas en años anteriores para disponer de indicadores claves.
- Conocer las percepciones de los suscriptores y usuarios acerca de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

2. METODOLOGIA PARA EL CALCULO NSU 2022

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	Red
Aceptable	Estable	76 - 85,9	Yellow
Bueno	Diferenciador leve	86 - 95,9	Light Green
Excelente	Diferenciador fuerte	96 - 100	Dark Green

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.

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

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: 4,5%

Población: 22.755

Encuestar 465 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 $\pm 4,5\%$ respecto al dato que se observe en la encuesta.

Tamaño de la muestra:

465 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. Se realizó por Distritos donde el porcentaje de participación en la muestra es proporcional al porcentaje de suscriptores en cada uno de los Distritos del municipio de La Ceja del Tambo.

Distribución de la muestra por Distritos

DISTRITO	Barrios/urbanizaciones	N° Encuestados
1	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	94
2	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.	96
3	San Cayetano, Movilia, Tahami, Vuelta Rionegro, Obreros de Cristo, Arrayanes, El Recreo y Centro	121
4	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 1 y 2, Heliconias, Manzanares 1 y 2, La Coruña, Pinolinda, Dinastía, Llanos de ofir y Piedra verde	60
5	San Juan, El triunfo, Villas de Santa María, El Carmelo, San Vicente, Centro.	64
6	Maderos, Balcones de la circunvalar, Parque Maderos, Manantial, Girasoles, Montesol, Mirador del Norte.	30
	TOTAL	465



5. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las encuestas se realizaron entre los días 29 de agosto y 05 de septiembre del año 2022, los encuestadores responsables de las encuestas presenciales fueron la promotora Doralba Herrera, Contratista Sandra Taborda y Contratista Isabel Cristina Montoya. Las entrevistas telefónicas estuvieron a cargo de; Contratista Luci Villegas, Practicante Julián Osorio y Contratista Yasmin González. Total de encuestas realizadas 465, encuestas personales corresponden al 61% y telefónicas al 39%

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. Para los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo se utilizó la escala: Muy bueno, bueno, regular, malo y muy malo, para calificar los procesos relacionados a cada uno de ellos.

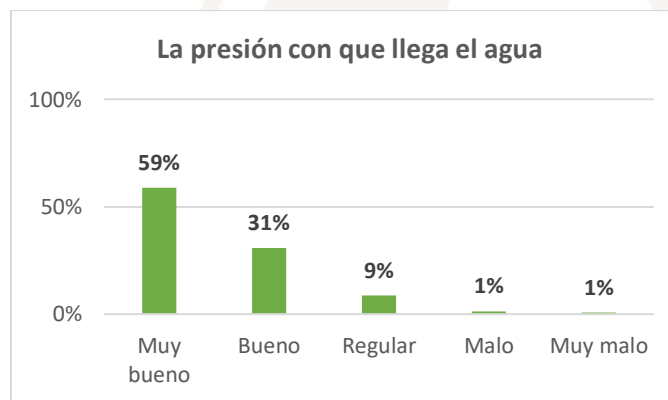
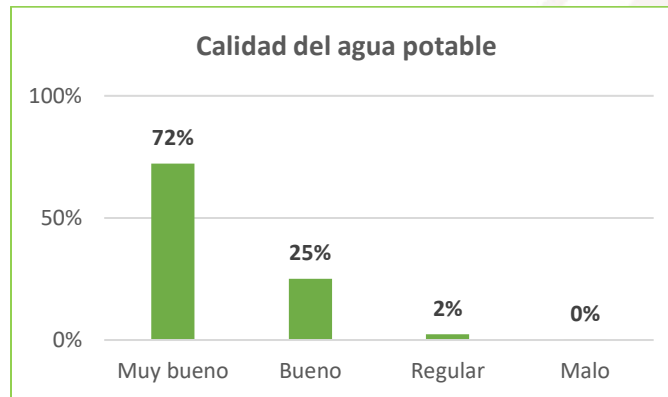
Al terminar el trabajo de campo se procede al respectivo análisis, determinar los índices y niveles de satisfacción de los servicios públicos domiciliarios evaluados; acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo atención al usuario.

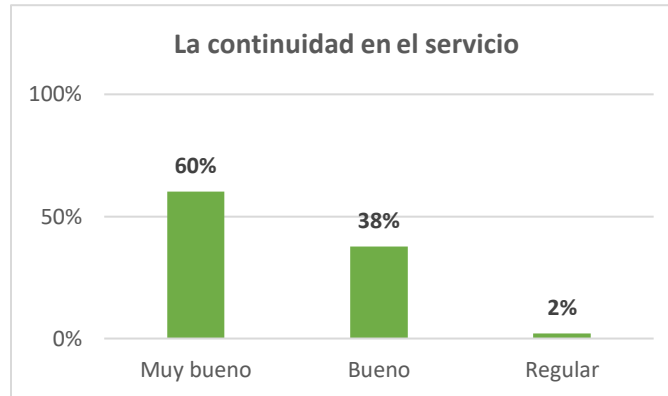


6. RESULTADOS

SERVICIO DE ACUEDUCTO

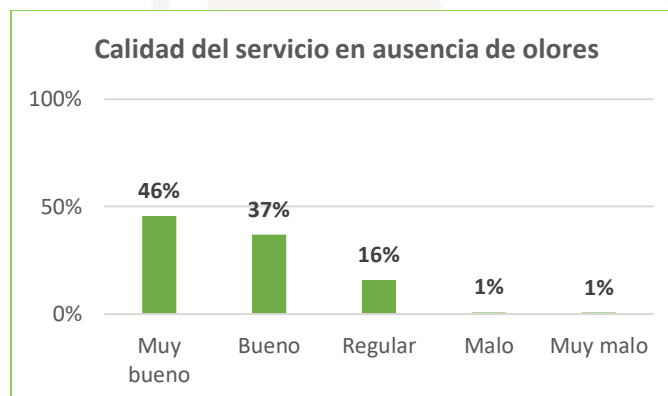
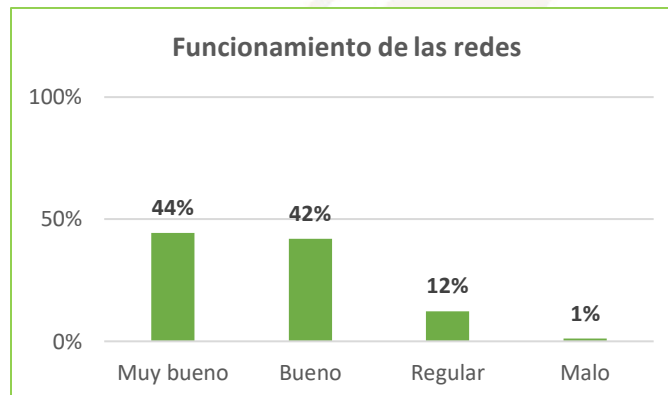
Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de Acueducto

