



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2023



## **OBJETIVO**

Medir la percepción de los usuarios de Serviciudad de los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado año 2023 .

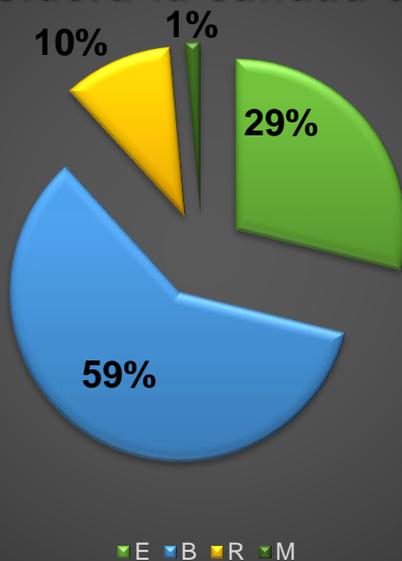


# Características de la encuesta

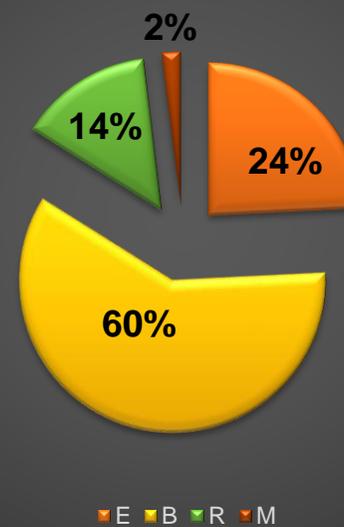
- Encuesta Telefónica a través del B-call.
- 1203 encuestas realizadas
- Calificación de excelente, bueno, regular y malo
- Mas de 200 barrios encuestados
- Fecha de elaboración : Mayo –Junio de 2024

# Acueducto

Como considera la calidad del agua



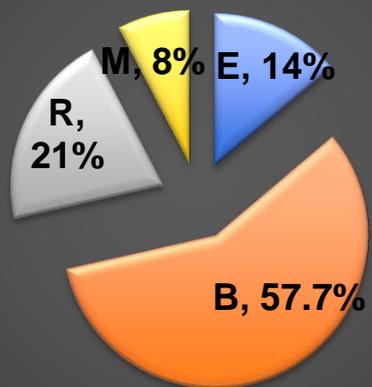
Considera que la continuidad del servicio es?





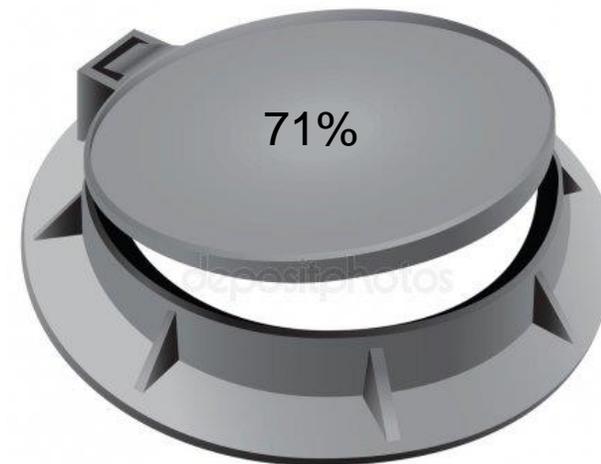
# ALCANTARILLADO

Considera que el servicio de Alcantarillado es?



■ E ■ B ■ R ■ M

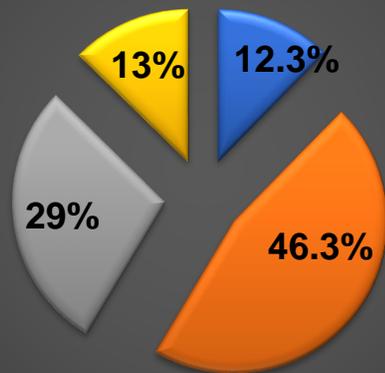
ISC





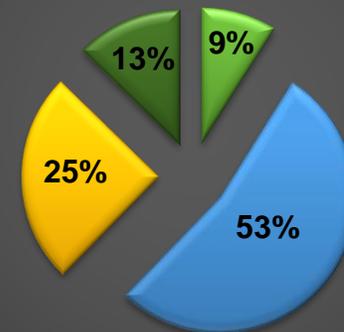
# ASEO

Como considera la calidad del servicio de recolección y Barrido?



■ E ■ B ■ R ■ M

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



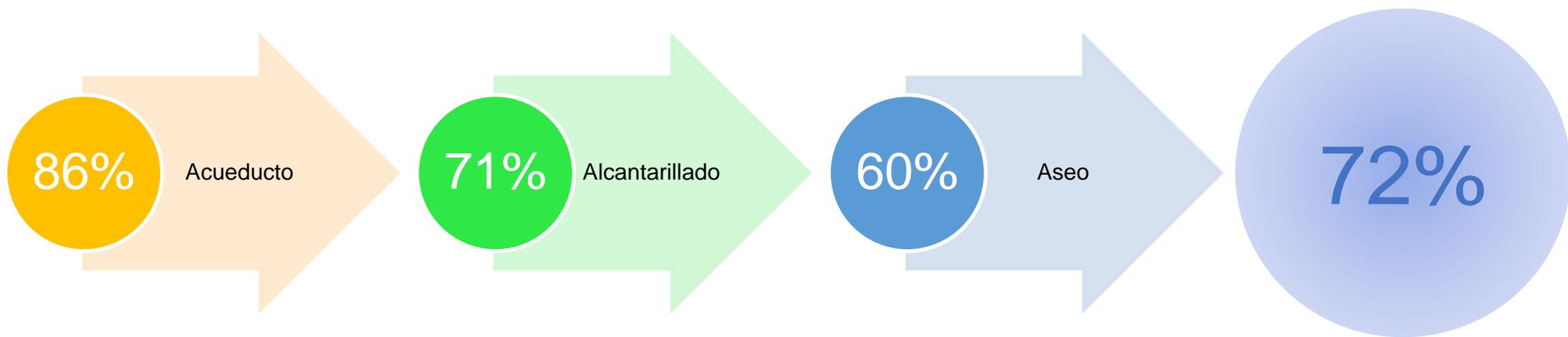
■ E ■ B ■ R ■ M



60,5%



# Índice de Satisfacción del usuario 2023





# Comparativo Histórico

Servicio	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ACUEDUCTO	92%	83%	91%	83%	90%	89%	91%	86%
ALCANTARILLADO	81%	73%	82%	79%	80%	76%	74%	71%
ASEO	80%	62%	73%	77%	70%	65%	58%	60%
ISC	89%	80%	82%	80%	80%	77%	74%	72%





## Observaciones mas relevantes de la comunidad

Acueducto