PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

# NSU

# 2022

# OBJETIVO PRINCIPAL:

Medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la empresa *Piedecuestana de Servicios Públicos*, respecto a los servicios prestados, cumpliendo con la normatividad vigente.

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

# METODOLOGÍA:

Se aplicó un total de ***481 encuestas en diferentes sectores*** de la Zona Urbana de Piedecuesta. Las encuestas fueron presenciales y por página web.

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

**UNIVERSO**: 48.900 Usuarios en promedio entre los servicios de Acueducto y Alcantarillado y 38.748 usuarios del servicio de Aseo, de acuerdo a la base de datos tomada en octubre de 2022, suministrada por el área de Facturación

**MARGEN DE ERROR:** 5%

**NIVEL DE CONFIANZA:** 95%

La muestra arrojó 481 usuarios para encuestar.

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

# ¿QUÉ MEDIMOS?

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

**Se realizó medición de 6 puntos importantes:**

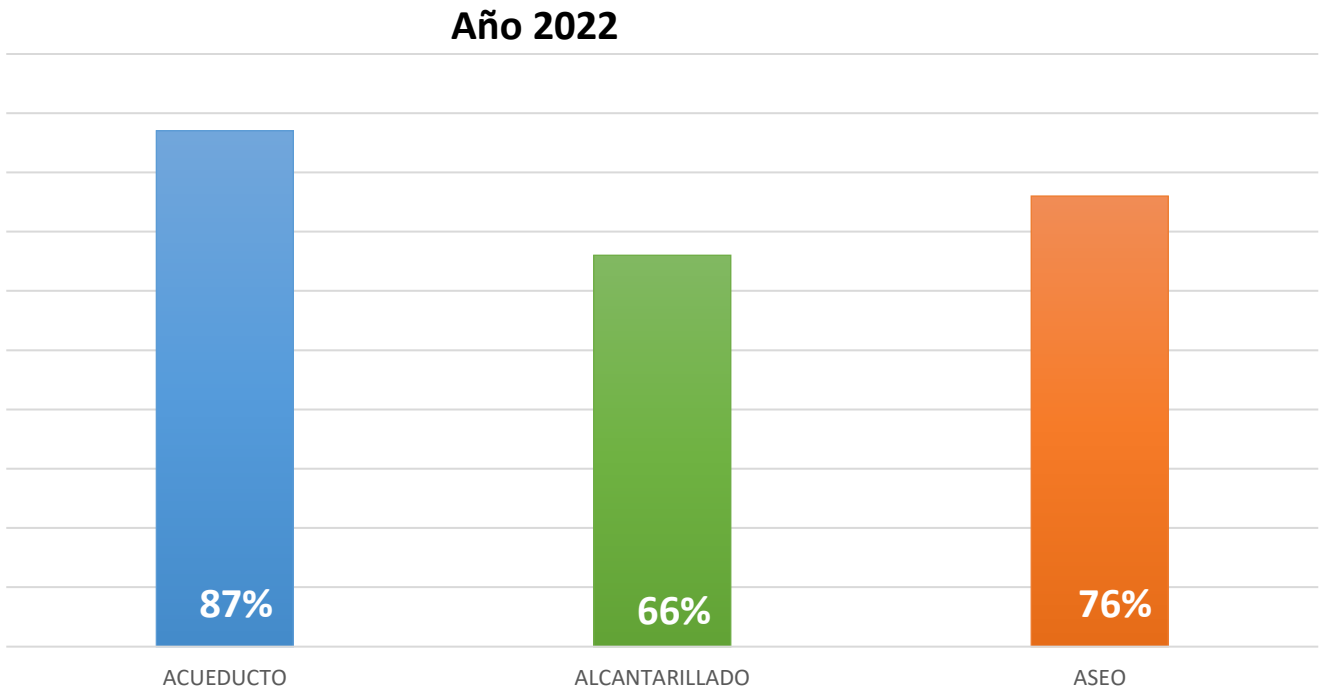
1. ATENCIÓN AL USUARIO
2. PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA
3. GESTIÓN DE LA EMPRESA
4. ASPECTOS DE CADA SERVICIO (CALIDAD, CONTINUIDAD, CARACTERISTICAS)
5. PROCESOS ASOCIADOS A CADA SERVICIO
6. VALOR AGREGADO