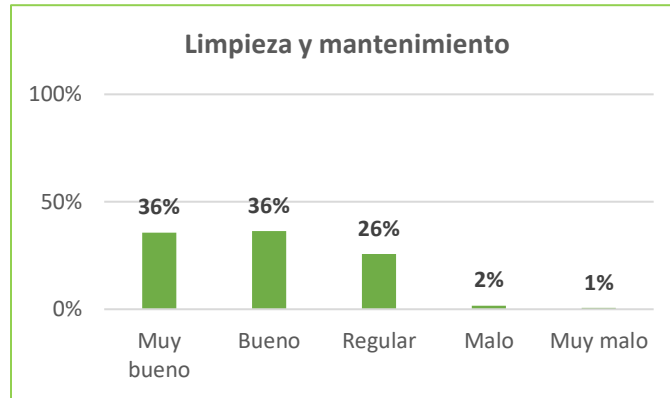




SERVICIO DE ALCANTARILLADO

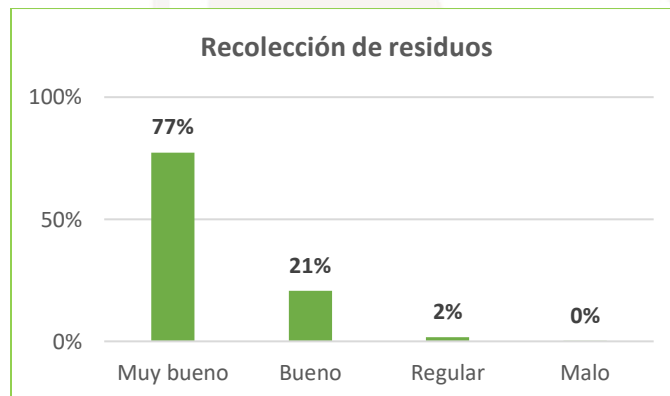
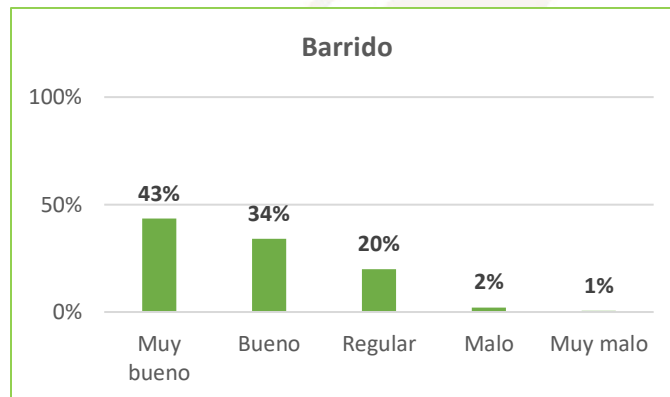
Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de Alcantarillado



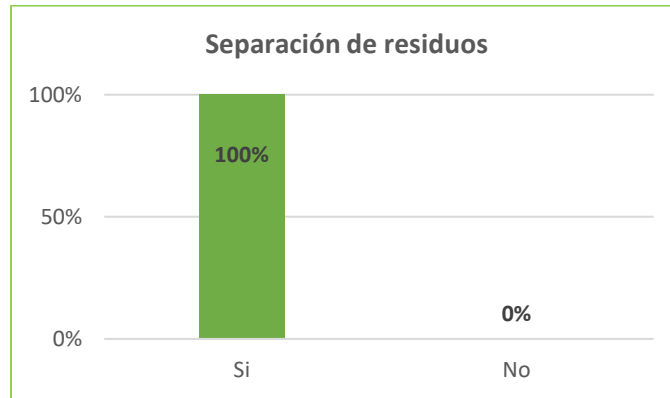


SERVICIO DE ASEO

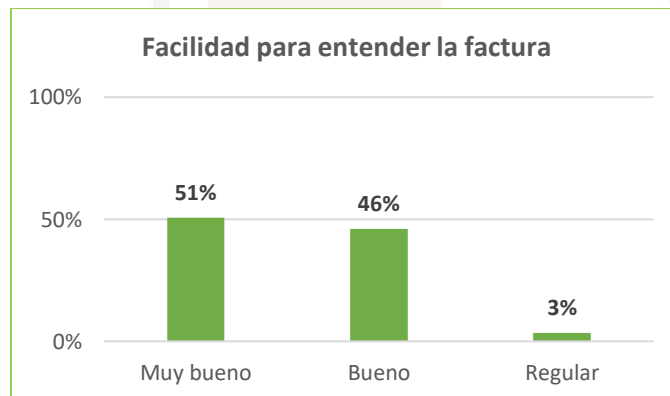
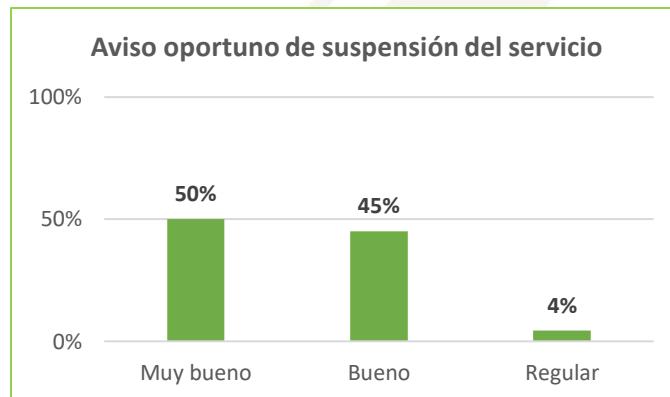
Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de Aseo



