

20  
20

Estudio de Percepción  
de Satisfacción del  
Usuario

**ESSMAR E.S.P.**

Bahía de Taganga, Santa Marta

**ESSMAR E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

# ÍNDICE

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

|                                               |           |                                                  |           |
|-----------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>Resumen Ejecutivo</b>                      | <b>1</b>  |                                                  |           |
| Objetivos generales                           | 3         |                                                  |           |
| Objetivos específicos                         | 4         |                                                  |           |
| <b>Ficha técnica</b>                          | <b>5</b>  |                                                  |           |
| Universo                                      | 6         | Mantenimiento de depósito de almacenamiento      | 28        |
| Características del trabajo de campo          | 7         | de agua                                          |           |
| Muestra                                       | 9         | Uso de motobomba                                 | 29        |
| <b>Metodología</b>                            | <b>10</b> | Percepción de acueducto (temporada verano)       | 30        |
| Indicadores Básicos                           | 11        | Consumo del agua                                 | 31        |
| Atributos por dimensión a evaluar             | 13        | Uso racional del agua                            | 32        |
| Identificación de puntos fuertes y débiles    | 14        | Evacuación de aguas lluvias                      | 33        |
| <b>Información General Servicios Públicos</b> | <b>17</b> | Percepción de alcantarillado (temporada lluvias) | 34        |
| Servicios públicos que recibe el predio       | 18        | Información de la factura                        | 35        |
| Desempeño de los servicios                    | 19        | Métodos de pago                                  | 38        |
| Proveedores de servicios                      | 20        | Rutas de recolección de residuos                 | 39        |
| Facturación de los servicios                  | 21        | Puntos crónicos                                  | 40        |
| Top of pocket                                 | 23        | Separación de residuos en el hogar               | 41        |
| Top of mind                                   | 24        | Tarifa servicio de aseo                          | 42        |
| <b>Información General Viviendas</b>          | <b>25</b> | Percepción de limpieza en la ciudad              | 43        |
| Revisión de puntos hidráulicos                | 26        | Jornadas de inservibles                          | 44        |
| Depósito de almacenamiento de agua            | 27        | Comunicaciones y divulgación                     | 45        |
|                                               |           | <b>Información General de los Usuarios</b>       | <b>48</b> |
|                                               |           | Edad                                             | 49        |
|                                               |           | Caracterización de las viviendas                 | 50        |
|                                               |           | Clima de opinión                                 | 55        |

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| <b>Imágenes</b>                                       | <b>56</b>  |
| Imagen de la compañía                                 | 57         |
| Asociación de valores                                 | 58         |
| Percepción de marca                                   | 59         |
| <b>Comparativos</b>                                   | <b>61</b>  |
| Comparativo del servicio (acueducto y alcantarillado) | 62         |
| Índice de satisfacción del usuario                    | 64         |
| Producto                                              | 66         |
| Servicio de acueducto                                 | 67         |
| Servicio de alcantarillado                            | 68         |
| Facturación                                           | 69         |
| Atención al usuario                                   | 70         |
| Recolección de residuos                               | 71         |
| Servicio de barrido                                   | 72         |
| Alumbrado público                                     | 73         |
| <b>Resultados Total Santa Marta</b>                   | <b>74</b>  |
| <b>Resultados Localidades</b>                         | <b>86</b>  |
| <b>Resultados Comunas</b>                             | <b>111</b> |
| <b>Resultados Estratos</b>                            | <b>192</b> |
| <b>Créditos</b>                                       | <b>241</b> |

# RESUMEN EJECUTIVO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

ESSMAR E.S.P. en la búsqueda constante de mejorar sus procesos y satisfacer sus necesidades de gestión corporativa ha elaborado el **Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020**, realizado en el segundo semestre de 2020 en cumplimiento con las directrices propuestas por la Gerencia General.

Llevado a cabo en el mes de **agosto de 2020**, se ejecutaron un total de **1.200** entrevistas presenciales y **227** entrevistas telefónicas; en las visitas presenciales a predios se evaluaron las dimensiones de: Producto, Servicio de Acueducto, Servicio de Alcantarillado, Facturación, Atención al Usuario, Recolección de Residuos, Servicio de Barrido y Alumbrado Público, mientras que en las entrevistas telefónicas se evaluó: el Arreglo de Daños para Acueducto y Alcantarillado, Arreglo de Daños para Alumbrado Público y Actividades Complementarias.

Las dimensiones de cada línea de negocio se construyeron haciendo especial énfasis en la calidad general de la empresa, los procesos fueron evaluados en cuanto a los diferentes atributos que son perceptibles al usuario.

El **Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020** arrojó los siguientes resultados:

Aproximadamente el **90%** de los predios evaluados cuentan con los servicios básicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, recolección de basuras y gas domiciliario.

Los comparativos de las percepciones de procesos claves entre las empresas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado a saber METROAGUA S.A. E.S.P, VEOLIA S.A. E.S.P y **ESSMAR E.S.P** en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H., ubican a **ESSMAR E.S.P** como la mejor calificada en la prestación del servicio, mientras que VEOLIA S.A. E.S.P obtiene la menor calificación en el desempeño de los procesos evaluados.

Los puntajes de satisfacción de las líneas de negocio de **Alumbrado Público (91,03)** y de **Actividades Complementarias (96,10)** de **ESSMAR E.S.P** obtuvieron los mayores puntajes con respecto a los otros servicios evaluados.

# RESUMEN EJECUTIVO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

La línea de negocio de **Acueducto y Alcantarillado** de **ESSMAR E.S.P** obtuvo un índice de satisfacción de **66,75** puntos, mientras que la línea de **Aseo Público** obtuvo una satisfacción equivalente a **80,14** puntos.

Dentro de los resultados de Acueducto y Alcantarillado, la dimensión de **Facturación** obtuvo el mayor puntaje con un índice de **83,57** puntos, mientras que la dimensión **Producto** obtuvo el menor puntaje con un índice de satisfacción de **50,99** puntos

El resultado del **ISU\*** para **ESSMAR E.S.P** es un resultado individual de cada línea de negocio, que se obtiene de los promedios de los índices de las satisfacciones de cada una de los atributos de las dimensiones respectivas a cada servicio.



# OBJETIVOS Generales

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020



Acueducto y  
Alcantarillado



Aseo  
Público



Alumbrado  
Público



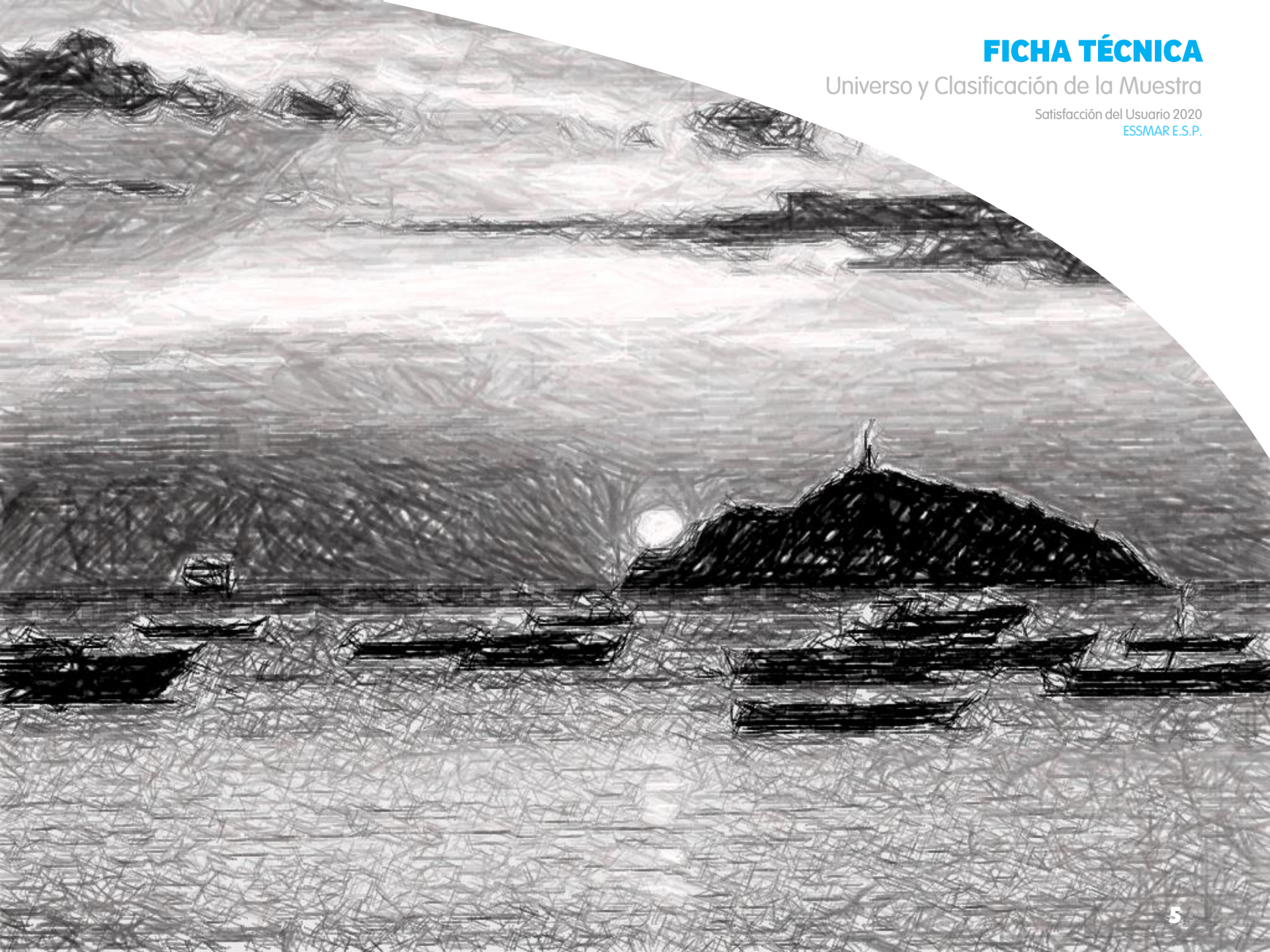
Actividades  
Complementarias

Evaluar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de los usuarios de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.** en cuanto a la calidad de los servicios prestados (**acueducto y alcantarillado, aseo público, alumbrado público y actividades complementarias**), con el fin de obtener índices de satisfacción, así como también identificar necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios públicos que opera la compañía en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H..

# OBJETIVOS Específicos

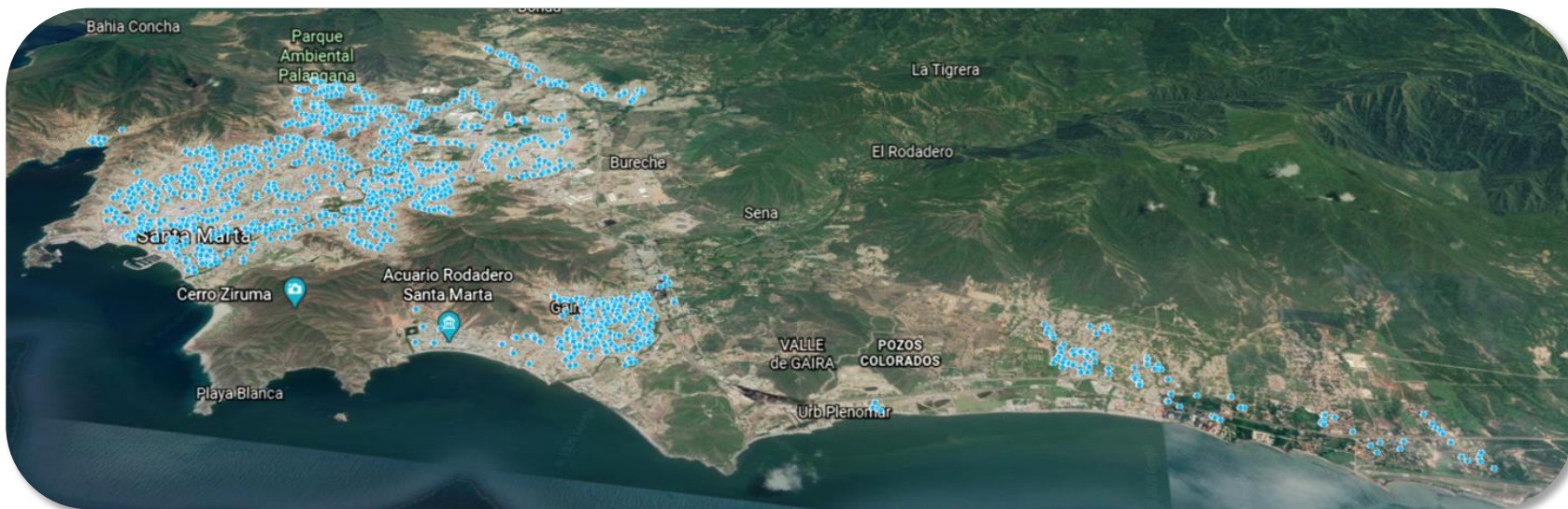
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

- ✓ Conocer el índice de satisfacción global y por servicio, producto y atributo de los usuarios de **ESSMAR E.S.P.**
- ✓ Identificar necesidades y expectativas del cliente y nuevos atributos de los productos y/o servicios, estableciendo el impacto que tiene cada una de estas, como un determinante de la satisfacción y lealtad de los clientes.
- ✓ Evaluar y definir los procesos críticos a través de la identificación y priorización de productos y/o atributos en la prestación del servicio, de acuerdo al nivel de importancia del usuario que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlos.
- ✓ Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de **ESSMAR E.S.P.** en los diferentes momentos de verdad, como en el pago de servicio, recepción de quejas, arreglos locativos, tiempo de espera, etc....
- ✓ Identificar las características generales de los predios en cuanto a los servicios públicos que recibe, puntos hidráulicos y sanitarios del mismo, así como también su clasificación de estratificación.
- ✓ Conocer el comportamiento de los usuarios en cuanto al pago de los servicios y la importancia de los mismos dentro de los hogares.
- ✓ Identificar las características de percepción de imagen de **ESSMAR E.S.P.** ante el usuario de acuerdo a los atributos de imagen y valores de la empresa.





- Ciudad:** Santa Marta
- Población:** Predios residenciales atendidos por la empresa **ESSMAR E.S.P** dentro del casco urbano de la ciudad de Santa Marta D.T.C.H y el corregimiento de Taganga.
- Estrato:** Uso residencial, estratos 1 al 6.
- Condiciones:** Persona mayor de edad, encargada del pago de los servicios proveídos por **ESSMAR E.S.P** y las empresas asociadas.



Predios entrevistados geo-referenciados en Google Earth. ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESSMAR, Agosto de 2020

# CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE CAMPO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

## Tipo de encuesta:

Personal.

## Duración:

30 minutos aproximadamente.

## Trabajo de campo:

31 de julio al 11 de septiembre de 2020.

## Muestreo:

Visitas personales con base al barrido de los listados de los usuarios suministrados por [ESSMAR E.S.P](#)

## Número de entrevistas:

1.200

## Ponderación:

Localidad, comuna, estrato.



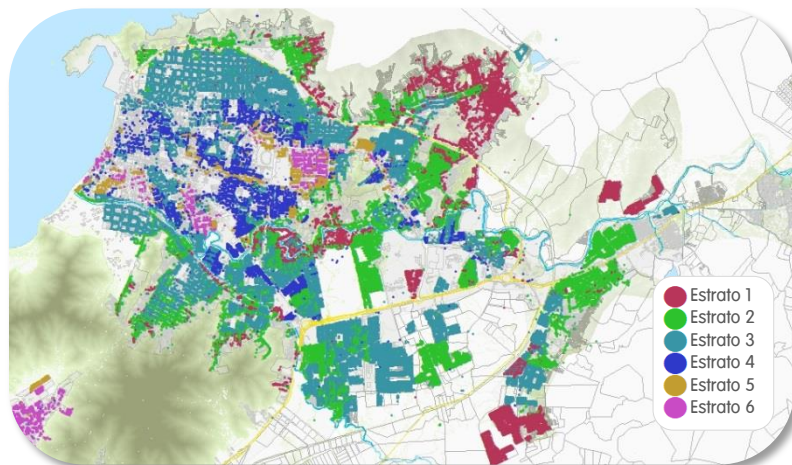
Trabajo de campo 02/09/2020, Barrio Centro

# CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE CAMPO

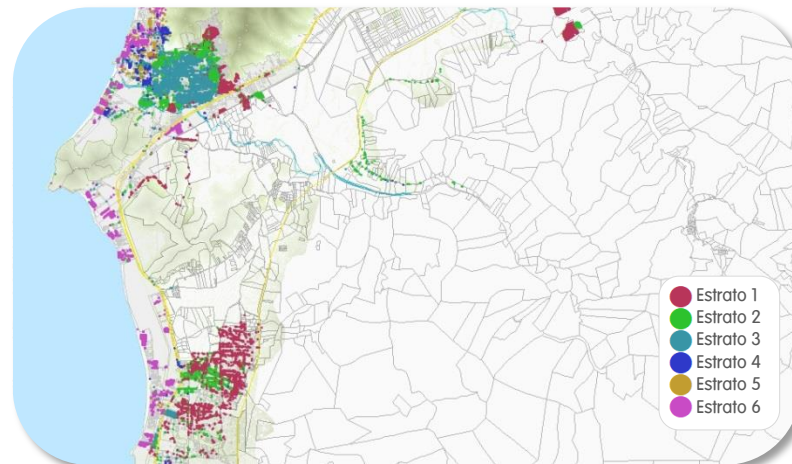
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Se definió como universo de investigación la población atendida por la empresa **ESSMAR E.S.P** dentro del casco urbano del municipio de Santa Marta D.T.C.H. y el corregimiento de Taganga, población a su vez que es atendida por todas las líneas de negocio de la empresa (con excepción de alcantarillado en algunos sectores previamente establecidos).

Para determinar los valores del **Índice de Satisfacción del Usuario (ISU)** de **ESSMAR E.S.P**, se tomaron en cuenta predios residenciales de los estratos 1 al 6, sin considerar estados de cartera; y para el caso específico de acueducto, sin tener en cuenta su condición de micromedición o eficiencia en la prestación de los servicios ofrecidos.



Predios residenciales en SIGSMAR\* (casco urbano norte)



Predios residenciales en SIGSMAR\* (casco urbano sur)

Se seleccionaron 1.200 predios de manera aleatoria, escogiendo un predio de cada lado de cada manzana en los sectores a evaluar, a manera de entrevistar la mayor cantidad de red (acueducto y alcantarillado, aseo, alumbrado público y servicios complementarios) en el espacio geográfico del casco urbano de la ciudad de Santa Marta, cubriendo proporciones de estrato, edades y sectores (localidades, comunas, ciclos de facturación, zonas de distribución, etc.).

Al cierre del trabajo de campo, se recibieron un total de 1.200 cuestionarios ejecutados de manera presencial y 227 formularios de entrevistas telefónicas, resultado que permite un tamaño muestral óptimo en términos de representatividad estadística de los resultados.



Según el DANE para el año 2018 en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H. había una población de 479.853 personas<sup>1</sup>, este indicador permite inferir un cálculo de la muestra para una población desconocida<sup>2</sup>. Teniendo en cuenta lo anterior entonces se obtiene que:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

Z = Nivel de confianza  
P = Probabilidad a favor  
Q = Probabilidad en contra  
e = Error de estimación  
n = Tamaño de la muestra

Cálculo de la muestra para una población desconocida

El valor del tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 97% y un error de estimación de 3,1% es de 1.200 personas. Para la distribución equitativa de entrevistas se tomó como base la proporción poblacional de la ciudadanía expresada por comunas y corregimientos en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H.

La distribución equitativa de la muestra en comunas y corregimientos es transversal a todas las actividades de la ESSMAR E.S.P., asimismo los distintos resultados permitirán establecer indicadores de mejoras zonificados.

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Población                  | Importancia | Muestra      |
|------------------------|----------------------------|-------------|--------------|
| Comuna 1               | 54.085                     | 0,1394      | 167          |
| Comuna 2               | 45.196                     | 0,1165      | 140          |
| Comuna 3               | 48.561                     | 0,1251      | 150          |
| Comuna 4               | 29.743                     | 0,0766      | 92           |
| Comuna 5               | 58.946                     | 0,1519      | 182          |
| Comuna 6               | 28.912                     | 0,0745      | 89           |
| Comuna 7               | 66.548                     | 0,1715      | 206          |
| Comuna 8               | 34.146                     | 0,0880      | 106          |
| Comuna 9               | 19.275                     | 0,0497      | 60           |
| Corregimiento Taganga  | 2.659                      | 0,0069      | 8            |
| <b>Total Población</b> | <b>388.071<sup>3</sup></b> | <b>1</b>    | <b>1.200</b> |

<sup>1</sup>FUENTE: DANE - Dirección de Censos y Demografía

<sup>2</sup>Se acostumbra a aceptar que una población con más de 100.000 individuos es desconocida.

<sup>3</sup>FUENTE: Alcaldía de Santa Marta. SISTEMA DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD URBANA PARA EL PROYECTO CONSTRUCCIÓN DE CAPACIDADES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA, año 2012







La **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Dirección de Mercadotecnia, Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.

El **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 'ISU'** es un indicador de la satisfacción construido a partir de las valoraciones obtenidas en las dimensiones que integran el servicio de cada línea de negocios de la **ESSMAR E.S.P.**

El **ISU** tiene en cuenta:

- ✓ La valoración obtenida por cada atributo.
- ✓ El porcentaje de usuarios afectados por dicho atributo.
- ✓ La influencia (importancia) de cada atributo en la satisfacción de cada dimensión.

No todos los usuarios poseen redes de acueducto y alcantarillado en sus predios

Usando análisis estadísticos de correlación

## ISU

### Índice de Satisfacción del Usuario



El análisis del **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO** se obtiene de manera escalonada por medio de los resultados de la evaluación de la matriz de importancia-desempeño de cada atributo perteneciente a cada dimensión del servicio valorado, el árbol de jerarquización de los procesos define los índices de cada uno de los ítem evaluados.

# METODOLOGÍA Atributos por Dimensión a Evaluar

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

# ISU

Índice de  
Satisfacción del  
Usuario

## Producto



- ☐ Color del agua
- ☐ Olor del agua
- ☐ Sabor del agua

## Servicio de Acueducto



- ☐ Continuidad
- ☐ Presión
- ☐ Atención daños y reparaciones
- ☐ Atención a reclamos
- ☐ Frecuencia de daños
- ☐ Comunicación de interrupciones

## Acueducto y Alcantarillado

## Servicio de Alcantarillado



- ☐ Malos Olores
- ☐ Reposición de manholes
- ☐ Atención a reclamos
- ☐ Atención daños y reparaciones
- ☐ Mantenimiento de redes

## Facturación



- ☐ Puntualidad de factura
- ☐ Confianza en el contenido
- ☐ Claridad de la factura
- ☐ Facilidad de cancelar

## Aseo Público

## Recolección



- ☐ Horarios de recolección
- ☐ Aspecto vehículos
- ☐ Malos olores
- ☐ Presentación funcionarios
- ☐ Disponibilidad de canecas
- ☐ Aspecto de canecas
- ☐ Atención a reclamos

## Alumbrado Público

## Alumbrado



- ☐ Ubicación de luminarias
- ☐ Iluminación de calles
- ☐ Iluminación de parques y plazas
- ☐ Frecuencia de daños

## Atención al Usuario



- ☐ Amabilidad de funcionarios
- ☐ Interés de funcionario
- ☐ Horarios de atención
- ☐ Información brindada
- ☐ Filas y congestión
- ☐ Rapidez respuesta
- ☐ Ubicación Oficinas
- ☐ Comodidad

## Arreglo de Daños



- ☐ Claridad en reportes
- ☐ Conocimiento de los funcionarios
- ☐ Amabilidad de funcionarios
- ☐ Interés de funcionario
- ☐ Horarios de atención
- ☐ Efectividad arreglos
- ☐ Rapidez arreglos

## Barrido



- ☐ Limpieza de calles
- ☐ Limpieza de parques y plazas
- ☐ Limpieza de playas y ríos
- ☐ Presentación funcionarios
- ☐ Estado de herramientas

## Arreglo de Daños



- ☐ Claridad en reportes
- ☐ Conocimiento de los funcionarios
- ☐ Amabilidad de funcionarios
- ☐ Interés de funcionario
- ☐ Horarios de atención
- ☐ Efectividad arreglos
- ☐ Rapidez arreglos

## Actividades Complementarias

## Actividades Complementarias

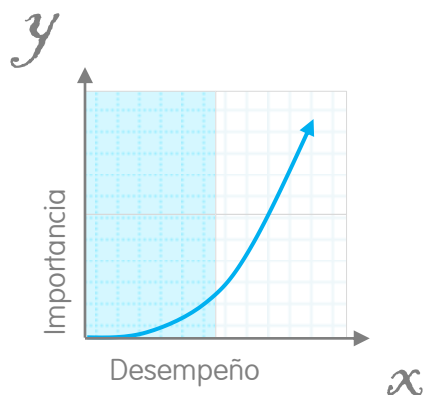


- ☐ Rapidez respuesta
- ☐ Interés de funcionario
- ☐ Presentación de funcionario
- ☐ Efectividad del servicio
- ☐ Precio facturado



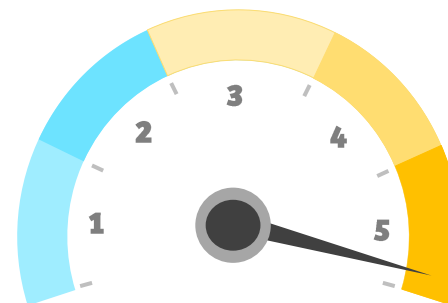
## CÁLCULO DE LA IMPORTANCIA

La construcción del modelo de satisfacción se diseña a partir de la matriz de **IMPORTANCIA-DESEMPEÑO** o por sus siglas en inglés **IPA\*** “**IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS**” en donde cada uno de los cuadrantes representa las importancias relativas de los atributos evaluados y a su vez la valoración del desempeño; factores que permiten establecer los índices de satisfacción para cada una de las dimensiones del servicio y para cada una de las líneas de negocio a las que estas pertenecen.



## CÁLCULO DEL DESEMPEÑO

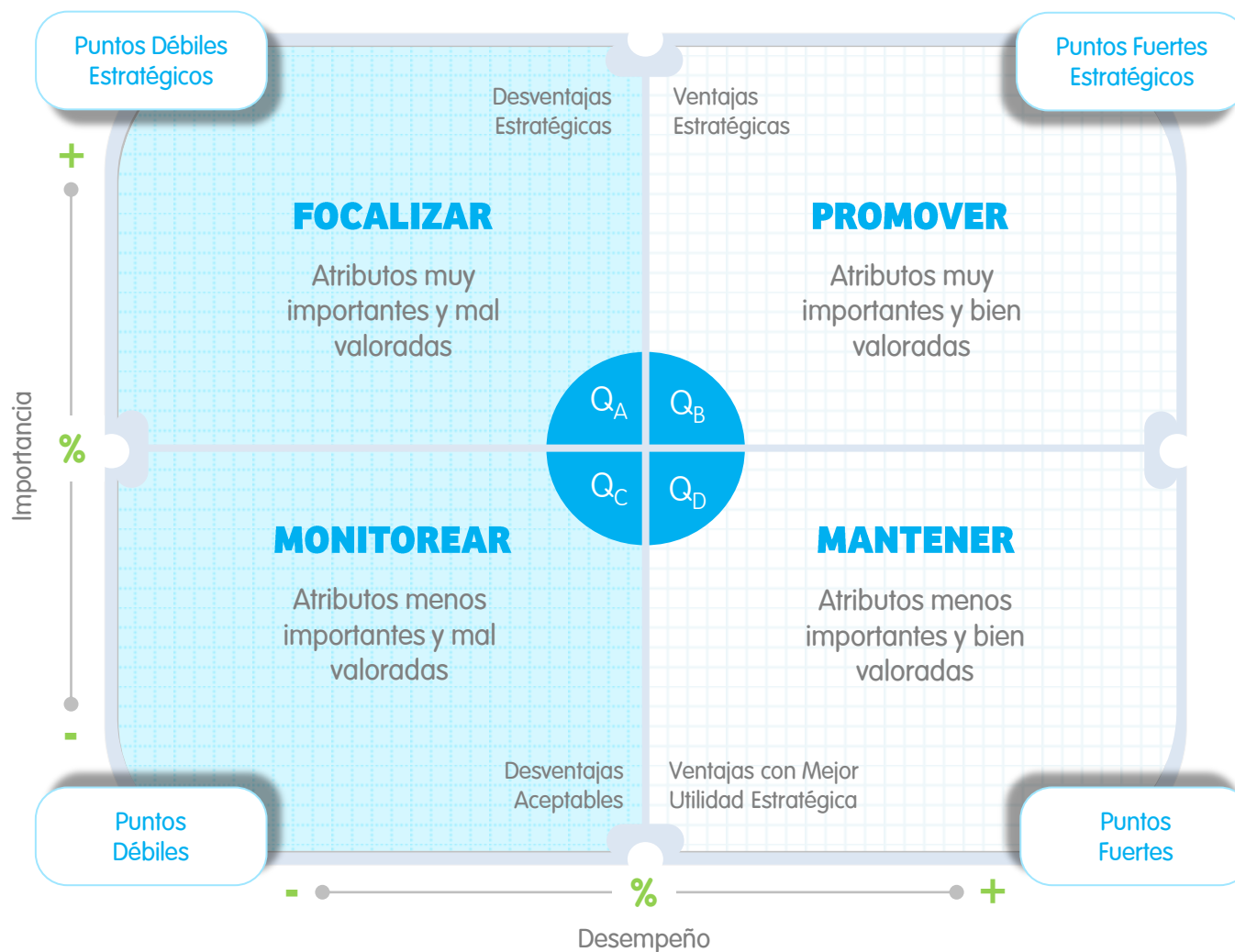
El porcentaje de **DESEMPEÑO** se obtiene a través del cálculo del **TTB (Top Three Boxes)**, entendido como el valor que se obtiene de la proporción de respuestas con mayor valoración en la escala propuesta, esta proporción es más veraz que la obtención de promedios porque no suma respuestas que pertenecen a diferentes rangos de calificación.



$$\text{DESEMPEÑO} = \frac{\sum \text{Calificaciones con mayor valoración}}{\sum \text{Calificaciones con menor valoración}}$$

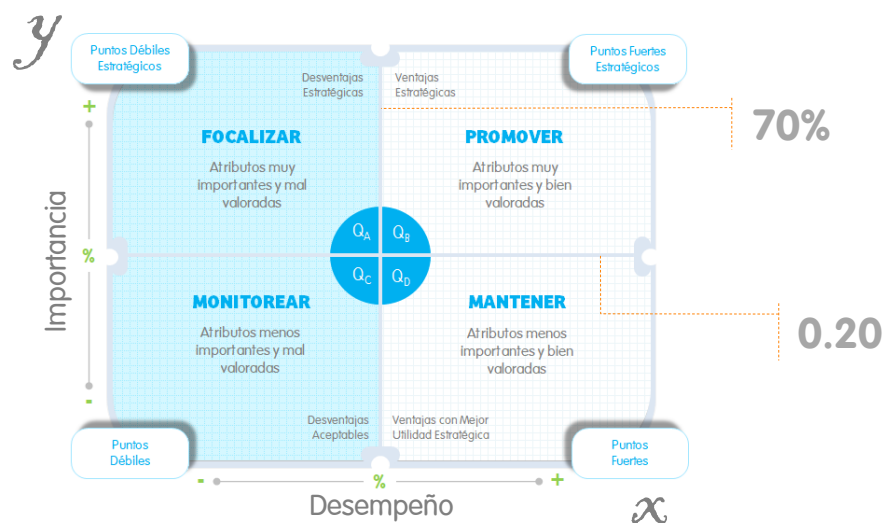
# METODOLOGÍA Identificación de Puntos Fuertes y Débiles

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020



# METODOLOGÍA Identificación de Puntos Fuertes y Débiles

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020



La definición del punto en que se cortan los ejes, determina los cuadrantes de **PUNTOS FUERTES** y **DÉBILES**.

## EJE DE LA IMPORTANCIA (vertical) $y$

Por definición y dado que se trata de una medida relativa que pretende organizar jerárquicamente los atributos de cada dimensión, se consideró una importancia relativa de **0.20** como el valor para dividir los atributos entre importantes y poco importantes.

## EJE DEL DESEMPEÑO (horizontal) $x$

De acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por la **ESSMAR E.S.P.** se ha definido el valor de **70%** como el mínimo aceptable para el desempeño de cualquier atributo dentro de cualquier dimensión de proceso.

# INFORMACIÓN GENERAL

Servicios Públicos

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.





# SERVICIOS PÚBLICOS QUE RECIBE EL PREDIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

P1. ¿Cuáles de los siguientes servicios recibe usted en su hogar?

Los porcentajes no están apilados, cada servicio es un resultado individual, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.: 1.200(99,17%) ≈ 1.190

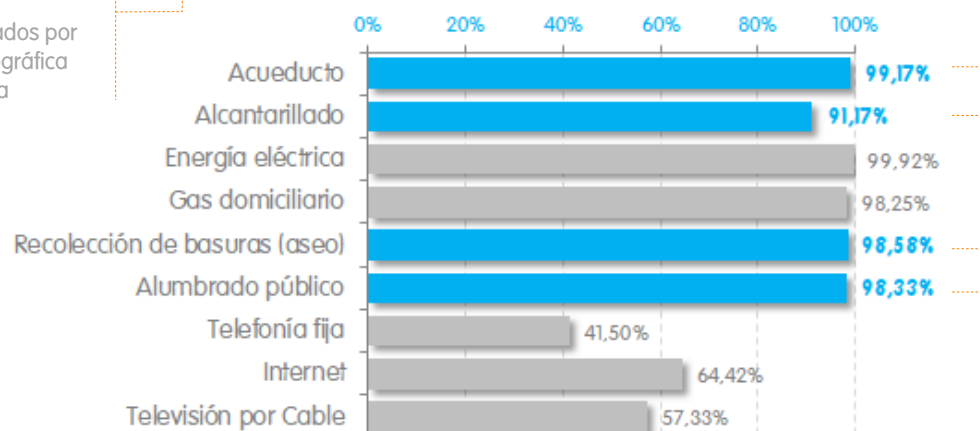
## Tabla de Resultados

| Servicios                     | C1      | C2      | C3      | C4      | C5      | C6      | C7      | C8      | C9      | CT      | Total  |
|-------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Acueducto                     | 98,81%  | 98,57%  | 96,69%  | 100,00% | 99,44%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,17% |
| Alcantarillado                | 98,81%  | 98,57%  | 100,00% | 98,97%  | 99,44%  | 93,75%  | 98,53%  | 13,54%  | 98,33%  | 12,50%  | 91,17% |
| Energía eléctrica             | 99,40%  | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,92% |
| Gas domiciliario              | 100,00% | 95,00%  | 98,68%  | 98,97%  | 97,78%  | 98,96%  | 98,04%  | 97,92%  | 100,00% | 100,00% | 98,25% |
| Recolección de basuras (aseo) | 99,40%  | 98,57%  | 99,34%  | 98,97%  | 98,33%  | 100,00% | 100,00% | 90,63%  | 100,00% | 100,00% | 98,58% |
| Alumbrado público             | 98,81%  | 99,29%  | 99,34%  | 100,00% | 97,22%  | 100,00% | 100,00% | 88,54%  | 100,00% | 100,00% | 98,33% |
| Telefonía fija                | 52,38%  | 64,29%  | 41,06%  | 52,58%  | 29,44%  | 25,00%  | 38,24%  | 11,46%  | 65,00%  | 25,00%  | 41,50% |
| Internet                      | 76,79%  | 76,43%  | 62,25%  | 73,20%  | 60,00%  | 64,58%  | 54,90%  | 41,67%  | 80,00%  | 25,00%  | 64,42% |
| Televisión por Cable          | 68,45%  | 73,57%  | 57,62%  | 67,01%  | 55,56%  | 47,92%  | 47,55%  | 30,21%  | 73,33%  | 25,00%  | 57,33% |
| Nº Entrevistados              | 168     | 140     | 151     | 97      | 180     | 96      | 204     | 96      | 60      | 8       | 1.200  |

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta



**ESSMAR E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

# DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS

## Calificaciones de los Usuarios

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

P3. ¿Cómo calificaría la prestación de los servicios que usted acaba de mencionar?

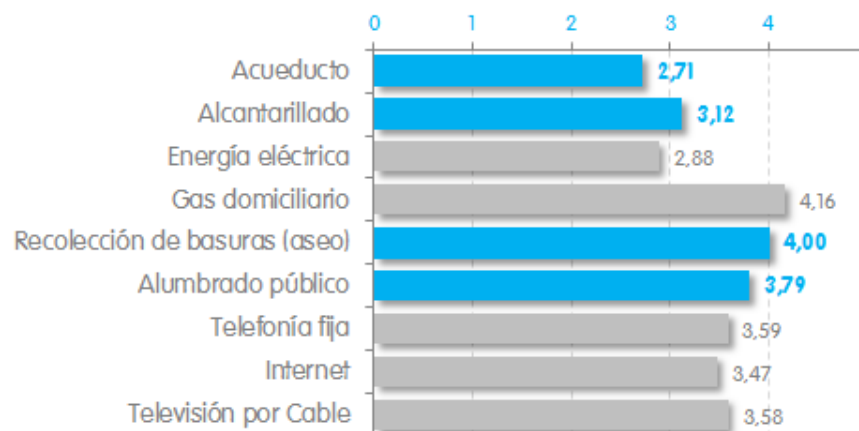
Personas que manifestaron recibir el servicio indicado en sus viviendas. Los valores están calculados sobre el promedio de respuestas que brindó cada usuario sobre el servicio preguntado, los valores NS/NR no son tomados para el cálculo de este indicador.

### Tabla de Resultados

| Servicios                     | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | CT   | Total*      |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| Acueducto                     | 2,69 | 2,75 | 1,94 | 2,78 | 2,58 | 2,78 | 3,17 | 2,92 | 3,05 | 1,00 | <b>2,71</b> |
| Alcantarillado                | 3,10 | 3,08 | 2,82 | 3,23 | 3,13 | 3,27 | 3,18 | 3,23 | 3,37 | 1,00 | <b>3,12</b> |
| Energía eléctrica             | 3,10 | 2,83 | 2,67 | 2,75 | 2,72 | 2,81 | 2,93 | 3,15 | 3,19 | 2,88 | <b>2,88</b> |
| Gas domiciliario              | 4,20 | 4,30 | 4,01 | 4,16 | 4,17 | 4,05 | 4,28 | 4,03 | 4,05 | 3,88 | <b>4,16</b> |
| Recolección de basuras (aseo) | 4,06 | 4,10 | 4,01 | 4,02 | 4,03 | 4,13 | 3,98 | 3,64 | 3,97 | 3,88 | <b>4,00</b> |
| Alumbrado público             | 3,91 | 4,14 | 3,71 | 3,87 | 3,58 | 3,45 | 3,96 | 3,65 | 3,59 | 3,71 | <b>3,79</b> |
| Telefonía fija                | 3,66 | 3,74 | 3,17 | 3,27 | 3,84 | 3,45 | 3,79 | 3,55 | 3,53 | 4,00 | <b>3,59</b> |
| Internet                      | 3,24 | 3,62 | 3,38 | 3,24 | 3,71 | 3,39 | 3,63 | 3,45 | 3,50 | 4,00 | <b>3,47</b> |
| Televisión por Cable          | 3,45 | 3,77 | 3,35 | 3,29 | 3,68 | 3,50 | 3,86 | 3,56 | 3,53 | 4,00 | <b>3,58</b> |

### Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



**ESSMAR E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

\*Nota: Aproximación estadística del desempeño entre los proveedores del servicio, no indica satisfacción del usuario.

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.

P2. ¿Cuál es la empresa que le suministra a usted el servicio de...?

## Gráfico

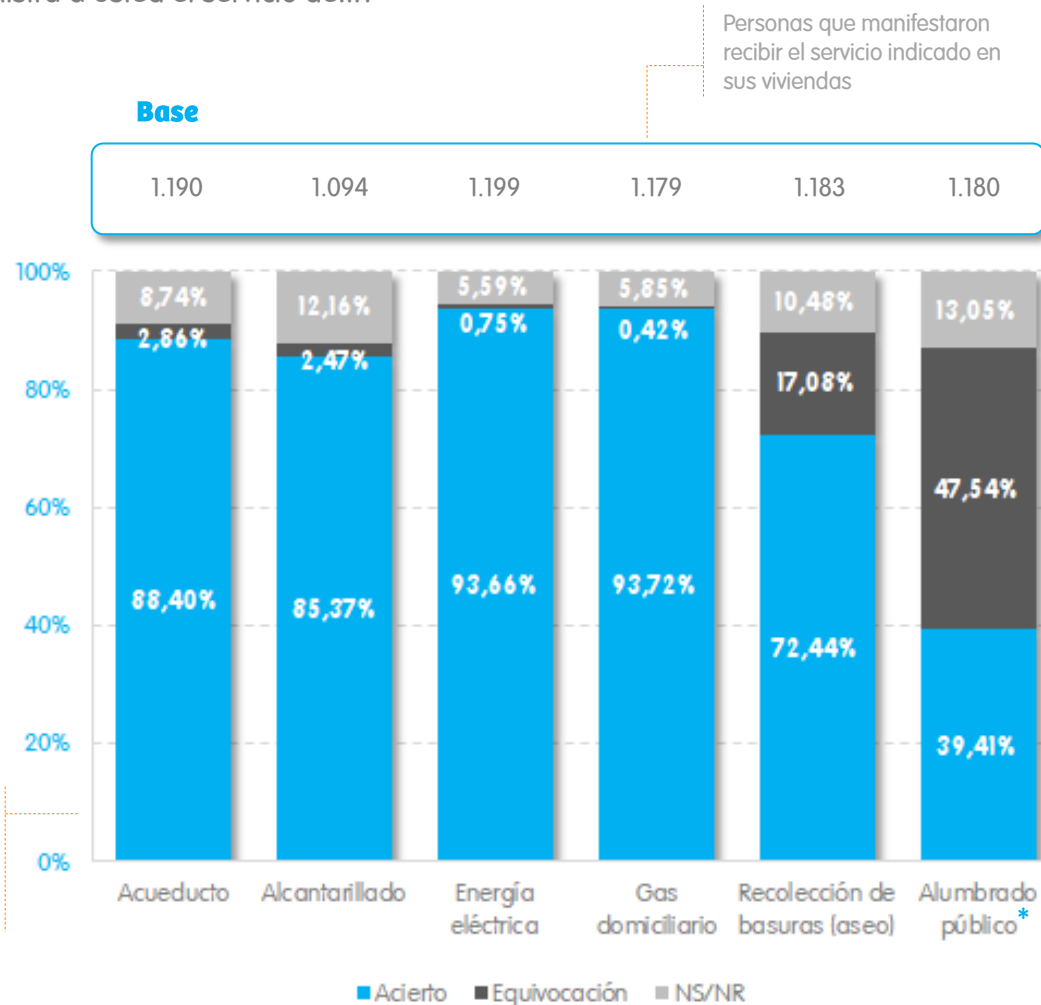
### Conocimiento de las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos

(domiciliarios y no domiciliarios)

Acueducto  
Alcantarillado  
Energía Eléctrica  
Gas domiciliario  
Aseo Público  
Alumbrado Público

ESSMAR E.S.P.  
ESSMAR E.S.P.  
Electricaribe S.A. E.S.P.  
Gases del Caribe S.A. E.S.P.  
Interaseo S.A. E.S.P.  
ESSMAR E.S.P.

Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de base y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.:  $1.190(88,40\%) \approx 1.052$



\*Nota: Electricaribe 44,24%

# FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS Comparativo

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

P4. ¿Cuánto paga usted por cada uno de los servicios que recibe su predio?

P54. A cuánto ascienden los ingresos mensuales en el hogar

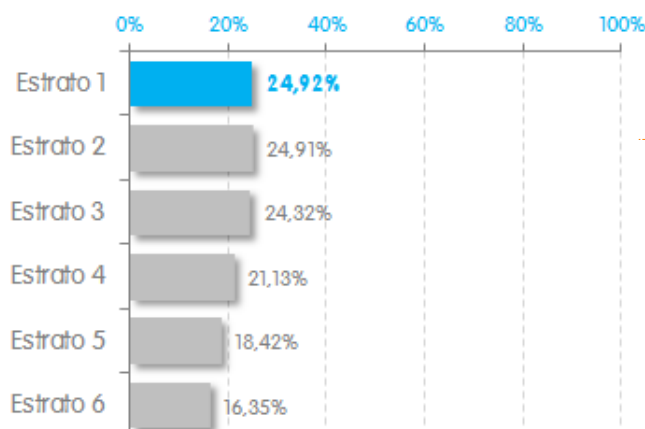
## Tabla de Resultados

| Servicios                           | E1                | E2                | E3                | E4                | E5                | E6                |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Acueducto y alcantarillado          | \$ 30.282         | \$ 32.129         | \$ 42.666         | \$ 47.203         | \$ 77.262         | \$ 93.848         |
| Energía eléctrica                   | \$ 111.828        | \$ 134.652        | \$ 195.540        | \$ 272.798        | \$ 327.108        | \$ 433.750        |
| Gas domiciliario                    | \$ 36.110         | \$ 36.423         | \$ 50.690         | \$ 51.675         | \$ 45.056         | \$ 49.652         |
| Telefonía fija/Internet/Tv cable    | \$ 64.263         | \$ 84.534         | \$ 105.457        | \$ 113.990        | \$ 122.774        | \$ 132.130        |
| <b>Total Servicios</b>              | <b>\$ 242.483</b> | <b>\$ 287.737</b> | <b>\$ 394.353</b> | <b>\$ 485.667</b> | <b>\$ 572.200</b> | <b>\$ 709.381</b> |
| Ingresos mensuales                  | \$ 973.133        | \$ 1.155.019      | \$ 1.621.547      | \$ 2.298.443      | \$ 3.106.250      | \$ 4.339.130      |
| <b>Importancia de los servicios</b> | <b>24,92%</b>     | <b>24,91%</b>     | <b>24,32%</b>     | <b>21,13%</b>     | <b>18,42%</b>     | <b>16,35%</b>     |

Personas que manifestaron recibir el servicio indicado en sus viviendas. Los valores están calculados sobre el promedio de respuestas que brindó cada usuario sobre el servicio preguntado, los valores NS/NR no son tomados para el cálculo de este indicador.

## Convenciones

|    |           |
|----|-----------|
| E1 | Estrato 1 |
| E2 | Estrato 2 |
| E3 | Estrato 3 |
| E4 | Estrato 4 |
| E5 | Estrato 5 |
| E6 | Estrato 6 |



Total servicios/  
Ingresos mensuales

Proporción del total del valor de los servicios públicos de las viviendas dentro de los ingresos mensuales reportados

Ítem. Comparativo de facturación del servicio de acueducto y alcantarillado ESSMAR E.S.P, valores manifestados por el usuario vs valores facturados período 2020-07 (P4,P36)



## Tabla de Resultados

### Brecha 1

Diferencia porcentual entre valor de factura percibido vs valor de factura deseado

| Estrato   | P4a       | P36a      | Brecha 1  |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Estrato 1 | \$ 30.282 | \$ 18.611 | -38,54% ▼ |
| Estrato 2 | \$ 32.129 | \$ 29.425 | -8,41% ▼  |
| Estrato 3 | \$ 42.666 | \$ 25.125 | -41,11% ▼ |
| Estrato 4 | \$ 47.203 | \$ 23.250 | -50,75% ▼ |
| Estrato 5 | \$ 77.262 | \$ 30.000 | -61,17% ▼ |
| Estrato 6 | \$ 93.848 | \$ 62.500 | -33,40% ▼ |

Los porcentajes no están apilados, cada brecha es un resultado individual, se halla a través de la proporción de la diferencia de valor entre la columna 1 y la columna 2 de las tablas

## Tabla de Resultados

### Brecha 2

Diferencia porcentual entre valor de factura percibido vs valor de factura real

| Estrato   | P4a       | Facturado 2020-07* | Brecha 2  |
|-----------|-----------|--------------------|-----------|
| Estrato 1 | \$ 30.282 | \$ 12.657          | -58,20% ▼ |
| Estrato 2 | \$ 32.129 | \$ 22.924          | -28,65% ▼ |
| Estrato 3 | \$ 42.666 | \$ 32.947          | -22,78% ▼ |
| Estrato 4 | \$ 47.203 | \$ 39.564          | -16,18% ▼ |
| Estrato 5 | \$ 77.262 | \$ 51.640          | -33,16% ▼ |
| Estrato 6 | \$ 93.848 | \$ 78.524          | -16,33% ▼ |

## Tabla de Resultados

### Brecha 3

Diferencia porcentual entre valor de factura deseado vs valor de factura real

| Estrato   | P36a      | Facturado 2020-07 | Brecha 3  |
|-----------|-----------|-------------------|-----------|
| Estrato 1 | \$ 18.611 | \$ 12.657         | -31,99% ▼ |
| Estrato 2 | \$ 29.425 | \$ 22.924         | -22,09% ▼ |
| Estrato 3 | \$ 25.125 | \$ 32.947         | 31,13% ▲  |
| Estrato 4 | \$ 23.250 | \$ 39.564         | 70,17% ▲  |
| Estrato 5 | \$ 30.000 | \$ 51.640         | 72,13% ▲  |
| Estrato 6 | \$ 62.500 | \$ 78.524         | 25,64% ▲  |



Delta Positivo  
Delta Negativo

## Convenciones

**P4a.** ¿Cuánto paga usted por cada uno de los servicios que recibe su predio? (acueducto y alcantarillado)

**P36a.** ¿Cuánto estima que debería cancelar por esos servicios? (acueducto y alcantarillado)



P34. En el caso de que le llegasen las facturas de cobro de los siguientes servicios al mismo tiempo y se vencieran en el mismo plazo ¿en qué orden las pagaría?

## Tabla de Resultados

| Servicios                        | E1  | E2  | E3  | E4  | E5 | E6 | Posición |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----------|
| Acueducto y alcantarillado       | 3   | 3   | 2   | 2   | 2  | 2  | 3        |
| Energía eléctrica                | 1   | 1   | 1   | 1   | 1  | 1  | 1        |
| Gas domiciliario                 | 2   | 2   | 3   | 3   | 3  | 3  | 2        |
| Telefonía fija/Internet/Tv cable | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4        |
| Telefonía celular                | 5   | 5   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5        |
| Nº Entrevistados                 | 215 | 313 | 488 | 122 | 37 | 25 | 1.200    |

El servicio mencionado con mayor frecuencia obtiene la posición ordinal superior, el resultado es la sumatoria del orden de menciones de un servicio.

Nº de  
entrevistados por  
estratificación

## Convenciones

|    |           |
|----|-----------|
| E1 | Estrato 1 |
| E2 | Estrato 2 |
| E3 | Estrato 3 |
| E4 | Estrato 4 |
| E5 | Estrato 5 |
| E6 | Estrato 6 |

**Energía Eléctrica**



(1.992 puntos)

**Gas Domiciliario**

**2º**

(2.802 puntos)

**Acueducto y Alcantarillado**

**3º**

(2.987 puntos)

**Telefonía fija /Internet/Tv cable**

**4º**

(5.335 puntos)

**Telefonía celular**

**5º**

(6.648 puntos)

## Posición

**ESSMAR ESP**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

P50. Mencione el orden de importancia de los siguientes puntos dentro de su hogar...

## Tabla de Resultados

| Gastos en el hogar           | E1  | E2  | E3  | E4  | E5 | E6 | Posición |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|----|----|----------|
| Alimentación                 | 1   | 1   | 1   | 1   | 1  | 1  | 1        |
| Educación                    | 3   | 3   | 3   | 3   | 3  | 3  | 3        |
| Arriendo o cuota de vivienda | 4   | 4   | 4   | 4   | 4  | 4  | 4        |
| Servicios                    | 2   | 2   | 2   | 2   | 2  | 2  | 2        |
| Recreación y esparcimiento   | 5   | 6   | 5   | 5   | 5  | 5  | 5        |
| Cuota de vehículo            | 7   | 7   | 7   | 7   | 7  | 6  | 7        |
| Préstamo                     | 6   | 5   | 6   | 6   | 6  | 7  | 6        |
| Otro                         | 8   | 8   | 8   | 8   | 8  | 8  | 8        |
| Nº Entrevistados             | 215 | 313 | 488 | 122 | 37 | 25 | 1.200    |

El gasto mencionado con mayor frecuencia obtiene la posición ordinal superior, el resultado es la sumatoria del orden de menciones de un gasto.

Nº de  
entrevistados por  
estratificación

## Posición

### Alimentación



(1.584 puntos)

Arriendo o cuota de vivienda **4º** (5.654 puntos)

Recreación y esparcimiento **5º** (7.366 puntos)

Préstamo **6º** (7.958 puntos)

Cuota de vehículo **7º** (9.024 puntos)

Otro **8º** (10.751 puntos)

Servicios **2º** (3.332 puntos)

Educación **3º** (4.467 puntos)

## Convenciones

|    |           |
|----|-----------|
| E1 | Estrato 1 |
| E2 | Estrato 2 |
| E3 | Estrato 3 |
| E4 | Estrato 4 |
| E5 | Estrato 5 |
| E6 | Estrato 6 |

# INFORMACIÓN GENERAL

Viviendas

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.



P9. ¿Realiza usted revisión periódica de los puntos hidráulicos de su vivienda?

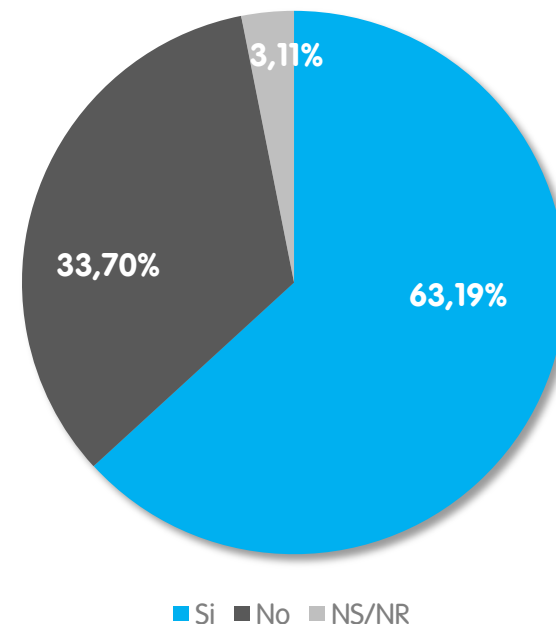


## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        | N° Entrevistados |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| Comuna 1              | 59,04%        | 39,16%        | 1,81%        | 166              |
| Comuna 2              | 71,74%        | 28,26%        | 0,00%        | 138              |
| Comuna 3              | 64,38%        | 31,51%        | 4,11%        | 146              |
| Comuna 4              | 69,07%        | 23,71%        | 7,22%        | 97               |
| Comuna 5              | 62,57%        | 32,96%        | 4,47%        | 179              |
| Comuna 6              | 58,33%        | 38,54%        | 3,13%        | 96               |
| Comuna 7              | 67,65%        | 30,39%        | 1,96%        | 204              |
| Comuna 8              | 48,96%        | 47,92%        | 3,13%        | 96               |
| Comuna 9              | 68,33%        | 30,00%        | 1,67%        | 60               |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 75,00%        | 25,00%       | 8                |
| <b>Total</b>          | <b>63,19%</b> | <b>33,70%</b> | <b>3,11%</b> | <b>1.190</b>     |

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.190(3,11\%) \approx 37$

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



P10. En su predio ¿Tiene usted tanque elevado o alberca para almacenar agua?



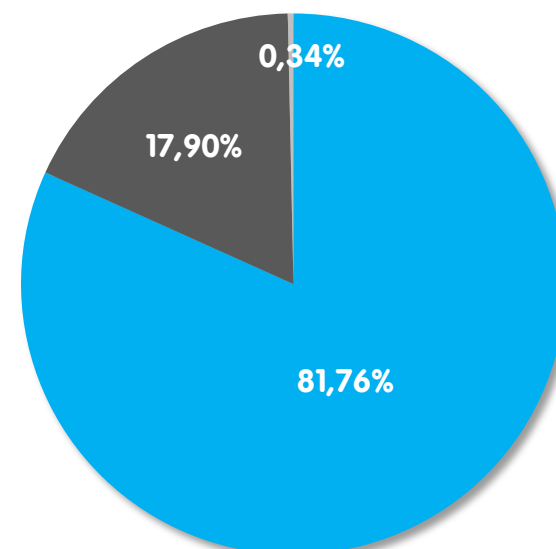
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 88,55%        | 11,45%        | 0,00%        |
| Comuna 2              | 92,03%        | 7,97%         | 0,00%        |
| Comuna 3              | 82,19%        | 17,12%        | 0,68%        |
| Comuna 4              | 93,81%        | 6,19%         | 0,00%        |
| Comuna 5              | 77,65%        | 21,79%        | 0,56%        |
| Comuna 6              | 72,92%        | 27,08%        | 0,00%        |
| Comuna 7              | 75,49%        | 24,51%        | 0,00%        |
| Comuna 8              | 67,71%        | 31,25%        | 1,04%        |
| Comuna 9              | 95,00%        | 3,33%         | 1,67%        |
| Corregimiento Taganga | 37,50%        | 62,50%        | 0,00%        |
| <b>Total</b>          | <b>81,76%</b> | <b>17,90%</b> | <b>0,34%</b> |

N° Entrevistados

166  
138  
146  
97  
179  
96  
204  
96  
60  
8  
1.190

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $1.190(0,34\%) \approx 4$



P11. ¿Cada cuánto realiza aseo a su tanque elevado o alberca?



## Tabla de Resultados

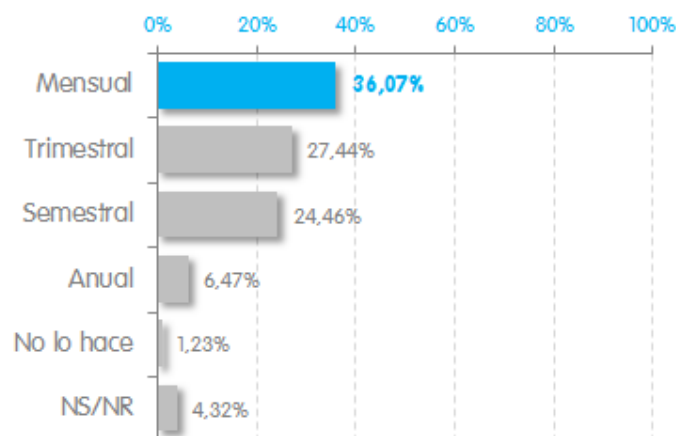
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $973(36,07\%) \approx 351$

| Período          | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total         |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Mensual          | 39,46% | 20,47% | 40,00% | 21,98% | 46,76% | 32,86% | 40,91% | 40,00% | 35,09% | 66,67% | <b>36,07%</b> |
| Trimestral       | 25,17% | 33,07% | 24,17% | 27,47% | 23,02% | 37,14% | 27,92% | 27,69% | 26,32% | 0,00%  | <b>27,44%</b> |
| Semestral        | 25,85% | 31,50% | 16,67% | 34,07% | 21,58% | 21,43% | 23,38% | 21,54% | 22,81% | 33,33% | <b>24,46%</b> |
| Anual            | 2,72%  | 6,30%  | 10,83% | 10,99% | 5,76%  | 5,71%  | 3,90%  | 6,15%  | 10,53% | 0,00%  | <b>6,47%</b>  |
| No lo hace       | 2,04%  | 1,57%  | 1,67%  | 2,20%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,65%  | 1,54%  | 1,75%  | 0,00%  | <b>1,23%</b>  |
| NS/NR            | 4,76%  | 7,09%  | 6,67%  | 3,30%  | 2,88%  | 2,86%  | 3,25%  | 3,08%  | 3,51%  | 0,00%  | <b>4,32%</b>  |
| N° Entrevistados | 147    | 127    | 120    | 91     | 139    | 70     | 154    | 65     | 57     | 3      | <b>973</b>    |

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



P12. Para llenar su sistema de almacenamiento de agua ¿conecta usted motobomba directamente a la acometida?



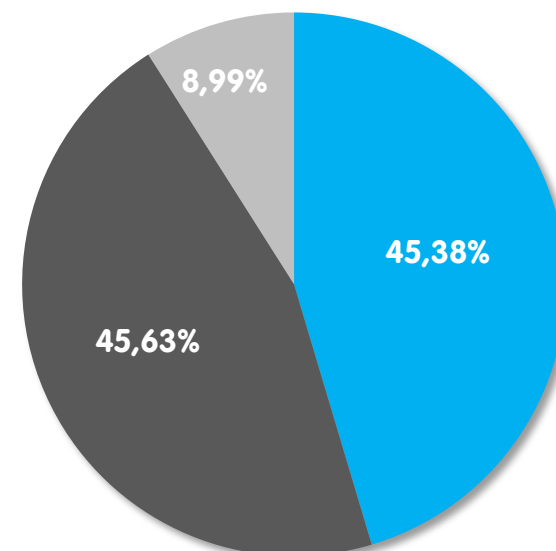
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 52,41%        | 42,77%        | 4,82%        |
| Comuna 2              | 39,86%        | 52,90%        | 7,25%        |
| Comuna 3              | 62,33%        | 27,40%        | 10,27%       |
| Comuna 4              | 53,61%        | 42,27%        | 4,12%        |
| Comuna 5              | 45,81%        | 44,69%        | 9,50%        |
| Comuna 6              | 51,04%        | 39,58%        | 9,38%        |
| Comuna 7              | 38,73%        | 49,51%        | 11,76%       |
| Comuna 8              | 23,96%        | 59,38%        | 16,67%       |
| Comuna 9              | 36,67%        | 56,67%        | 6,67%        |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        |
| <b>Total</b>          | <b>45,38%</b> | <b>45,63%</b> | <b>8,99%</b> |

N° Entrevistados

166  
138  
146  
97  
179  
96  
204  
96  
60  
8  
1.190

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.190(8,99\%) \approx 107$

P13. ¿Considera usted que el servicio que ofrece ESSMAR E.S.P en época de verano es similar al que ofrece durante la época de lluvia?



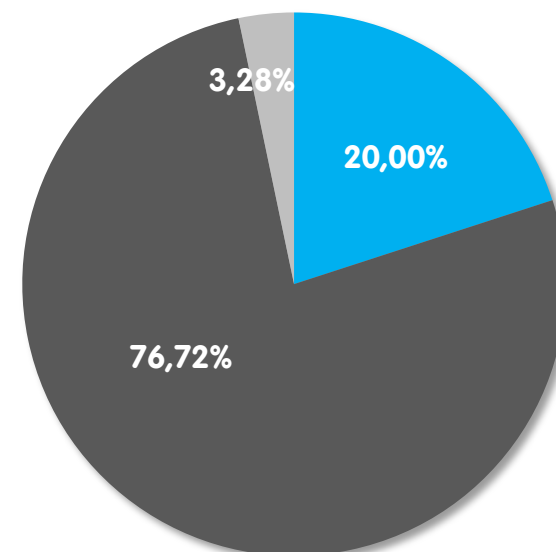
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 23,49%        | 73,49%        | 3,01%        |
| Comuna 2              | 14,49%        | 84,06%        | 1,45%        |
| Comuna 3              | 24,66%        | 72,60%        | 2,74%        |
| Comuna 4              | 19,59%        | 75,26%        | 5,15%        |
| Comuna 5              | 19,55%        | 78,21%        | 2,23%        |
| Comuna 6              | 16,67%        | 82,29%        | 1,04%        |
| Comuna 7              | 16,18%        | 77,45%        | 6,37%        |
| Comuna 8              | 26,04%        | 72,92%        | 1,04%        |
| Comuna 9              | 25,00%        | 68,33%        | 6,67%        |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        |
| <b>Total</b>          | <b>20,00%</b> | <b>76,72%</b> | <b>3,28%</b> |

Nº Entrevistados

166  
138  
146  
97  
179  
96  
204  
96  
60  
8  
1.190

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.190(3,28\%) \approx 39$

P6. ¿De dónde toma el agua que usa para consumo de su hogar y/o preparar alimentos?



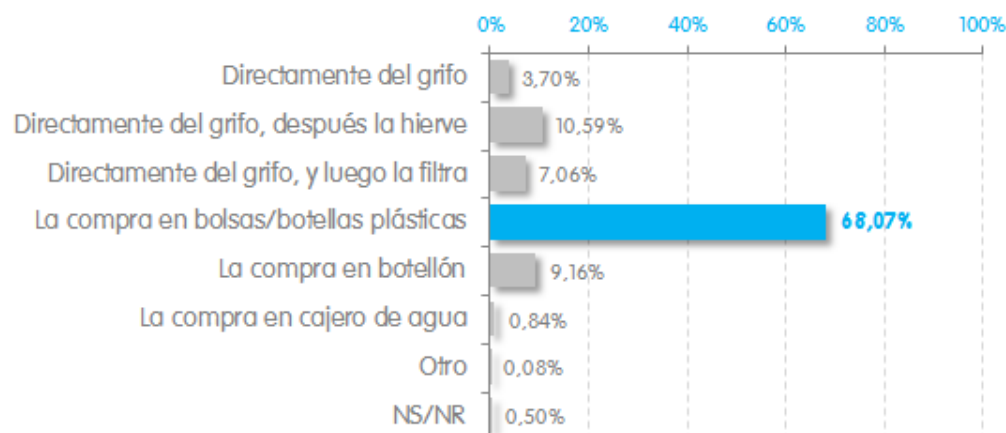
## Tabla de Resultados

Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.:  $1.190(3,70\%) \approx 44$

| Respuestas                                | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT      | Total         |
|-------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------------|
| Directamente del grifo                    | 2,41%  | 0,00%  | 1,37%  | 0,00%  | 2,79%  | 8,33%  | 10,29% | 3,13%  | 1,67%  | 0,00%   | <b>3,70%</b>  |
| Directamente del grifo, después la hierve | 5,42%  | 5,07%  | 9,59%  | 1,03%  | 11,17% | 10,42% | 18,14% | 19,79% | 15,00% | 0,00%   | <b>10,59%</b> |
| Directamente del grifo, y luego la filtra | 7,83%  | 5,80%  | 4,79%  | 8,25%  | 5,03%  | 6,25%  | 12,25% | 6,25%  | 3,33%  | 0,00%   | <b>7,06%</b>  |
| La compra en bolsas/botellas plásticas    | 72,89% | 68,12% | 75,34% | 70,10% | 77,09% | 68,75% | 53,43% | 59,38% | 65,00% | 100,00% | <b>68,07%</b> |
| La compra en botellón                     | 9,04%  | 18,84% | 8,90%  | 19,59% | 1,68%  | 5,21%  | 4,90%  | 11,46% | 11,67% | 0,00%   | <b>9,16%</b>  |
| La compra en cajero de agua               | 1,81%  | 0,72%  | 0,00%  | 1,03%  | 1,68%  | 1,04%  | 0,49%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%   | <b>0,84%</b>  |
| Otro                                      | 0,60%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%   | <b>0,08%</b>  |
| NS/NR                                     | 0,00%  | 1,45%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,56%  | 0,00%  | 0,49%  | 0,00%  | 3,33%  | 0,00%   | <b>0,50%</b>  |
| Nº Entrevistados                          | 166    | 138    | 146    | 97     | 179    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8       | <b>1.190</b>  |

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

P7. ¿Considera usted que la comunidad hace uso racional del agua?

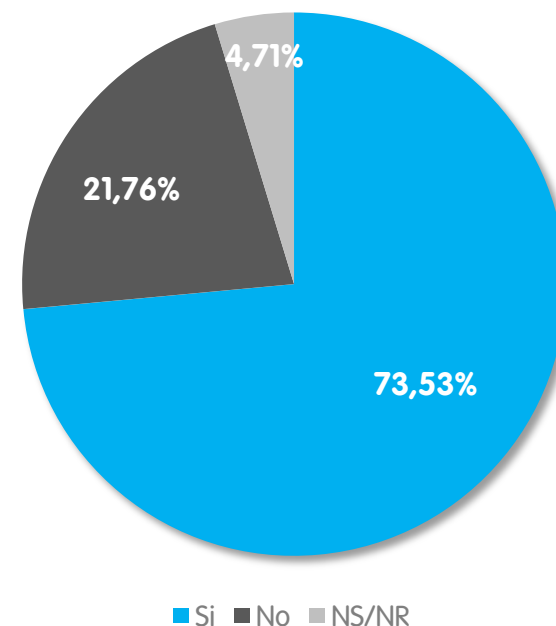


## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        | N° Entrevistados |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| Comuna 1              | 77,71%        | 18,07%        | 4,22%        | 166              |
| Comuna 2              | 85,51%        | 12,32%        | 2,17%        | 138              |
| Comuna 3              | 77,40%        | 16,44%        | 6,16%        | 146              |
| Comuna 4              | 79,38%        | 13,40%        | 7,22%        | 97               |
| Comuna 5              | 64,80%        | 30,73%        | 4,47%        | 179              |
| Comuna 6              | 70,83%        | 27,08%        | 2,08%        | 96               |
| Comuna 7              | 76,96%        | 20,59%        | 2,45%        | 204              |
| Comuna 8              | 53,13%        | 36,46%        | 10,42%       | 96               |
| Comuna 9              | 63,33%        | 28,33%        | 8,33%        | 60               |
| Corregimiento Taganga | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 8                |
| <b>Total</b>          | <b>73,53%</b> | <b>21,76%</b> | <b>4,71%</b> | <b>1.190</b>     |

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.190(4,71\%) \approx 56$

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



P15. En época de altas precipitaciones, ¿Hacia dónde evacua las aguas lluvias su inmueble?



Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.094(34,83\%) \approx 381$

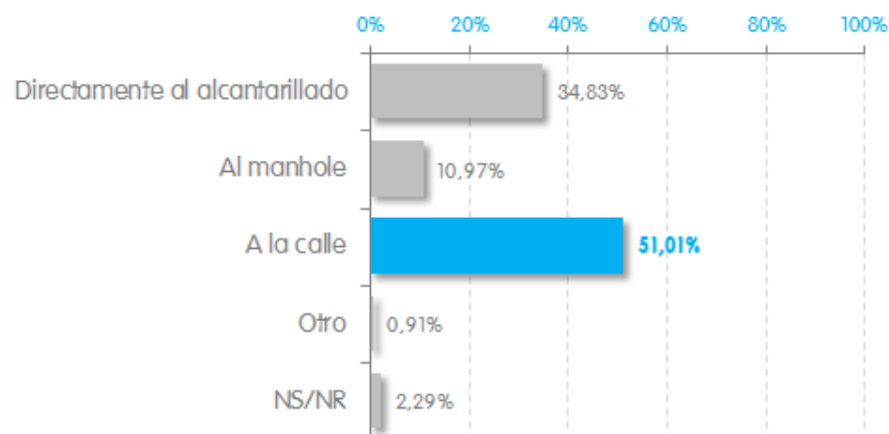
## Tabla de Resultados

| Respuestas                     | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT      | Total         |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------------|
| Directamente al alcantarillado | 29,52% | 55,07% | 36,42% | 50,00% | 21,23% | 34,44% | 32,84% | 46,15% | 20,34% | 0,00%   | <b>34,83%</b> |
| Al manhole                     | 9,04%  | 14,49% | 7,95%  | 6,25%  | 12,85% | 14,44% | 13,43% | 0,00%  | 6,78%  | 0,00%   | <b>10,97%</b> |
| A la calle                     | 58,43% | 28,99% | 51,66% | 43,75% | 62,57% | 47,78% | 49,75% | 38,46% | 67,80% | 100,00% | <b>51,01%</b> |
| Otro                           | 0,60%  | 0,72%  | 0,00%  | 0,00%  | 1,12%  | 0,00%  | 1,99%  | 15,38% | 0,00%  | 0,00%   | <b>0,91%</b>  |
| NS/NR                          | 2,41%  | 0,72%  | 3,97%  | 0,00%  | 2,23%  | 3,33%  | 1,99%  | 0,00%  | 5,08%  | 0,00%   | <b>2,29%</b>  |
| Nº Entrevistados               | 166    | 138    | 151    | 96     | 179    | 90     | 201    | 13     | 59     | 1       | <b>1.094</b>  |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |





P16. ¿Considera Usted que la temporada de lluvias afecta la prestación del servicio de alcantarillado en su barrio?



## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 71,08%        | 28,92%        | 0,00%        |
| Comuna 2              | 59,42%        | 39,86%        | 0,72%        |
| Comuna 3              | 66,89%        | 31,13%        | 1,99%        |
| Comuna 4              | 56,25%        | 43,75%        | 0,00%        |
| Comuna 5              | 67,60%        | 29,61%        | 2,79%        |
| Comuna 6              | 73,33%        | 25,56%        | 1,11%        |
| Comuna 7              | 75,12%        | 24,38%        | 0,50%        |
| Comuna 8              | 76,92%        | 23,08%        | 0,00%        |
| Comuna 9              | 69,49%        | 28,81%        | 1,69%        |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 0,00%         | 100,00%      |
| <b>Total</b>          | <b>68,01%</b> | <b>30,80%</b> | <b>1,19%</b> |

N° Entrevistados

166

138

151

96

179

90

201

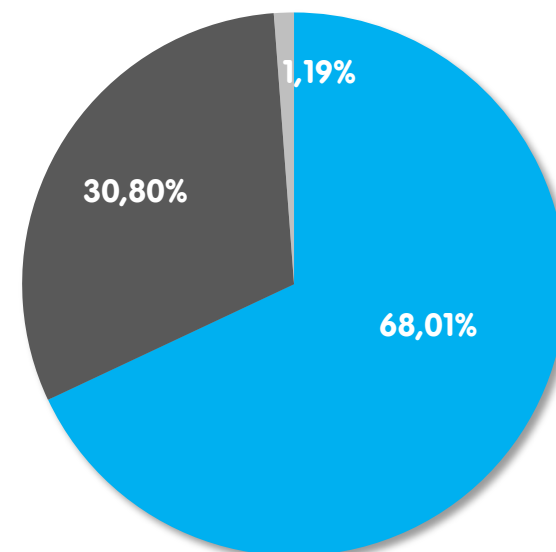
13

59

1

**1.094**

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $1.094(1,19\%) \approx 13$

# INFORMACIÓN DE LA FACTURA

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

P17. Cuando recibe la factura ¿Qué es lo primero que usted lee del documento?



## Tabla de Resultados

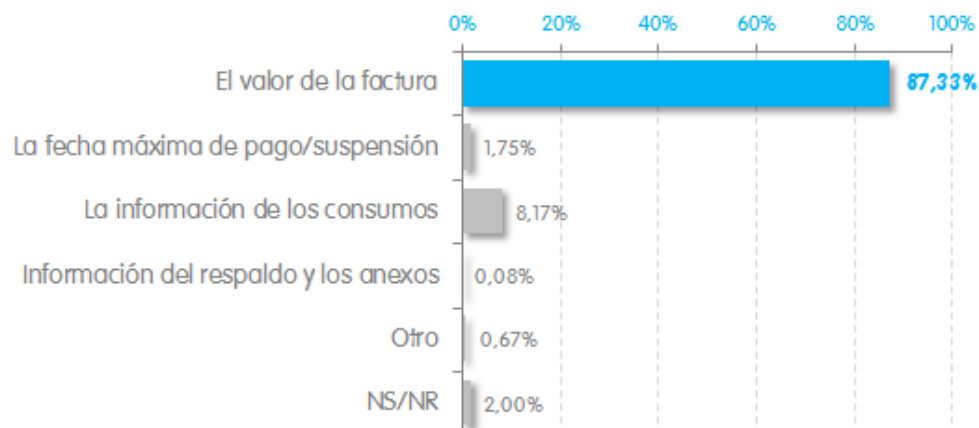
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(87,33\%) \approx 1.048$

| Respuestas                            | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total         |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| El valor de la factura                | 87,50% | 82,14% | 90,73% | 81,44% | 86,67% | 93,75% | 88,73% | 88,54% | 95,00% | 12,50% | <b>87,33%</b> |
| La fecha máxima de pago/suspensión    | 4,17%  | 3,57%  | 1,32%  | 0,00%  | 1,67%  | 1,04%  | 0,98%  | 1,04%  | 0,00%  | 0,00%  | <b>1,75%</b>  |
| La información de los consumos        | 5,36%  | 14,29% | 4,64%  | 15,46% | 9,44%  | 5,21%  | 8,33%  | 6,25%  | 3,33%  | 0,00%  | <b>8,17%</b>  |
| Información del respaldo y los anexos | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,56%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | <b>0,08%</b>  |
| Otro                                  | 2,38%  | 0,00%  | 1,32%  | 0,00%  | 0,56%  | 0,00%  | 0,00%  | 1,04%  | 0,00%  | 0,00%  | <b>0,67%</b>  |
| NS/NR                                 | 0,60%  | 0,00%  | 1,99%  | 3,09%  | 1,11%  | 0,00%  | 1,96%  | 3,13%  | 1,67%  | 87,50% | <b>2,00%</b>  |
| Nº Entrevistados                      | 168    | 140    | 151    | 97     | 180    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8      | <b>1.200</b>  |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



# INFORMACIÓN DE LA FACTURA

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

P17. Cuando recibe la factura ¿Qué es lo primero que usted lee del documento?



**ESSMAR E.S.P.**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Nombre empresa: ESSMAR E.S.P.  
NIT: 80018196-1  
Dirección: CALLE 14 No 3 - 61

No. DE FACTURA: 384831

**DATOS DE MEDIDOR Y CONSUMO**

|                         |                       |                   |                         |
|-------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| Medidor:                | Serial:               | Dímetro:          | Fecha de inst:          |
| SAPPEL                  | 14899-A               | 16                | 20/06/2018              |
| Fecha lectura anterior: | Fecha lectura actual: | Lectura anterior: | Lectura actual:         |
| 19-Mar                  | 16-Abr                | 273               | 314                     |
| Consumo:                | Promedio:             | Días de consumo:  | Observación de lectura: |
| 41                      | 39                    | 28                | Normal                  |

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

Póliza: 98193  
Nombre: RICARDO MANTILLA PATINO  
Dirección: CRA 8 29C 335  
Barrio: COSTA VERDE  
Uso: Residencial  
Estrato: 5  
Ruta: 400365125090

**FECHAS**

| FECHAS | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE PAGO | FECHA DE SUSPENSIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO |
|--------|------------------|---------------|---------------------|----------------------|
| FECHAS | 02/05/2019       | 10/05/2019    | 11/05/2019          | 11/05/2019           |

**TOTAL DEUDA**  
\$ 259,778

**TOTALES POR CONCEPTO**

| CONCEPTO               | VALOR            |
|------------------------|------------------|
| Acueducto              | \$97,934         |
| Alcantarillado         | \$29,204         |
| Otros conceptos        | \$0              |
| Convenios de pago      | \$0              |
| Facturación a terceros | \$132,641        |
| <b>Total a pagar</b>   | <b>\$259,778</b> |

**HISTÓRICO DE CONSUMO**

Esta factura presta mérito ejecutivo conforme a las reglas del Decreto 1074 de 2015 y a las condiciones del Contrato de Concesión Uniforme.

Representante legal:

**TOTAL A PAGAR DEL MES**

No. Factura: 384831  
Póliza: 98193  
Fecha máxima de pago: 10/05/2019  
Total a pagar: \$127,138

**DEUDA TOTAL**

No. Factura: 384831  
Póliza: 98193  
Fecha máxima de pago: 10/05/2019  
Total a pagar: \$259,778

**TOTAL DEUDA ANTERIOR**

No. Factura: 384831  
Póliza: 98193  
Fecha máxima de pago: 10/05/2019  
Total a pagar: \$132,641

El valor de la Factura

87,33%

La fecha máxima de pago/suspensión

1,75%

La información de los consumos

8,17%

Información del respaldo y los anexos

0,08%

**SERVICIO DE ACUEDUCTO**

| CONCEPTOS              | Consumo | Tarifa ref. | Factor (Sub. / Aporte) | Valor (Sub. / Aporte) | Tarifa aplicada | Valor a pagar   |
|------------------------|---------|-------------|------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|
| Carga tipo             | 1       | \$2.696,12  | 90%                    | \$2.426,50            | \$9.544,17      | \$9.544,18      |
| Consumo básico         | 16      | \$1.453,49  | 90%                    | \$11.628,82           | \$2.180,24      | \$34.883,76     |
| Consumo complementario | 16      | \$1.453,49  | 90%                    | \$11.628,82           | \$2.180,24      | \$34.883,76     |
| Consumo sustantivo     | 9       | \$1.453,49  | 90%                    | \$6.940,71            | \$2.180,24      | \$19.623,12     |
| Tasa de uso            | 0       | \$0,00      | 0%                     | \$0,00                | \$0,00          | \$0,00          |
| <b>TOTAL ACUEDUCTO</b> |         |             |                        | <b>\$32.645</b>       |                 | <b>\$97.934</b> |

**SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

| CONCEPTOS                   | Consumo | Tarifa ref. | Factor (Sub. / Aporte) | Valor (Sub. / Aporte) | Tarifa aplicada | Valor a pagar   |
|-----------------------------|---------|-------------|------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|
| Carga tipo                  | 1       | \$3.851,43  | 90%                    | \$3.466,29            | \$6.777,14      | \$6.777,15      |
| Consumo básico              | 16      | \$380,82    | 90%                    | \$3.466,29            | \$671,38        | \$9.142,08      |
| Consumo complementario      | 16      | \$380,82    | 90%                    | \$3.466,29            | \$671,38        | \$9.142,08      |
| Consumo sustantivo          | 9       | \$380,82    | 90%                    | \$1.714,14            | \$671,38        | \$5.142,42      |
| Tasa retributiva            | 0       | \$0,00      | 0%                     | \$0,00                | \$0,00          | \$0,00          |
| <b>TOTAL ALCANTARILLADO</b> |         |             |                        | <b>\$9.735</b>        |                 | <b>\$29.204</b> |

**OTROS CONCEPTOS**

| CONCEPTOS                    | Valor y cuota diferida | Pendiente por facturar | Pagado | Valor a pagar |
|------------------------------|------------------------|------------------------|--------|---------------|
|                              | Valor                  | Cuota                  | Ratio  |               |
|                              |                        |                        |        |               |
| <b>TOTAL OTROS CONCEPTOS</b> |                        |                        |        |               |

**CONSEJOS DE USO EFICIENTE AHORRO DE AGUA**

El agua es un recurso limitado. Cierre la llave al salir del baño, al lavar los platos y al cepillarse los dientes. Repare las fugas de agua en su hogar, sustituya las llaves y cañerías en mal estado. Instale hoy o mañana en su oficina y en los tanques elevados, así evitaremos que el agua se desperdicie. Cuando cierre una llave de agua asegúrese que no quede goteando.

**PARA COMUNICARTE CON NOSOTROS MARCA A LA LINEA 116**

**PUNTO DE VENTA**

SuperGIROS, Banco de Occidente, BANCO GNB SUDAMERIS, BBVA, DIMONEX, grupo expto, efecy, VIA, Baloto, Carulla.

Otro  
0,67%

NS/NR  
2,00%

P19. De la factura ¿Lee usted la información al respaldo y sus anexos?



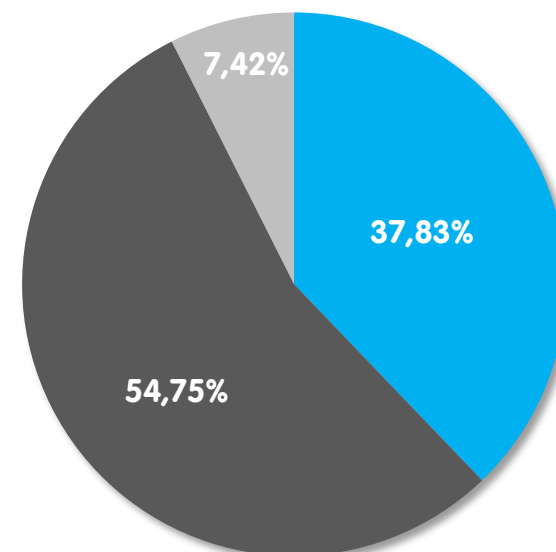
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 29,17%        | 67,86%        | 2,98%        |
| Comuna 2              | 35,71%        | 57,86%        | 6,43%        |
| Comuna 3              | 35,76%        | 51,66%        | 12,58%       |
| Comuna 4              | 46,39%        | 43,30%        | 10,31%       |
| Comuna 5              | 32,22%        | 62,22%        | 5,56%        |
| Comuna 6              | 41,67%        | 54,17%        | 4,17%        |
| Comuna 7              | 43,63%        | 48,04%        | 8,33%        |
| Comuna 8              | 36,46%        | 60,42%        | 3,13%        |
| Comuna 9              | 56,67%        | 31,67%        | 11,67%       |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 37,50%        | 62,50%       |
| <b>Total</b>          | <b>37,83%</b> | <b>54,75%</b> | <b>7,42%</b> |

N° Entrevistados

168  
140  
151  
97  
180  
96  
204  
96  
60  
8  
1.200

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(7,42\%) \approx 89$

P20. De las siguientes formas de pago, ¿Cuál le gustaría que ESSMAR E.S.P. implementara para la cancelación de su factura?



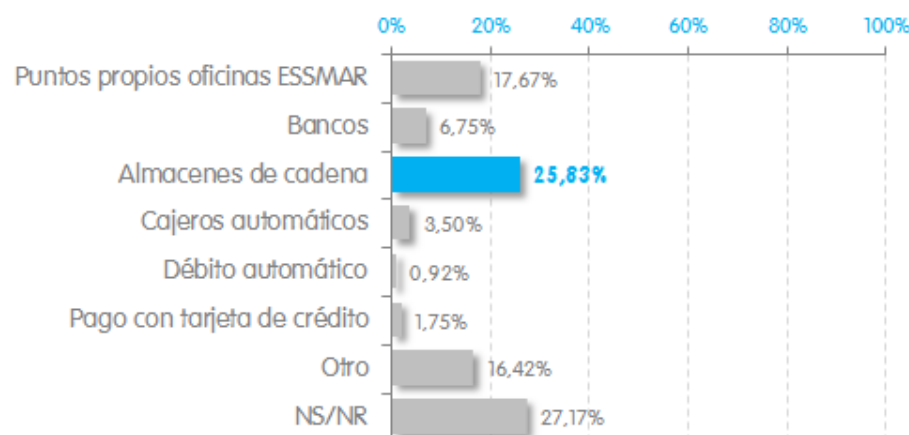
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(17,67\%) \approx 212$

## Tabla de Resultados

| Formas de pago                 | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT      | Total  |
|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| Puntos propios oficinas ESSMAR | 15,48% | 22,86% | 13,91% | 22,68% | 18,89% | 16,67% | 16,18% | 18,75% | 16,67% | 0,00%   | 17,67% |
| Bancos                         | 10,71% | 6,43%  | 12,58% | 10,31% | 5,56%  | 3,13%  | 2,94%  | 3,13%  | 5,00%  | 0,00%   | 6,75%  |
| Almacenes de cadena            | 25,60% | 27,14% | 21,85% | 23,71% | 28,33% | 28,13% | 24,51% | 30,21% | 26,67% | 0,00%   | 25,83% |
| Cajeros automáticos            | 3,57%  | 4,29%  | 3,97%  | 5,15%  | 2,78%  | 4,17%  | 2,45%  | 4,17%  | 1,67%  | 0,00%   | 3,50%  |
| Débito automático              | 1,19%  | 1,43%  | 0,00%  | 2,06%  | 1,11%  | 0,00%  | 0,49%  | 0,00%  | 3,33%  | 0,00%   | 0,92%  |
| Pago con tarjeta de crédito    | 1,79%  | 3,57%  | 1,32%  | 2,06%  | 2,22%  | 1,04%  | 1,96%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%   | 1,75%  |
| Otro                           | 13,69% | 22,86% | 12,58% | 17,53% | 17,22% | 14,58% | 21,08% | 9,38%  | 15,00% | 0,00%   | 16,42% |
| NS/NR                          | 27,98% | 11,43% | 33,77% | 16,49% | 23,89% | 32,29% | 30,39% | 34,38% | 31,67% | 100,00% | 27,17% |
| Nº Entrevistados               | 168    | 140    | 151    | 97     | 180    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8       | 1.200  |

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

P24. ¿Conoce usted los días que la ruta de recolección de residuos sólidos pasa por su sector?



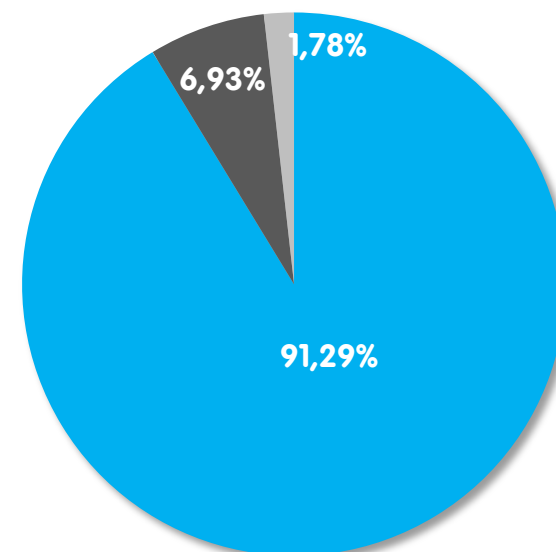
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No           | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|--------------|--------------|
| Comuna 1              | 83,23%        | 15,57%       | 1,20%        |
| Comuna 2              | 89,13%        | 9,42%        | 1,45%        |
| Comuna 3              | 91,33%        | 6,67%        | 2,00%        |
| Comuna 4              | 87,50%        | 10,42%       | 2,08%        |
| Comuna 5              | 94,35%        | 3,95%        | 1,69%        |
| Comuna 6              | 95,83%        | 3,13%        | 1,04%        |
| Comuna 7              | 96,08%        | 2,45%        | 1,47%        |
| Comuna 8              | 95,40%        | 4,60%        | 0,00%        |
| Comuna 9              | 85,00%        | 6,67%        | 8,33%        |
| Corregimiento Taganga | 100,00%       | 0,00%        | 0,00%        |
| <b>Total</b>          | <b>91,29%</b> | <b>6,93%</b> | <b>1,78%</b> |

N° Entrevistados

167  
138  
150  
96  
177  
96  
204  
87  
60  
8  
1.183

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $1.183(1,78\%) \approx 21$



P26. ¿Existe en su sector algún punto de acumulación crónica de residuos?

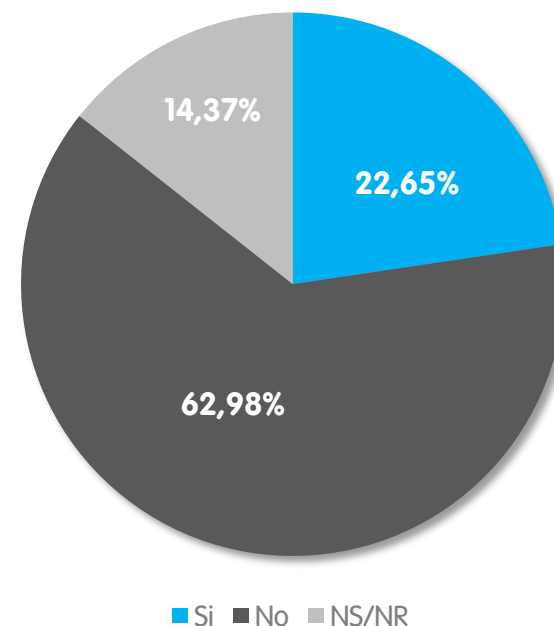


**Tabla de Resultados**

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR         | N° Entrevistados |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Comuna 1              | 25,75%        | 64,07%        | 10,18%        | 167              |
| Comuna 2              | 15,22%        | 75,36%        | 9,42%         | 138              |
| Comuna 3              | 24,67%        | 55,33%        | 20,00%        | 150              |
| Comuna 4              | 19,79%        | 65,63%        | 14,58%        | 96               |
| Comuna 5              | 27,68%        | 56,50%        | 15,82%        | 177              |
| Comuna 6              | 26,04%        | 58,33%        | 15,63%        | 96               |
| Comuna 7              | 21,57%        | 63,24%        | 15,20%        | 204              |
| Comuna 8              | 14,94%        | 71,26%        | 13,79%        | 87               |
| Comuna 9              | 28,33%        | 56,67%        | 15,00%        | 60               |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 87,50%        | 12,50%        | 8                |
| <b>Total</b>          | <b>22,65%</b> | <b>62,98%</b> | <b>14,37%</b> | <b>1.183</b>     |

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.183(14,37\%) \approx 170$

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



# SEPARACIÓN DE RESIDUOS EN EL HOGAR

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

N° de Entrevistas

1.183

P28. En su hogar ¿Hace usted separación de residuos sólidos?



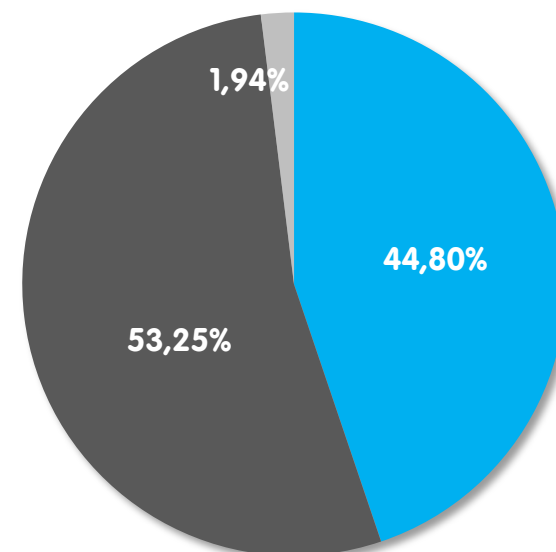
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 48,50%        | 50,30%        | 1,20%        |
| Comuna 2              | 35,51%        | 63,04%        | 1,45%        |
| Comuna 3              | 47,33%        | 50,67%        | 2,00%        |
| Comuna 4              | 59,38%        | 39,58%        | 1,04%        |
| Comuna 5              | 32,77%        | 64,97%        | 2,26%        |
| Comuna 6              | 44,79%        | 55,21%        | 0,00%        |
| Comuna 7              | 44,61%        | 51,47%        | 3,92%        |
| Comuna 8              | 40,23%        | 57,47%        | 2,30%        |
| Comuna 9              | 73,33%        | 25,00%        | 1,67%        |
| Corregimiento Taganga | 12,50%        | 87,50%        | 0,00%        |
| <b>Total</b>          | <b>44,80%</b> | <b>53,25%</b> | <b>1,94%</b> |

N° Entrevistados

167  
138  
150  
96  
177  
96  
204  
87  
60  
8  
1.183

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $1.183(1,94\%) \approx 23$

P27. Podría usted mencionar, ¿En cuál de los recibos de los siguientes servicios domiciliarios cancela usted la tarifa correspondiente al servicio de aseo en la ciudad de Santa Marta?

