



INFORME FINAL DE RESULTADOS

Encuesta de percepción ciudadana Servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Periodo año 2025

175 respuestas válidas	88.000 usuarios activos aprox.	5 componentes evaluados
----------------------------------	--	-----------------------------------

Lectura central

La percepción es mayoritariamente favorable en calidad y continuidad del acueducto. Las mayores presiones de mejora se concentran en recolección y barrido, y en corte de césped y poda de árboles.

EMPRESA SERVICIUDAD E.S.P.

Informe institucional con análisis estadístico, territorial y gráfico

Julio de 2026

1. Resumen ejecutivo

El cierre final consolida 175 respuestas válidas sobre la percepción de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. El ejercicio se orientó a sectores donde históricamente se han concentrado dificultades operativas, solicitudes ciudadanas y necesidades de seguimiento, por lo que su principal valor es diagnóstico y de priorización institucional.



1.1 Principales resultados

- La calidad del agua es la principal fortaleza: 142 personas (81,1%) la calificaron como excelente o buena.
- La continuidad del acueducto conserva una valoración favorable de 77,7%, aunque 36 respuestas (20,6%) señalan una experiencia regular o mala.
- El alcantarillado alcanza 65,1% de valoración positiva; 59 respuestas (33,7%) se ubican entre regular y malo.
- Recolección y barrido registra 54,9% de valoración positiva, frente a 44,0% de regular o malo, constituyéndose en la principal presión operativa de uso cotidiano.
- Corte de césped y poda obtiene 46,9% de valoración positiva y 45,7% de regular o malo; es el único componente donde la valoración positiva no supera el 50%.

1.2 Lectura institucional

El balance final confirma una brecha entre el desempeño percibido del acueducto y el de los componentes de aseo. La empresa mantiene un activo reputacional en calidad del agua, pero la experiencia ciudadana se debilita cuando intervienen frecuencia de rutas, oportunidad del barrido, recolección de residuos e inservibles, periodicidad de poda y comunicación de cronogramas.

Dato de crecimiento institucional

Según la información suministrada para este informe, Serviciudad E.S.P. atiende actualmente cerca de 88.000 usuarios activos. Frente a los aproximadamente 15.000 suscriptores con los que inició operaciones hace cerca de tres décadas, la base aumentó en alrededor de 73.000 usuarios: un crecimiento aproximado de 487% y una operación 5,9 veces mayor.

2. Ficha técnica y alcance de la muestra

Periodo institucional del ejercicio	Año 2025
Base analizada	175 respuestas válidas
Población de referencia	Aproximadamente 88.000 usuarios activos en Dosquebradas
Cobertura numérica	0,20% de la base activa (175 / 88.000)
Servicios evaluados	Calidad y continuidad del acueducto; alcantarillado; recolección y barrido; corte de césped y poda de árboles
Enfoque territorial	Sectores priorizados por concentración de dificultades, solicitudes y necesidades de seguimiento
Tratamiento de datos	Resultados agregados; no se publican nombres, teléfonos ni direcciones individuales

2.1 Representatividad

Representatividad diagnóstica para la gestión

La muestra es representativa del ejercicio de escucha realizado en los sectores priorizados y permite identificar patrones consistentes de satisfacción, inconformidad y demanda operativa. No debe presentarse como una muestra probabilística de todos los usuarios del municipio, porque la aplicación fue focalizada en zonas con mayor presión de solicitudes.

Como referencia técnica, una muestra aleatoria simple de 175 personas sobre una población de 88.000 tendría un margen máximo aproximado de $\pm 7,4$ puntos porcentuales, con 95% de confianza y máxima variabilidad. Ese cálculo solo sería aplicable si la selección hubiera sido aleatoria; en este caso, la focalización territorial mejora la utilidad operativa, pero limita la generalización estadística municipal.