Realiza una correcta separación de los residuos



ASPECTOS RELACIONADOS A LOS SERVICIOS

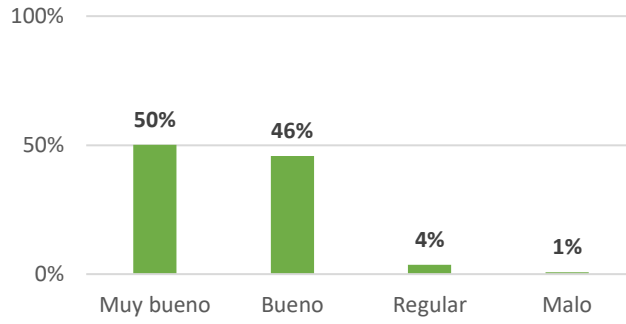




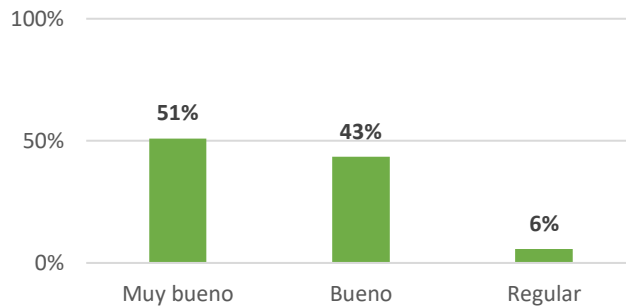
**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestra empresa.

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



Variedad de puntos de pago



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



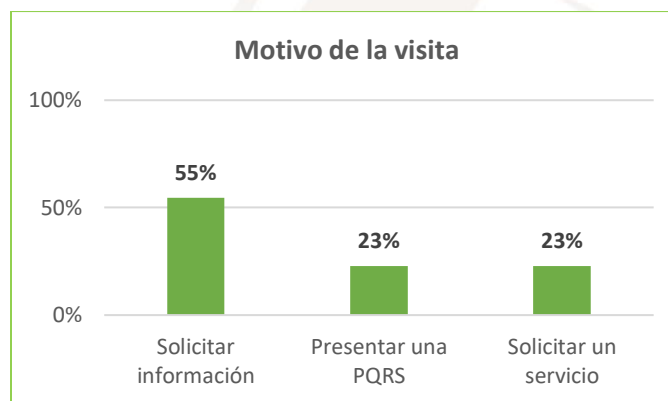
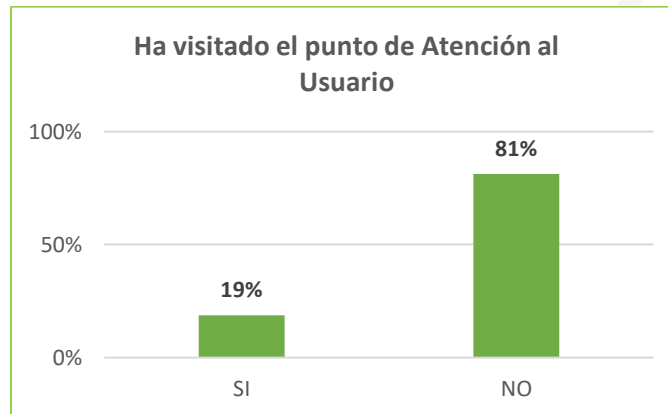
OS-CER731030

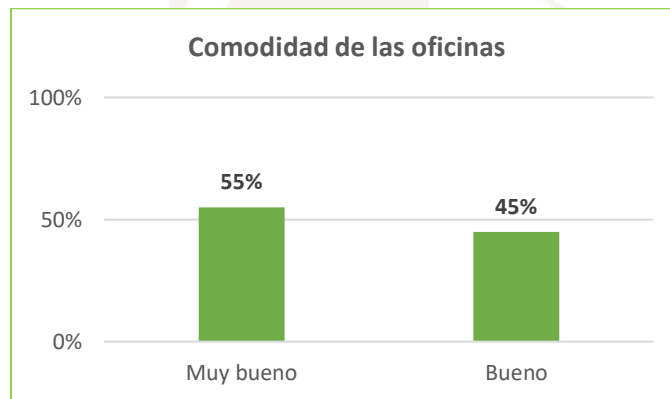
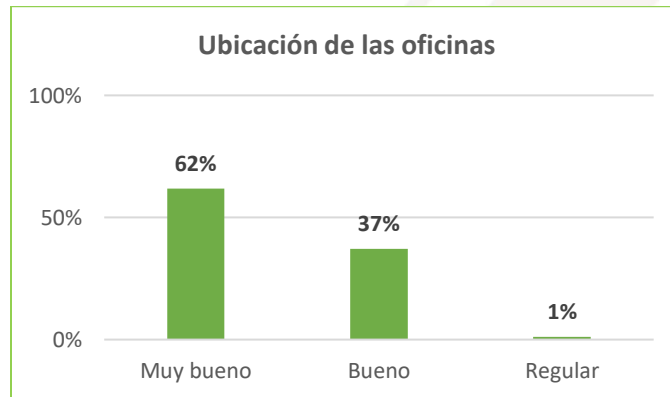
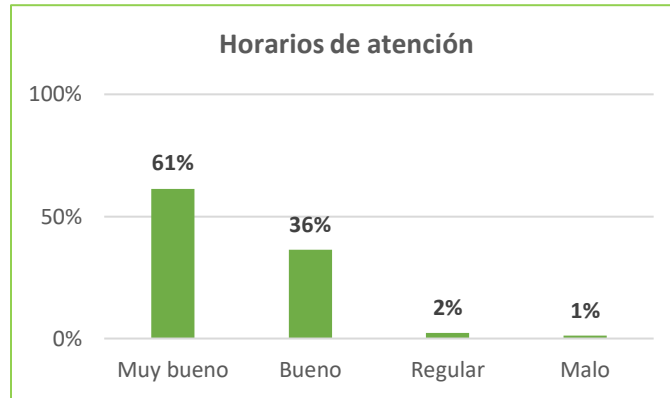


Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 77-88
Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
Email: esplaceja@eepdelaceja.gov.co
www.eepdelaceja.gov.co
f t i y | @eepdelaceja

ATENCIÓN AL USUARIO

Ha visitado el punto de Atención al Usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. para asuntos relacionados con los servicios.