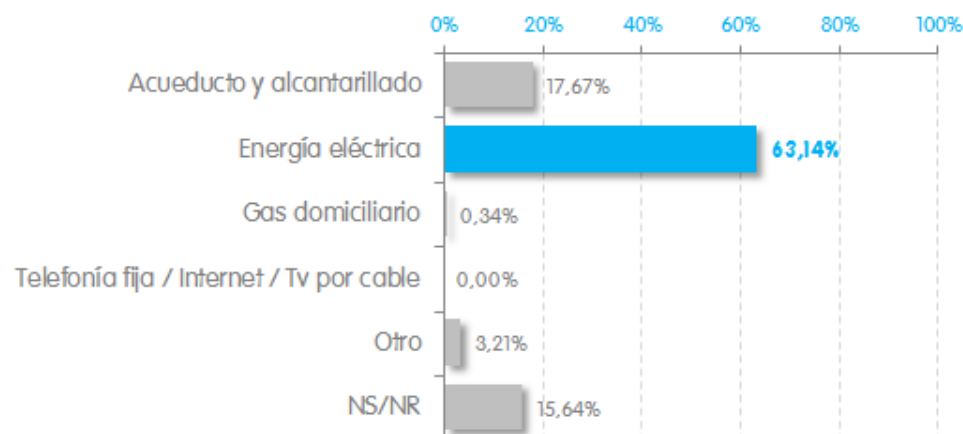
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.: 1.200(17,67%) ≈ 212

## Tabla de Resultados

| Servicios                                | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total  |
|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Acueducto y alcantarillado               | 17,96% | 22,46% | 16,67% | 18,75% | 10,17% | 18,75% | 18,63% | 29,89% | 8,33%  | 0,00%  | 17,67% |
| Energía eléctrica                        | 64,07% | 71,74% | 58,67% | 72,92% | 57,63% | 59,38% | 62,25% | 50,57% | 78,33% | 75,00% | 63,14% |
| Gas domiciliario                         | 0,60%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 1,13%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 1,67%  | 0,00%  | 0,34%  |
| Telefonía fija / Internet / Tv por cable | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  |
| Otro                                     | 3,59%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 9,60%  | 4,17%  | 2,94%  | 5,75%  | 0,00%  | 0,00%  | 3,21%  |
| NS/NR                                    | 13,77% | 5,80%  | 24,67% | 8,33%  | 21,47% | 17,71% | 16,18% | 13,79% | 11,67% | 25,00% | 15,64% |
| Nº Entrevistados                         | 167    | 138    | 150    | 96     | 177    | 96     | 204    | 87     | 60     | 8      | 1.183  |

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

# PERCEPCIÓN DE LIMPIEZA EN LA CIUDAD

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

N° de Entrevistas

1.200

P30. ¿Cómo calificaría su satisfacción general con la limpieza de la ciudad?



## Tabla de Resultados

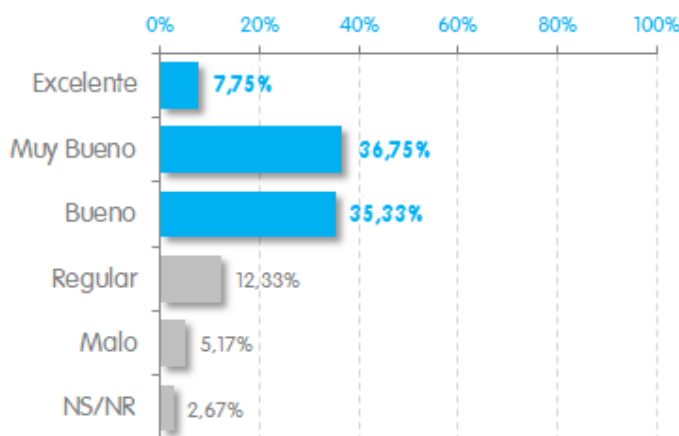
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(7,75\%) \approx 93$

| Calificación     | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total         |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Excelente        | 13,69% | 10,71% | 5,96%  | 7,22%  | 8,33%  | 5,21%  | 7,35%  | 2,08%  | 3,33%  | 0,00%  | <b>7,75%</b>  |
| Muy Bueno        | 35,71% | 34,29% | 39,74% | 35,05% | 33,89% | 33,33% | 42,16% | 35,42% | 35,00% | 62,50% | <b>36,75%</b> |
| Bueno            | 36,90% | 41,43% | 33,77% | 41,24% | 34,44% | 37,50% | 26,96% | 36,46% | 38,33% | 25,00% | <b>35,33%</b> |
| Regular          | 10,12% | 7,14%  | 16,56% | 14,43% | 10,00% | 13,54% | 14,22% | 16,67% | 10,00% | 0,00%  | <b>12,33%</b> |
| Malo             | 2,98%  | 5,00%  | 3,31%  | 2,06%  | 9,44%  | 2,08%  | 6,86%  | 3,13%  | 11,67% | 0,00%  | <b>5,17%</b>  |
| NS/NR            | 0,60%  | 1,43%  | 0,66%  | 0,00%  | 3,89%  | 8,33%  | 2,45%  | 6,25%  | 1,67%  | 12,50% | <b>2,67%</b>  |
| N° Entrevistados | 168    | 140    | 151    | 97     | 180    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8      | <b>1.200</b>  |

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



79,83% de los usuarios calificaron como buena, muy buena o excelente la satisfacción con la limpieza general de la ciudad

P32. ¿Conoce usted las jornadas de limpieza integrales y brigadas de recolección de inservibles que continuamente realiza ESSMAR E.S.P. como parte de su labor social y de apoyo a las comunidades?



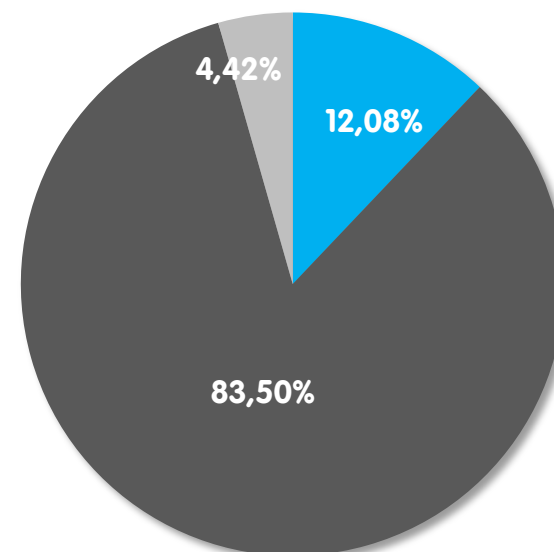
## Tabla de Resultados

| Zona                  | Si            | No            | NS/NR        |
|-----------------------|---------------|---------------|--------------|
| Comuna 1              | 17,26%        | 80,36%        | 2,38%        |
| Comuna 2              | 5,00%         | 94,29%        | 0,71%        |
| Comuna 3              | 14,57%        | 80,79%        | 4,64%        |
| Comuna 4              | 15,46%        | 77,32%        | 7,22%        |
| Comuna 5              | 8,89%         | 87,78%        | 3,33%        |
| Comuna 6              | 10,42%        | 87,50%        | 2,08%        |
| Comuna 7              | 11,27%        | 81,37%        | 7,35%        |
| Comuna 8              | 13,54%        | 78,13%        | 8,33%        |
| Comuna 9              | 16,67%        | 78,33%        | 5,00%        |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        |
| <b>Total</b>          | <b>12,08%</b> | <b>83,50%</b> | <b>4,42%</b> |

N° Entrevistados

168  
140  
151  
97  
180  
96  
204  
96  
60  
8  
1.200

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



■ Si ■ No ■ NS/NR

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(4,42\%) \approx 53$

P44. ¿Cuál fue la última noticia que escuchó (leyó, vio) de ESSMAR E.S.P.?

P47. La noticia que escuchó, (leyó, vio) de ESSMAR ¿Qué imagen le transmite?

## Tabla de Resultados

| Noticias                                                         | Positiva      | Negativa      | NS/NR        | Nº Entrevistados |
|------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| Adecuación/Inauguración puntos de distribución (tanques y pozos) | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 12               |
| Noticias de posesión de ESSMAR E.S.P.                            | 86,67%        | 13,33%        | 0,00%        | 15               |
| Jornadas de limpieza/mantenimiento/recolección                   | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 3                |
| De los contenedores                                              | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 3                |
| Fraudes en conexiones de acueducto                               | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 2                |
| Mejoras del servicio y/o calidad del agua                        | 90,91%        | 9,09%         | 0,00%        | 11               |
| Renovación de basura                                             | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 1                |
| Todos los días veo noticias                                      | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 1                |
| Dos cobros en un mismo mes                                       | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 1                |
| El no pago a los trabajadores                                    | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 1                |
| Falta de agua                                                    | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 1                |
| Iban a cerrar ESSMAR                                             | 0,00%         | 0,00%         | 100,00%      | 1                |
| Que no quieren arreglar las alcantarillas                        | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 1                |
| Quejas                                                           | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 1                |
| Empresa que roba                                                 | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 3                |
| <b>Total</b>                                                     | <b>78,95%</b> | <b>19,30%</b> | <b>1,75%</b> | <b>57</b>        |

Nº de entrevistados por  
tipo de noticias

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $57(1,75\%) \approx 1$

P46. ¿En qué medio de comunicación escuchó (leyó, vio) la noticia?

P47. La noticia que escuchó, (leyó, vio) de ESSMAR ¿Qué imagen le transmite?

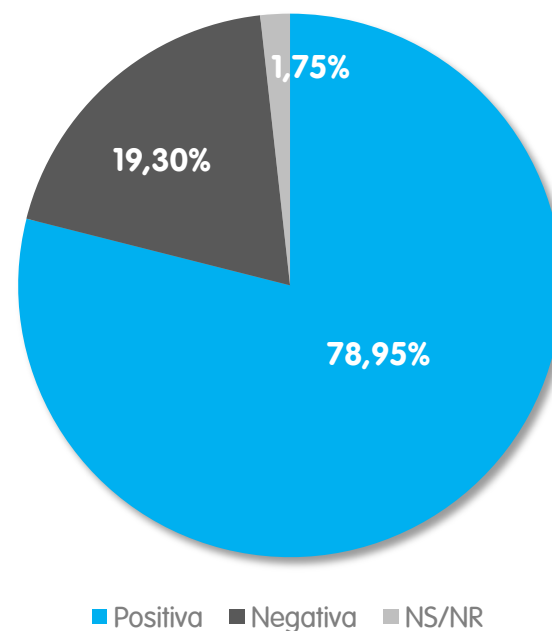
## Tabla de Resultados

| Medio de Comunicación   | Positiva      | Negativa      | NS/NR        | Nº Entrevistados |
|-------------------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| Redes sociales/internet | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 16               |
| Prensa digital/impresa  | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 3                |
| Radio                   | 64,71%        | 29,41%        | 5,88%        | 17               |
| Televisión              | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 3                |
| Campaña Caicedo         | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 1                |
| Voz a Voz               | 80,00%        | 20,00%        | 0,00%        | 5                |
| Reunión/comité          | 100,00%       | 0,00%         | 0,00%        | 2                |
| BTL                     | 0,00%         | 100,00%       | 0,00%        | 1                |
| NS/NR                   | 55,56%        | 44,44%        | 0,00%        | 9                |
| <b>Total</b>            | <b>78,95%</b> | <b>19,30%</b> | <b>1,75%</b> | <b>57</b>        |

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $57(1,75\%) \approx 1$

Nº de entrevistados por  
medio de comunicación



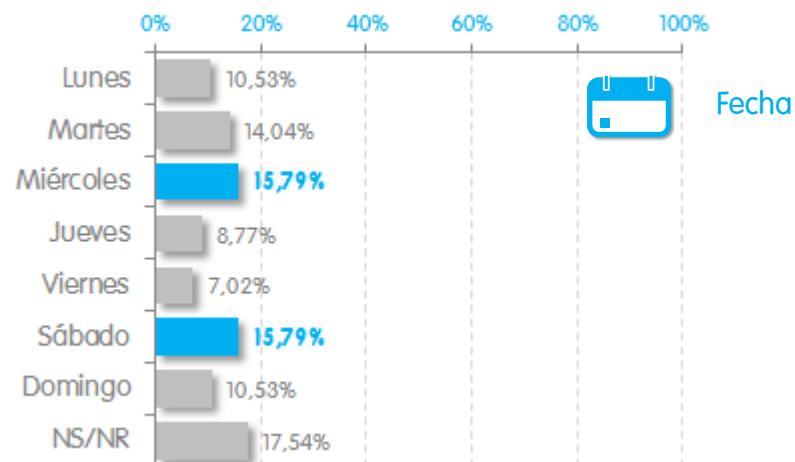


P45. ¿En qué fecha y a qué hora?

**Tabla de Resultados**

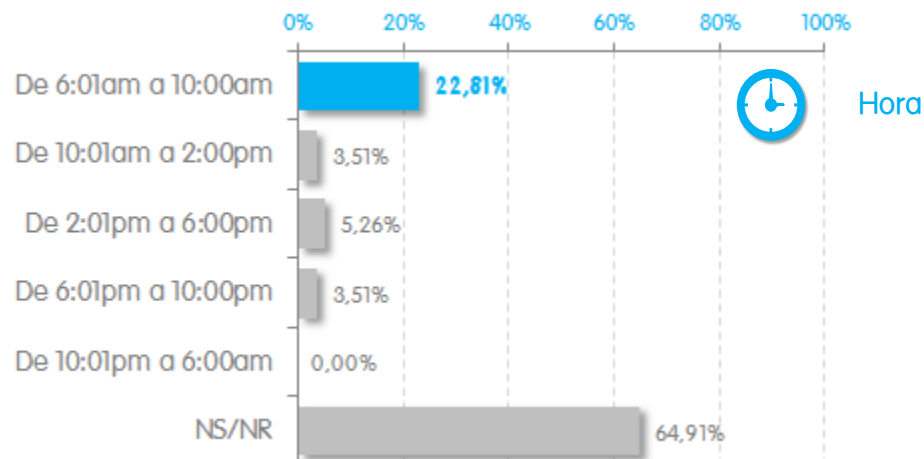
| Día de la semana | Total  |
|------------------|--------|
| Lunes            | 10,53% |
| Martes           | 14,04% |
| Miércoles        | 15,79% |
| Jueves           | 8,77%  |
| Viernes          | 7,02%  |
| Sábado           | 15,79% |
| Domingo          | 10,53% |
| NS/NR            | 17,54% |
| Nº Entrevistados | 57     |

Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $57(10,53\%) \approx 6$



**Tabla de Resultados**

| Hora del día        | Total  |
|---------------------|--------|
| De 6:01am a 10:00am | 22,81% |
| De 10:01am a 2:00pm | 3,51%  |
| De 2:01pm a 6:00pm  | 5,26%  |
| De 6:01pm a 10:00pm | 3,51%  |
| De 10:01pm a 6:00am | 0,00%  |
| NS/NR               | 64,91% |
| Nº Entrevistados    | 57     |



# INFORMACIÓN GENERAL

Usuarios

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.



# EDAD DE LOS ENTREVISTADOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

## F2. Edad

### Tabla de Resultados

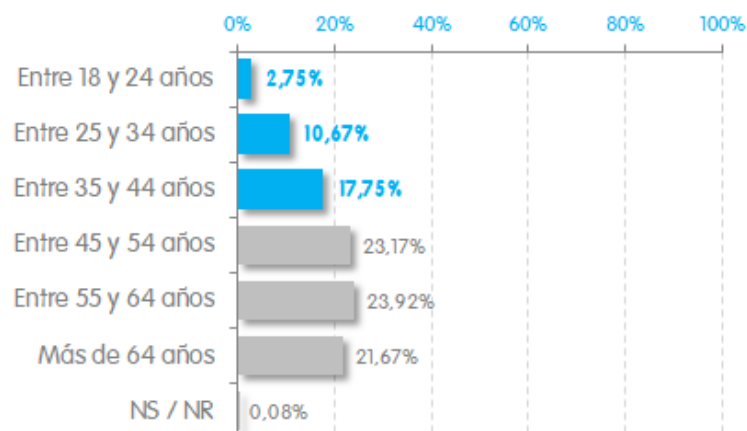
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(2,75\%) \approx 33$

| Edad               | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total  |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Entre 18 y 24 años | 0,60%  | 3,57%  | 4,64%  | 0,00%  | 3,89%  | 7,29%  | 0,98%  | 4,17%  | 0,00%  | 0,00%  | 2,75%  |
| Entre 25 y 34 años | 7,14%  | 7,86%  | 10,60% | 14,43% | 10,56% | 14,58% | 11,27% | 9,38%  | 16,67% | 0,00%  | 10,67% |
| Entre 35 y 44 años | 20,24% | 10,00% | 18,54% | 14,43% | 22,22% | 20,83% | 14,22% | 16,67% | 26,67% | 25,00% | 17,75% |
| Entre 45 y 54 años | 19,64% | 26,43% | 20,53% | 20,62% | 23,33% | 25,00% | 21,57% | 28,13% | 31,67% | 12,50% | 23,17% |
| Entre 55 y 64 años | 30,95% | 23,57% | 21,85% | 21,65% | 20,56% | 25,00% | 29,41% | 22,92% | 5,00%  | 25,00% | 23,92% |
| Más de 64 años     | 21,43% | 28,57% | 23,84% | 28,87% | 19,44% | 7,29%  | 22,55% | 17,71% | 20,00% | 37,50% | 21,67% |
| NS / NR            | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 1,04%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,08%  |
| Nº Entrevistados   | 168    | 140    | 151    | 97     | 180    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8      | 1.200  |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

### Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



# CARACTERIZACIÓN DE VIVIENDAS Estrato

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

Ítem Estrato de viviendas entrevistadas vs. Comunas

## Tabla de Resultados

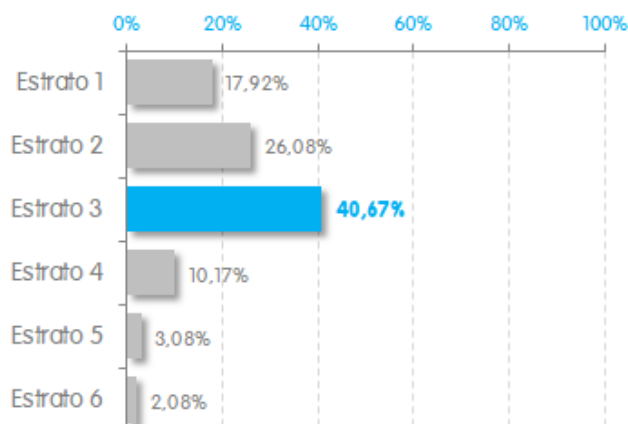
Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(17,92\%) \approx 215$

| Estrato          | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total  |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Estrato 1        | 5,95%  | 1,43%  | 9,27%  | 1,03%  | 38,89% | 25,00% | 16,18% | 62,50% | 0,00%  | 12,50% | 17,92% |
| Estrato 2        | 26,79% | 3,57%  | 21,19% | 7,22%  | 35,00% | 46,88% | 29,90% | 29,17% | 35,00% | 75,00% | 26,08% |
| Estrato 3        | 58,33% | 49,29% | 64,24% | 26,80% | 23,33% | 27,08% | 43,14% | 3,13%  | 65,00% | 0,00%  | 40,67% |
| Estrato 4        | 8,93%  | 30,71% | 5,30%  | 41,24% | 2,22%  | 1,04%  | 3,92%  | 2,08%  | 0,00%  | 12,50% | 10,17% |
| Estrato 5        | 0,00%  | 12,14% | 0,00%  | 14,43% | 0,56%  | 0,00%  | 2,45%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 3,08%  |
| Estrato 6        | 0,00%  | 2,86%  | 0,00%  | 9,28%  | 0,00%  | 0,00%  | 4,41%  | 3,13%  | 0,00%  | 0,00%  | 2,08%  |
| Nº Entrevistados | 168    | 140    | 151    | 97     | 180    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8      | 1.200  |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



# CARACTERIZACIÓN DE VIVIENDAS Personas

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

P51. ¿Cuántas personas habitan en esta vivienda?

Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(68,00\%) \approx 816$

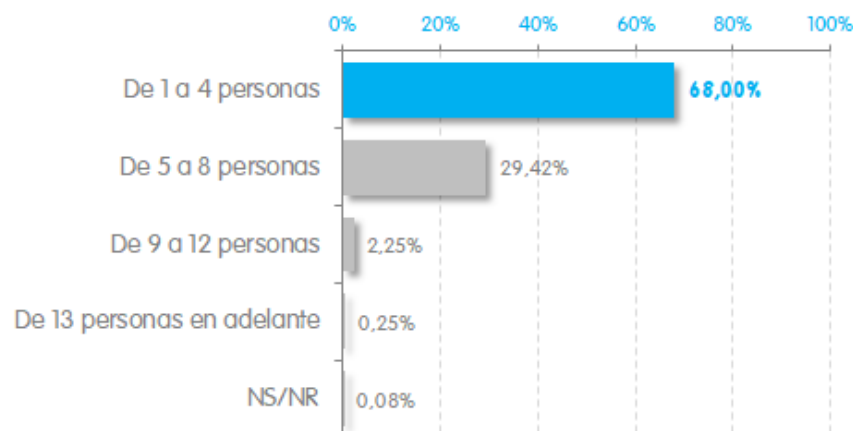
## Tabla de Resultados

| Nº de personas             | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total         |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| De 1 a 4 personas          | 67,86% | 70,00% | 57,62% | 76,29% | 65,00% | 71,88% | 66,18% | 76,04% | 73,33% | 62,50% | <b>68,00%</b> |
| De 5 a 8 personas          | 30,36% | 27,14% | 38,41% | 21,65% | 33,89% | 26,04% | 28,92% | 21,88% | 26,67% | 37,50% | <b>29,42%</b> |
| De 9 a 12 personas         | 1,79%  | 2,14%  | 3,31%  | 2,06%  | 0,56%  | 1,04%  | 4,90%  | 2,08%  | 0,00%  | 0,00%  | <b>2,25%</b>  |
| De 13 personas en adelante | 0,00%  | 0,00%  | 0,66%  | 0,00%  | 0,56%  | 1,04%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | <b>0,25%</b>  |
| NS/NR                      | 0,00%  | 0,71%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  | <b>0,08%</b>  |
| Nº Entrevistados           | 168    | 140    | 151    | 97     | 180    | 96     | 204    | 96     | 60     | 8      | <b>1.200</b>  |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



P51. ¿Cuántas personas habitan en esta vivienda?

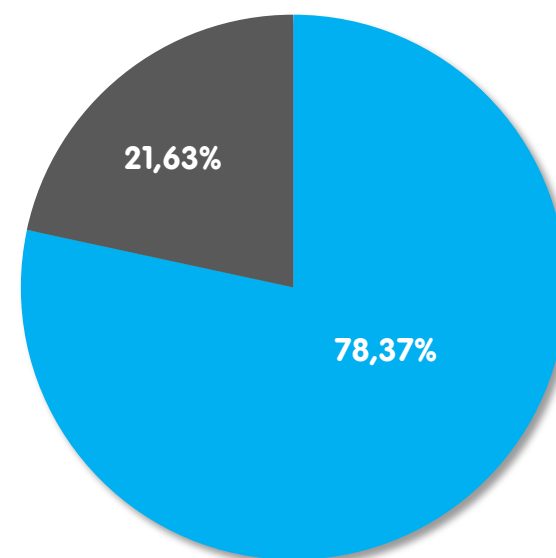
P52. ¿Cuántos menores de edad?

## Tabla de Resultados

| Zona                  | N ≥ 18        | N < 18        | Nº Entrevistados* |
|-----------------------|---------------|---------------|-------------------|
| Comuna 1              | 78,78%        | 21,22%        | 168               |
| Comuna 2              | 84,57%        | 15,43%        | 140               |
| Comuna 3              | 75,63%        | 24,37%        | 151               |
| Comuna 4              | 81,80%        | 18,20%        | 97                |
| Comuna 5              | 77,35%        | 22,65%        | 180               |
| Comuna 6              | 73,10%        | 26,90%        | 96                |
| Comuna 7              | 78,03%        | 21,97%        | 204               |
| Comuna 8              | 79,66%        | 20,34%        | 96                |
| Comuna 9              | 74,44%        | 25,56%        | 60                |
| Corregimiento Taganga | 81,77%        | 18,23%        | 8                 |
| <b>Total</b>          | <b>78,37%</b> | <b>21,63%</b> | <b>1.200</b>      |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(78,37\%) \approx 940$



■ N ≥ 18 ■ N < 18

## Convenciones

**N ≥ 18** Personas con edad 18 años o mayor

**N < 18** Personas con edad menor a 18 años

\*Nota: Las respuestas NS/NR no son consideradas para el cálculo de este promedio.

P53. De las personas que habitan en esta vivienda ¿Cuántos trabajan...?

Los porcentajes están apilados por columnas, los resultados son el promedio del n° de personas mayores de edad que habitan en cada vivienda categorizado por su condición laboral. Total de la columna = 1.

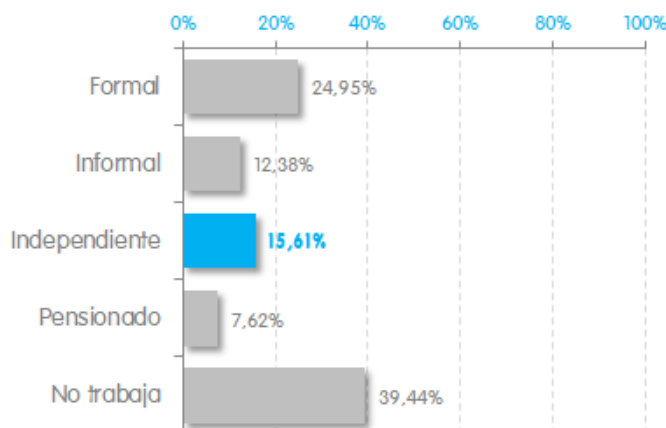
## Tabla de Resultados

| Trabajos      | C1     | C2     | C3     | C4     | C5     | C6     | C7     | C8     | C9     | CT     | Total*        |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Formal        | 30,55% | 24,48% | 24,52% | 33,59% | 22,44% | 25,87% | 19,77% | 20,16% | 30,31% | 13,75% | <b>24,95%</b> |
| Informal      | 11,93% | 10,16% | 13,28% | 8,56%  | 8,90%  | 16,55% | 14,67% | 20,69% | 5,42%  | 12,50% | <b>12,38%</b> |
| Independiente | 14,31% | 22,24% | 13,03% | 14,15% | 17,44% | 15,82% | 14,98% | 11,55% | 15,14% | 18,15% | <b>15,61%</b> |
| Pensionado    | 7,99%  | 11,41% | 7,94%  | 8,51%  | 7,14%  | 3,73%  | 7,78%  | 6,08%  | 5,42%  | 6,25%  | <b>7,62%</b>  |
| No trabaja    | 35,22% | 31,71% | 41,22% | 35,19% | 44,07% | 38,04% | 42,79% | 41,53% | 43,72% | 49,35% | <b>39,44%</b> |

Valores correspondientes a zonas geográficas propuestas

## Convenciones

- C1 Comuna 1
- C2 Comuna 2
- C3 Comuna 3
- C4 Comuna 4
- C5 Comuna 5
- C6 Comuna 6
- C7 Comuna 7
- C8 Comuna 8
- C9 Comuna 9
- CT Corregimiento Taganga



\*Nota: Valor calculado sobre total de personas mayores de 18 años manifestados en P51, P52



P54. A cuánto ascienden los ingresos mensuales en el hogar

## Tabla de Resultados

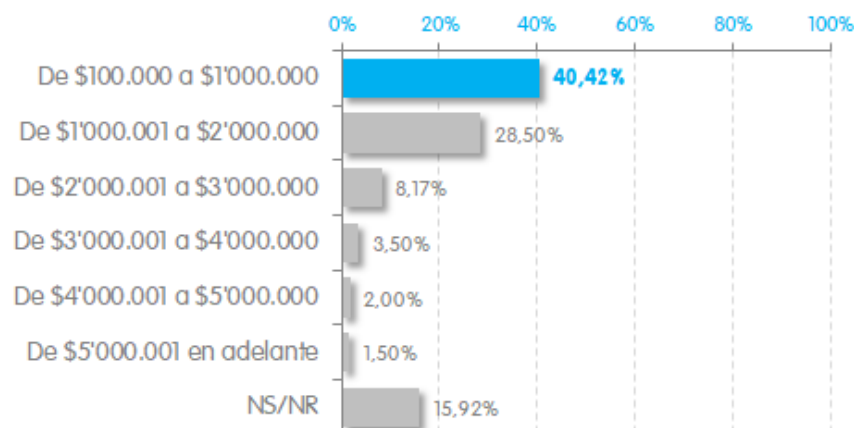
| Ingresos                     | E1     | E2     | E3     | E4     | E5     | E6     | Total         |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| De \$100.000 a \$1'000.000   | 56,74% | 53,04% | 34,43% | 19,67% | 10,81% | 4,00%  | <b>40,42%</b> |
| De \$1'000.001 a \$2'000.000 | 17,21% | 28,75% | 34,02% | 27,87% | 29,73% | 16,00% | <b>28,50%</b> |
| De \$2'000.001 a \$3'000.000 | 3,26%  | 3,19%  | 9,84%  | 21,31% | 10,81% | 12,00% | <b>8,17%</b>  |
| De \$3'000.001 a \$4'000.000 | 0,00%  | 0,32%  | 4,30%  | 10,66% | 8,11%  | 16,00% | <b>3,50%</b>  |
| De \$4'000.001 a \$5'000.000 | 0,00%  | 0,32%  | 1,02%  | 4,10%  | 16,22% | 28,00% | <b>2,00%</b>  |
| De \$5'000.001 en adelante   | 0,00%  | 0,32%  | 1,02%  | 3,28%  | 10,81% | 16,00% | <b>1,50%</b>  |
| NS/NR                        | 22,79% | 14,06% | 15,37% | 13,11% | 13,51% | 8,00%  | <b>15,92%</b> |
| Nº Entrevistados             | 215    | 313    | 488    | 122    | 37     | 25     | <b>1.200</b>  |

Los porcentajes están apilados por columnas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(40,42\%) \approx 485$

Nº de entrevistados por estratificación

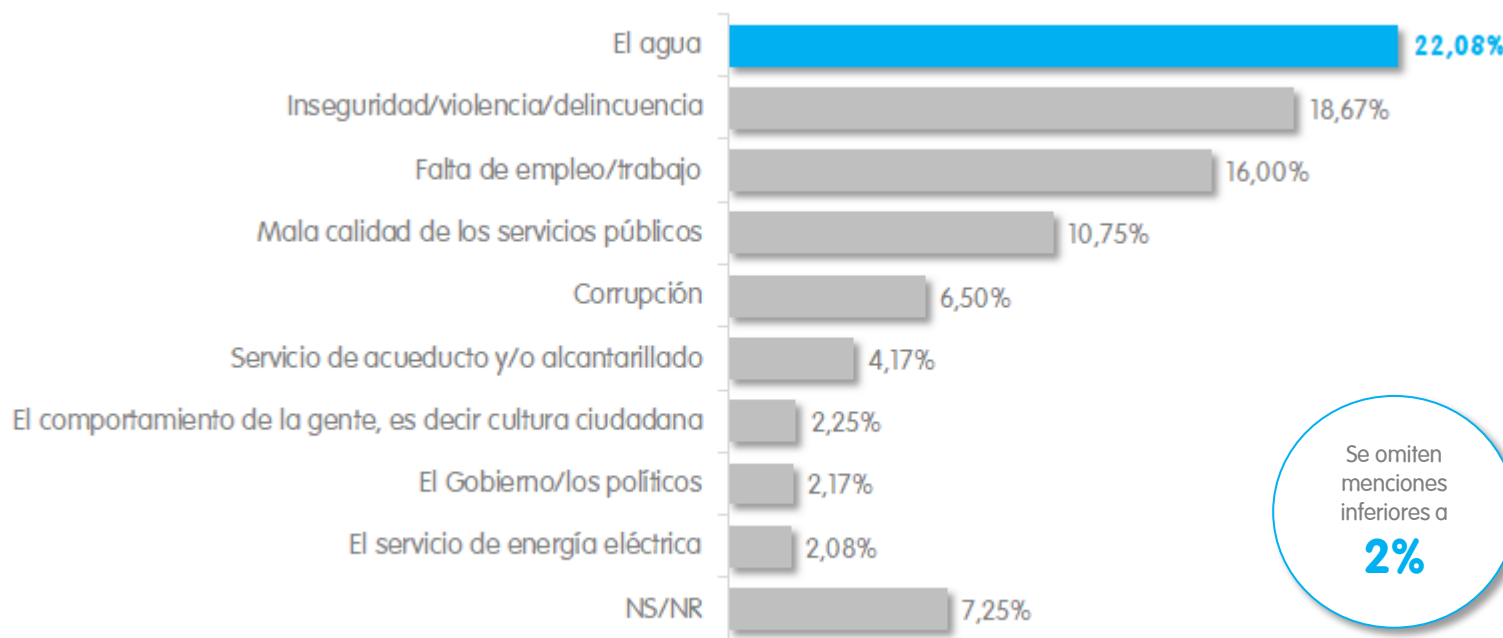
## Convenciones

|    |           |
|----|-----------|
| E1 | Estrato 1 |
| E2 | Estrato 2 |
| E3 | Estrato 3 |
| E4 | Estrato 4 |
| E5 | Estrato 5 |
| E6 | Estrato 6 |



P55. En su opinión, ¿Cuál considera usted es la mayor problemática de la ciudad de Santa Marta?

## Problemática



Se omiten  
menciones  
inferiores a

**2%**

El valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.  
Ej.:  $1.200(7,25\%) \approx 87$





P39. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones con respecto a la ESSMAR E.S.P.?

## Tabla de Resultados

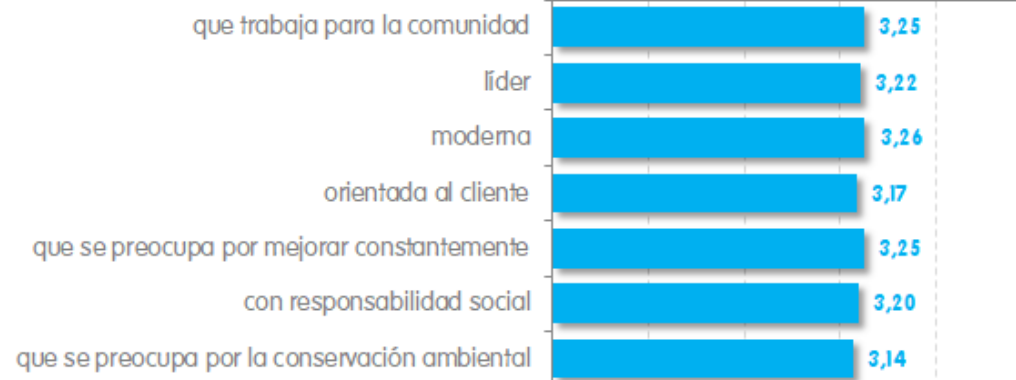
Los valores están calculados sobre el promedio de respuestas que brindó cada usuario sobre la afirmación preguntada, los valores NS/NR no son tomados para el cálculo de este indicador.

| Afirmaciones                                                 | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | CT   | Total* |
|--------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Es una empresa que trabaja para la comunidad                 | 3,27 | 3,40 | 2,79 | 3,34 | 3,13 | 3,44 | 3,50 | 3,07 | 3,47 | 1,00 | 3,25   |
| Es una empresa líder                                         | 3,14 | 3,48 | 2,77 | 3,36 | 3,15 | 3,33 | 3,49 | 2,93 | 3,34 | 1,33 | 3,22   |
| Es una empresa moderna                                       | 3,25 | 3,42 | 2,78 | 3,37 | 3,18 | 3,34 | 3,54 | 3,09 | 3,45 | 2,33 | 3,26   |
| Es una empresa orientada al cliente                          | 3,07 | 3,38 | 2,77 | 3,35 | 3,09 | 3,30 | 3,45 | 2,89 | 3,37 | 1,00 | 3,17   |
| Es una empresa que se preocupa por mejorar constantemente    | 3,13 | 3,41 | 2,80 | 3,51 | 3,16 | 3,41 | 3,57 | 3,01 | 3,45 | 1,17 | 3,25   |
| Es una empresa con responsabilidad social                    | 3,09 | 3,32 | 2,81 | 3,41 | 3,15 | 3,38 | 3,44 | 2,96 | 3,42 | 1,00 | 3,20   |
| Es una empresa que se preocupa por la conservación ambiental | 3,06 | 3,32 | 2,64 | 3,34 | 3,06 | 3,29 | 3,37 | 3,13 | 3,36 | 1,00 | 3,14   |
| Es una empresa que trabaja para la comunidad                 | 3,27 | 3,40 | 2,79 | 3,34 | 3,13 | 3,44 | 3,50 | 3,07 | 3,47 | 1,00 | 3,25   |
| Nº Entrevistados                                             | 168  | 140  | 151  | 97   | 180  | 96   | 204  | 96   | 60   | 8    | 1.200  |

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |

Es una empresa...



Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

\*Nota: Las respuestas NS/NR no son consideradas para el cálculo de este promedio.

P40. ¿Qué tanto asocia usted los siguientes valores que le voy a leer con ESSMAR E.S.P.?

## Tabla de Resultados

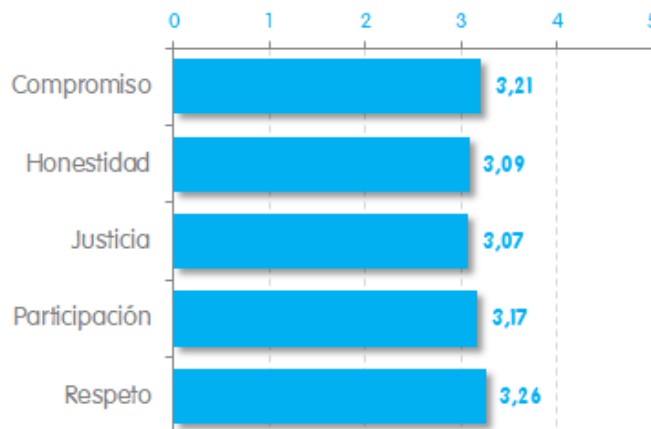
Los valores están calculados sobre el promedio de respuestas que brindó cada usuario sobre la afirmación preguntada, los valores NS/NR no son tomados para el cálculo de este indicador.

| Valores          | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | CT   | Total*       |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| Compromiso       | 3,20 | 3,30 | 2,79 | 3,44 | 3,13 | 3,34 | 3,49 | 2,95 | 3,43 | 1,00 | <b>3,21</b>  |
| Honestidad       | 3,09 | 3,33 | 2,69 | 3,19 | 3,08 | 3,10 | 3,33 | 2,83 | 3,24 | 1,00 | <b>3,09</b>  |
| Justicia         | 2,99 | 3,36 | 2,63 | 3,28 | 3,07 | 3,16 | 3,29 | 2,84 | 3,22 | 1,00 | <b>3,07</b>  |
| Participación    | 3,01 | 3,26 | 2,74 | 3,42 | 3,20 | 3,32 | 3,43 | 3,08 | 3,32 | 1,00 | <b>3,17</b>  |
| Respeto          | 3,21 | 3,50 | 2,79 | 3,43 | 3,29 | 3,30 | 3,54 | 2,99 | 3,45 | 1,00 | <b>3,26</b>  |
| Nº Entrevistados | 168  | 140  | 151  | 97   | 180  | 96   | 204  | 96   | 60   | 8    | <b>1.200</b> |

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

## Convenciones

|    |                       |
|----|-----------------------|
| C1 | Comuna 1              |
| C2 | Comuna 2              |
| C3 | Comuna 3              |
| C4 | Comuna 4              |
| C5 | Comuna 5              |
| C6 | Comuna 6              |
| C7 | Comuna 7              |
| C8 | Comuna 8              |
| C9 | Comuna 9              |
| CT | Corregimiento Taganga |



\*Nota: Las respuestas NS/NR no son consideradas para el cálculo de este promedio.

P48. Podría decirme usted, ¿Quiénes son los dueños de la ESSMAR E.S.P.?

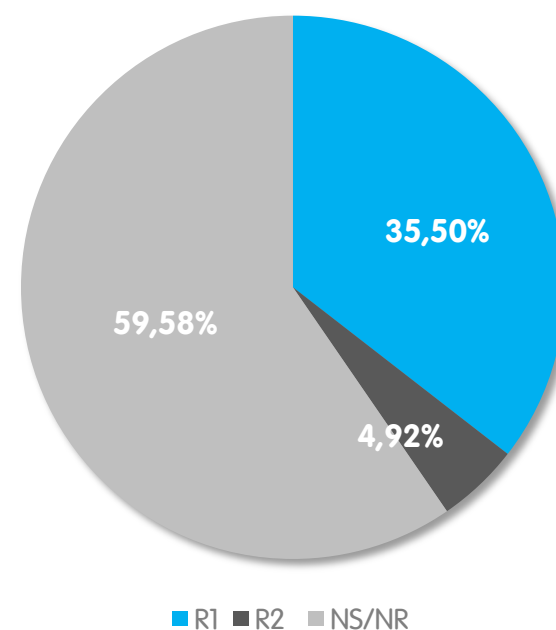
## Tabla de Resultados

| Zona                  | R1            | R2           | NS/NR         | Nº Entrevistados |
|-----------------------|---------------|--------------|---------------|------------------|
| Comuna 1              | 26,19%        | 8,33%        | 65,48%        | 168              |
| Comuna 2              | 41,43%        | 4,29%        | 54,29%        | 140              |
| Comuna 3              | 27,15%        | 7,95%        | 64,90%        | 151              |
| Comuna 4              | 51,55%        | 2,06%        | 46,39%        | 97               |
| Comuna 5              | 32,78%        | 6,67%        | 60,56%        | 180              |
| Comuna 6              | 43,75%        | 2,08%        | 54,17%        | 96               |
| Comuna 7              | 37,75%        | 1,96%        | 60,29%        | 204              |
| Comuna 8              | 27,08%        | 4,17%        | 68,75%        | 96               |
| Comuna 9              | 48,33%        | 3,33%        | 48,33%        | 60               |
| Corregimiento Taganga | 0,00%         | 12,50%       | 87,50%        | 8                |
| <b>Total</b>          | <b>35,50%</b> | <b>4,92%</b> | <b>59,58%</b> | <b>1.200</b>     |

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el nº de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $1.200(59,58\%) \approx 715$

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta



## Convenciones

- R1. La gente/ciudad/distrito/comunidad de Santa Marta  
R2. Otro

P49. Podría decirme ¿Qué quiere decir la sigla "ESSMAR"?

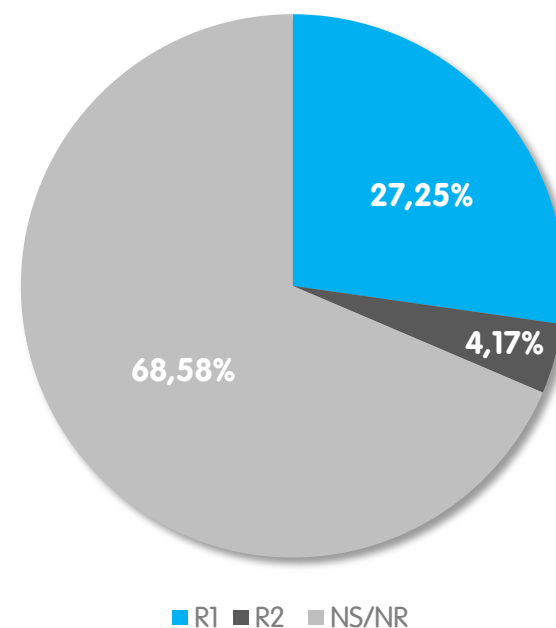
## Tabla de Resultados

| Zona                  | R1            | R2           | NS/NR         | N° Entrevistados |
|-----------------------|---------------|--------------|---------------|------------------|
| Comuna 1              | 27,98%        | 6,55%        | 65,48%        | 168              |
| Comuna 2              | 32,86%        | 7,86%        | 59,29%        | 140              |
| Comuna 3              | 14,57%        | 4,64%        | 80,79%        | 151              |
| Comuna 4              | 35,05%        | 4,12%        | 60,82%        | 97               |
| Comuna 5              | 26,67%        | 2,22%        | 71,11%        | 180              |
| Comuna 6              | 29,17%        | 4,17%        | 66,67%        | 96               |
| Comuna 7              | 28,43%        | 1,96%        | 69,61%        | 204              |
| Comuna 8              | 17,71%        | 2,08%        | 80,21%        | 96               |
| Comuna 9              | 41,67%        | 3,33%        | 55,00%        | 60               |
| Corregimiento Taganga | 25,00%        | 12,50%       | 62,50%        | 8                |
| <b>Total</b>          | <b>27,25%</b> | <b>4,17%</b> | <b>68,58%</b> | <b>1.200</b>     |

Los porcentajes están apilados por filas, el valor de cada categoría se halla a través del producto entre el n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión.

Ej.:  $1.200(68,58\%) \approx 823$

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta



## Convenciones

- R1. Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta  
R2. Otro





# COMPARATIVO DEL SERVICIO Acueducto y Alcantarillado

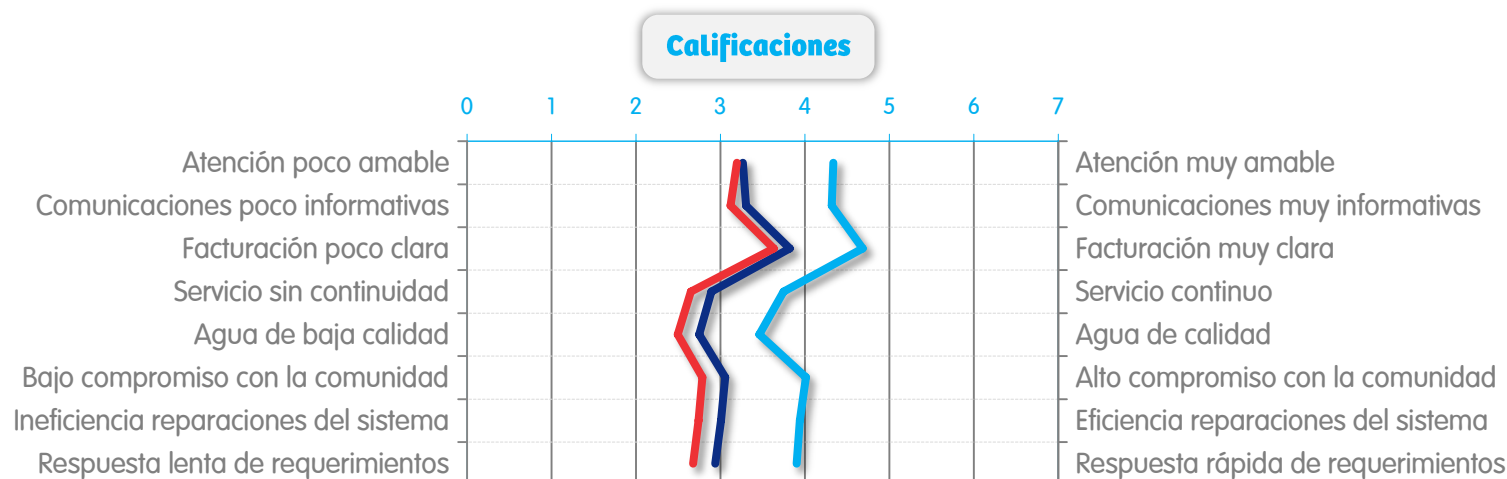
Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Ítem. Comparativo de percepción del servicio entre METROAGUA S.A. E.S.P, VEOLIA S.A. E.S.P y ESSMAR E.S.P (P41,P42,P43)



|                                       |      |      |      |                                     |
|---------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------|
| Atención poco amable                  | 3,27 | 3,19 | 4,34 | Atención muy amable                 |
| Comunicaciones poco informativas      | 3,30 | 3,12 | 4,32 | Comunicaciones muy informativas     |
| Facturación poco clara                | 3,82 | 3,63 | 4,69 | Facturación muy clara               |
| Servicio sin continuidad              | 2,89 | 2,65 | 3,74 | Servicio continuo                   |
| Agua de baja calidad                  | 2,75 | 2,50 | 3,46 | Agua de calidad                     |
| Bajo compromiso con la comunidad      | 3,06 | 2,79 | 4,01 | Alto compromiso con la comunidad    |
| Ineficiencia reparaciones del sistema | 3,01 | 2,74 | 3,94 | Eficiencia reparaciones del sistema |
| Respuesta lenta de requerimientos     | 2,94 | 2,68 | 3,90 | Respuesta rápida de requerimientos  |

## Convenciones

- METROAGUA
- VEOLIA
- ESSMAR

Los valores están calculados sobre el promedio de respuestas que brindó cada usuario sobre el ítem preguntado, los valores NS/NR no son tomados para el cálculo de este indicador.



# COMPARATIVO SERVICIO Acueducto y Alcantarillado

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.200

Ítem. Comparativo de percepción del servicio entre METROAGUA S.A. E.S.P, VEOLIA S.A. E.S.P y ESSMAR E.S.P (P41,P42,P43)



Tabla de Resultados



| Proceso Clave    | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | CT   | Promedio* |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| K1               | 3,09 | 3,33 | 2,68 | 3,11 | 3,53 | 3,24 | 3,60 | 3,48 | 3,38 | 1,00 | 3,27      |
| K2               | 3,00 | 3,43 | 2,84 | 3,33 | 3,46 | 3,44 | 3,60 | 3,52 | 3,14 | 1,00 | 3,30      |
| K3               | 3,64 | 3,93 | 3,63 | 4,10 | 3,99 | 3,65 | 3,91 | 3,80 | 3,64 | 1,00 | 3,82      |
| K4               | 2,63 | 2,74 | 2,41 | 2,96 | 3,08 | 3,02 | 3,21 | 2,96 | 3,26 | 1,00 | 2,89      |
| K5               | 2,63 | 2,58 | 2,23 | 2,82 | 2,88 | 2,87 | 3,09 | 2,88 | 2,83 | 1,00 | 2,75      |
| K6               | 2,81 | 3,14 | 2,80 | 3,18 | 3,30 | 3,17 | 3,31 | 2,85 | 2,78 | 1,00 | 3,06      |
| K7               | 2,77 | 3,08 | 2,79 | 3,11 | 3,24 | 2,96 | 3,21 | 2,72 | 3,00 | 1,00 | 3,01      |
| K8               | 2,63 | 3,13 | 2,75 | 3,00 | 3,17 | 2,90 | 3,19 | 2,55 | 2,93 | 1,00 | 2,94      |
| Nº Entrevistados | 168  | 140  | 151  | 97   | 180  | 96   | 204  | 96   | 60   | 8    | 1.200     |

Tabla de Resultados



| Proceso Clave    | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | CT   | Promedio* |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| K1               | 2,83 | 3,44 | 2,53 | 3,26 | 3,25 | 3,24 | 3,59 | 3,61 | 3,22 | 1,00 | 3,19      |
| K2               | 2,73 | 3,46 | 2,66 | 3,29 | 3,07 | 3,22 | 3,48 | 3,47 | 2,71 | 1,00 | 3,12      |
| K3               | 3,23 | 3,94 | 3,41 | 3,99 | 3,68 | 3,58 | 3,78 | 3,68 | 3,44 | 1,00 | 3,63      |
| K4               | 2,55 | 2,70 | 2,23 | 2,84 | 2,59 | 2,76 | 2,85 | 2,90 | 2,49 | 1,00 | 2,65      |
| K5               | 2,34 | 2,44 | 2,08 | 2,67 | 2,50 | 2,34 | 2,71 | 2,97 | 2,60 | 1,00 | 2,50      |
| K6               | 2,58 | 2,97 | 2,45 | 3,14 | 2,84 | 2,77 | 3,01 | 2,89 | 2,44 | 1,00 | 2,79      |
| K7               | 2,53 | 3,04 | 2,46 | 2,98 | 2,77 | 2,67 | 2,92 | 2,64 | 2,53 | 1,00 | 2,74      |
| K8               | 2,45 | 3,00 | 2,29 | 2,94 | 2,72 | 2,58 | 2,89 | 2,64 | 2,51 | 1,00 | 2,68      |
| Nº Entrevistados | 168  | 140  | 151  | 97   | 180  | 96   | 204  | 96   | 60   | 8    | 1.200     |

Tabla de Resultados



| Proceso Clave    | C1   | C2   | C3   | C4   | C5   | C6   | C7   | C8   | C9   | CT   | Promedio* |
|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|
| K1               | 4,17 | 4,68 | 3,49 | 4,45 | 4,14 | 4,52 | 4,97 | 4,21 | 4,50 | 1,25 | 4,34      |
| K2               | 4,02 | 4,70 | 3,45 | 4,53 | 4,23 | 4,64 | 4,88 | 4,14 | 4,37 | 1,00 | 4,32      |
| K3               | 4,47 | 4,91 | 4,15 | 5,04 | 4,55 | 4,88 | 5,06 | 4,45 | 4,77 | 1,00 | 4,69      |
| K4               | 3,70 | 3,68 | 2,82 | 4,05 | 3,29 | 4,03 | 4,39 | 3,82 | 4,43 | 1,00 | 3,74      |
| K5               | 3,24 | 3,06 | 2,58 | 3,77 | 3,20 | 3,58 | 4,28 | 3,50 | 4,43 | 1,00 | 3,46      |
| K6               | 3,85 | 4,28 | 3,25 | 4,33 | 3,84 | 4,30 | 4,61 | 3,59 | 4,22 | 1,00 | 4,01      |
| K7               | 3,78 | 4,40 | 3,22 | 4,31 | 3,66 | 4,08 | 4,39 | 3,49 | 4,25 | 1,00 | 3,94      |
| K8               | 3,80 | 4,41 | 3,14 | 4,19 | 3,69 | 4,00 | 4,40 | 3,43 | 4,05 | 1,00 | 3,90      |
| Nº Entrevistados | 168  | 140  | 151  | 97   | 180  | 96   | 204  | 96   | 60   | 8    | 1.200     |

## Convenciones

- C1 Comuna 1
- C2 Comuna 2
- C3 Comuna 3
- C4 Comuna 4
- C5 Comuna 5
- C6 Comuna 6
- C7 Comuna 7
- C8 Comuna 8
- C9 Comuna 9
- CT Corregimiento Taganga
- K1 Atención
- K2 Comunicaciones
- K3 Facturación clara
- K4 Continuidad del servicio
- K5 Agua de calidad
- K6 Compromiso con la comunidad
- K7 Reparaciones del sistema
- K8 Respuesta de requerimientos

\*Nota: Las respuestas NS/NR no son consideradas para el cálculo de este promedio.

Satisfacción del Usuario 2020

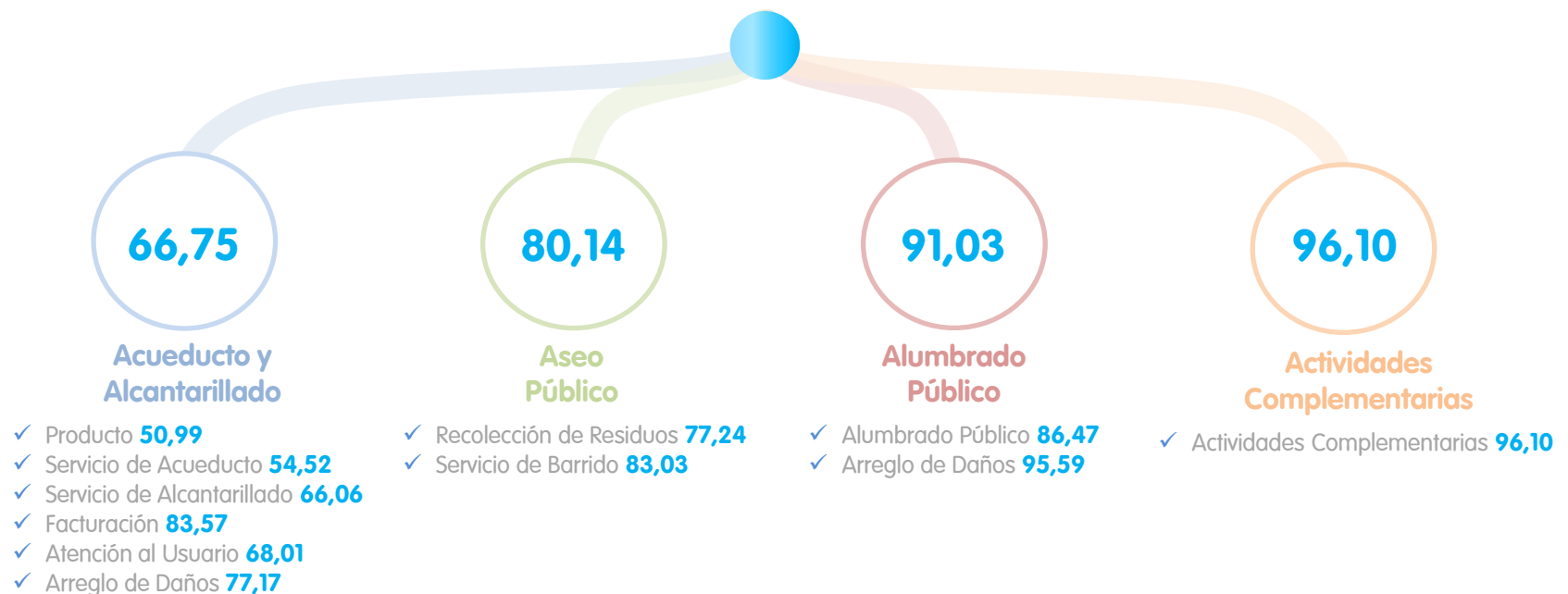
ESSMAR E.S.P.

# INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

## ISU

Índice de Satisfacción del Usuario



El **INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESSMAR E.S.P. 2020** se obtiene a través del promedio de los resultados individuales de cada dimensión evaluada, a su vez este nivel es calculado a través del resultado de las ponderaciones obtenidas por la evaluación de cada atributo subyacente.

# INDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Satisfacción vs Desempeño Atributo

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

# ISU

Índice de  
Satisfacción del  
Usuario

Convenciones

● Satisfacción  
● Desempeño

Producto



**50,99**

- Color del agua 50,43%
- Olor del agua 58,37%
- Sabor del agua 49,24%

Servicio de Acueducto



**54,52**

- Continuidad 55,77%
- Presión 50,68%
- Atención daños y reparaciones 57,68%
- Atención a reclamos 54,06%
- Frecuencia de daños 68,40%
- Com. Interrup. 55,96%

Acueducto y  
Alcantarillado

Aseo  
Público

Alumbrado  
Público

Servicio de Alcantarillado



**66,06**

- Malos Olores 65,37%
- Reposición de manholes 71,28%
- Atención a reclamos 64,98%
- Atención daños y reparaciones 65,40%
- Mantenimiento de redes 63,45%

Facturación



**83,57**

- Puntualidad de factura 95,73%
- Confianza en el contenido 77,49%
- Claridad de la factura 85,98%
- Facilidad de cancelar 90,02%

Recolección



**77,24**

- Horarios 93,17%
- Asp. vehículos 92,27%
- Malos olores 75,17%
- Pres. func. 95,31%
- Disp. canecas 56,85%
- Asp. canecas 64,24%
- Atención a reclamos 84,39%

Alumbrado



**86,47**

- Ubicación de luminarias 84,94%
- Iluminación de calles 85,37%
- Iluminación de parques y plazas 90,56%
- Frecuencia de daños 84,55%

Actividades  
Complementarias

Atención al Usuario



**68,01**

- Amabilidad 80,93%
- Interés 72,56%
- Horarios 79,81%
- Información 72,56%
- Filas 58,41%
- Rapidez respuesta 59,62%
- Ubicación 73,71%
- Comodidad 78,30%

Arreglo de Daños



**77,17**

- Claridad 90,72%
- Conocimiento de los funcionarios 90,72%
- Amabilidad 90,72%
- Interés 90,72%
- Horarios 92,78%
- Efectividad arreglos 69,23%
- Rapidez arreglos 71,13%

Barrido



**83,03**

- Limpieza calles 80,87%
- Limpieza de parques y plazas 84,42%
- Limpieza de playas y ríos 77,01%
- Presentación funcionarios 92,15%
- Estado de herramientas 90,14%

Arreglo de Daños



**95,59**

- Claridad 96%
- Conocimiento de los funcionarios 96%
- Amabilidad 96%
- Interés 96%
- Horarios 96%
- Efectividad arreglos 95%
- Rapidez arreglos 95%

Actividades Complementarias



**96,10**

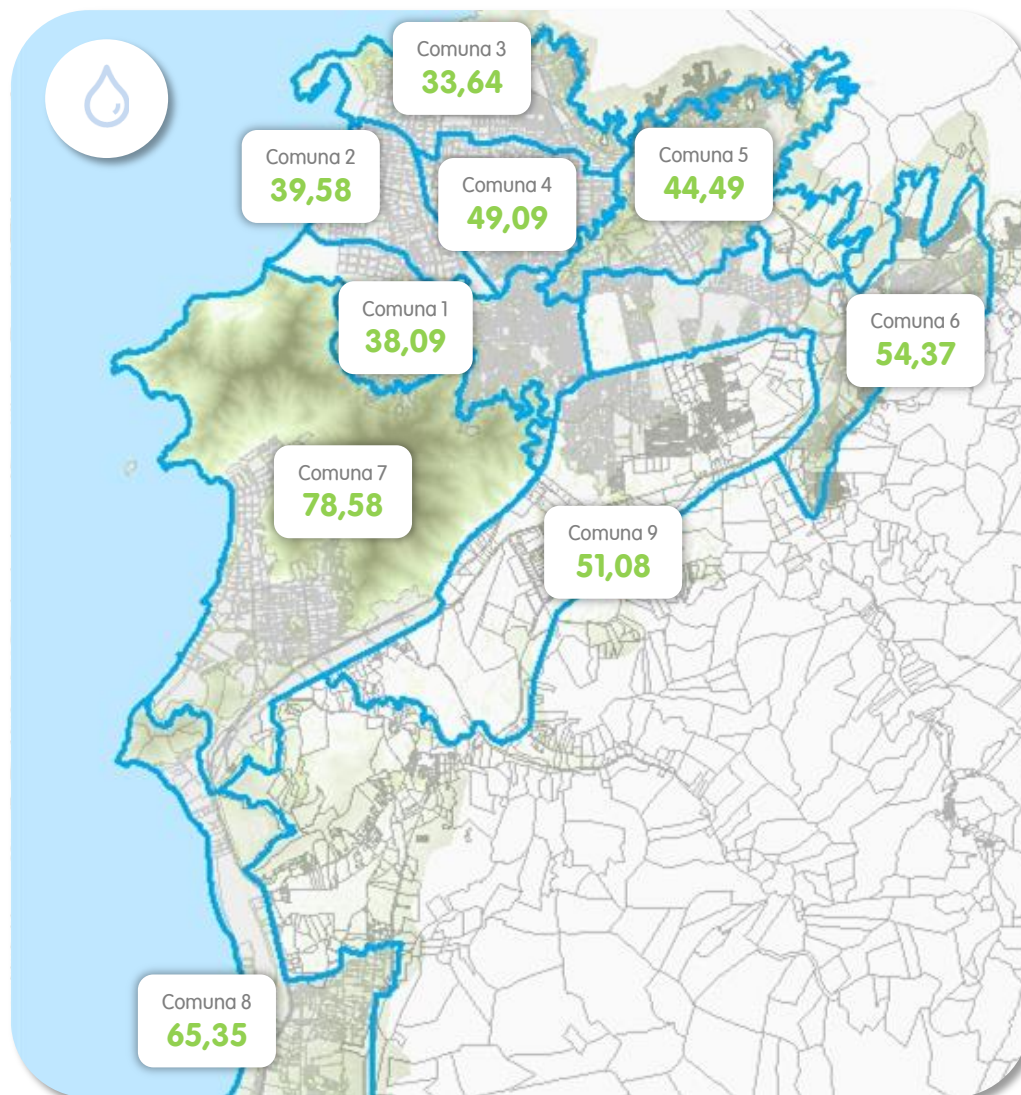
- Rapidez respuesta 93,33%
- Interés 96,67%
- Presentación de funcionario 96,67%
- Efectividad del servicio 96,67%
- Precio facturado 96,67%

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE PRODUCTO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

## Tabla de Resultados

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 38,09        | 166         |
| Comuna 2               | 39,58        | 138         |
| Comuna 3               | 33,64        | 146         |
| Comuna 4               | 49,09        | 97          |
| Comuna 5               | 44,49        | 179         |
| Comuna 6               | 54,37        | 96          |
| Comuna 7               | 78,58        | 204         |
| Comuna 8               | 65,35        | 96          |
| Comuna 9               | 51,08        | 60          |
| Corregimiento Taganga* | 0,00         | 8           |



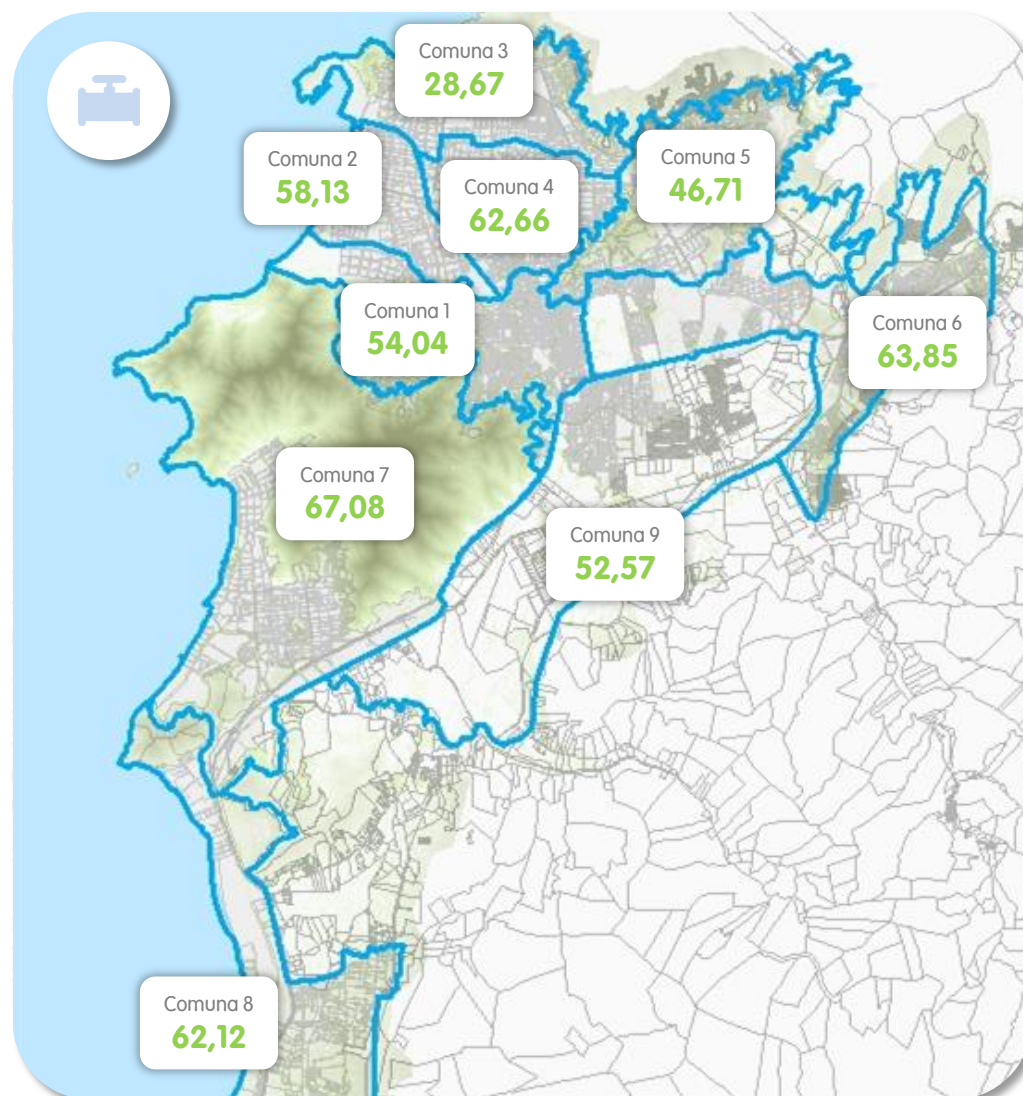
\*NOTA: N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE SERVICIO DE ACUEDUCTO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 54,04        | 166         |
| Comuna 2               | 58,13        | 138         |
| Comuna 3               | 28,67        | 146         |
| Comuna 4               | 62,66        | 97          |
| Comuna 5               | 46,71        | 179         |
| Comuna 6               | 63,85        | 96          |
| Comuna 7               | 67,08        | 204         |
| Comuna 8               | 62,12        | 96          |
| Comuna 9               | 52,57        | 60          |
| Corregimiento Taganga* | 0,00         | 8           |



\*NOTA: N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.



# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

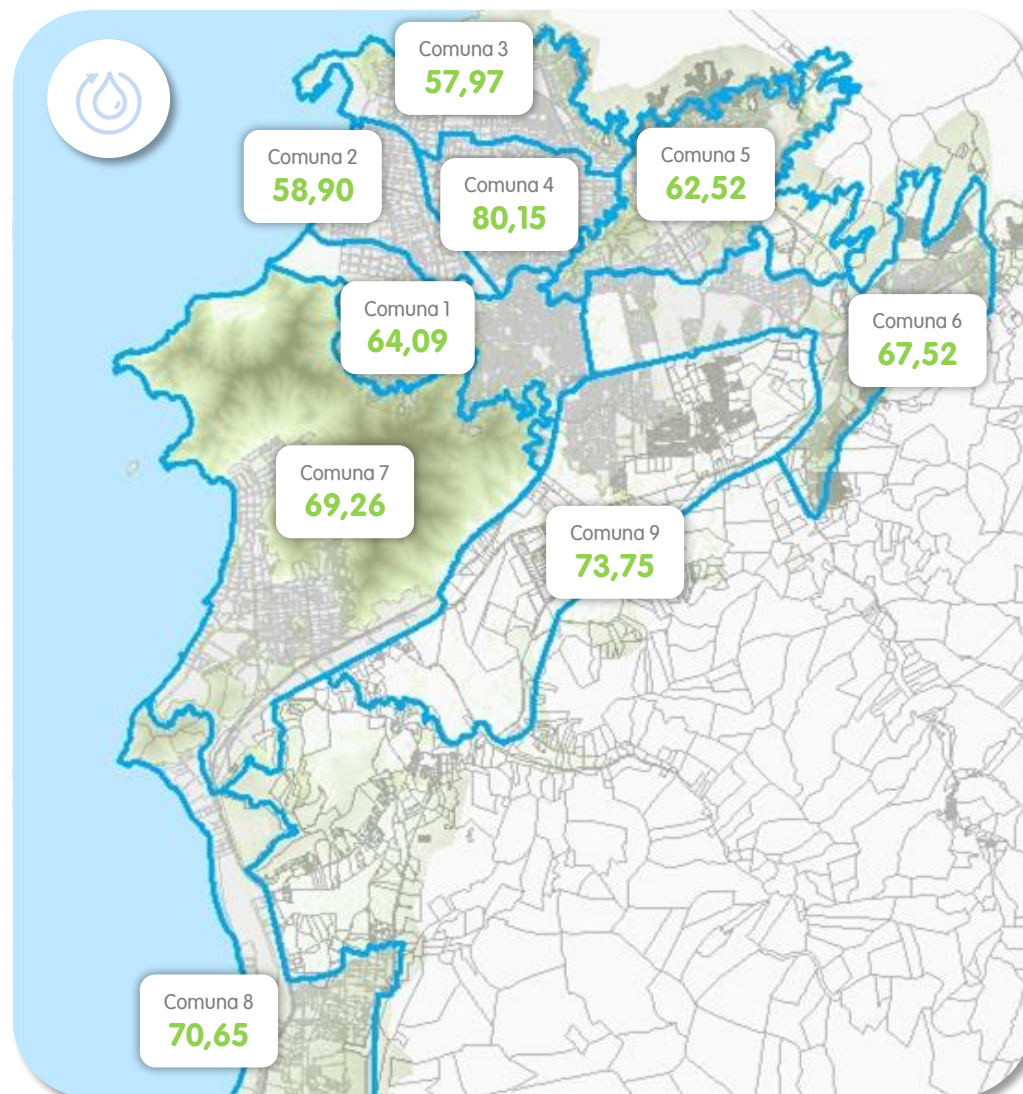
1.094

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 64,09        | 166         |
| Comuna 2               | 58,90        | 138         |
| Comuna 3               | 57,97        | 151         |
| Comuna 4               | 80,15        | 96          |
| Comuna 5               | 62,52        | 179         |
| Comuna 6               | 67,52        | 90          |
| Comuna 7               | 69,26        | 201         |
| Comuna 8*              | 70,65        | 13          |
| Comuna 9               | 73,75        | 59          |
| Corregimiento Taganga* | 0,00         | 1           |



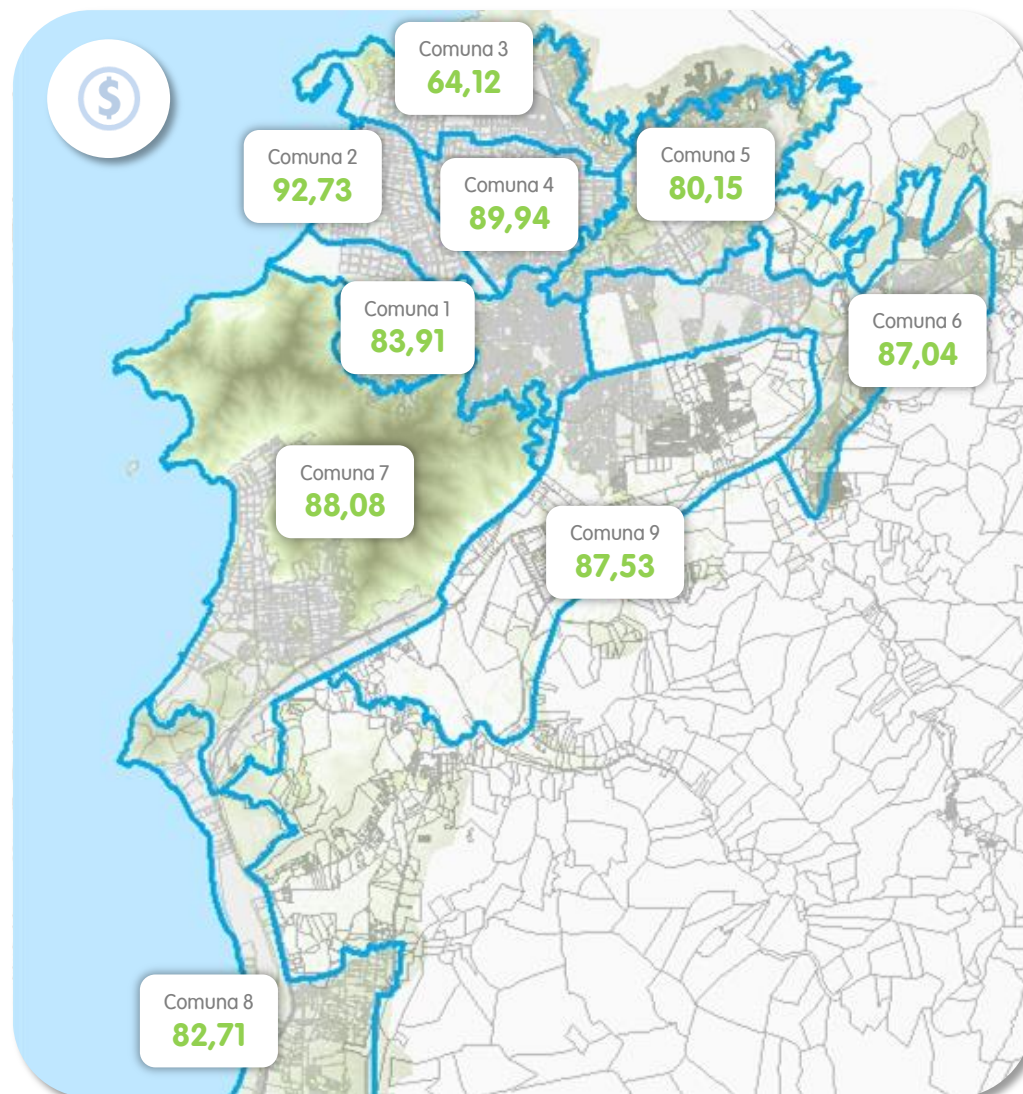
**\*NOTA:** N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE FACTURACIÓN** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 83,91        | 168         |
| Comuna 2               | 92,73        | 140         |
| Comuna 3               | 64,12        | 151         |
| Comuna 4               | 89,94        | 97          |
| Comuna 5               | 80,15        | 180         |
| Comuna 6               | 87,04        | 96          |
| Comuna 7               | 88,08        | 204         |
| Comuna 8               | 82,71        | 96          |
| Comuna 9               | 87,53        | 60          |
| Corregimiento Taganga* | 100,00       | 8           |



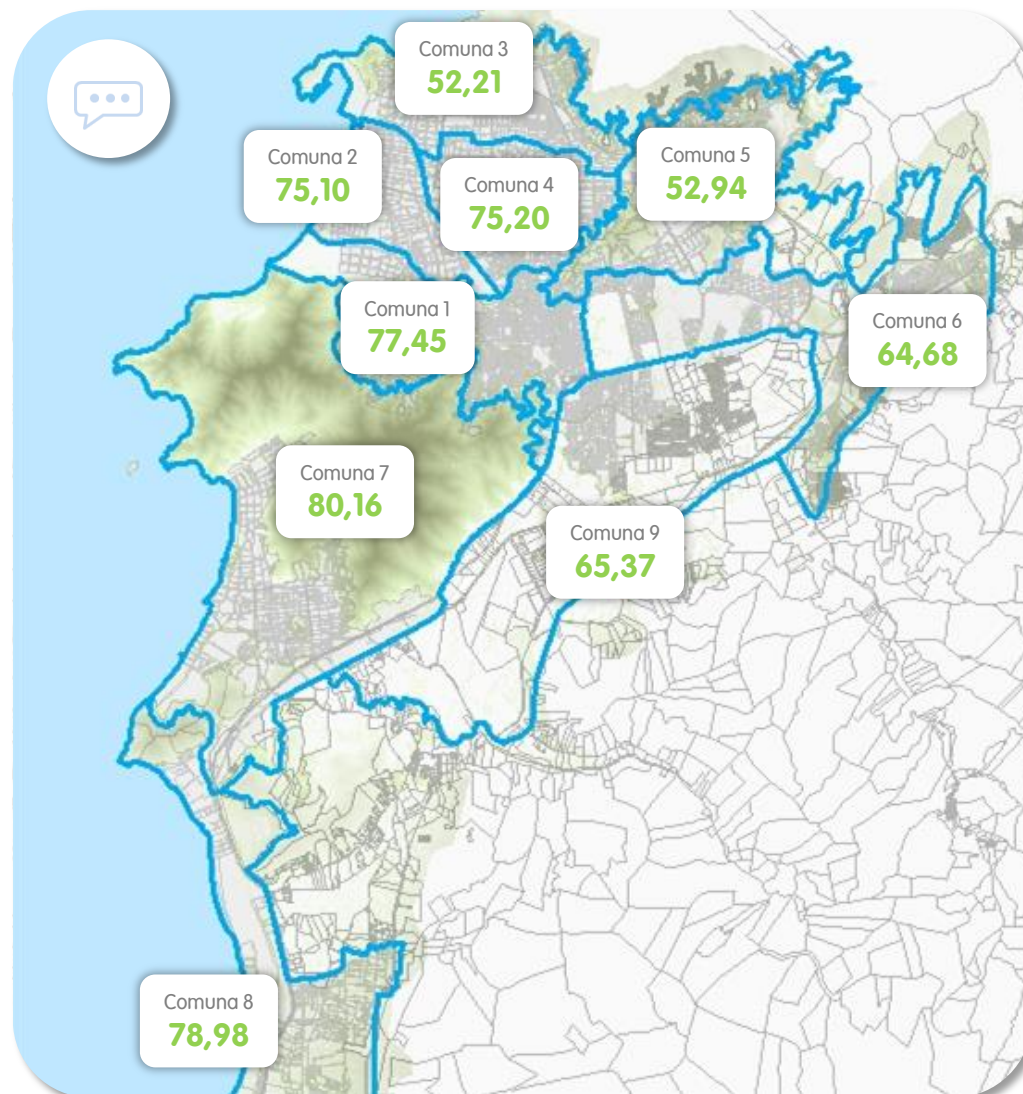
\*NOTA: N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 77,45        | 37          |
| Comuna 2*              | 75,10        | 21          |
| Comuna 3               | 52,21        | 34          |
| Comuna 4*              | 75,20        | 19          |
| Comuna 5*              | 52,94        | 27          |
| Comuna 6*              | 64,68        | 17          |
| Comuna 7               | 80,16        | 31          |
| Comuna 8*              | 78,98        | 13          |
| Comuna 9*              | 65,37        | 18          |
| Corregimiento Taganga* | 0,00         | 0           |



**\*NOTA:** N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.



# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

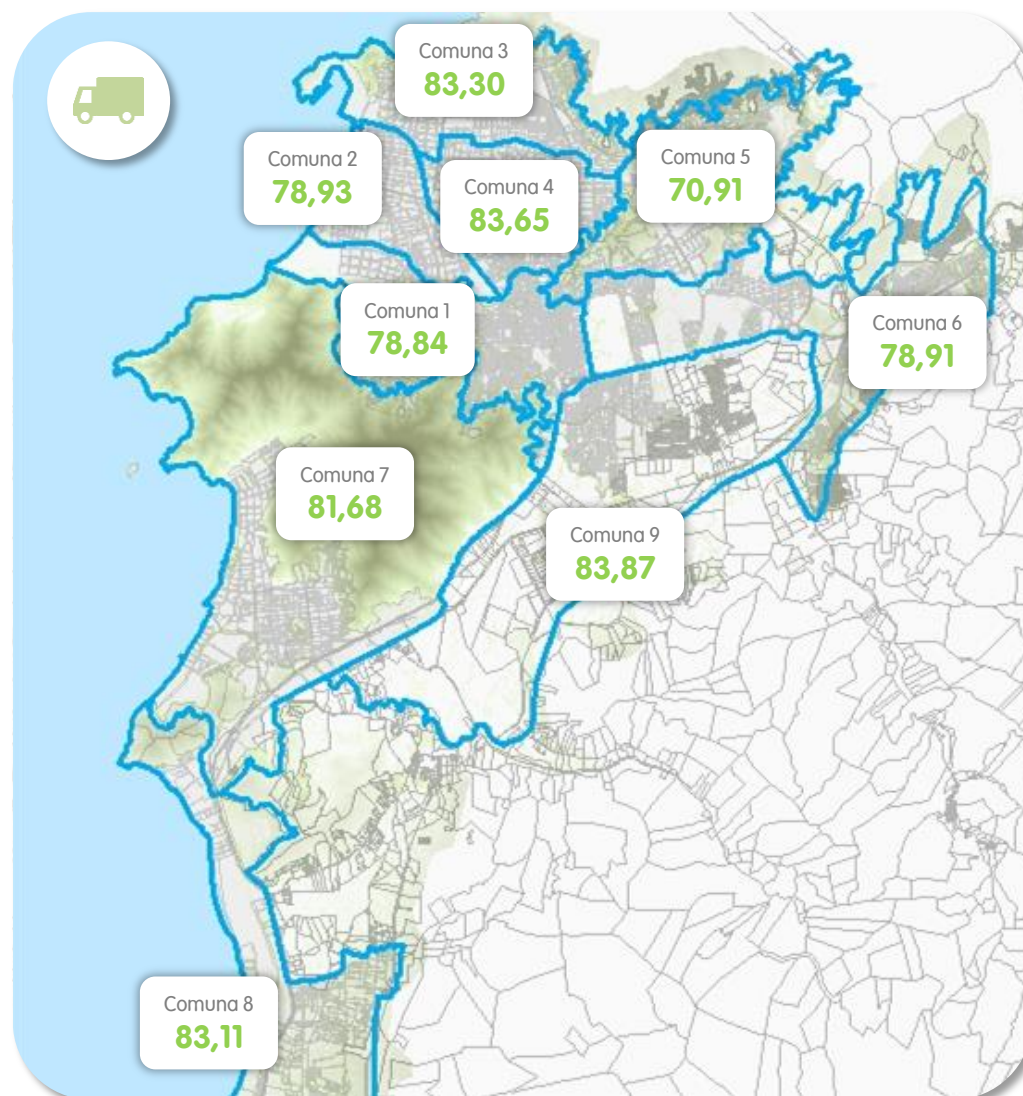
1.183

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 78,84        | 167         |
| Comuna 2               | 78,93        | 138         |
| Comuna 3               | 83,30        | 150         |
| Comuna 4               | 83,65        | 96          |
| Comuna 5               | 70,91        | 177         |
| Comuna 6               | 78,91        | 96          |
| Comuna 7               | 81,68        | 204         |
| Comuna 8               | 83,11        | 87          |
| Comuna 9               | 83,87        | 60          |
| Corregimiento Taganga* | 77,20        | 8           |



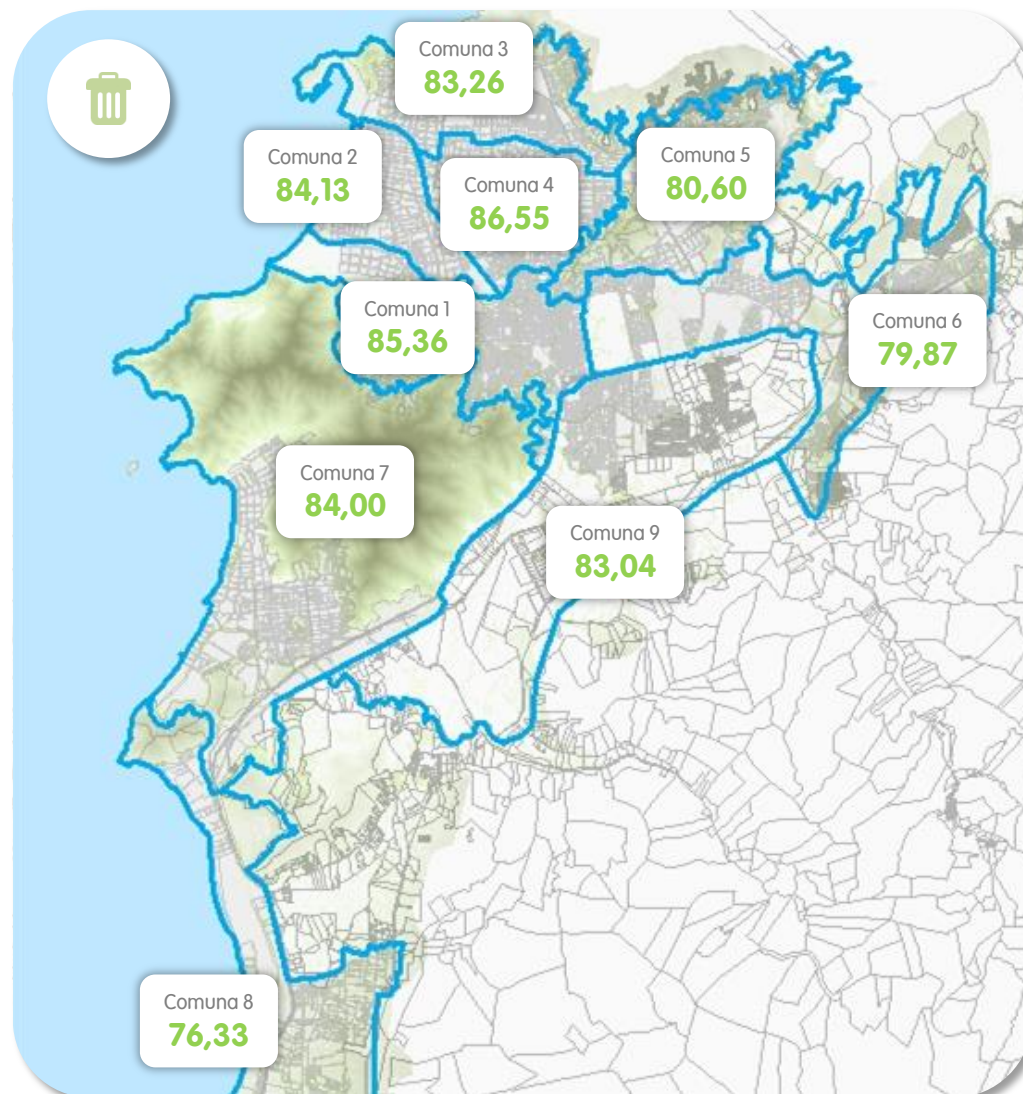
**\*NOTA:** N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE SERVICIO DE BARRIDO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 85,36        | 167         |
| Comuna 2               | 84,13        | 138         |
| Comuna 3               | 83,26        | 150         |
| Comuna 4               | 86,55        | 96          |
| Comuna 5               | 80,60        | 177         |
| Comuna 6               | 79,87        | 96          |
| Comuna 7               | 84,00        | 204         |
| Comuna 8               | 76,33        | 87          |
| Comuna 9               | 83,04        | 60          |
| Corregimiento Taganga* | 94,51        | 8           |



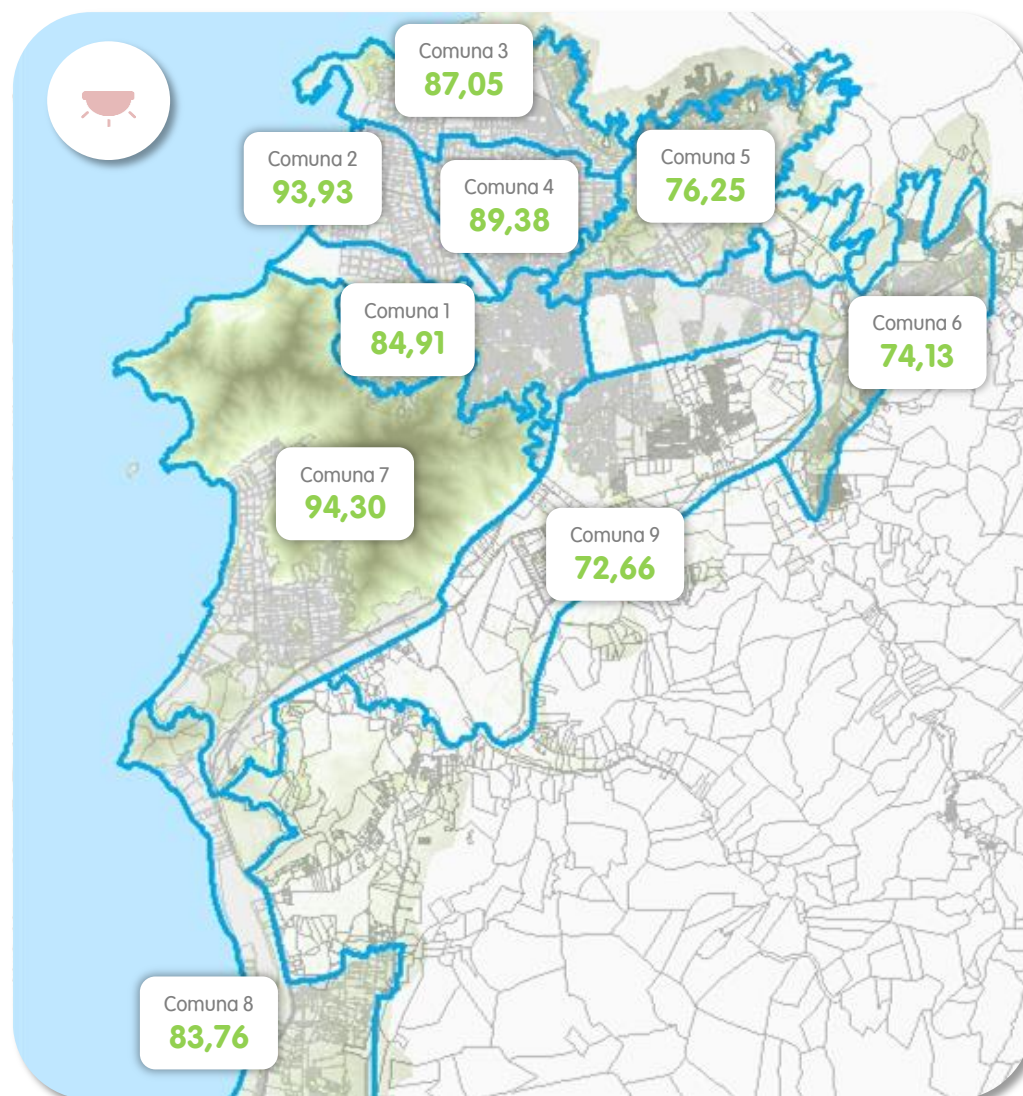
\*NOTA: N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.

Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

Los valores de satisfacción para el corregimiento de **Taganga** no son incluidos; en ningún caso la muestra ejecutada supera las 30 entrevistas

**Tabla de Resultados**

| Zona                   | Satisfacción | Entrevistas |
|------------------------|--------------|-------------|
| Comuna 1               | 84,91        | 166         |
| Comuna 2               | 93,93        | 139         |
| Comuna 3               | 87,05        | 150         |
| Comuna 4               | 89,38        | 97          |
| Comuna 5               | 76,25        | 175         |
| Comuna 6               | 74,13        | 96          |
| Comuna 7               | 94,30        | 204         |
| Comuna 8               | 83,76        | 85          |
| Comuna 9               | 72,66        | 60          |
| Corregimiento Taganga* | 100,00       | 8           |



\*NOTA: N<30. Valores de Satisfacción del Usuario sin representatividad estadística.