# RESULTADOS

## Nivel de Satisfacción del Usuario GENERAL PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

# 76%

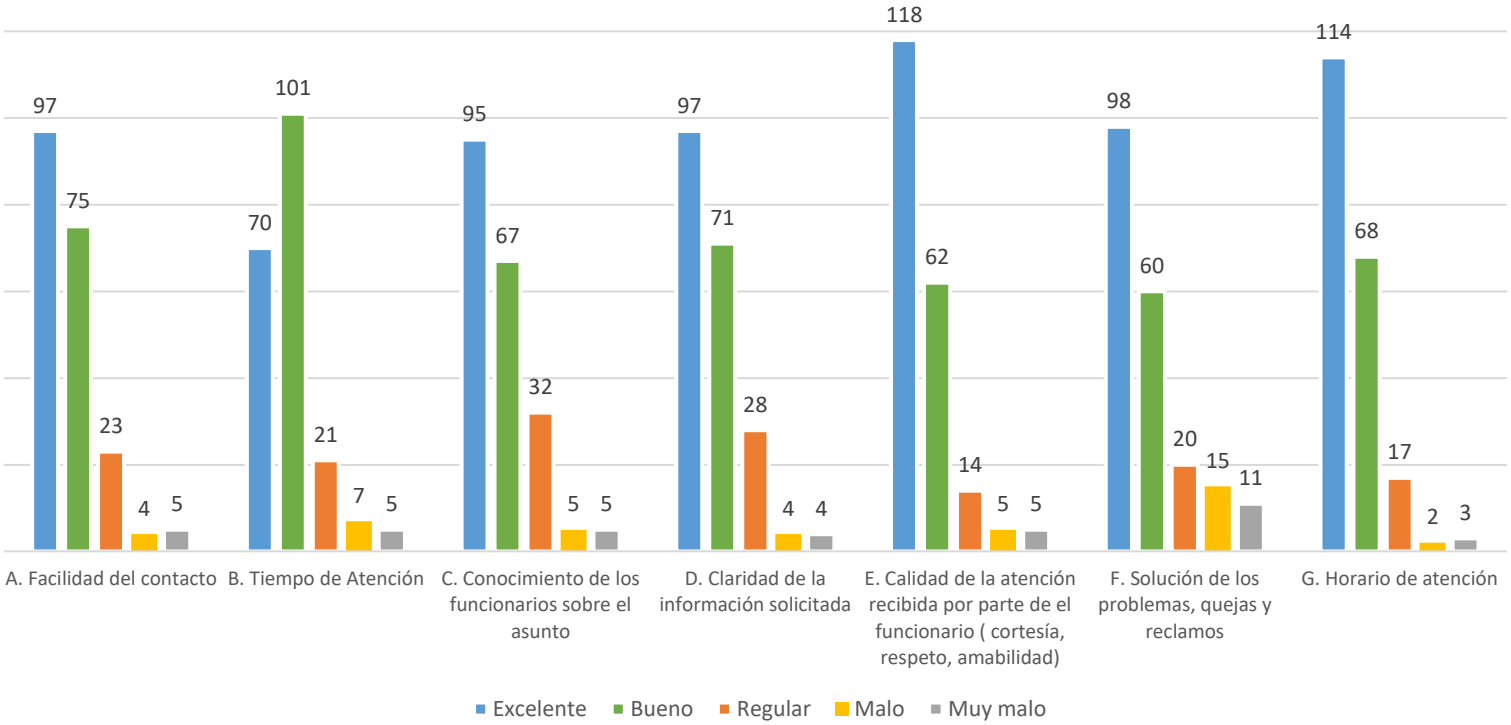
El NSU general de 76% obtenido por la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS está reflejado con respecto a todos los servicios que ofrece: Acueducto 87% Alcantarillado 66% y Aseo 76%




PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

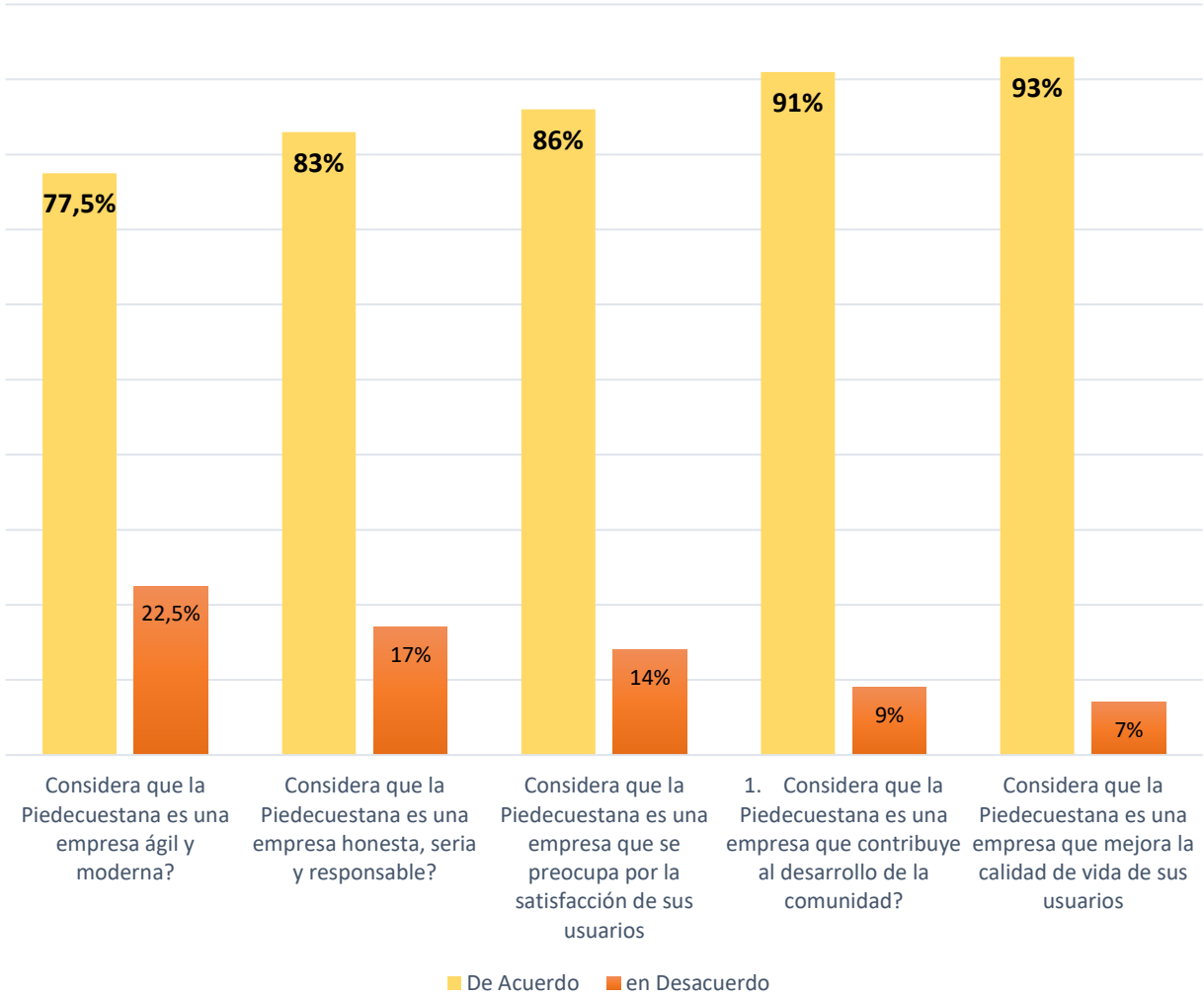
# ATENCIÓN AL USUARIO 48%

## CALIFIQUE DE 1 A 5 LOS ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO




PIEDECUESTANA de Servicios Públicos E.S.P.

# PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA 86%

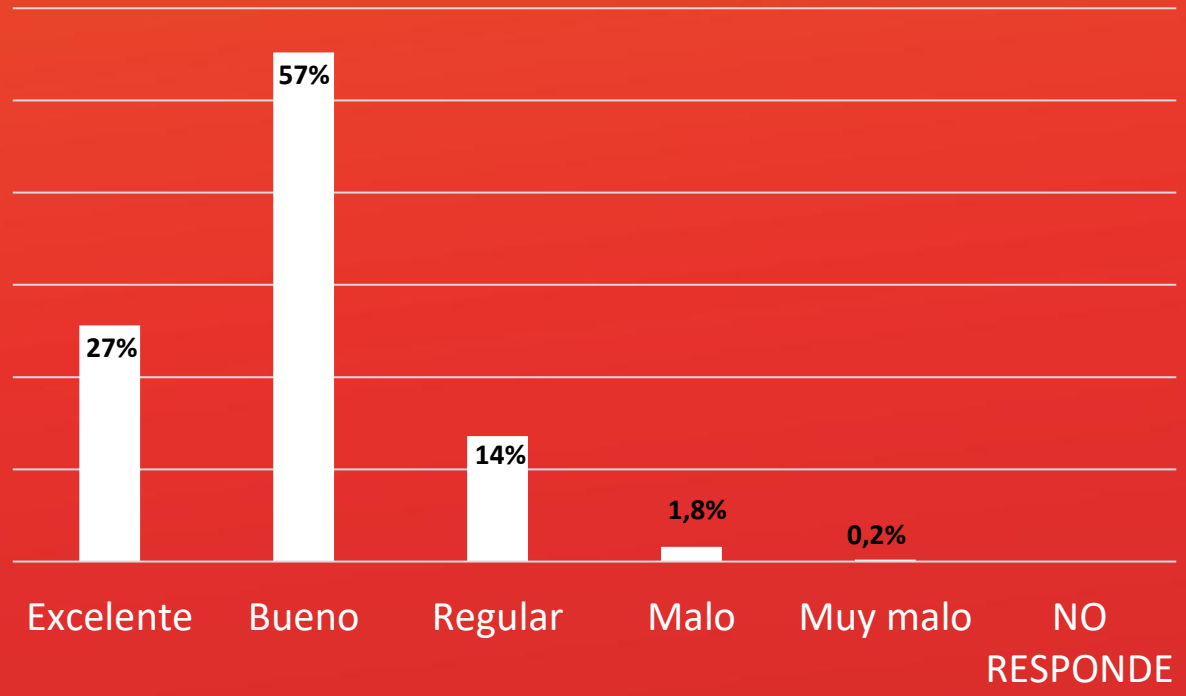



PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

# GESTIÓN DE LA EMPRESA 84%

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

## ¿Cómo considera la gestión realizada por la empresa PIEDECUESTANA?



# VALORES AGREGADOS

- El **90%** de los usuarios encuestados **NO** tienen información o educación acerca del sistema de alcantarillado

- El **92%** de los usuarios encuestados **SI** conoce la frecuencia en la que pasan las rutas recolectoras

- El **62%** de los usuarios encuestados **SI** conoce la frecuencia en la que pasa el personal de barrido de la empresa

- El **83%** de los usuarios encuestados **SI** tiene claridad de como deben disponerse los residuos sólidos

- El **56%** de los usuarios encuestados **NO** tiene conocimiento acerca de las campañas de sensibilización ambiental

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

# DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS
# RANGO DE EDAD

| 19-24 años | 25-34 años | 35 a 44 años | 45 a 54 años | Mayores de 55 años |
|---|---|---|---|---|
| 33 | 102 | 142 | 129 | 75 |
| 7% | 21% | 30% | 27% | 15% |

En los datos sociodemográficos obtenidos, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios encuestados se encuentra en el rango de 35 a 44 años, con un porcentaje del 30%, mientras que el rango de 19 a 24 años fue los de menor cantidad de encuestados.

# ESTRATO SOCIO ECONÓMICO

| E. 1 | E. 2 | E. 3 | E. 4 | E. 5 | E. 6 | NS/NR |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 89 | 321 | 29 | 2 | 1 | 29 |
| 2% | 19% | 67% | 5% | 0,6% | 0,4% | 5% |

En los datos sociodemográficos obtenidos, se evidencia que la mayor cantidad de usuarios encuestados se encuentra en el estrato 3, con un porcentaje del 67%, mientras que los estratos 5 y 6 fueron los de menor cantidad de encuestados.

PIEDECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

# NSU

# 2022