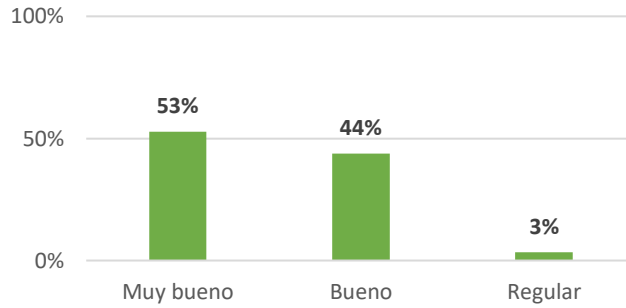




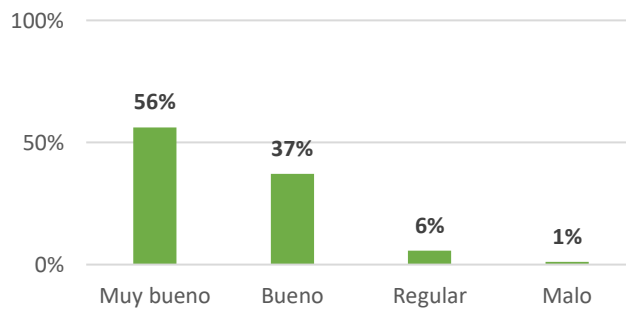
**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P**

Tu empresa, nuestra empresa.