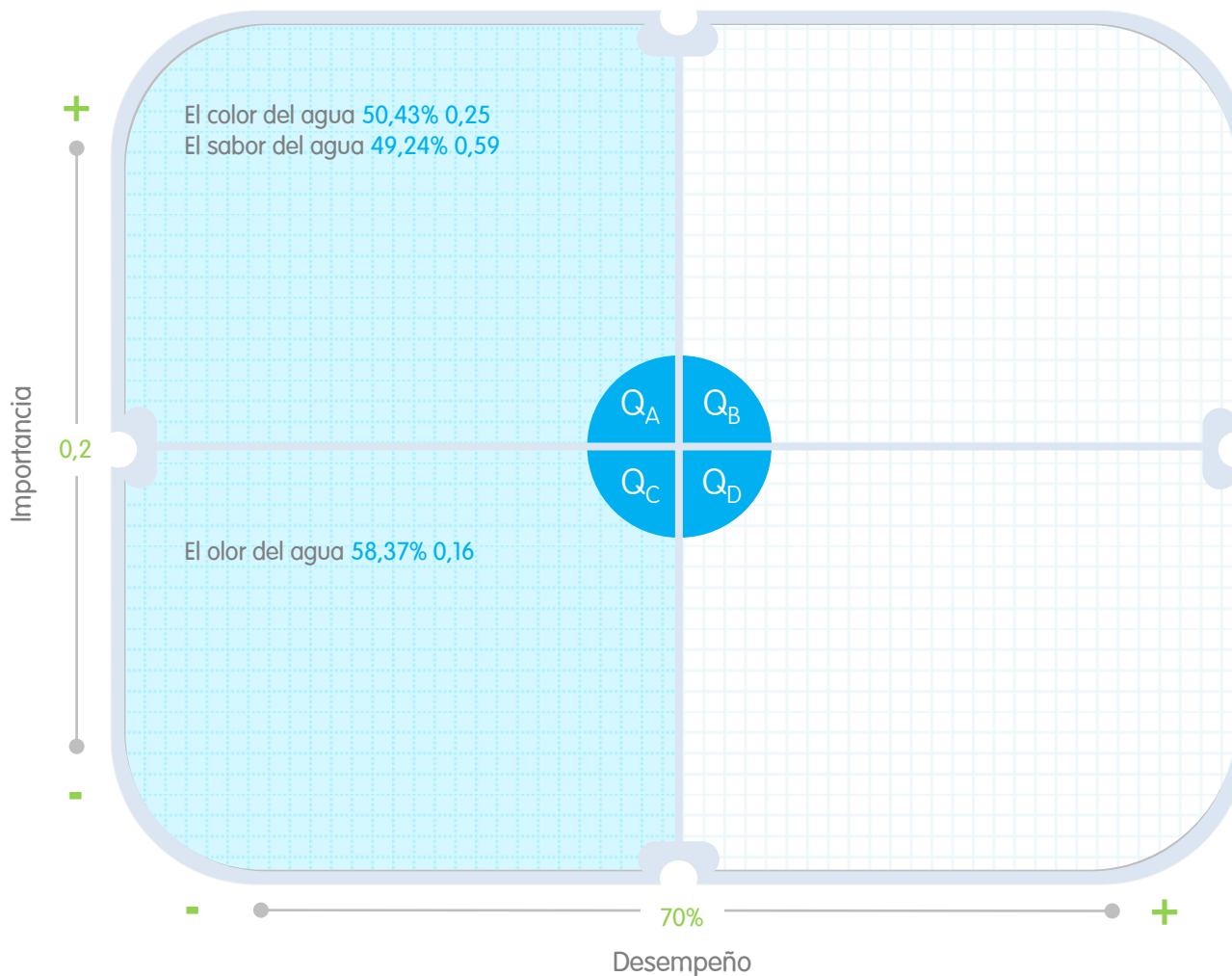


# RESULTADOS

Total Santa Marta

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.

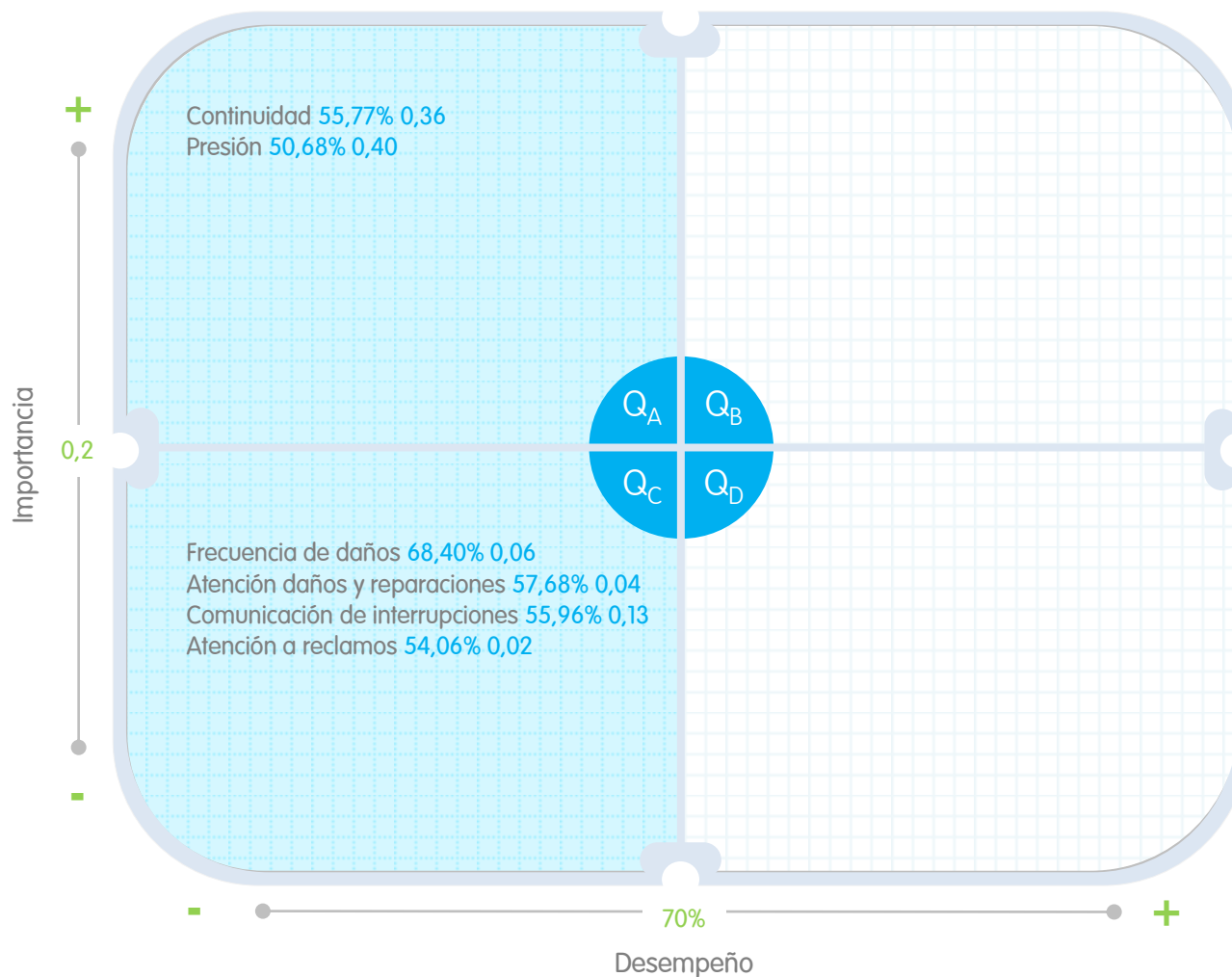




**Índice de Satisfacción**

**50,99**

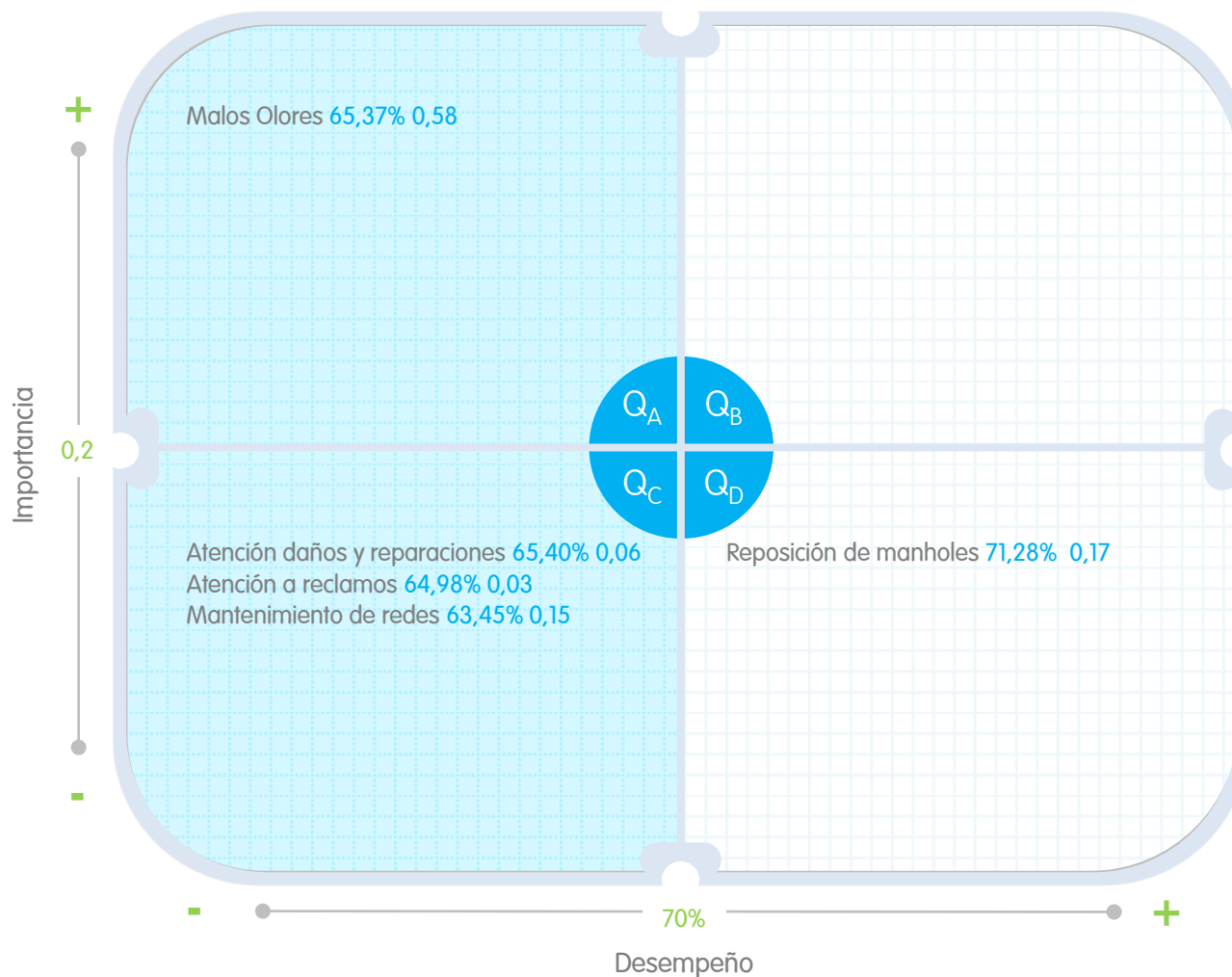
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

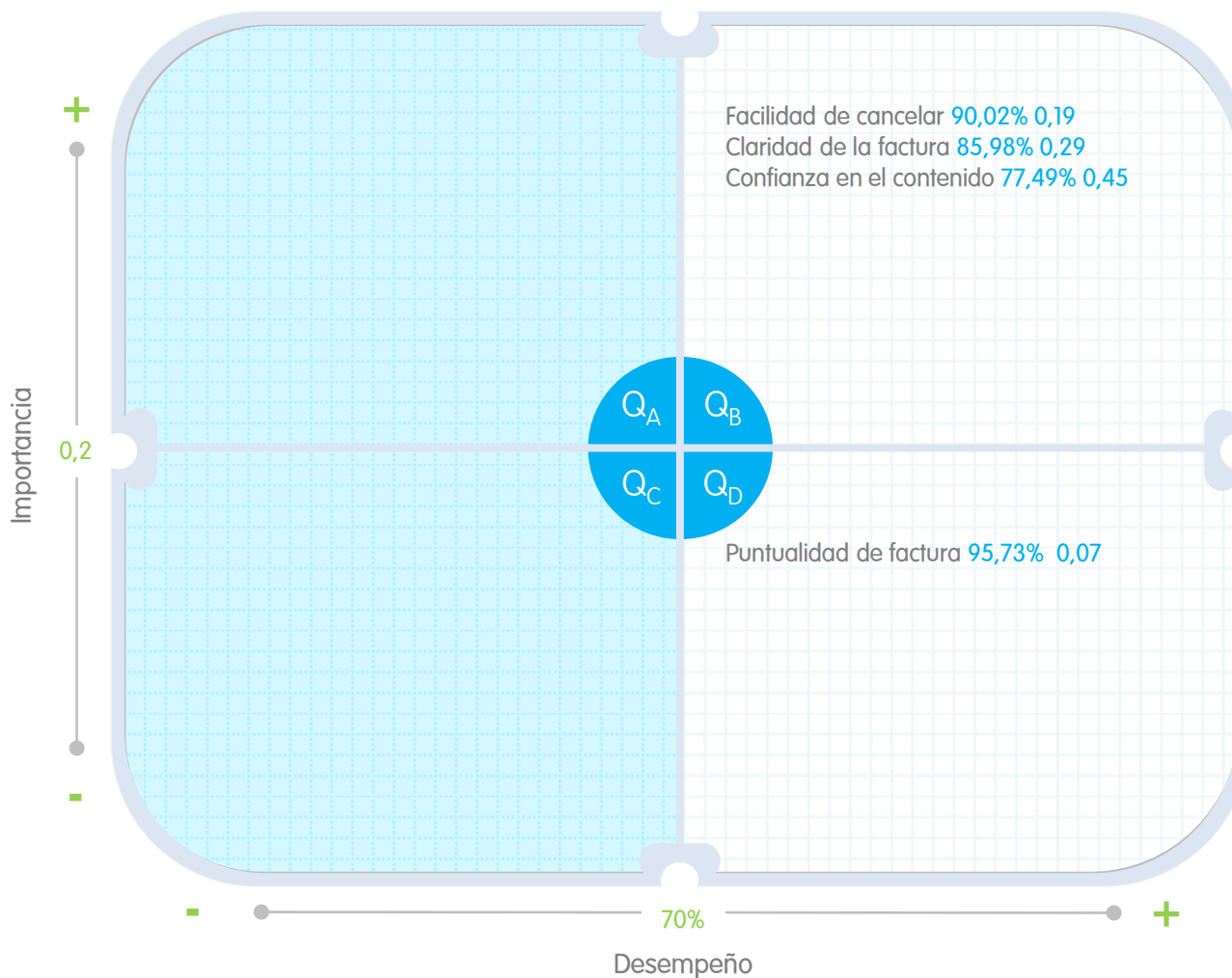


**Índice de Satisfacción**

**54,52**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



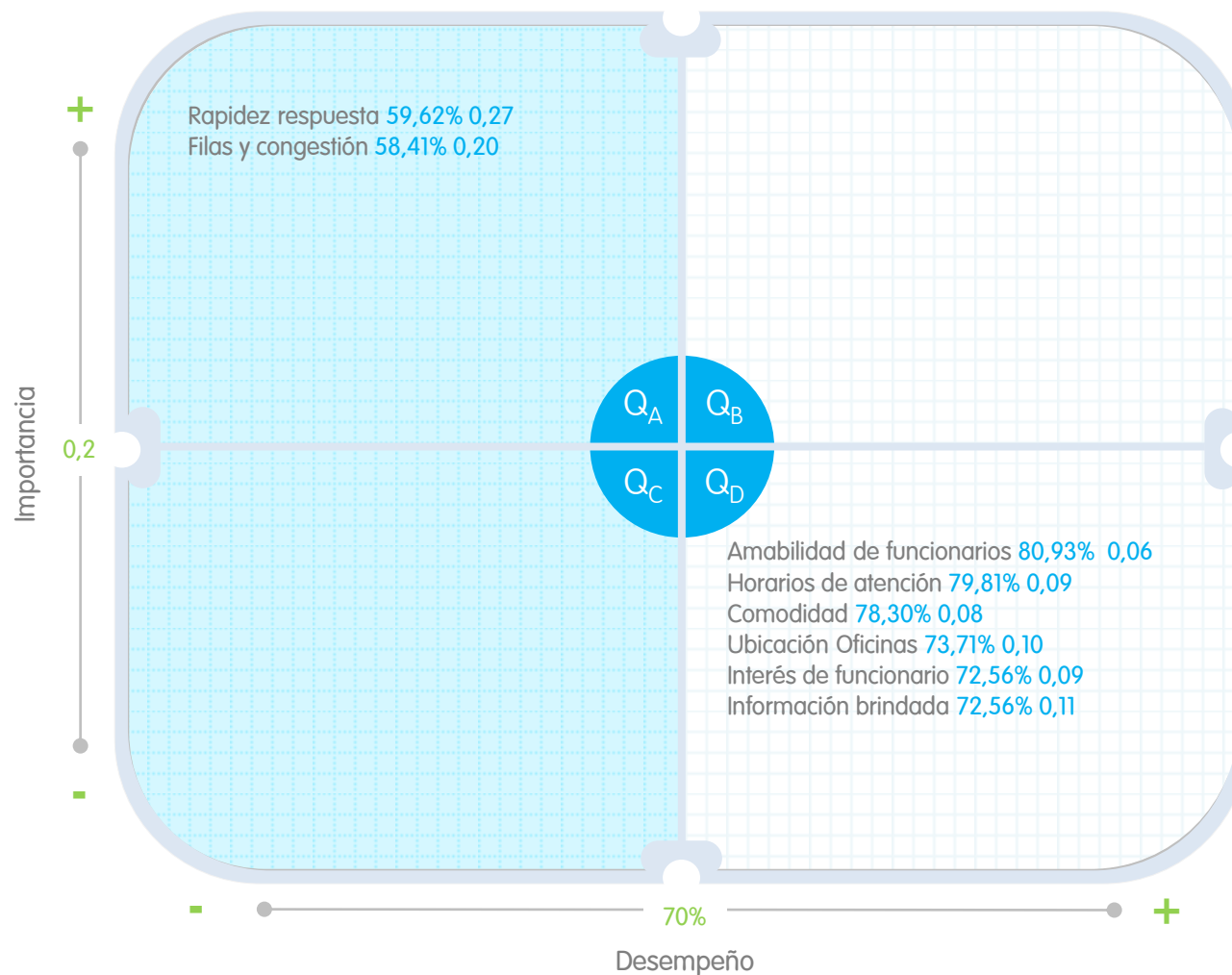


## Índice de Satisfacción

**83,57**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener





**Índice de Satisfacción**

**68,01**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



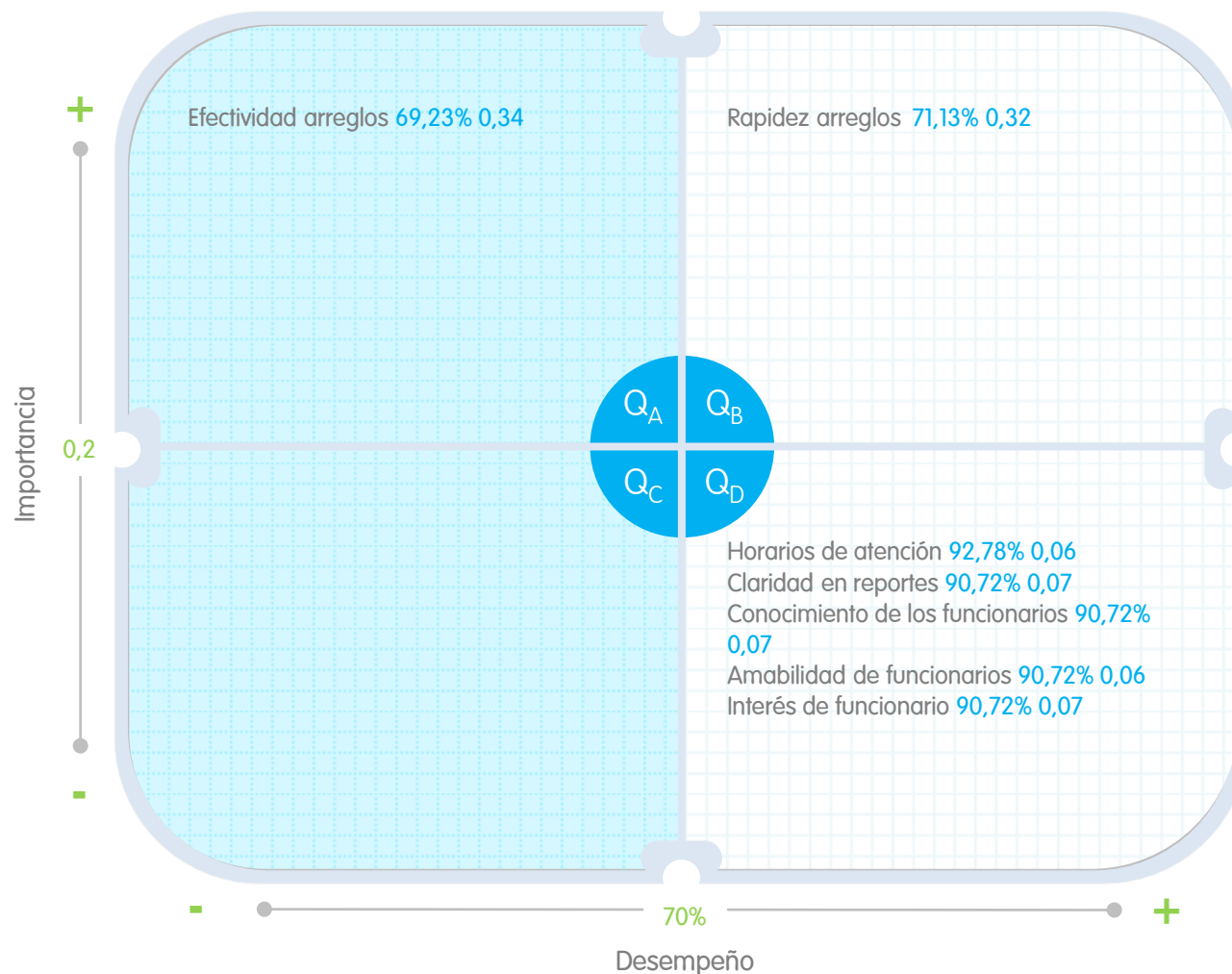
# ARREGLO DE DAÑOS Acueducto y Alcantarillado

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

N° de Entrevistas

97



**Índice de Satisfacción**

**77,17\***

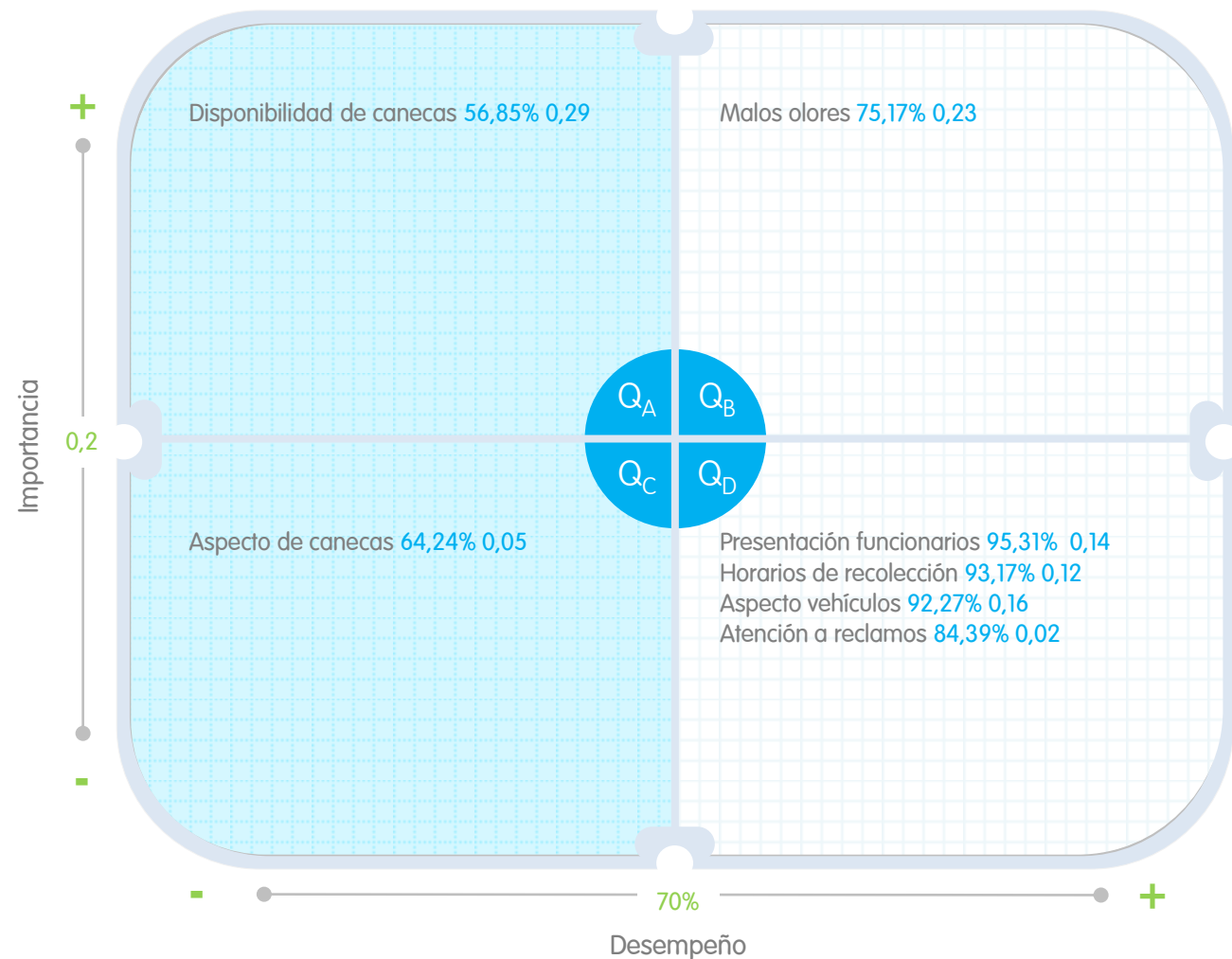
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

\*NOTA: Satisfacción 2020-08. Entrevistas telefónicas a usuarios que solicitaron servicios de arreglo de daños.

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.

# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

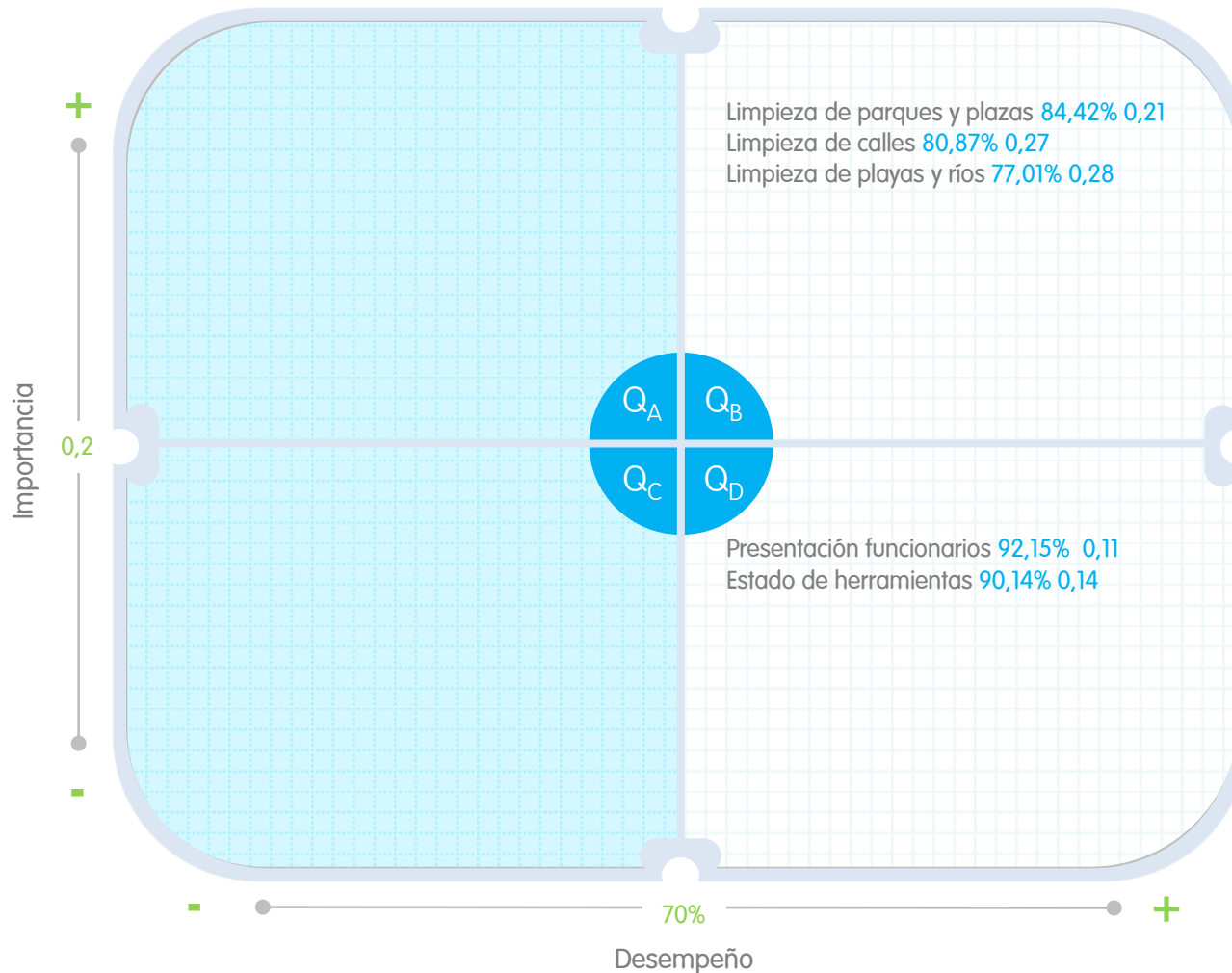
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020



Índice de Satisfacción

77,24

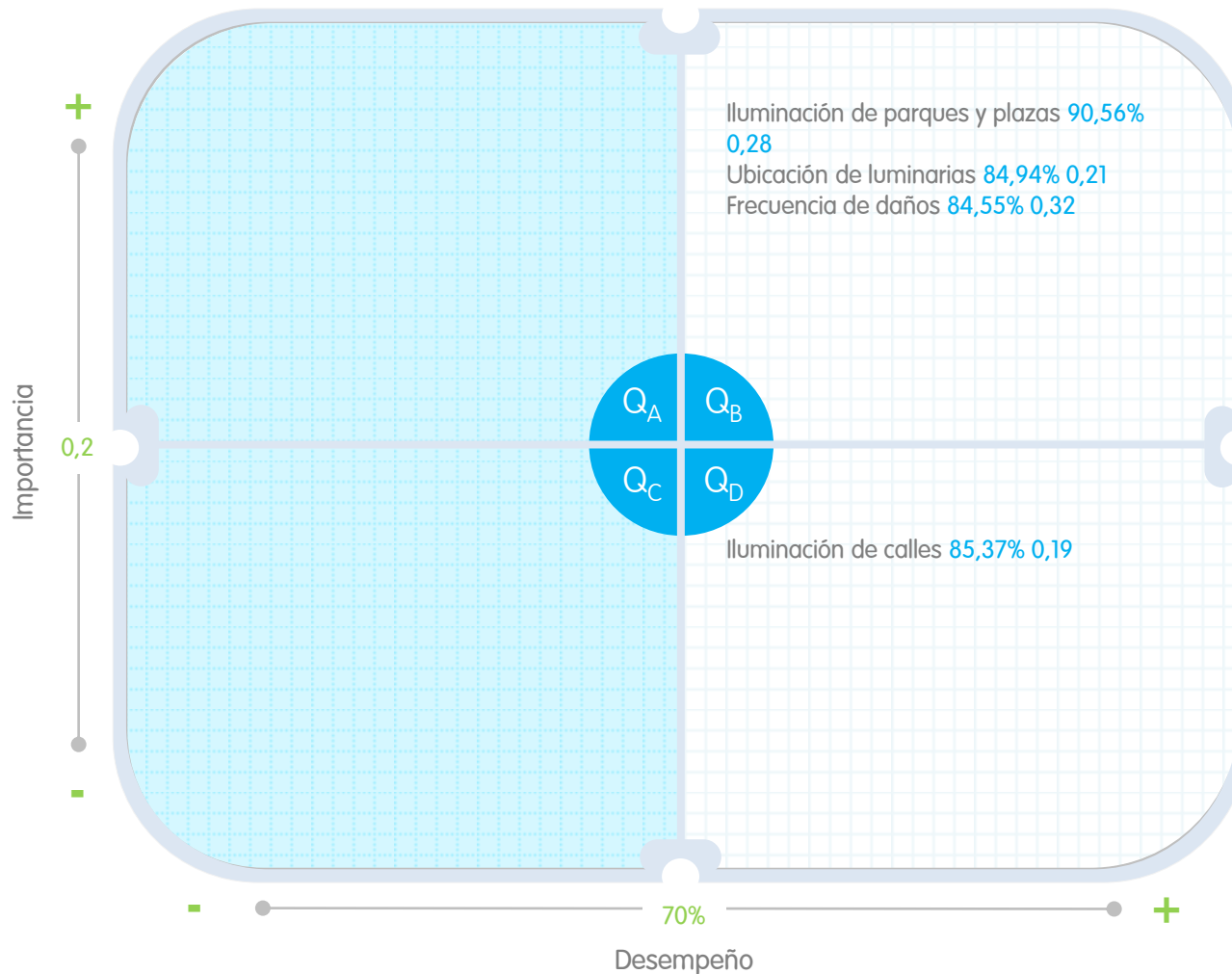
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**83,03**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**86,47**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

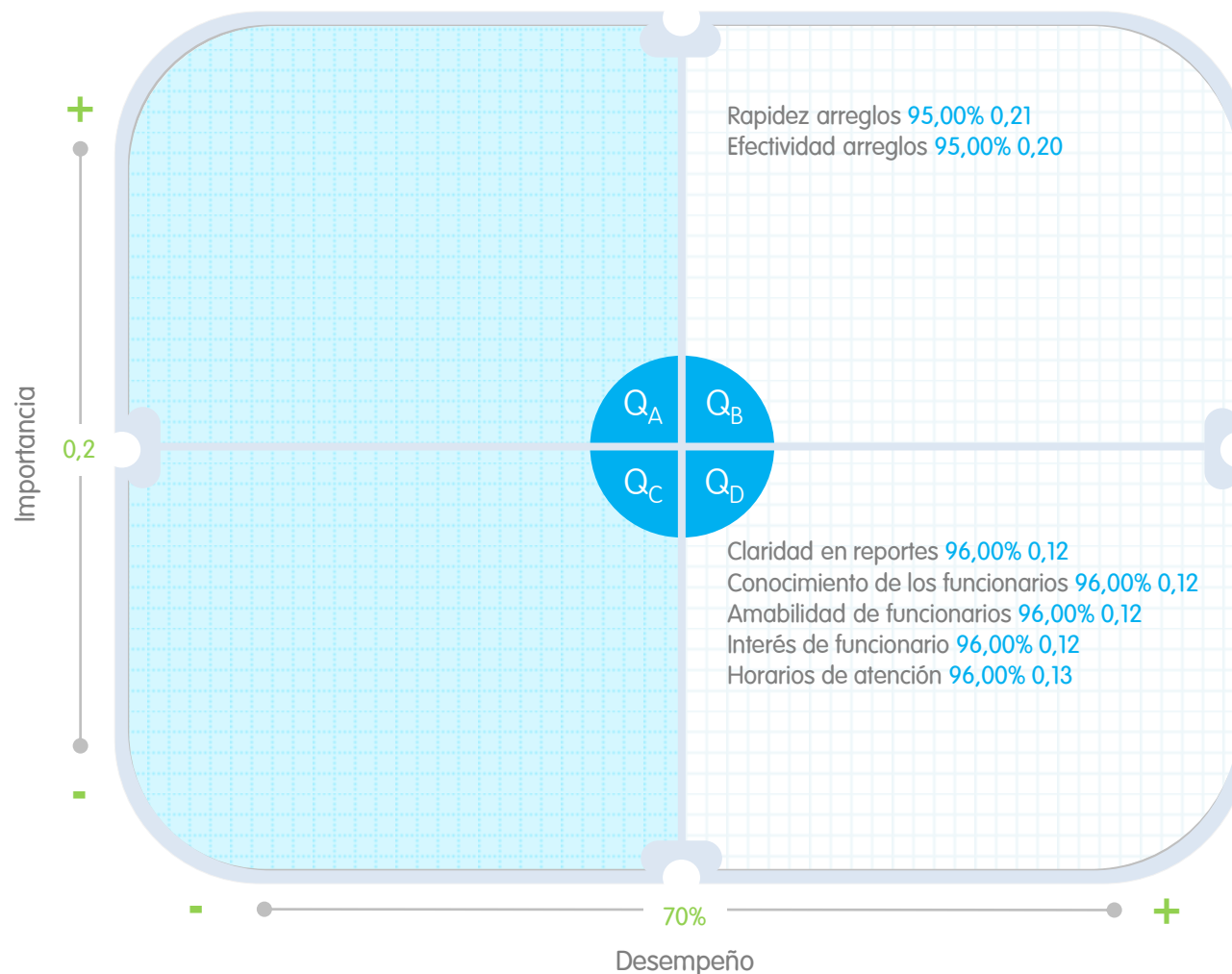
# ARREGLO DE DAÑOS Alumbrado Público

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Total Santa Marta

N° de Entrevistas

100



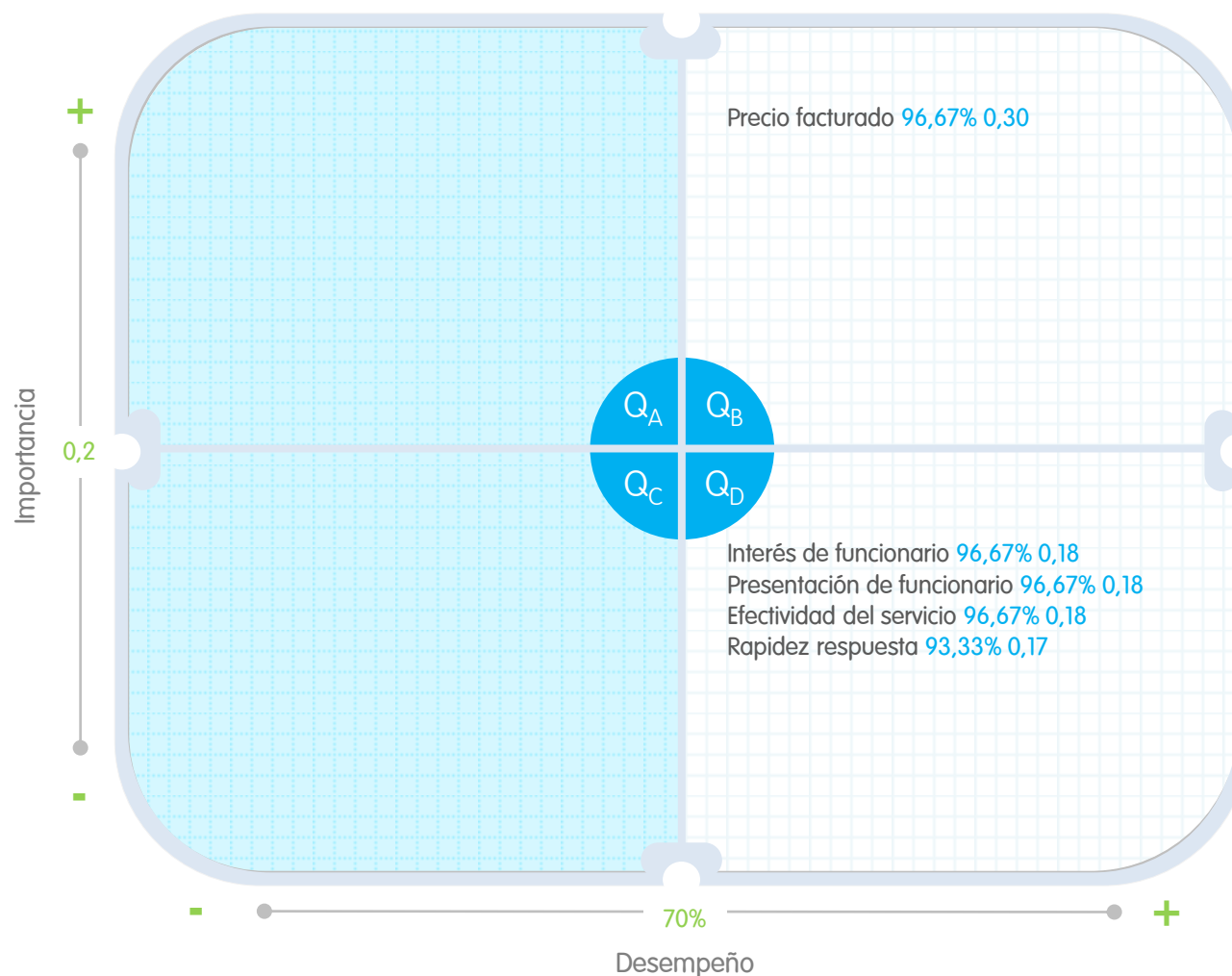
Índice de Satisfacción

95,59\*

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

\*NOTA: Satisfacción 2020-08. Entrevistas telefónicas a usuarios que solicitaron servicios de arreglo de daños.

Satisfacción del Usuario 2020  
ESSMAR E.S.P.



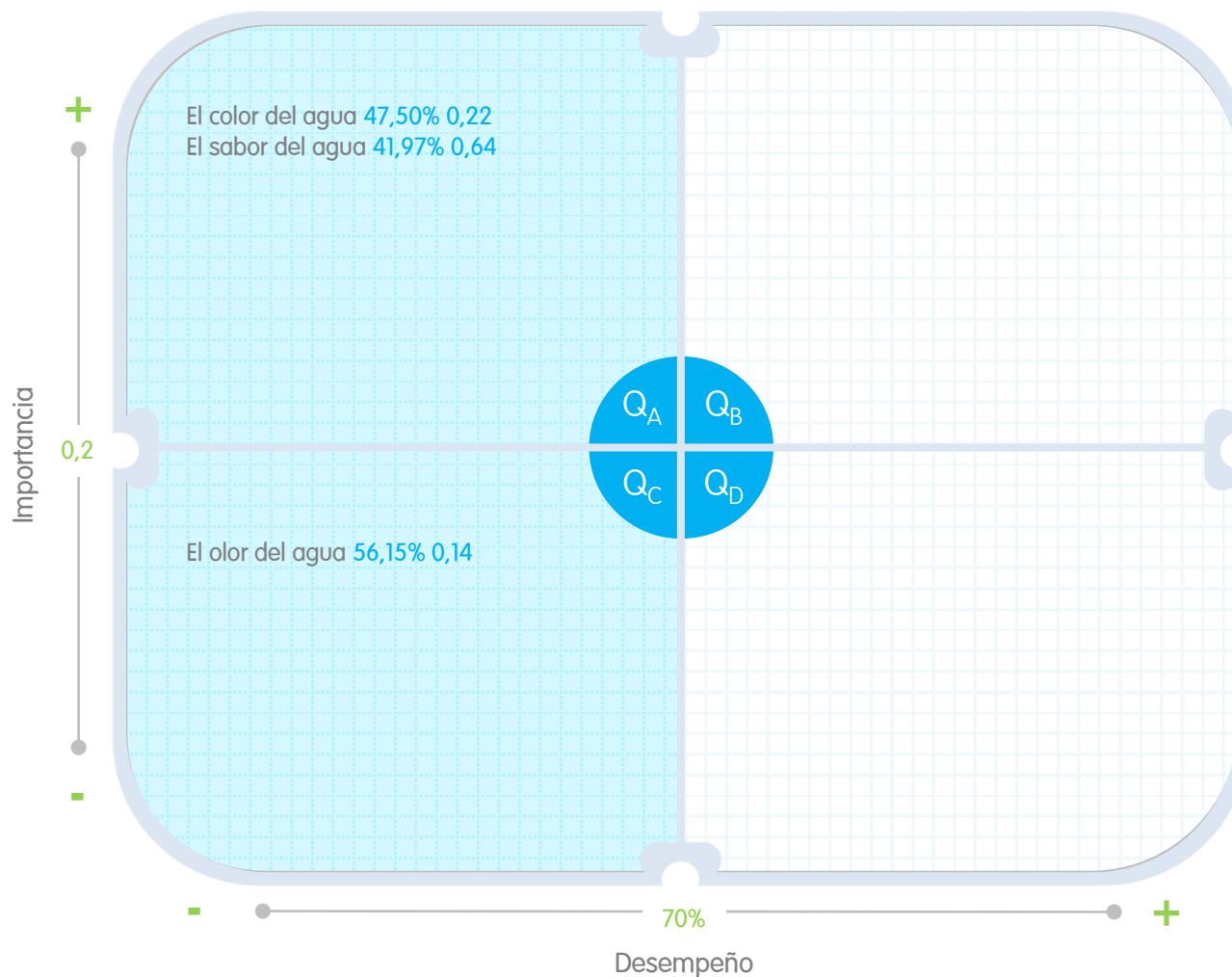
**Índice de Satisfacción**

**96,10\***

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



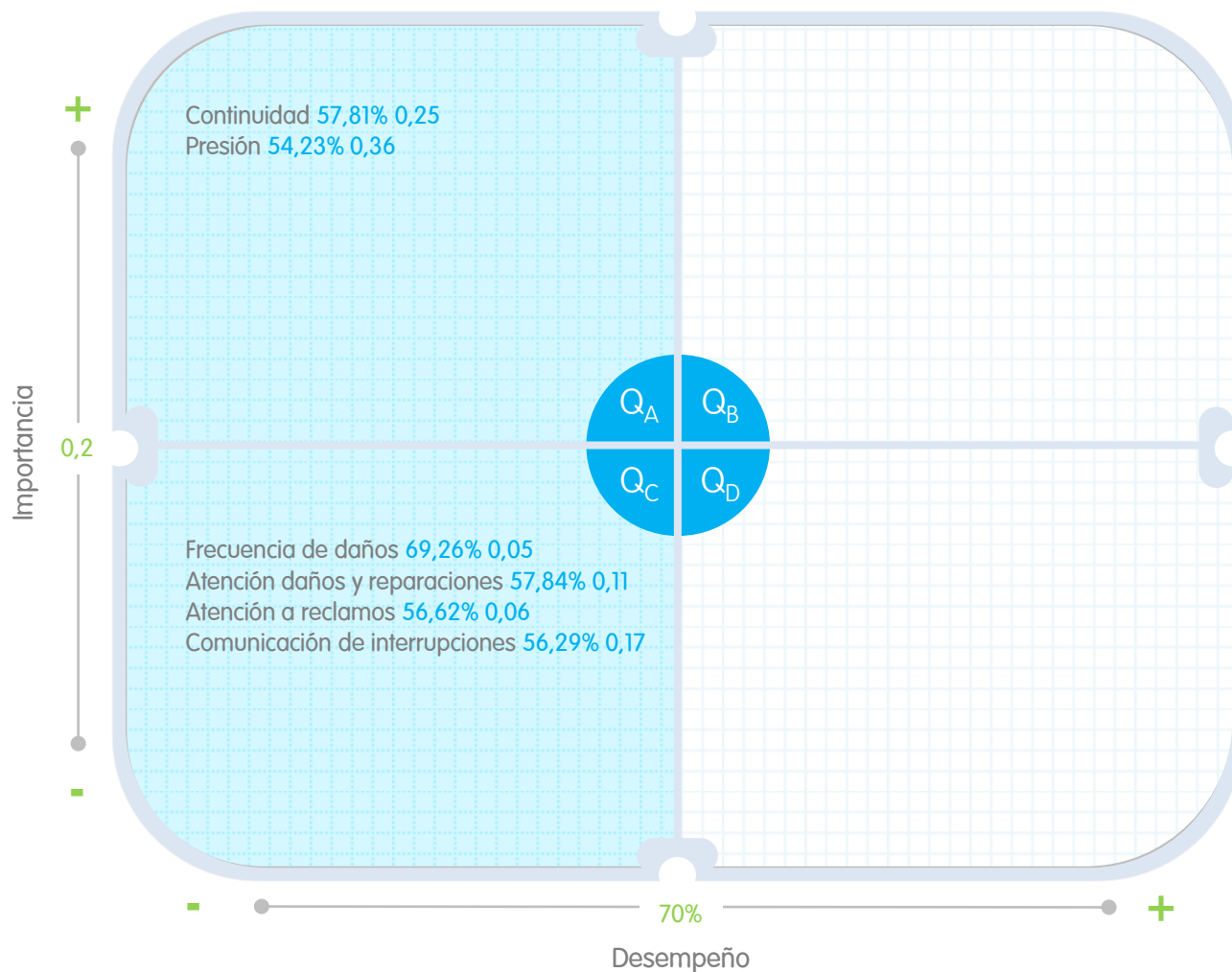




**Índice de Satisfacción**

**45,17**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**56,78**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

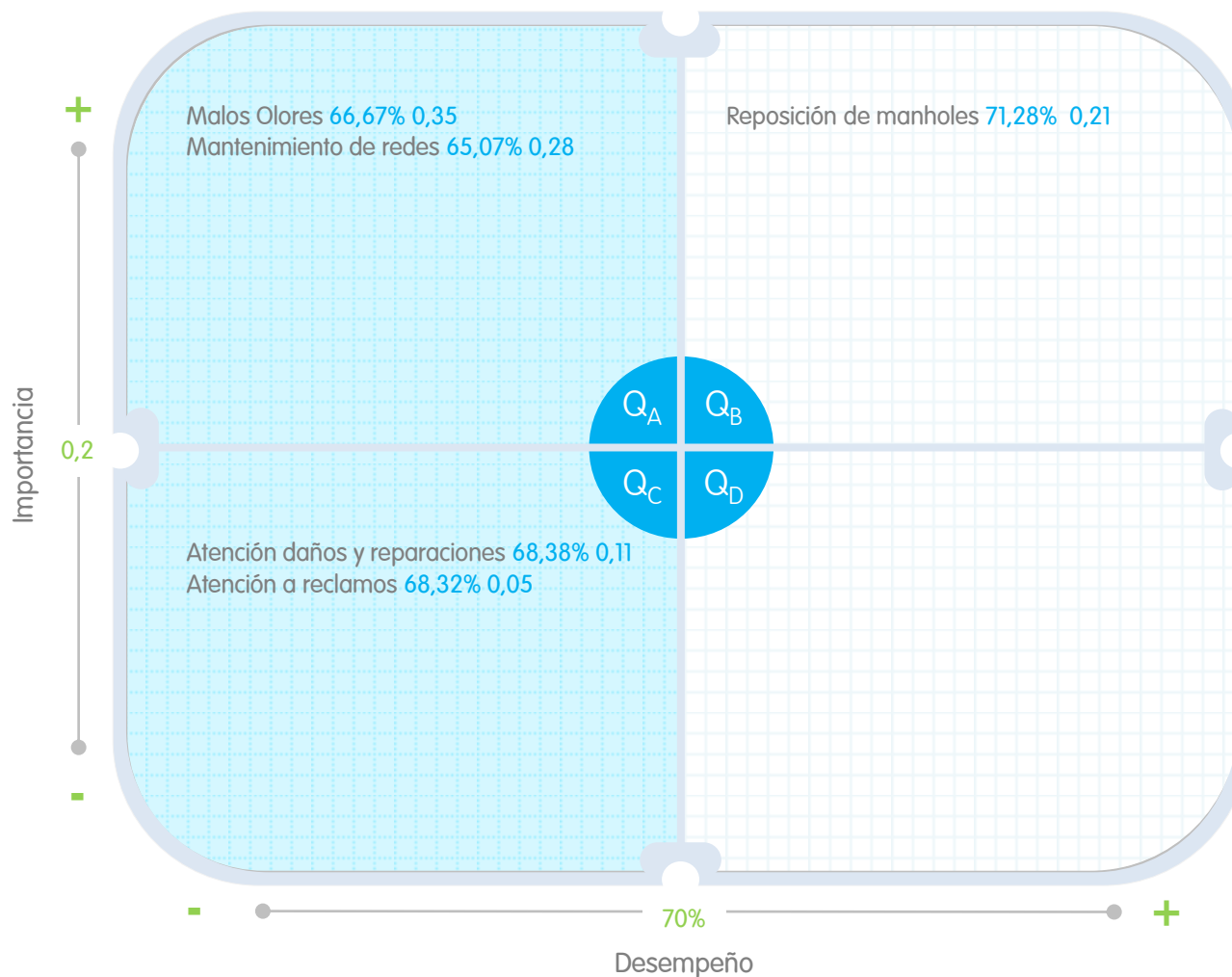
# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Localidad 1

Nº de Entrevistas

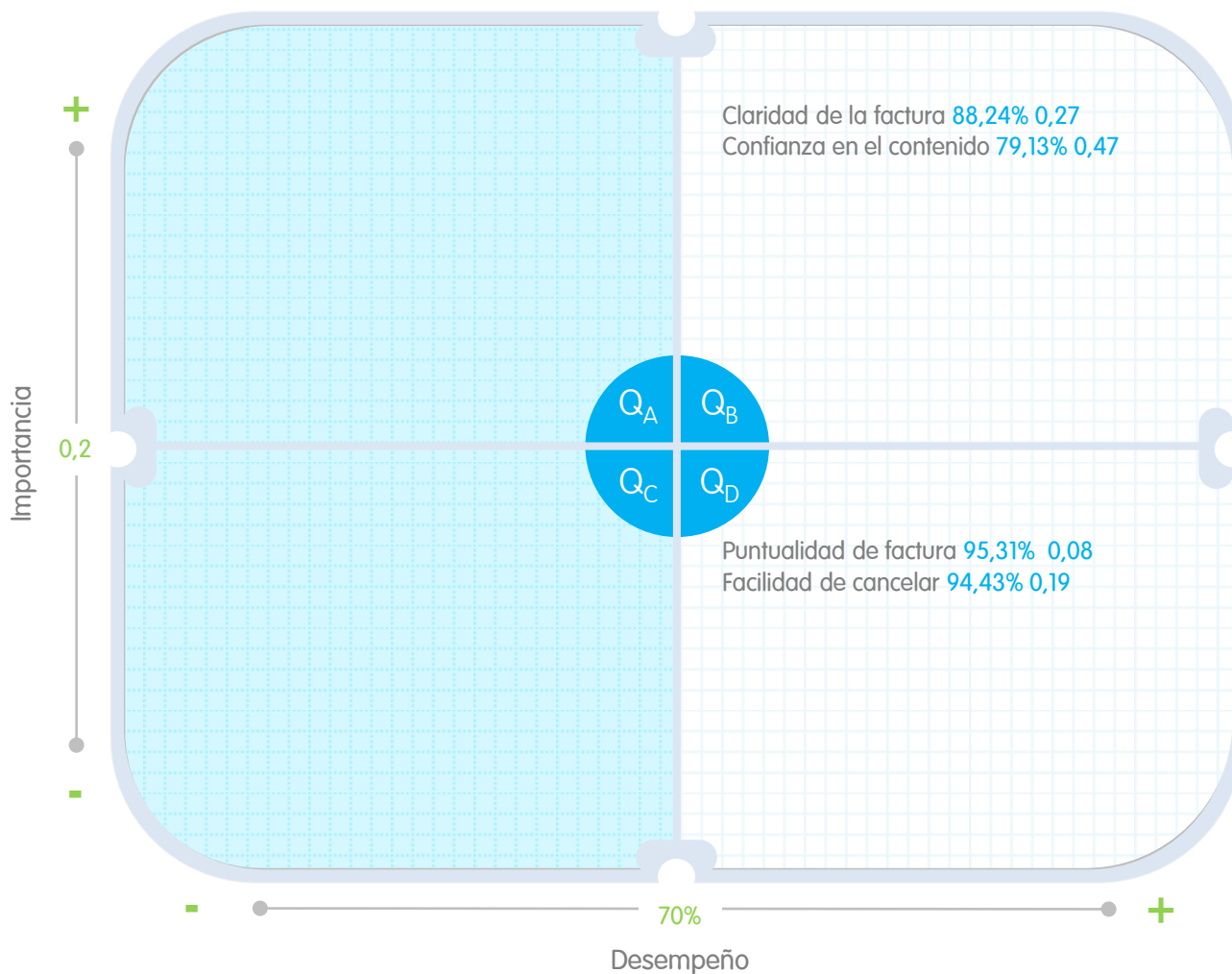
315



Índice de Satisfacción

67,45

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

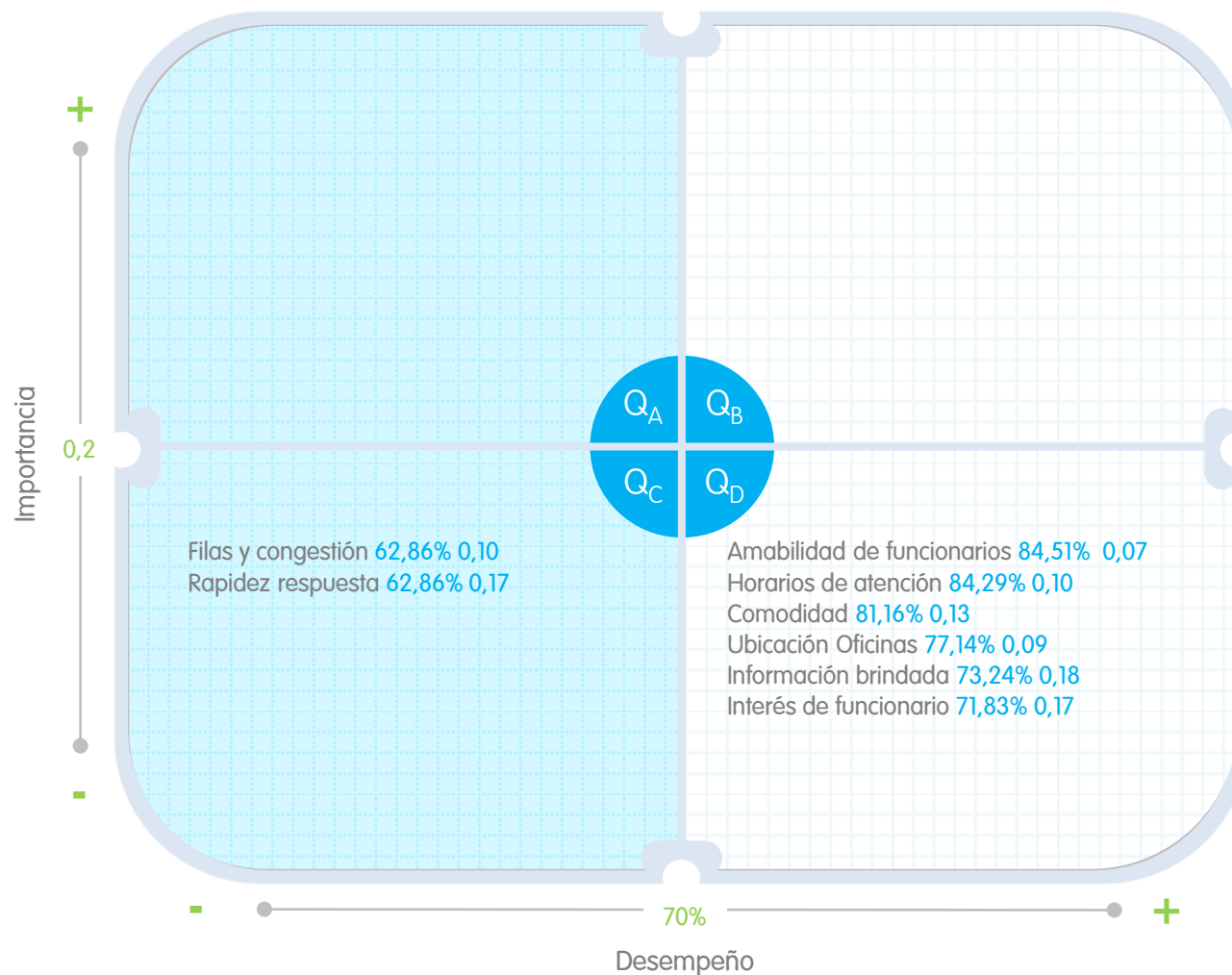


**Índice de Satisfacción**

**85,66**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener





**Índice de Satisfacción**

**73,34**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



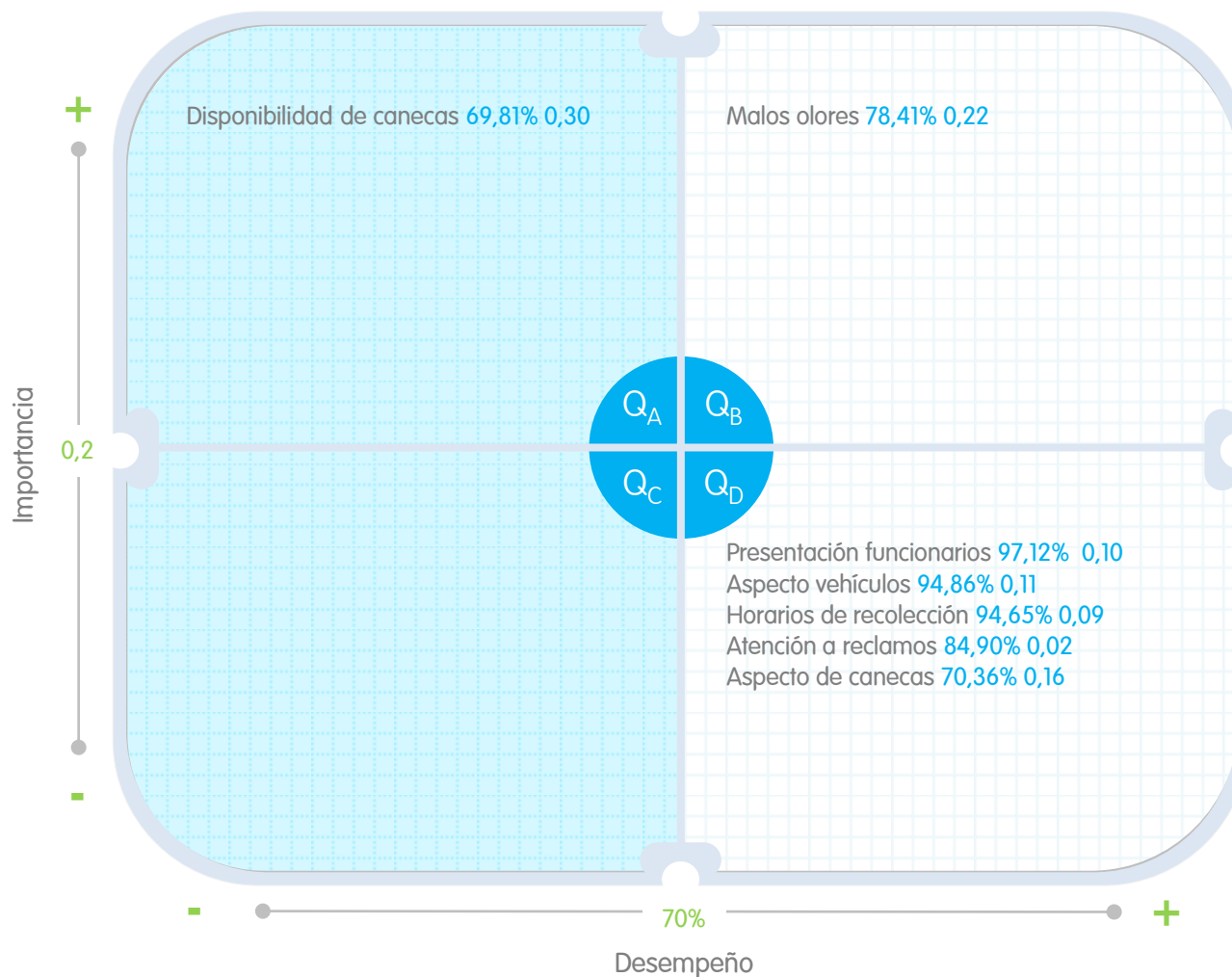
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Localidad 1

Nº de Entrevistas

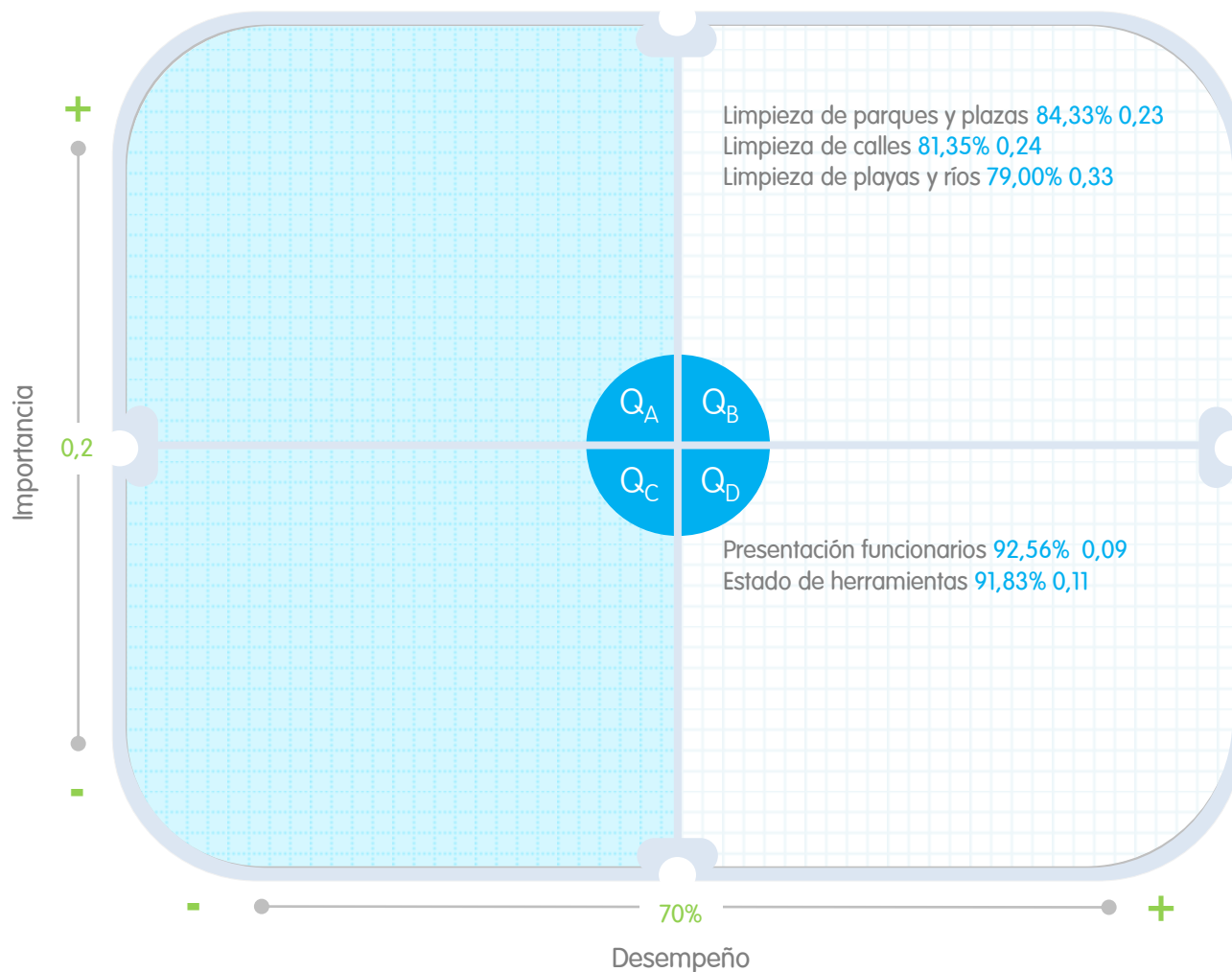
323



Índice de Satisfacción

**79,80**

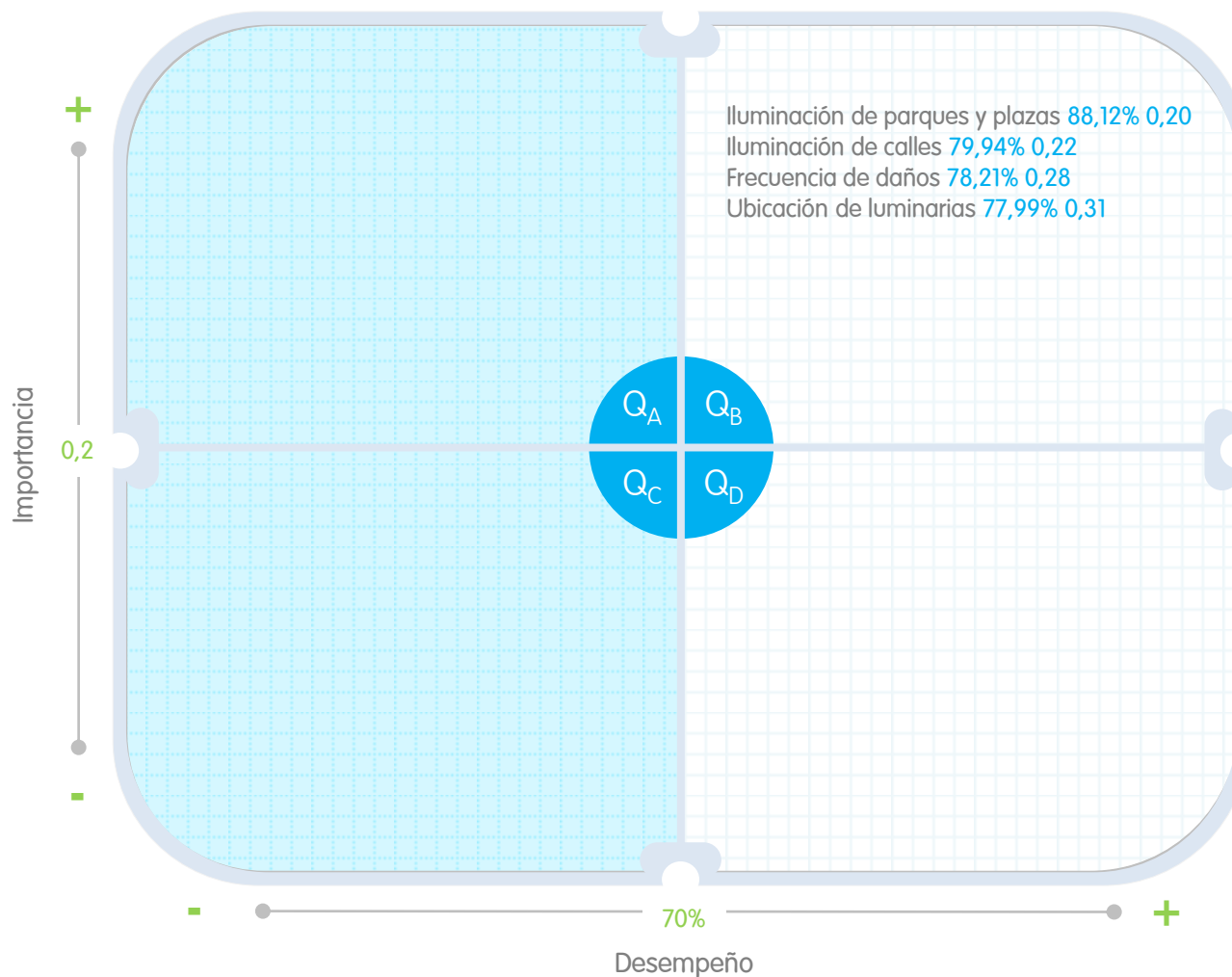
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**83,38**

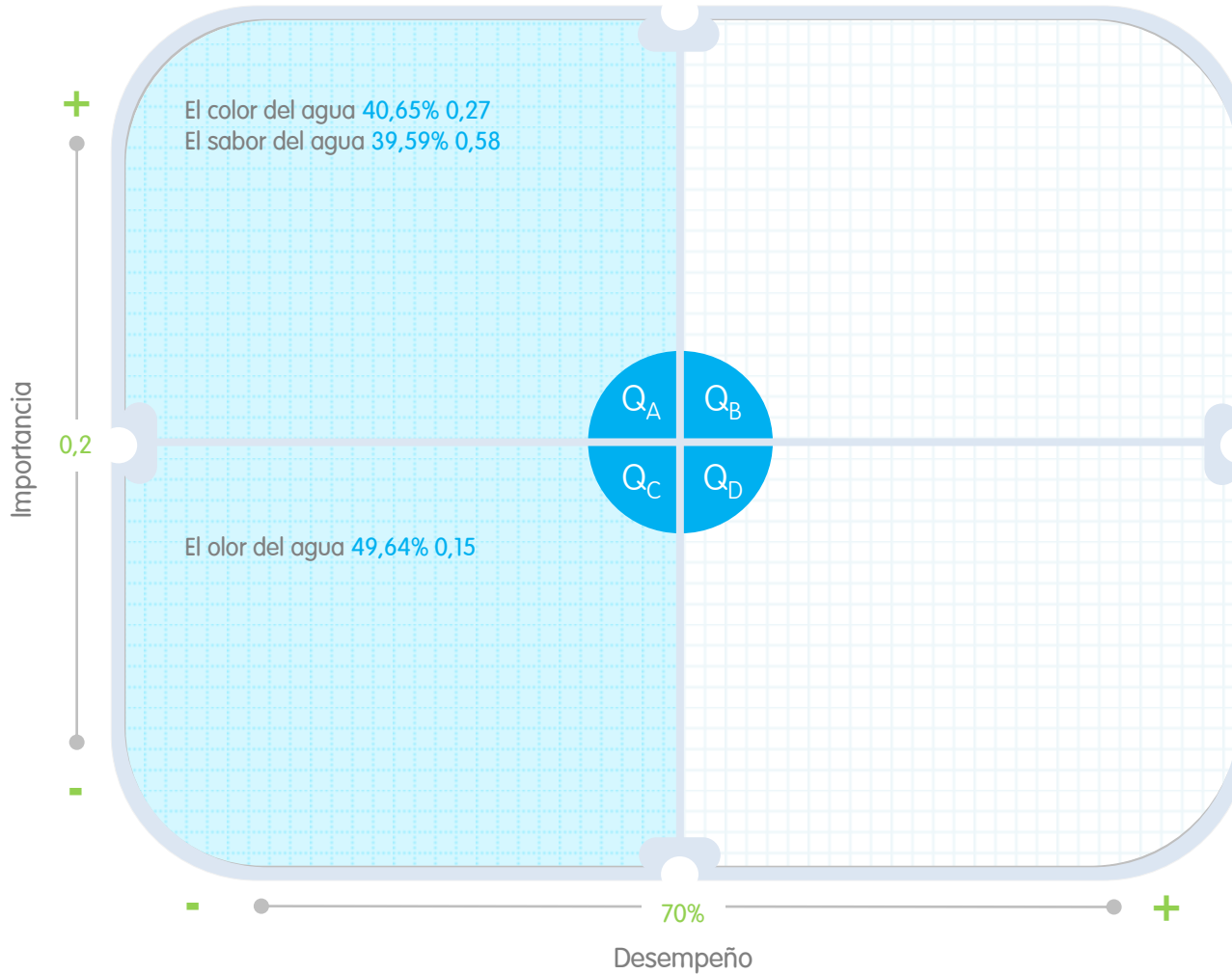
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**80,40**

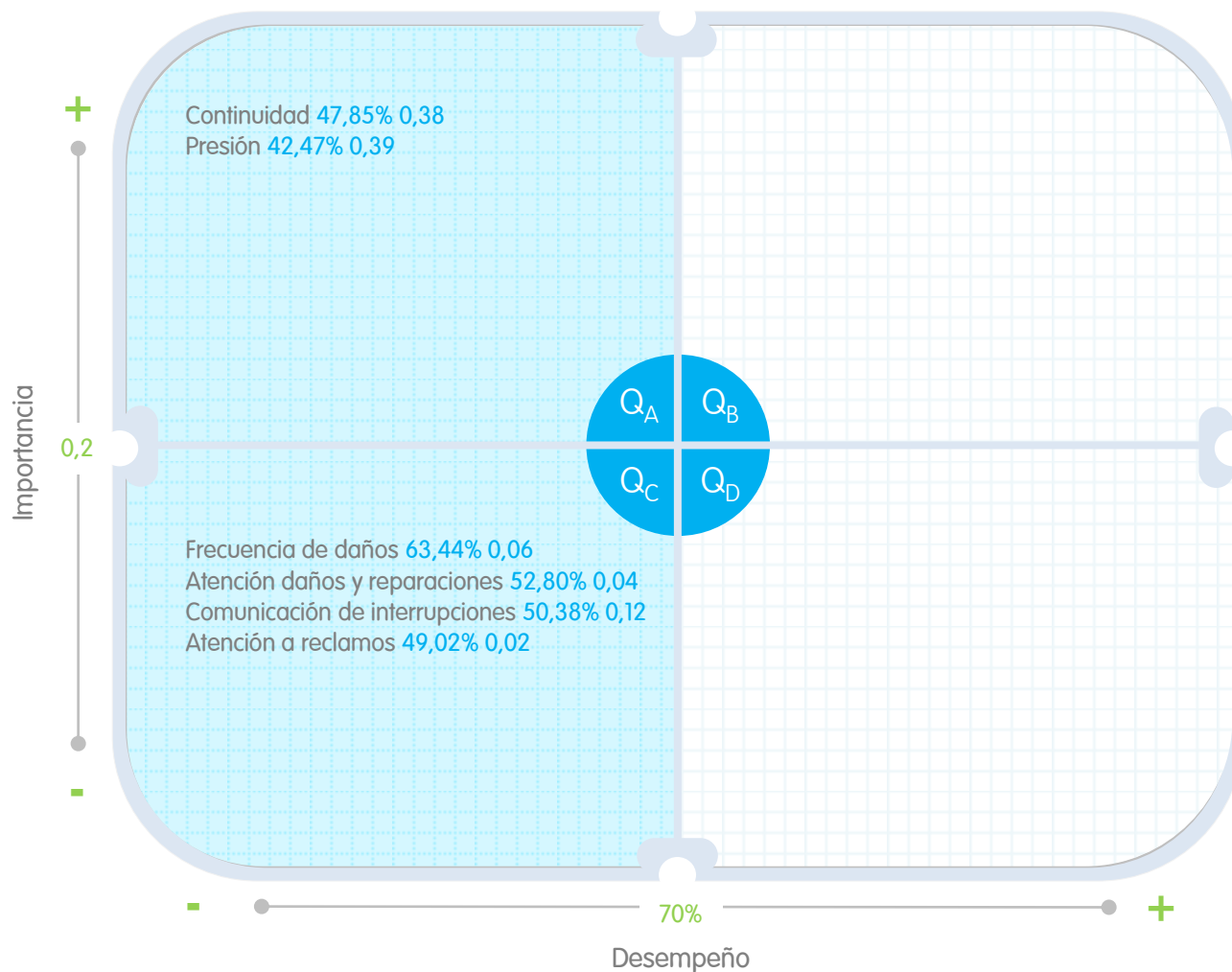
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**41,33**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**47,19**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

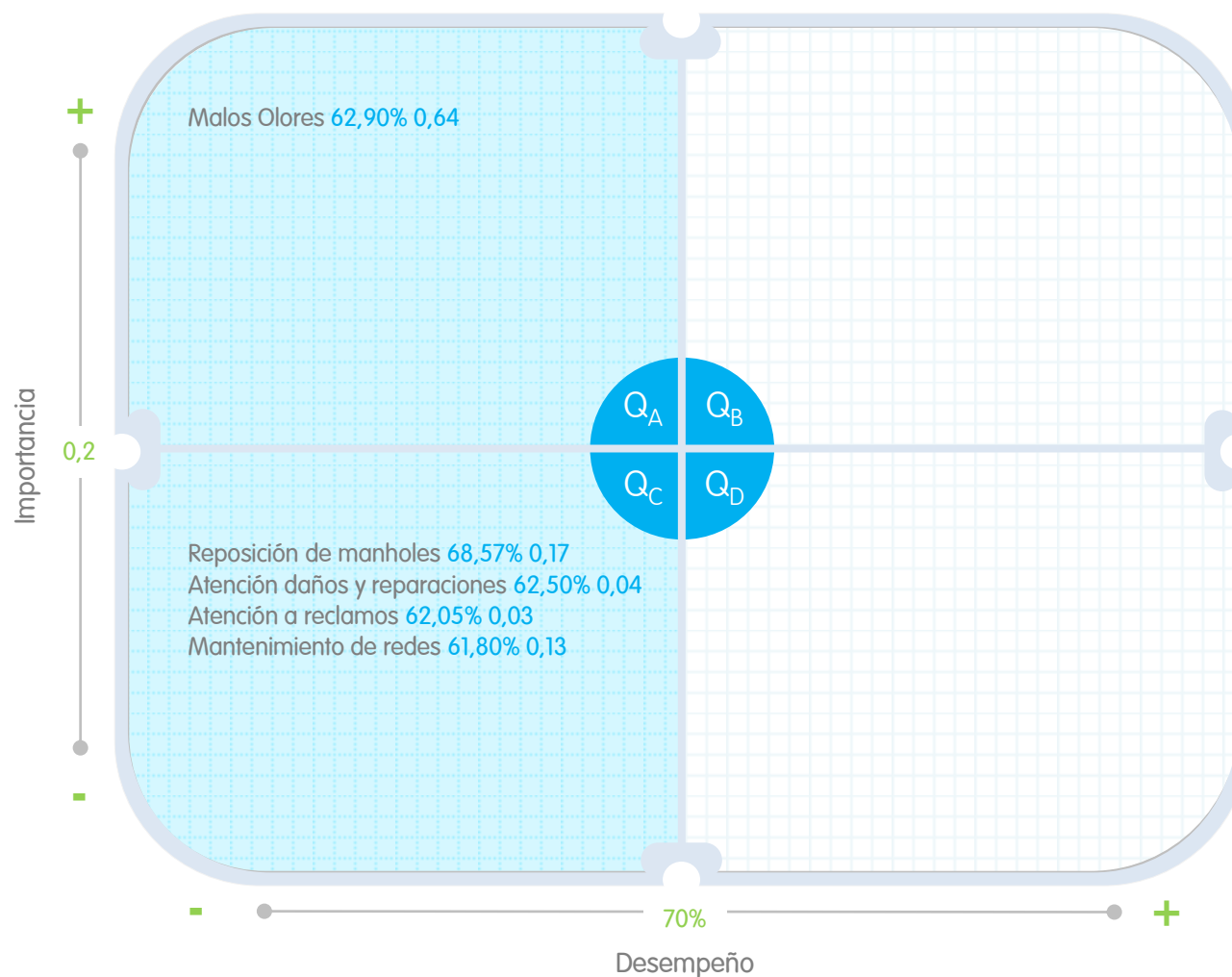
# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Localidad 2

N° de Entrevistas

565

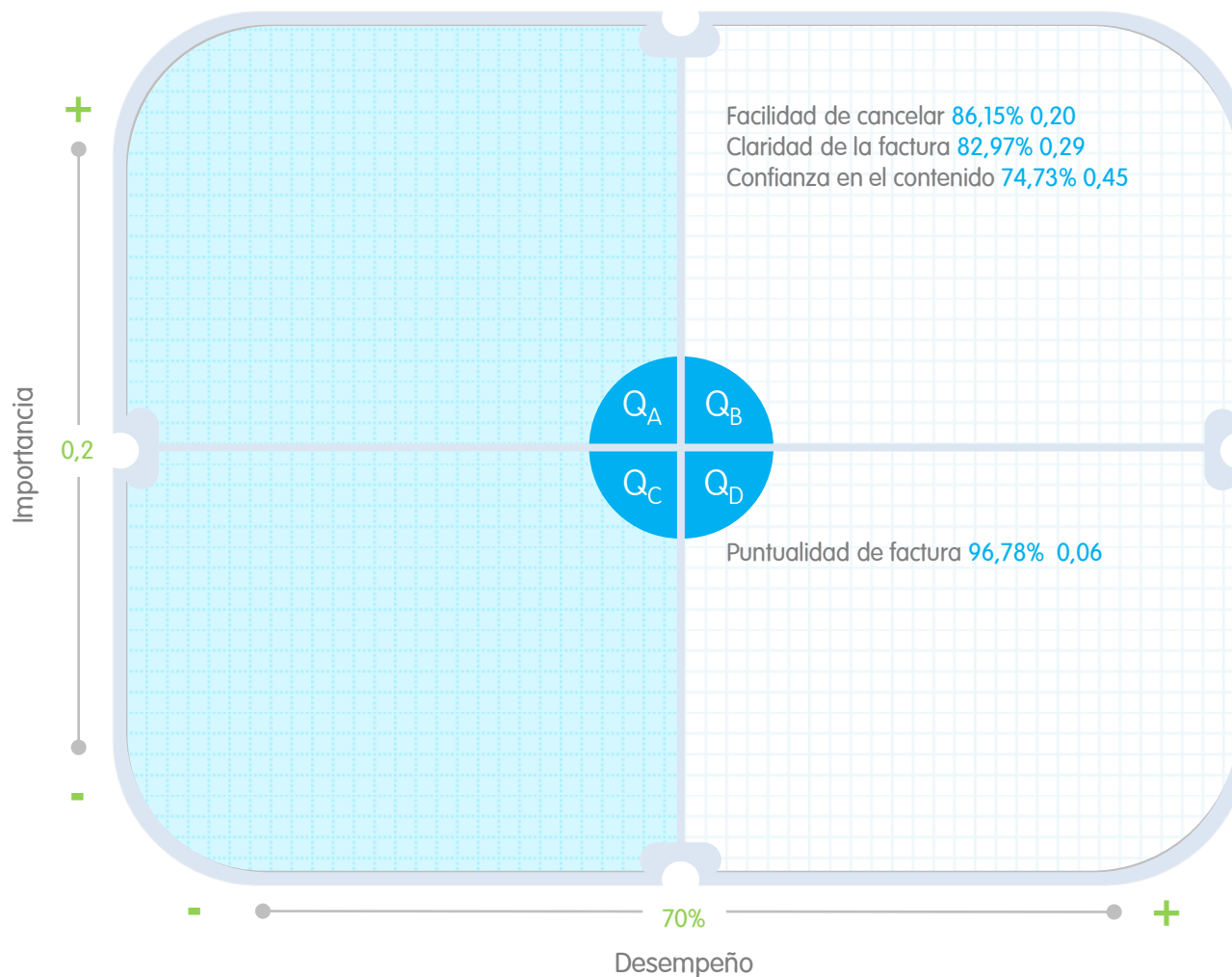


Índice de Satisfacción

**63,67**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

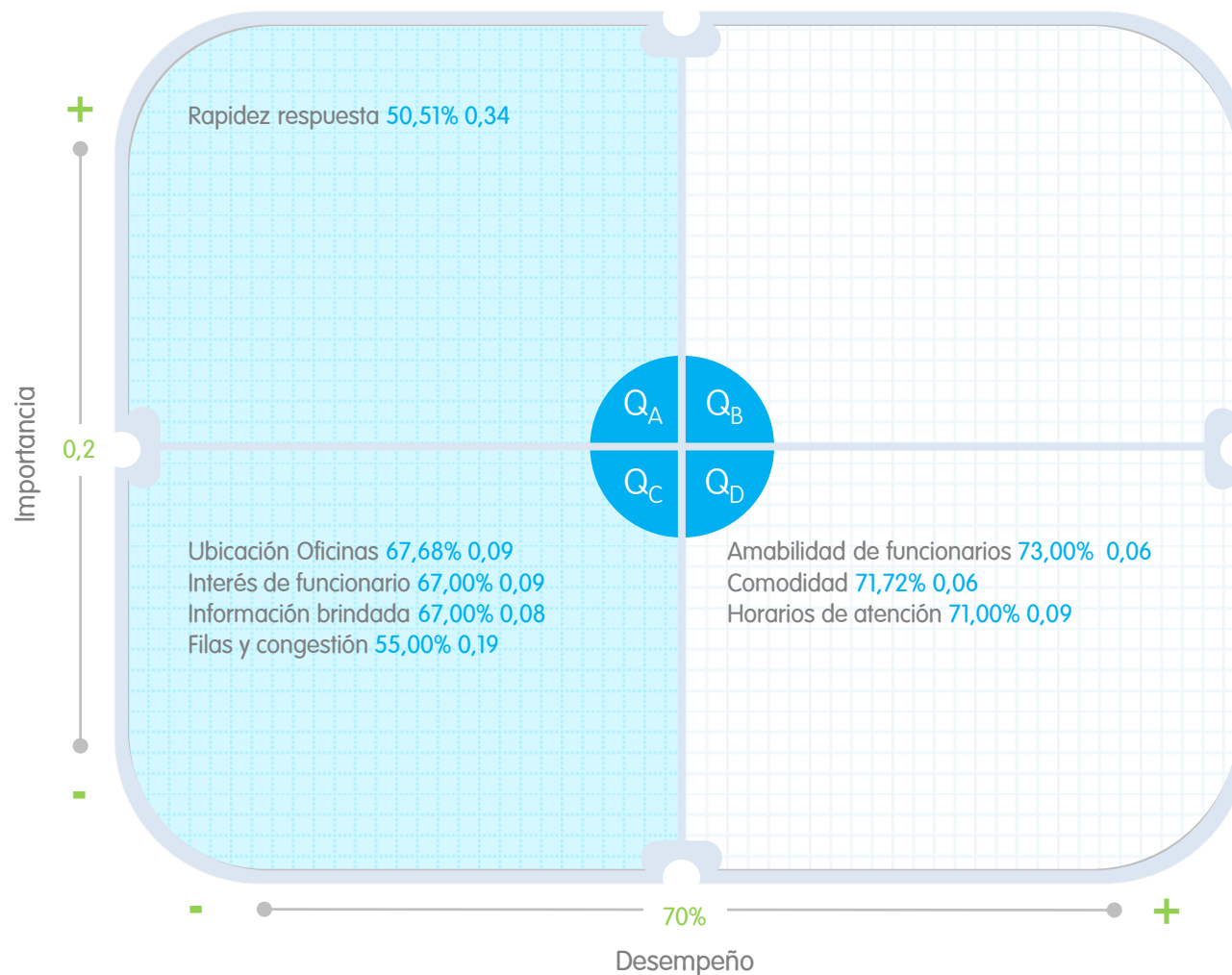




## Índice de Satisfacción

**80,78**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**60,24**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

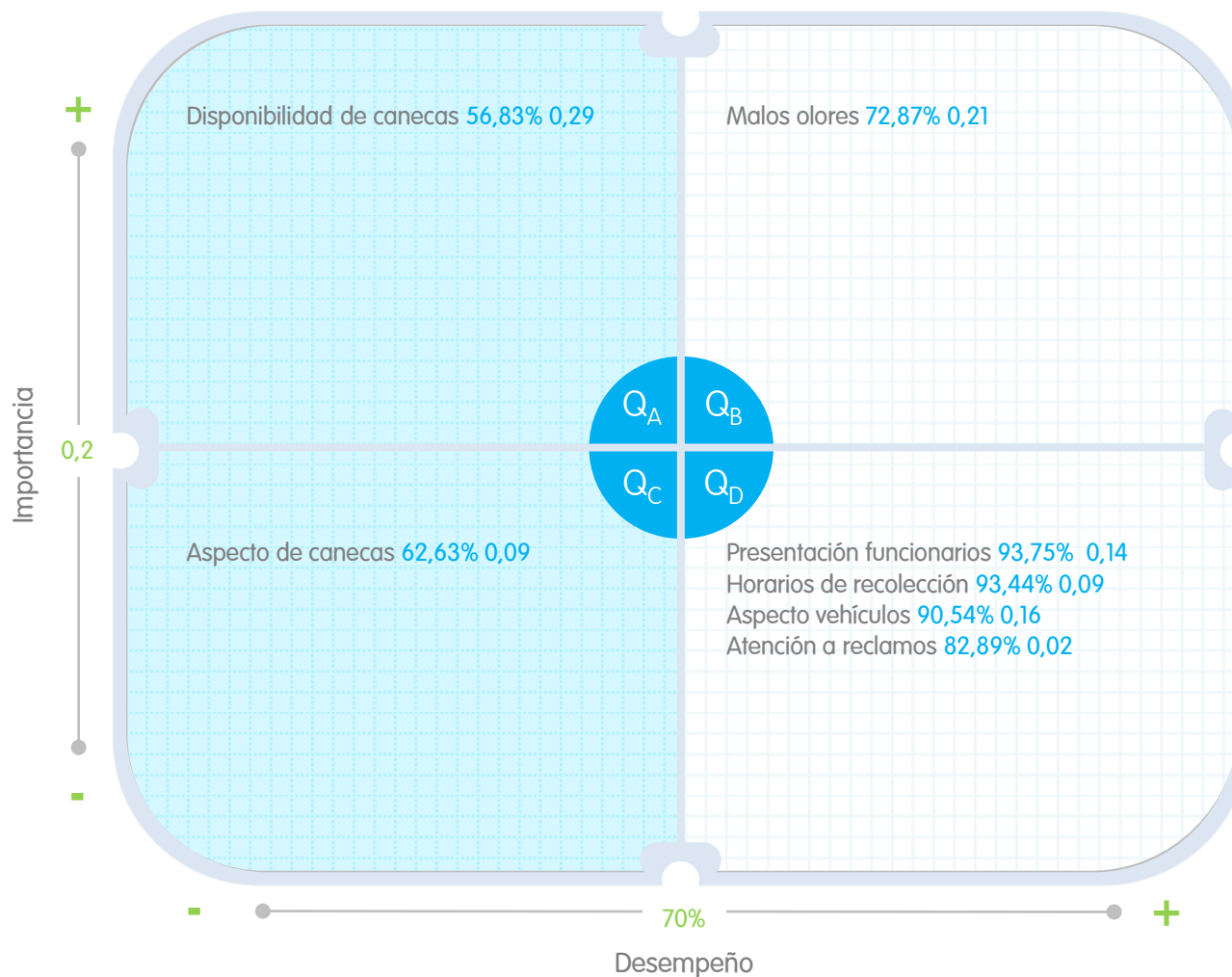
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Localidad 2