2.2 Frecuencia temporal de los registros

Frecuencia de registros digitales por mes

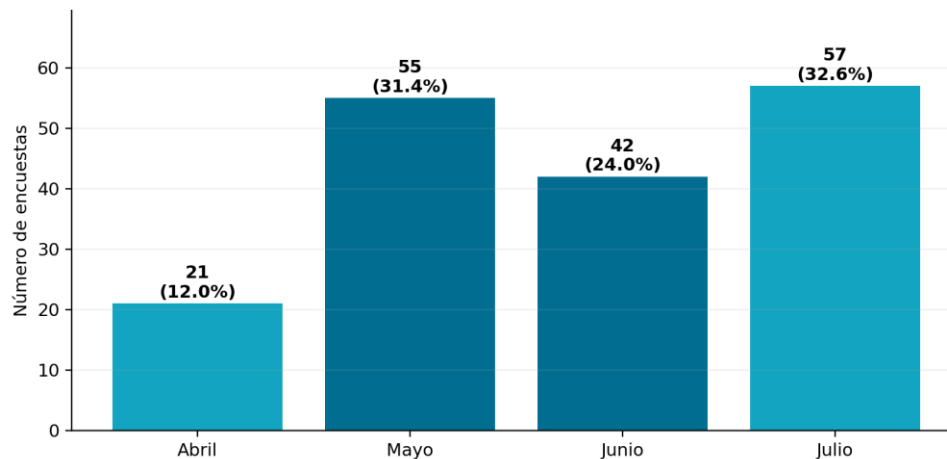


Figura 1. Distribución de los registros digitales suministrados: periodo 2025.

Nota de integridad de la base

Aunque el periodo institucional informado inicia el 2 de febrero, la columna de marca temporal del archivo digital entregado contiene registros entre el 30 de abril y el 20 de julio de 2026. Si existen encuestas de febrero, marzo o abril temprano diligenciadas por otro medio, conviene anexarlas o dejar constancia del mecanismo de recolección.

3. Resultado consolidado

Balance final de percepción por componente

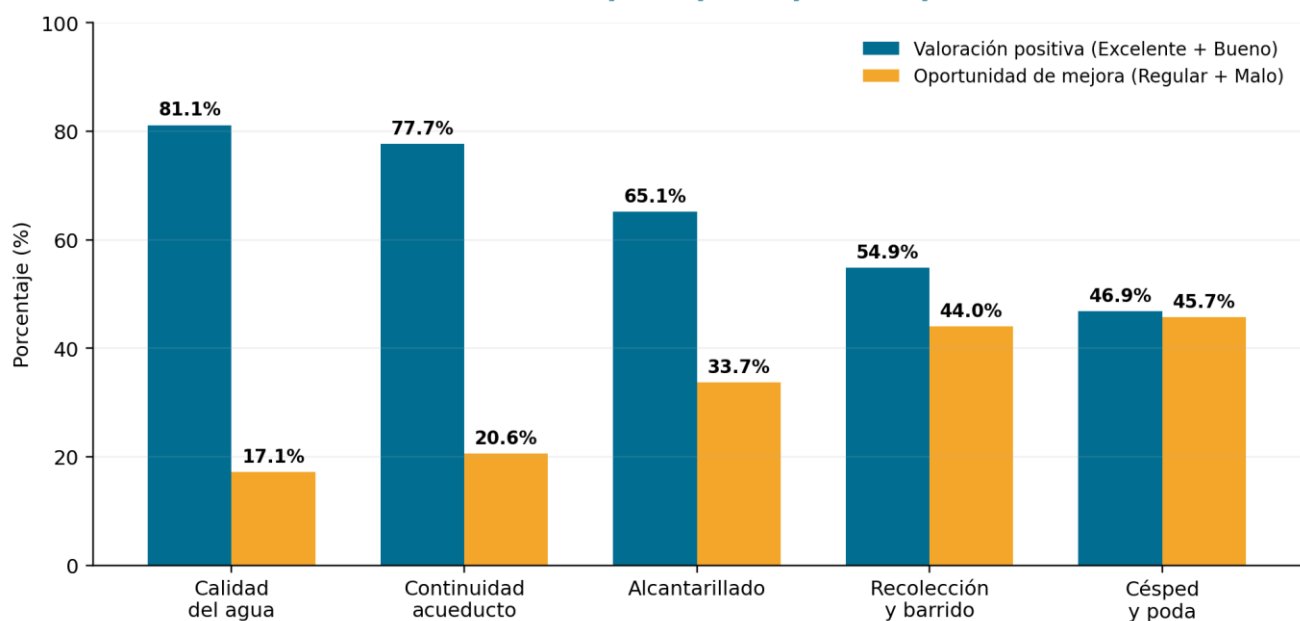


Figura 2. Balance entre valoración positiva y oportunidad de mejora por componente.