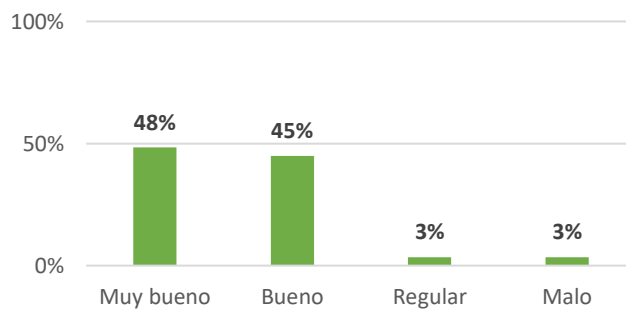
Tiempo de atención



Amabilidad en la atención



Tiempo de respuesta



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0

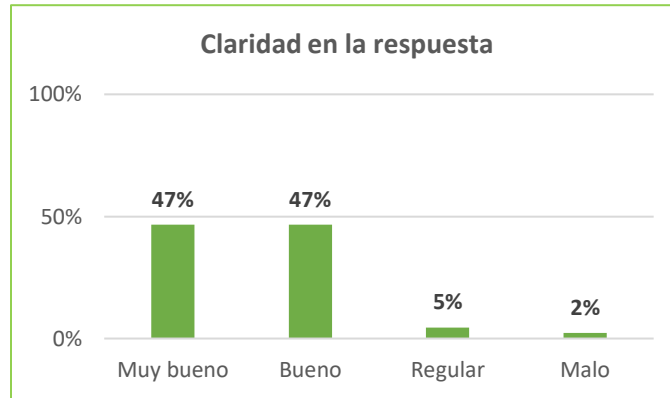
Telefono: 604 553 77-88

Punto CIEM - Calle 20 # 22 - 05

Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co

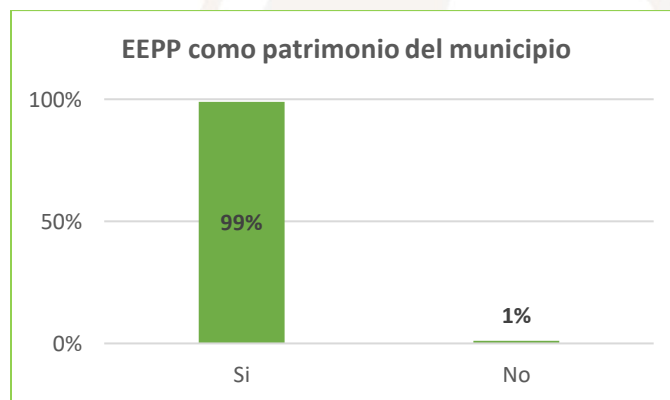
www.eppdelaceja.gov.co

f t i y | @eppdelaceja

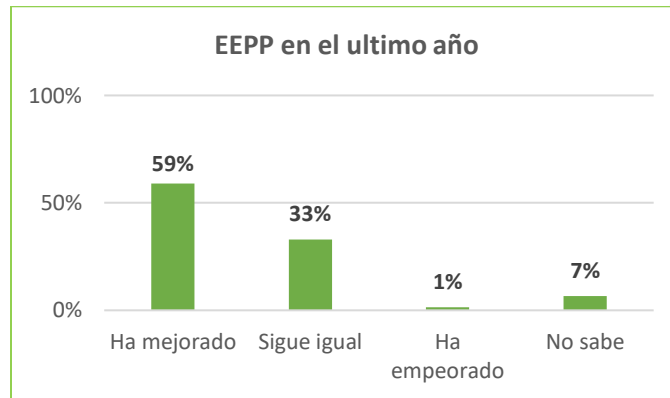


PERCEPCIONES GENERALES

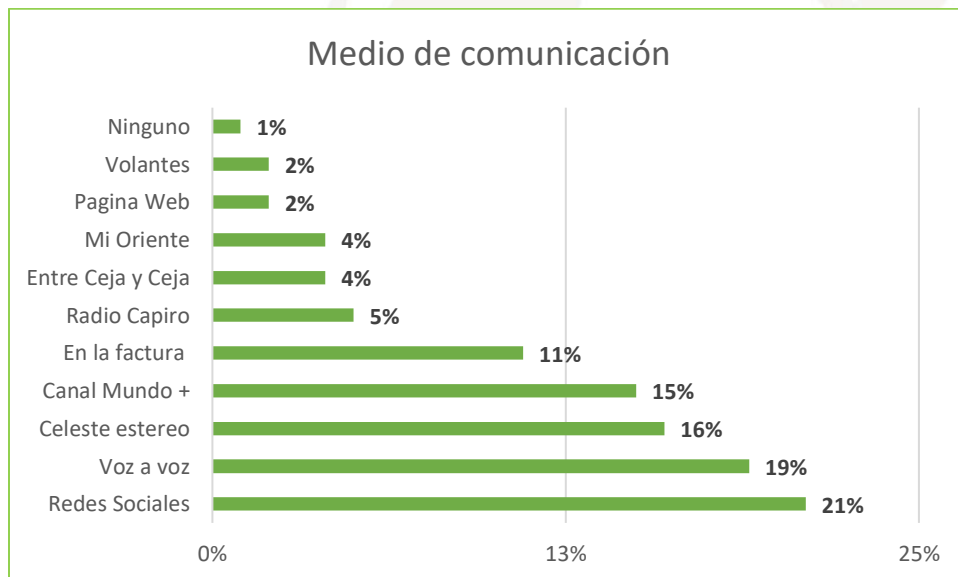
¿Considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. es un patrimonio importante para la empresa?



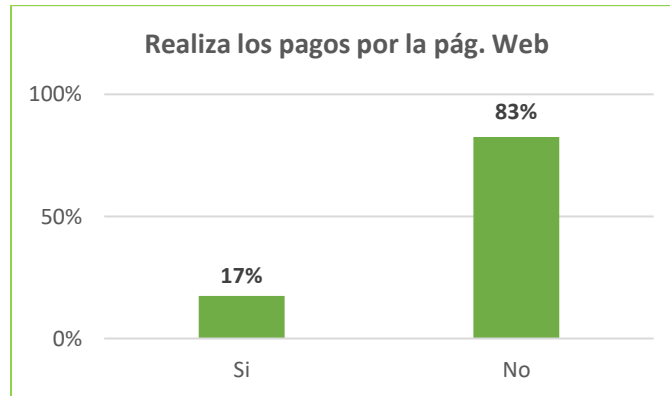
¿Con respecto al último año usted considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe?



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.



¿Realiza los pagos de servicios públicos en línea o a través de la página web?



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 77-88
Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
Email: esplaceja@eepdelaceja.gov.co
www.eepdelaceja.gov.co
f t i y | @eepdelaceja

7. INDICES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO 2022

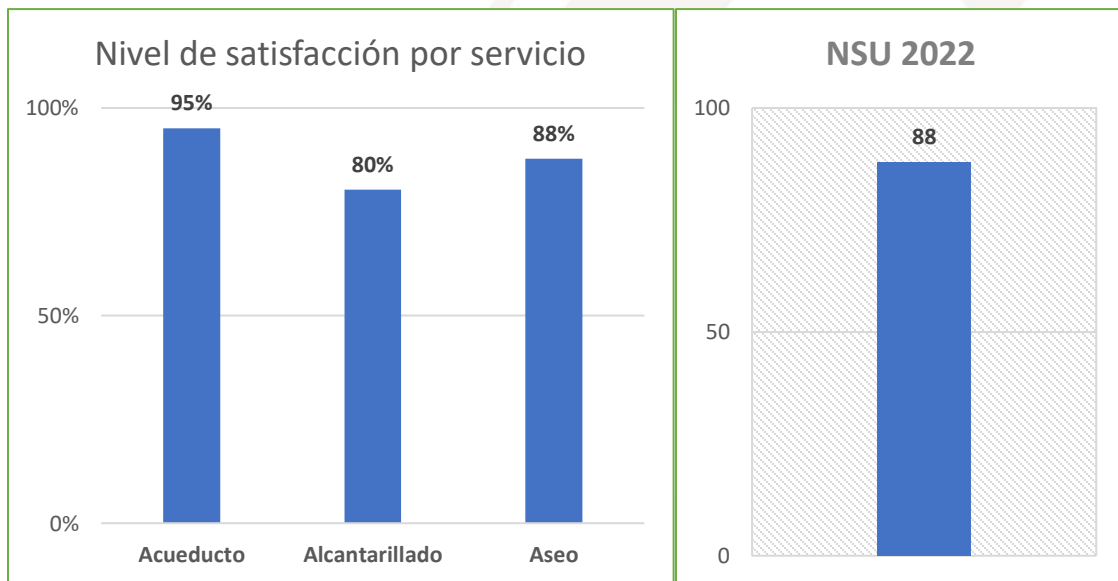
INDICES POR PROCESO

SERVICIO	PROCESO/FACTOR	INDICE DE SATISFACCIÓN 2022
Acueducto	La calidad del agua potable	97
	La presión con que llega el agua	90
	Continuidad en la distribución del agua	98
Alcantarillado	El funcionamiento de las redes de alcantarillado	86
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	83
	Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas	72
Aseo	Barrido y limpieza de espacios públicos	77
	Recolección de los residuos sólidos	98