Nº de Entrevistas

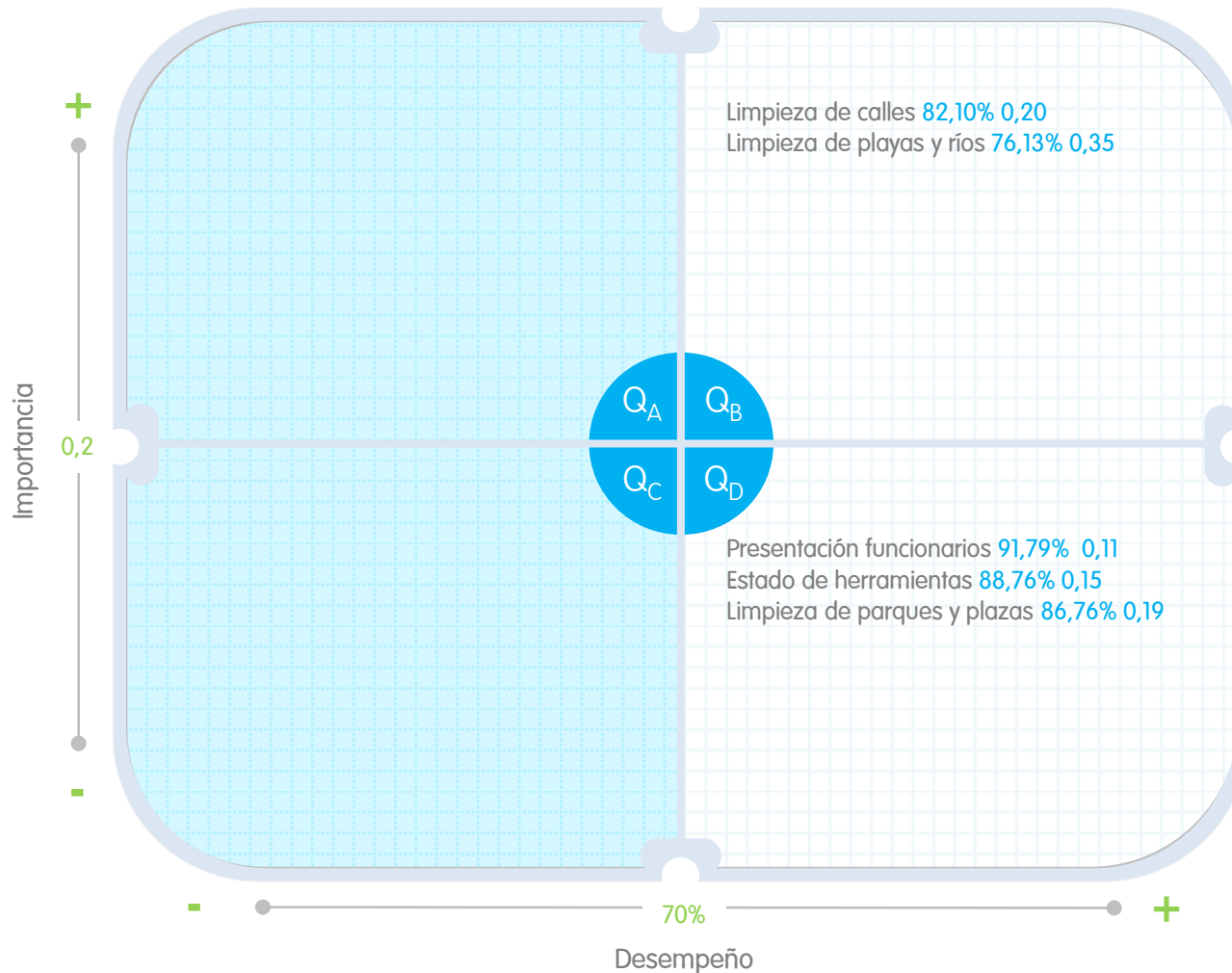
569



Índice de Satisfacción

75,17

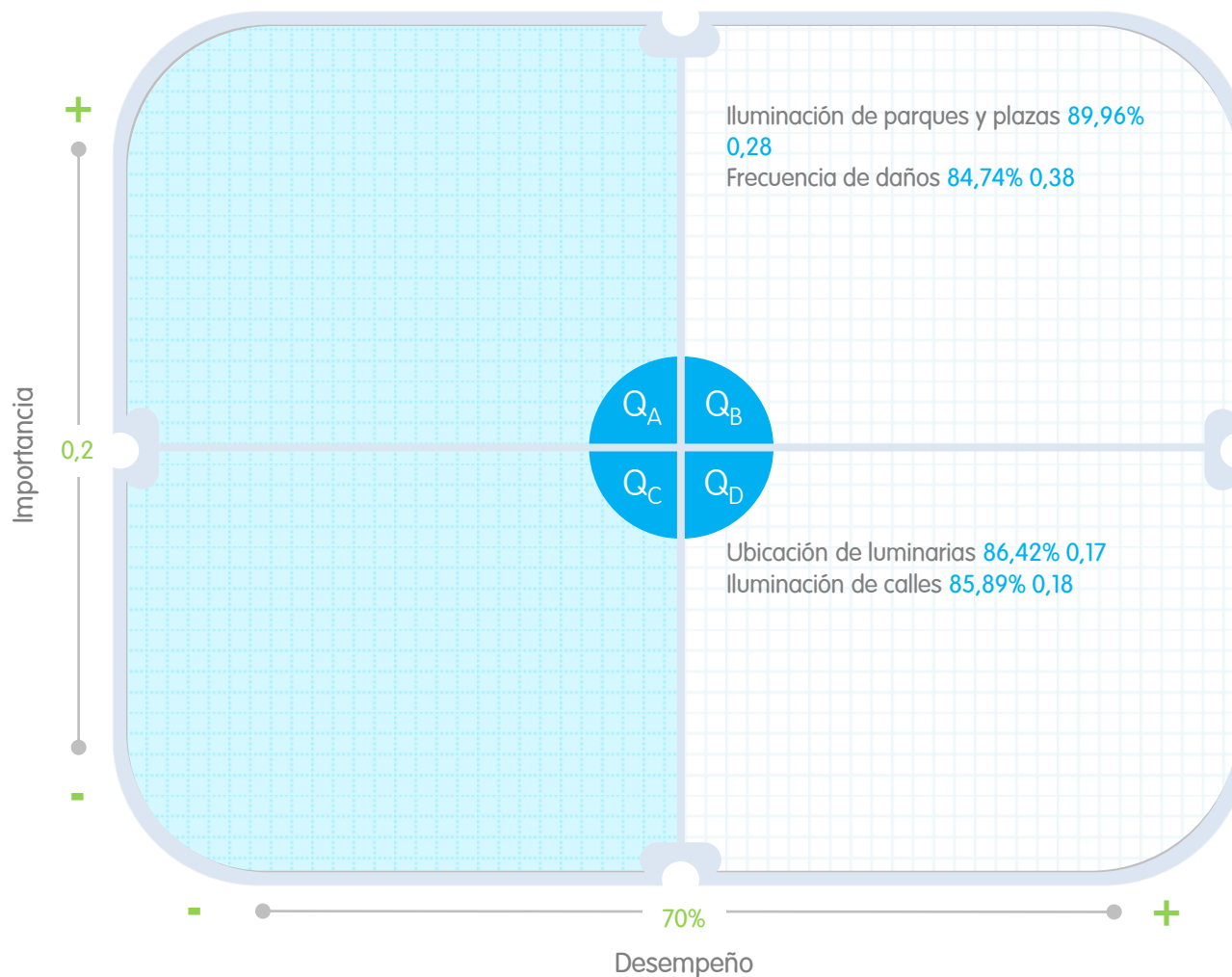
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**82,94**

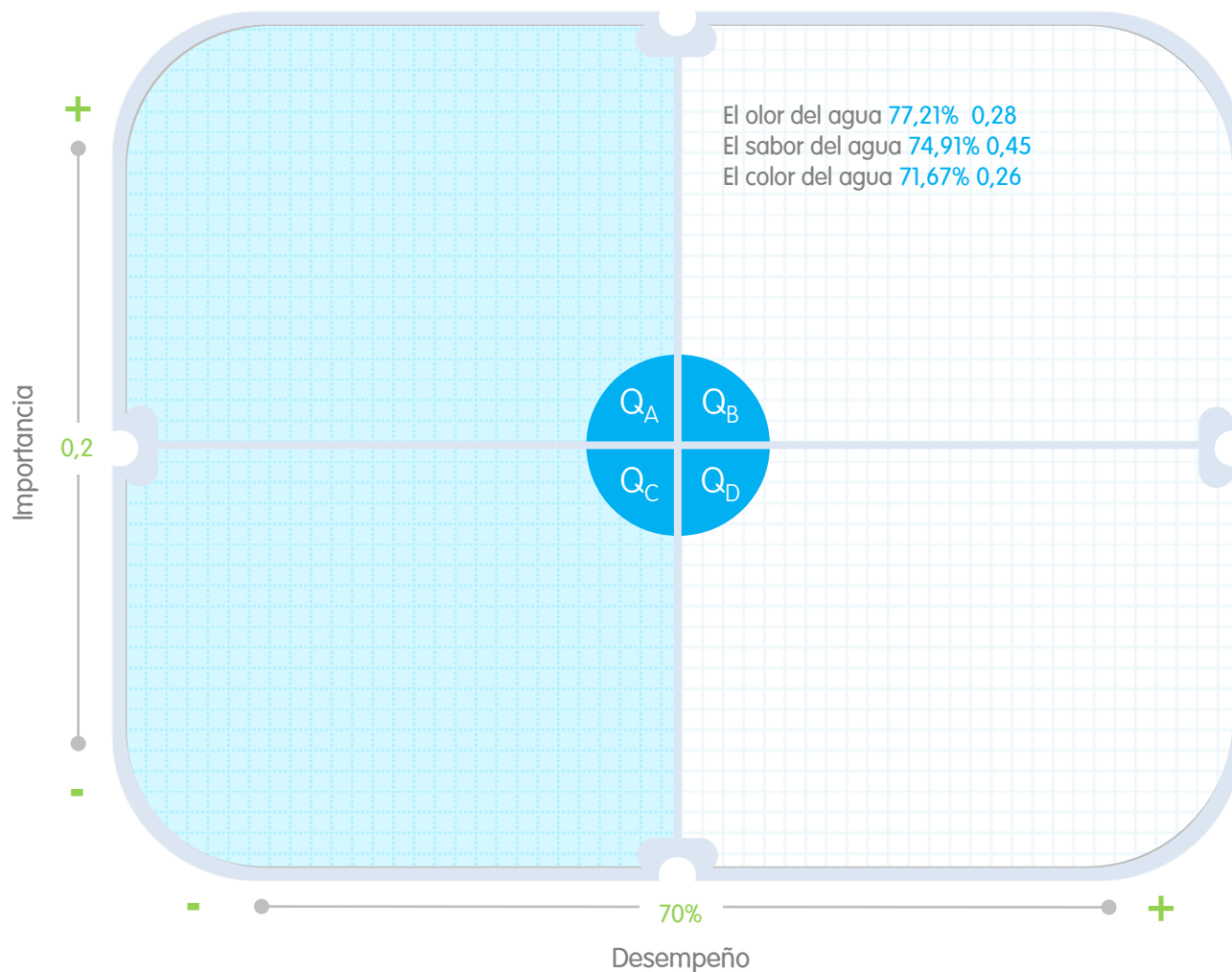
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**86,67**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

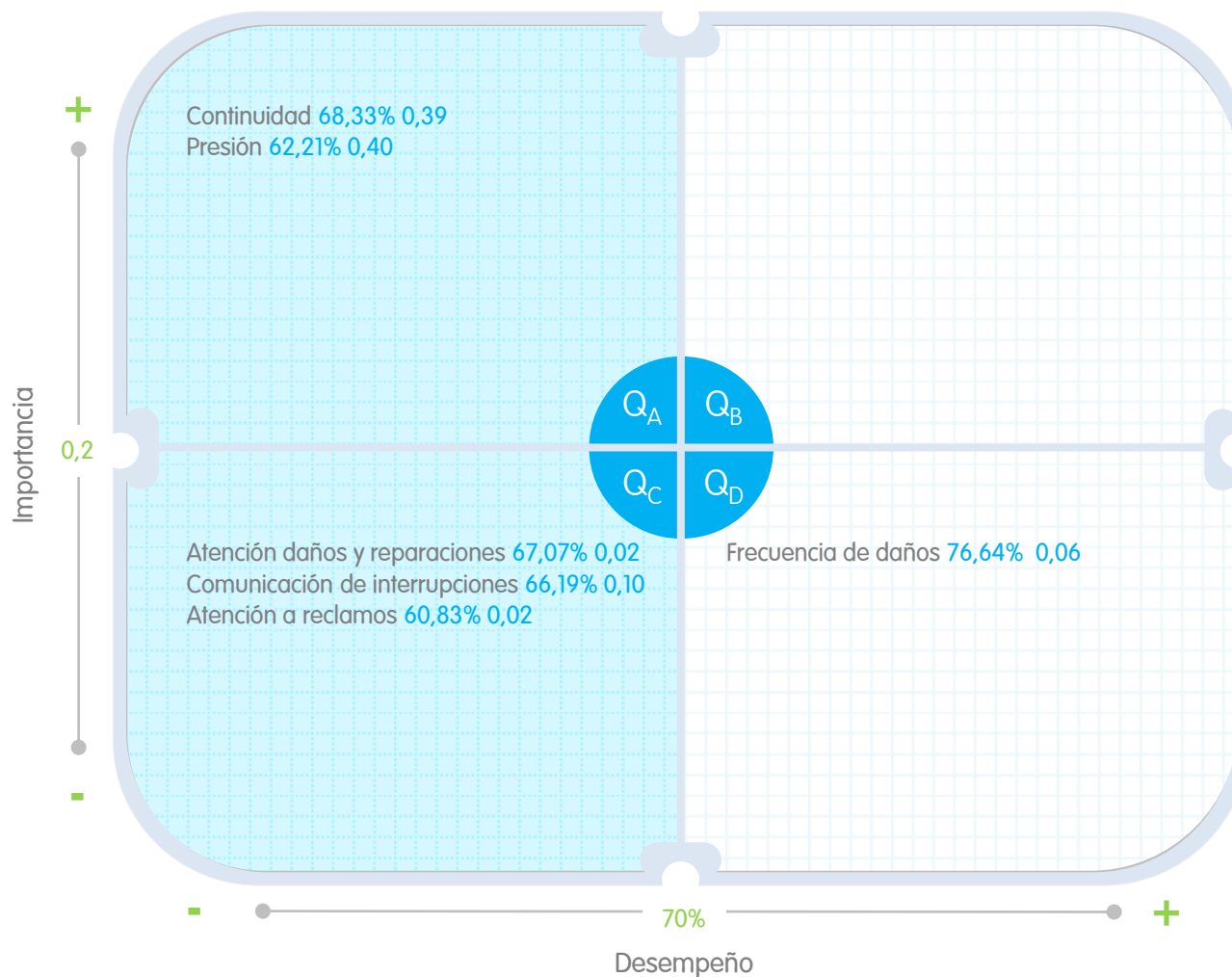


## Índice de Satisfacción

**74,70**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

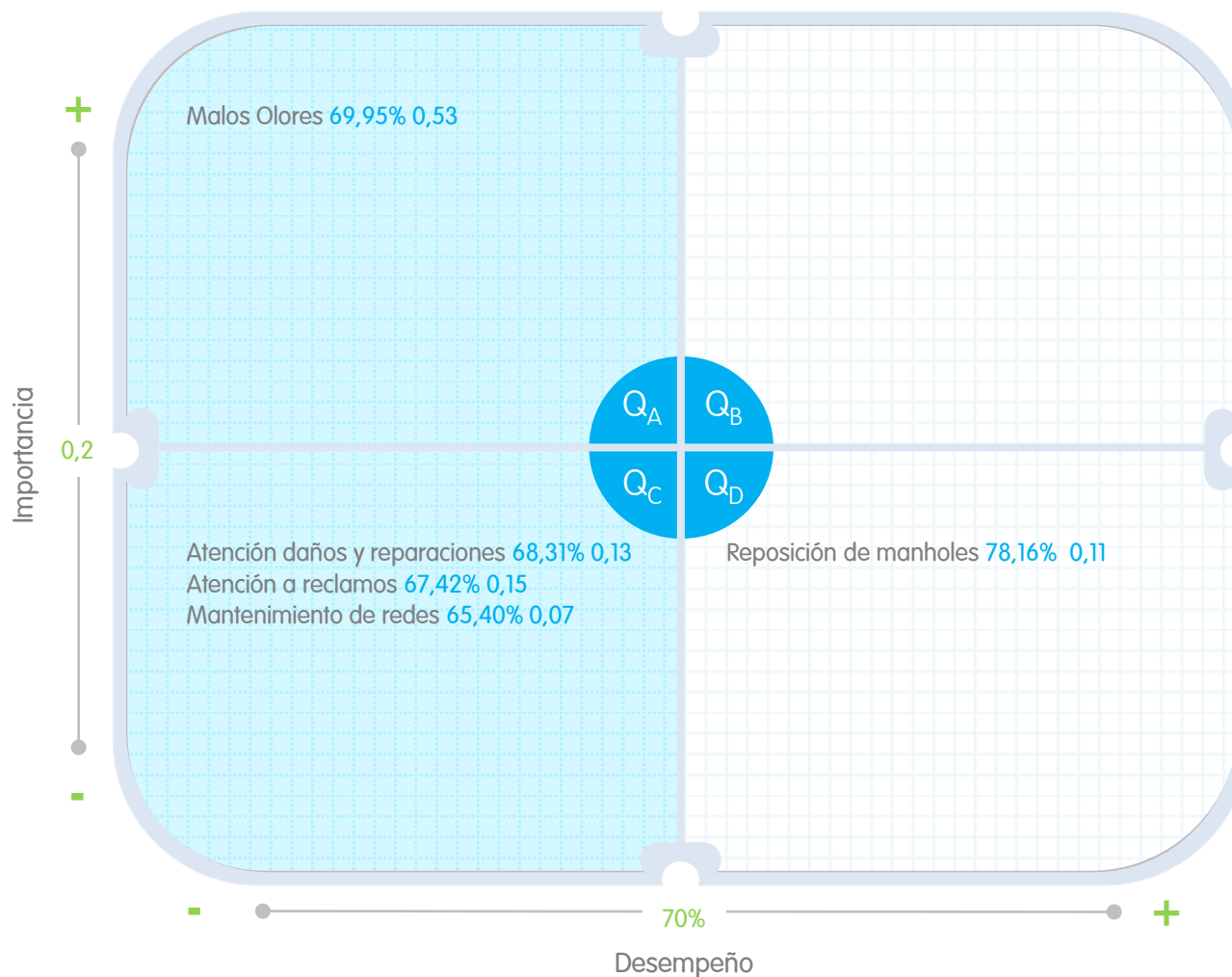


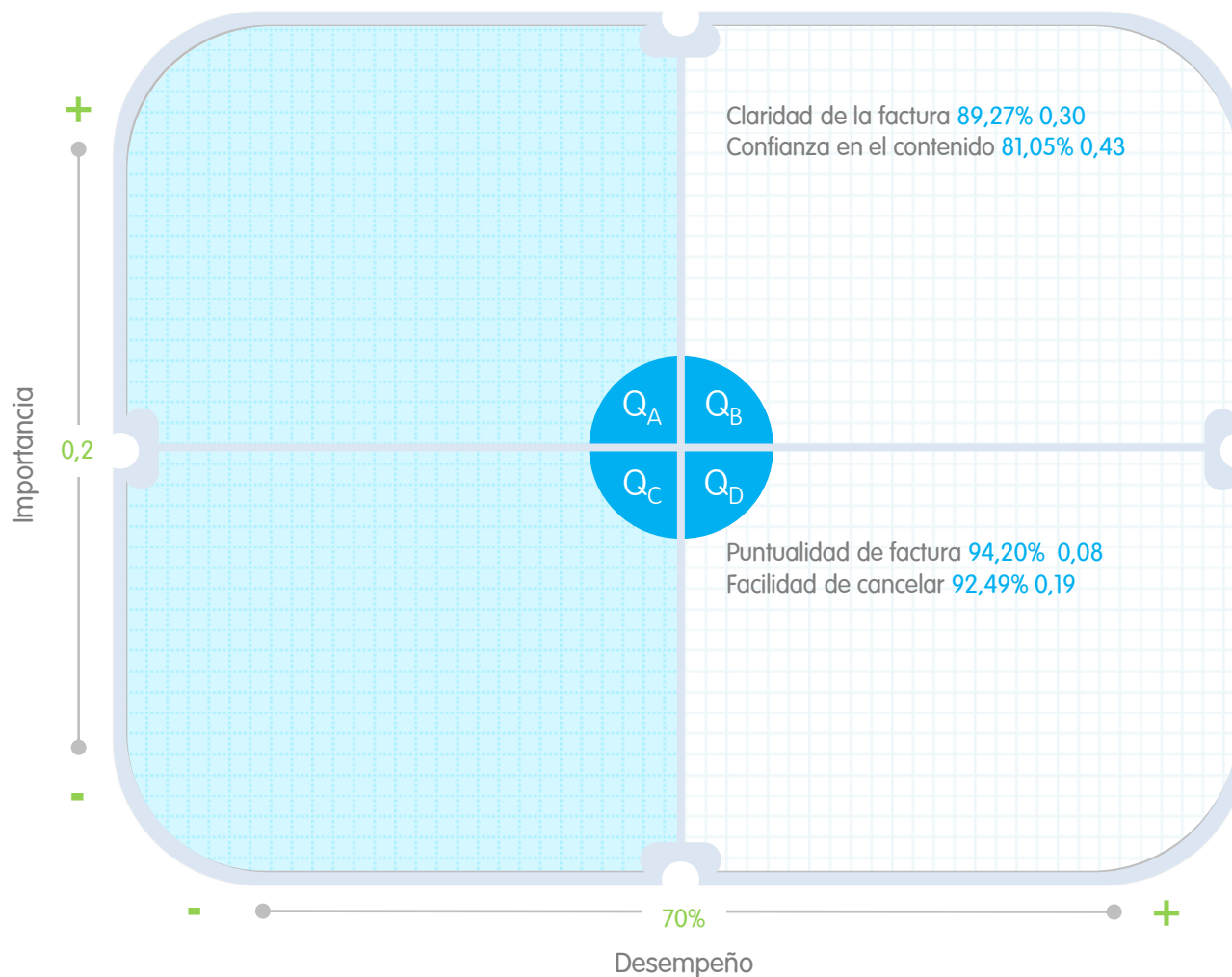


**Índice de Satisfacción**

**65,96**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

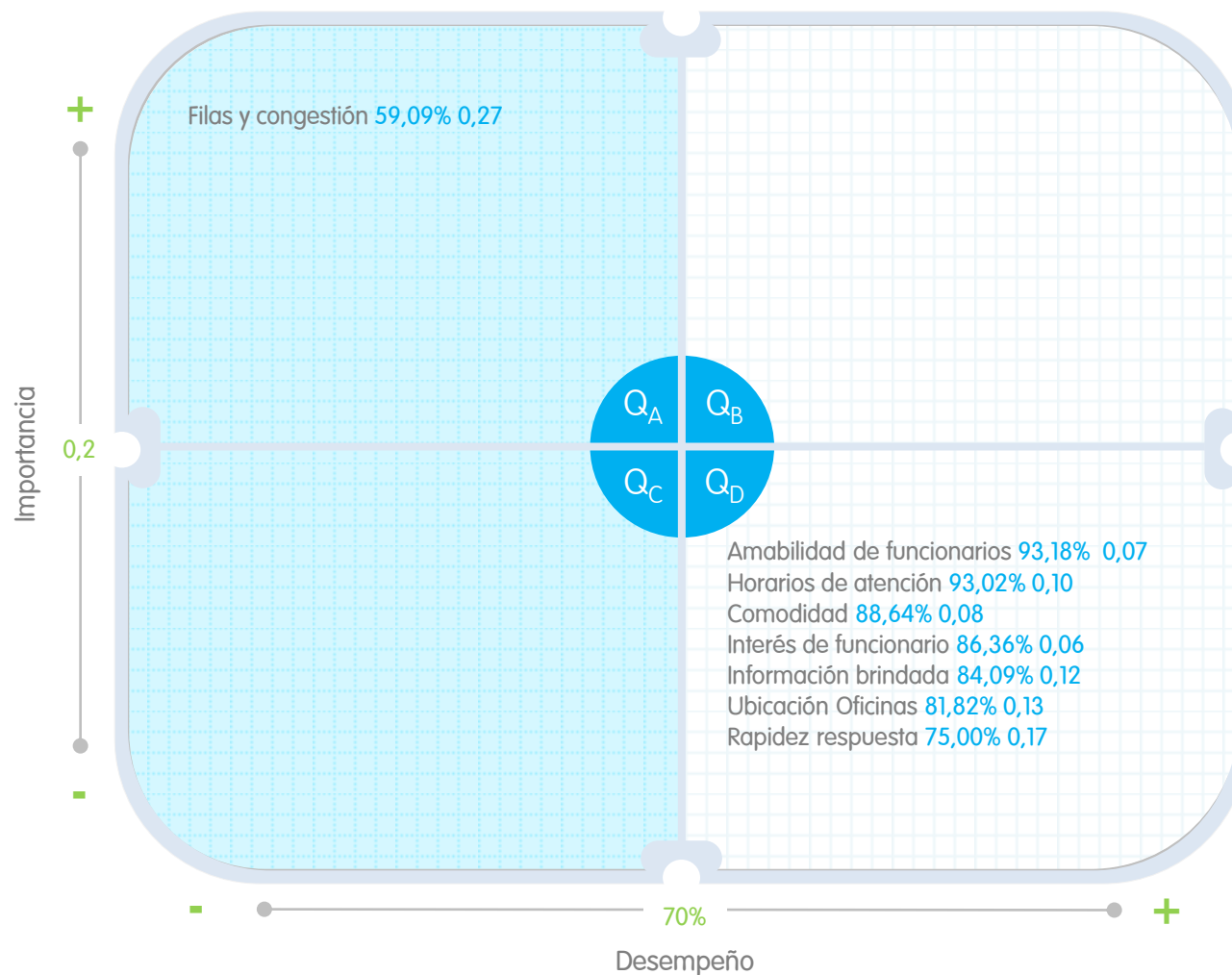




## Índice de Satisfacción

**86,71**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**77,48**

**Q<sub>A</sub>** Focalizar  
**Q<sub>B</sub>** Promover  
**Q<sub>C</sub>** Monitorear  
**Q<sub>D</sub>** Mantener

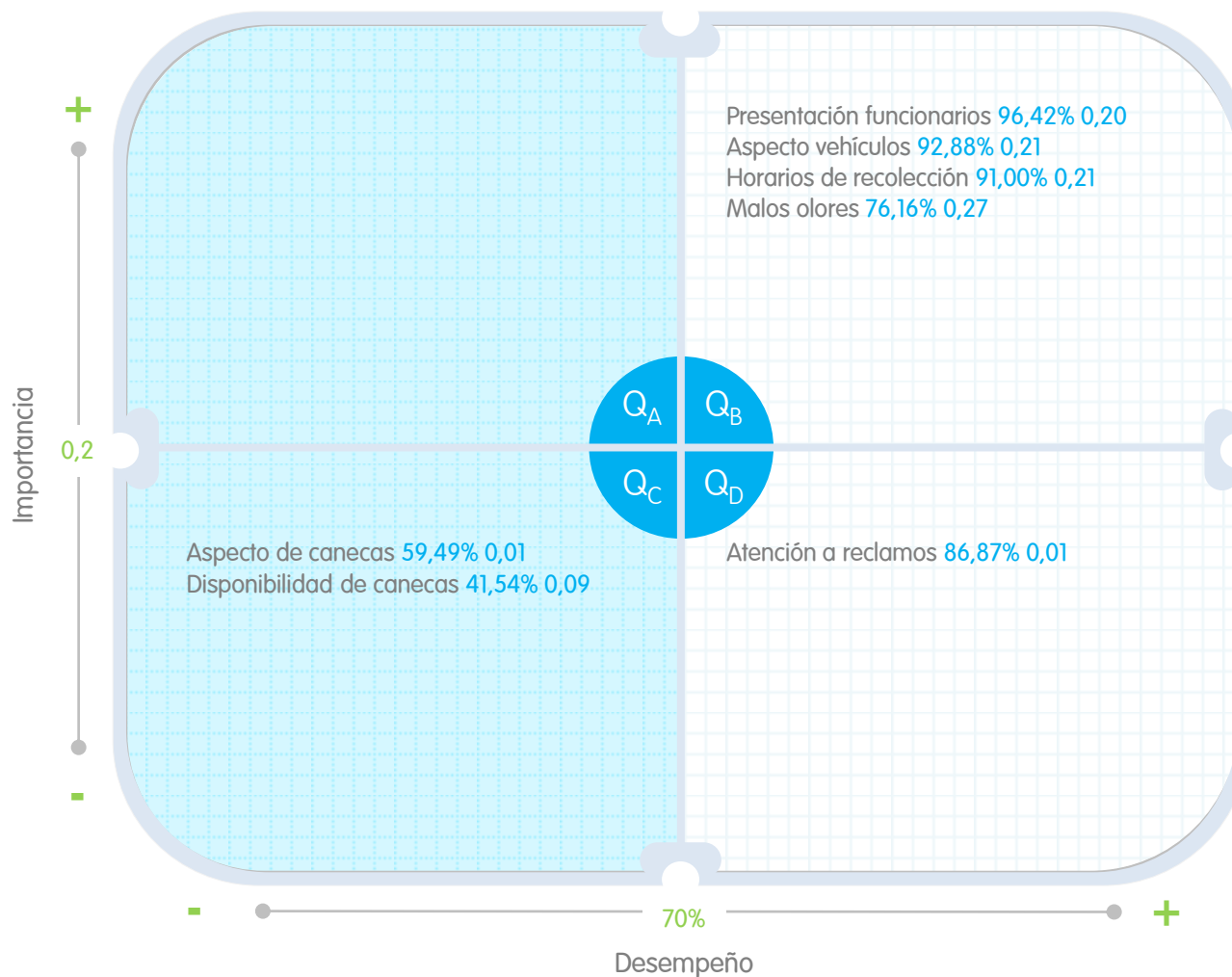
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Localidad 3

Nº de Entrevistas

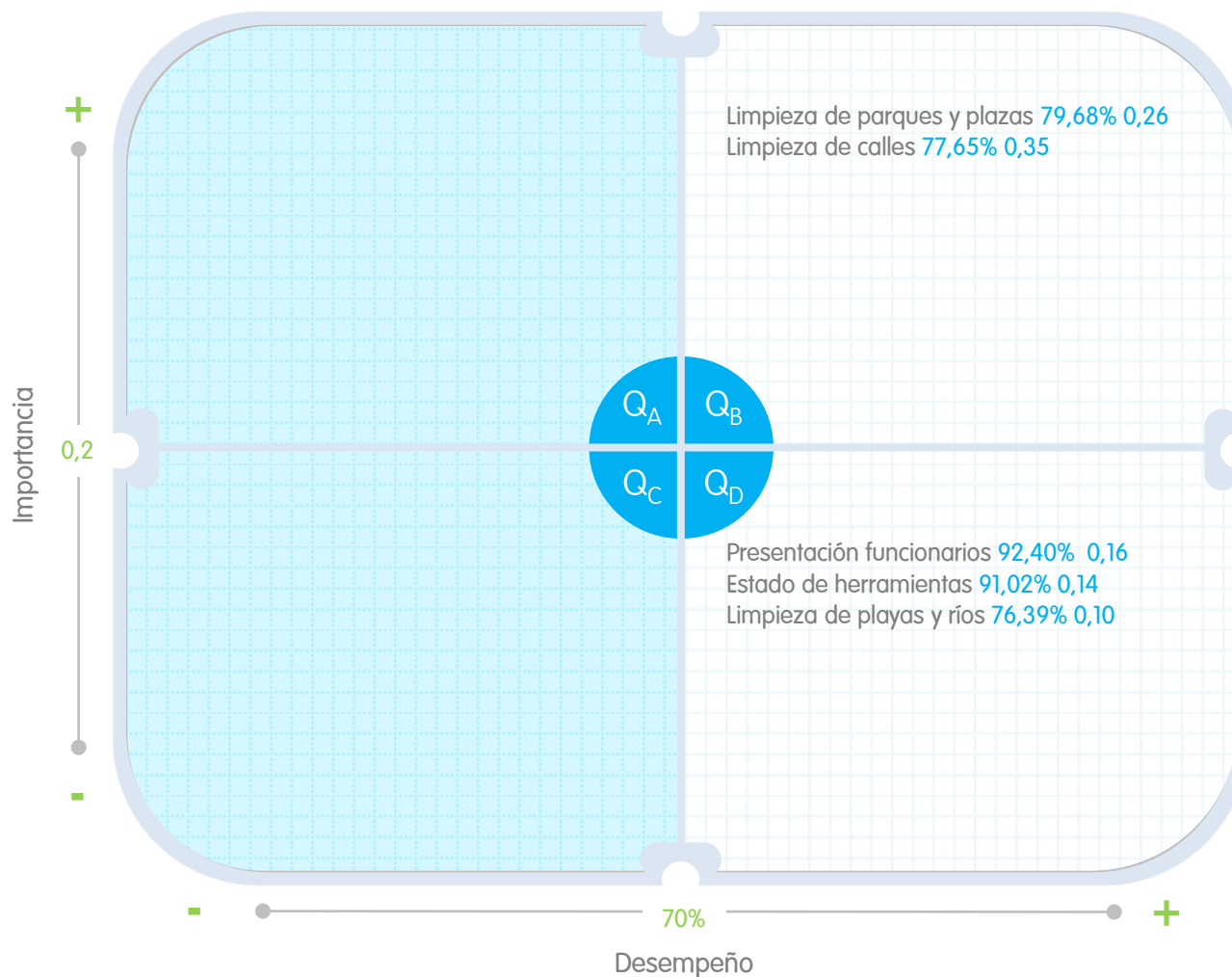
291



Índice de Satisfacción

**83,45**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

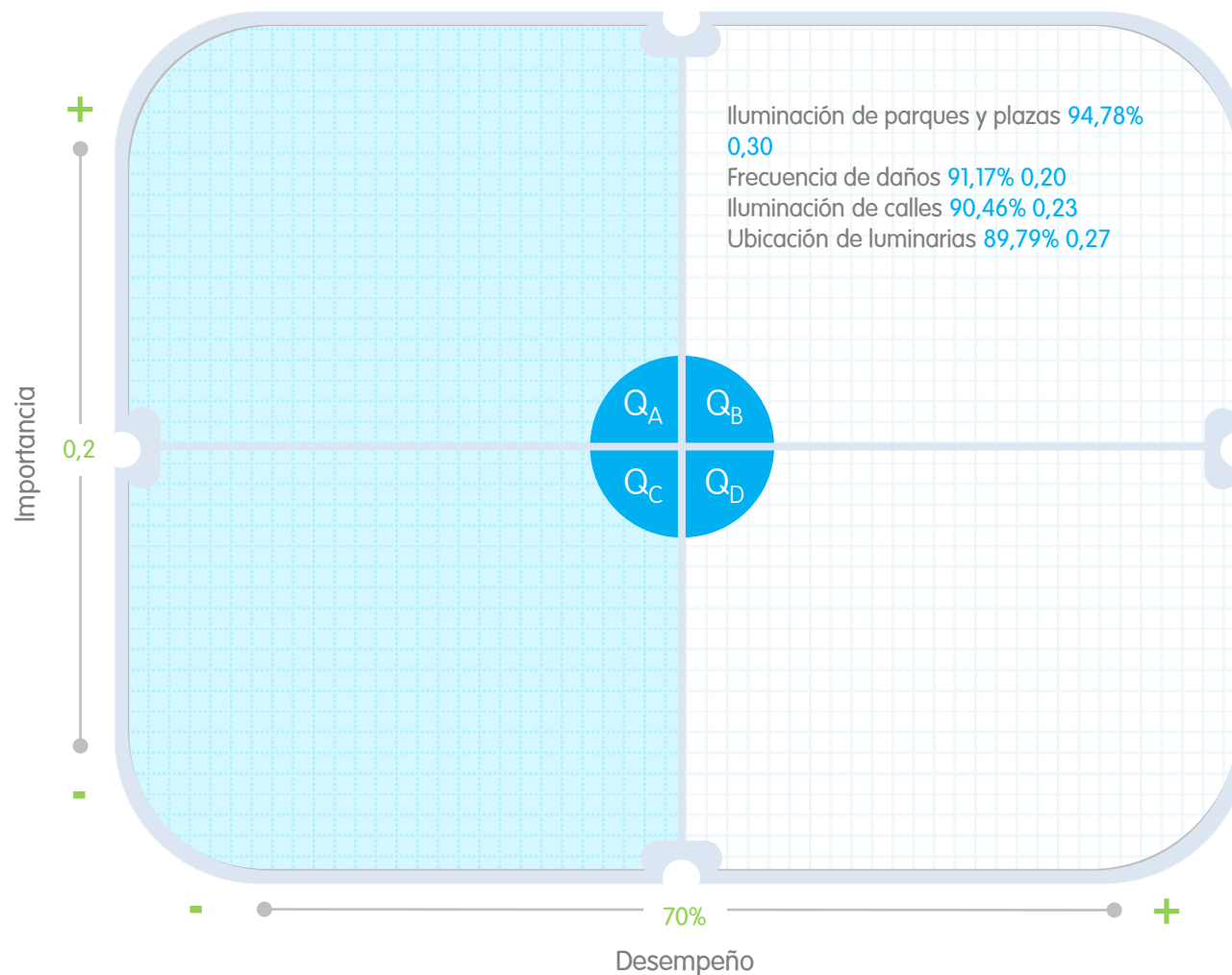


**Índice de Satisfacción**

**82,20**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



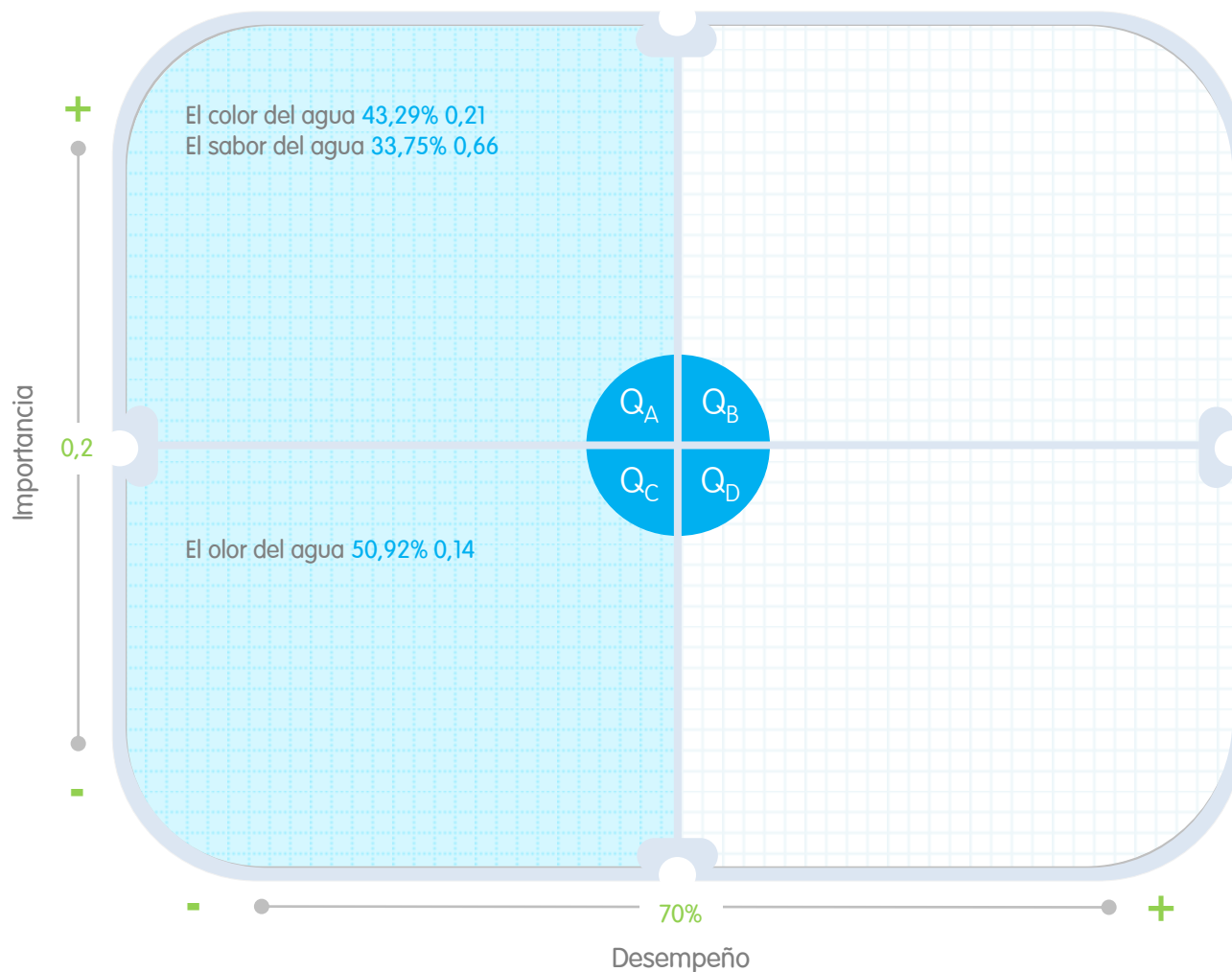


## Índice de Satisfacción

**91,73**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

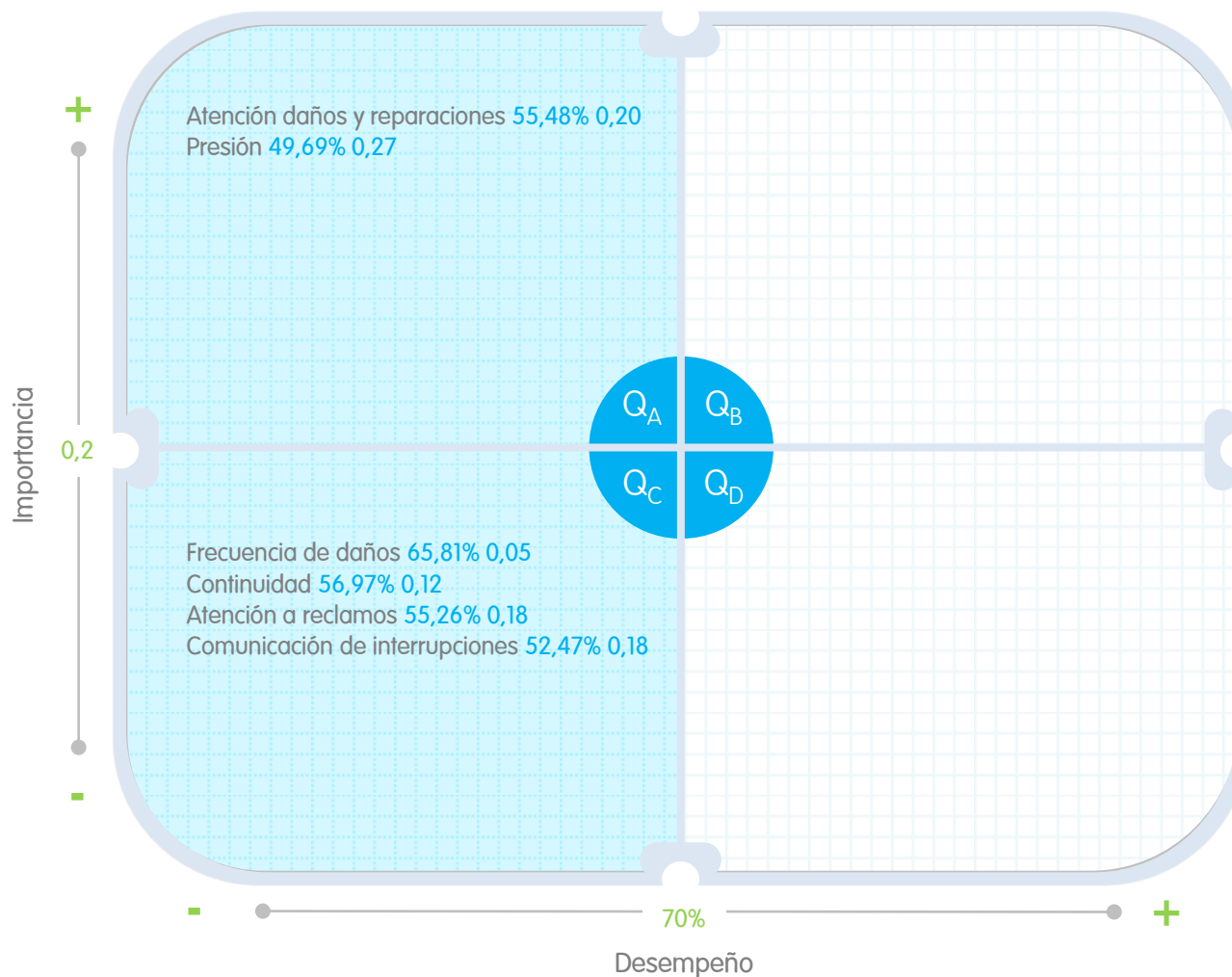




**Índice de Satisfacción**

**38,09**

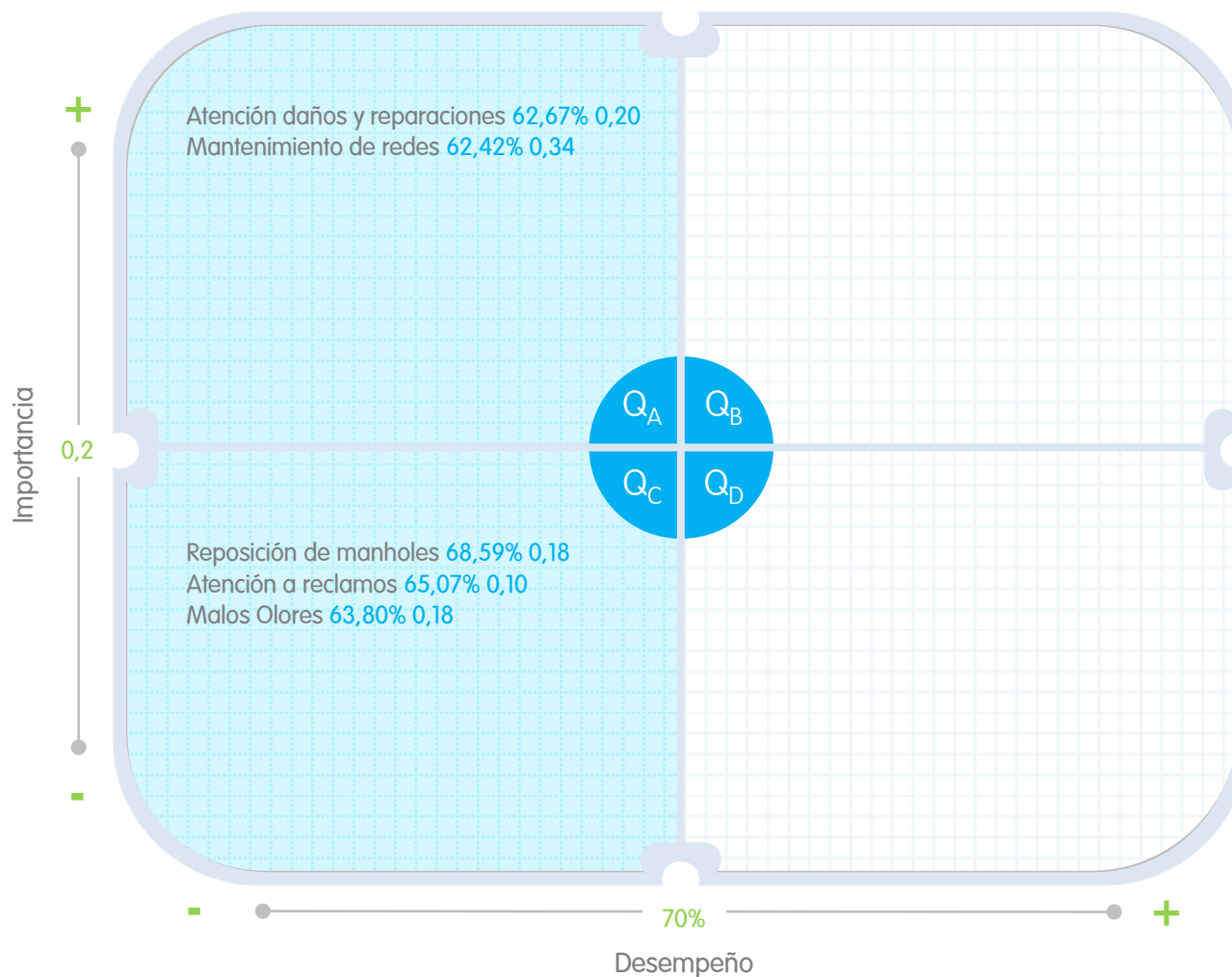
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**54,04**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

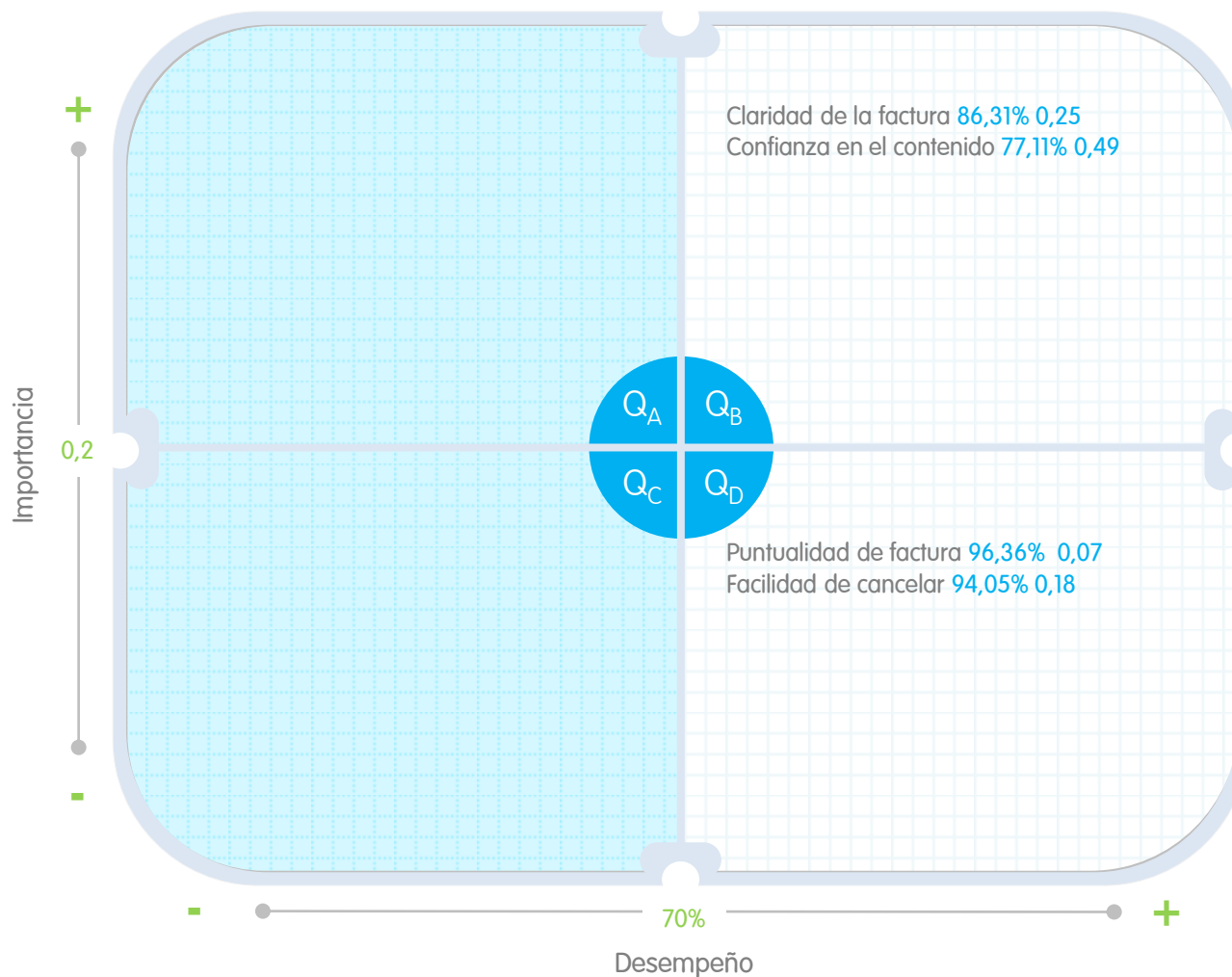


**Índice de Satisfacción**

**64,09**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

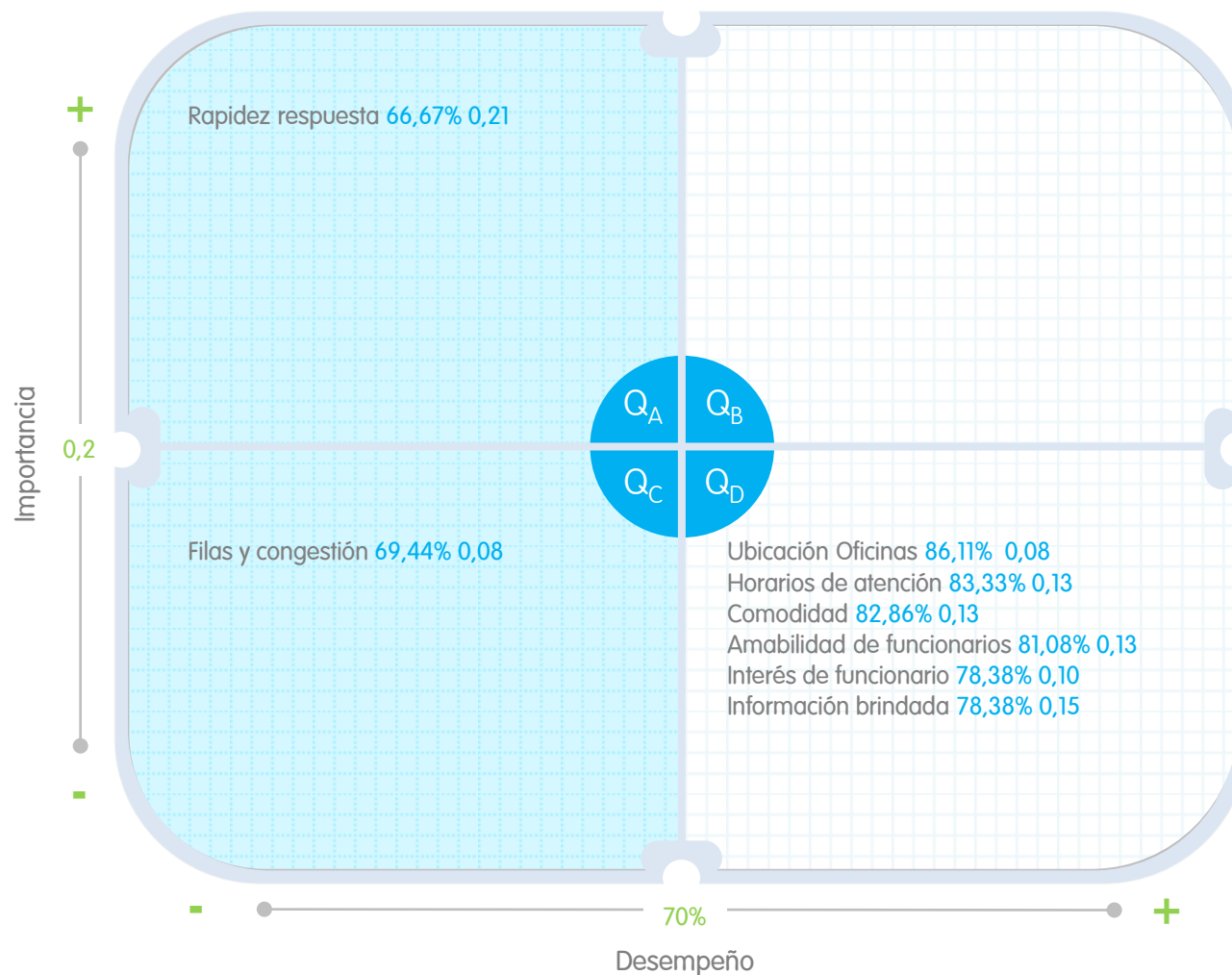




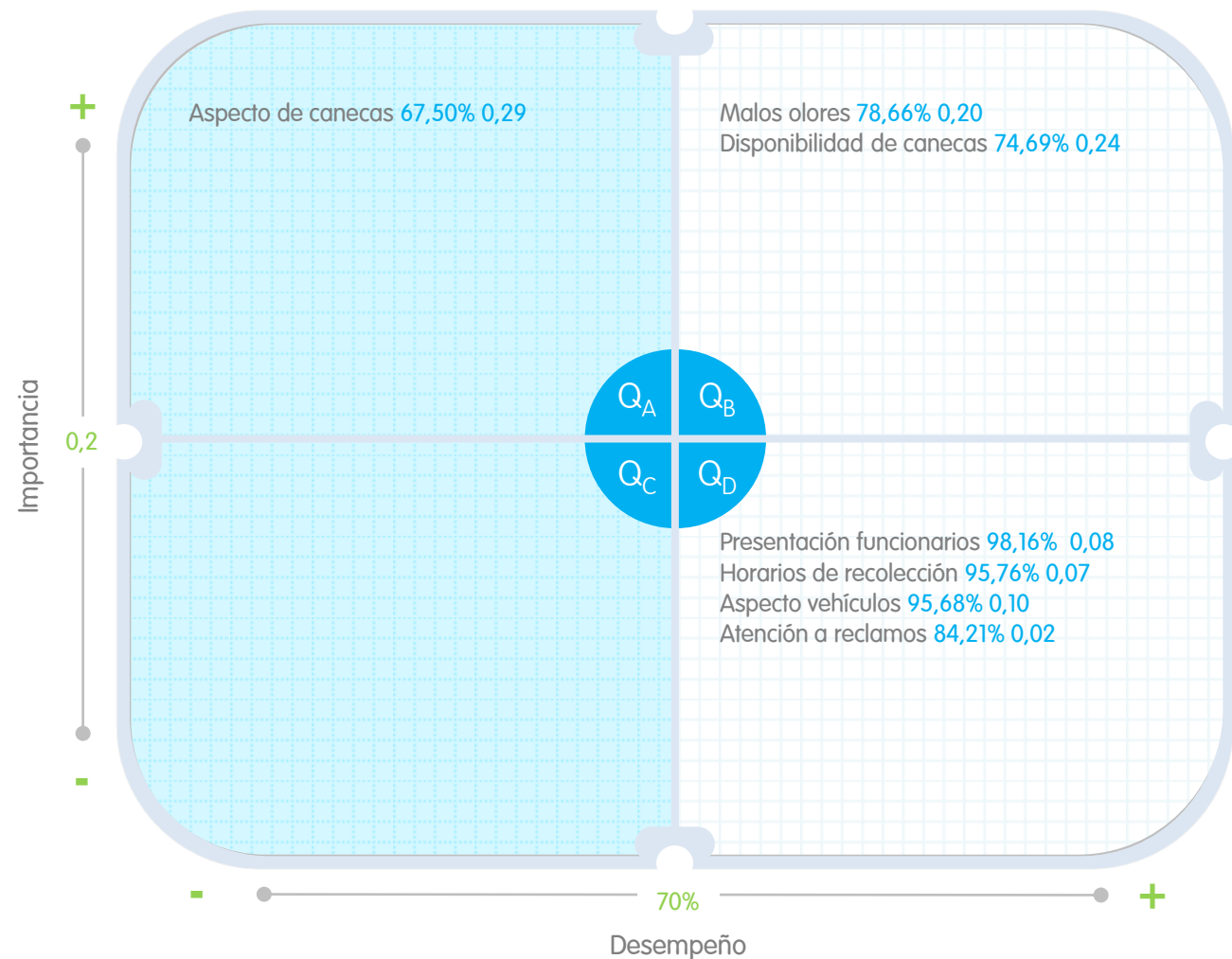
## Índice de Satisfacción

**83,91**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



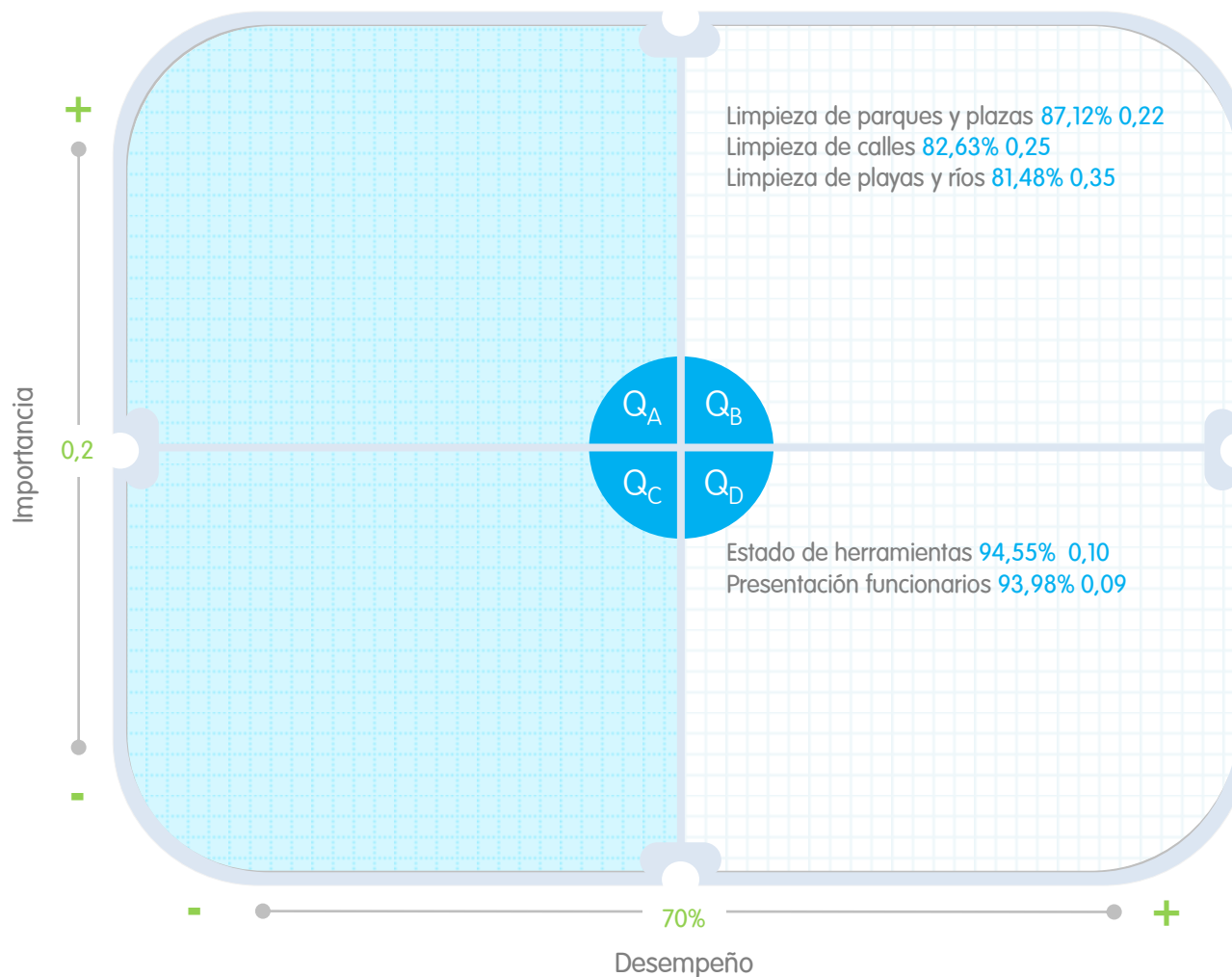




Índice de  
Satisfacción

**78,84**

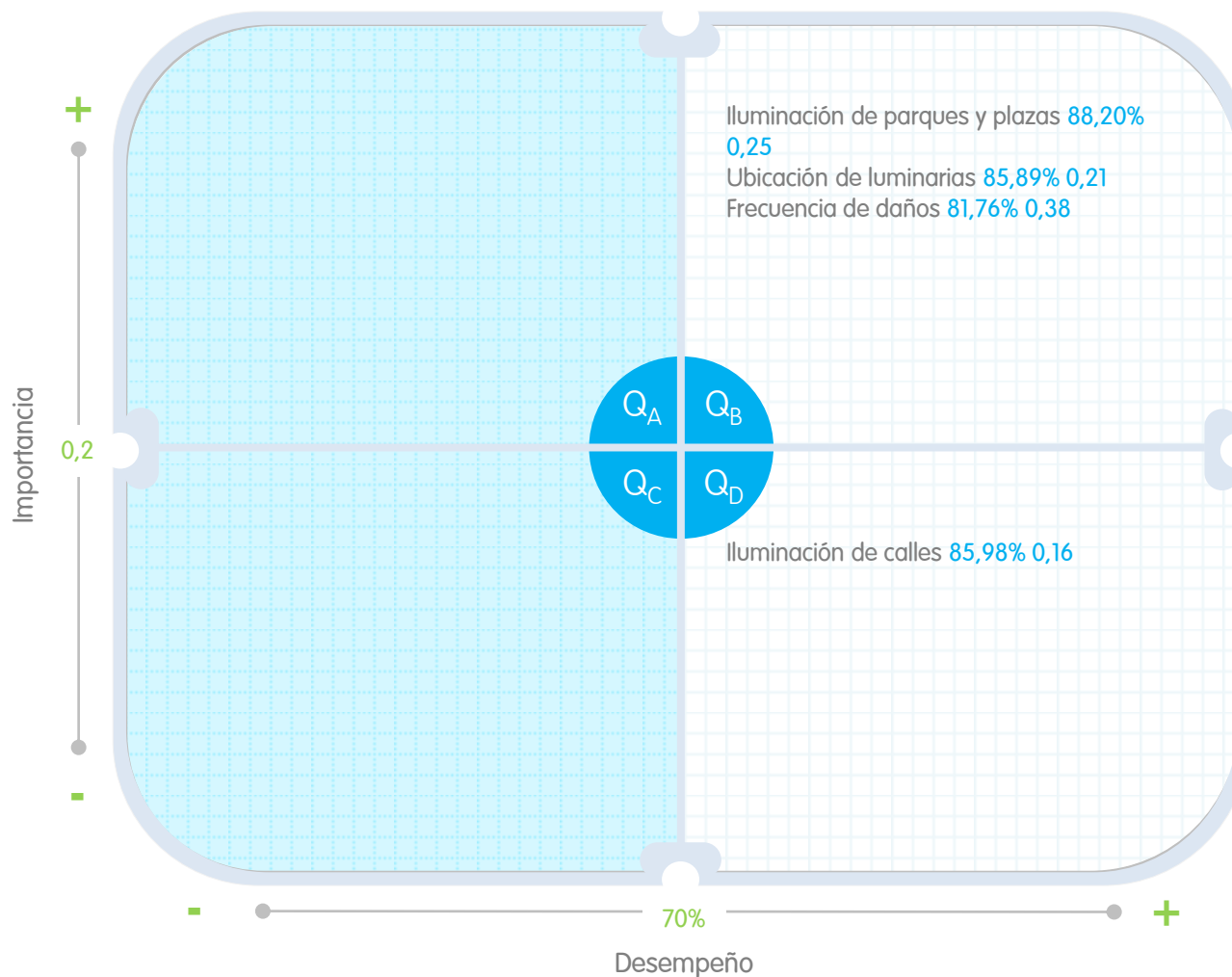
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**85,36**

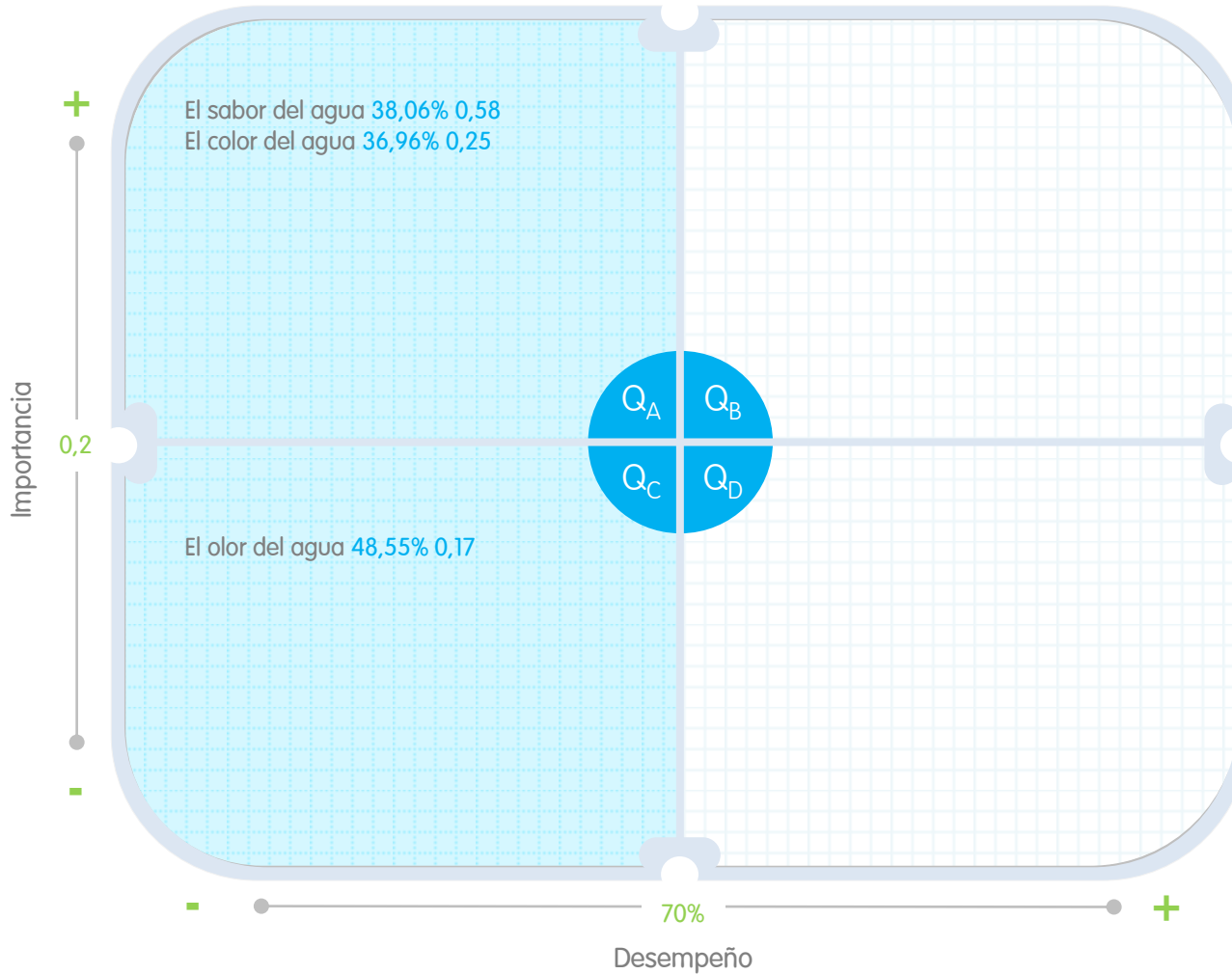
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**84,91**

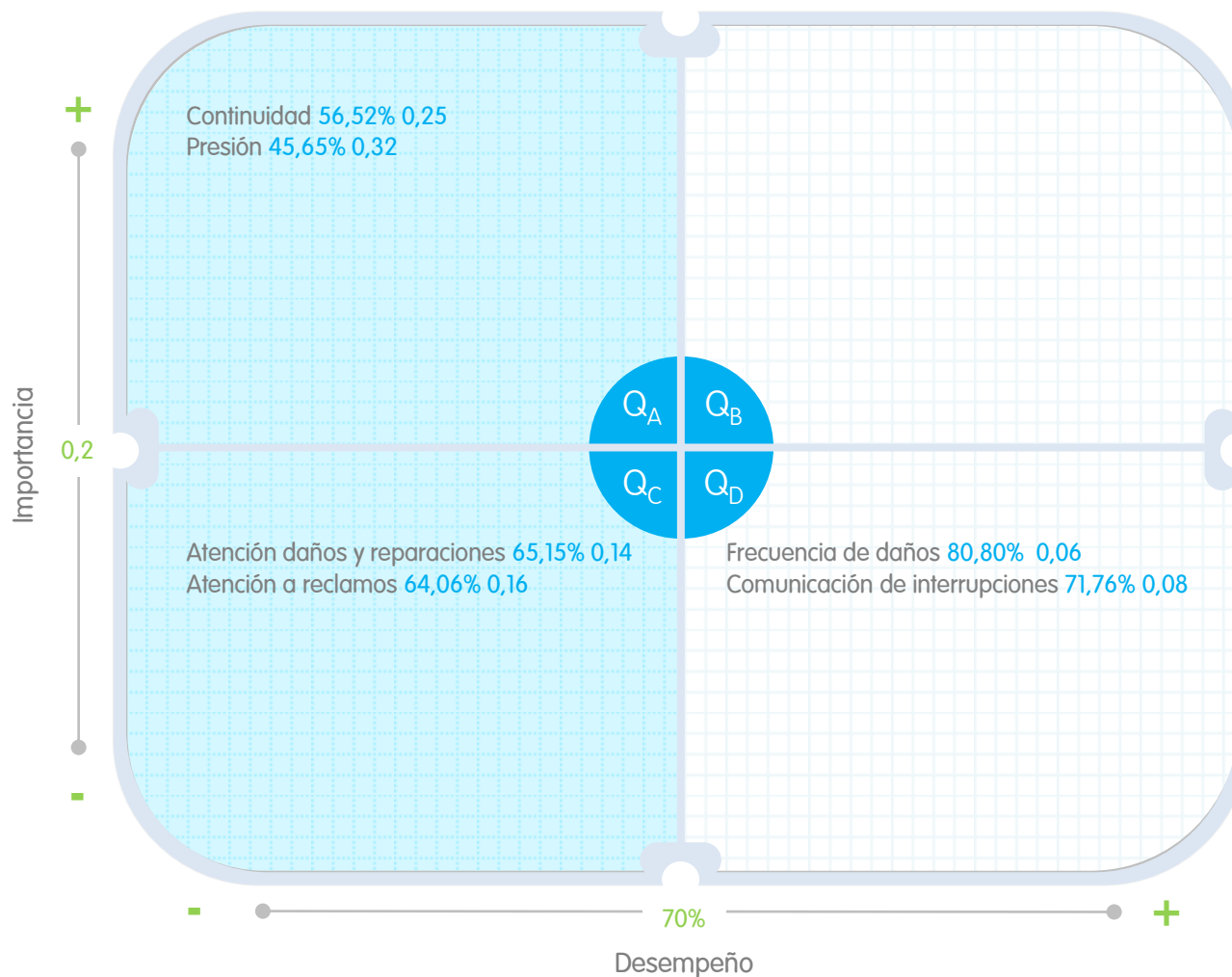
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**39,58**

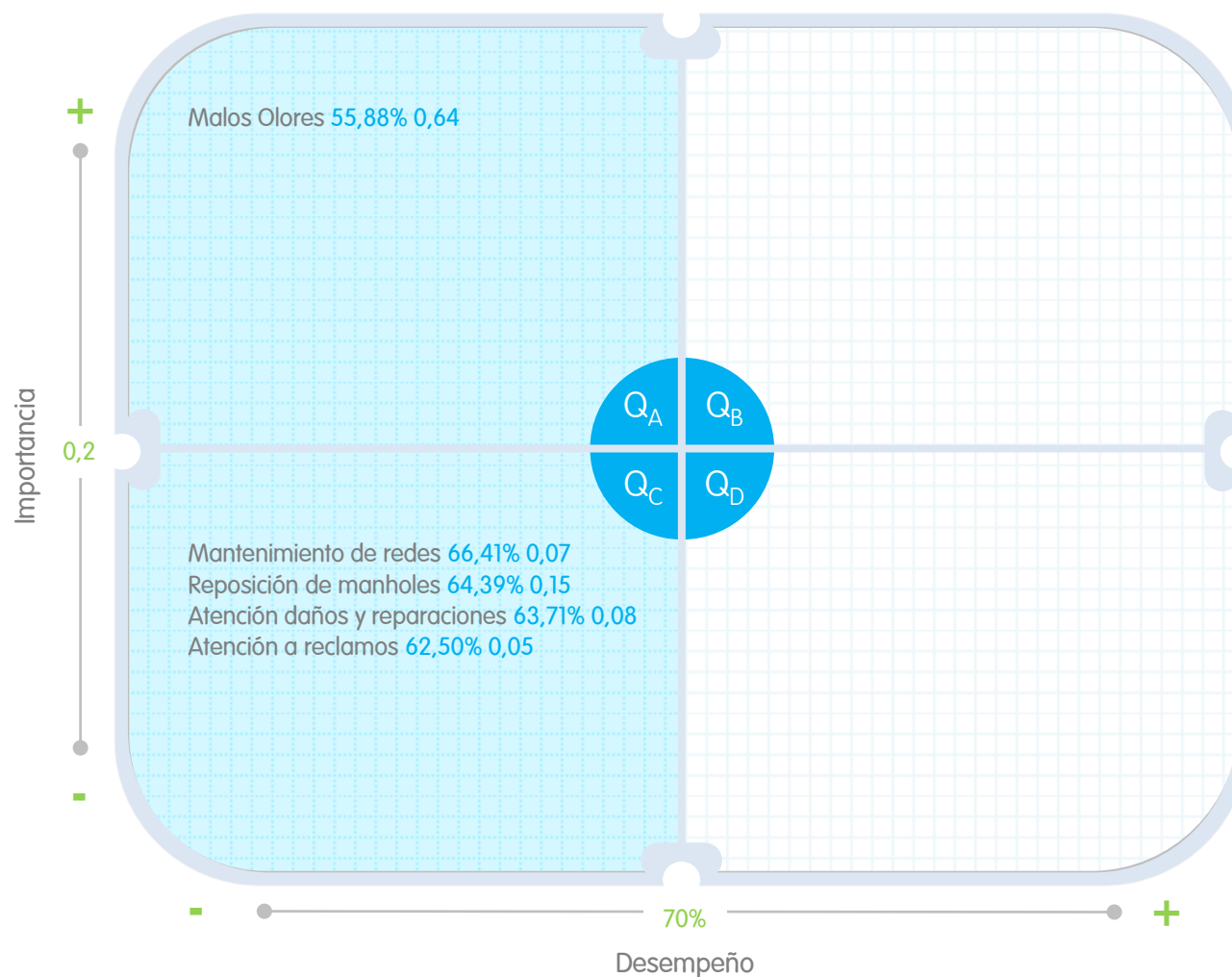
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de Satisfacción

**58,13**

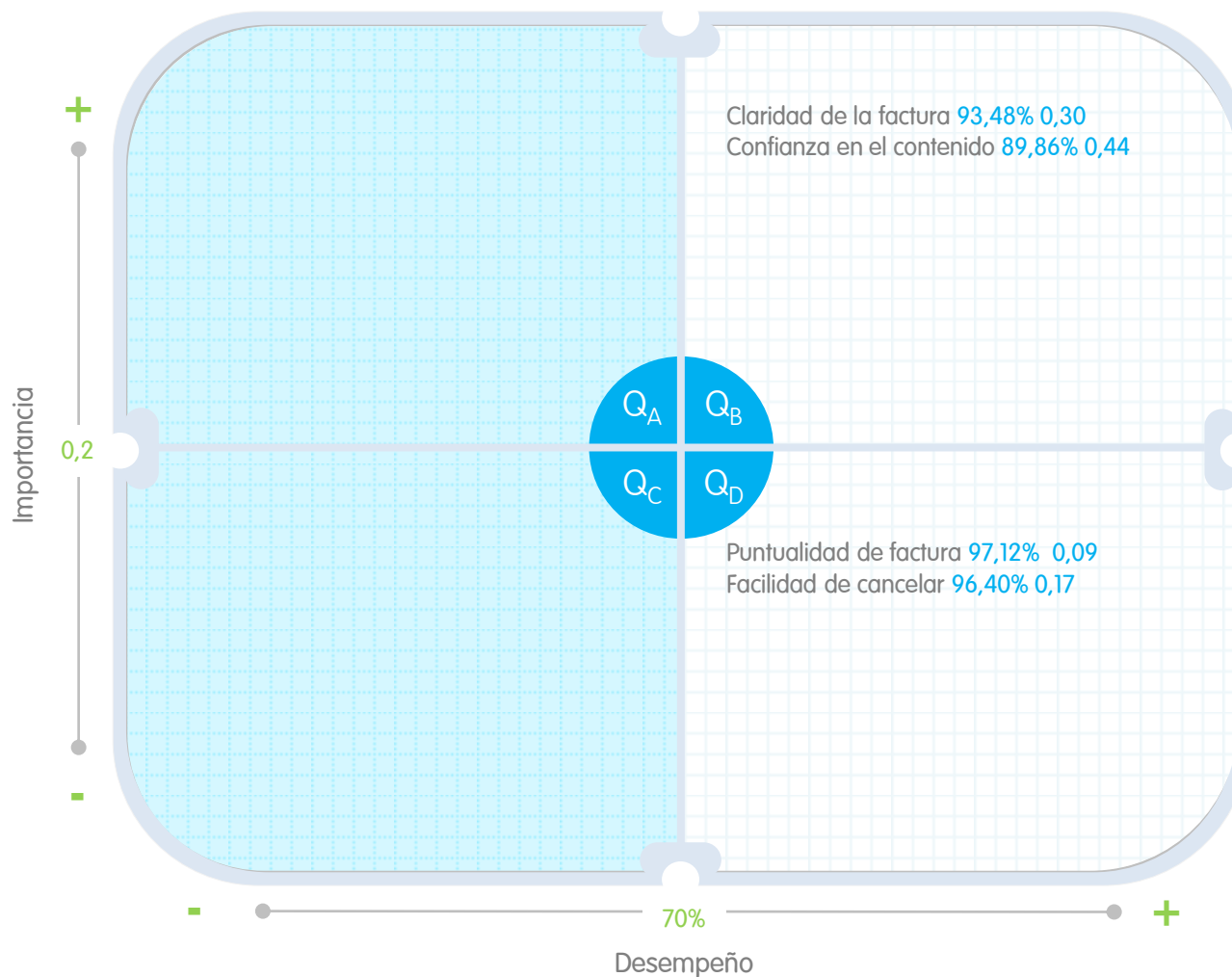
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**58,90**

**Q<sub>A</sub>** Focalizar  
**Q<sub>B</sub>** Promover  
**Q<sub>C</sub>** Monitorear  
**Q<sub>D</sub>** Mantener

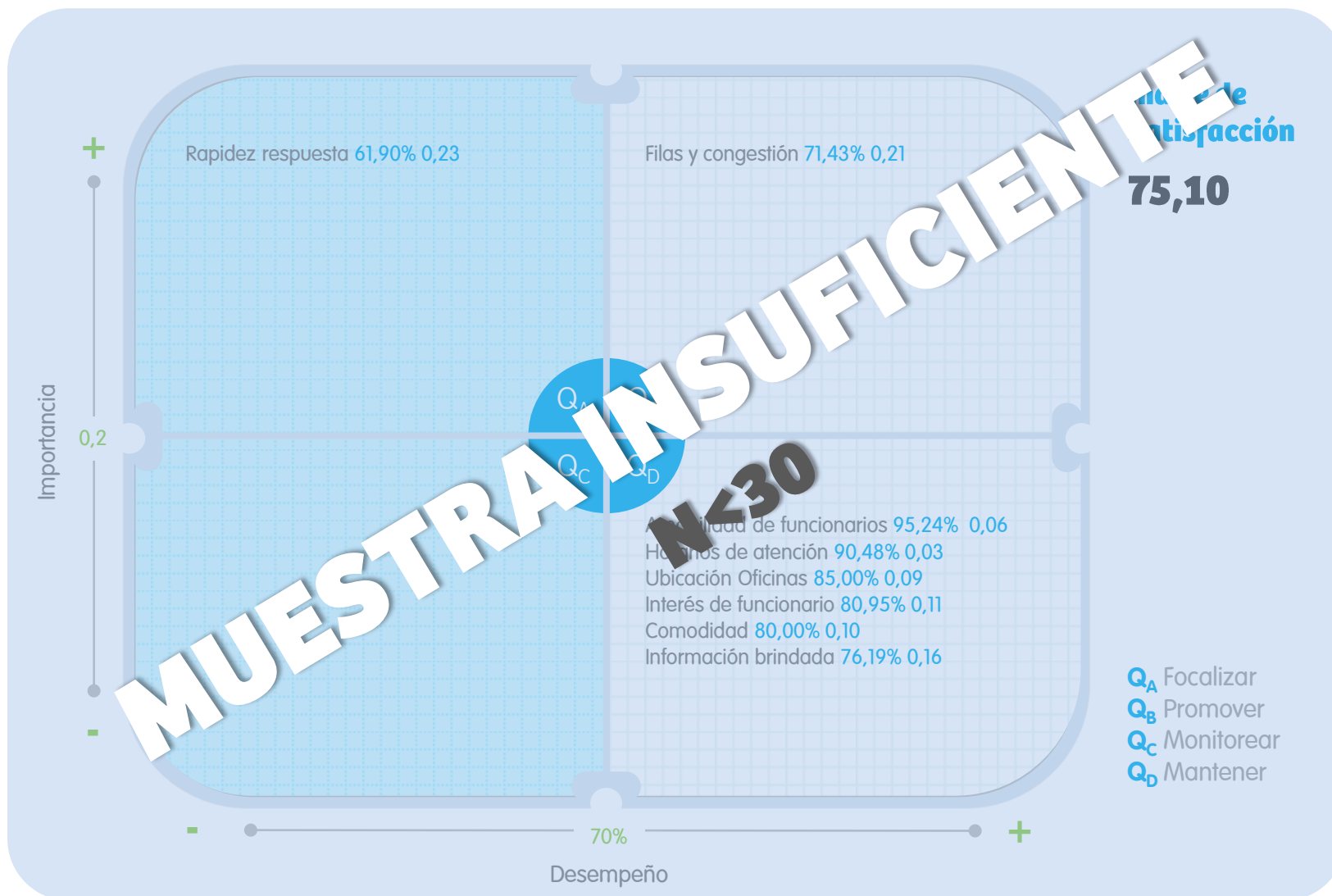


## Índice de Satisfacción

**92,73**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener





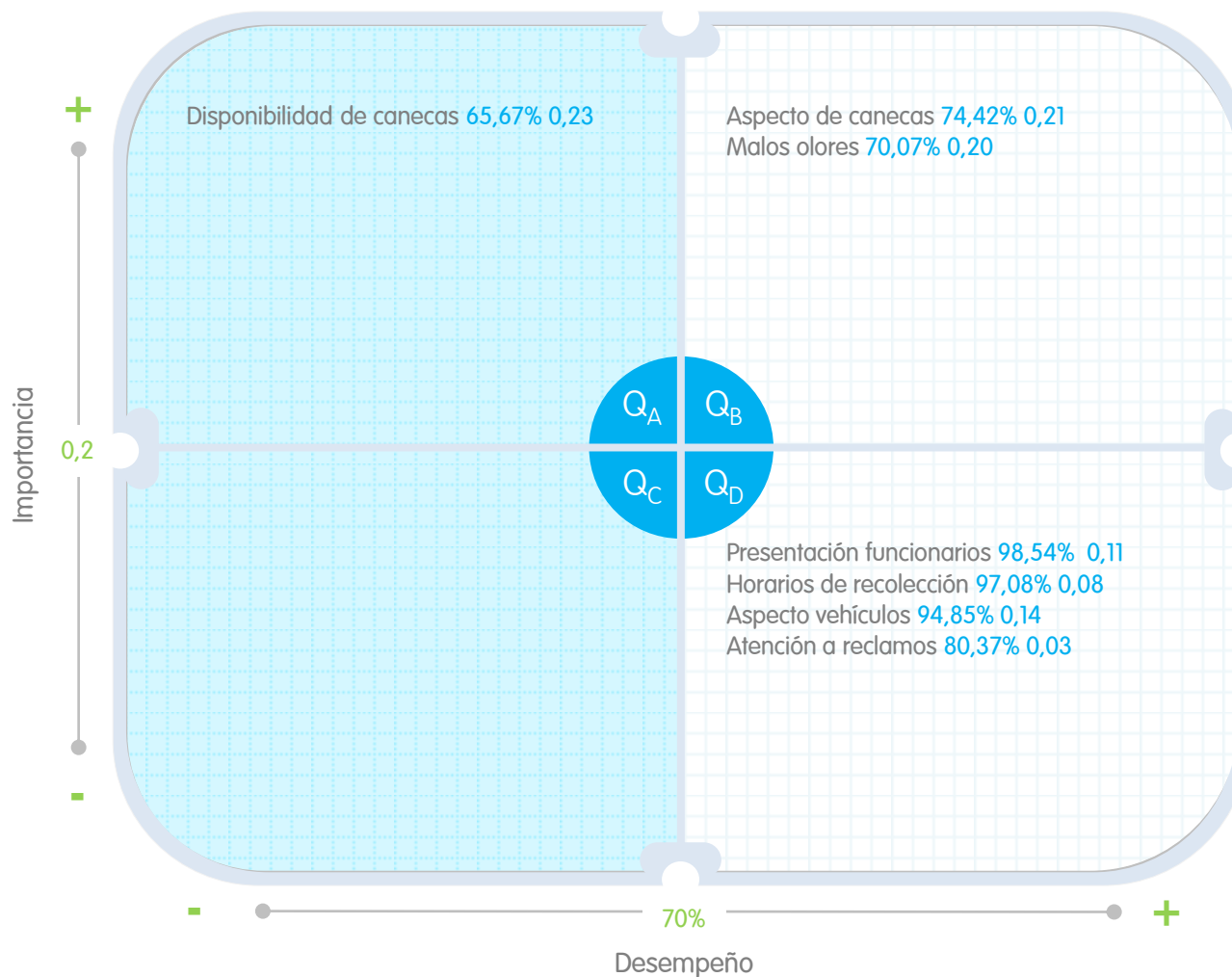
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 2

Nº de Entrevistas

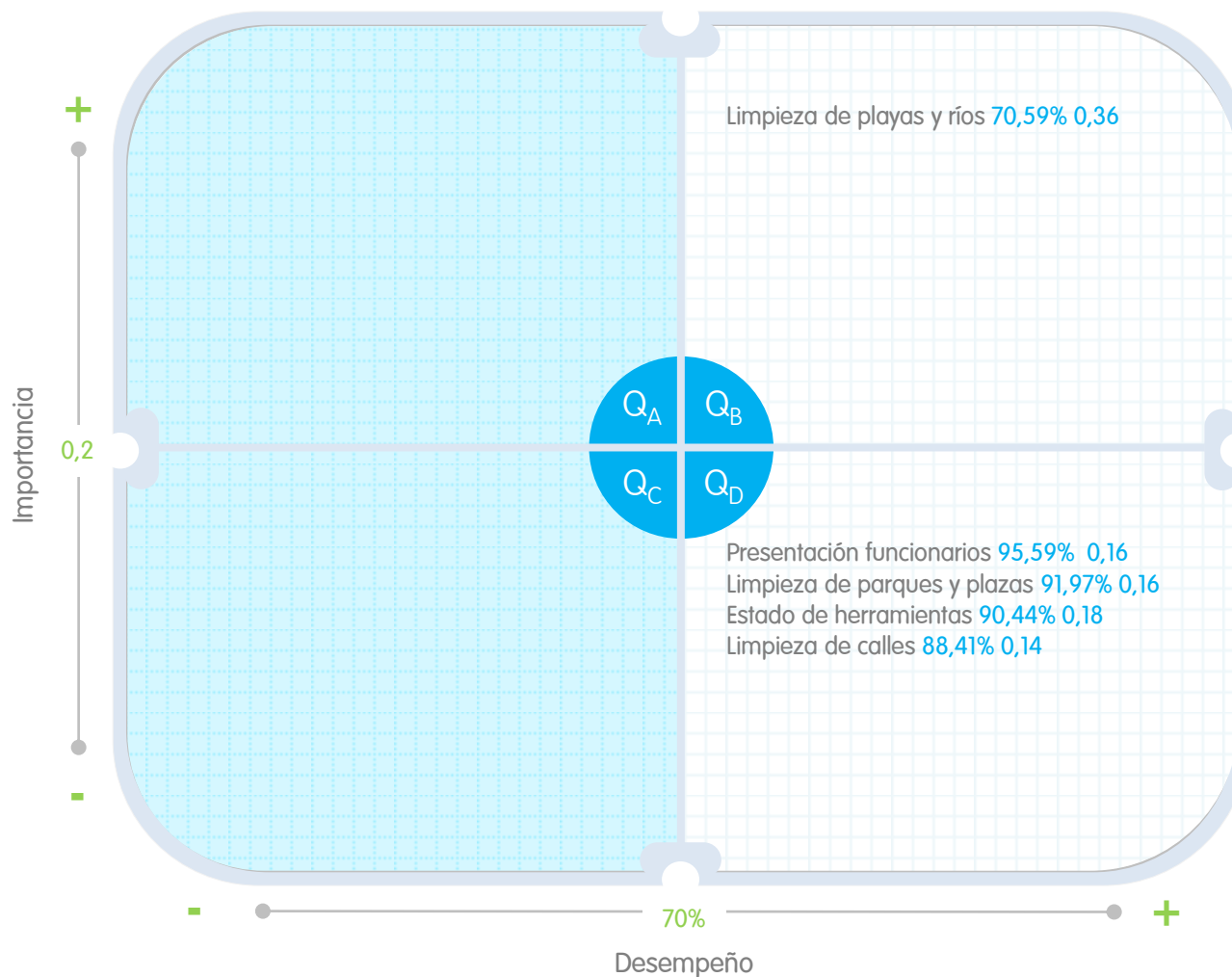
138



Índice de  
Satisfacción

**78,93**

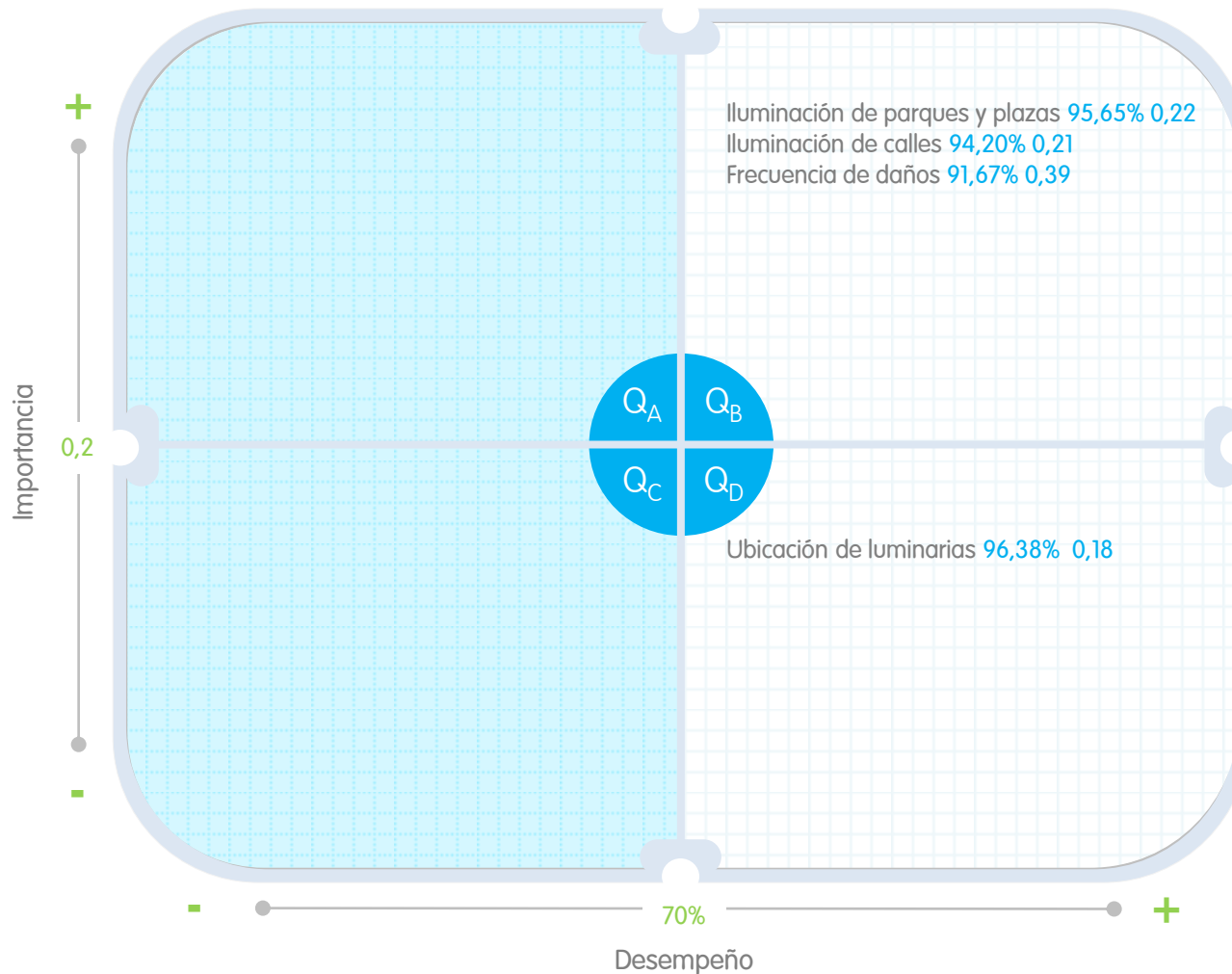
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**84,13**