Figura 3. Ranking final de valoración positiva.

Resultado más positivo

La calidad del agua reúne 142 respuestas positivas de 175 (81,1%). Es el componente con mayor consenso favorable y supera en 34,3 puntos porcentuales al corte de césped y poda.

Resultado más crítico

Corte de césped y poda registra 80 respuestas entre regular y malo (45,7%), frente a 82 positivas (46,9%). La diferencia es de apenas 2 respuestas, lo que evidencia una percepción prácticamente dividida.

4. Frecuencias absolutas y relativas

Las siguientes tablas presentan el número de respuestas y su porcentaje sobre el total de 175 encuestas. La categoría “No aplica” se conserva dentro del denominador para mantener correspondencia exacta con el formulario final.

Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Calidad del agua	50 (28.6%)	92 (52.6%)	26 (14.9%)	4 (2.3%)	3 (1.7%)
Continuidad del acueducto	45 (25.7%)	91 (52.0%)	27 (15.4%)	9 (5.1%)	3 (1.7%)
Alcantarillado	30 (17.1%)	84 (48.0%)	42 (24.0%)	17 (9.7%)	2 (1.1%)
Recolección y barrido	34 (19.4%)	62 (35.4%)	49 (28.0%)	28 (16.0%)	2 (1.1%)
Corte de césped y poda	26 (14.9%)	56 (32.0%)	50 (28.6%)	30 (17.1%)	13 (7.4%)

Servicio	Positivo: Excelente + Bueno	Mejora: Regular + Malo	No aplica
Calidad del agua	142 (81.1%)	30 (17.1%)	3 (1.7%)
Continuidad del acueducto	136 (77.7%)	36 (20.6%)	3 (1.7%)
Alcantarillado	114 (65.1%)	59 (33.7%)	2 (1.1%)
Recolección y barrido	96 (54.9%)	77 (44.0%)	2 (1.1%)
Corte de césped y poda	82 (46.9%)	80 (45.7%)	13 (7.4%)

4.1 Lectura de frecuencias

- La categoría “Bueno” es la respuesta modal en los cinco componentes: oscila entre 32,0% en poda y 52,6% en calidad del agua.
- La frecuencia de “Malo” crece de 2,3% en calidad del agua a 17,1% en corte de césped y poda.
- El mayor número absoluto de respuestas “Regular” se presenta en corte de césped y poda (50), seguido de recolección y barrido (49).
- El “No aplica” es bajo en cuatro componentes, pero alcanza 7,4% en corte de césped y poda, lo que puede reflejar desconocimiento del servicio, falta de intervención visible o ausencia de zonas aplicables para algunos usuarios.

5. Resultados gráficos por servicio

Acueducto: ¿Cómo considera la calidad del agua?
175 respuestas

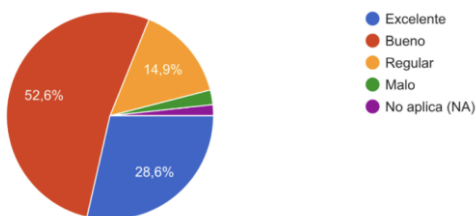


Figura 4. Calidad del agua.

Acueducto: ¿Considera que la continuidad del servicio es adecuada?
175 respuestas

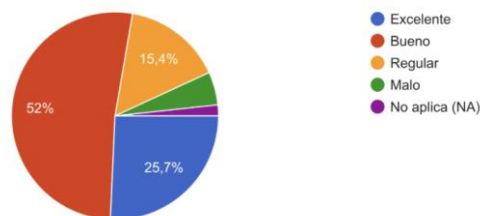


Figura 5. Continuidad del servicio de acueducto.