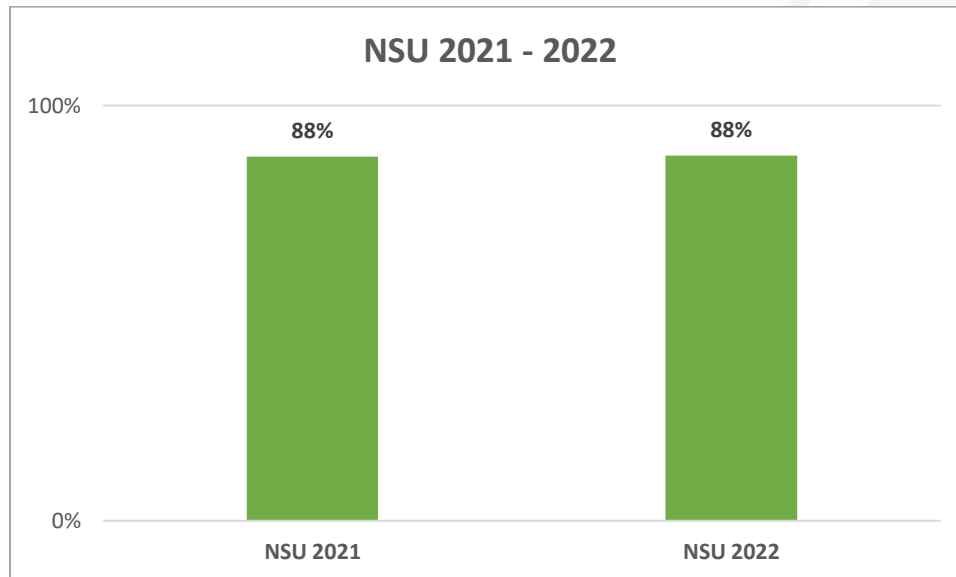
SERVICIO	PROCESO/FACTOR	INDICE DE SATISFACCIÓN 2022
Procesos asociados a los servicios	La oportunidad en el aviso de suspensión del servicio de acueducto en caso de daños, reparaciones o arreglos	95
	La facilidad para entender la factura	97
	El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago	96
	La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	94
Atención al Usuario	Ubicación de las oficinas	99
	Horario de atención	98
	La comodidad de las oficinas	100
	El tiempo que se demoraron en atenderlo	97

La amabilidad en la atención	93
El tiempo que tardó la empresa en responder su PQRS	93
La claridad de los argumentos de la respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra	93

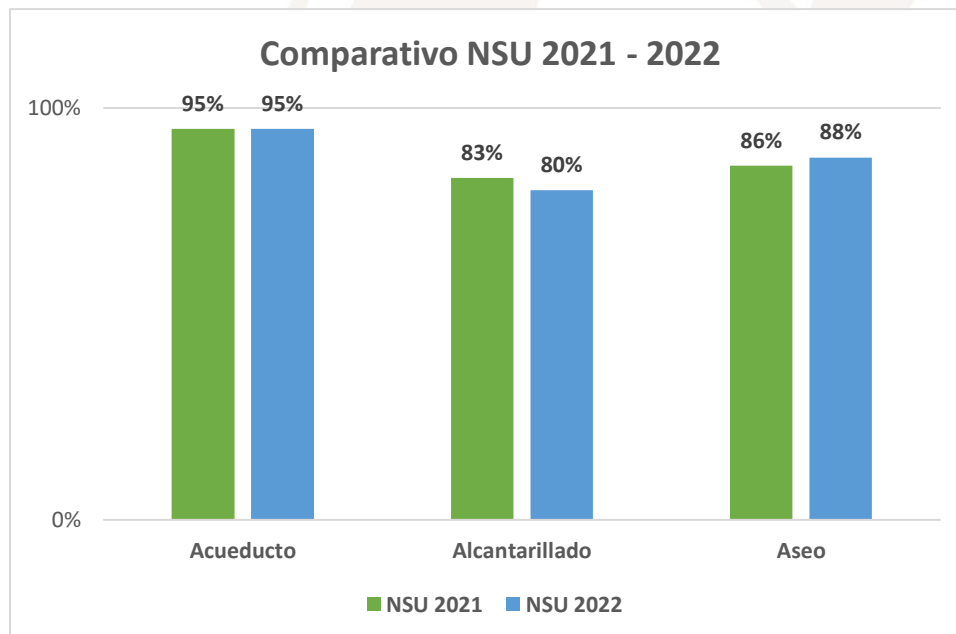
8. INDICE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO AÑO 2022



9. COMPARACIÓN AÑO 2021 – 2022



COMPARACIÓN POR SERVICIO



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	2022	72,0%	25,0%	2,0%	0,0%	0,0%	97,0%		
		2021	57,4%	40,0%	2,2%	0,2%	0,0%	97%		
	La presión con que llega el agua	2022	59,0%	31,0%	9,0%	1,0%	1,0%	90,0%		↓ 2
		2021	49,0%	43,0%	6,0%	1,0%	0,5%	92,0%		
	La continuidad en la distribución del agua	2022	60,0%	38,0%	2,0%	0,0%	0,0%	98,0%		↑ 3
		2021	39,3%	55,6%	3,8%	0,2%	0,0%	95%		
Aspectos del servicio de alcantarillado	El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan ni se taporan	2022	44,0%	42,0%	12,0%	1,0%	0,0%	86,0%		↑ 1
		2021	35,0%	50,0%	13,5%	1,2%	0,2%	85,0%		
	La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores	2022	46,0%	37,0%	16,0%	1,0%	1,0%	83,0%		↓ 3
		2021	30,0%	56,0%	13,0%	1,0%	0,3%	86,0%		
	Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas	2022	36,0%	36,0%	26,0%	2,0%	1,0%	72,0%		↓ 5,4
		2021	22,0%	55,4%	20,0%	2,0%	0,6%	77,4%		
Aspectos del servicio de aseo	Barido de espacios públicos	2022	43,0%	34,0%	20,0%	2,0%	1,0%	77,0%		↑ 1
		2021	32,0%	44,0%	18,0%	3,7%	1,8%	76,0%		
	Recolección de residuos sólidos	2022	77,0%	21,0%	2,0%	0,0%	0,0%	98,0%		↑ 2
		2021	48,0%	48,0%	3,6%	0,2%	0,0%	96,0%		
Procesos asociados a los servicios	El aviso oportuno de suspensión del servicio de acueducto en caso de daños, reparaciones o mantenimiento	2022	50,0%	45,0%	4,0%	0,0%	0,0%	95,0%		↑ 4,5
		2021	32,5%	58,0%	6,0%	1,2%	2,0%	90,5%		
	La facilidad para entender la factura	2022	51,0%	46,0%	3,0%	0,0%	0,0%	97,0%		↑ 5,6
		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	2022	50,0%	46,0%	4,0%	1,0%	0,0%	96,0%		↑ 1,5
		2021	34,0%	60,5%	4,6%	0,6%	0,0%	94,5%		
	La variedad de opciones de puntos o sitios de pago	2022	51,0%	43,0%	6,0%	0,0%	0,0%	94,0%		↑ 3,5
		2021	32,5%	58,0%	8,0%	0,7%	0,0%	90,5%		
Atención al usuario	Horarios de Atención	2022	61,0%	36,0%	2,0%	1,0%	0,0%	97,0%		↑ 3
		2021	37,0%	57,0%	4,0%	1,0%	1,0%	94,0%		
	Ubicación de las Oficinas	2022	62,0%	37,0%	1,0%	0,0%	0,0%	99,0%		↑ 1
		2021	47,0%	51,0%	2,0%	0,0%	0,0%	98,0%		
	La Comodidad de las Oficinas	2022	55,0%	45,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%		↑ 6
		2021	36,0%	58,0%	3,0%	0,0%	0,0%	94,0%		
	El tiempo que se demoraron en atenderlo	2022	53,0%	44,0%	3,0%	0,0%	0,0%	97,0%		↑ 9
		2021	42,0%	46,0%	9,0%	2,0%	1,0%	88,0%		
	La amabilidad en la atención	2022	56,0%	37,0%	6,0%	1,0%	0,0%	93,0%		↑ 3
		2021	50,0%	40,0%	7,0%	1,0%	2,0%	90,0%		
	El tiempo que tardó la empresa en responder su PQRSD	2022	48,0%	45,0%	3,0%	3,0%	0,0%	93,0%		↑ 6
		2021	41,0%	46,0%	7,0%	4,0%	3,0%	87,0%		
La claridad de los argumentos de la respuesta independiente de que sea a su favor o en contra	2022	47,0%	47,0%	5,0%	2,0%	0,0%	94,0%		↑ 12	
	2021	40,0%	42,0%	13,0%	4,0%	1,0%	82,0%			

10. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- El indicador del Nivel de satisfacción del usuario correspondiente al año 2022 es de 88 puntos. Se obtiene la misma medición del año 2021, sin apreciar aumento o disminución del mismo.
- Los resultados logrados en este estudio para cada uno de los servicios públicos domiciliarios son los siguientes: Acueducto 95, mismo resultado. Alcantarillado 80, disminuye 3 puntos. Aseo 88, aumenta 2 puntos. (El comparativo se realiza con los índices obtenidos en el estudio del año 2021)
- Es de resaltar que el indicador de barrido aumento 1 punto, alcanzando una medición de 77% y el servicio de recolección de residuos sólidos aumenta 2 puntos, con un 98%.
- El índice de satisfacción más alto es el arrojado por el servicio de Acueducto. Los índices a los procesos evaluados son:
La continuidad en la distribución del servicio de acueducto: 98
La calidad del agua: 97
La presión con que llega el agua: 90
- 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: 86
La calidad del servicio en cuanto a la ausencia de olores: 83
Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas: 72
- 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., 15 reflejan aumento y 3 bajaron su medición, 1 sigue igual. (El comparativo se realiza con los índices obtenidos en el estudio del año 2021).
- Se evidencia una disminución significativa en el proceso de limpieza y mantenimiento de las alcantarillas con 5,4 puntos.
- El 19% 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



- El motivo por el cual más visitas recibe atención al usuario es solicitar información un 55%, seguido de presentar una PQRS un 23% y solicitar un servicio el 23%.
- Los índices alcanzados en los procesos evaluados en Atención al usuario son los siguientes:
Horarios de atención: 98%
Ubicación de las oficinas: 99%
Comodidad de las oficinas: 100%
La amabilidad en la atención: 93%
El tiempo que se demoraron en atenderlo: 97%
El tiempo que tardo la empresa en responder su PQRS: 93%
La claridad de los argumentos de respuesta 93%
- Los procesos evaluados en Atención al usuario presentan aumento en comparación con el año 2021, indicando una satisfacción por parte del usuario del 96%.
- *Los factores referentes a cada servicio valorados con un nivel de satisfacción **Excelente** son:*

La comodidad de las oficinas; 100%
Ubicación de las oficinas; 99%
Servicio de recolección de residuos sólidos; 98%
Continuidad en el suministro del agua; 98%
La calidad del agua potable; 97%
La facilidad para entender la factura; 97%
Horarios de atención; 97%
El tiempo que se demoraron en atenderlo en la oficina de Atención al Usuario; 97%
El tiempo entre la entrega de la factura y la fecha límite de pago; 96%

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

El aviso oportuno de suspensión del servicio de acueducto, en caso de daños, reparaciones o mantenimiento; 95%

La claridad de los argumentos de respuesta; 94%
La variedad de opciones de puntos o sitios de pago; 94%
La amabilidad en la atención; 93%
El tiempo que tardo la empresa en responder su PQRS: 93%
El funcionamiento de las redes de alcantarillado en cuanto a que no se rebosan ni se taponan; 86%



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

La calidad del servicio de alcantarillado en cuanto a la ausencia de olores; 83%
Barrido de espacios públicos; 77%

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

Limpieza y mantenimiento de las alcantarillas; 72%

- El 59% de los usuarios considera que Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. Ha mejorado en el último año, el 33% que sigue igual, el 1% considera que ha empeorado y el 7% no lo sabe.
- 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 21%, seguido de voz a voz con un 19%, la emisora celeste estéreo con 16% y canal mundo + con un 15%.
- 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.
- El 70% de los suscriptores y/o usuarios encuestados son propietarios y el 30% arrendatarios.



RECOMENDACIONES

- Realizar la actualización de la base de datos de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. Se evidencia al realizar las encuestas telefónicas un porcentaje considerable de números telefónicos fuera de servicio. Actualizar con línea de teléfono fija y número de móvil celular.
- Realizar el seguimiento y control de las observaciones (en algunos casos PQRS) compiladas en el proceso de la recolección de la información a través de las encuestas personales y telefónicas.
- Tomar las acciones correctivas y de mejora necesarias a los procesos relacionados con los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con niveles de satisfacción aceptables y bajos.
- Desde el área competente revisar cada uno de los procesos involucrados en los servicios públicos ofrecidos por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. los indicadores arrojados en el presente estudio para tomar las acciones necesarias.