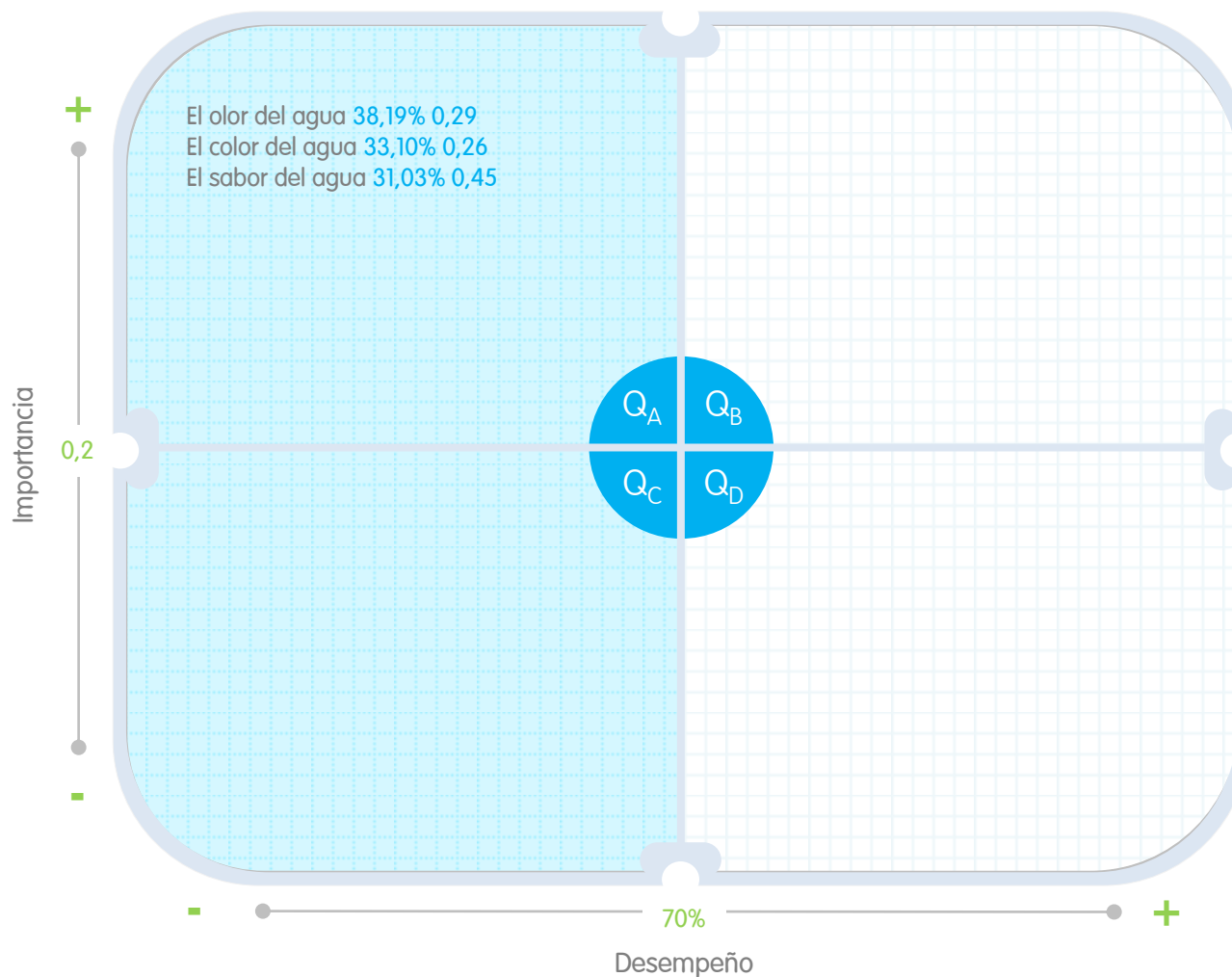
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**93,93**

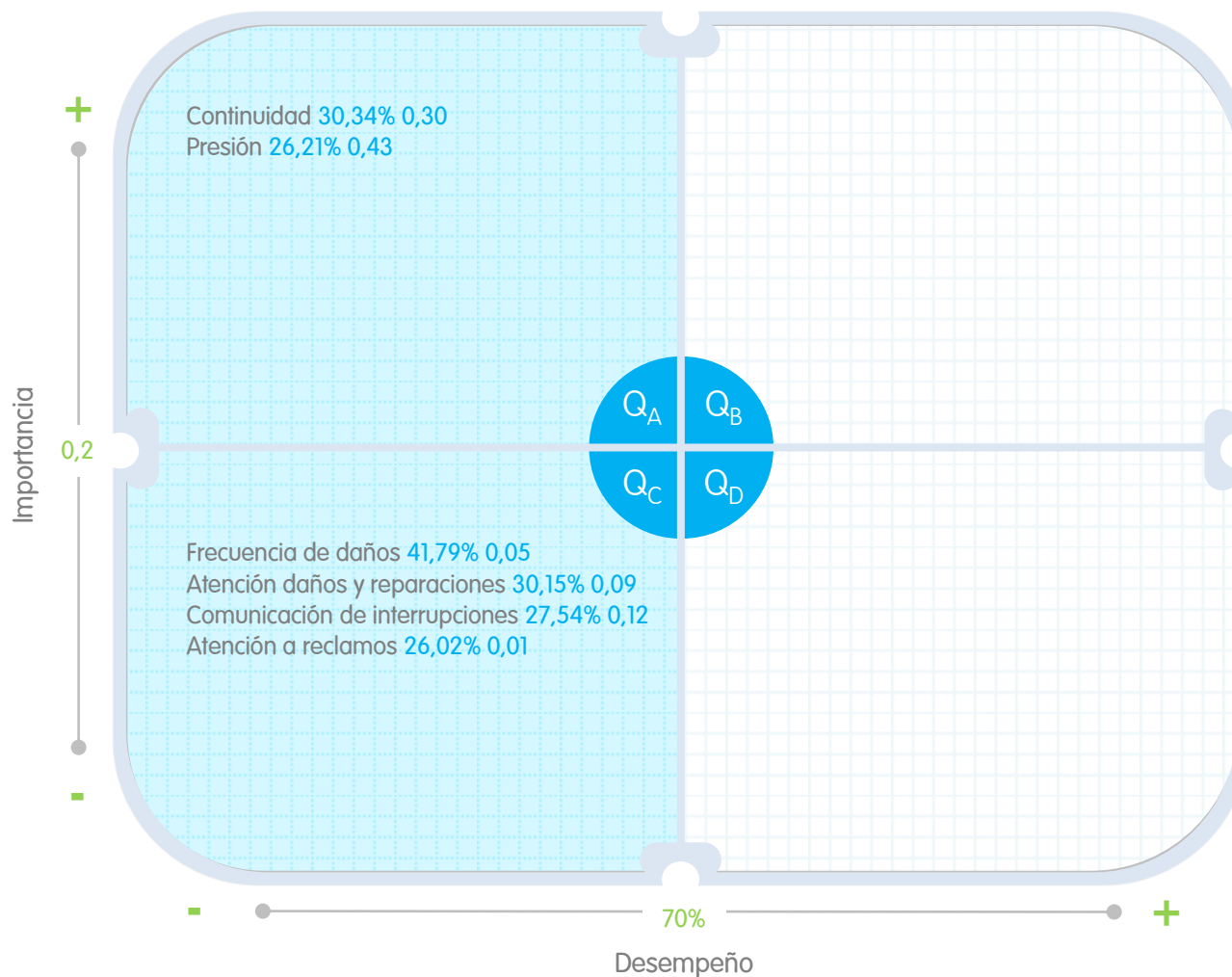
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**33,64**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**28,67**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

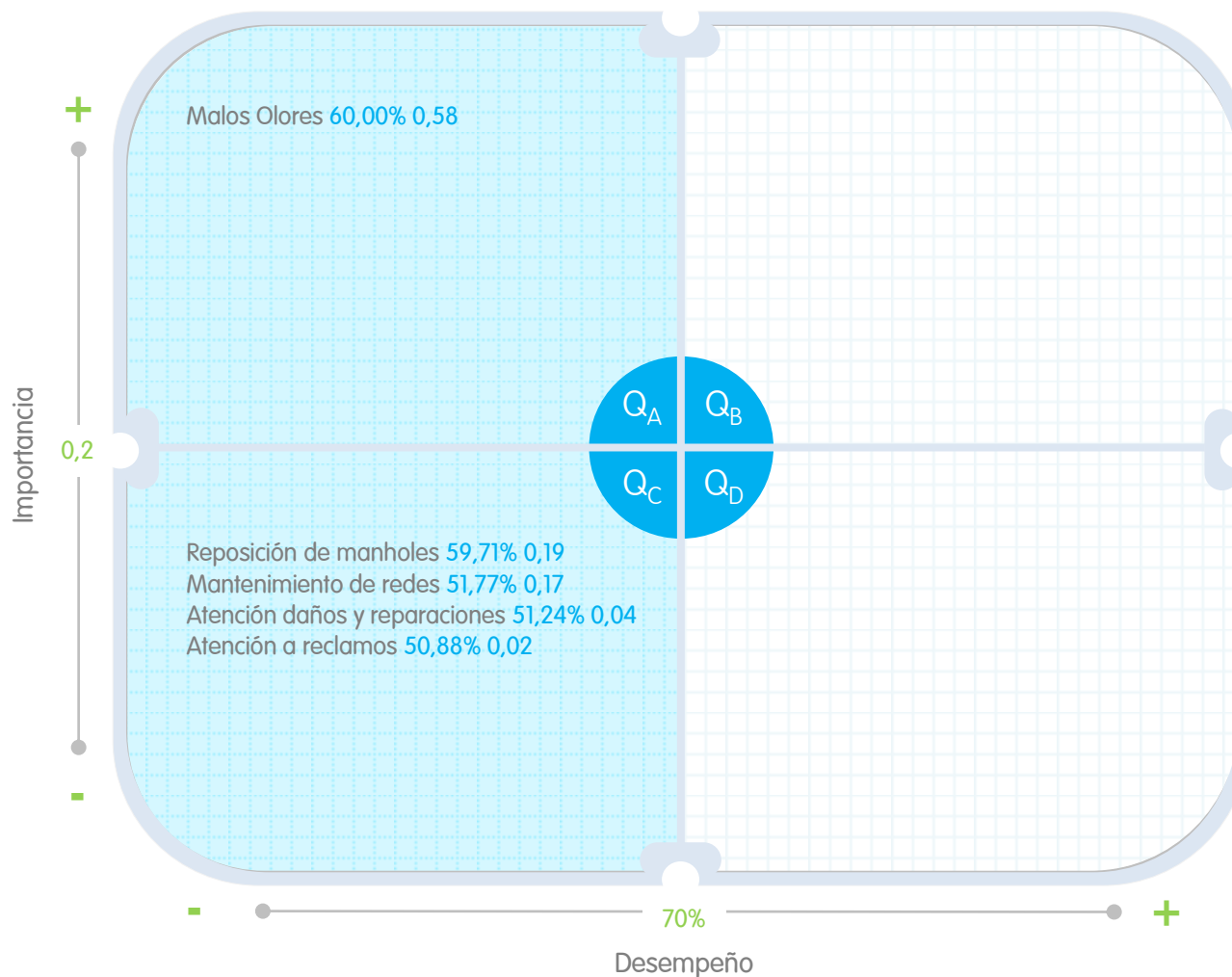
# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 3

N° de Entrevistas

151

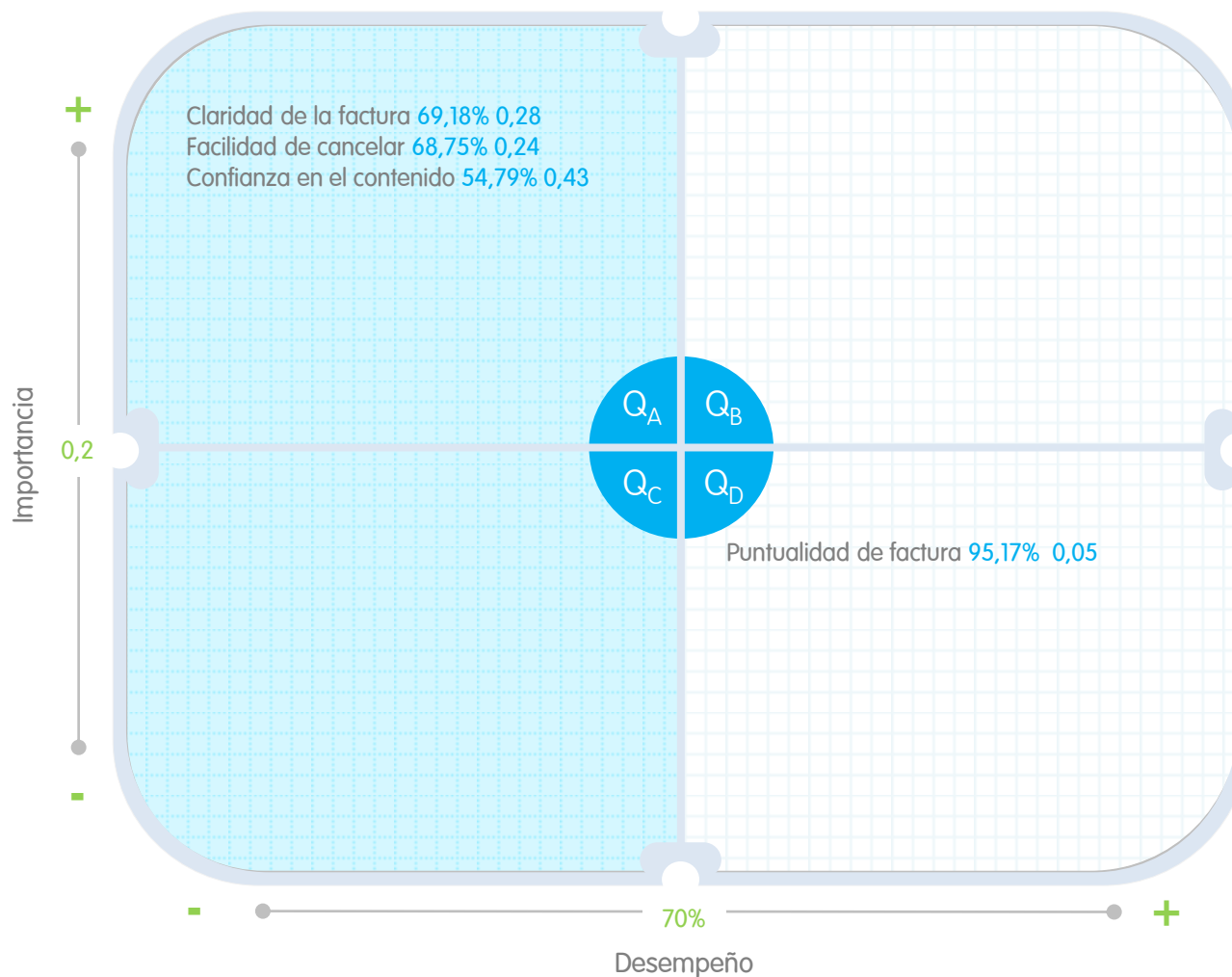


Índice de Satisfacción

57,97

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

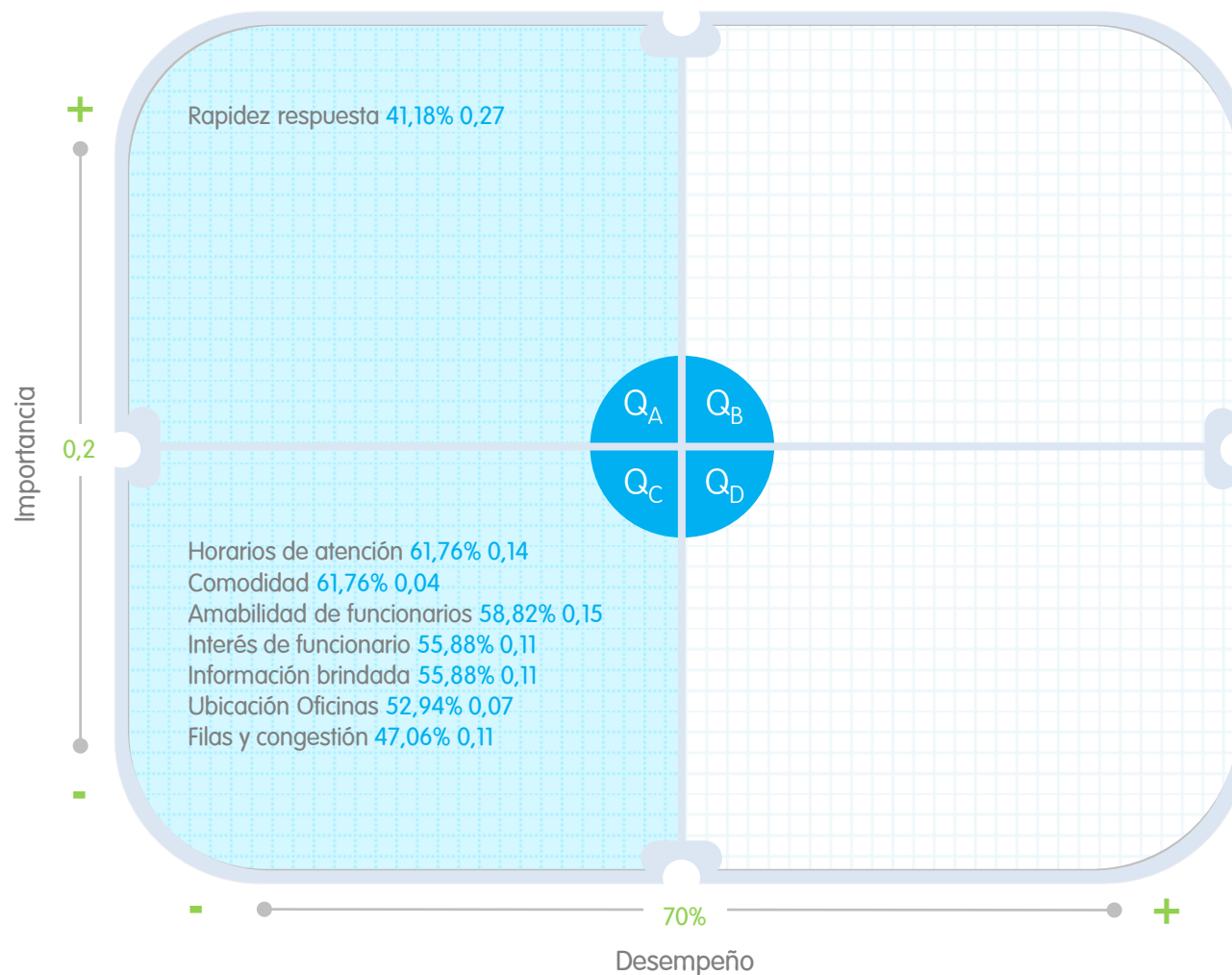




**Índice de Satisfacción**

**64,12**

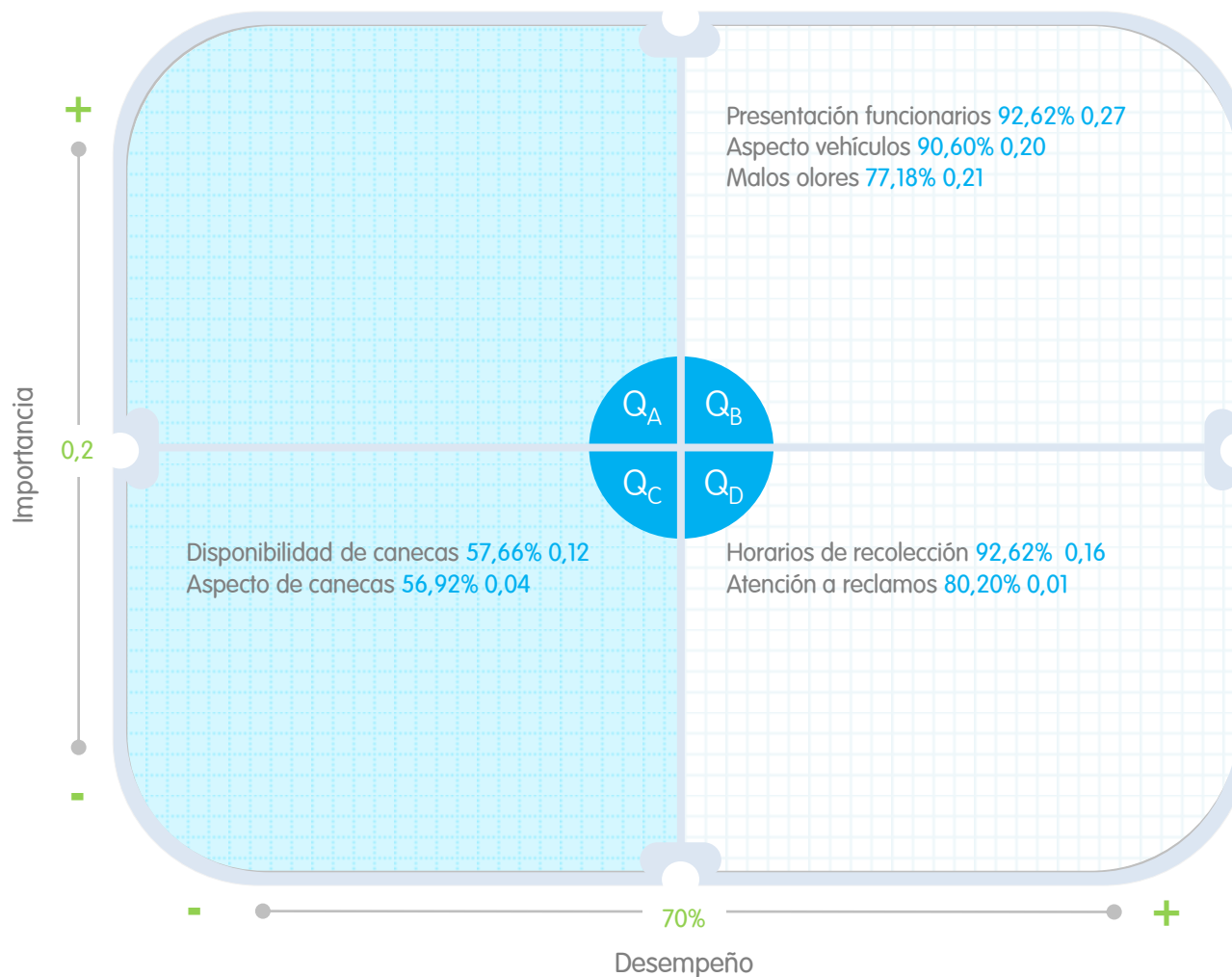
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**52,21**

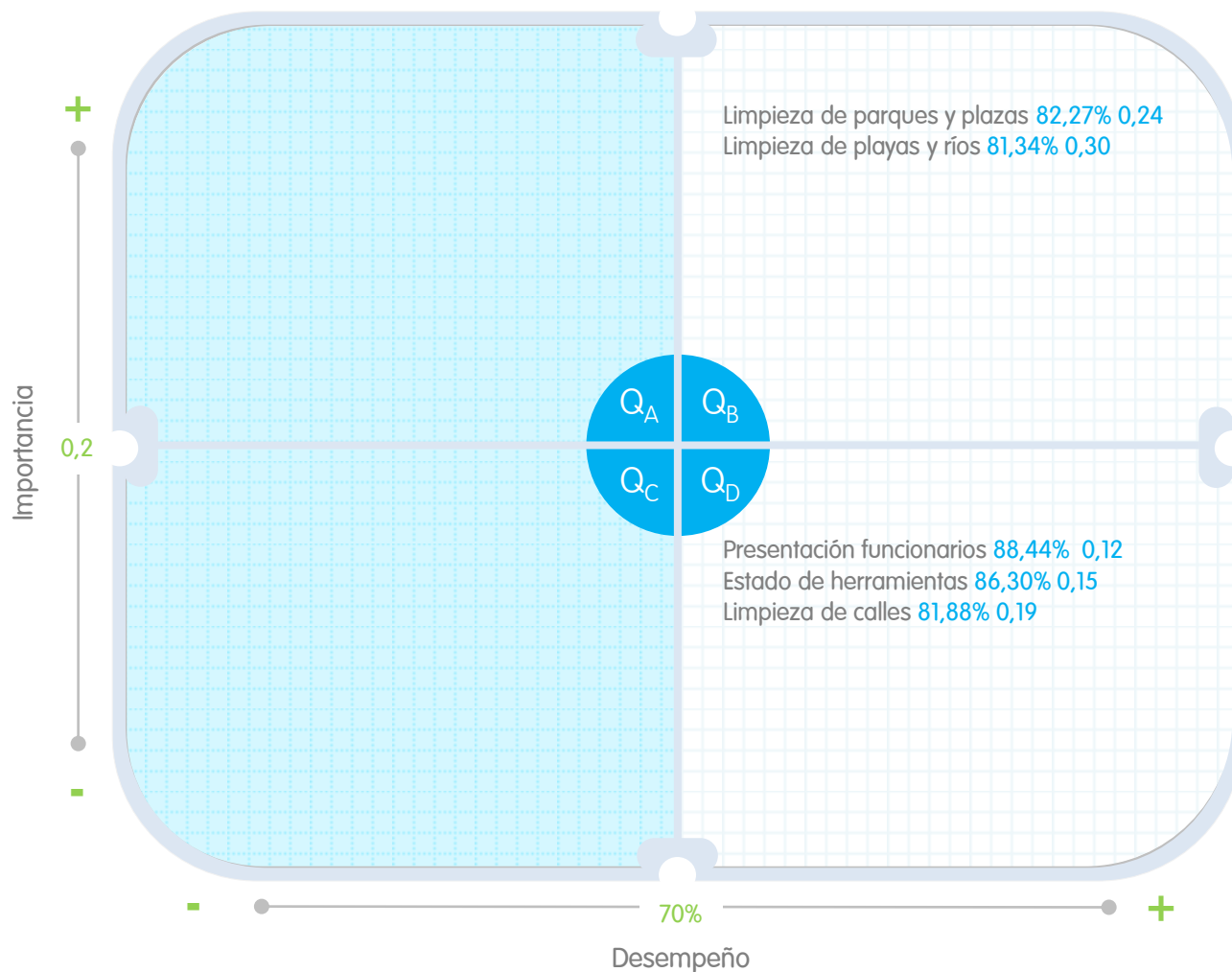
**Q<sub>A</sub>** Focalizar  
**Q<sub>B</sub>** Promover  
**Q<sub>C</sub>** Monitorear  
**Q<sub>D</sub>** Mantener



Índice de  
Satisfacción

**83,30**

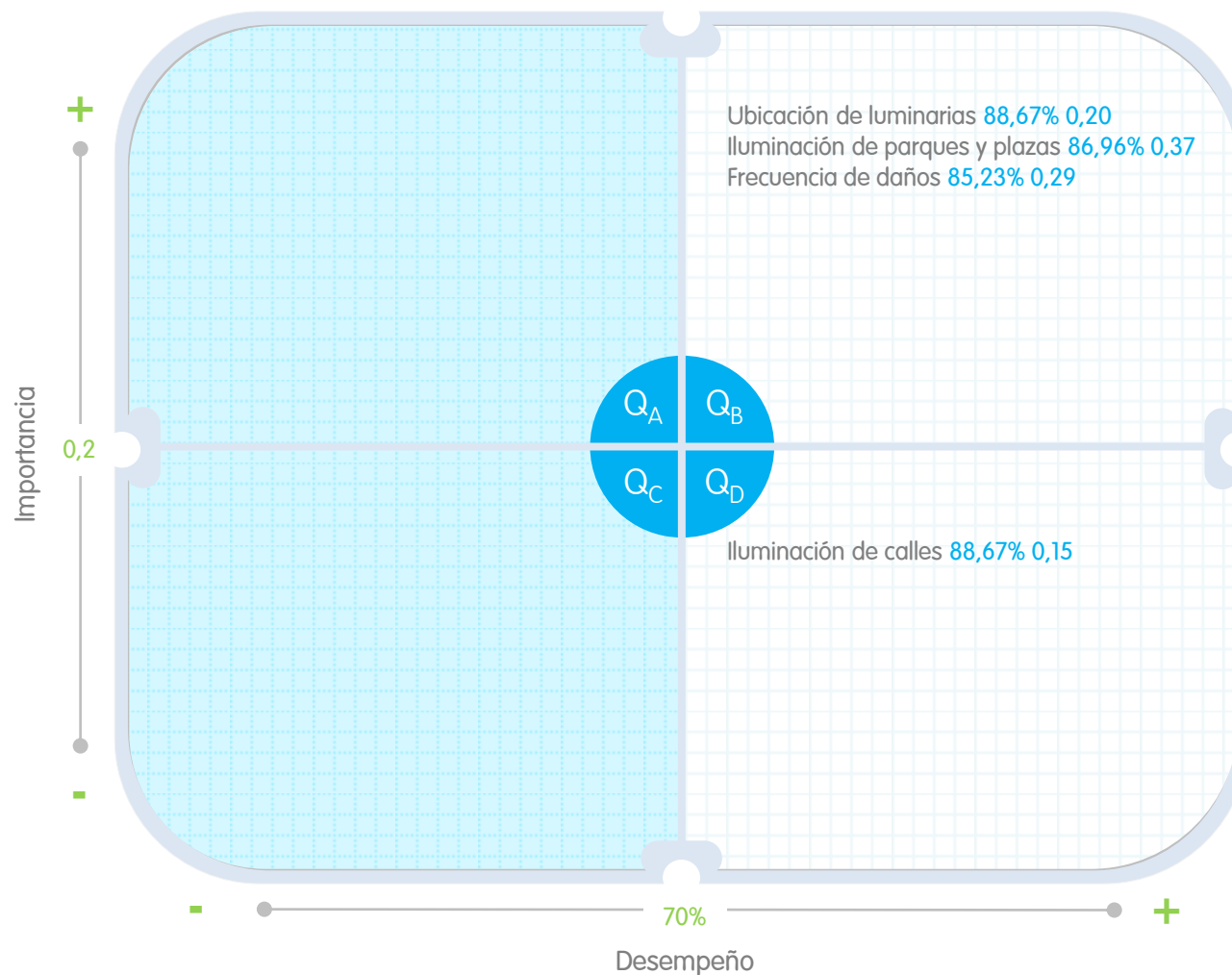
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**83,26**

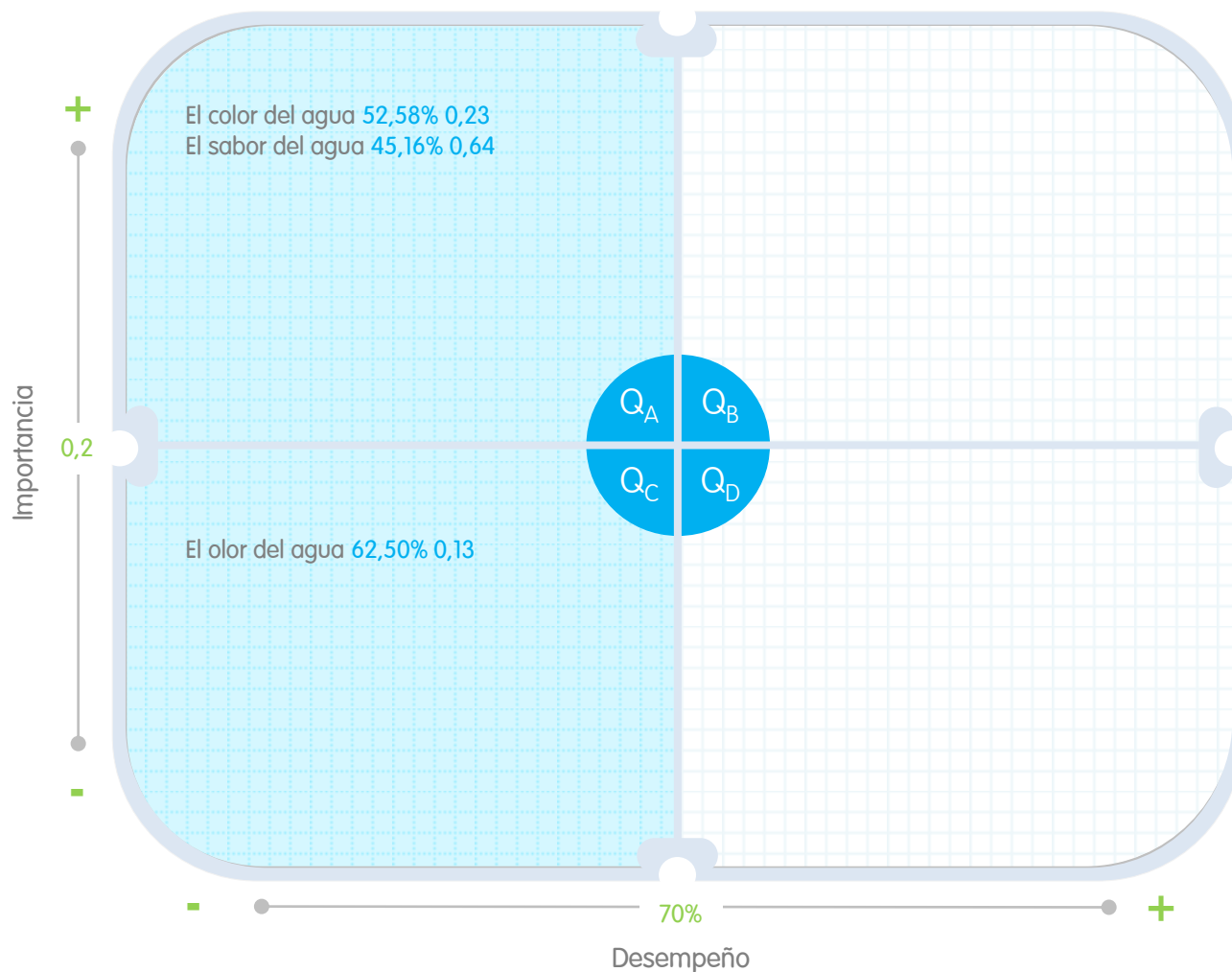
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**87,05**

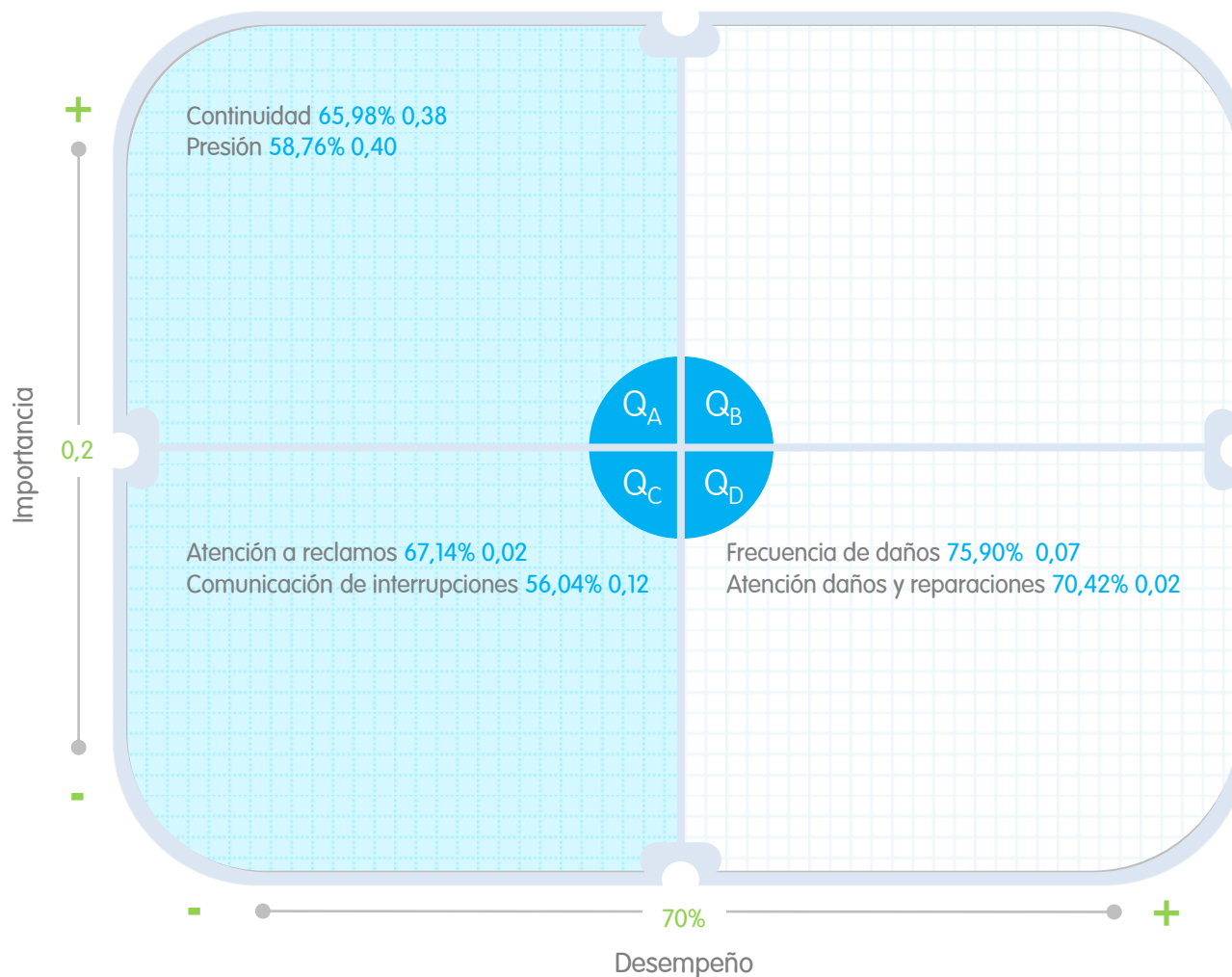
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**49,09**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

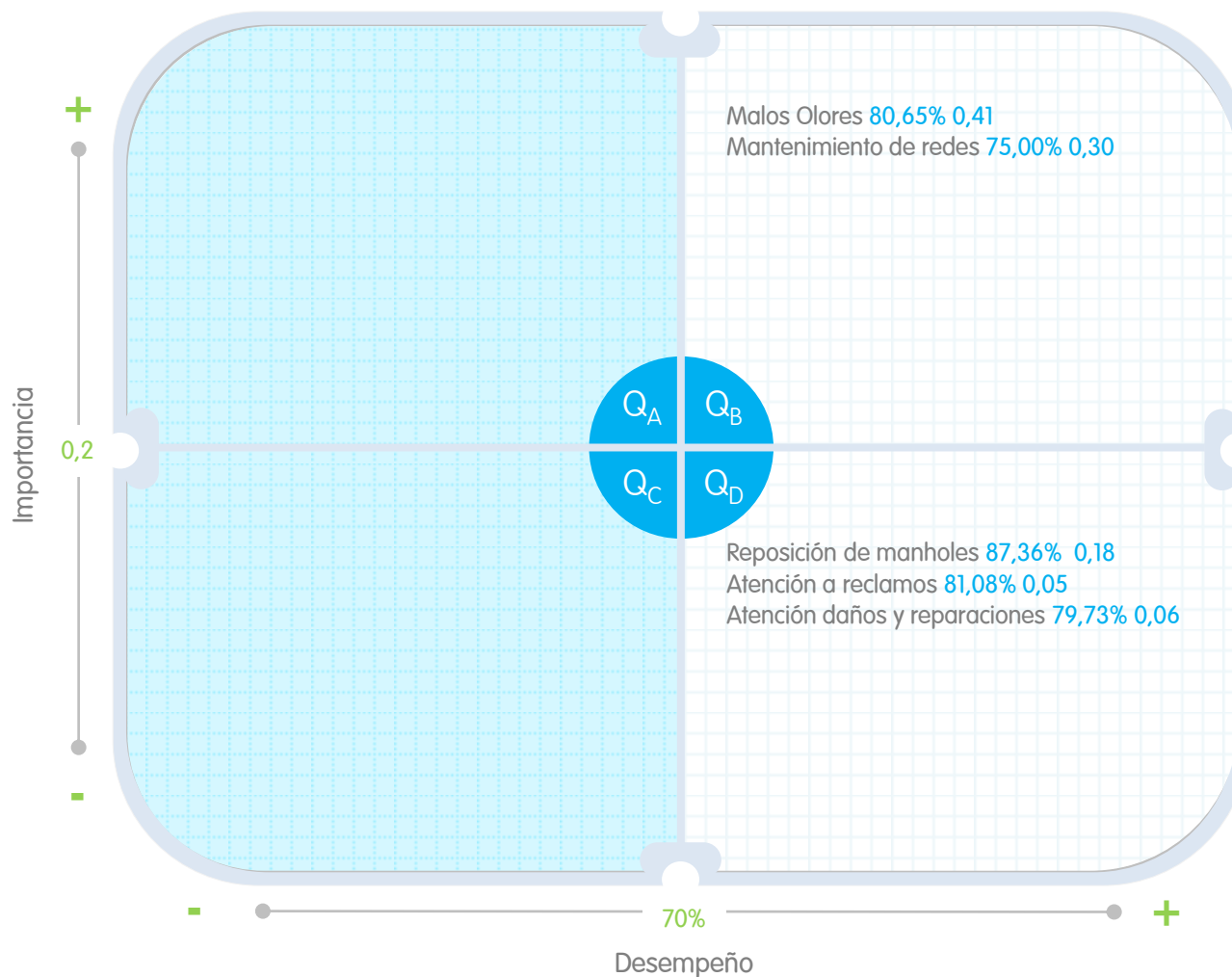


**Índice de Satisfacción**

**62,66**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

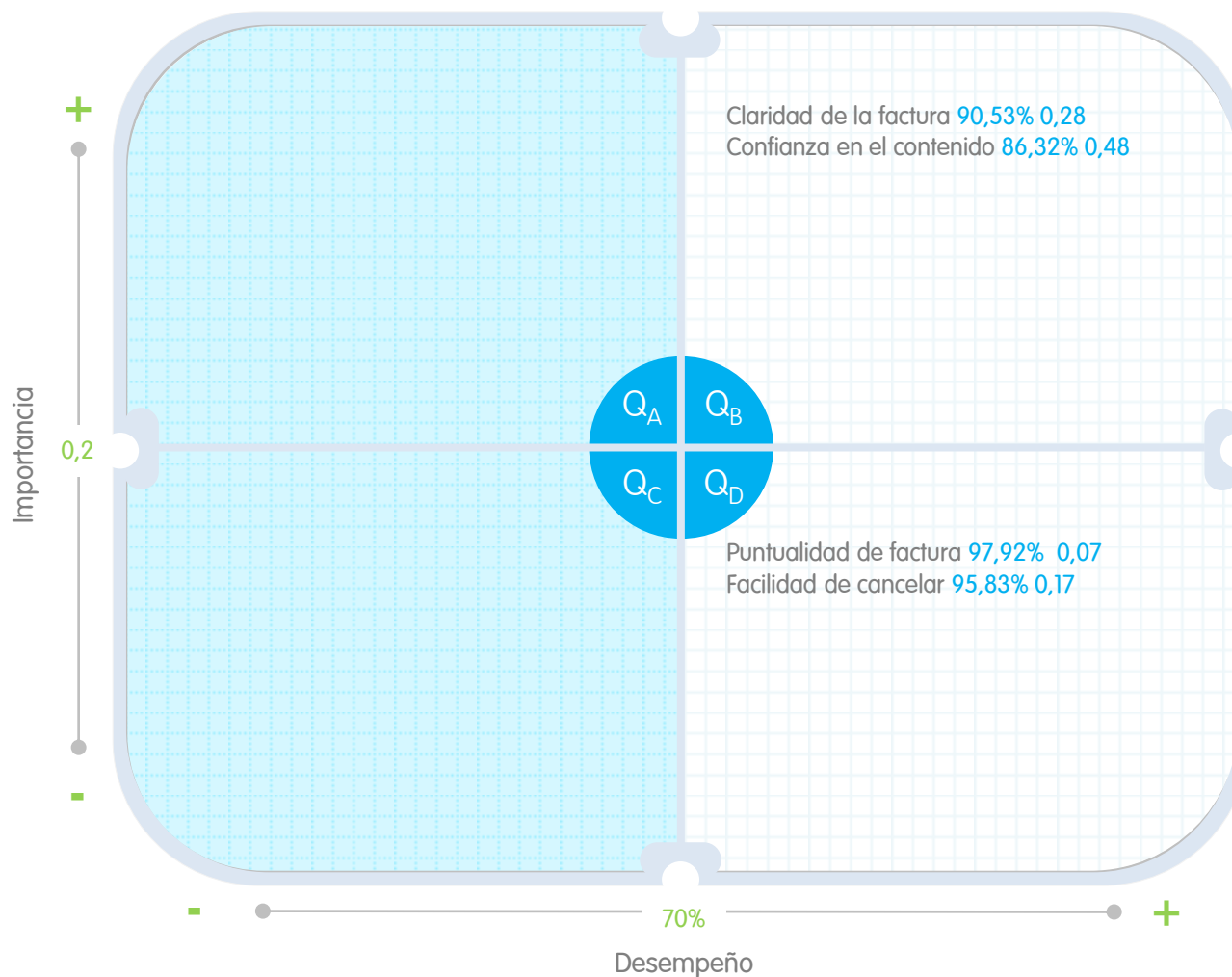




**Índice de Satisfacción**

**80,15**

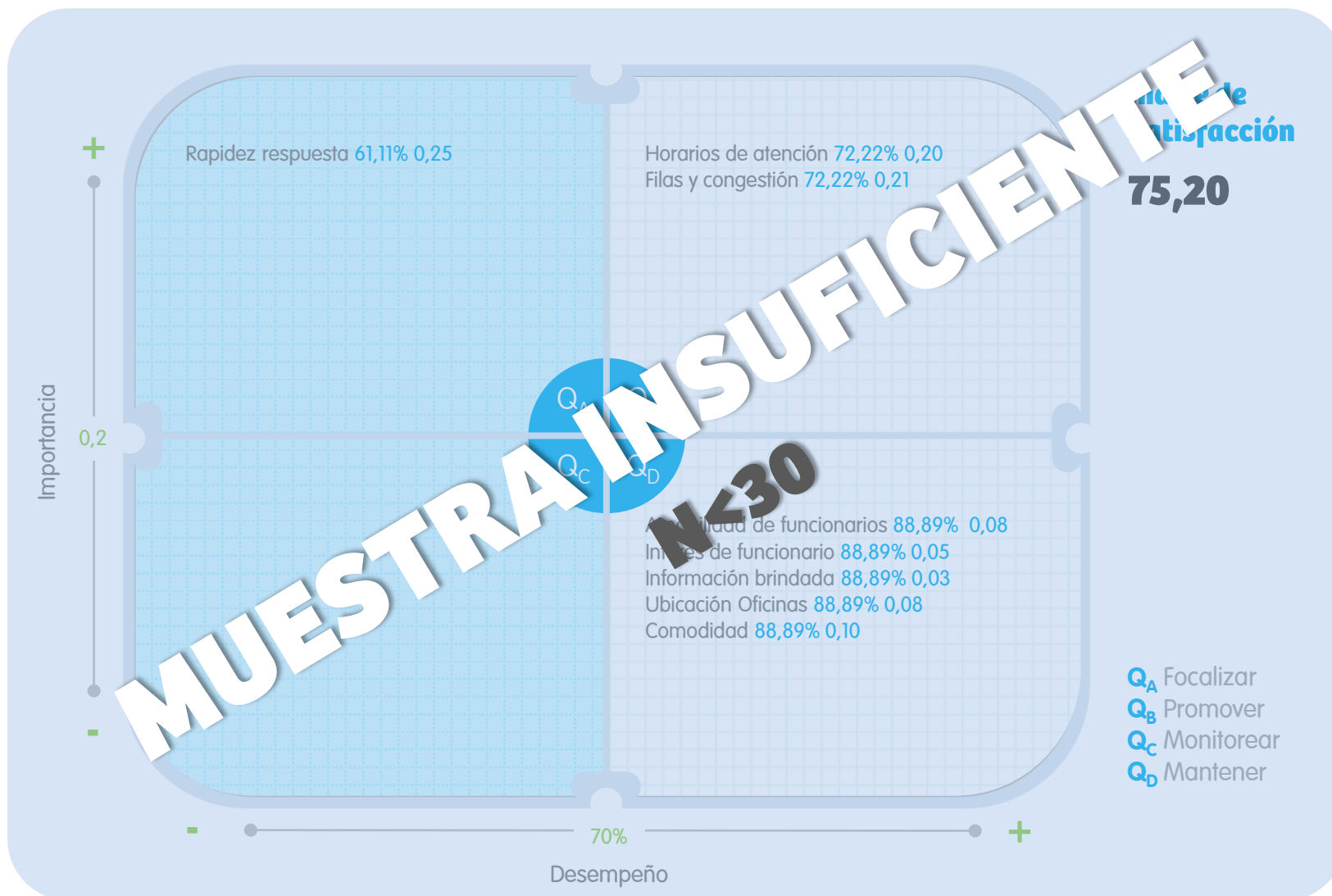
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

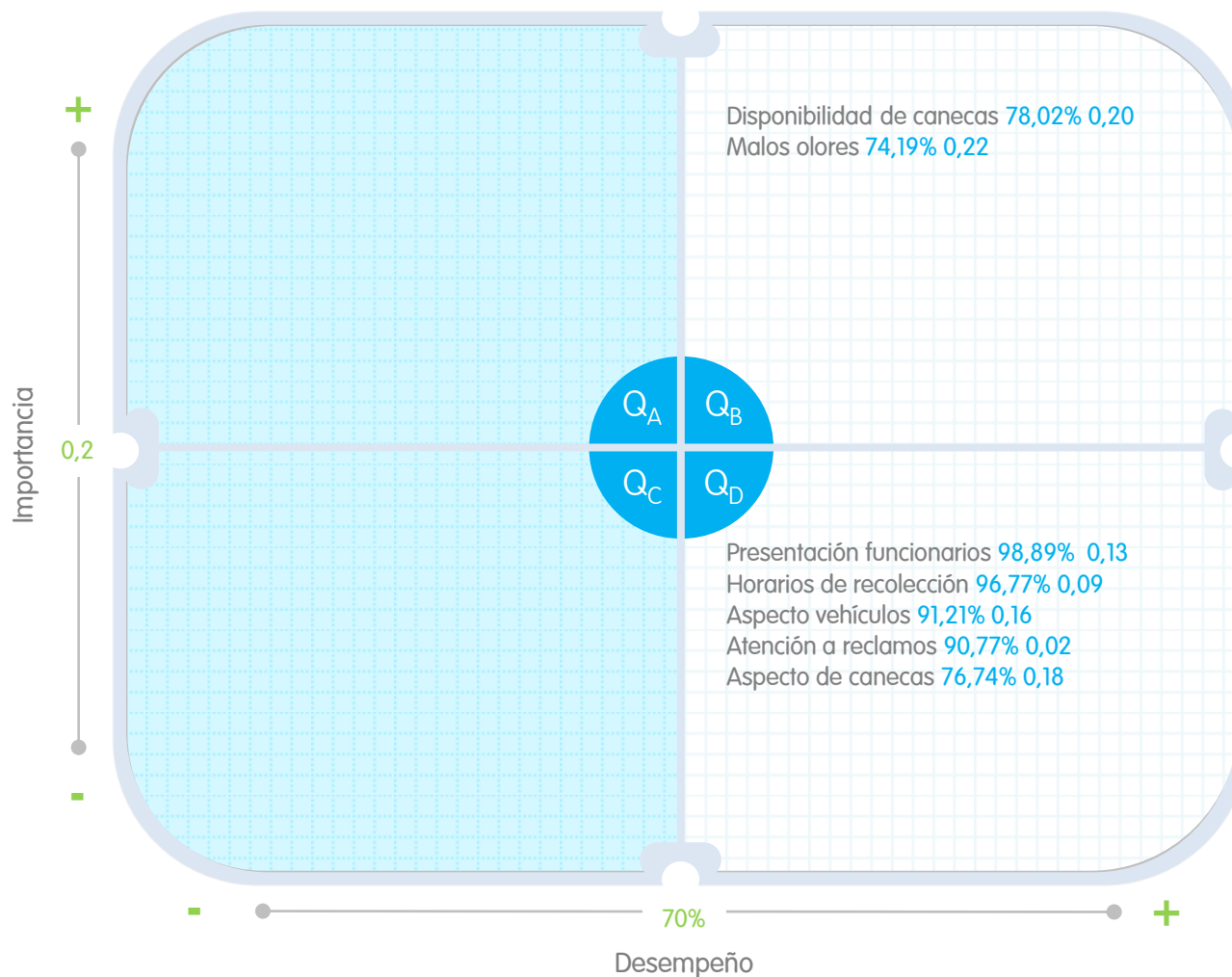


## Índice de Satisfacción

**89,94**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

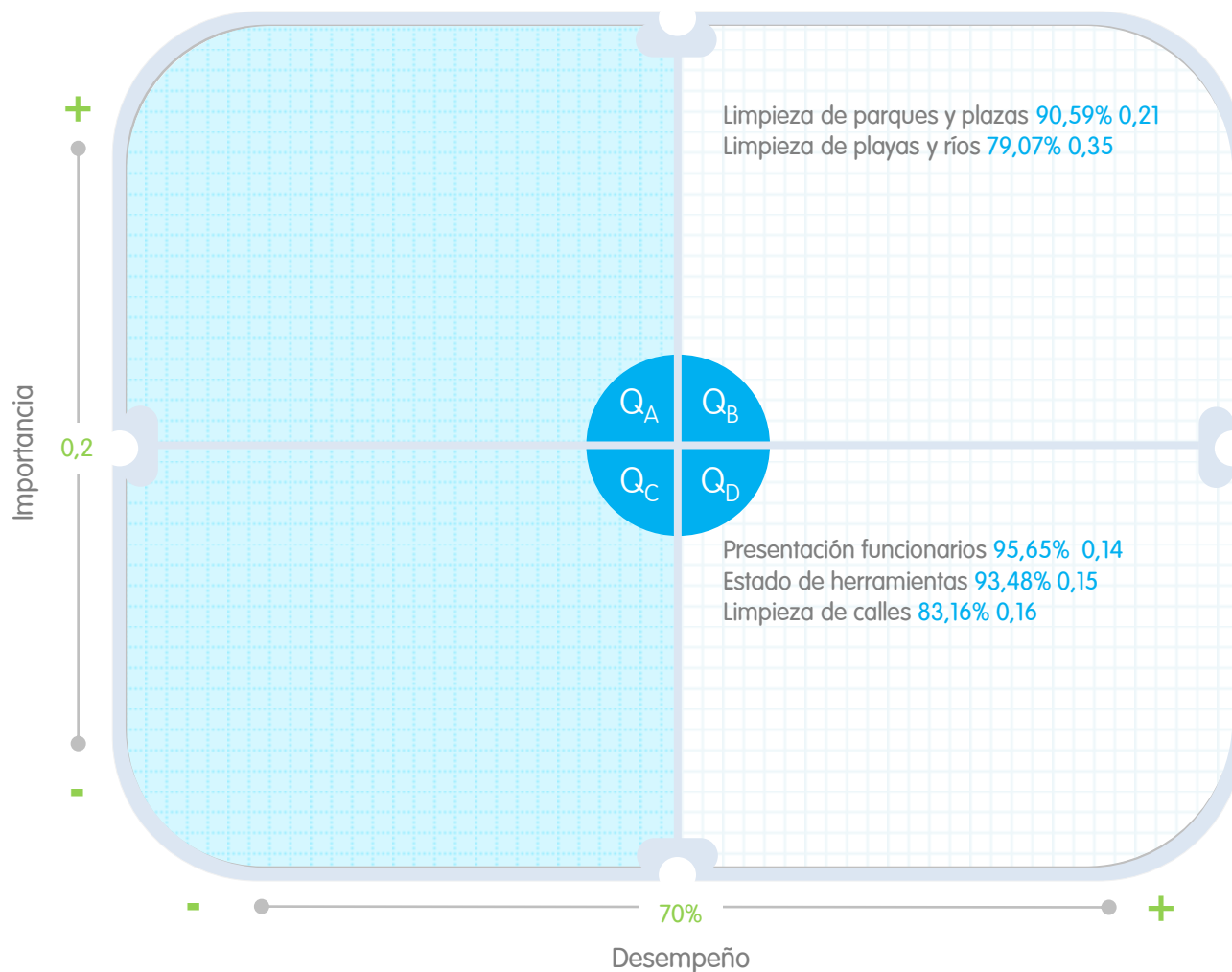




**Índice de Satisfacción**

**83,65**

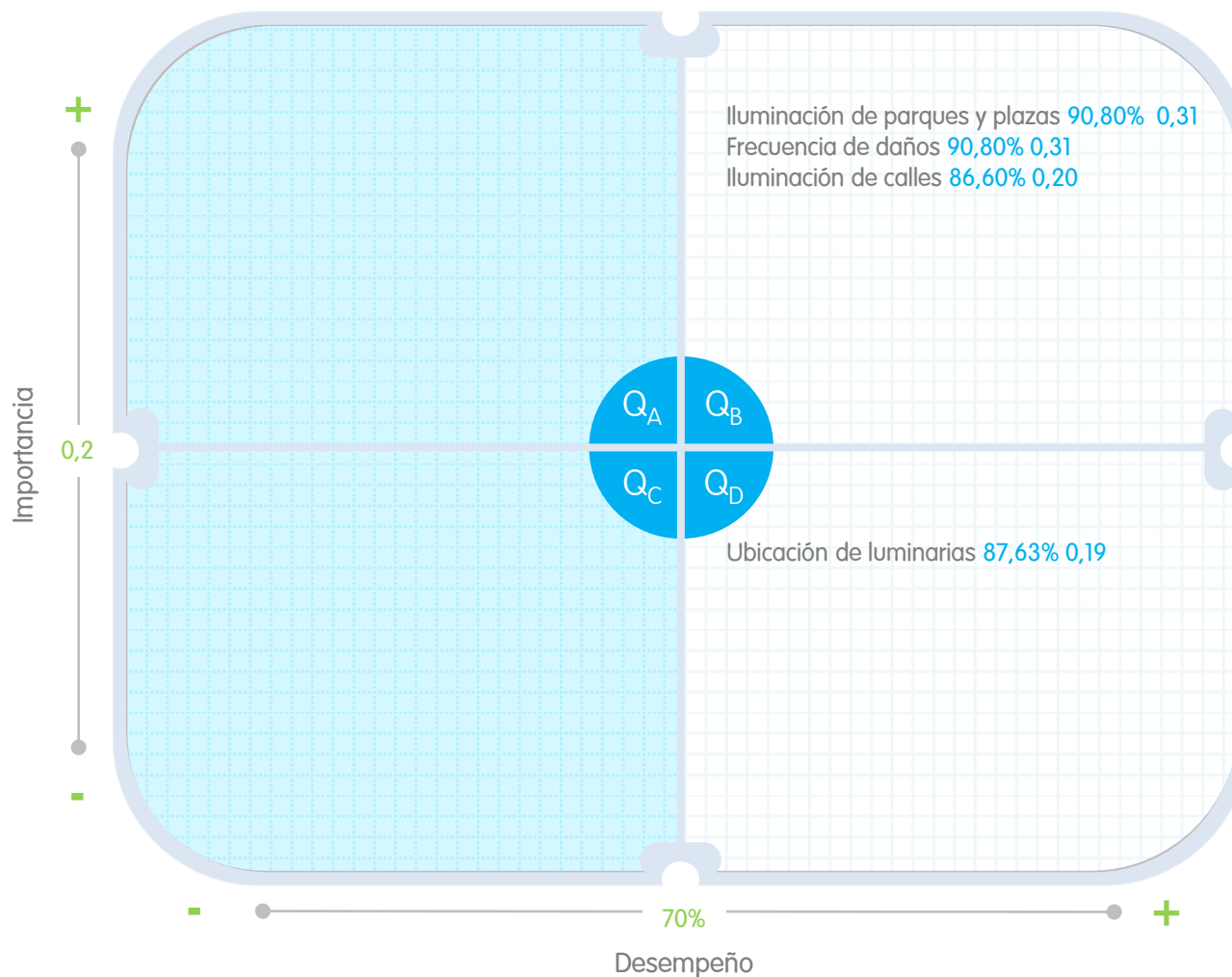
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**86,55**

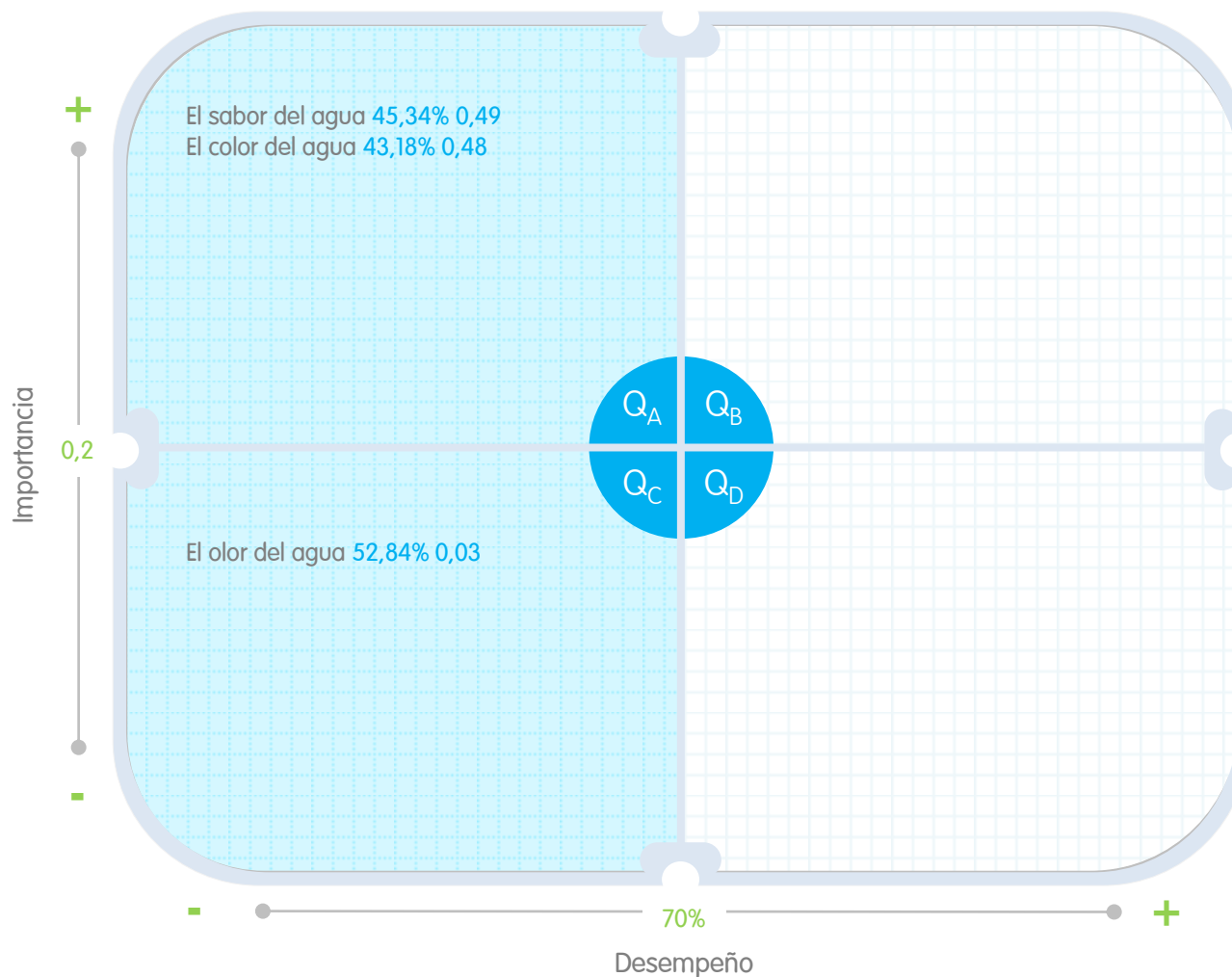
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**89,38**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

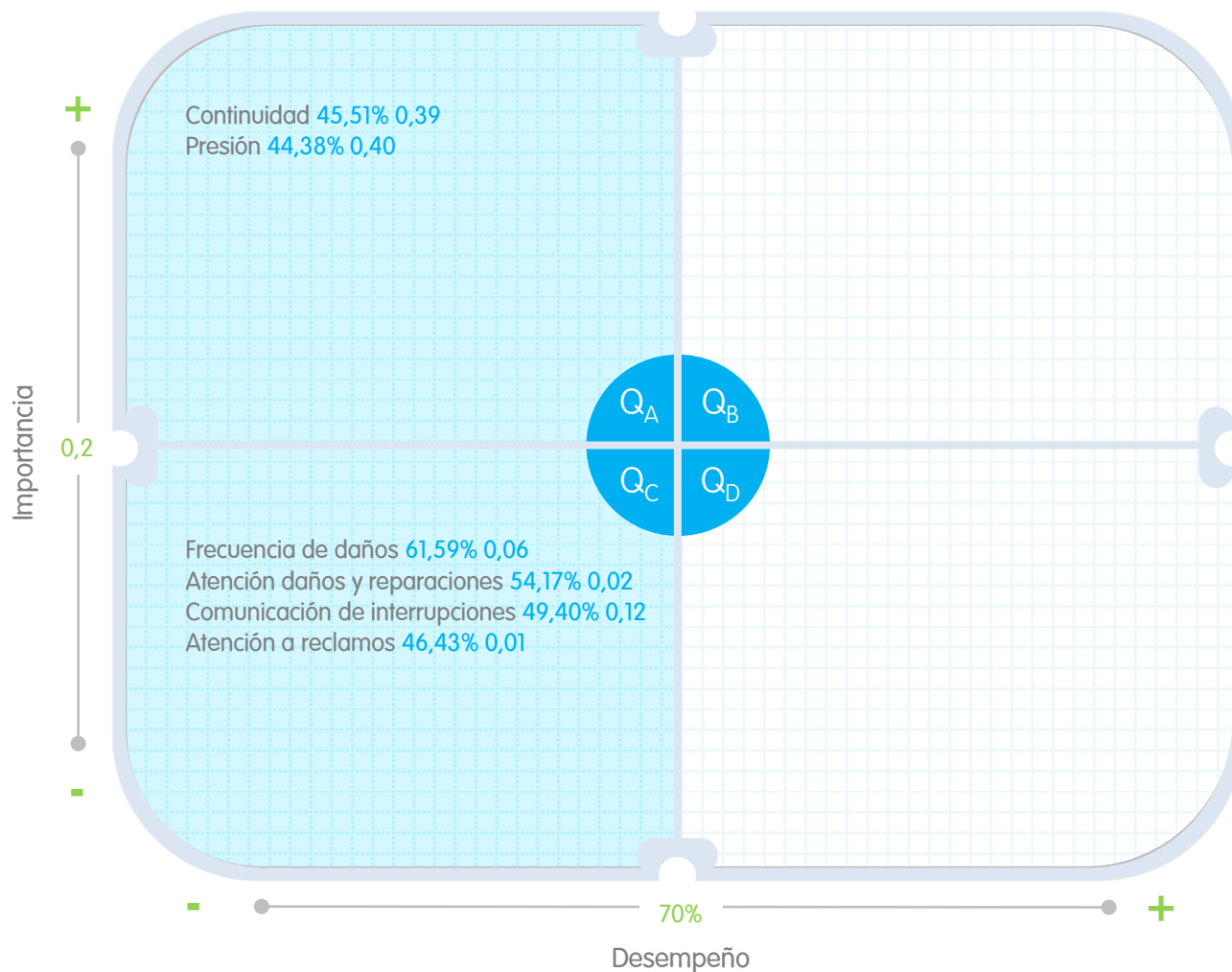


Índice de Satisfacción

44,49

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener





**Índice de Satisfacción**

**46,71**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

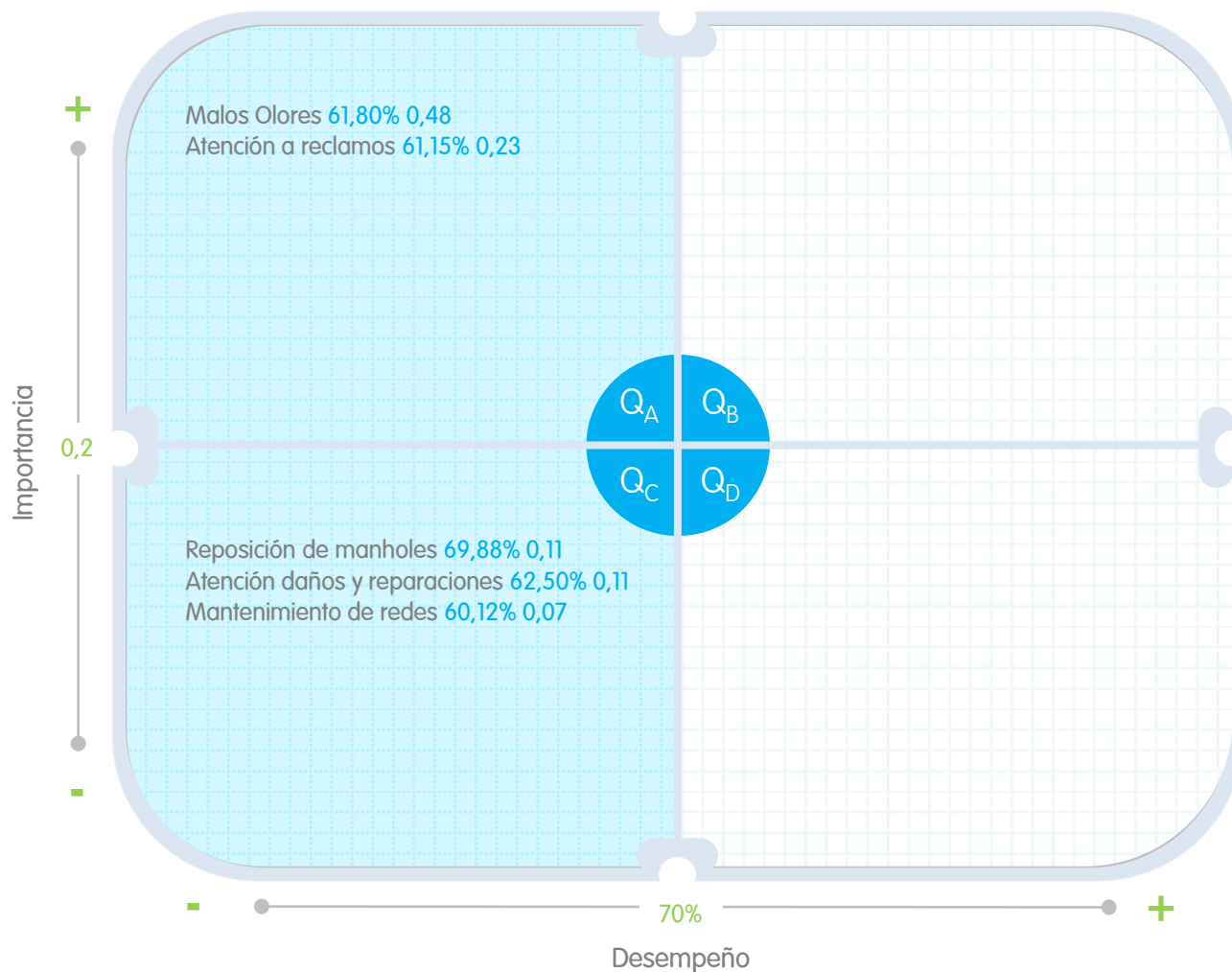
# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 5

N° de Entrevistas

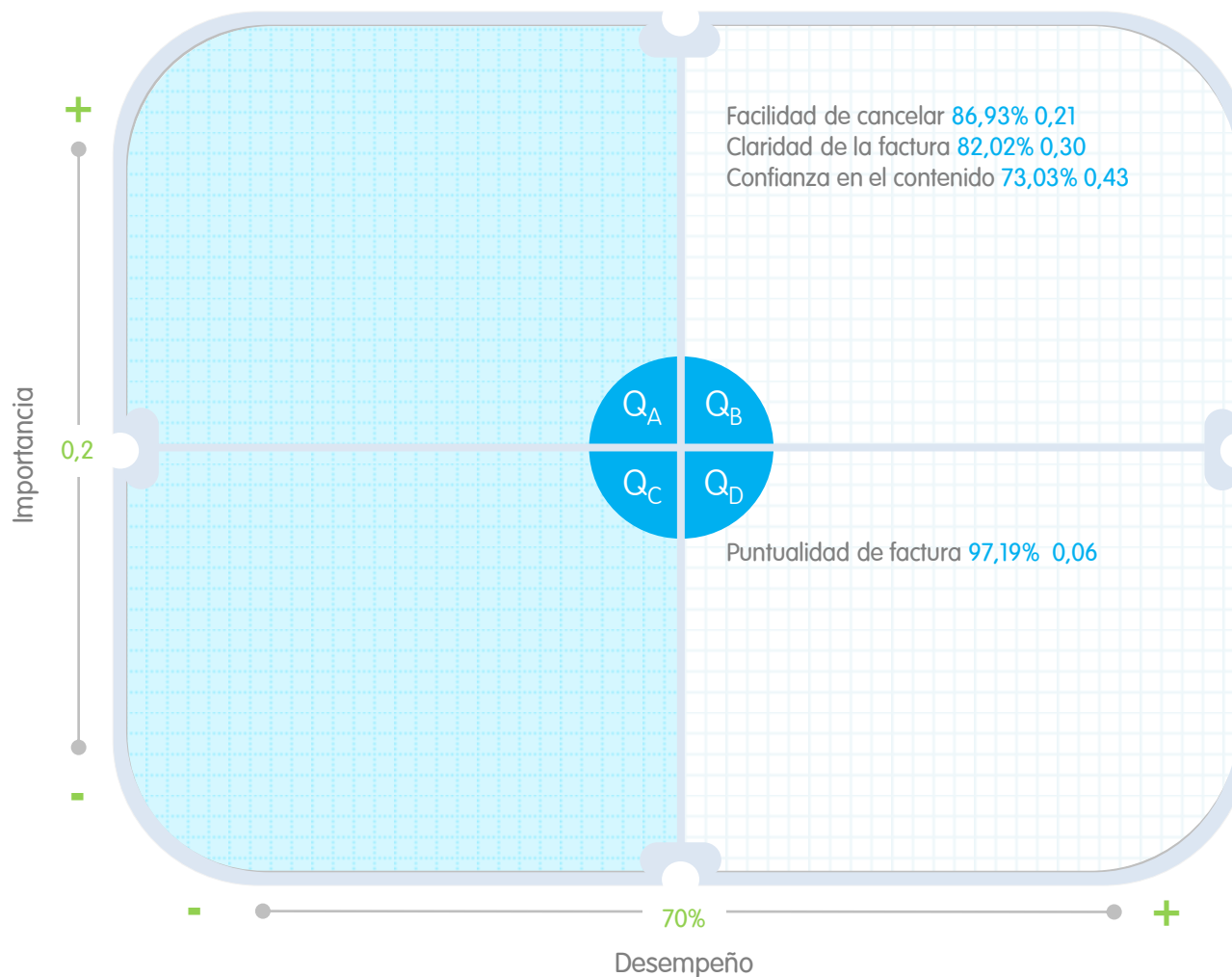
179



Índice de Satisfacción

62,52

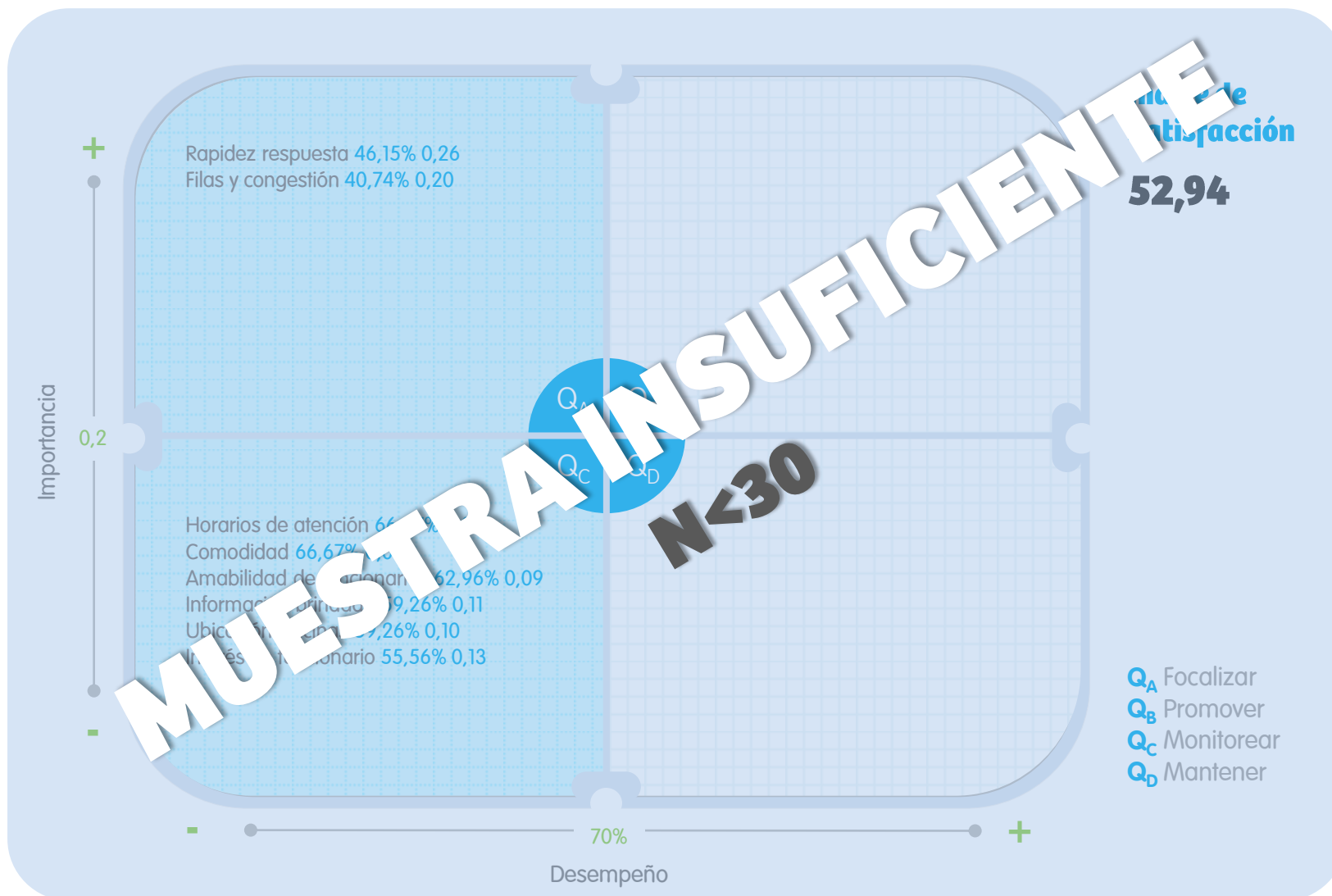
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**80,15**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



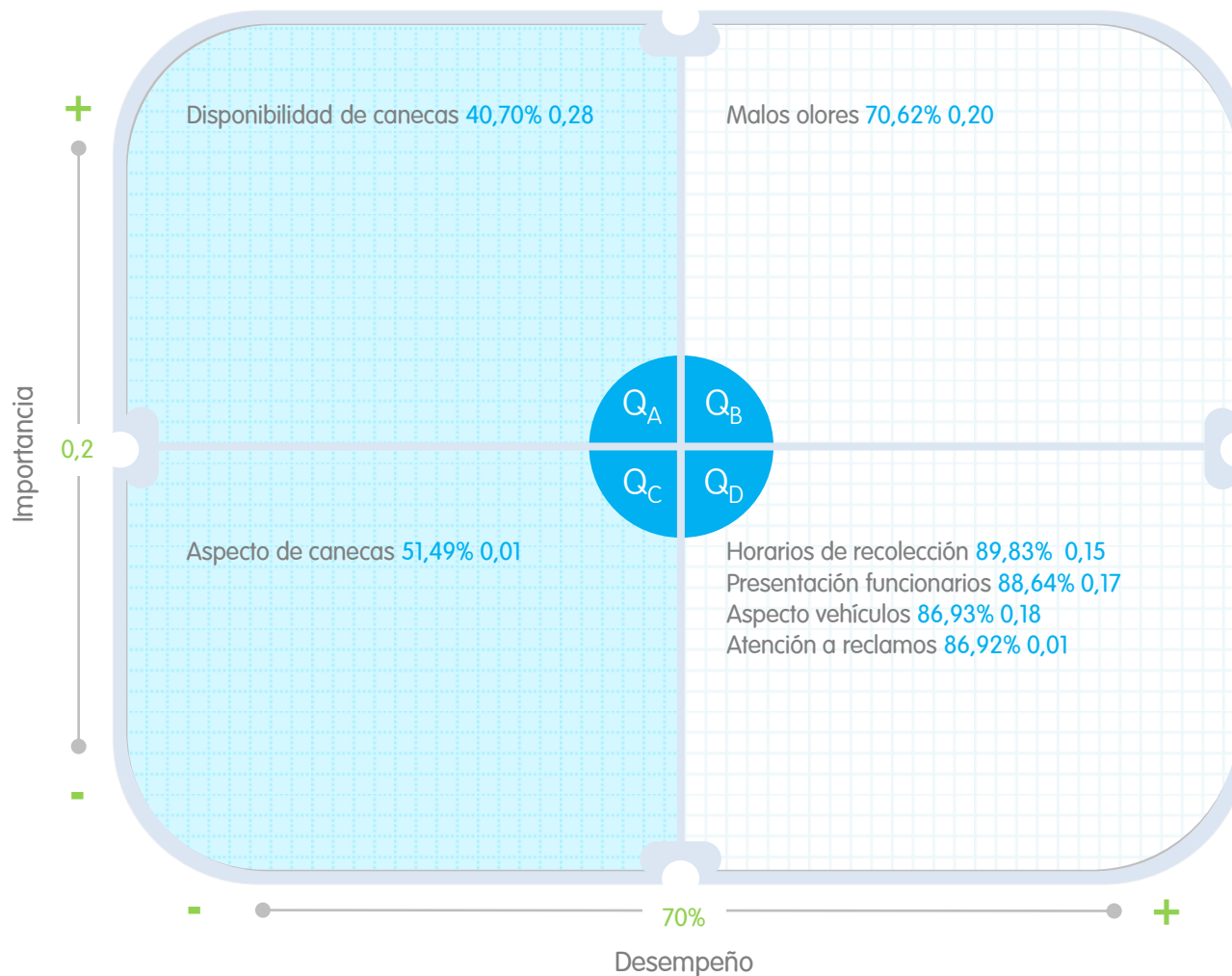
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 5

Nº de Entrevistas

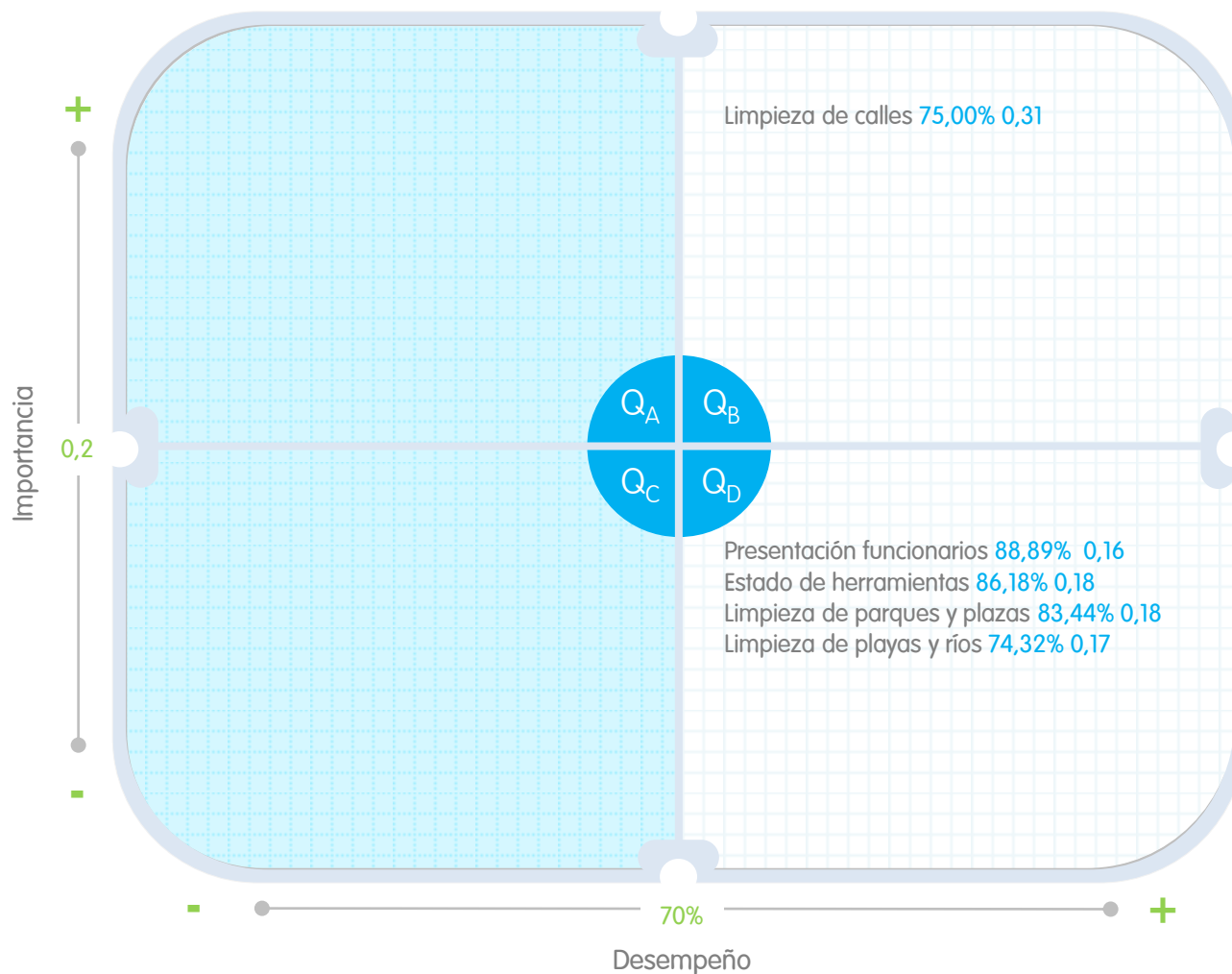
177



Índice de  
Satisfacción

**70,91**

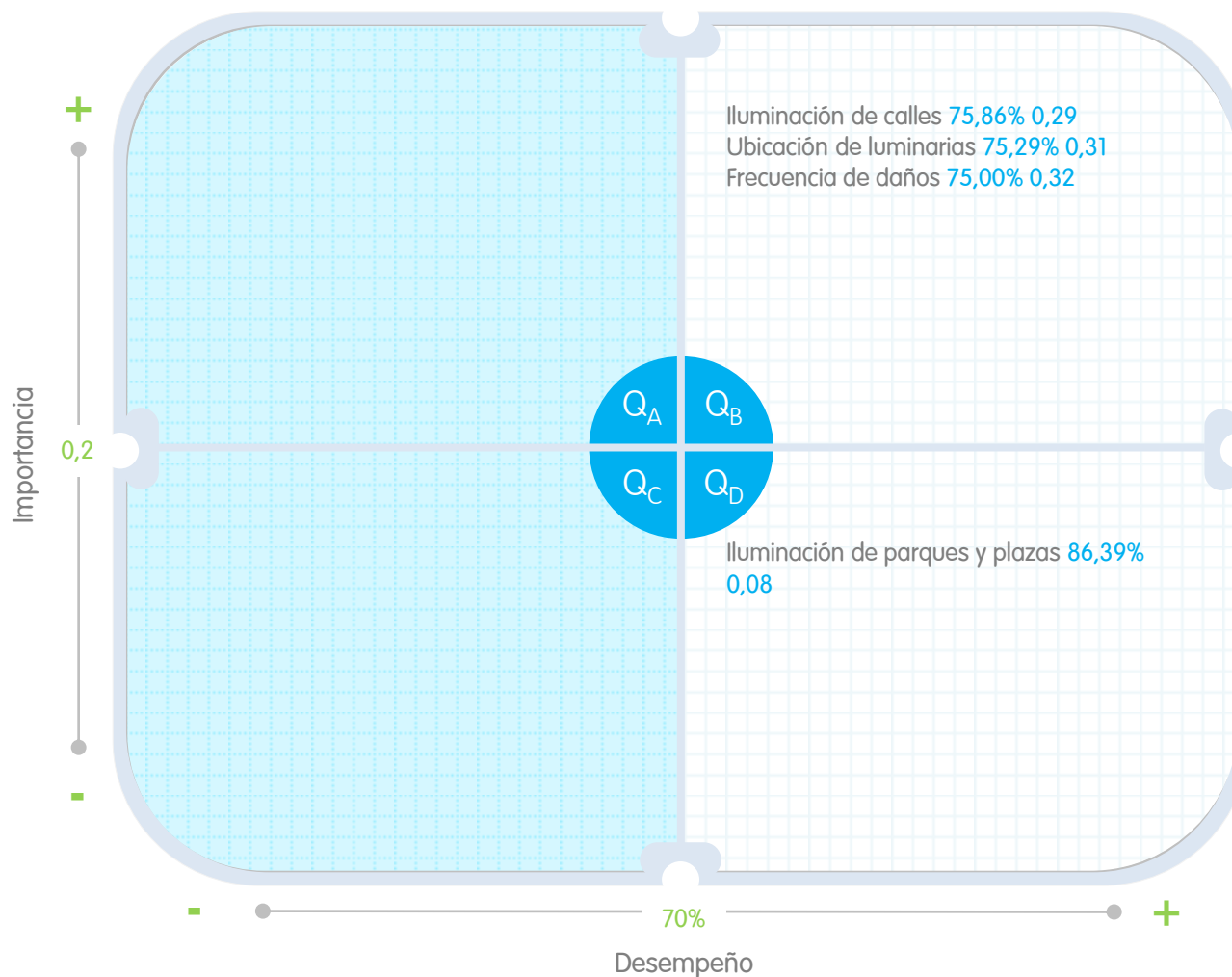
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**80,60**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