5.1 Acueducto

La calidad del agua presenta 50 respuestas en excelente (28,6%) y 92 en bueno (52,6%). Solo 30 respuestas se ubican entre regular y malo (17,1%). La continuidad registra 45 respuestas excelentes (25,7%) y 91 buenas (52,0%); su oportunidad de mejora asciende a 36 respuestas (20,6%).

Fortaleza institucional

En ambos indicadores de acueducto, más de tres de cada cuatro encuestados expresan una valoración positiva. La conservación de esta percepción depende tanto del desempeño técnico como de la información oportuna ante cortes, daños, disminuciones de presión o intervenciones programadas.

Alcantarillado: ¿Considera que el servicio de alcantarillado es adecuado?
175 respuestas

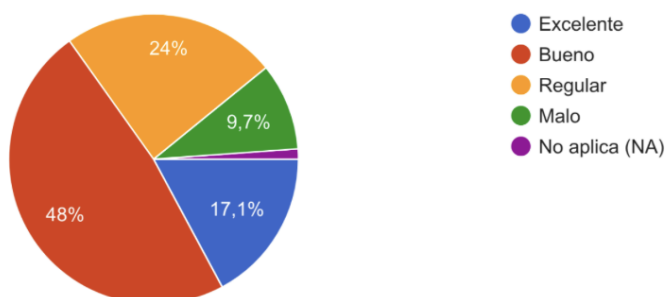


Figura 6. Percepción del servicio de alcantarillado.

5.2 Alcantarillado

El alcantarillado alcanza 114 respuestas positivas (65,1%), pero 59 personas (33,7%) lo califican entre regular y malo. Las observaciones cualitativas se concentran en limpieza de sumideros y rejillas, taponamientos, redes antiguas, rebosamientos, drenaje de aguas lluvias y necesidad de mantenimiento preventivo.

5. Resultados gráficos por servicio (continuación)

Aseo: ¿Cómo considera el servicio de recolección y barrido?
175 respuestas

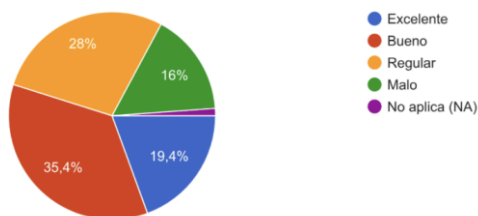


Figura 7. Recolección y barrido.

Aseo: ¿Qué opinión tiene sobre el servicio de corte de césped y poda de árboles?
175 respuestas

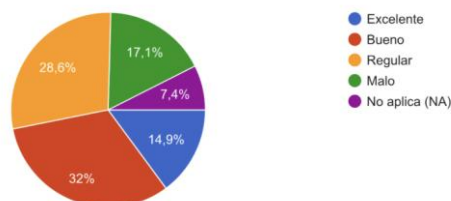


Figura 8. Corte de césped y poda de árboles.

5.3 Recolección y barrido

Este componente obtiene 96 respuestas positivas (54,9%) y 77 entre regular y malo (44,0%). Las principales inconformidades se refieren a incumplimiento o variación de horarios, baja frecuencia, acumulación de residuos, recolección incompleta, bolsas o residuos dejados en vía, insuficiente barrido, puntos críticos, inservibles y necesidad de contenedores.

5.4 Corte de césped y poda

Corte de césped y poda registra 82 respuestas positivas (46,9%), 80 entre regular y malo (45,7%) y 13 no aplica (7,4%). La percepción se encuentra prácticamente dividida. Los comentarios cuestionan la periodicidad, la falta de cronogramas visibles, el cobro mensual frente a intervenciones espaciadas, la maleza dejada después del corte y la baja frecuencia de revisión de árboles.

Prioridad del cierre

Los dos componentes de aseo concentran 74 menciones temáticas relacionadas con recolección, barrido y residuos, y 27 menciones sobre corte de césped, poda y zonas verdes. La presión no es únicamente de percepción: también aparece de forma reiterada en las solicitudes abiertas.

6. Análisis territorial de sectores priorizados

La ubicación se consolidó únicamente cuando el barrio, urbanización o conjunto podía identificarse de manera explícita en la dirección. Cuarenta y siete registros no permitieron asignar un sector con suficiente certeza; por ello, los resultados territoriales deben interpretarse como concentraciones observadas y no como un censo completo del municipio.