Proyectó y elaboró;
Contratista; Isabel Cristina Montoya Posada



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 77-88
Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
www.eppdelaceja.gov.co
f t i y | @eppdelaceja



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

Tu empresa, nuestra empresa

ANEXO 1. DISEÑO DE LA ENCUESTA



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 77-88
Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
Email: esplaceja@eepdelaceja.gov.co
www.eepdelaceja.gov.co
f t i y | @eepdelaceja



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

Tu empresa, nuestra empresa

ANEXO 2. TABULADOS



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0
Telefono: 604 553 77-88
Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05
Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co
www.eppdelaceja.gov.co
f t i y | @eppdelaceja

SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de acueducto
ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

Calidad del agua potable		
Muy bueno	72%	345
Bueno	25%	120
Regular	2%	11
Malo	0%	1

La presión		
Muy bueno	59%	279
Bueno	31%	146
Regular	9%	41
Malo	1%	6
Muy malo	1%	3

La continuidad en el suministro		
Muy bueno	60%	287
Bueno	38%	180
Regular	2%	10
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

2. Como califica los siguientes procesos relacionados con el servicio de alcantarillado
ESCALA: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo, No Sabe

El funcionamiento en cuanto a que no se rebosan ni se taponan

Muy bueno	44%	212
Bueno	42%	200
Regular	12%	59
Malo	1%	5
Muy malo	0%	1

Calidad del servicio en ausencia de olores

Muy bueno	46%	218
Bueno	37%	176
Regular	16%	76
Malo	1%	4
Muy malo	1%	3

Limpieza y mantenimiento

Muy bueno	36%	170
Bueno	36%	173
Regular	26%	123
Malo	2%	8
Muy malo	1%	3



SERVICIO DE ASEO

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

Barrido de espacios públicos		
Muy bueno	43%	207
Bueno	34%	162
Regular	20%	95
Malo	2%	10
Muy malo	1%	3

4.

Recolección de Residuos sólidos		
Muy bueno	77%	369
Bueno	21%	99
Regular	2%	8
Malo	0%	1
Muy malo	0%	0

5. Realiza usted una correcta separación de los residuos

Separación de residuos		
Si	100%	477
No	0%	0

6. Procesos asociados a los servicios

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

Aviso oportuno de suspensión del servicio de acueducto		
Muy bueno	50%	239
Bueno	45%	215
Regular	4%	21
Malo	0%	2
Muy malo	0%	0

Facilidad para entender la factura		
Muy bueno	51%	241
Bueno	46%	220
Regular	3%	16
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0



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

Tu empresa, nuestra empresa.

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

Muy bueno	50%	239
Bueno	46%	218
Regular	4%	17
Malo	1%	3
Muy malo	0%	0

Variedad y puntos de pago

Muy bueno	51%	243
Bueno	43%	207
Regular	6%	27
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



05-CER731030



Nit: 811.009.329-0

Telefono: 604 553 77-88

Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05

Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co

www.eppdelaceja.gov.co

f t i y | @eppdelaceja

ATENCIÓN AL USUARIO

7. Ha visitado el punto de atención al usuario de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

Ha visitado el punto de Atención		
SI	19%	89
NO	81%	388

8, Cual fue el motivo de su ultima visita al punto de atención del usuario de Empresas Públicas de La Ceja

Motivo de visita		
Solicitar información	55%	48
Presentar una PQRS	23%	20
Solicitar un servicio	23%	20

9. Como califica los siguientes aspectos relacionados con el punto de atención del usuarios de Empresas Públicas de La Ceja

Horarios de atención		
Muy bueno	61%	54
Bueno	36%	32
Regular	2%	2
Malo	1%	1
Muy malo	0%	0



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

Tu empresa, nuestra empresa.

Ubicación de las Oficinas

Muy bueno	62%	55
Bueno	37%	33
Regular	1%	1
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0

Comodidad de las oficinas

Muy bueno	55%	49
Bueno	45%	40
Regular	0%	0
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0

Tiempo en atenderlo

Muy bueno	53%	47
Bueno	44%	39
Regular	3%	3
Malo	0%	0
Muy malo	0%	0

Amabilidad en la atención

Muy bueno	56%	50
Bueno	37%	33
Regular	6%	5
Malo	1%	1
Muy malo	0%	0



LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



Nit: 811.009.329-0

Telefono: 604 553 77-88

Punto CIEM – Calle 20 # 22 – 05

Email: esplaceja@eppdelaceja.gov.co

www.eppdelaceja.gov.co

f t i y | @eppdelaceja



Tiempo de respuesta

Muy bueno	48%	43
Bueno	45%	40
Regular	3%	3
Malo	3%	3
Muy malo	0%	0

Claridad de los argumentos de respuesta

Muy bueno	47%	41
Bueno	47%	41
Regular	5%	4
Malo	2%	2
Muy malo	0%	0

PERCEPCIONES GENERALES

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

EEPP como patrimonio

Si	99%	472
No	1%	5



11. Con respecto al último año usted considera que Empresas Públicas de La Ceja
Escala: Ha mejorado, sigue igual, ha empeorado o no sabe

Percepción de EEPP en el último año		
Ha mejorado	59%	281
Sigue igual	33%	157
Ha empeorado	1%	7
No sabe	7%	32

12. Seleccione cual medio de comunicación utiliza para informarse de las actividades, eventos e información de interés relacionada con Empresas Públicas de La Ceja.

Medio de comunicación		
Mi Oriente	4%	33
Entre Ceja y Ceja	4%	37
Radio Capiro	5%	43
Celeste Estero	16%	137
Canal Mundo +	15%	127
Redes Sociales	21%	182
Volantes	2%	21
Voz a voz	19%	160
Página Web	2%	19
En la factura	11%	94
Ninguno	1%	11

13. Realiza e pago de los servicios públicos en línea o a través de la pág. Web

Realiza los pagos por la pág. Web		
Si	17%	83
No	83%	394