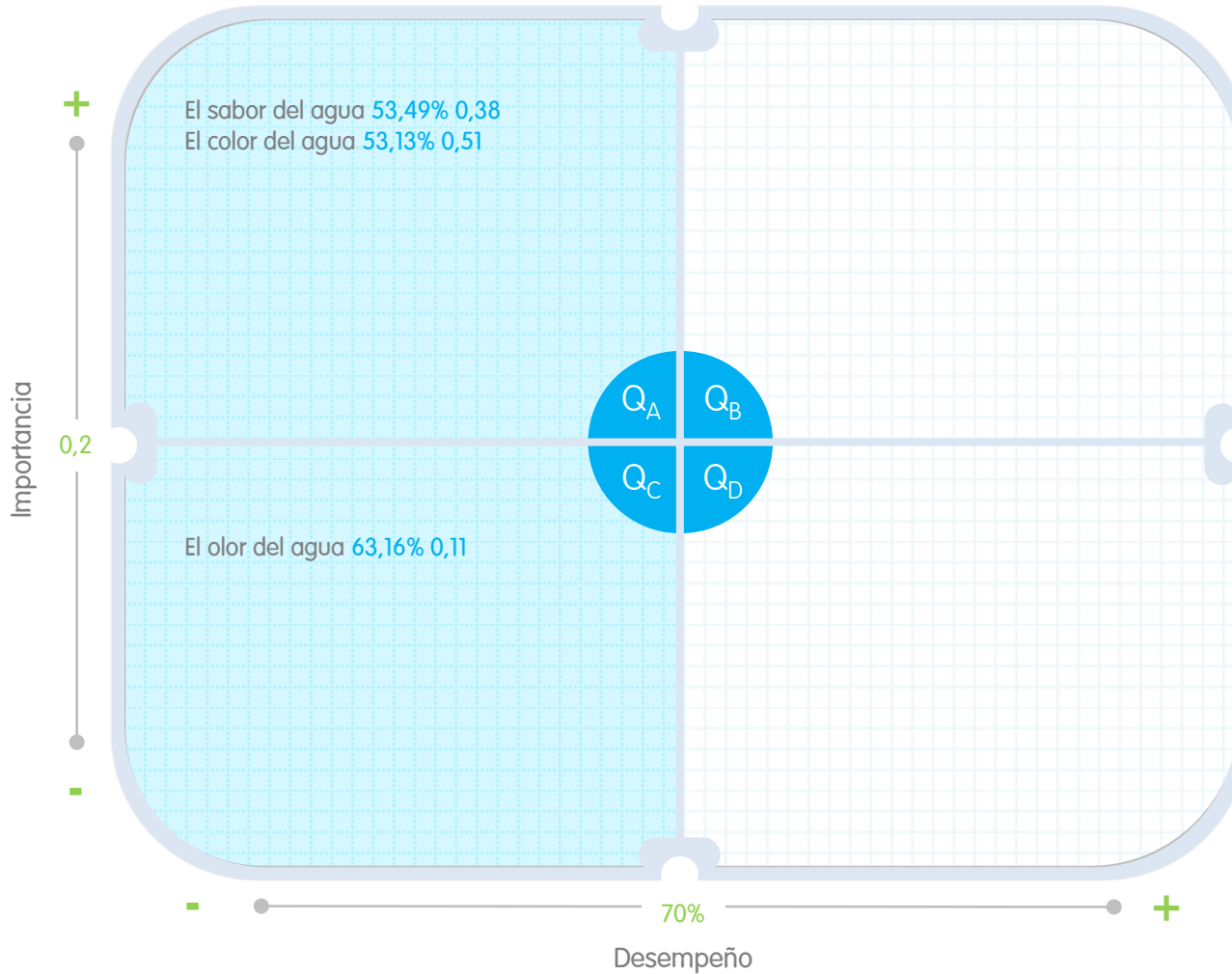


## Índice de Satisfacción

**76,25**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

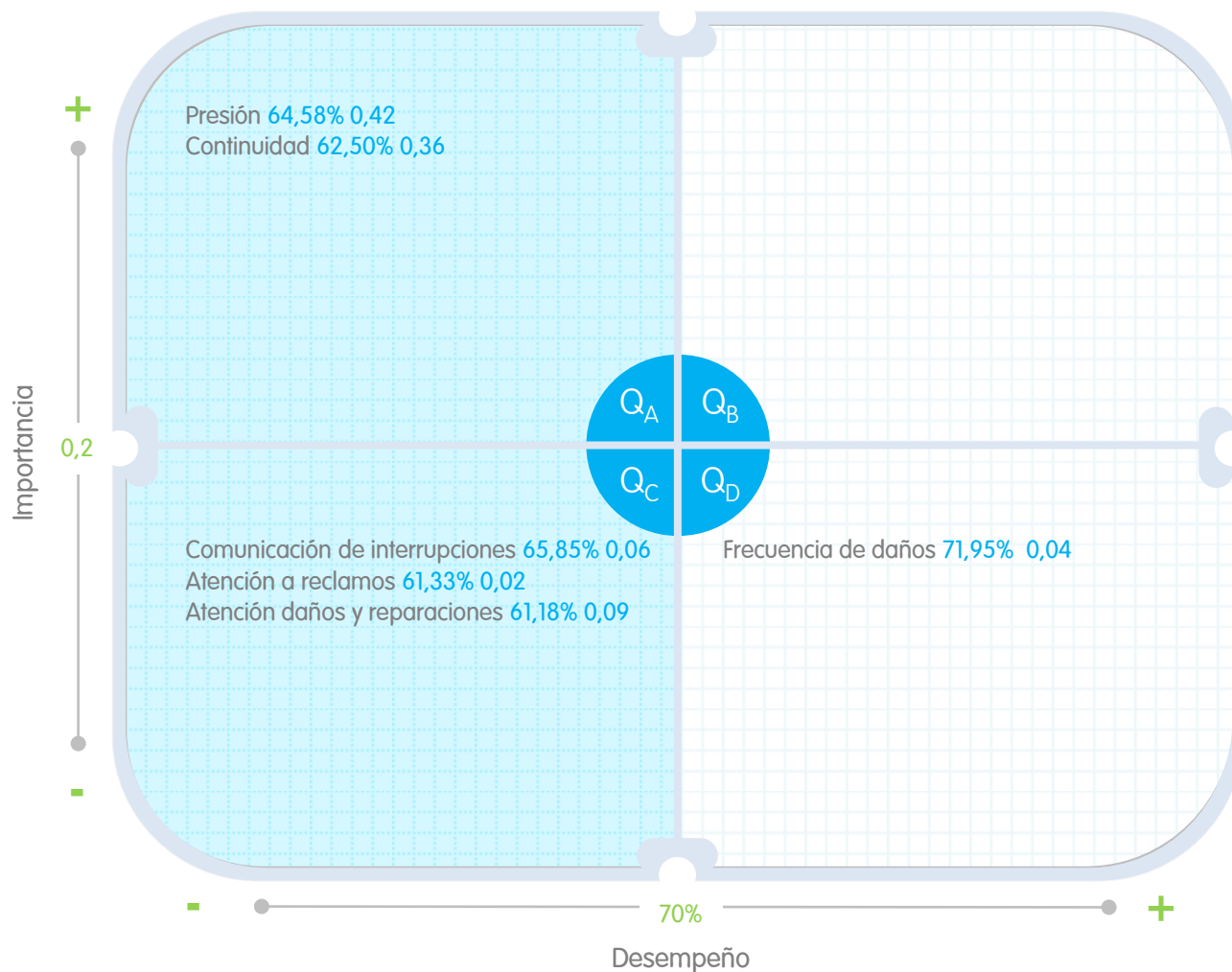




**Índice de Satisfacción**

**54,37**

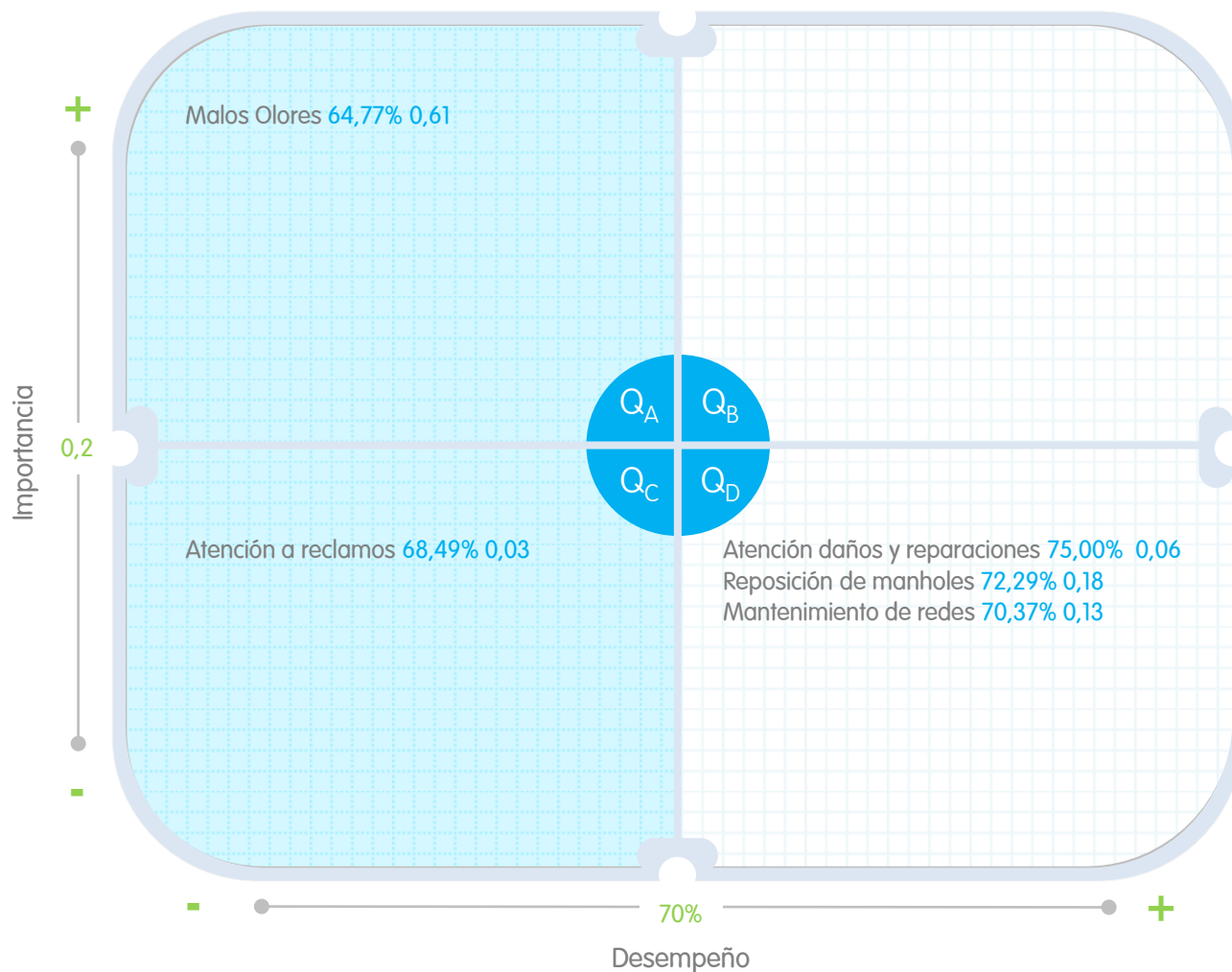
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



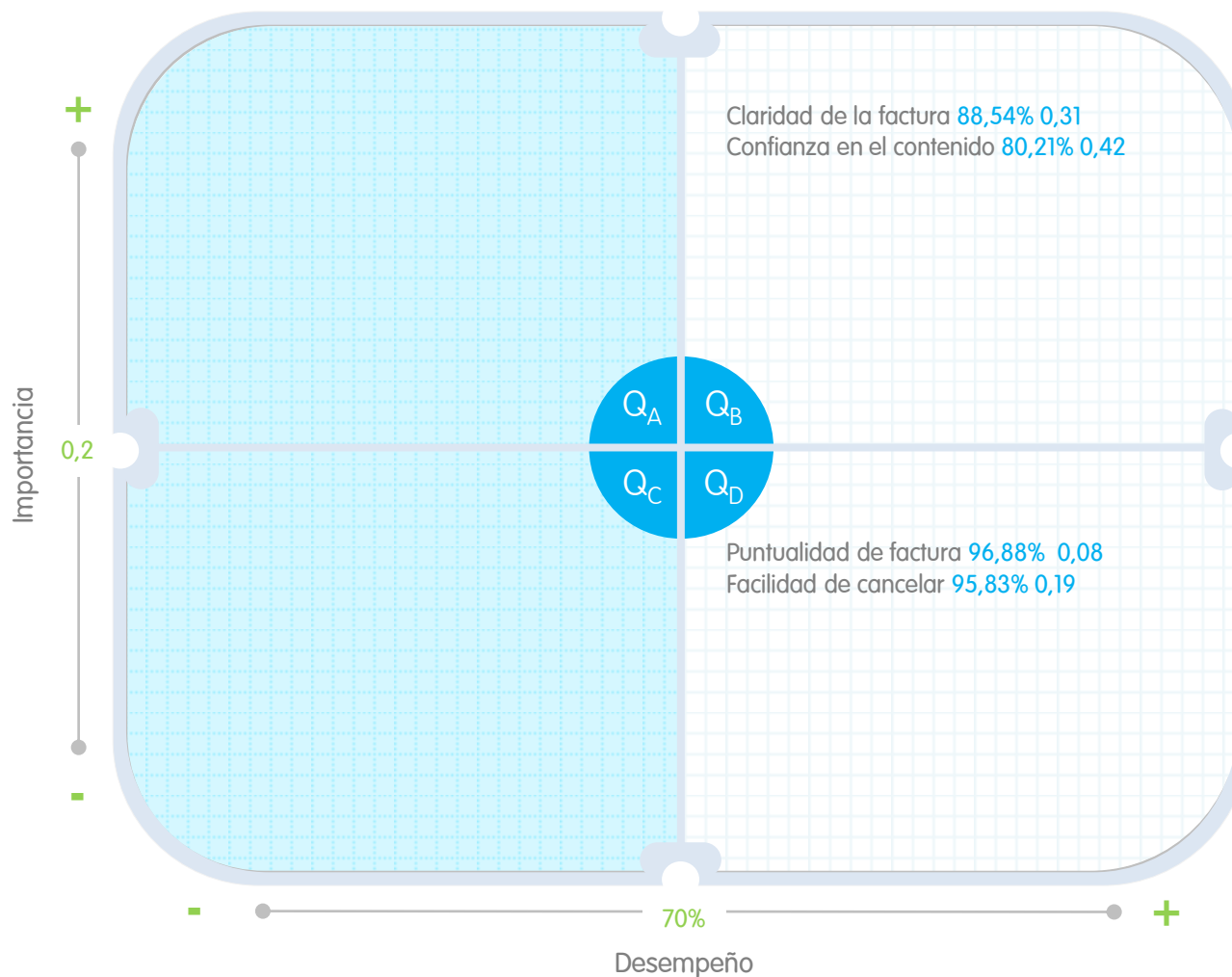
**Índice de Satisfacción**

**63,85**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



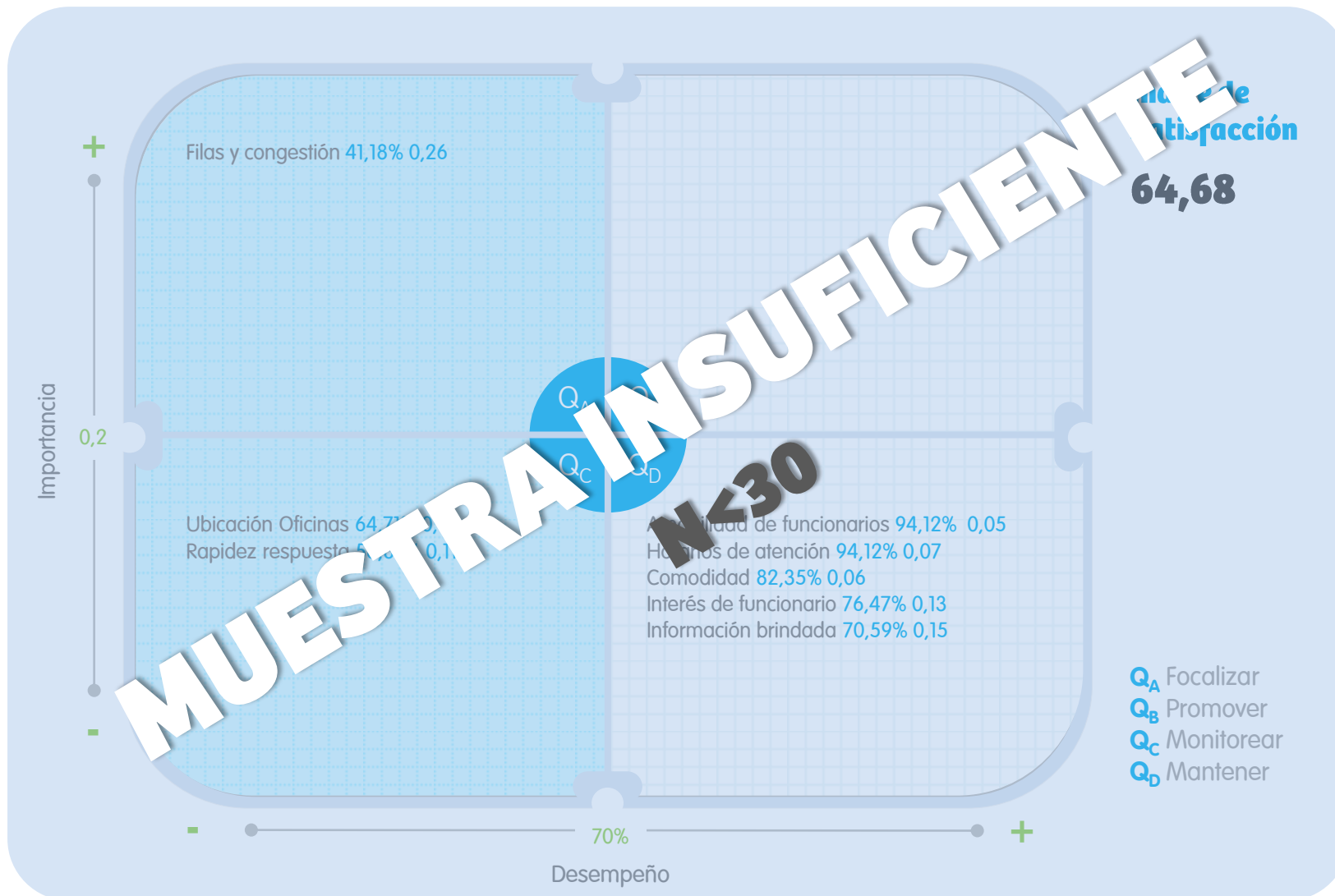
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**87,04**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



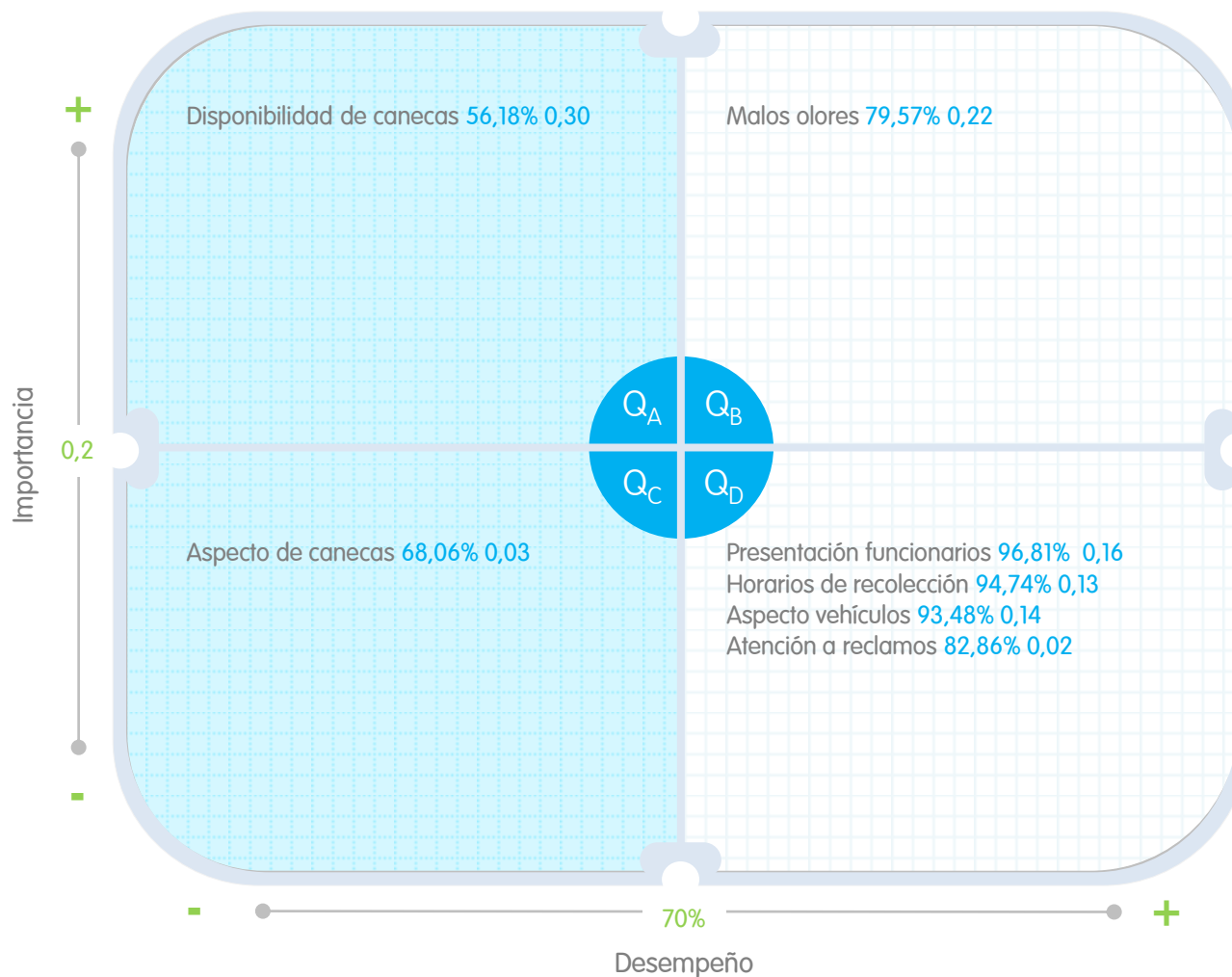
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 6

Nº de Entrevistas

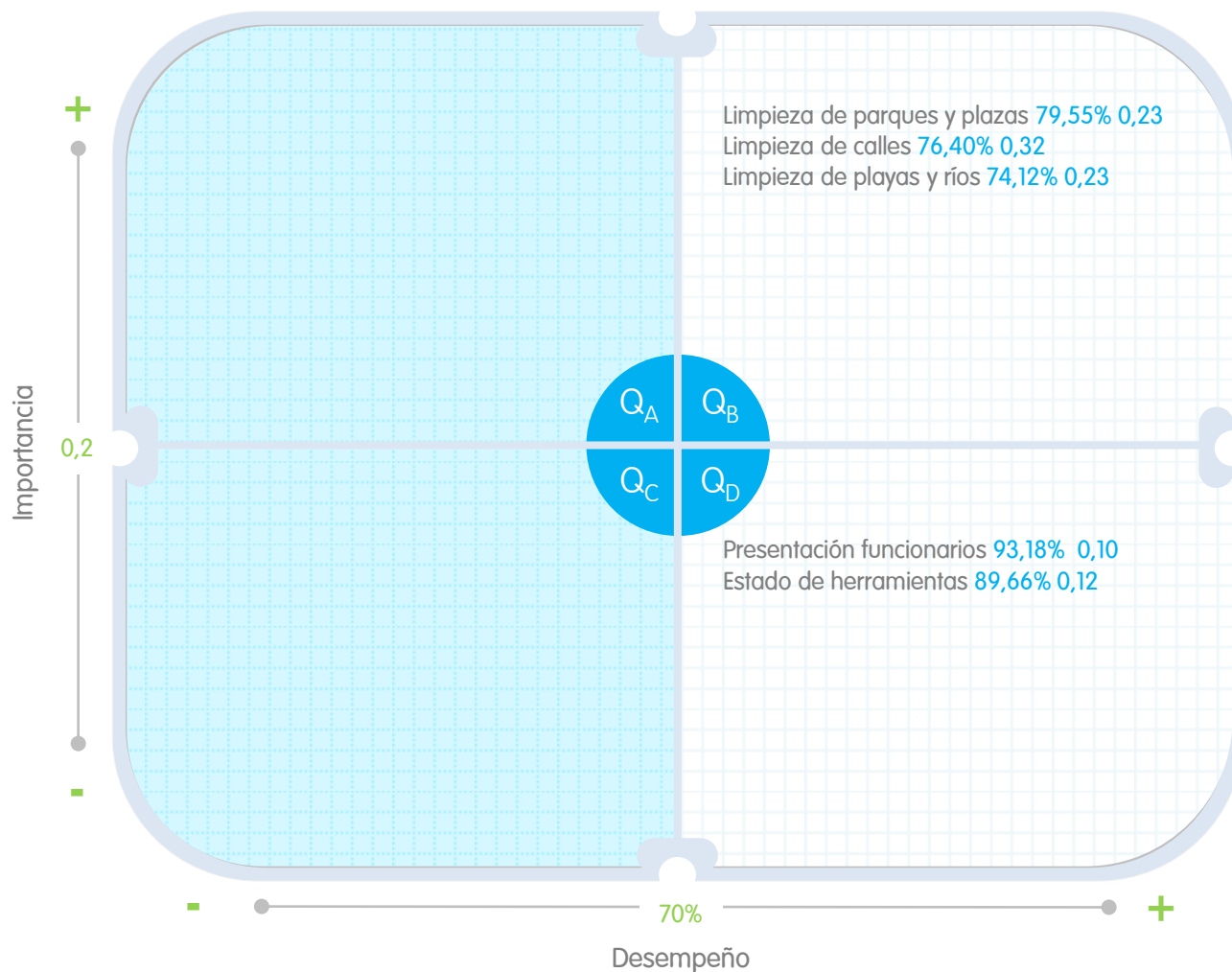
96



Índice de Satisfacción

**78,91**

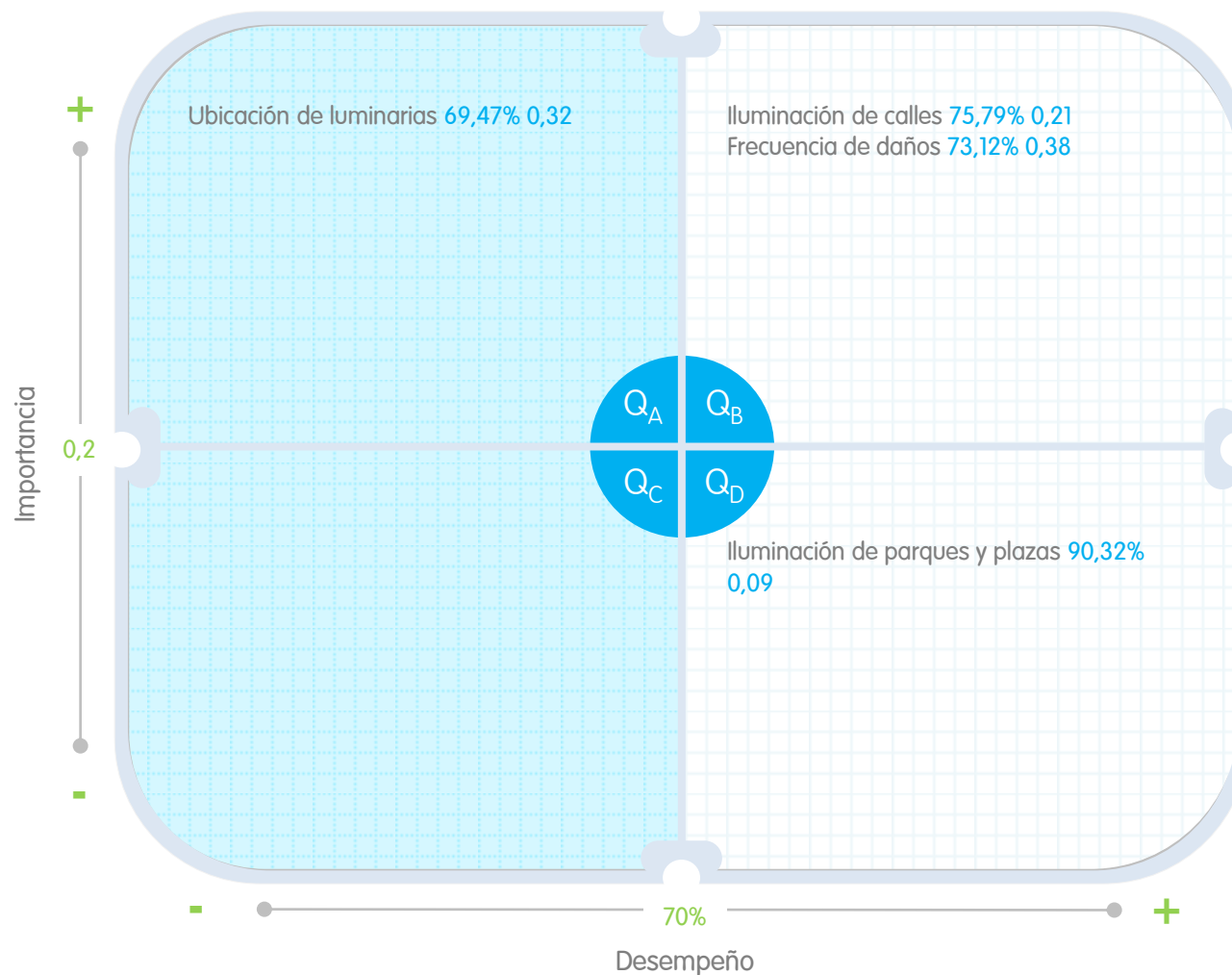
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**79,87**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

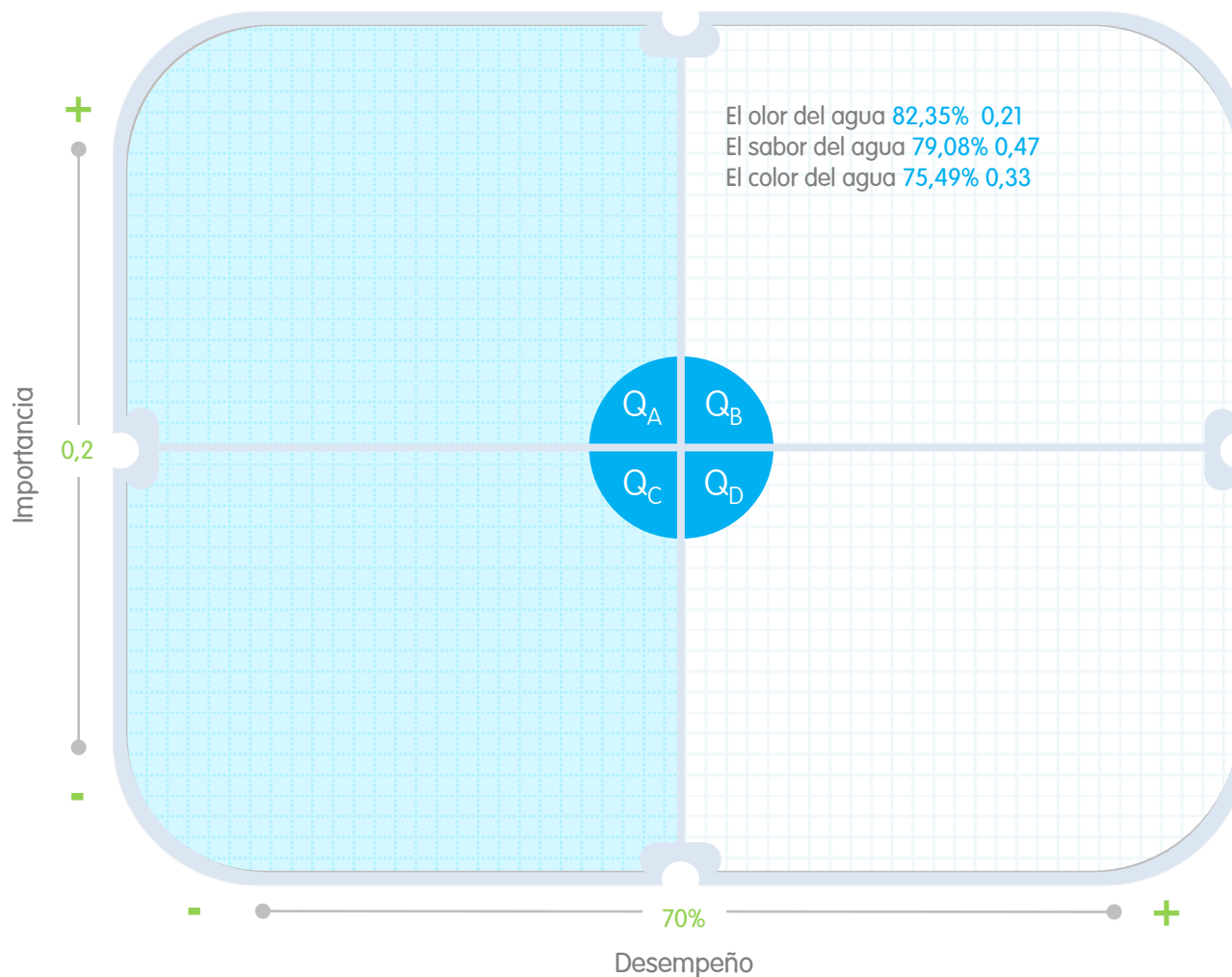


## Índice de Satisfacción

**74,13**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

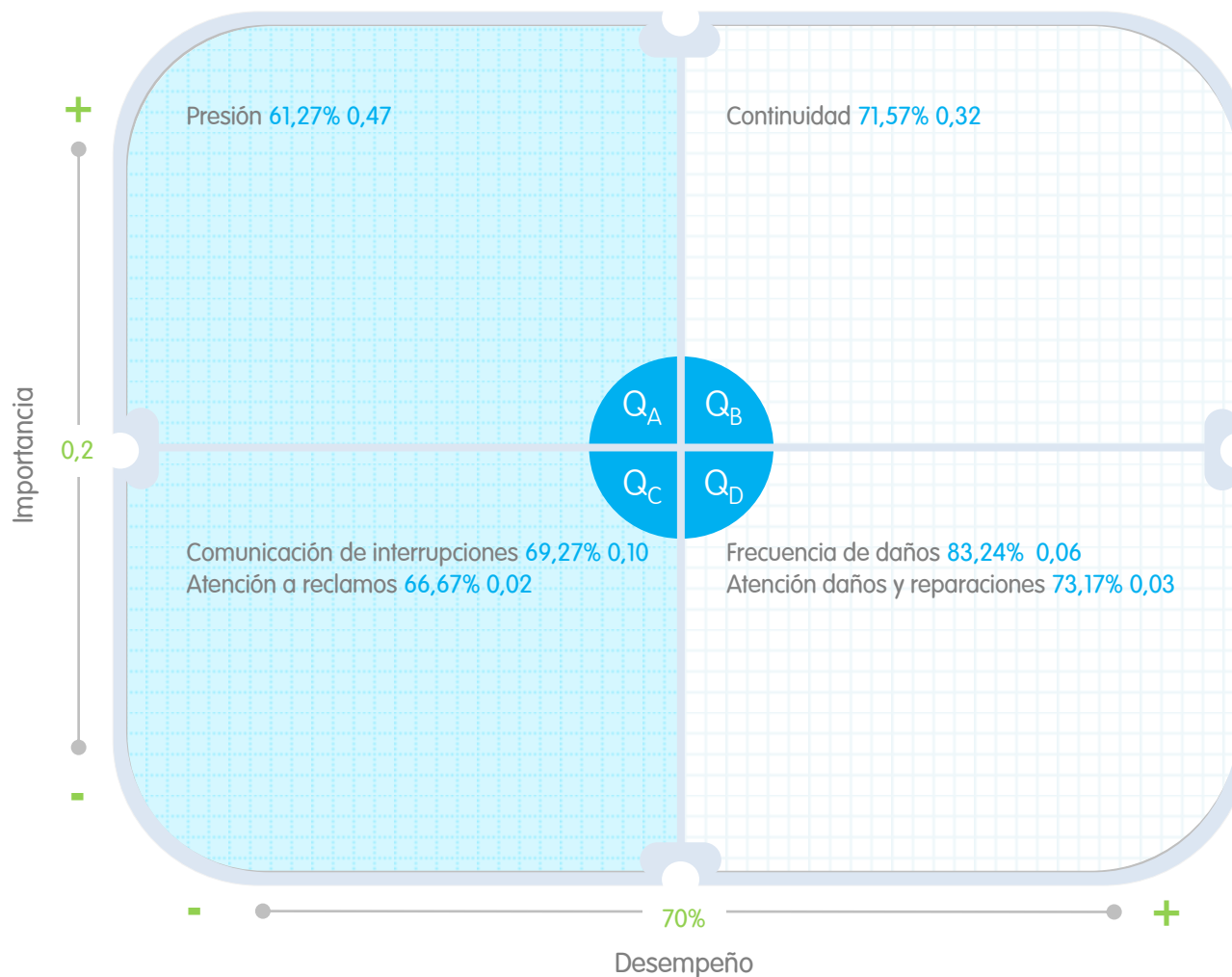




## Índice de Satisfacción

**78,58**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de Satisfacción

**67,08**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

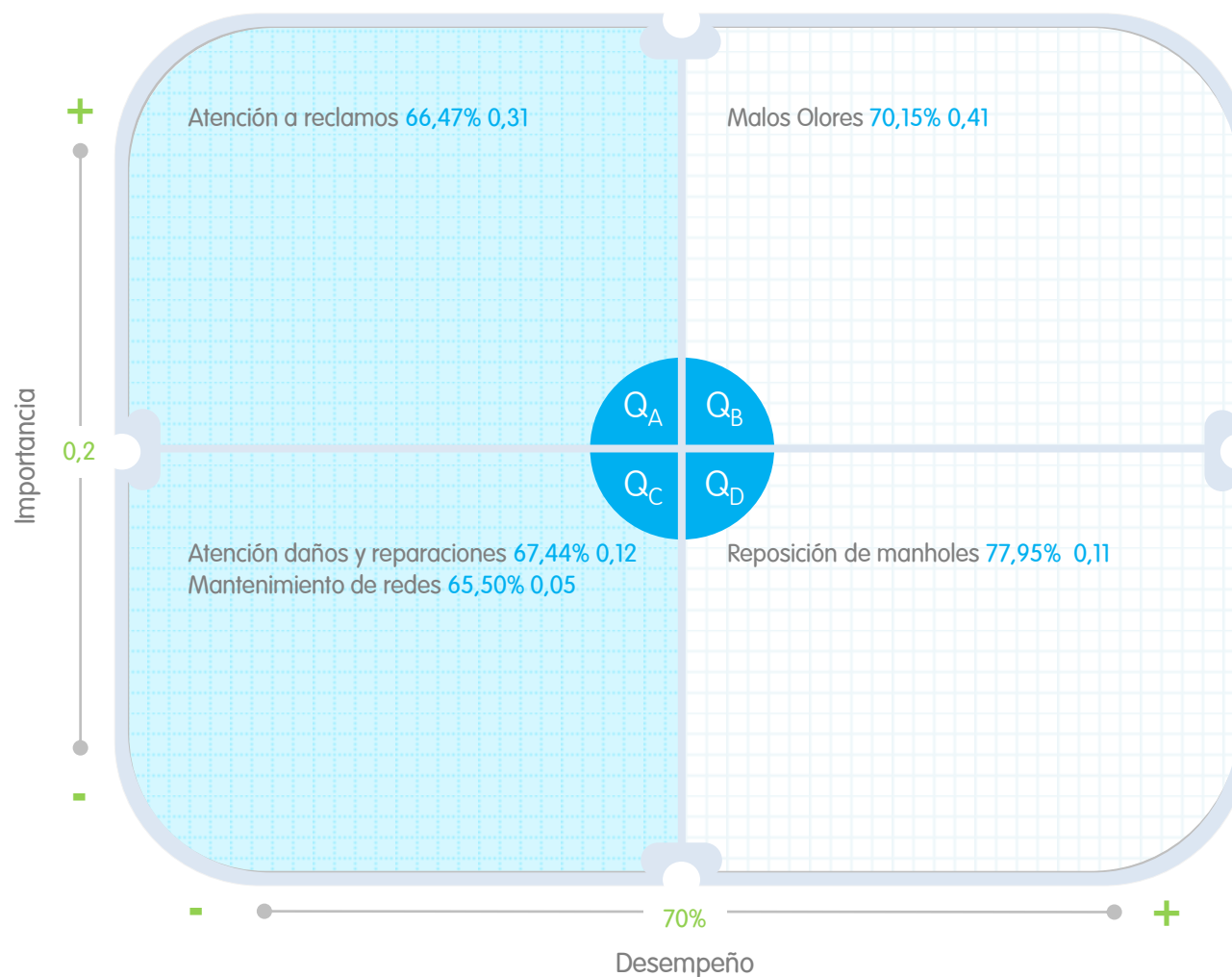
# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 7

N° de Entrevistas

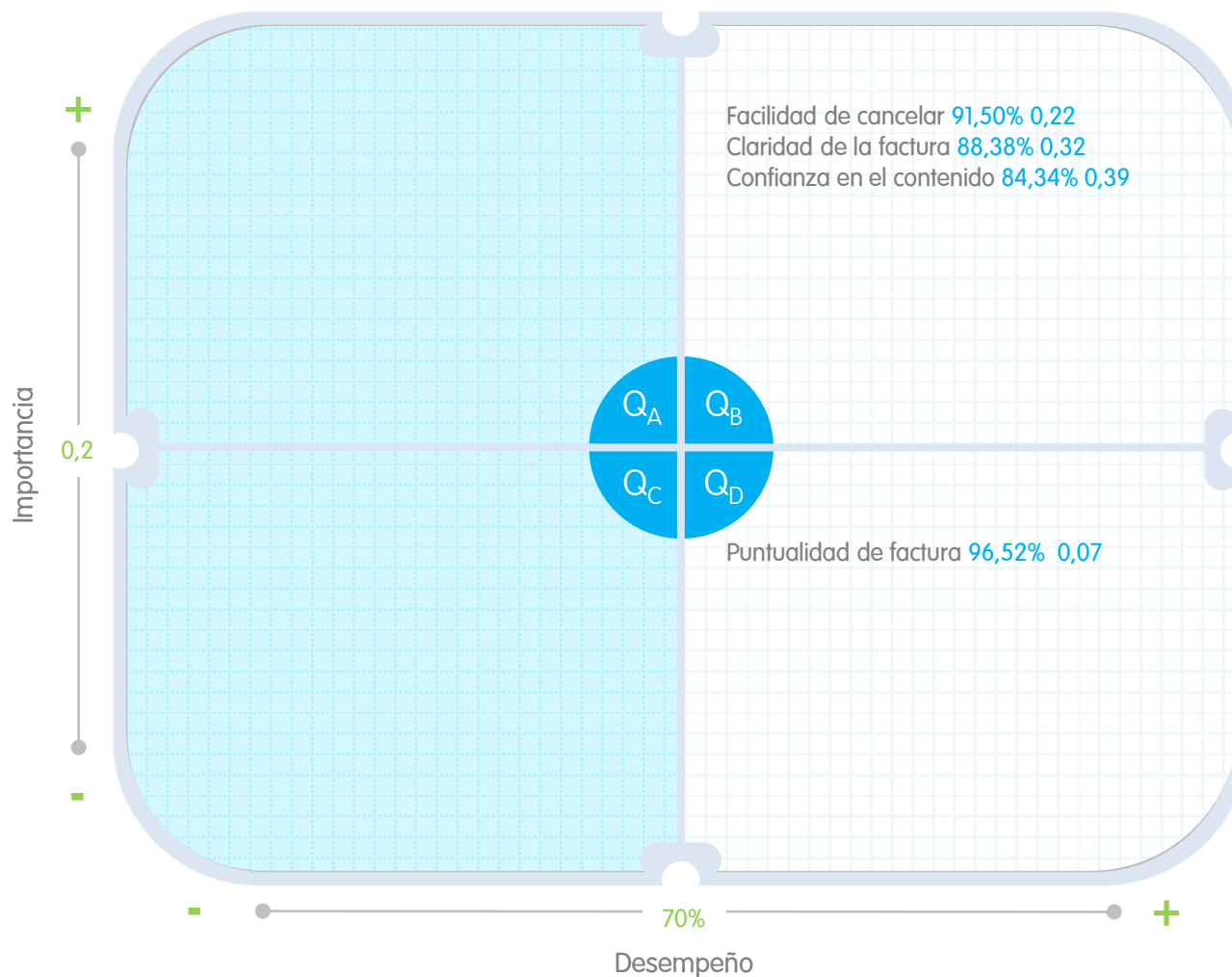
201



Índice de Satisfacción

**69,26**

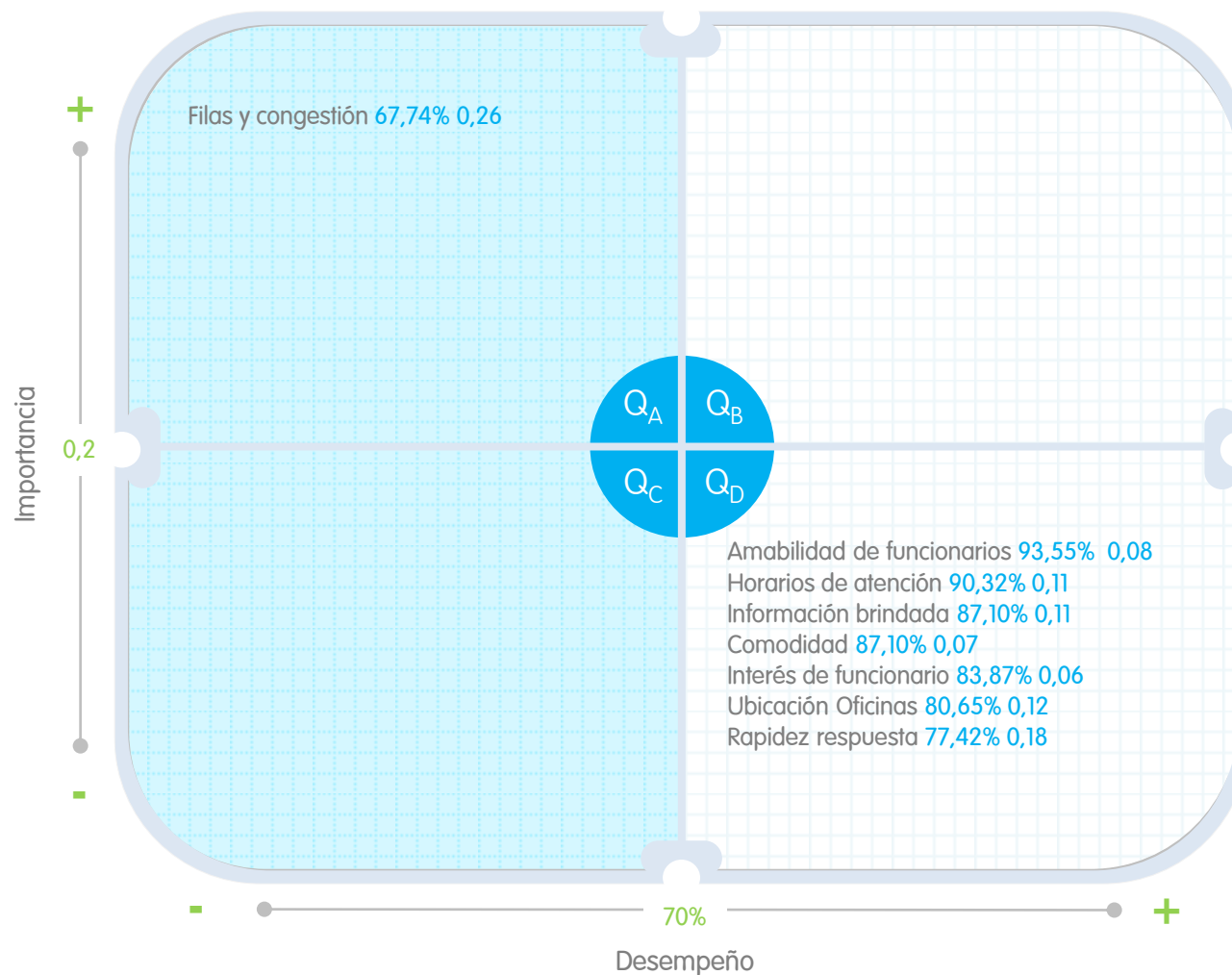
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**88,08**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de Satisfacción

80,16

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

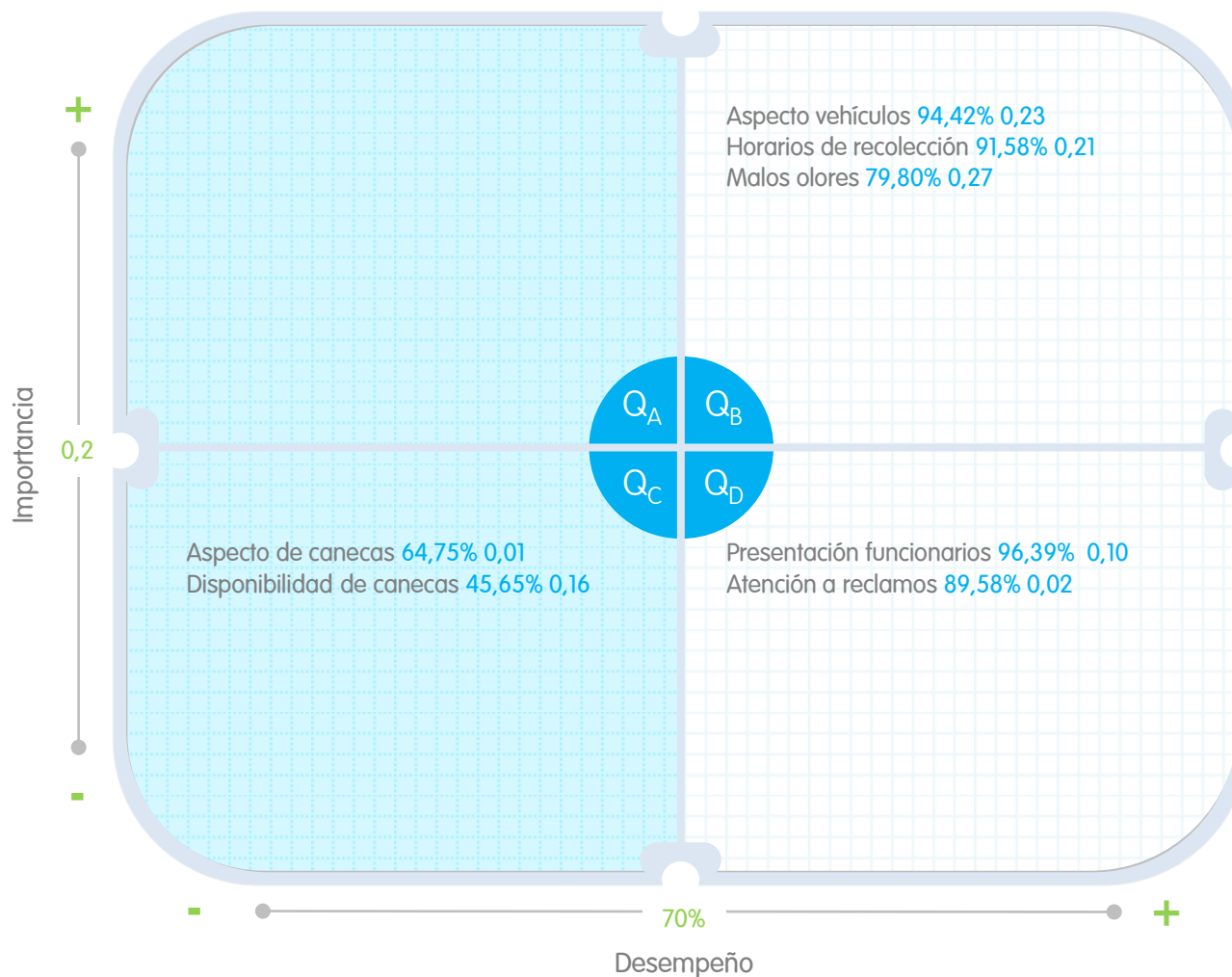
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 7

Nº de Entrevistas

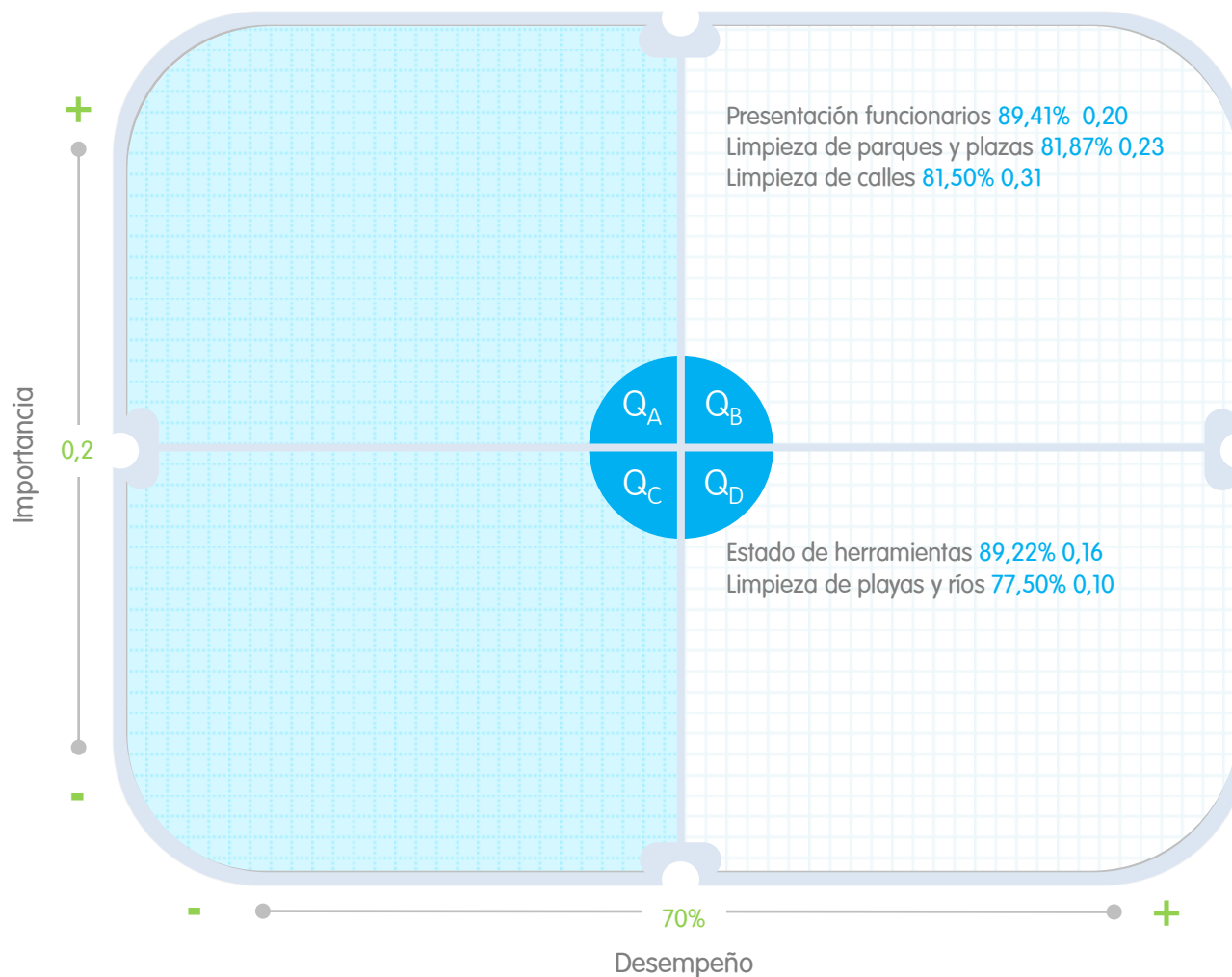
204



Índice de  
Satisfacción

**81,68**

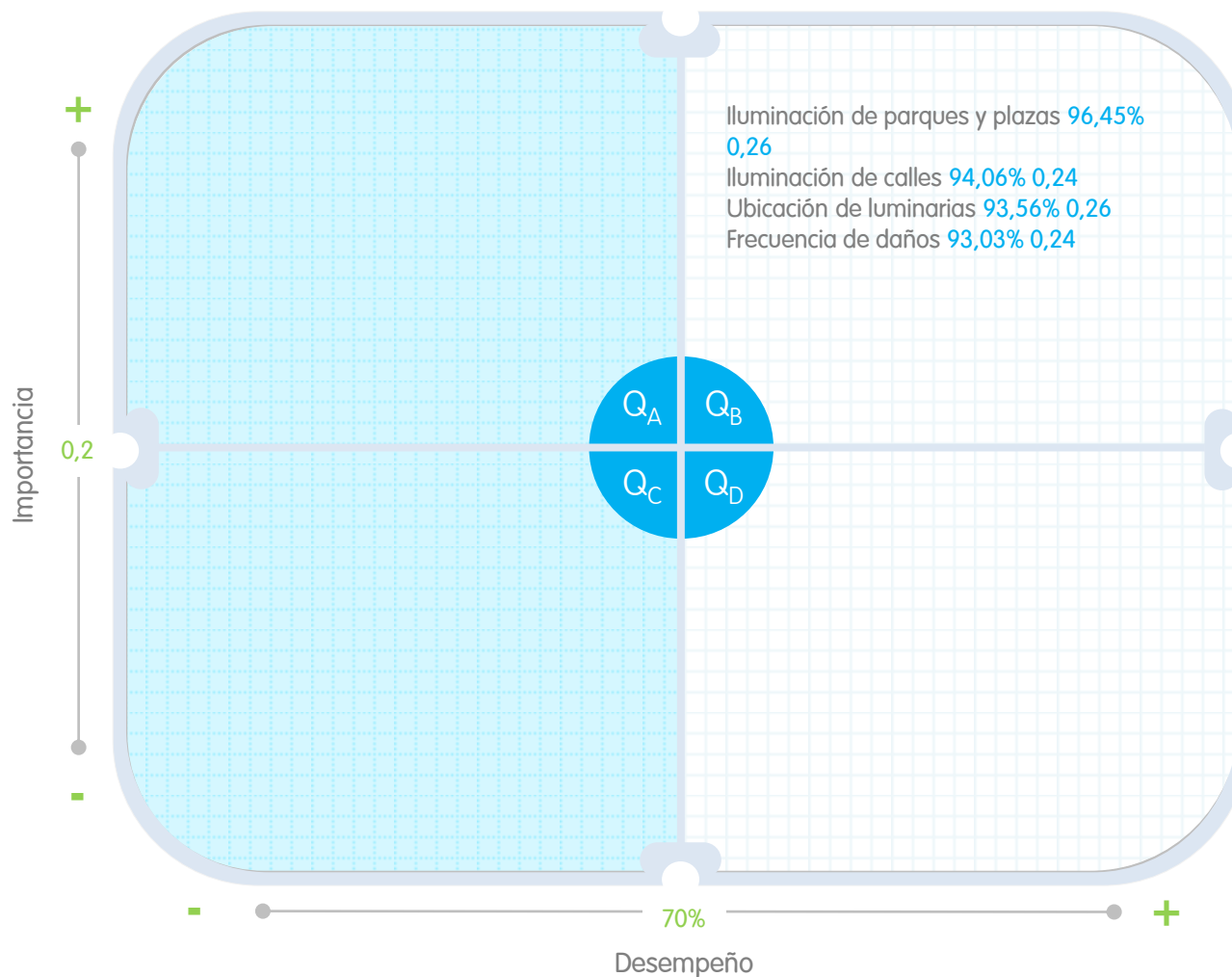
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**84,00**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

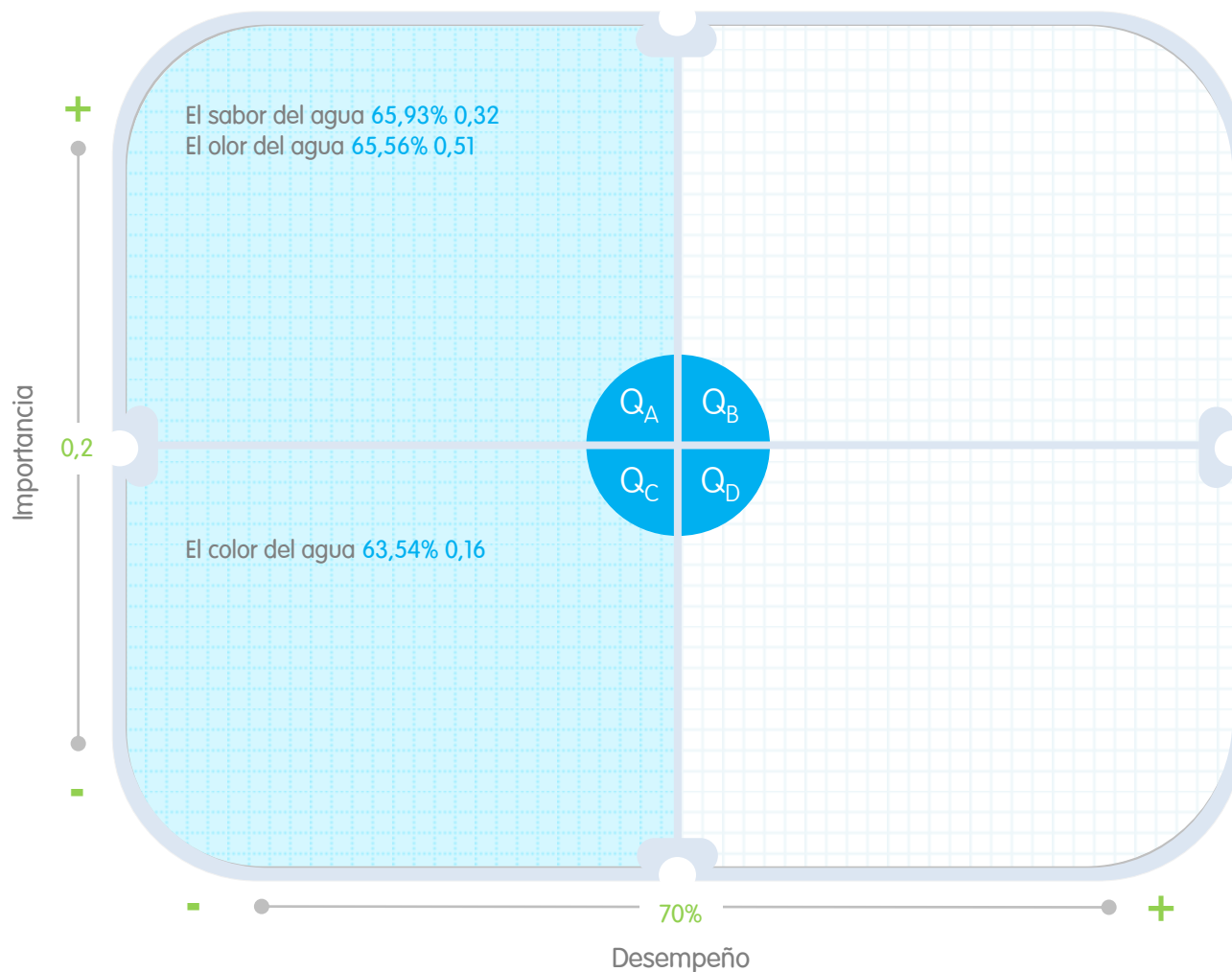


## Índice de Satisfacción

**94,30**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

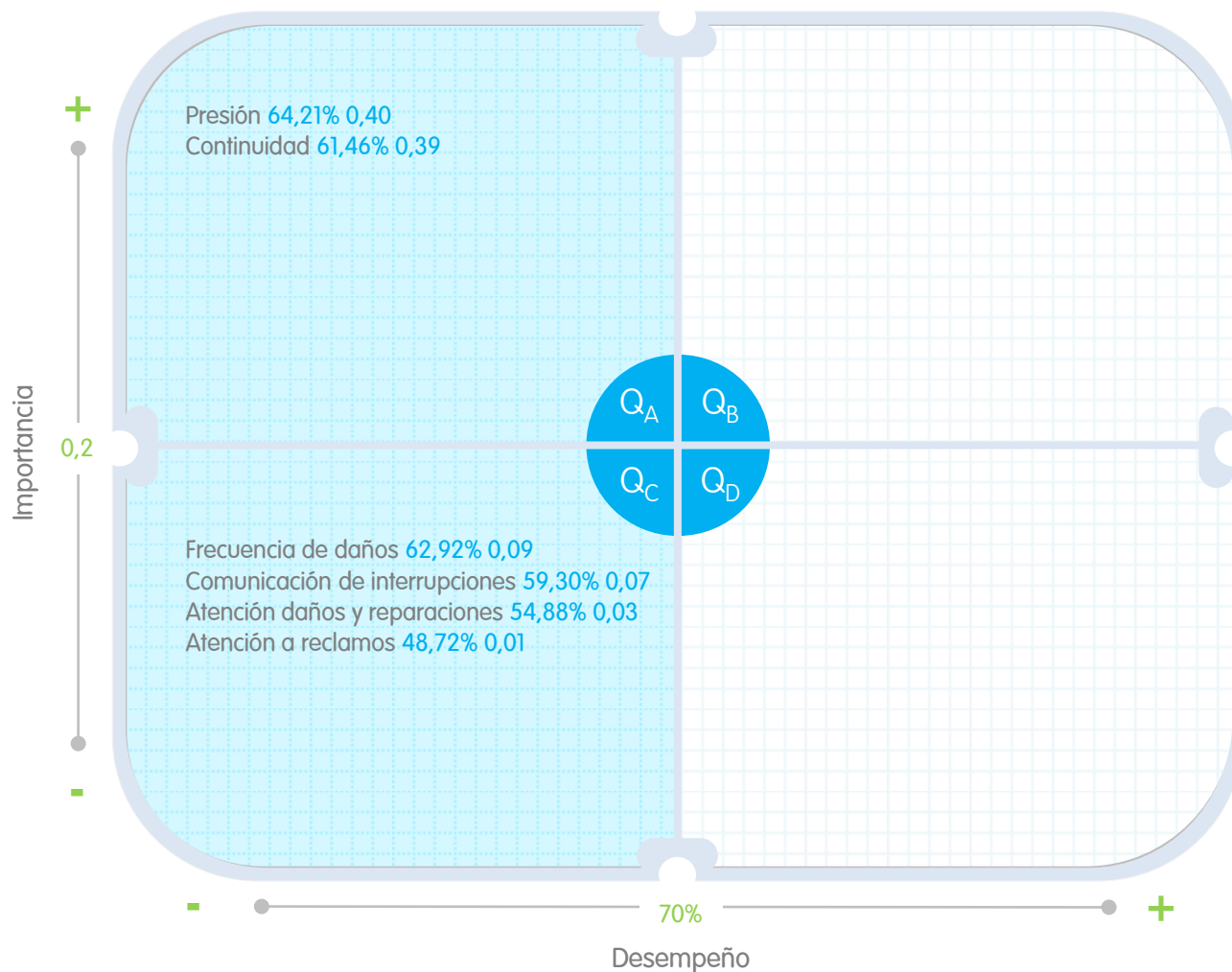




**Índice de Satisfacción**

**65,35**

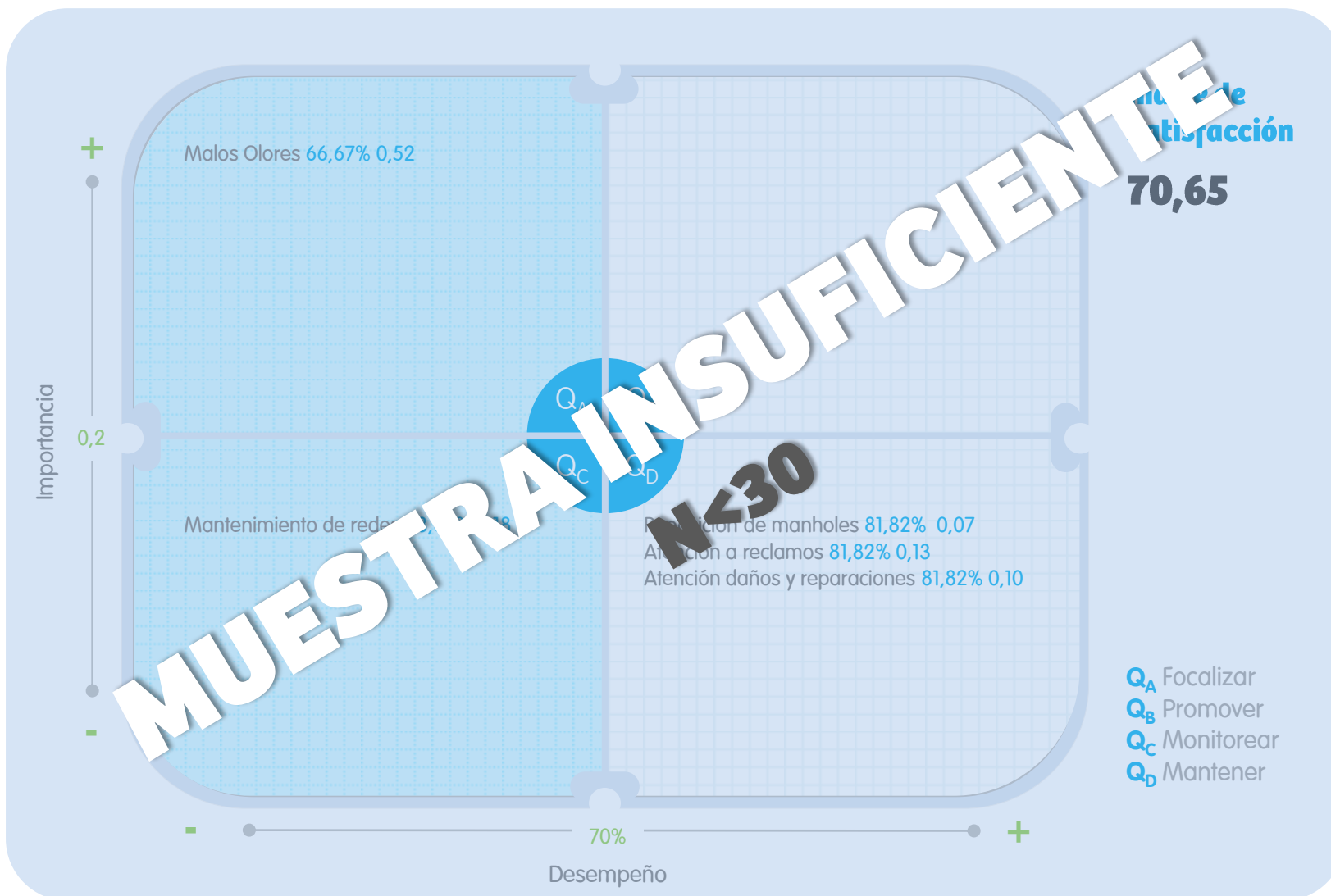
- $Q_A$  Focalizar
- $Q_B$  Promover
- $Q_C$  Monitorear
- $Q_D$  Mantener

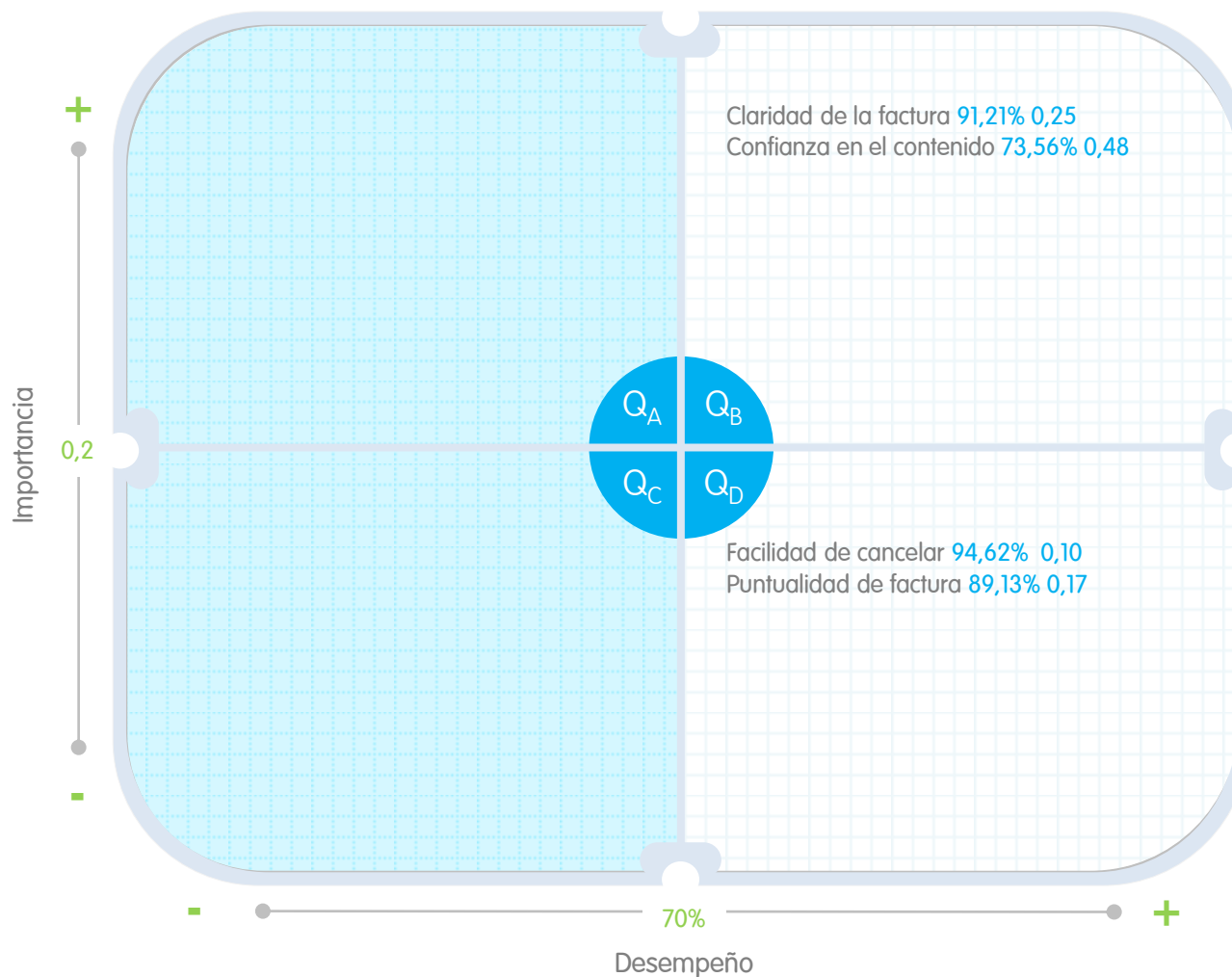


Índice de Satisfacción

62,12

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener





## Índice de Satisfacción

**82,71**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



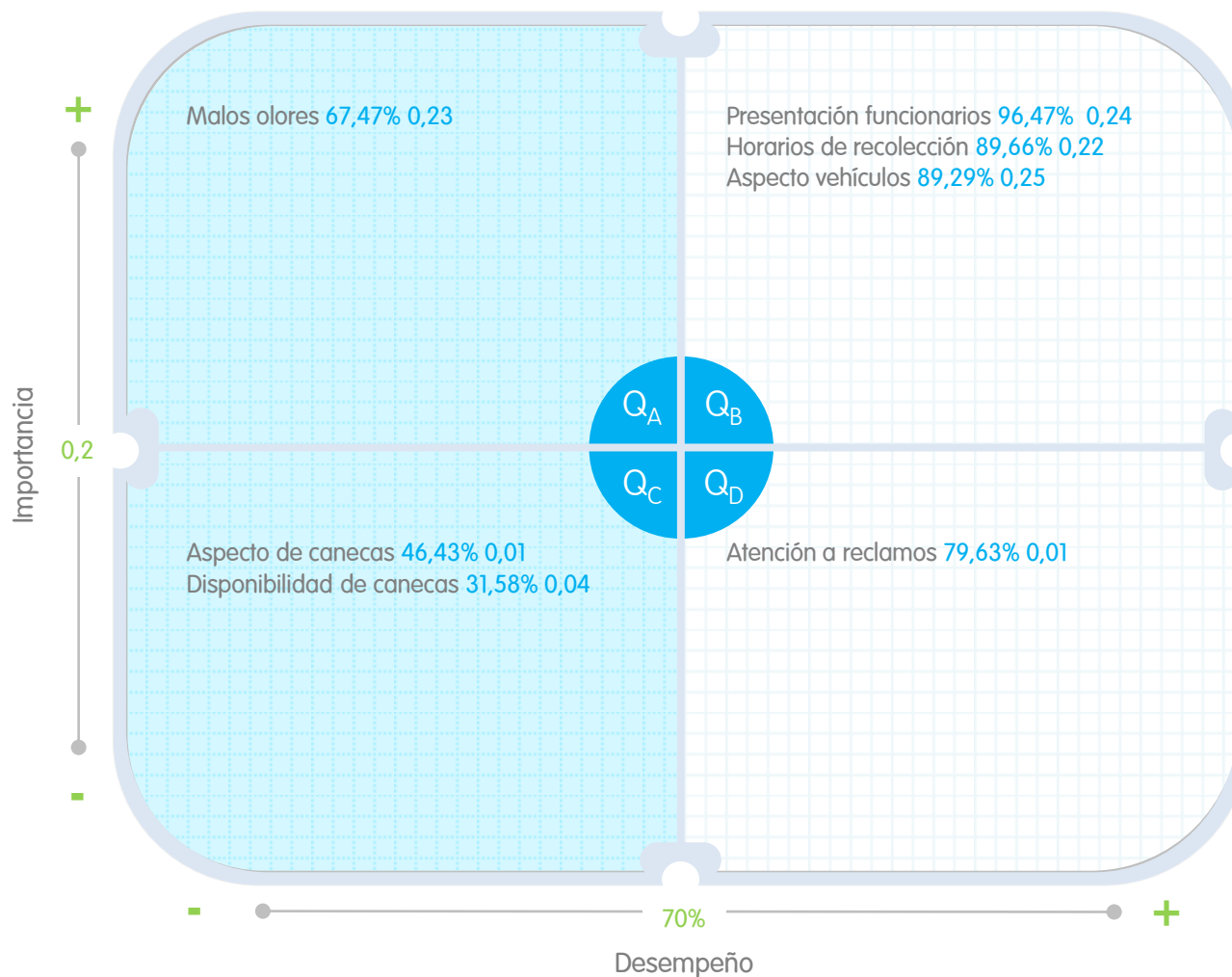
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 8

Nº de Entrevistas

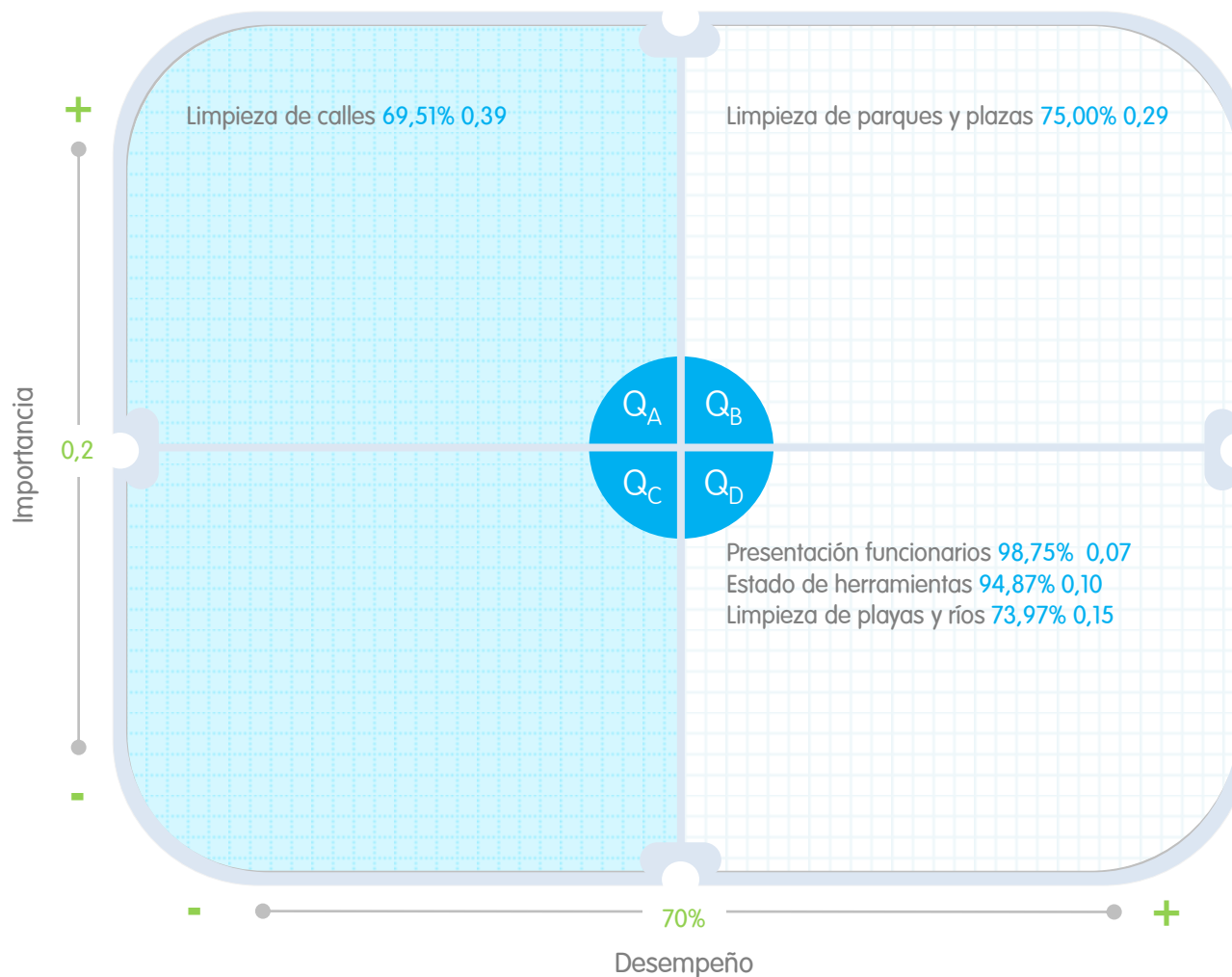
87



Índice de  
Satisfacción

**83,11**

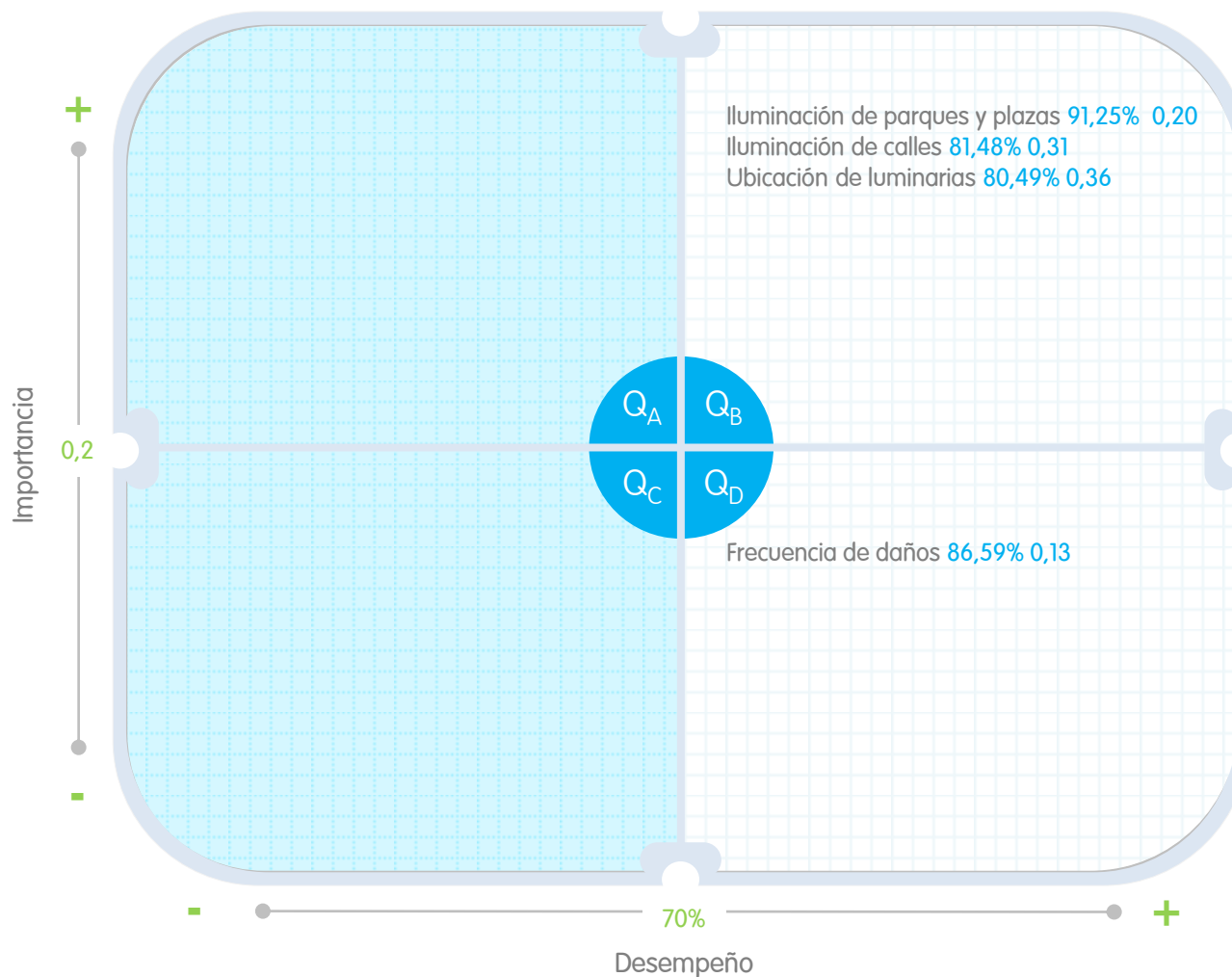
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de  
Satisfacción

**76,33**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

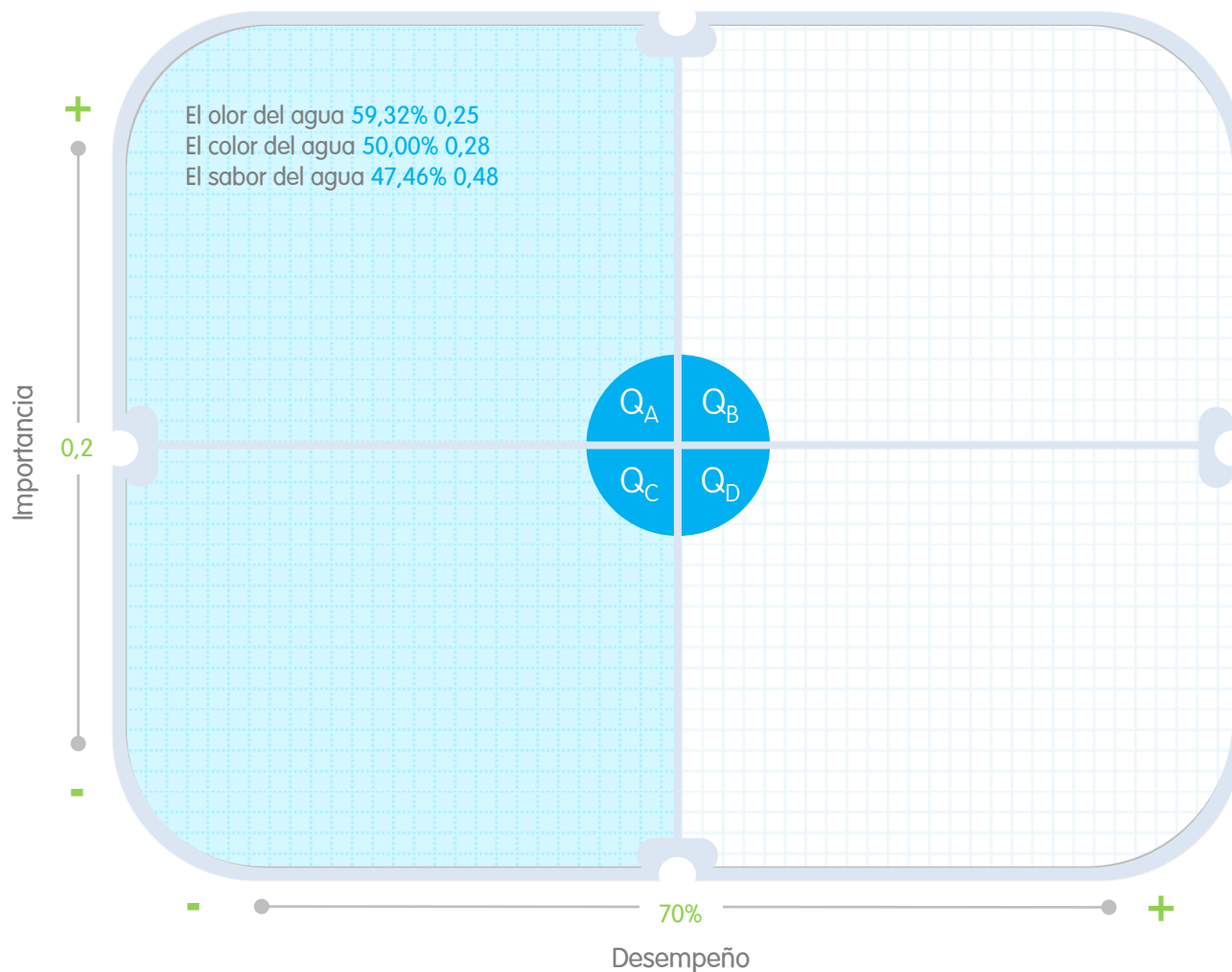


## Índice de Satisfacción

**83,76**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

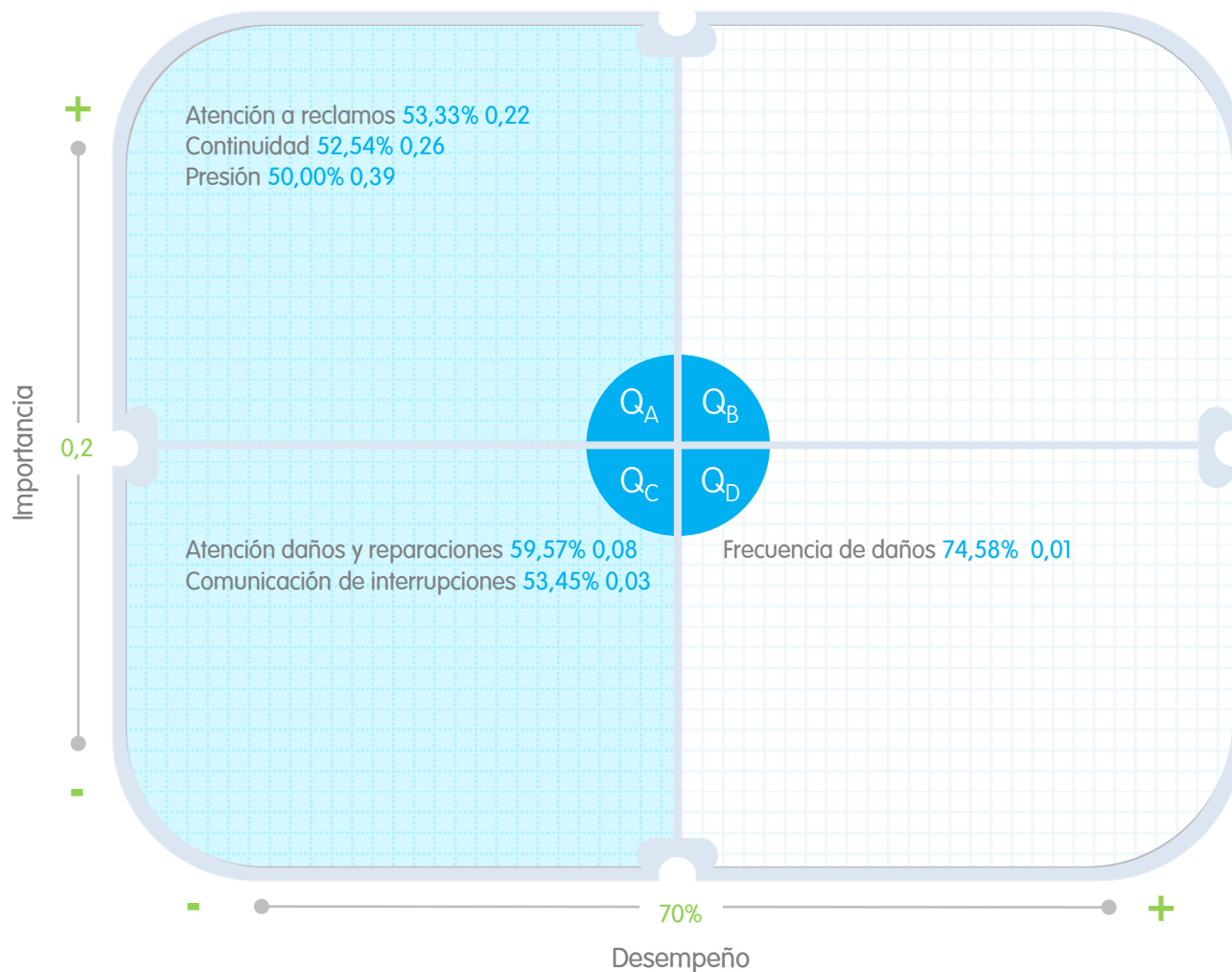




**Índice de Satisfacción**

**51,08**

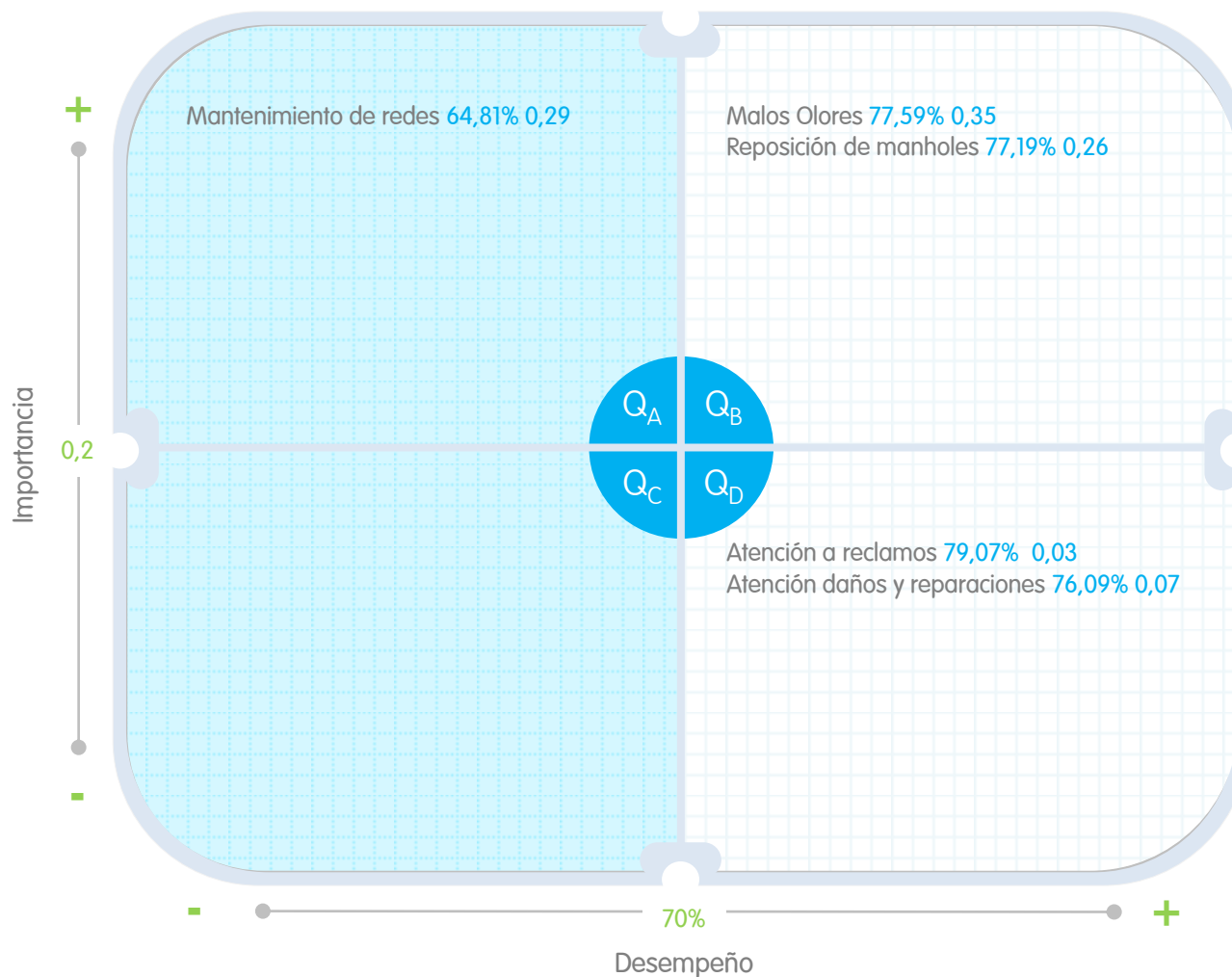
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de Satisfacción