Sectores con mayor concentración de respuestas

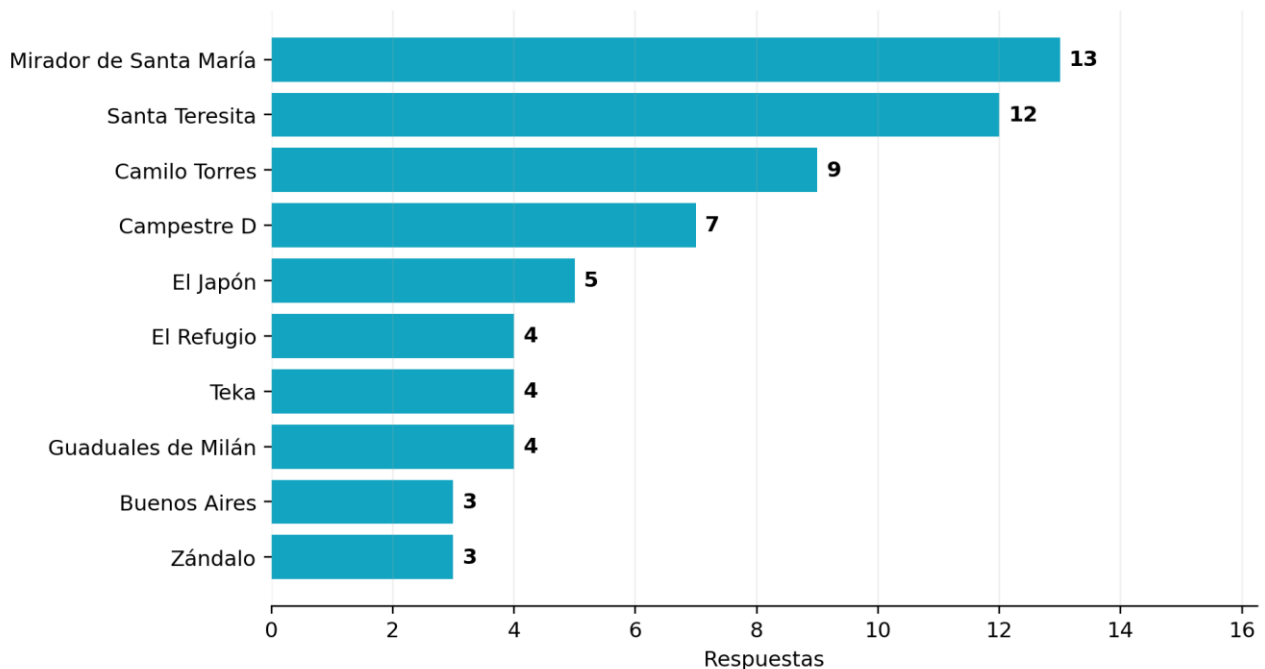


Figura 9. Sectores con mayor número de respuestas identificables.

Sector	n	Principal presión	Regular o malo	Lectura
Mirador de Santa María	13	Recolección y barrido	12/13 (92.3%)	Incumplimiento y acumulación tras cambios de ruta/horario.
El Japón	5	Recolección y barrido	4/5 (80.0%)	Frecuencia y oportunidad de recolección; redes y drenaje en puntos específicos.
Camilo Torres	9	Alcantarillado	7/9 (77.8%)	Presión simultánea en alcantarillado, recolección, continuidad y poda.
Campestre D	7	Alcantarillado	4/7 (57.1%)	Inconformidad en alcantarillado y poda, con casos de continuidad.
Santa Teresita	12	Corte de césped y poda	5/12 (41.7%)	Solicitudes cualitativas sobre residuos, sumideros y poda.

Advertencia de base pequeña

Los porcentajes sectoriales pueden variar de forma marcada porque las bases son reducidas. Deben utilizarse para priorizar verificación operativa y contraste con PQR, órdenes de trabajo y reportes de campo, no para establecer rankings definitivos de calidad entre barrios.

