



SERVICIUDAD

ACUEDUCTO · ASEO · ALCANTARILLADO



Vigilado
Superintendencia



@SERVICIUDAD



www.serviciudad.gov.co





INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO 2021

OBJETIVO

Medir la percepción de los usuarios de Serviciudad de los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado

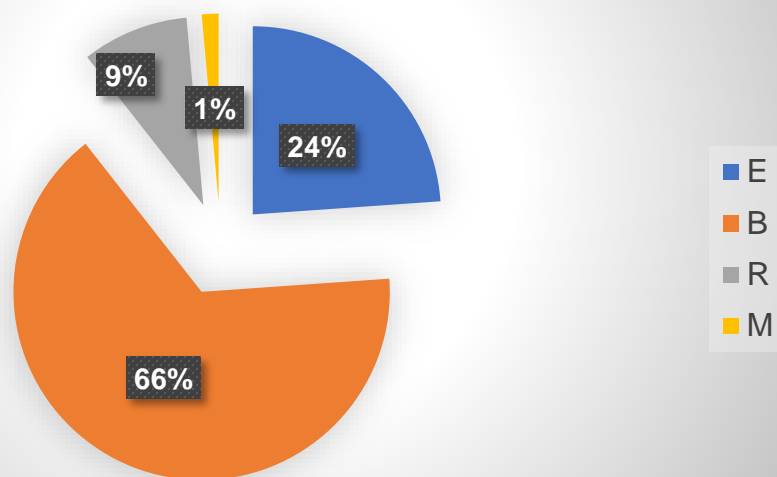


Características de la encuesta

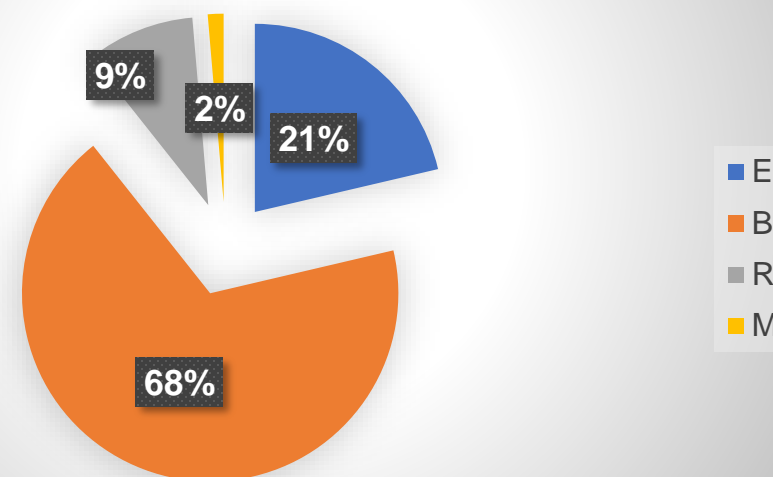
- Encuesta Telefónica a través del B-call.
- 1256 encuestas realizadas
- Calificación de excelente , bueno , regular y malo
- Mas de 200 barrios encuestados .
- Fecha de elaboración : Abril – Mayo de 2022.

Acueducto

Como considera la calidad del agua



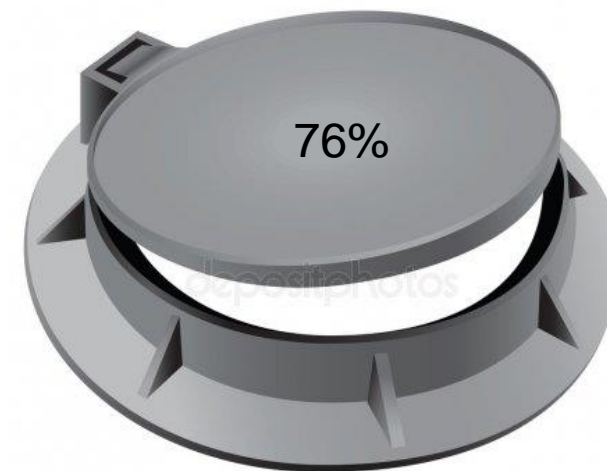
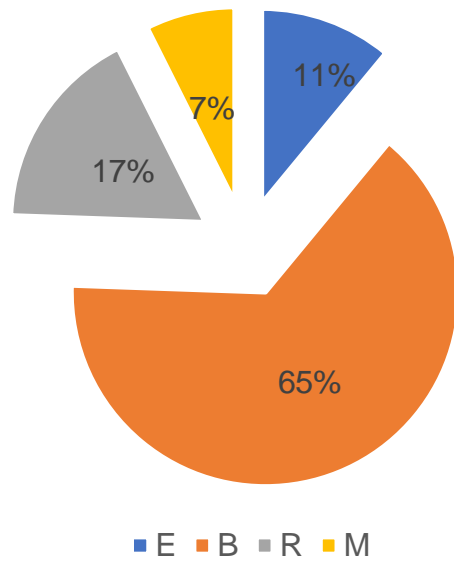
Considera que la continuidad del servicio es?





ALCANTARILLADO

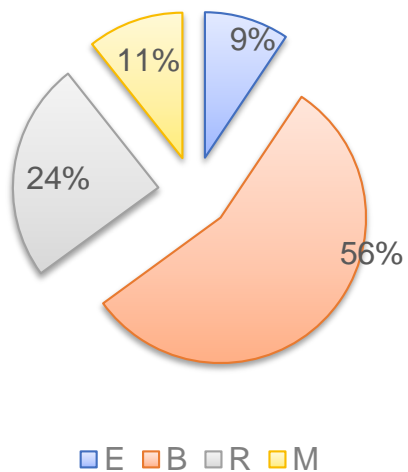
Considera que el servicio de Alcantarillado es?



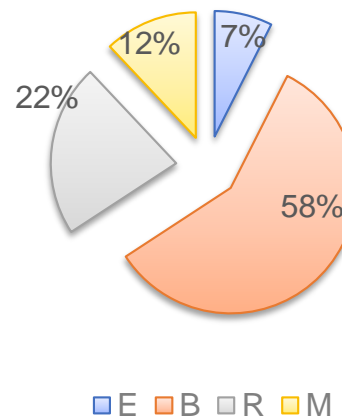


ASEO

Como considera la calidad del servicio de recolección y Barrido?



Que opinión tiene sobre el servicio prestado de Corte de Césped y la poda de árboles





CALIFICACIONES	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	ASEO	
	Como considera la calidad del Agua?	Considera que la continuidad del servicio es?	Considera que el servicio de Alcantarillado es?	Como considera la calidad del servicio de Recolección y Barrido?	Que opinión tiene sobre el servicio prestado de Corte de Césped y la poda de árboles
E	24%	21%	11%	9%	7%
B	66%	68%	65%	56%	58%
R	9%	9%	17%	24%	22%
M	1%	1%	7%	11%	12%
ISC	89%	89%	76%	65%	65%
ISC	89%		76%	65%	

ISC 77%



Comparativo histórico

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ACUEDUCTO	92%	83%	91%	83%	90%	89%
ALCANTARILLADO	81%	73%	82%	79%	80%	76%
ASEO	80%	62%	73%	77%	70%	65%
INDICE DE SATISFACCION DEL CLIENTE	89%	80%	82%	80%	80%	77%