**52,57**

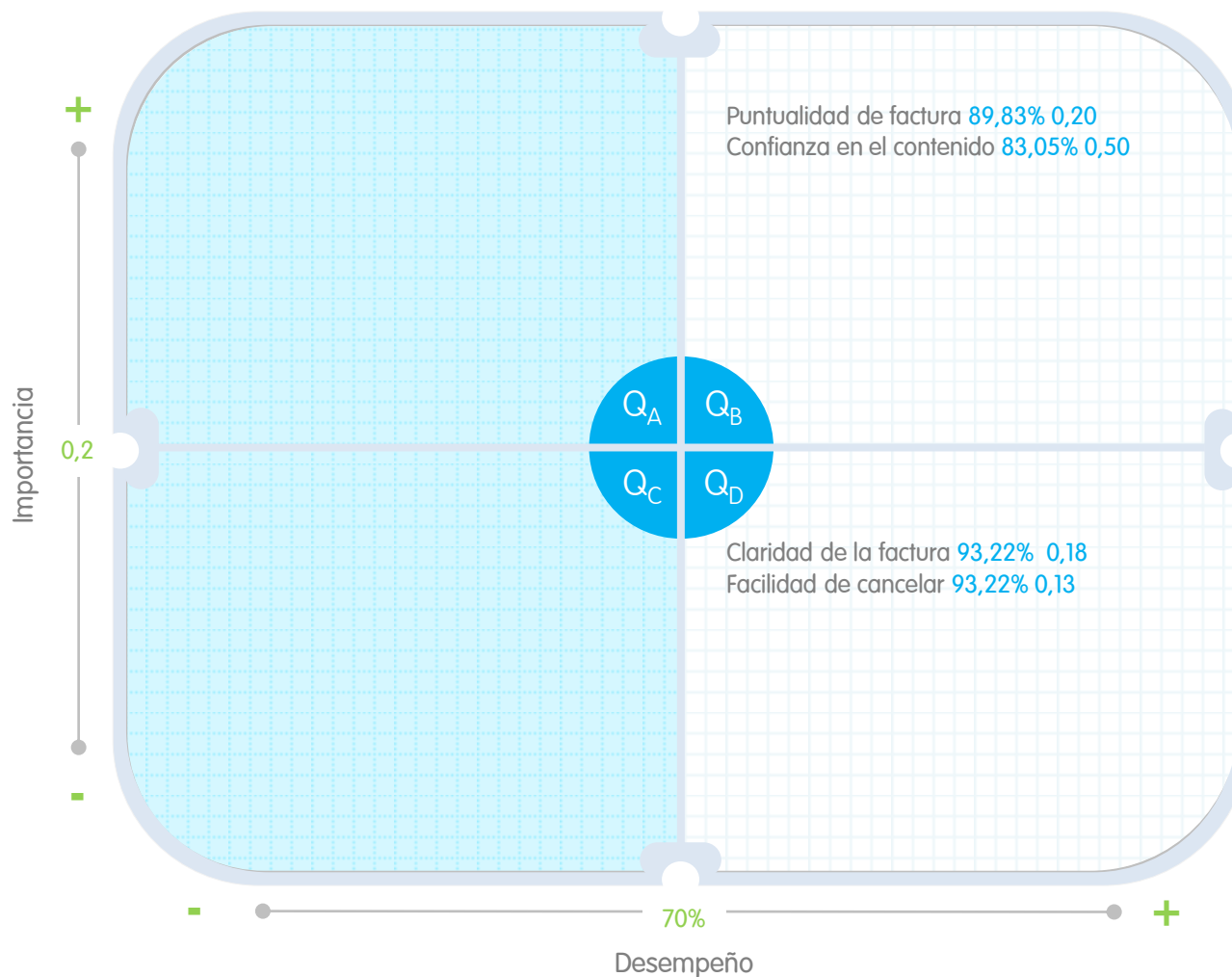
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**73,75**

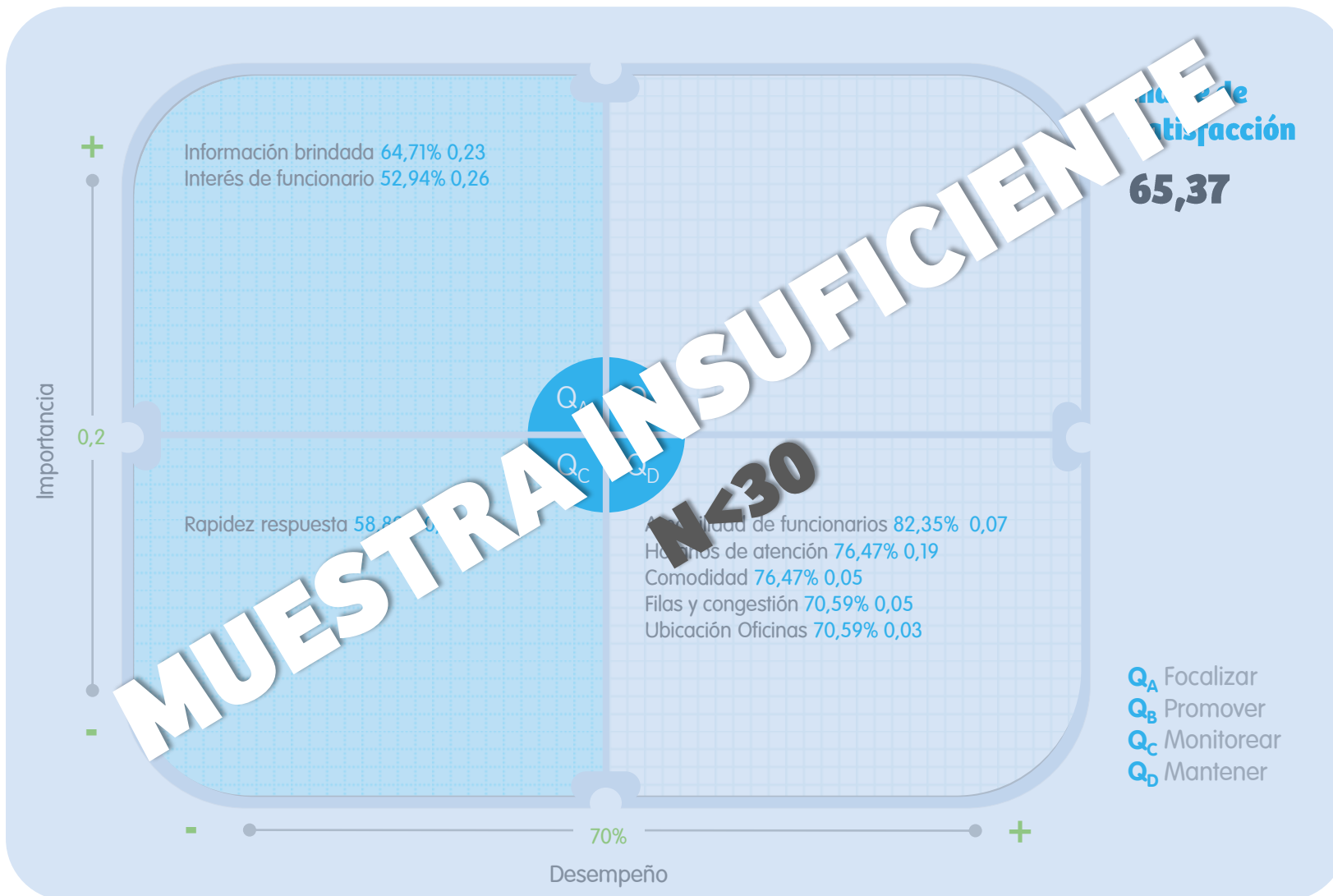
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**87,53**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



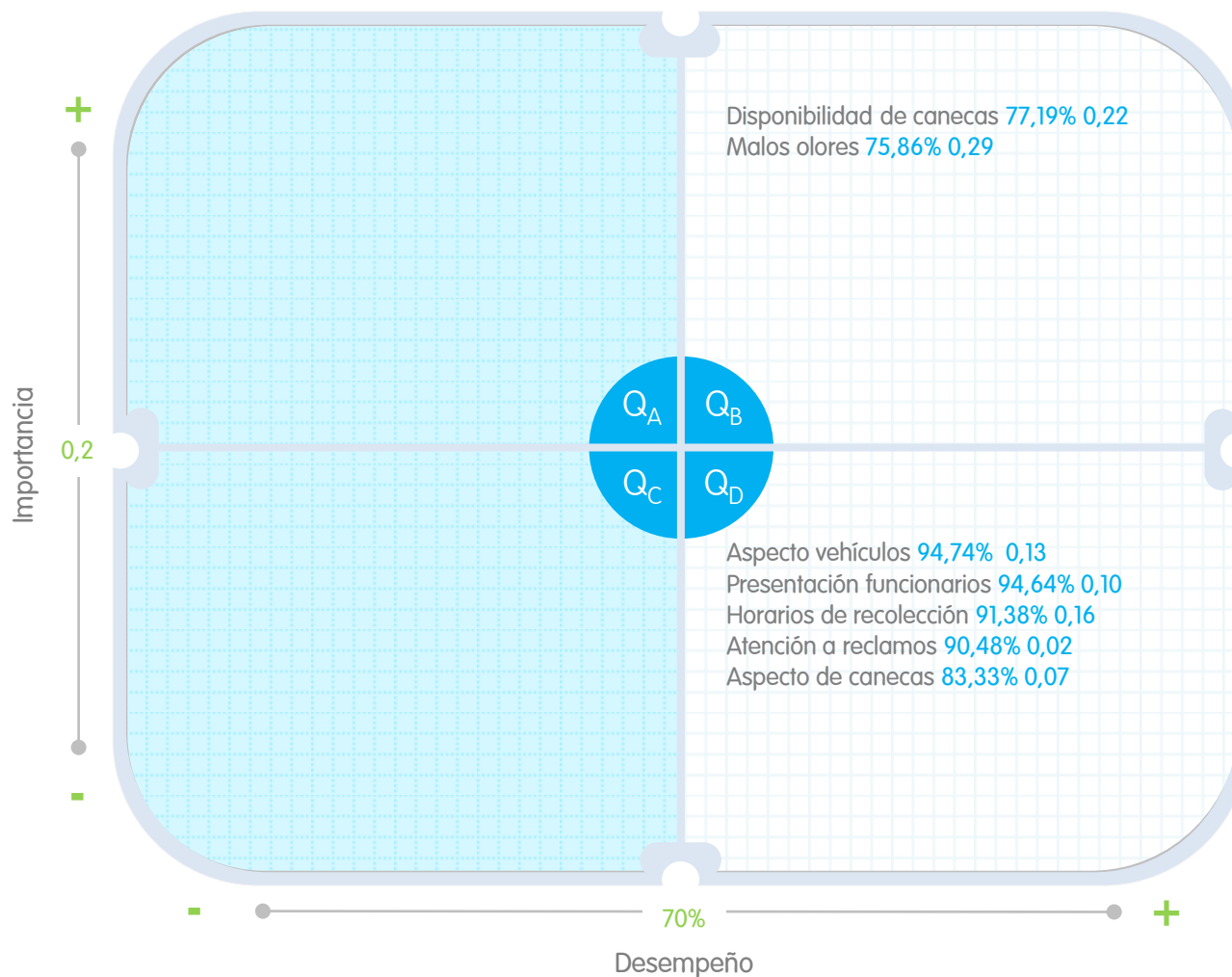
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Comuna 9

Nº de Entrevistas

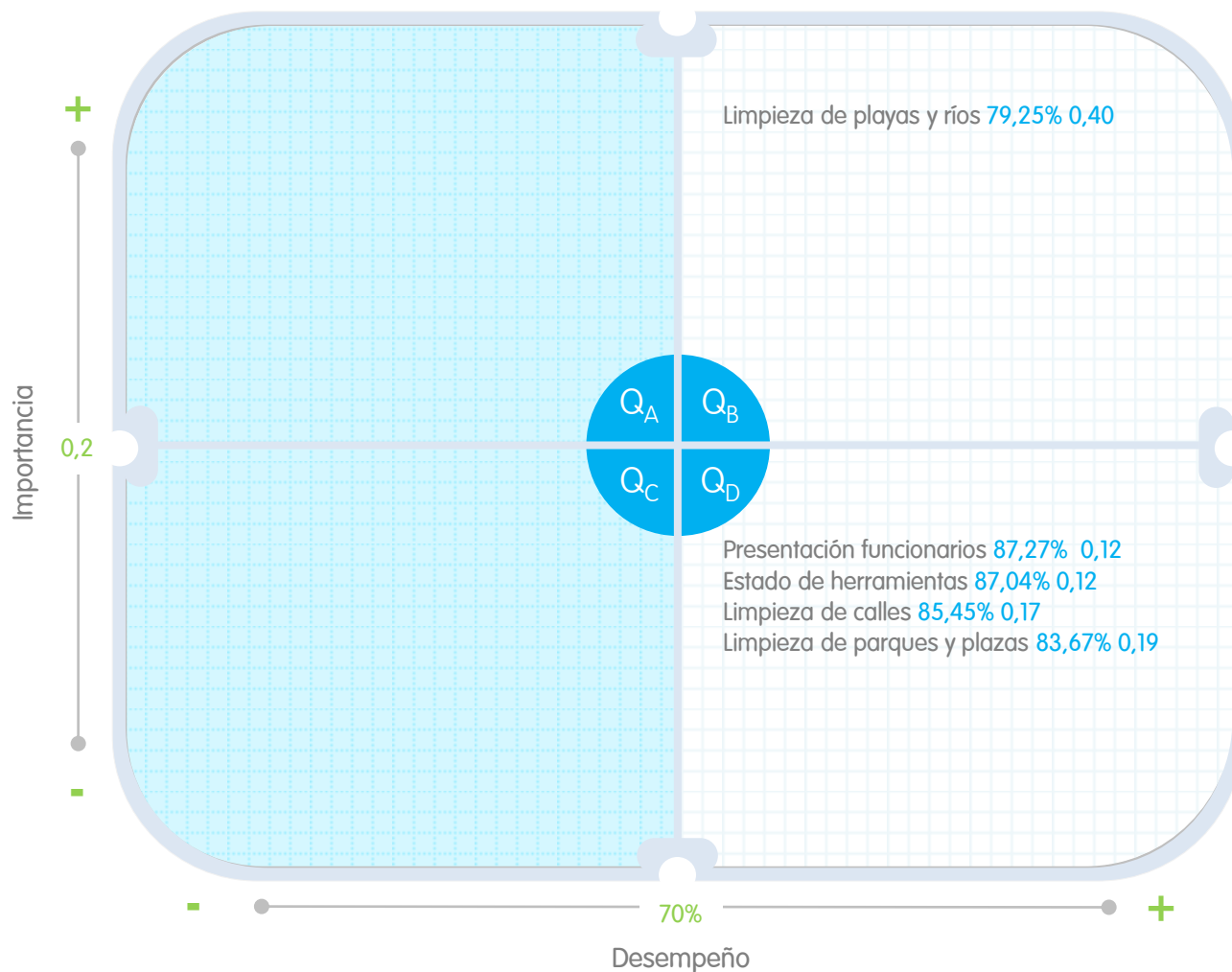
60



Índice de  
Satisfacción

**83,87**

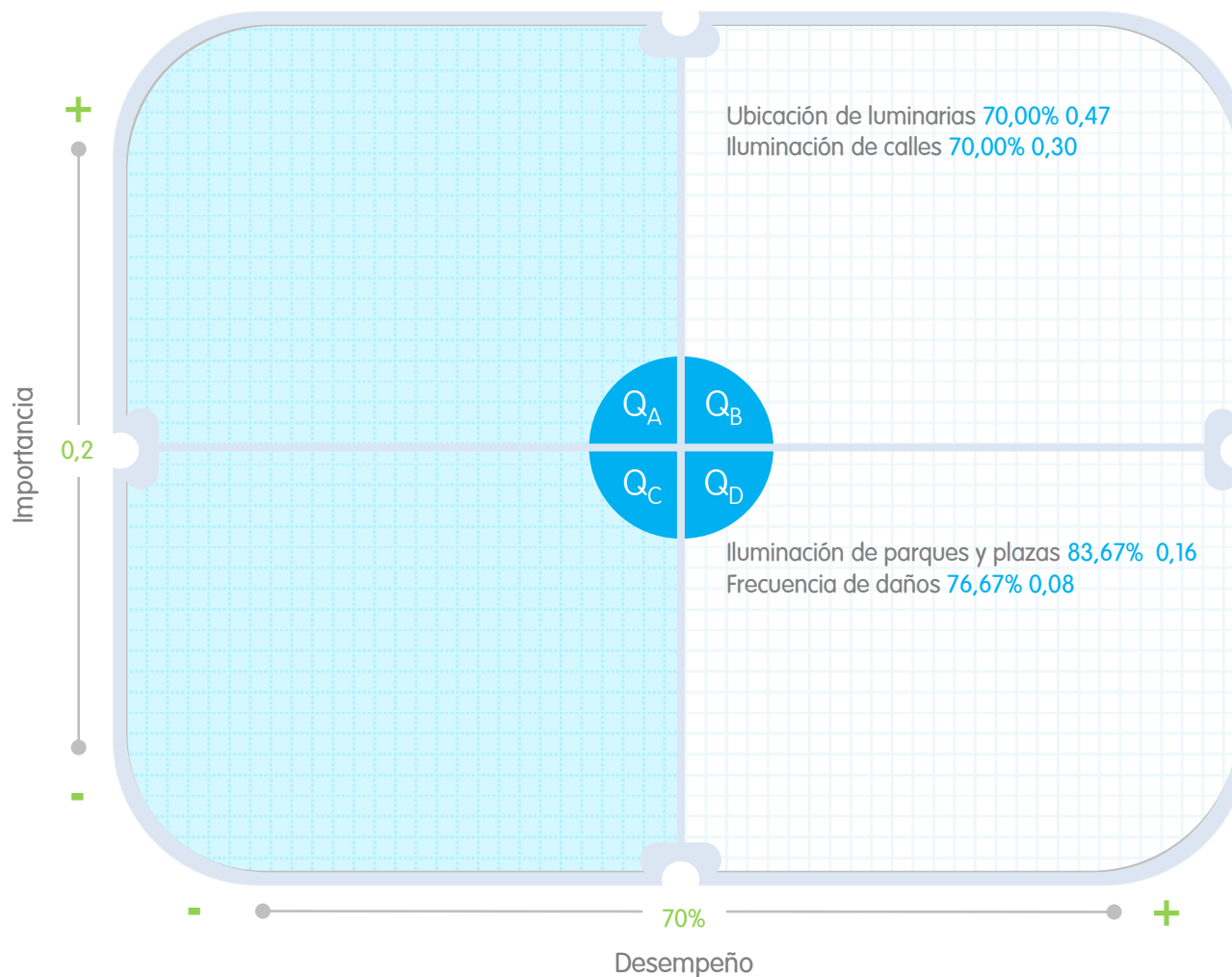
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**83,04**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

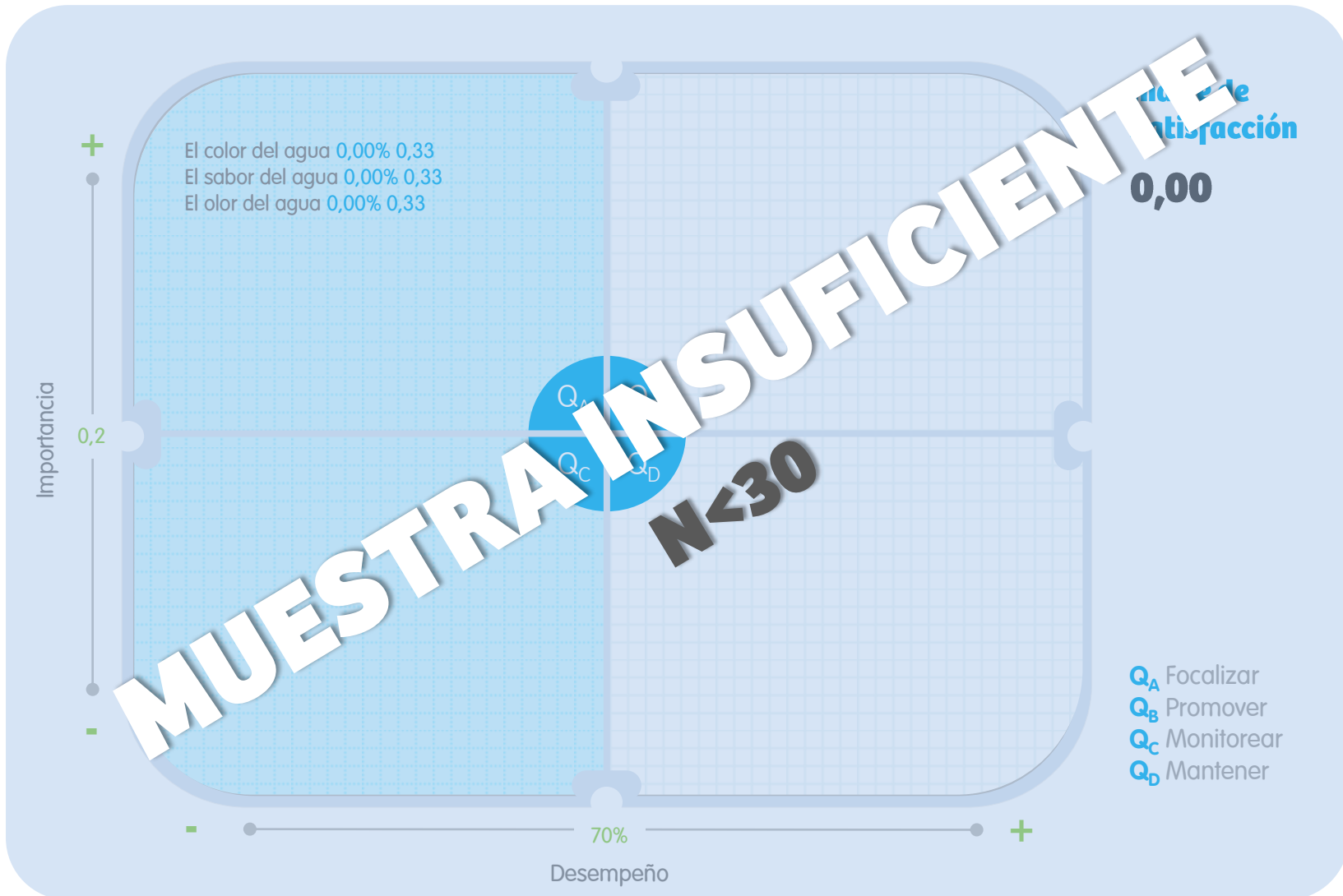


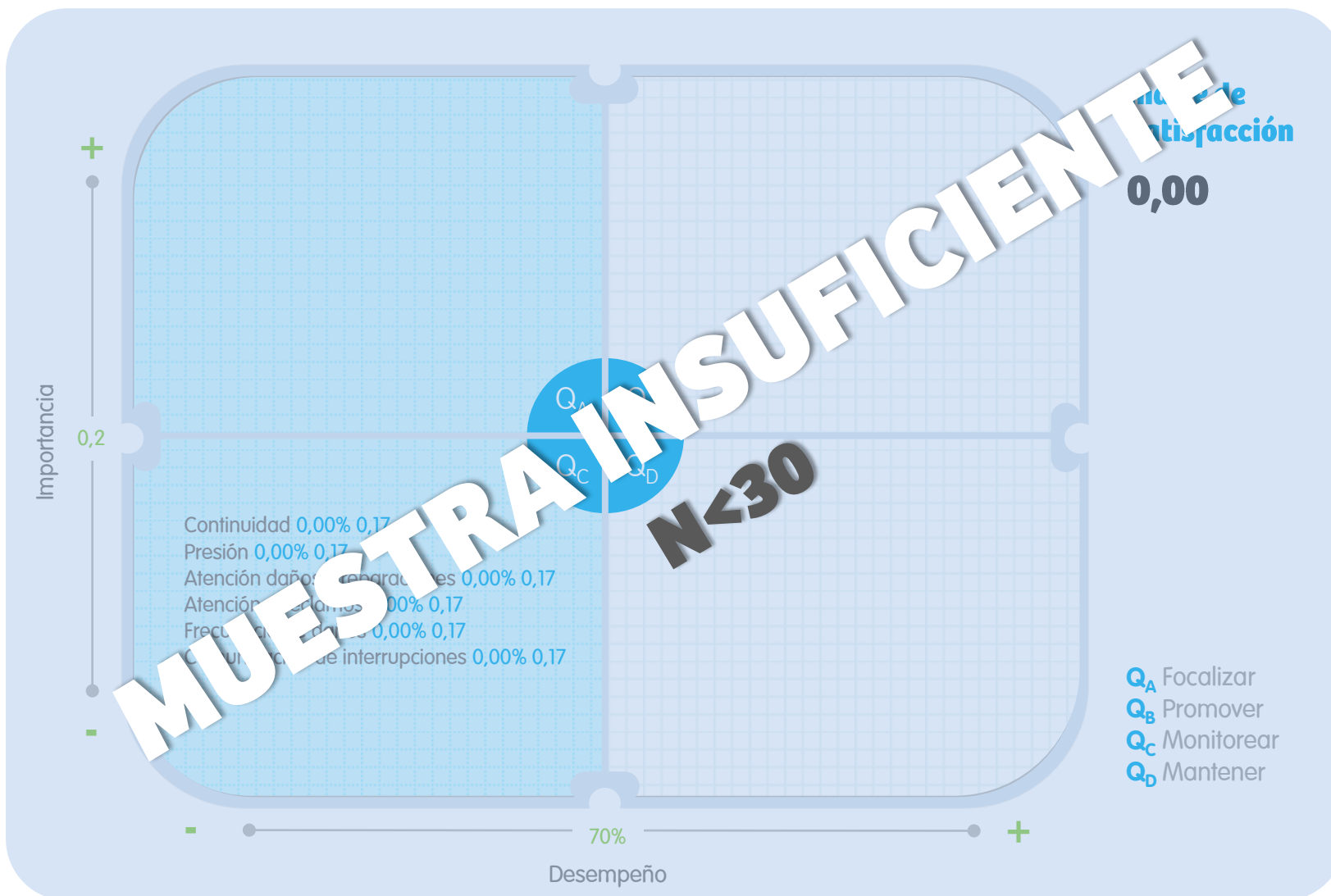
## Índice de Satisfacción

**72,66**

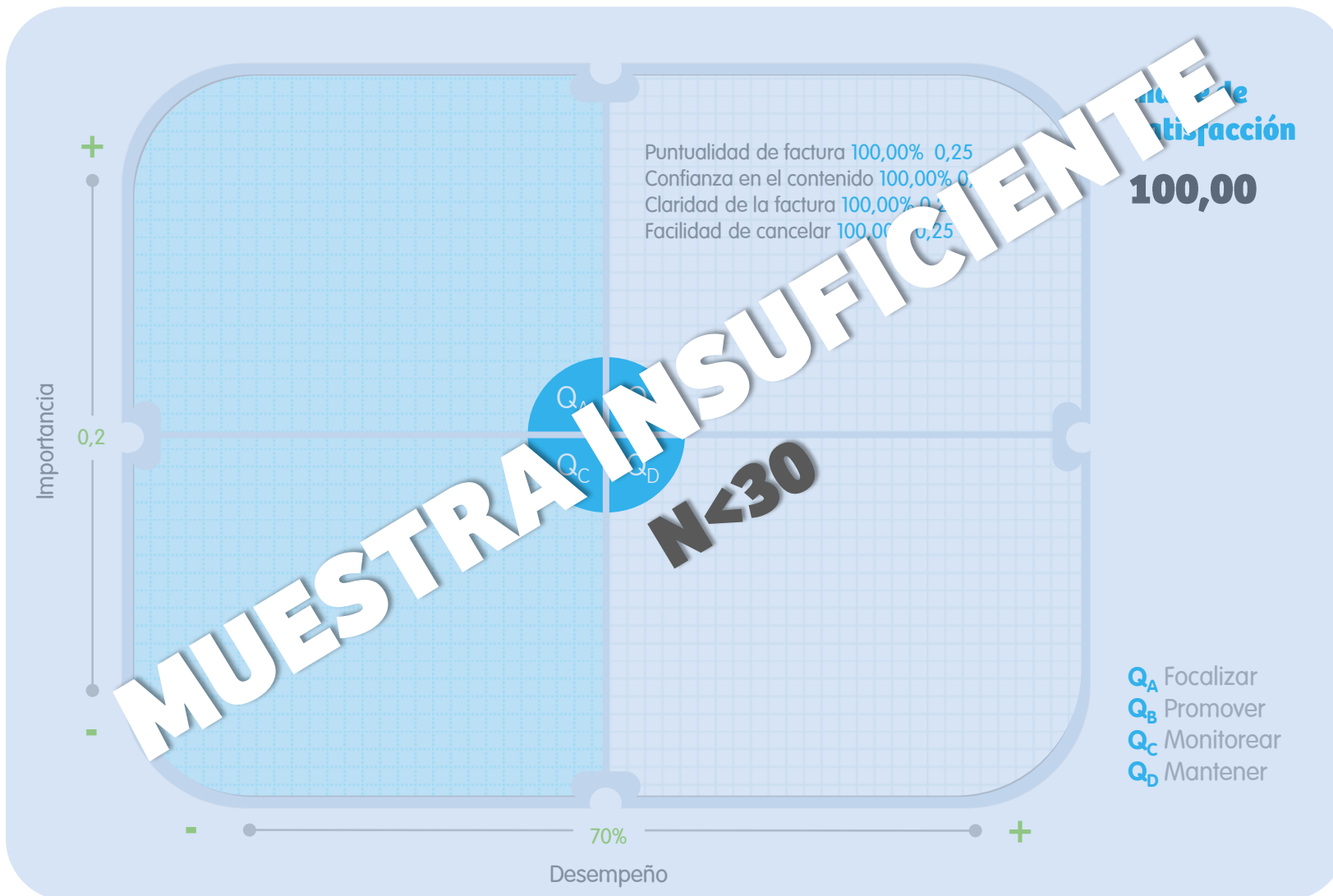
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

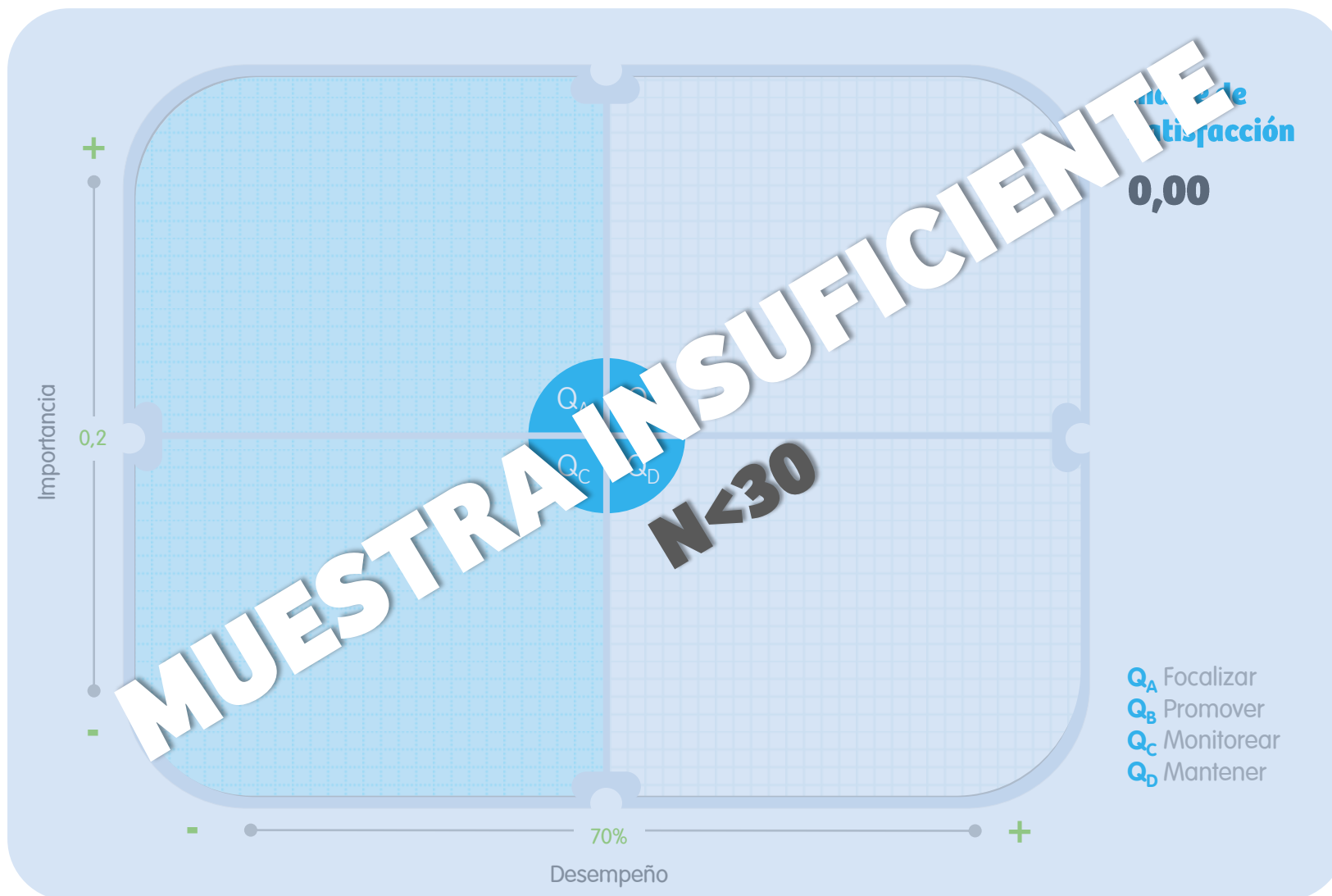














Importancia

0,2

Disponibilidad de canecas 87,50% 0,23  
Aspecto de canecas 87,50% 0,23  
Atención a reclamos 75,00% 0,24

Horarios de recolección 87,50% 0,23  
Aspecto vehículos 87,50% 0,23  
Presentación funcionarios 87,50% 0,23  
Malos olores 75,00% 0,24

77,20

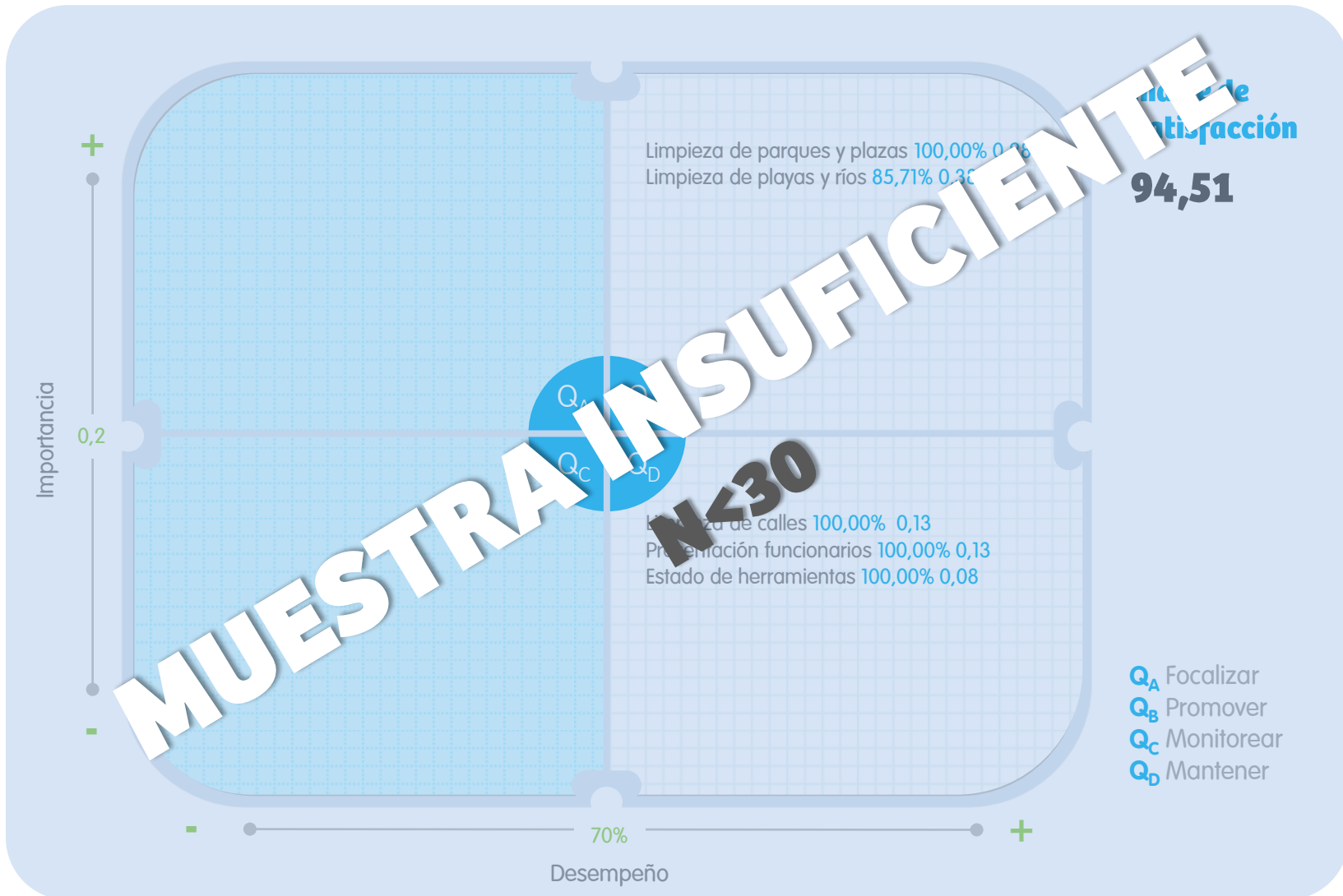
**MUESTRA INSUFICIENTE**

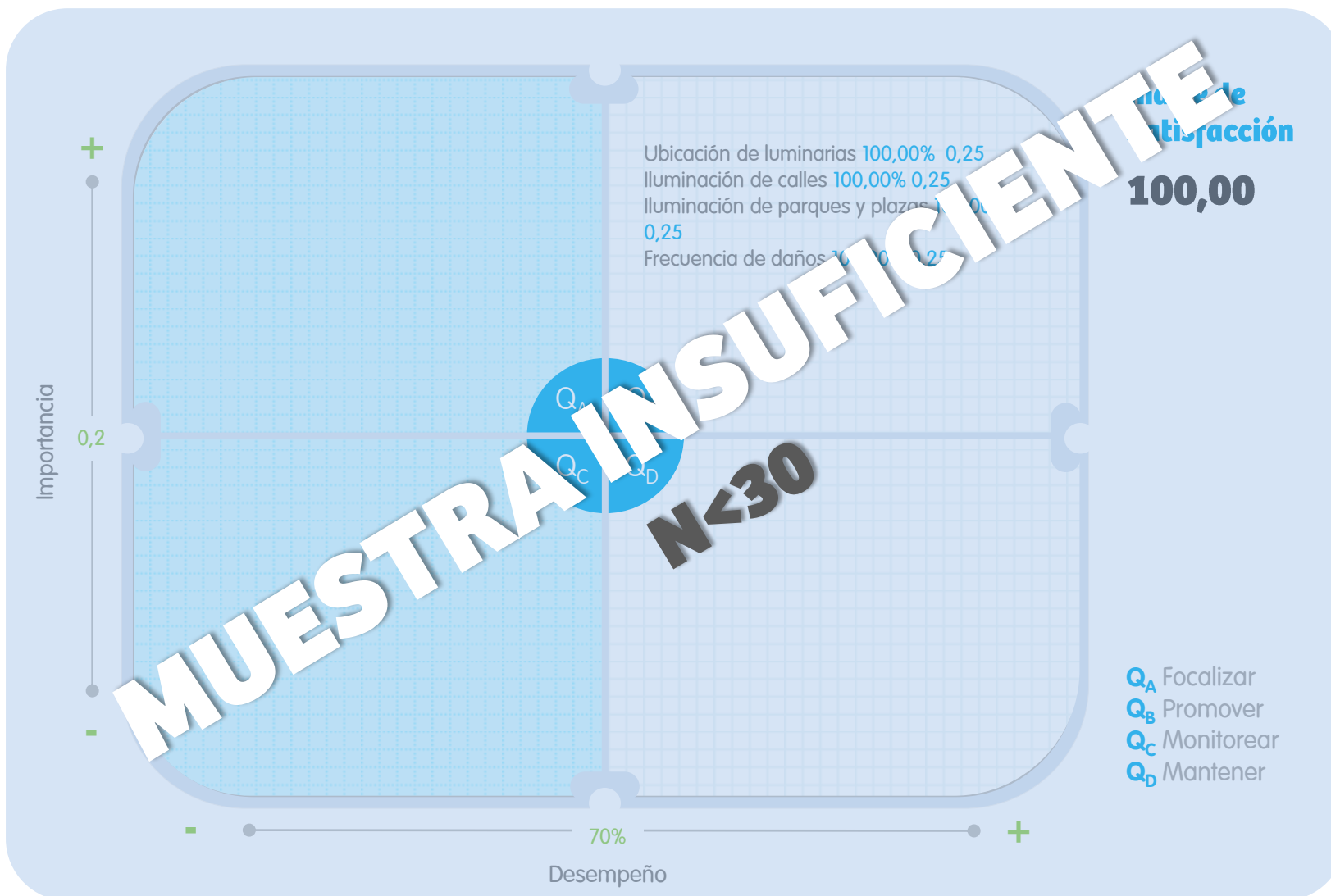
**N < 30**

Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener

70%

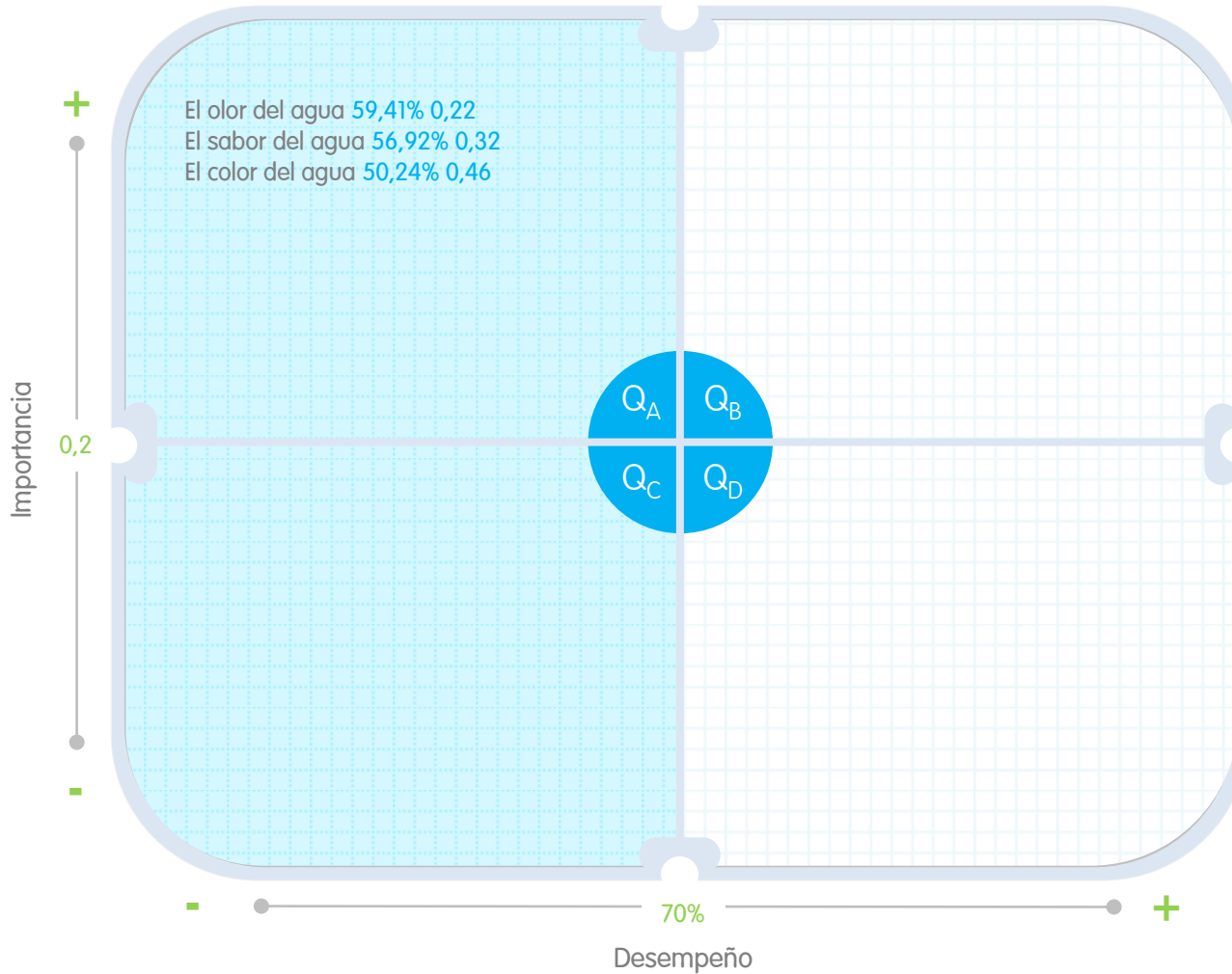
Desempeño







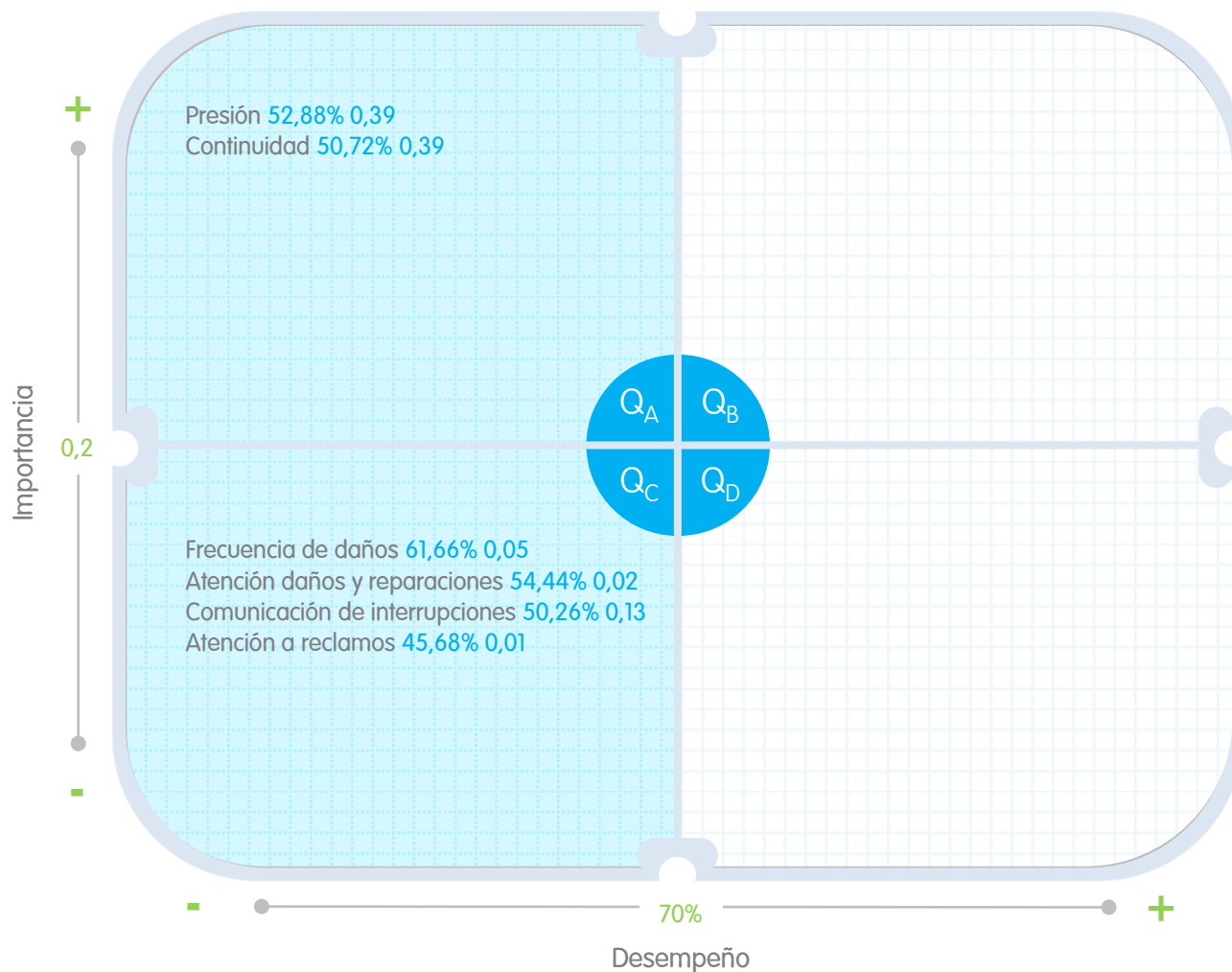




**Índice de Satisfacción**

**54,39**

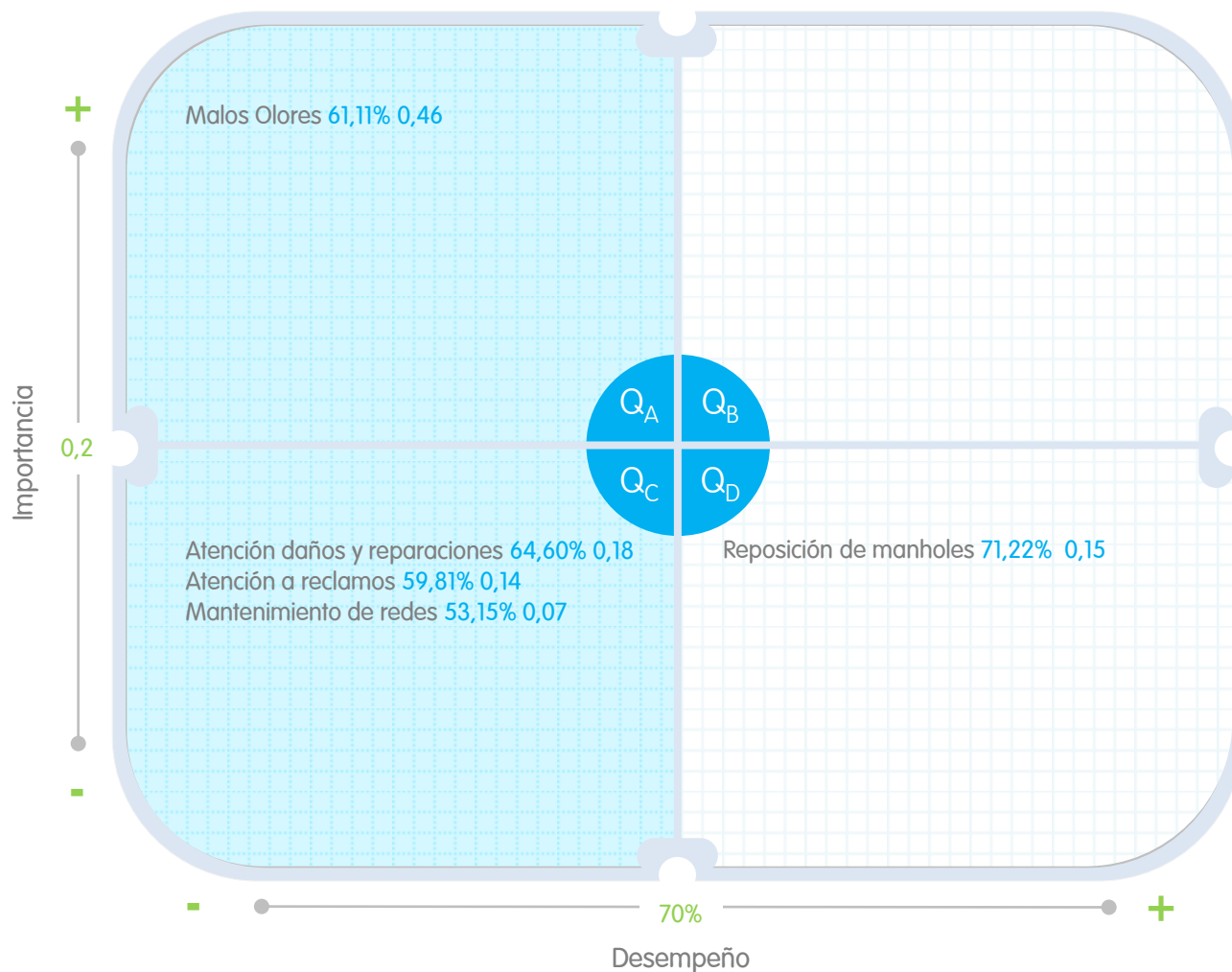
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**52,09**

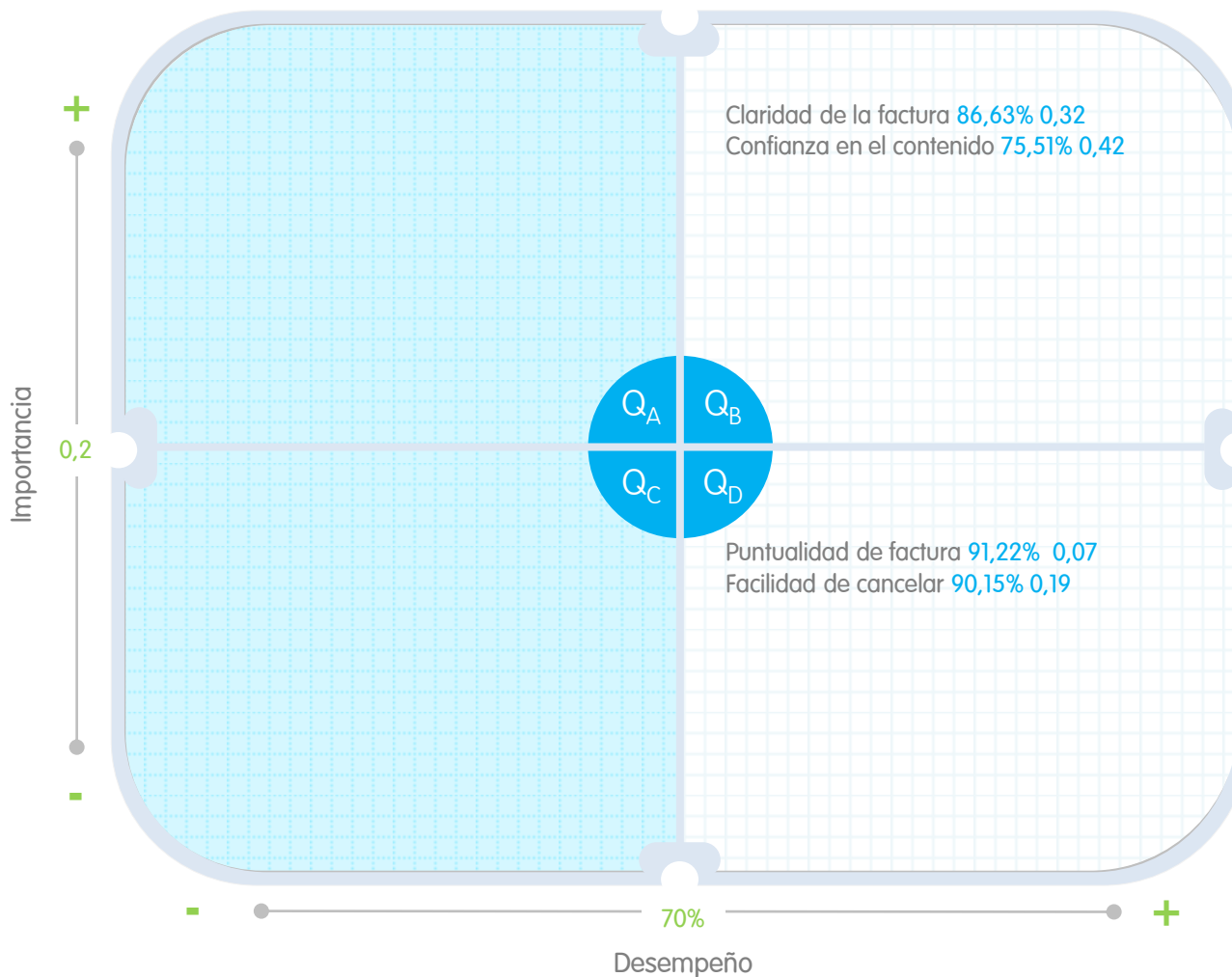
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**62,52**

**Q<sub>A</sub>** Focalizar  
**Q<sub>B</sub>** Promover  
**Q<sub>C</sub>** Monitorear  
**Q<sub>D</sub>** Mantener

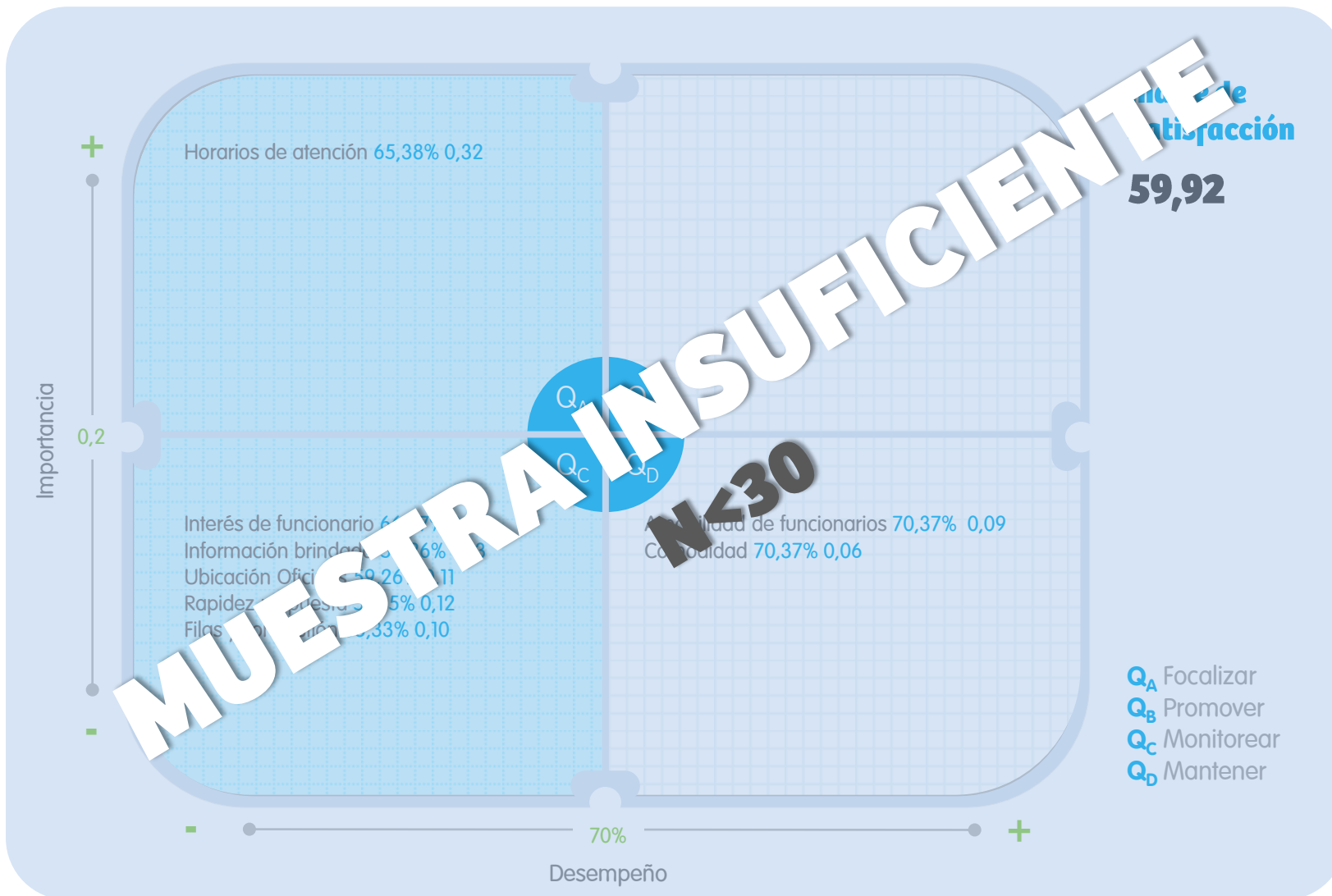


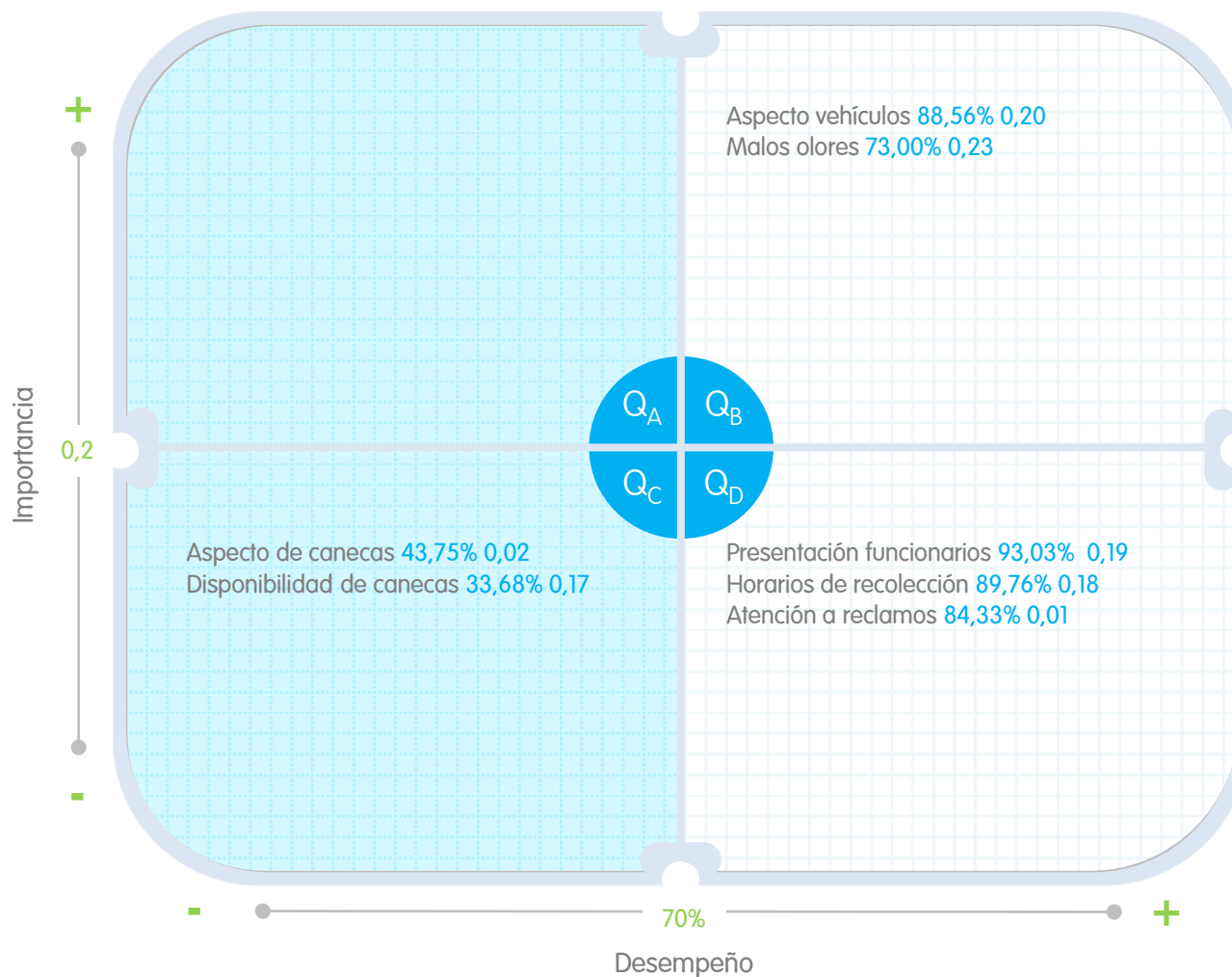
## Índice de Satisfacción

**82,97**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



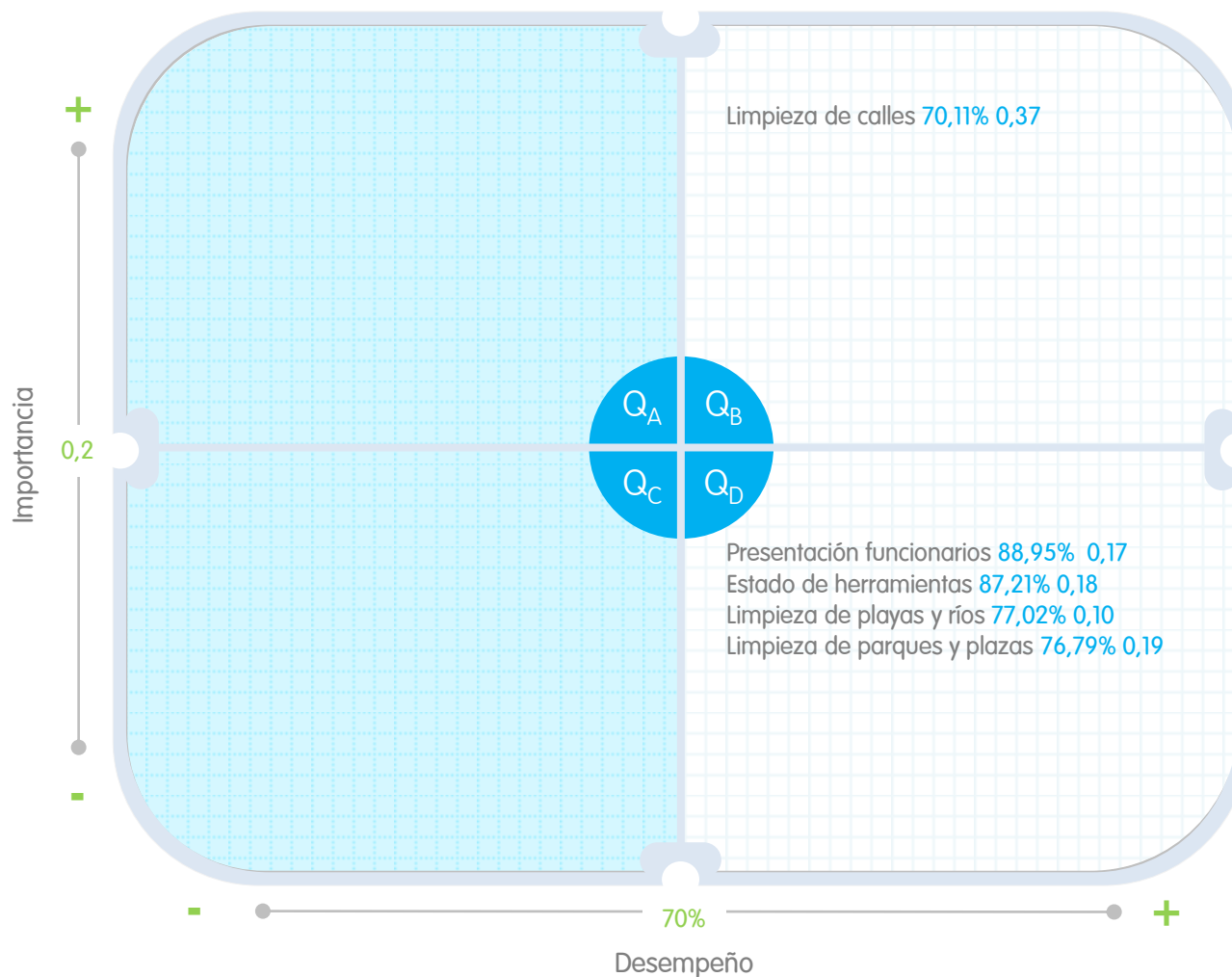




**Índice de Satisfacción**

**75,76**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

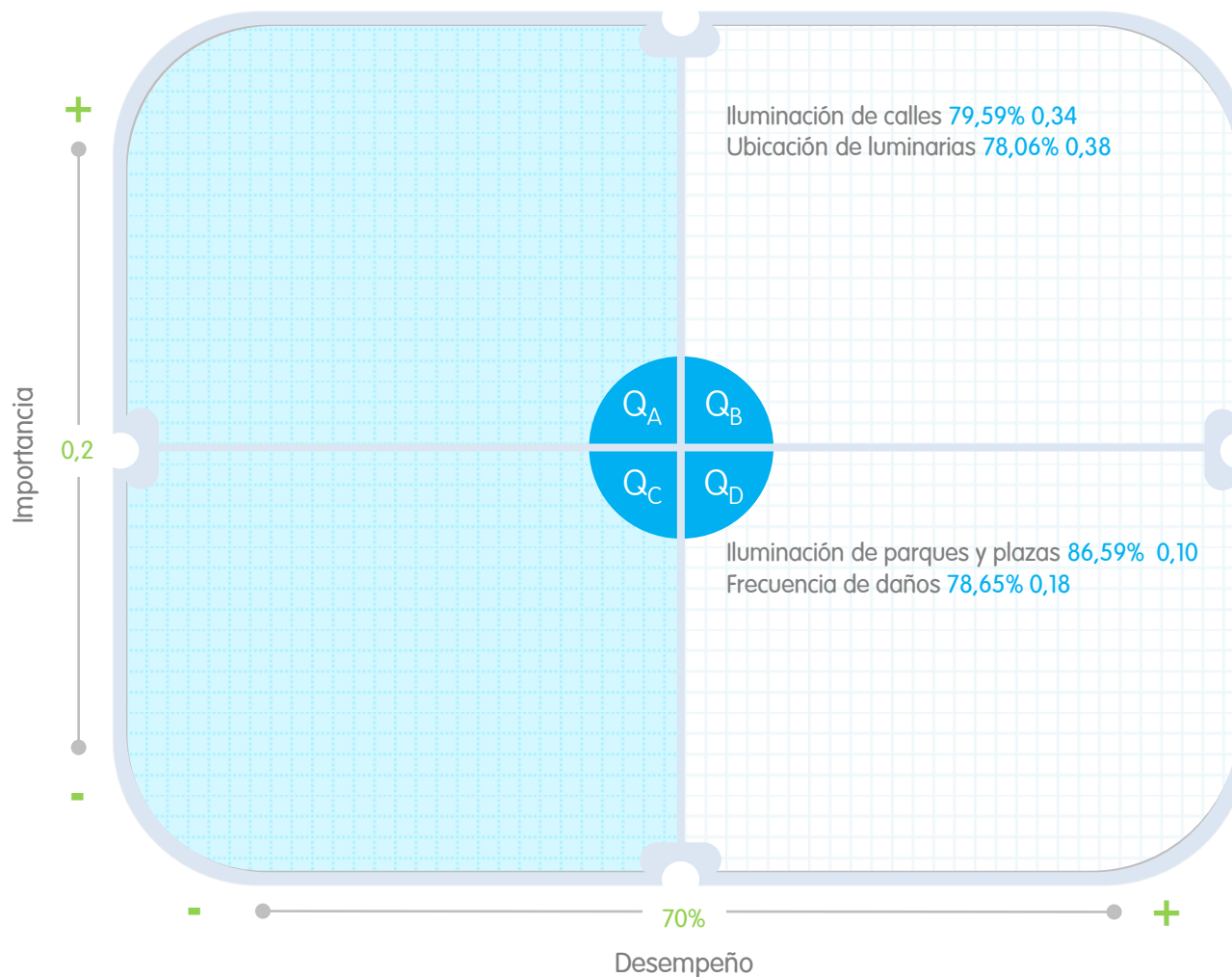


**Índice de Satisfacción**

**78,35**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

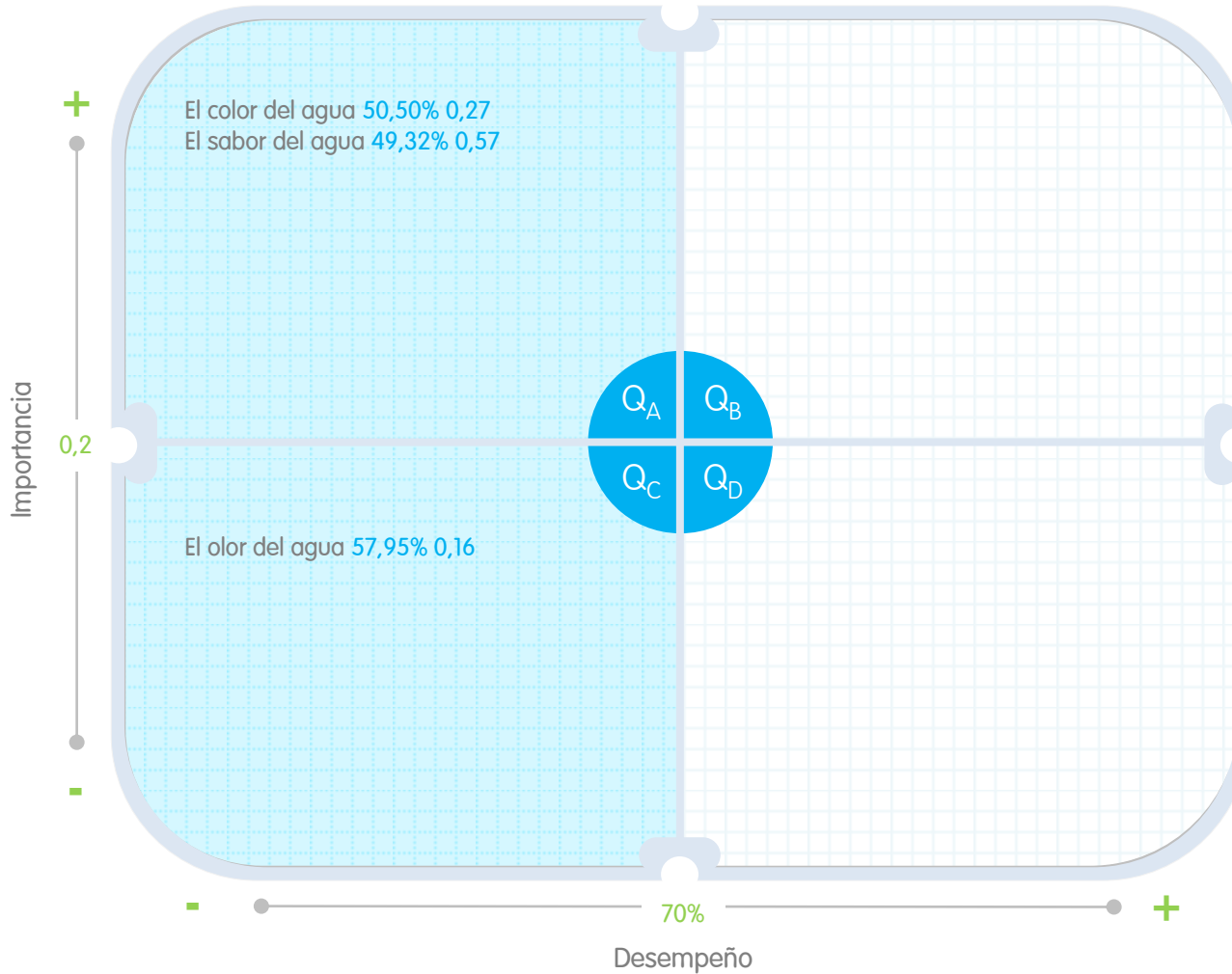




## Índice de Satisfacción

**79,57**

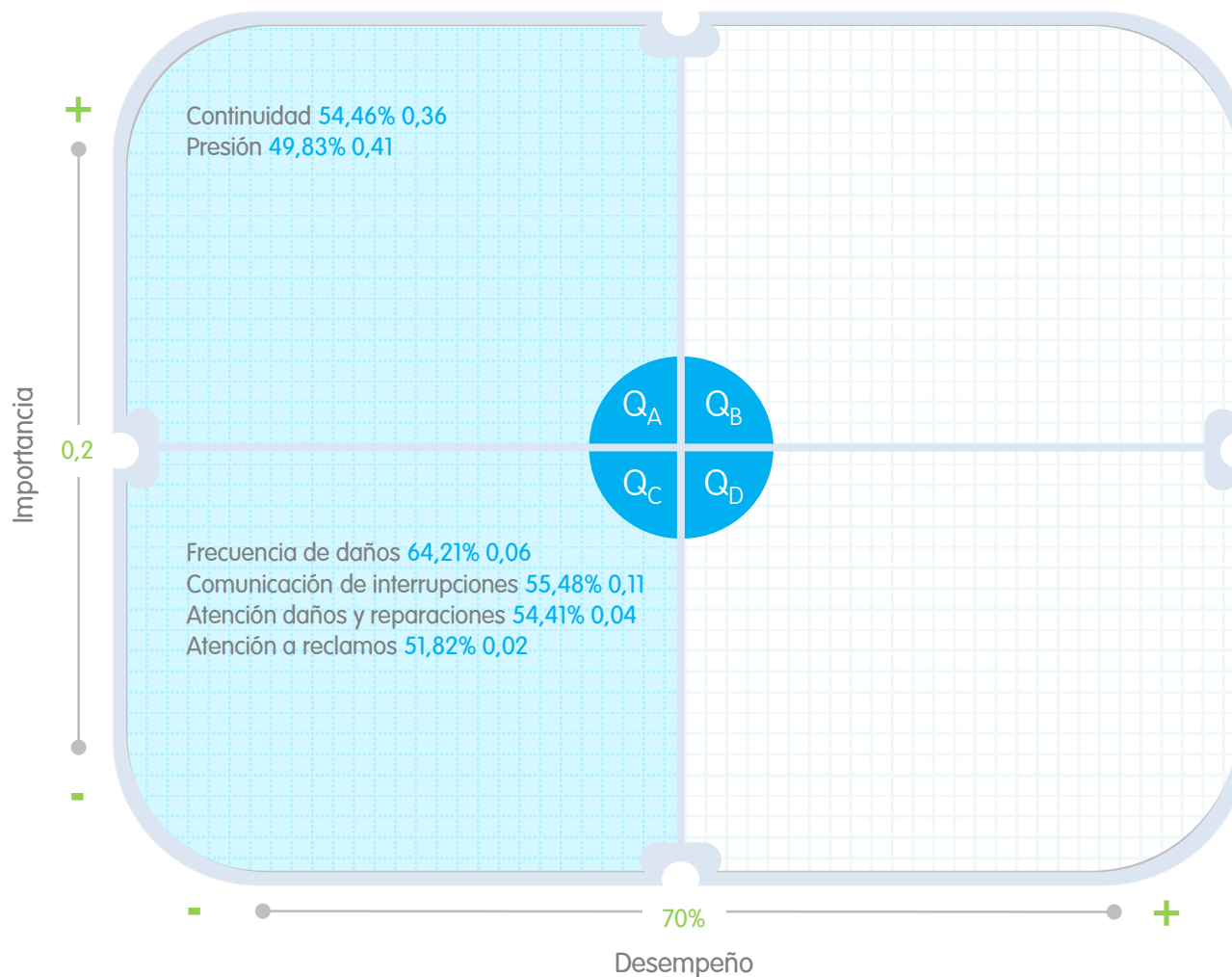
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**50,98**

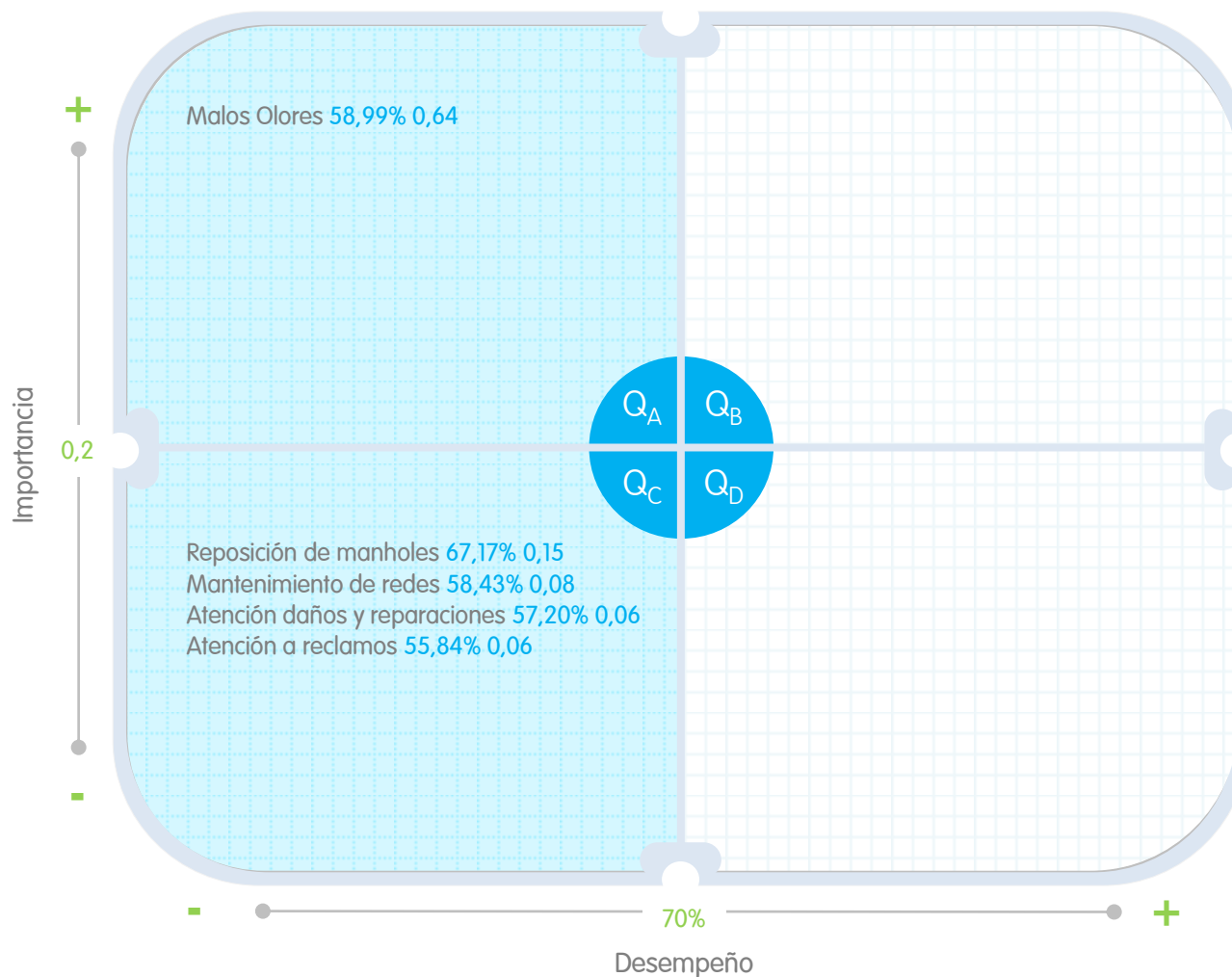
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**53,25**

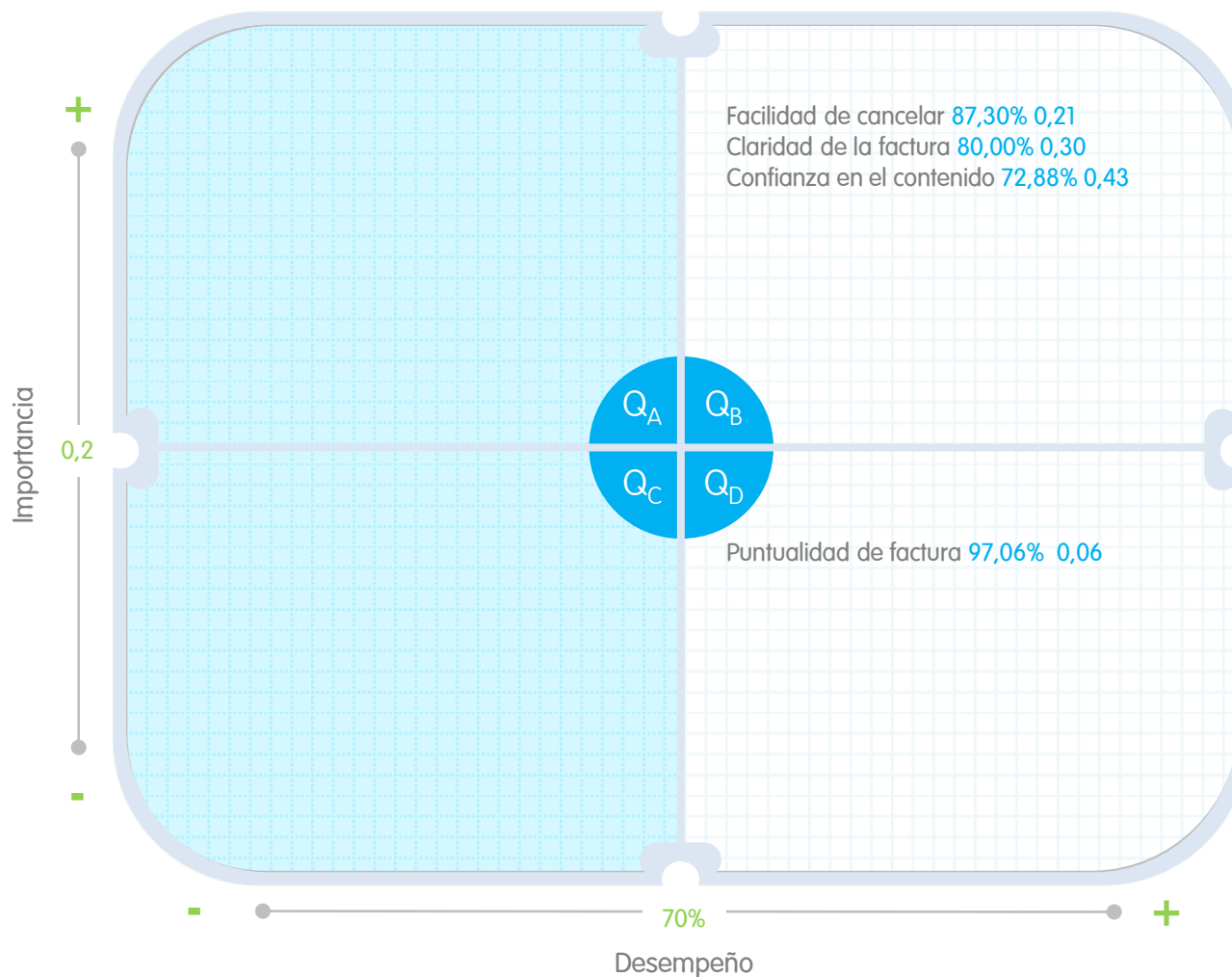
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



**Índice de Satisfacción**

**59,87**

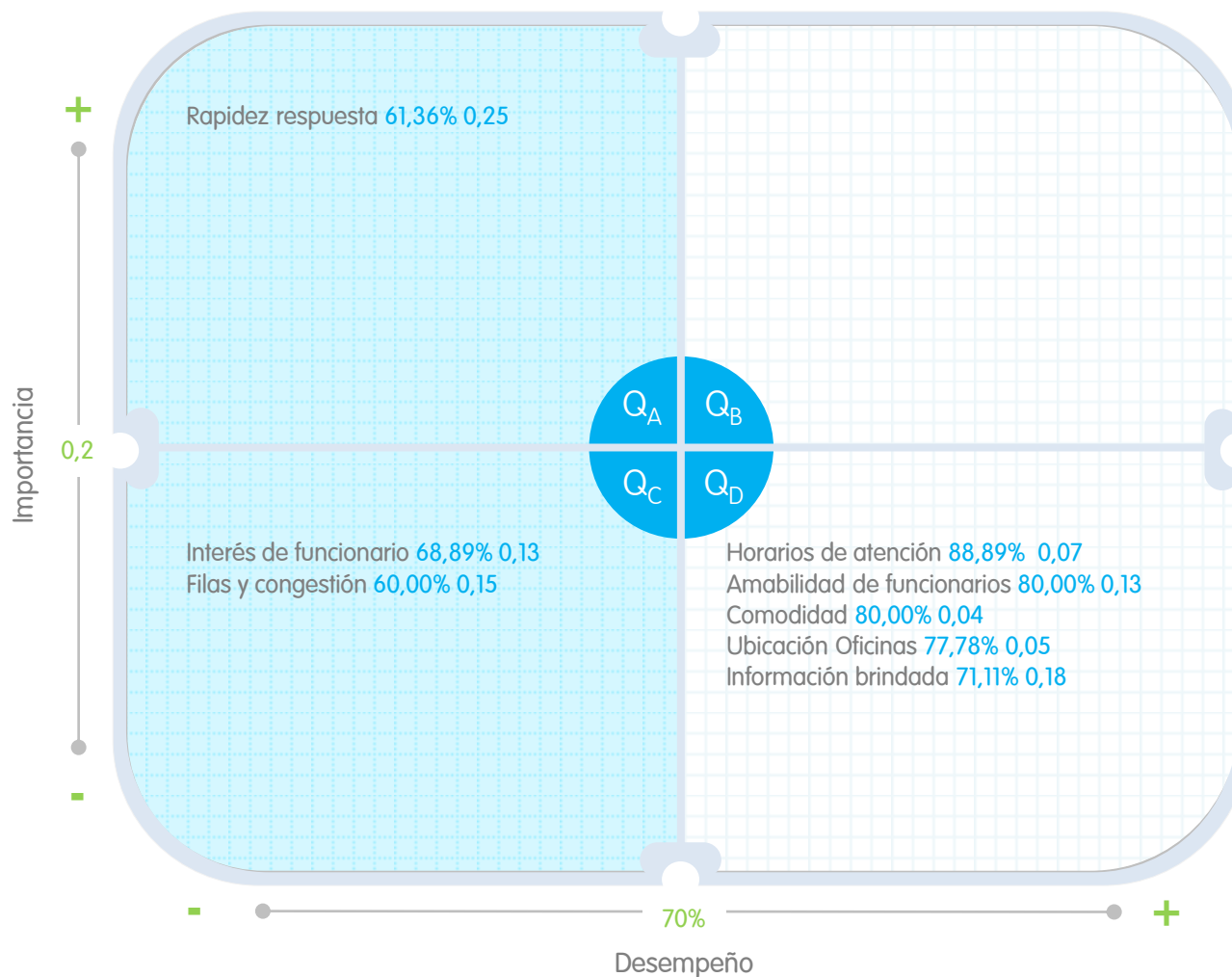
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**79,56**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