7. Frecuencia de observaciones y solicitudes

De las 175 respuestas, 132 (75.4%) contienen una queja, sugerencia, solicitud o comentario de mejora; 43 (24.6%) corresponden a ausencia de observación, expresiones positivas o “no aplica”. La codificación temática es multirrespuesta: un comentario puede pertenecer a más de una categoría, por lo que los porcentajes no suman 100%.

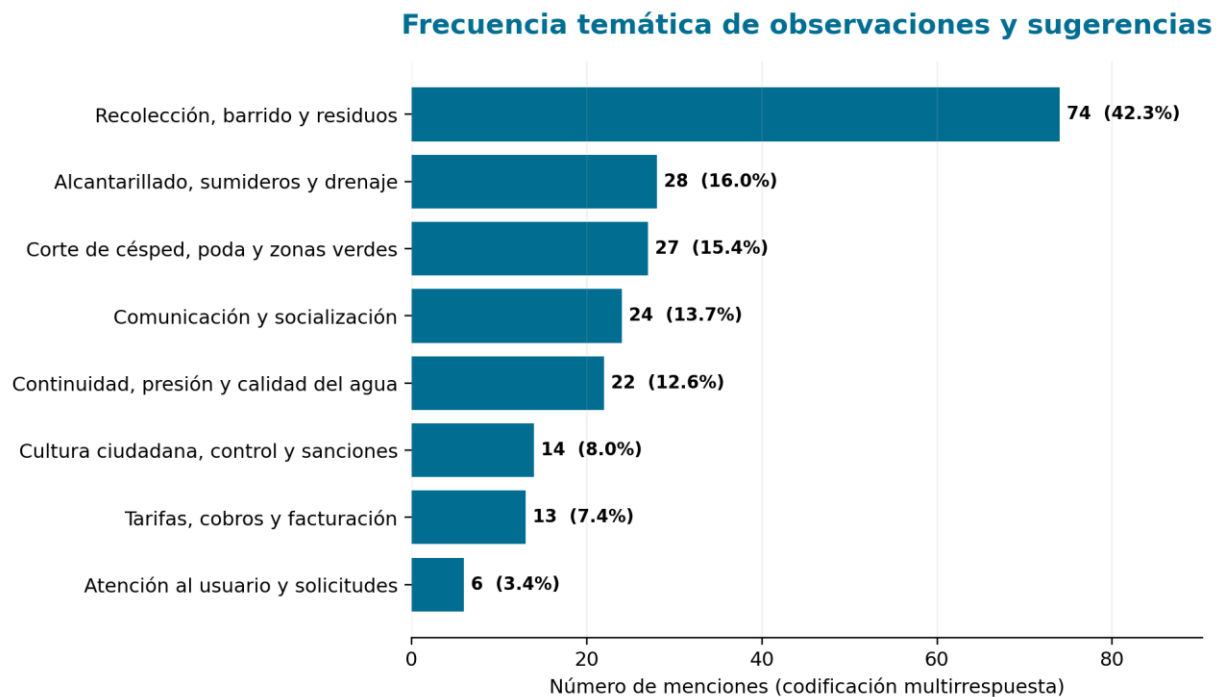


Figura 10. Frecuencia temática de comentarios abiertos.

7.1 Lo más positivo del formulario

- Predomina la calificación “Bueno” en todos los servicios, especialmente en calidad del agua (92 respuestas) y continuidad del acueducto (91).
- Ciento cuarenta y dos encuestados valoran positivamente la calidad del agua; 136 hacen lo mismo con la continuidad.
- Se registran expresiones explícitas como “felicitaciones por la labor”, “todo bien”, “todo muy bien” y “se tiene un buen servicio”, además de 43 formularios sin observación negativa concreta.
- La ciudadanía reconoce los comunicados en redes sobre mantenimientos y cortes y pide que se mantengan y amplíen.

7.2 Lo más negativo del formulario

- Recolección, barrido y residuos aparecen en 74 comentarios (42.3% del total), con énfasis en frecuencia, horarios, residuos dejados, puntos críticos, inservibles y contenedores.
- Alcantarillado, sumideros y drenaje se mencionan en 28 comentarios (16.0%).
- Corte de césped, poda y zonas verdes aparece en 27 comentarios (15.4%), particularmente por periodicidad y falta de cronogramas.
- Comunicación y socialización se identifican en 24 comentarios (13.7%), principalmente por cambios de ruta, campana, horarios y aviso previo.

8. Evolución frente al corte de junio

El informe de junio consolidó 134 respuestas. El cierre de julio incorpora 41 respuestas adicionales y permite observar una disminución moderada de la valoración positiva en los cinco componentes. La variación es pequeña en acueducto y alcantarillado, pero más visible en los dos componentes de aseo.

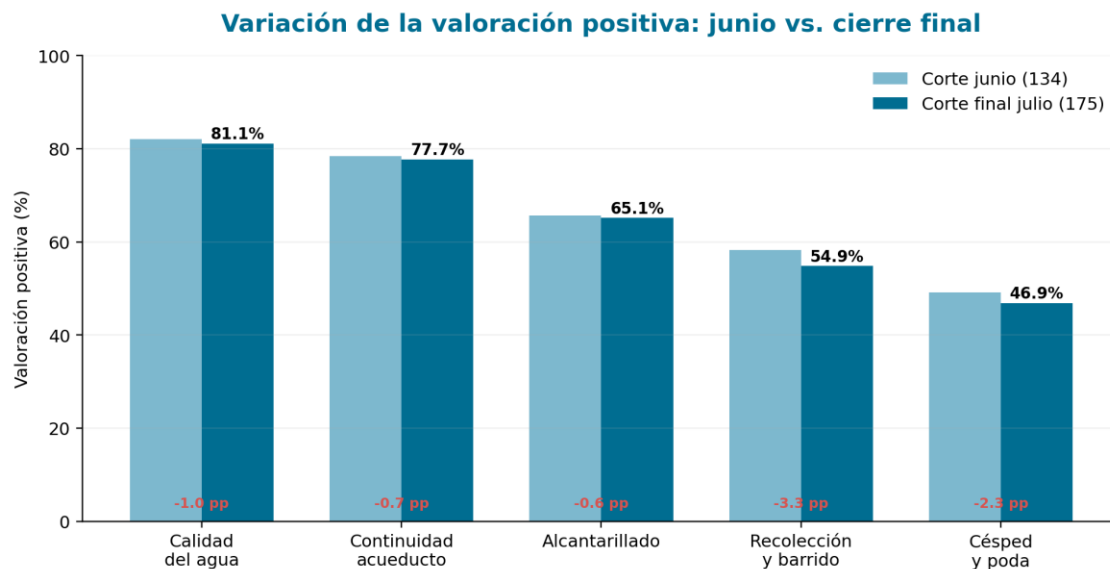


Figura 11. Comparación entre el corte de junio y el cierre final de julio.

Componente	Junio	Cierre final	Variación
Calidad del agua	82.1%	81.1%	-1.0 pp
Continuidad del acueducto	78.4%	77.7%	-0.7 pp
Alcantarillado	65.7%	65.1%	-0.6 pp
Recolección y barrido	58.2%	54.9%	-3.3 pp
Corte de césped y poda	49.2%	46.9%	-2.3 pp

8.1 Interpretación

- La estabilidad de calidad del agua, continuidad y alcantarillado indica que el diagnóstico estructural no cambió con las respuestas adicionales.
- La caída de 3,3 puntos en recolección y barrido es la mayor variación del cierre y coincide con la concentración de comentarios por cambios de ruta, incumplimiento de horarios y acumulación de residuos.
- La caída de 2,3 puntos en corte de césped y poda refuerza la necesidad de contrastar programación, ejecución y percepción de cobro frente a la frecuencia visible del servicio.

Lectura del cierre

Las respuestas adicionales no alteran el orden de los servicios, pero sí profundizan la brecha del aseo frente al acueducto. Por ello, el informe final debe utilizarse para orientar verificaciones y trazabilidad de acciones en los sectores priorizados.

9. Hallazgos integrados y líneas de gestión

9.1 Hallazgos integrados

- Serviciudad conserva una base de percepción positiva en el acueducto, con más de 77% de aprobación en calidad y continuidad.
- La valoración del alcantarillado es mayoritariamente favorable, pero uno de cada tres encuestados reporta una experiencia regular o mala.
- La principal presión ciudadana se ubica en recolección y barrido: es el tema más mencionado en comentarios y concentra episodios territoriales de acumulación e incumplimiento.
- Corte de césped y poda presenta una percepción dividida, asociada a periodicidad, visibilidad, residuos posteriores, árboles sin intervención y dudas frente al cobro.
- La comunicación es un factor transversal: los usuarios solicitan horarios estables, aviso oportuno, socialización de cambios, campana audible y cronogramas públicos.
- Los sectores Mirador de Santa María, Camilo Torres, Campestre D, El Japón y Santa Teresita requieren contraste prioritario con registros internos de PQR, órdenes de trabajo y cumplimiento de rutas.

9.2 Líneas de gestión sugeridas

1. Recolección y barrido	Verificar cumplimiento real de rutas y horarios, trazabilidad de cambios, recolección completa, barrido posterior y atención de puntos críticos e inservibles.
2. Césped y poda	Publicar cronogramas por comuna o sector, documentar ejecución, revisar periodicidad y controlar el retiro de material vegetal después de la intervención.
3. Alcantarillado	Cruzar solicitudes con mapas de sumideros, rejillas, redes antiguas y puntos de inundación; fortalecer mantenimiento preventivo y evidencia de cierre.
4. Comunicación y PQR	Unificar avisos de ruta, cortes y cronogramas; asegurar recepción, escalamiento, atención y cierre verificable de solicitudes ciudadanas.

9.3 Indicadores de seguimiento propuestos

- Porcentaje de rutas de recolección cumplidas dentro de la franja informada.
- Tiempo promedio de atención y cierre de puntos críticos e inservibles.
- Porcentaje de cronogramas de poda ejecutados y publicados con evidencia.
- Número de sumideros y rejillas intervenidos preventivamente por sector.
- Tasa de reincidencia de PQR por el mismo servicio y sector dentro de 30 días.

10. Conclusión ejecutiva

El informe final evidencia que Serviciudad E.S.P. mantiene una percepción ciudadana favorable en calidad del agua y continuidad del acueducto. Estas dos variables constituyen la principal fortaleza del ejercicio y deben protegerse mediante sostenibilidad técnica y comunicación oportuna.

La percepción disminuye de manera progresiva en alcantarillado, recolección y barrido, y corte de césped y poda. En el cierre, los componentes de aseo concentran tanto las mayores frecuencias de regular y malo como la mayor cantidad de observaciones abiertas. La recolección y el barrido representan la presión operativa más inmediata; la poda y el corte de césped muestran la brecha más alta entre expectativa, visibilidad del servicio y percepción de cumplimiento.

La muestra de 175 respuestas es útil y representativa para el diagnóstico de los sectores priorizados, donde se han concentrado dificultades y solicitudes. Su naturaleza focalizada exige complementar los hallazgos con PQR, reportes operativos, cumplimiento de rutas y evidencia de intervención antes de extrapolarlos a la totalidad de los 88.000 usuarios activos.

Cierre estratégico

El valor del ejercicio no está únicamente en el porcentaje de satisfacción. Está en la coincidencia entre calificaciones, comentarios y concentraciones territoriales, que permite convertir la percepción ciudadana en una agenda verificable de seguimiento institucional.

Fuentes y criterios de elaboración

- Formulario final suministrado en formato CSV: 175 respuestas válidas y 10 variables.
- Cinco gráficas consolidadas de resultados finales aportadas para el corte de julio.
- Informe de percepción ciudadana año 2025, utilizado como línea base comparativa.
- Información institucional suministrada: aproximadamente 88.000 usuarios activos y cerca de 15.000 suscriptores al inicio de operaciones.
- Análisis agregado y anonimizado; no se reproducen datos personales de los suscriptores.

Julián Alonso Chica Londoño
Administrador Público
Especialista en Gerencia Social
Contrato 024 de 2026 - Serviciudad E.S.P.