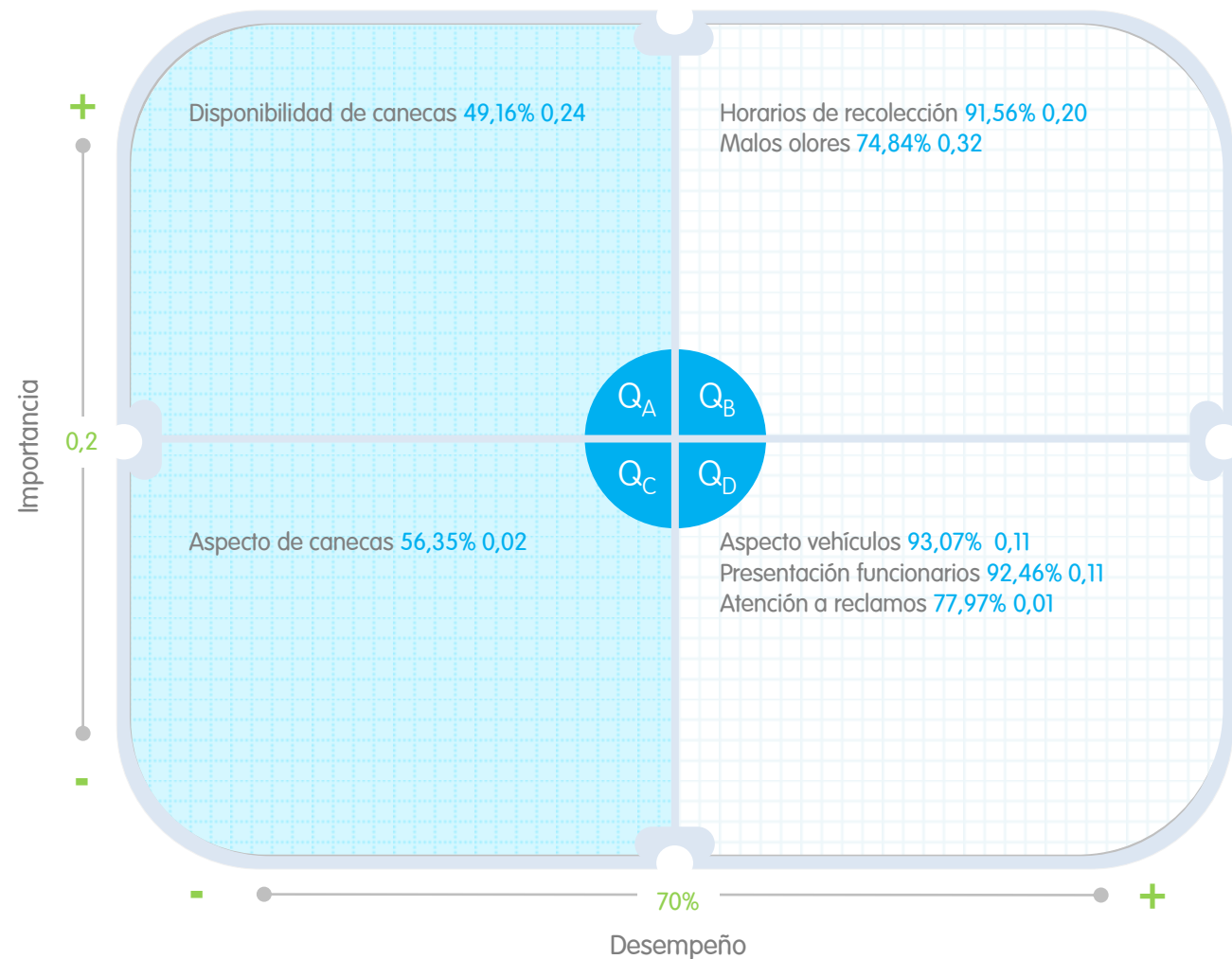
**Índice de Satisfacción**

**70,00**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

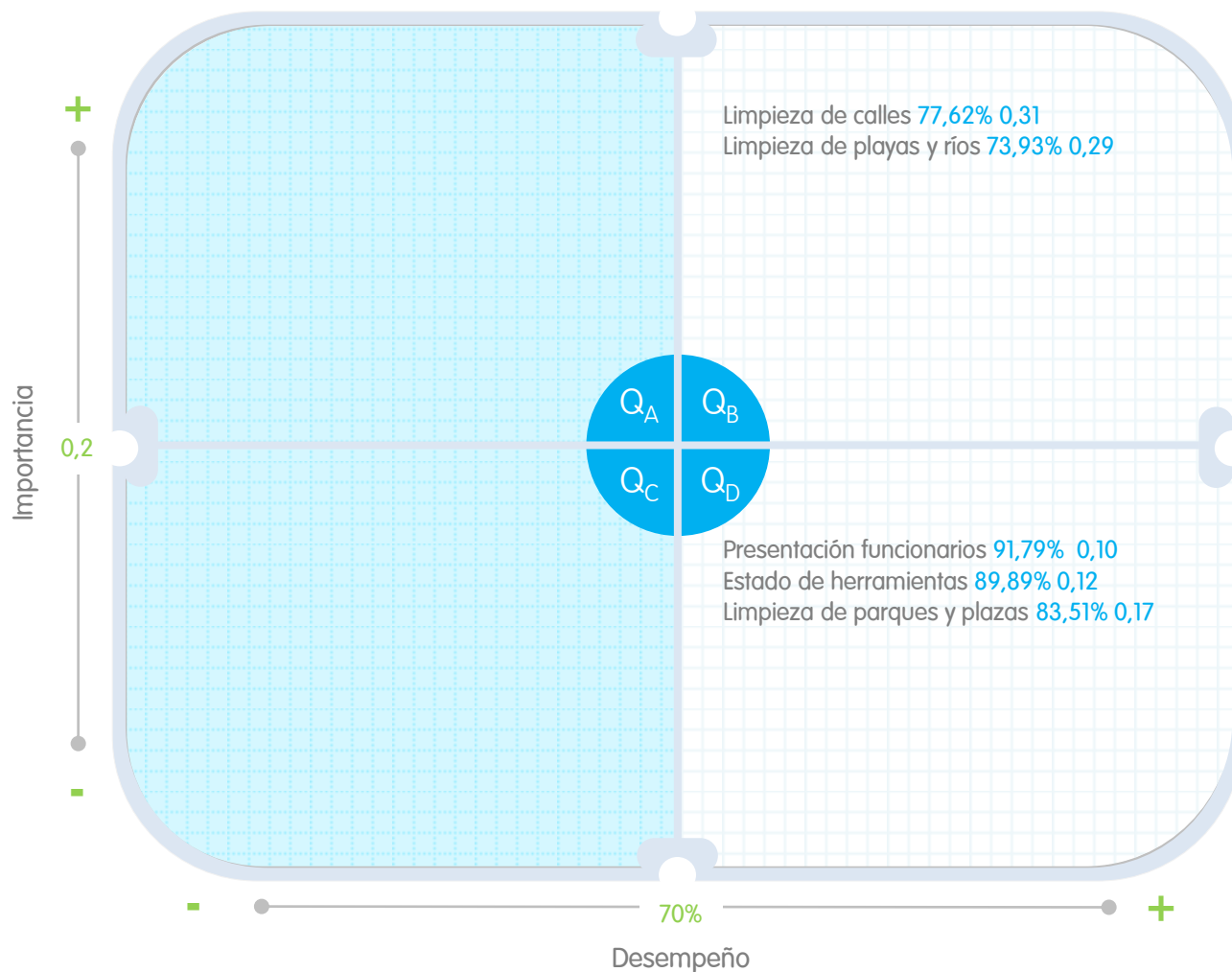
# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020



Índice de  
Satisfacción  
**75,54**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

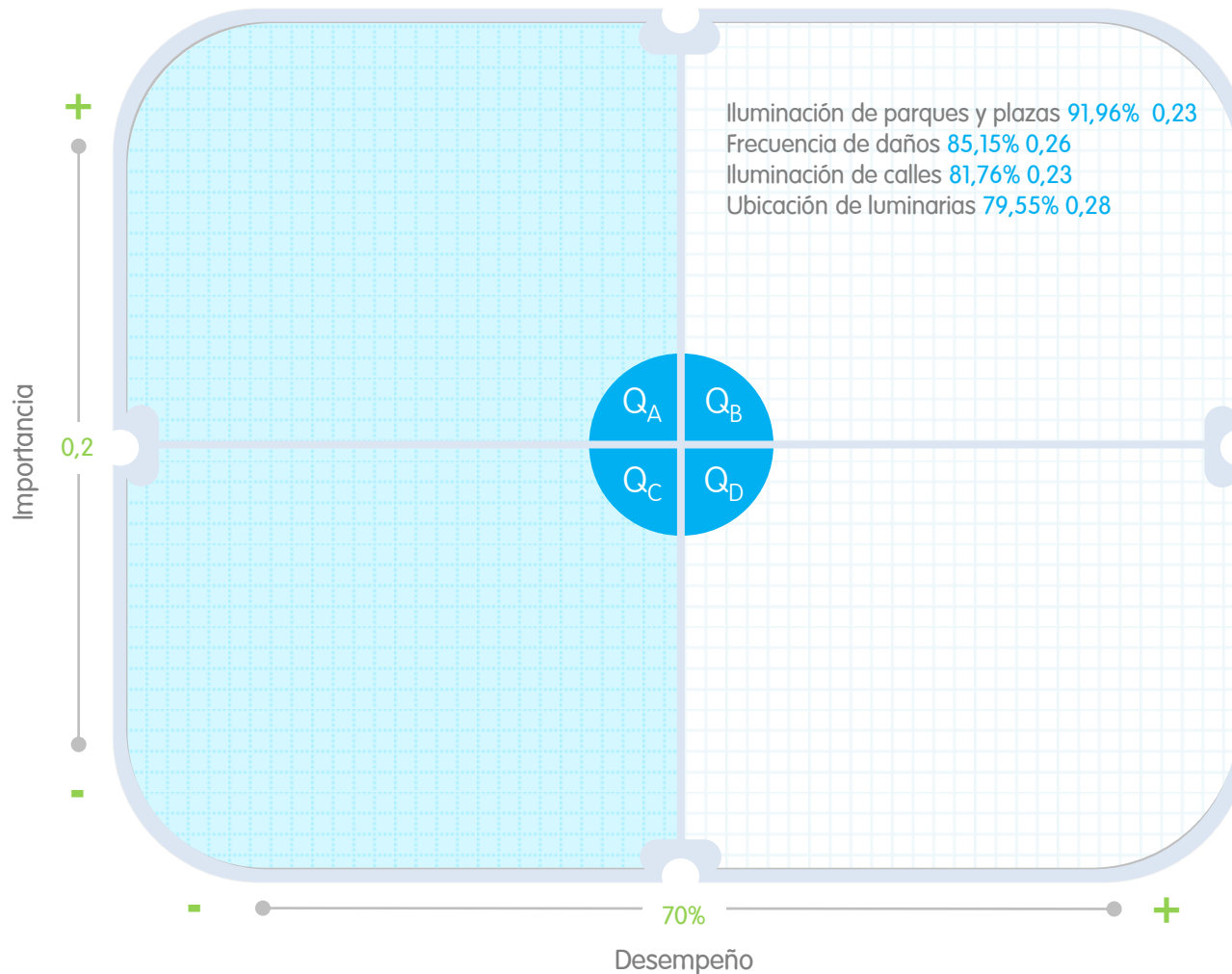


**Índice de Satisfacción**

**80,52**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

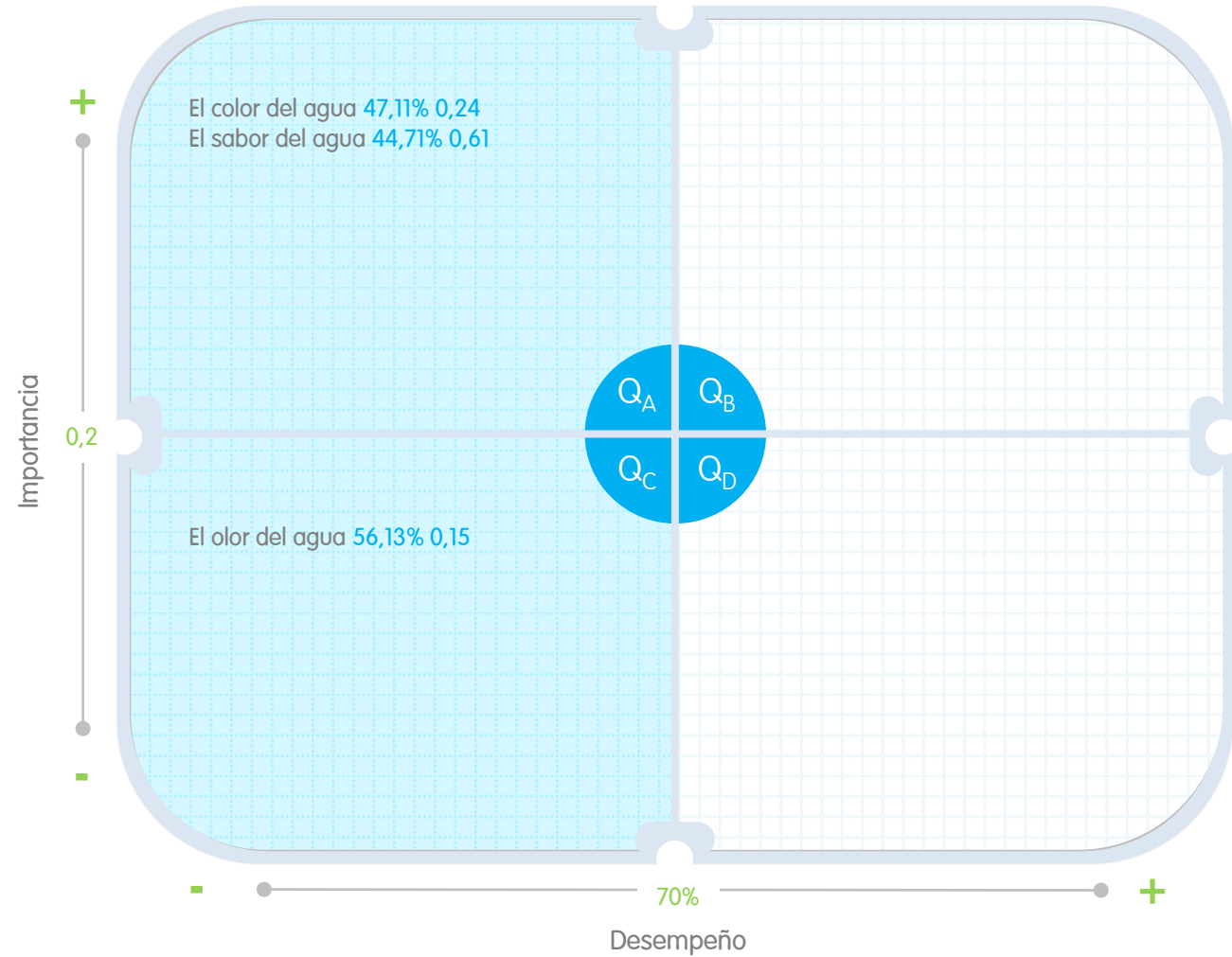




## Índice de Satisfacción

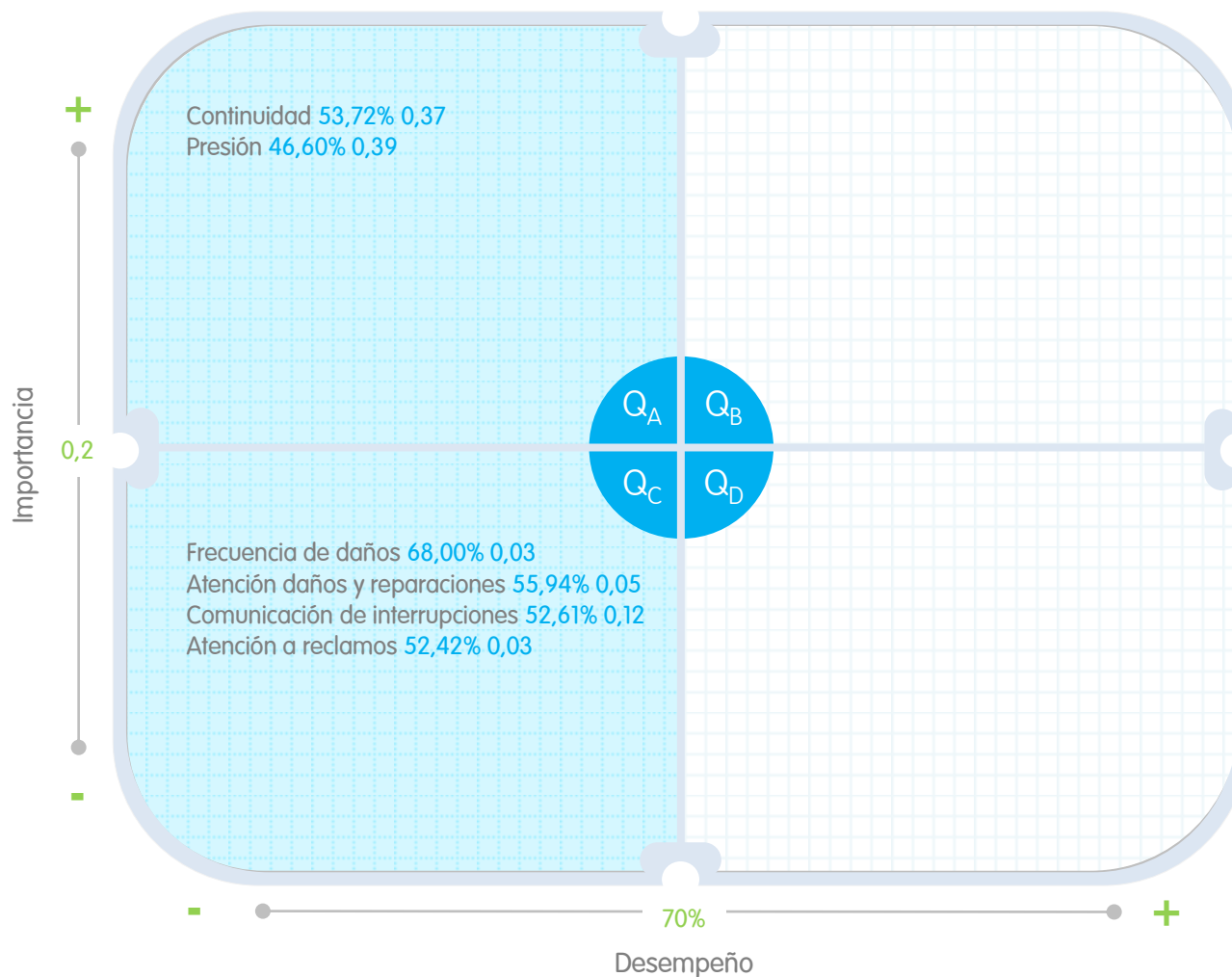
**84,39**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de  
Satisfacción  
**46,99**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

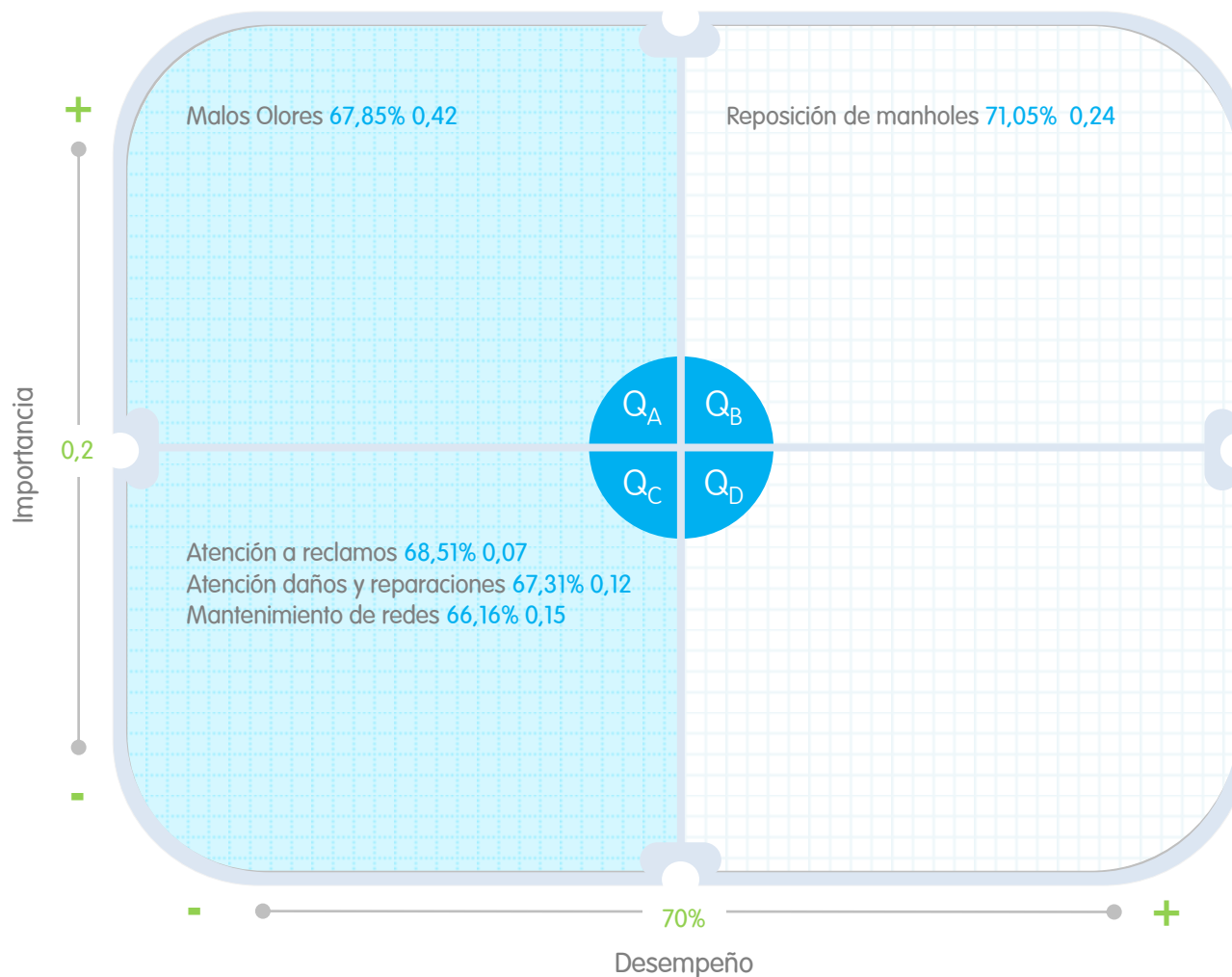
**51,34**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

# SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

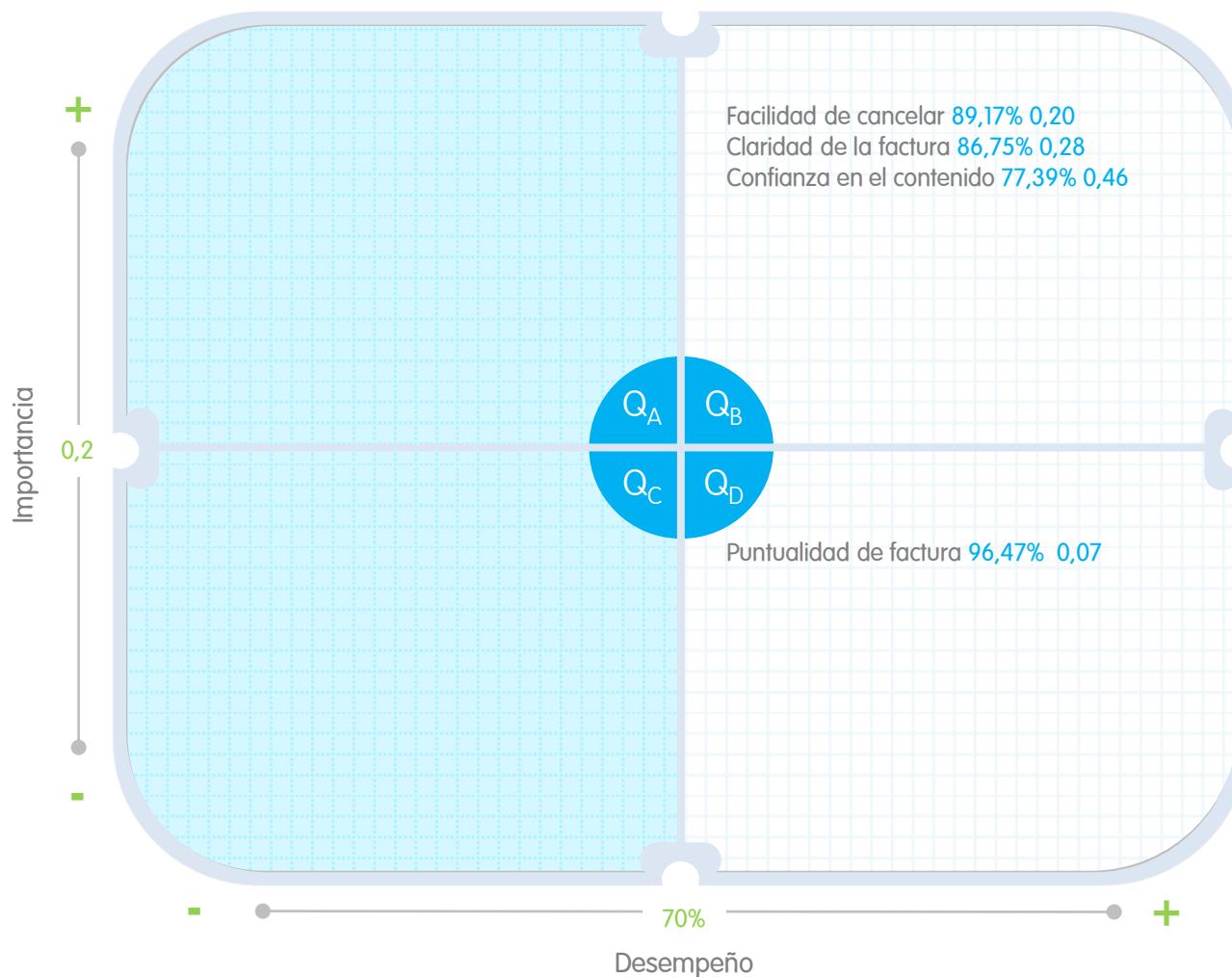
Estrato 3  
N° de Entrevistas  
484



Índice de  
Satisfacción

**68,35**

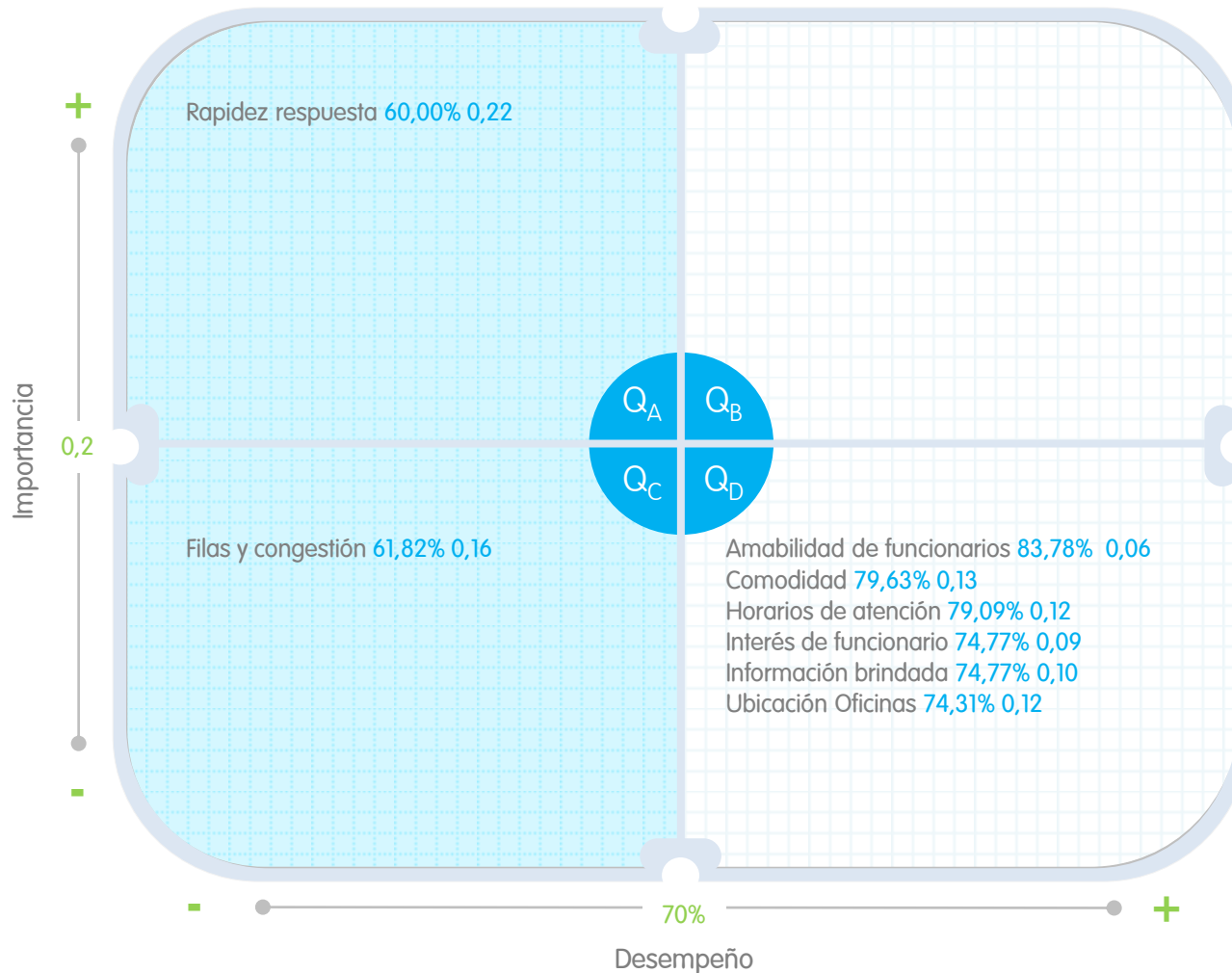
Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener



## Índice de Satisfacción

**83,61**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de Satisfacción

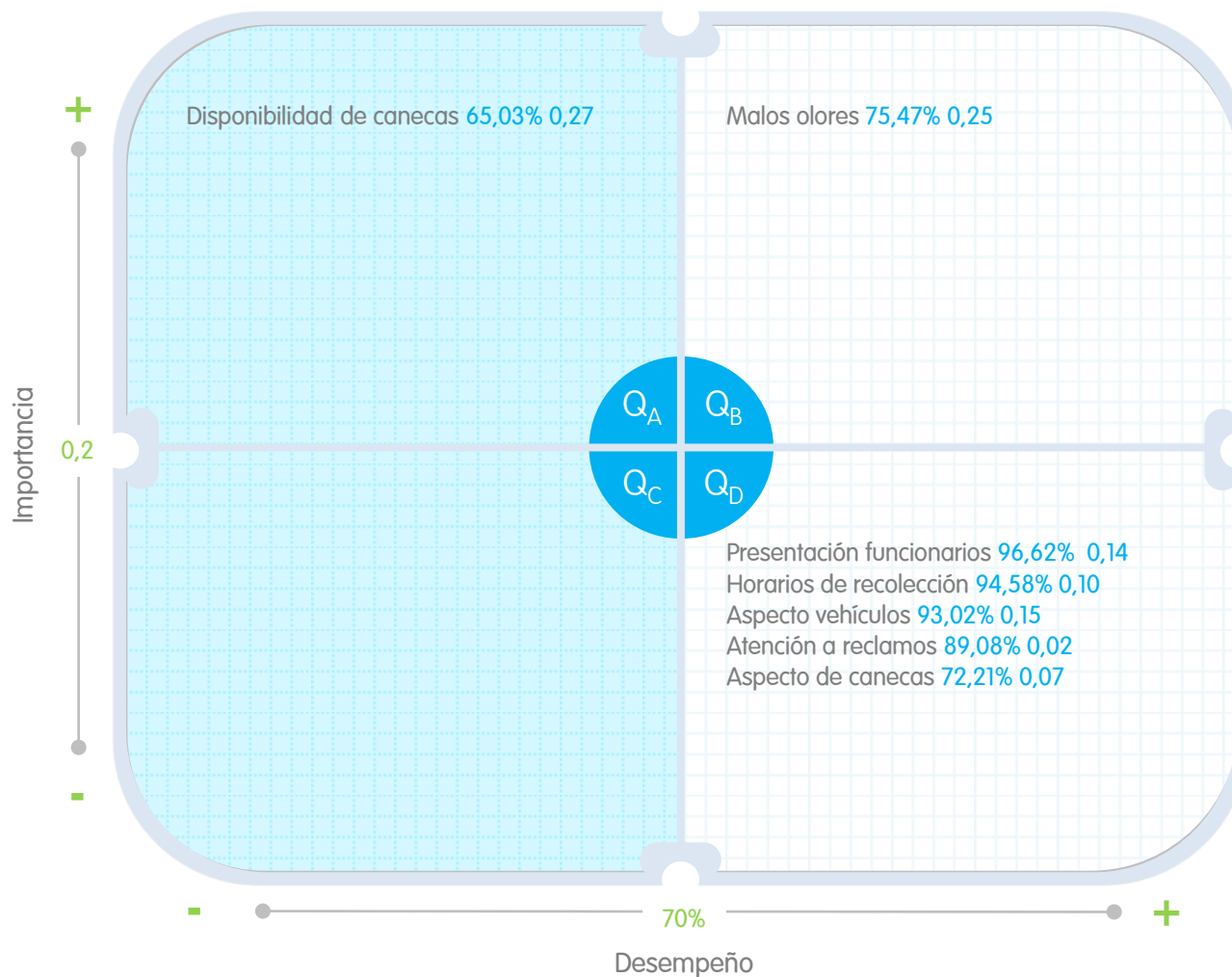
70,96

- QA Focalizar
- QB Promover
- QC Monitorear
- QD Mantener

# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

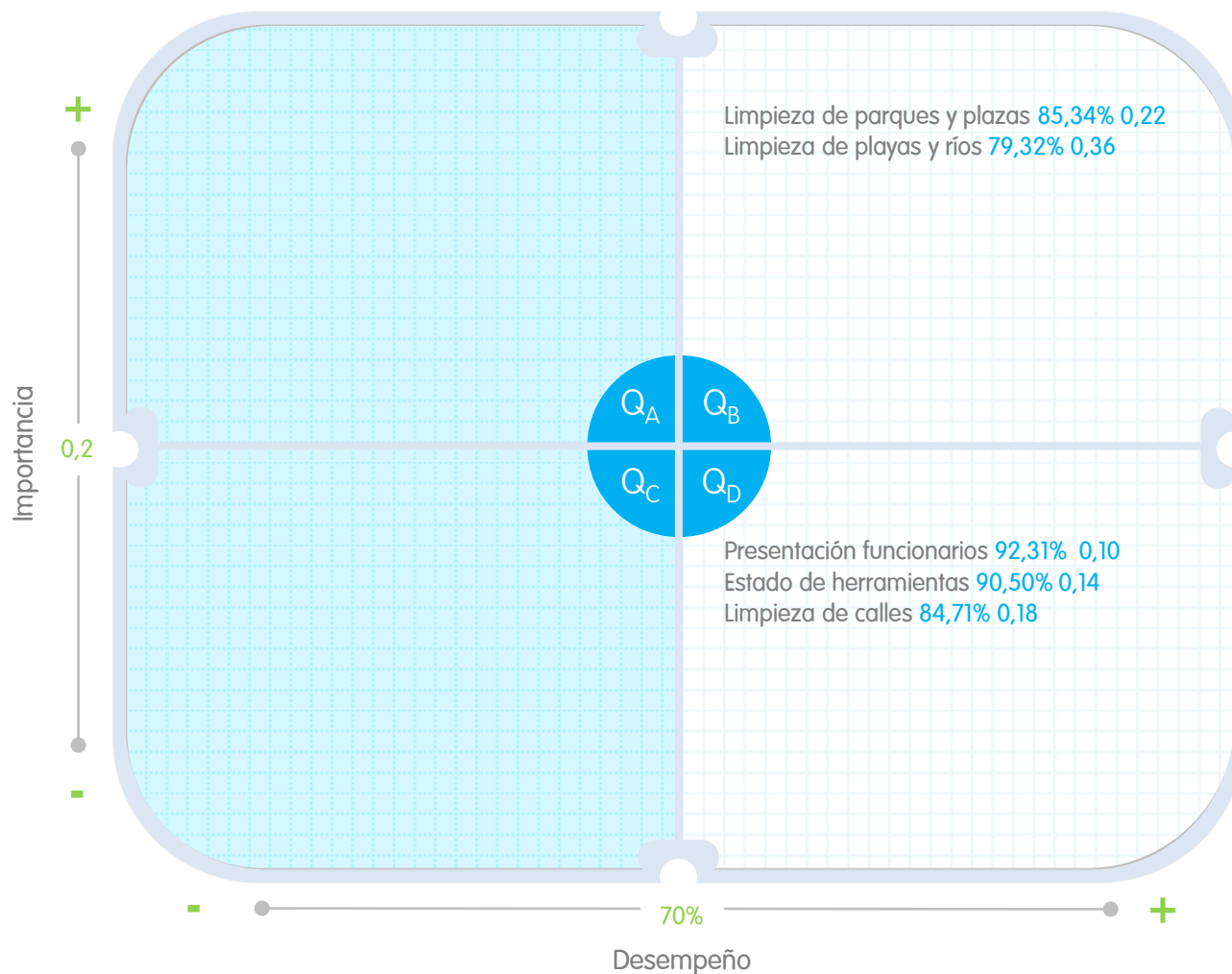
Estrato 3  
N° de Entrevistas  
484



Índice de  
Satisfacción

**80,17**

Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener

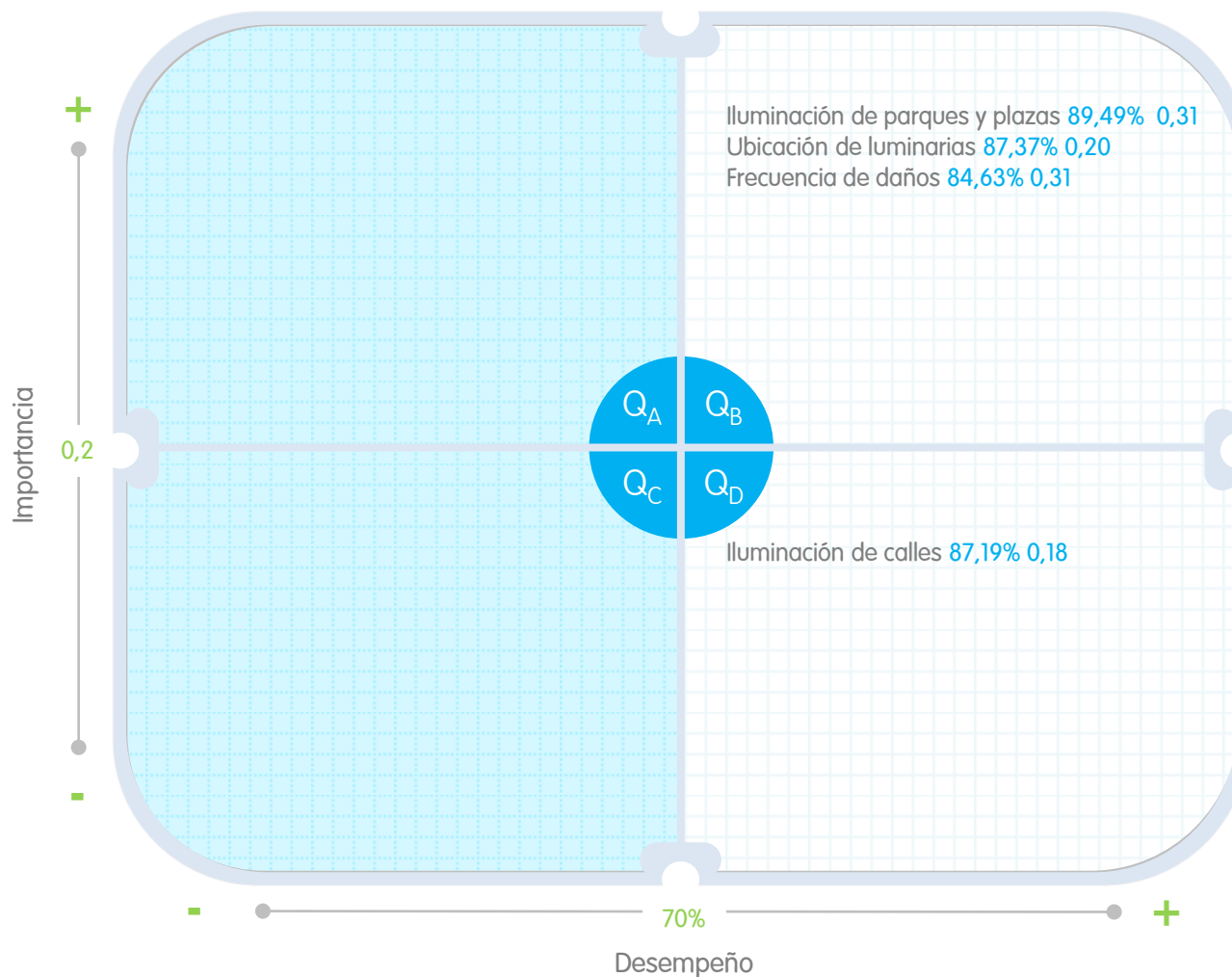


**Índice de Satisfacción**

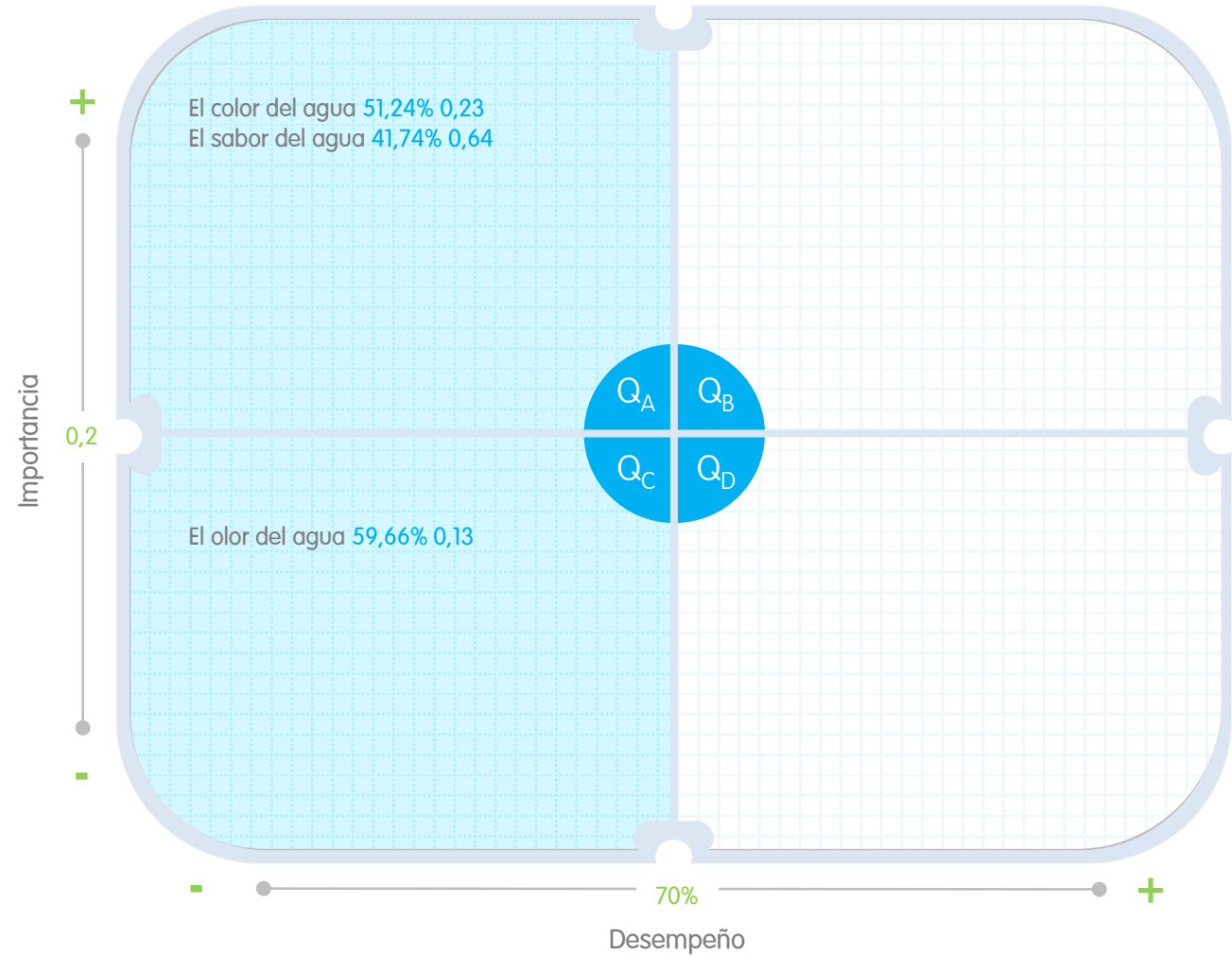
**84,50**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



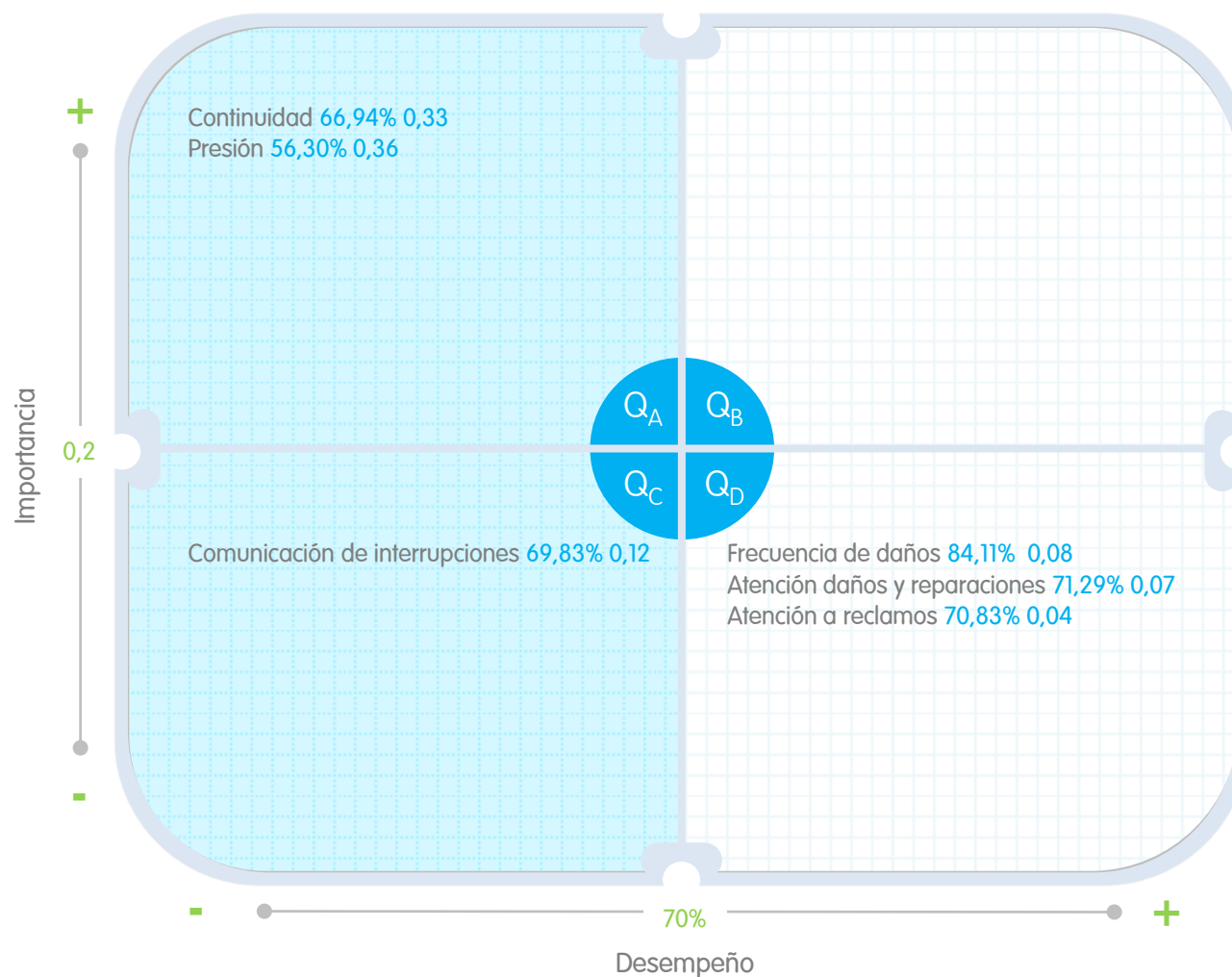


- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de Satisfacción  
**46,29**

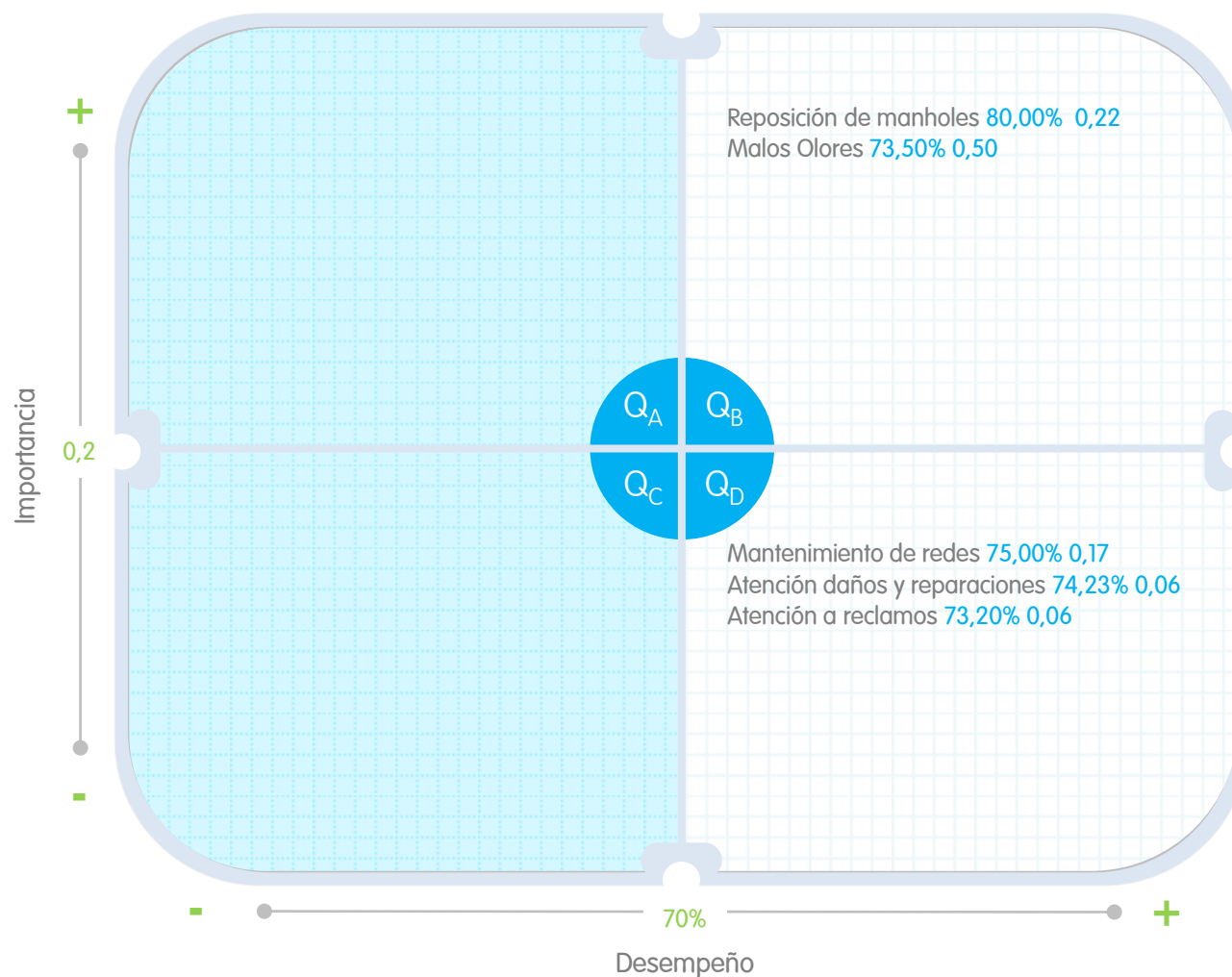
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**65,18**

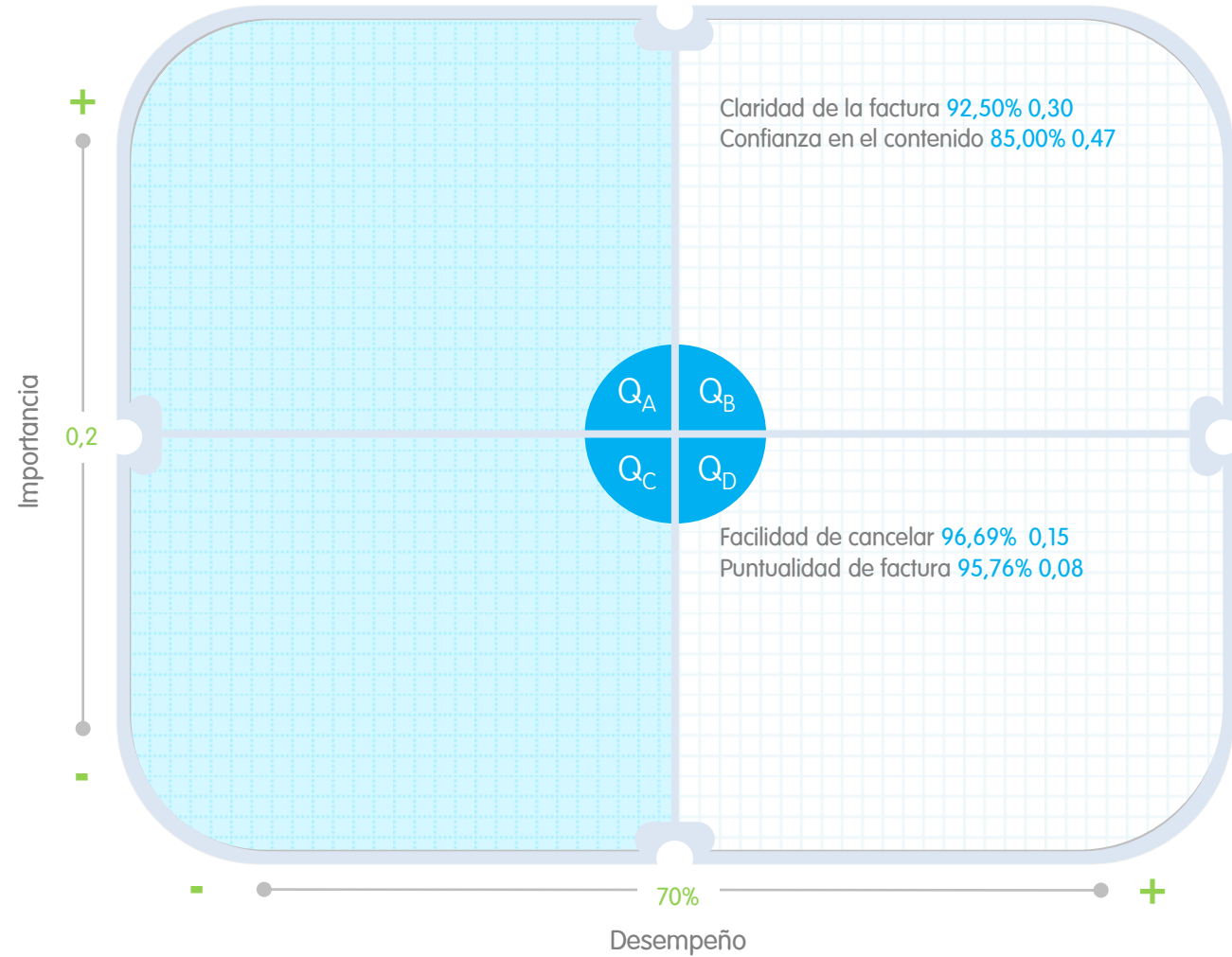
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



**Índice de Satisfacción**

**75,18**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



Índice de  
Satisfacción  
**89,89**

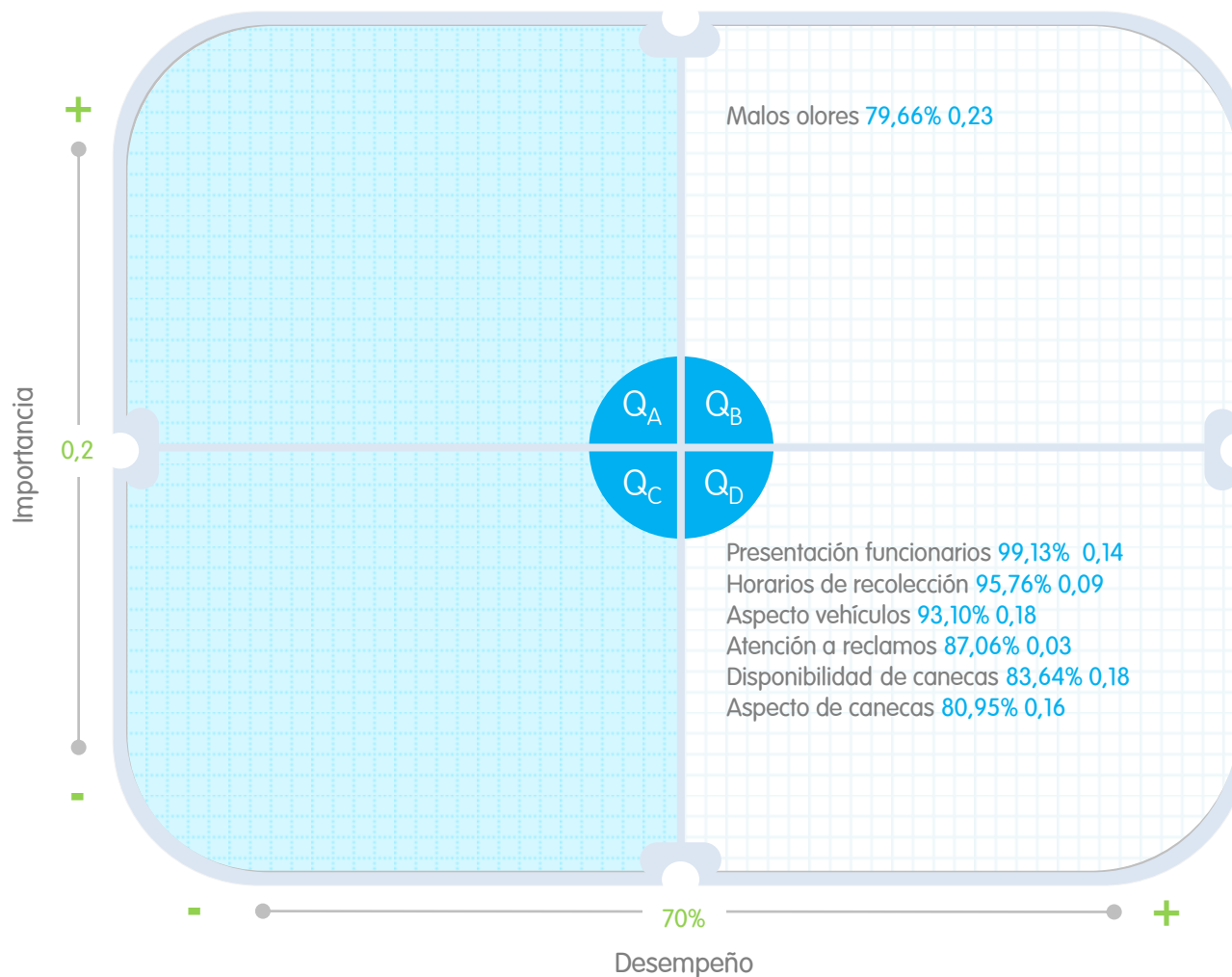
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

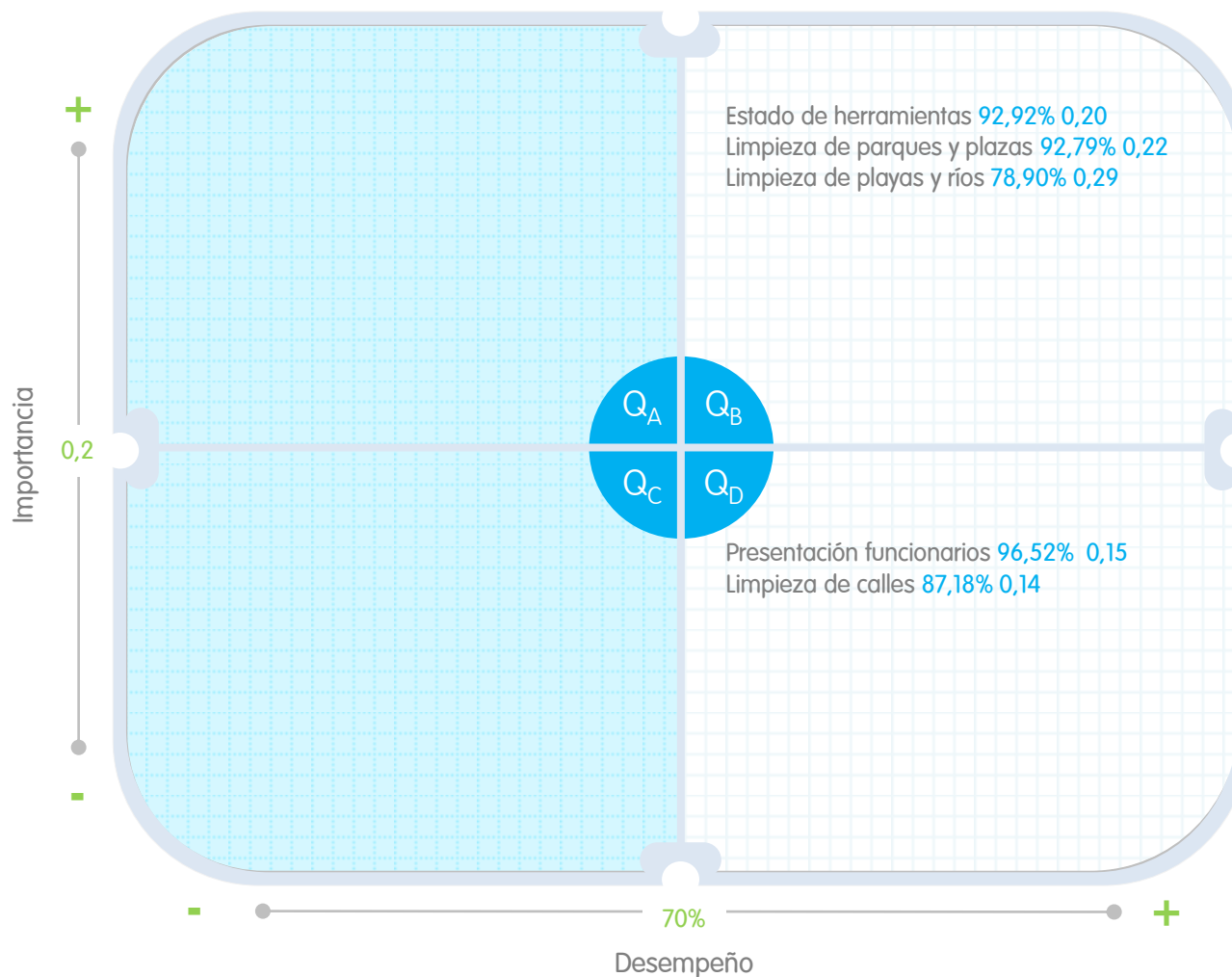
Estrato 4  
N° de Entrevistas  
121



Índice de  
Satisfacción

**87,25**

Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener

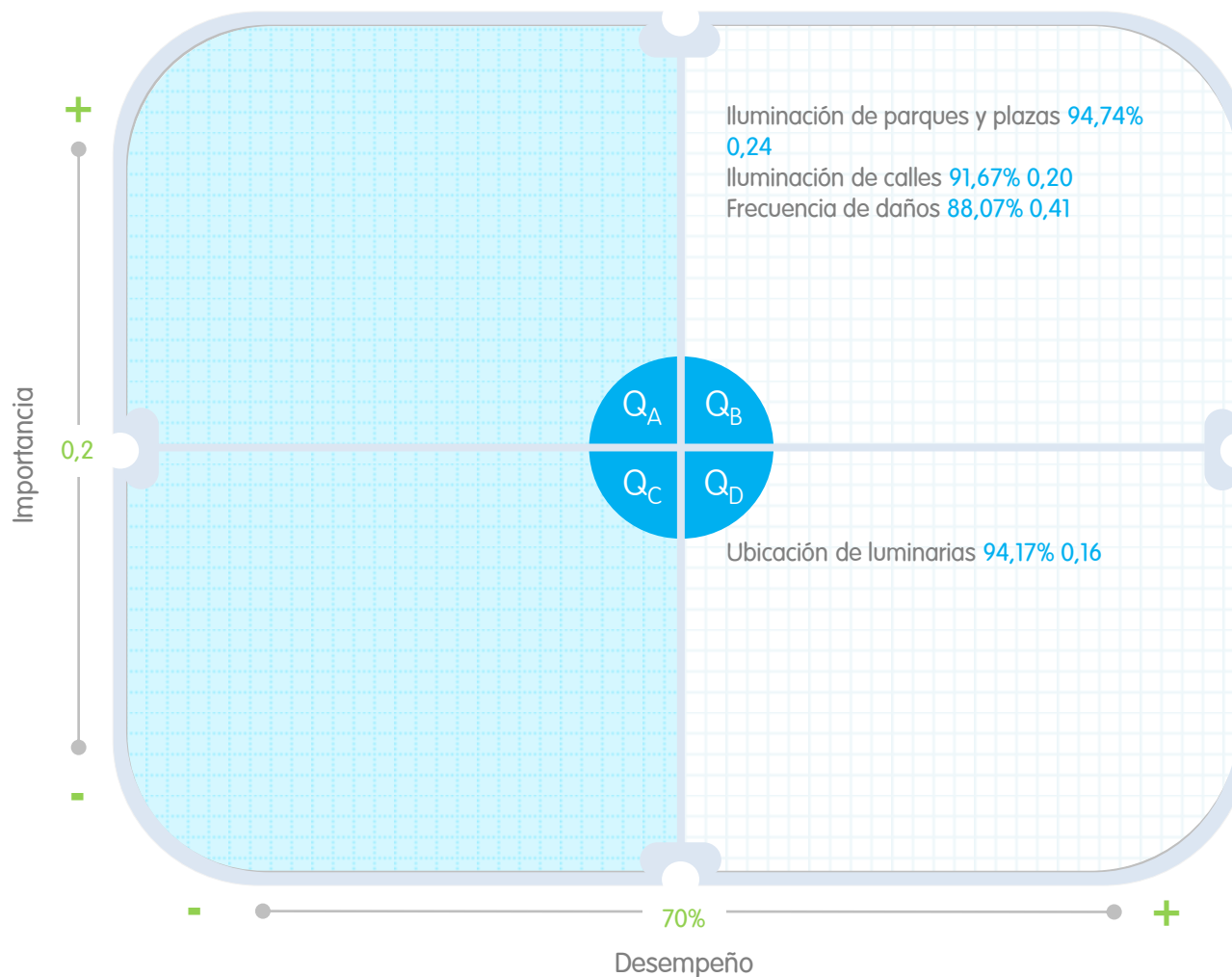


## Índice de Satisfacción

**88,59**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

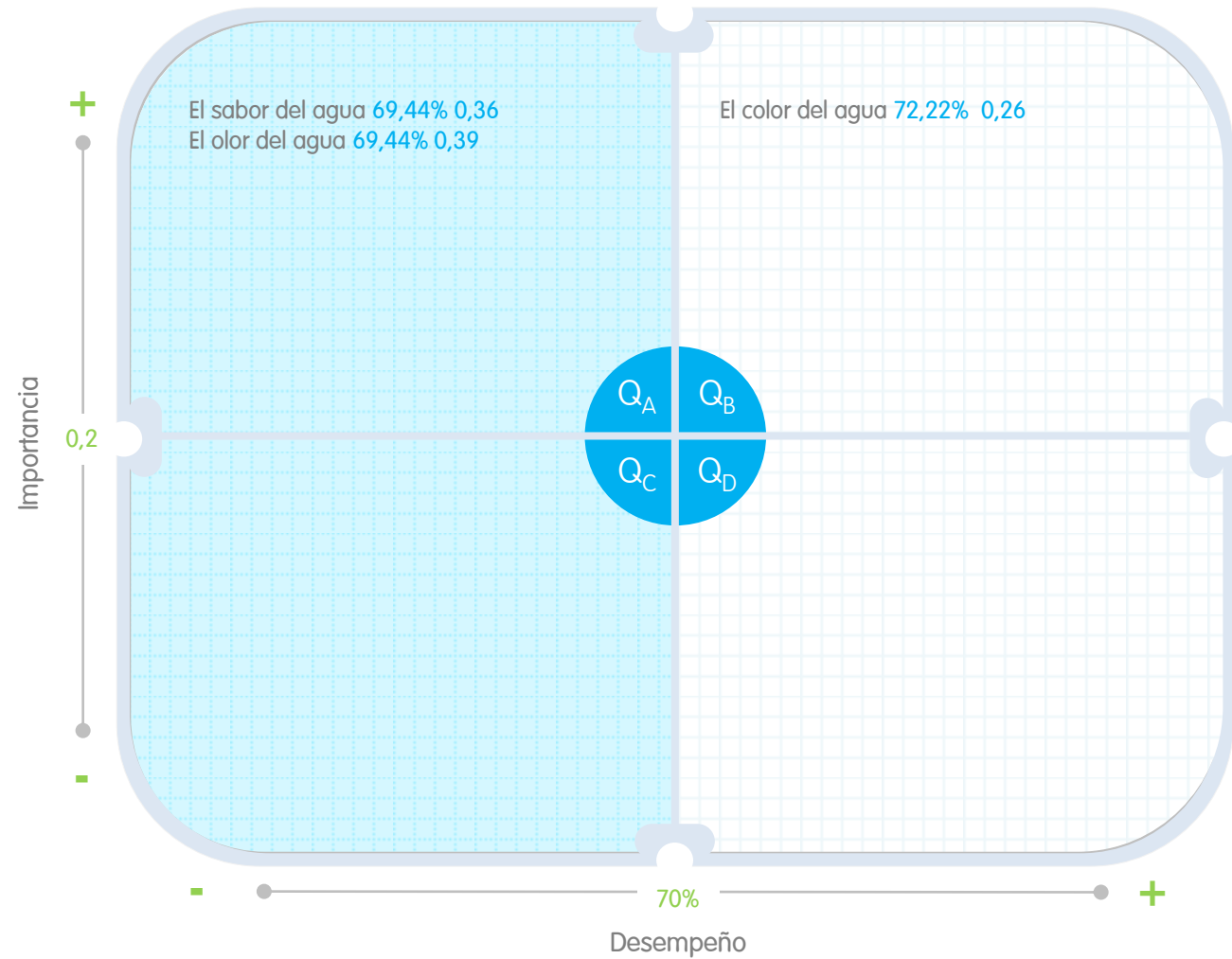




## Índice de Satisfacción

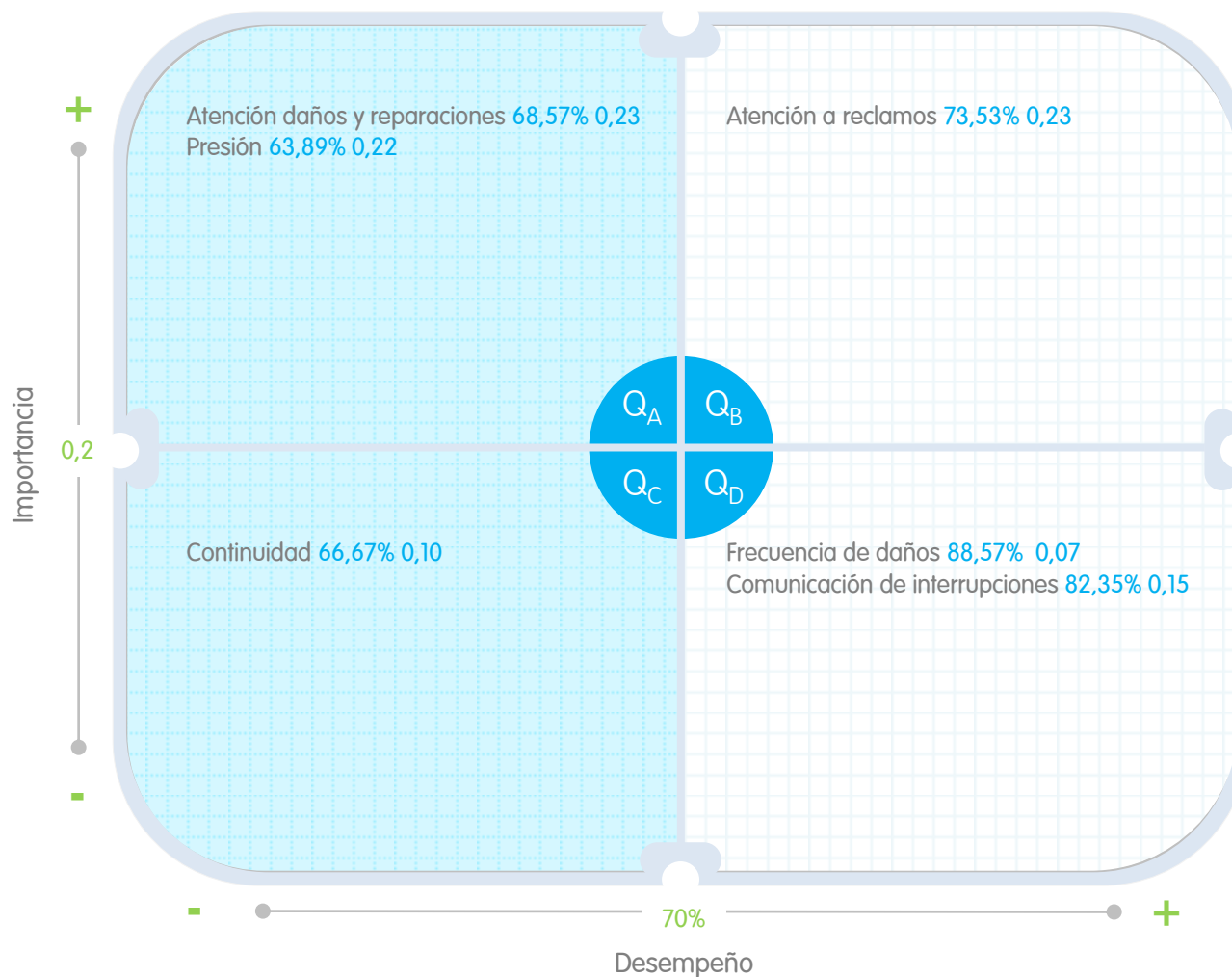
**91,33**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



Índice de  
Satisfacción  
**70,16**

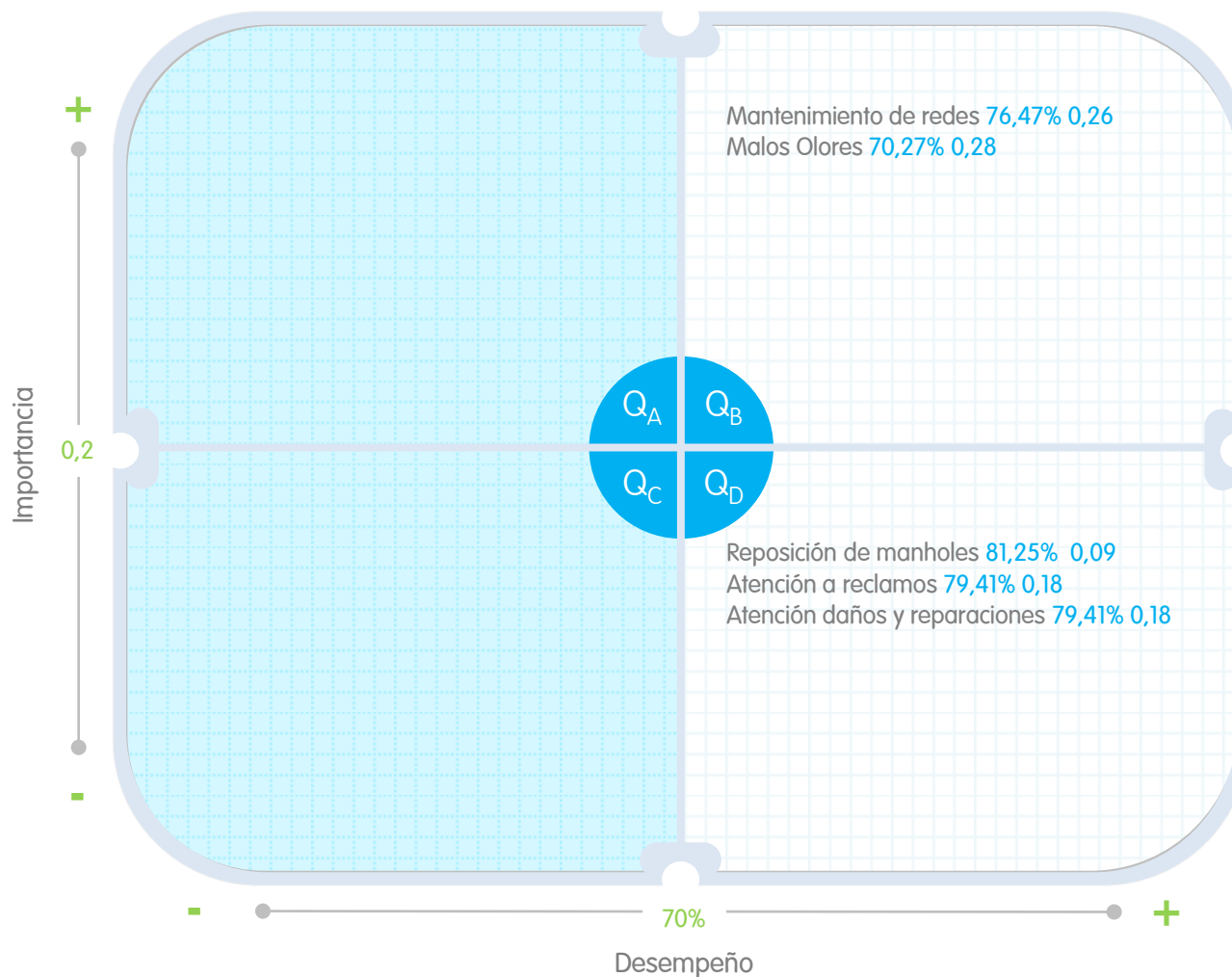
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



Índice de  
Satisfacción

**71,89**

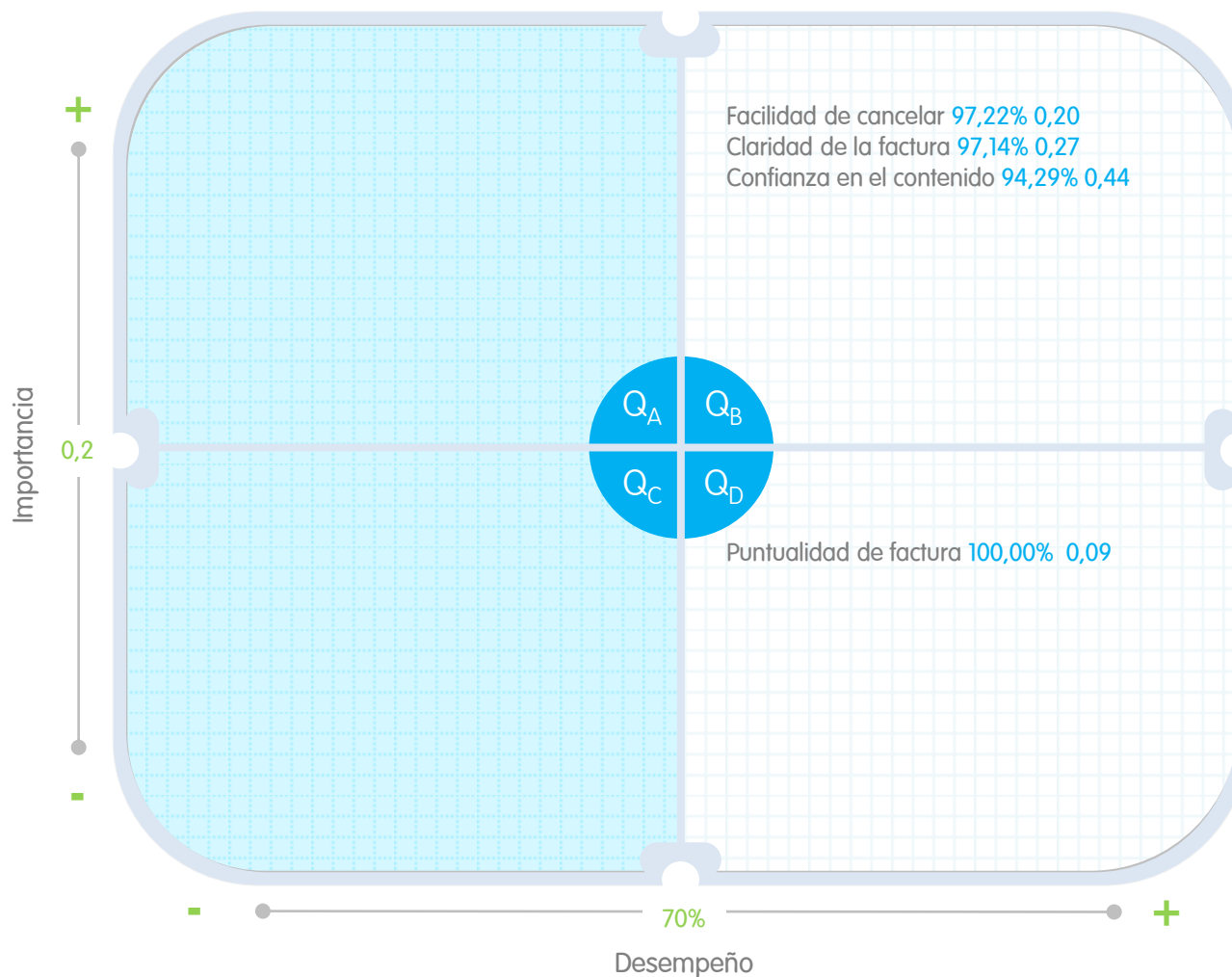
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**76,22**

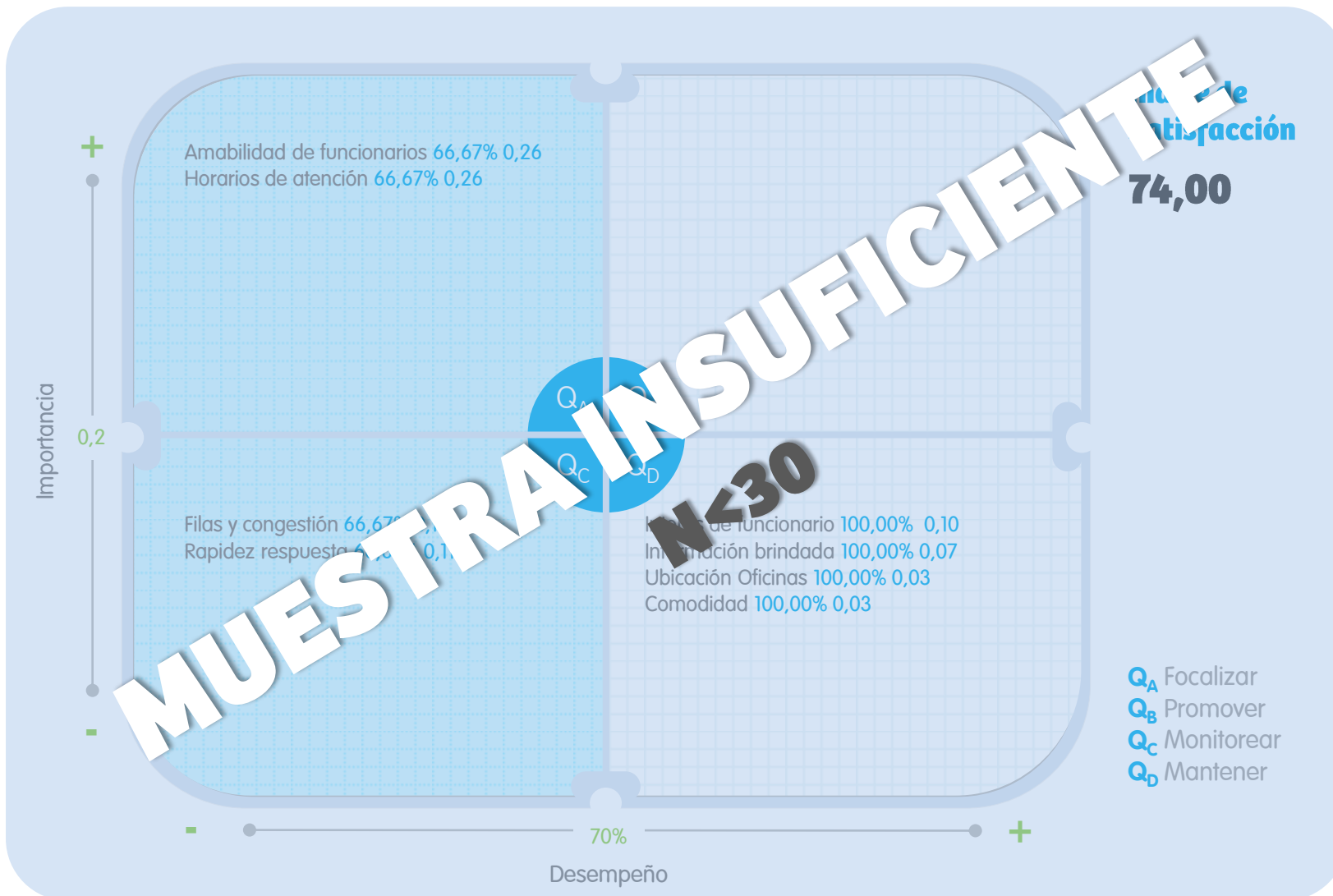
- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener



## Índice de Satisfacción

**96,15**

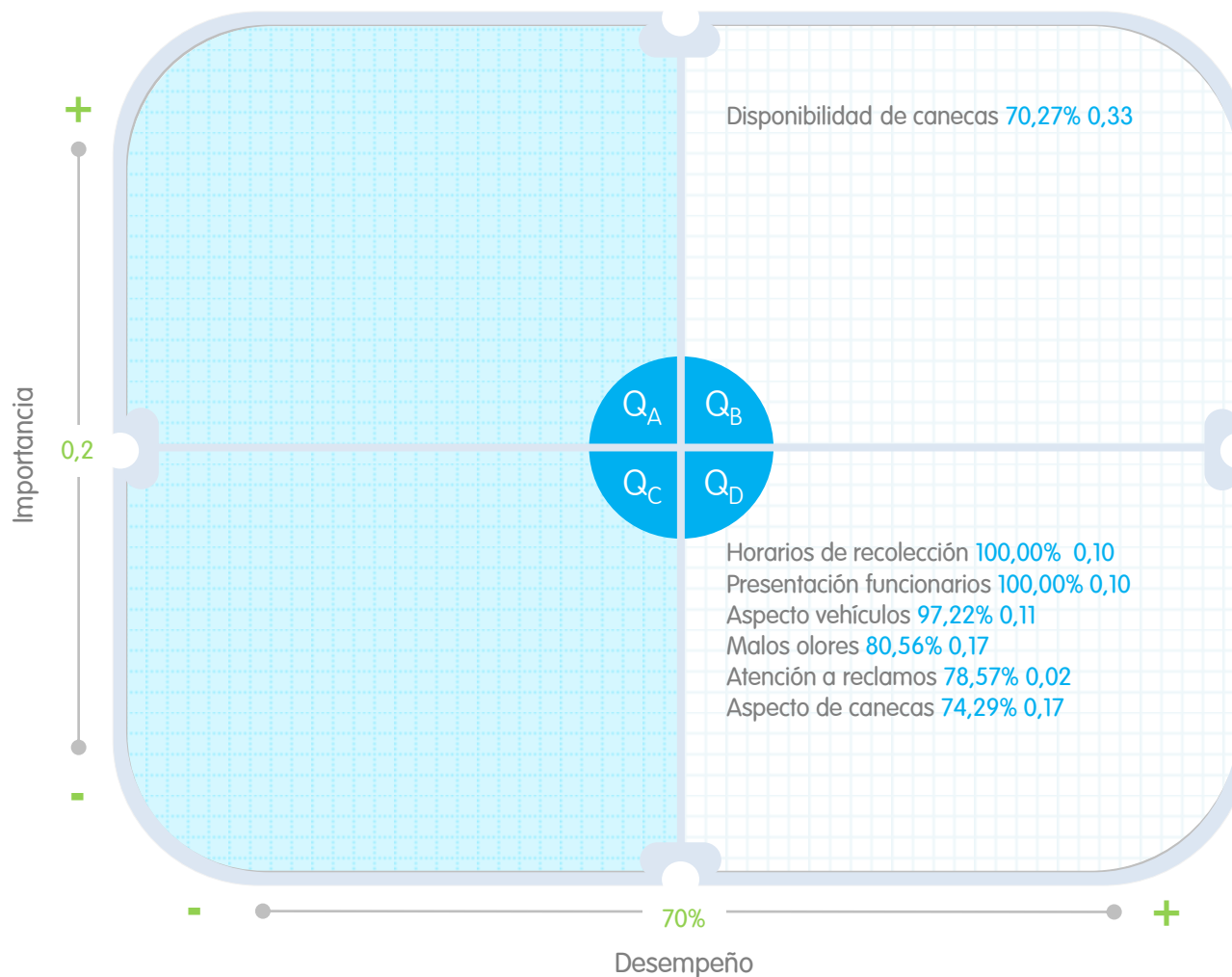
- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener



# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

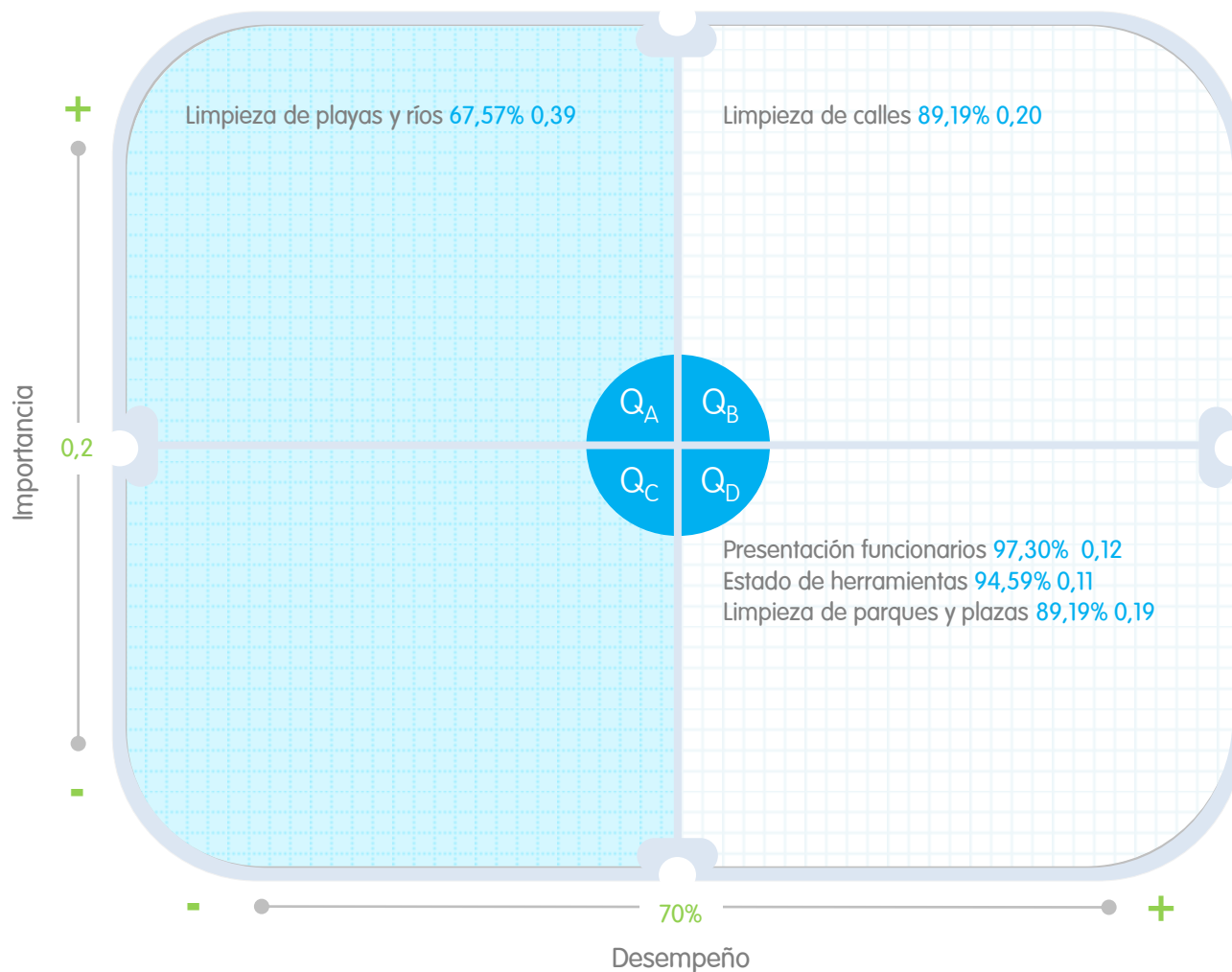
Estrato 5  
N° de Entrevistas  
37



Índice de  
Satisfacción

**81,82**

Q<sub>A</sub> Focalizar  
Q<sub>B</sub> Promover  
Q<sub>C</sub> Monitorear  
Q<sub>D</sub> Mantener

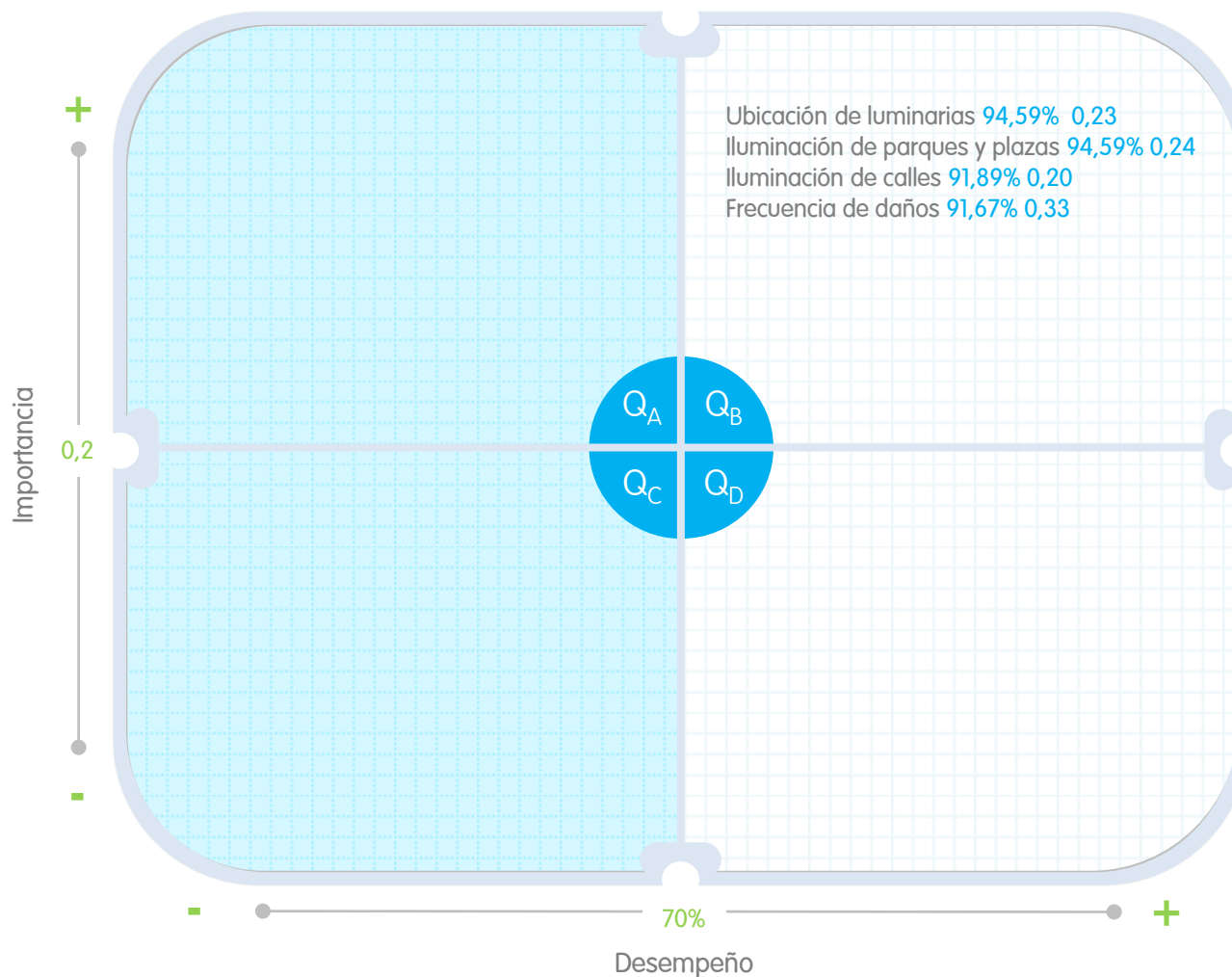


**Índice de Satisfacción**

**82,31**

- Q<sub>A</sub>** Focalizar
- Q<sub>B</sub>** Promover
- Q<sub>C</sub>** Monitorear
- Q<sub>D</sub>** Mantener

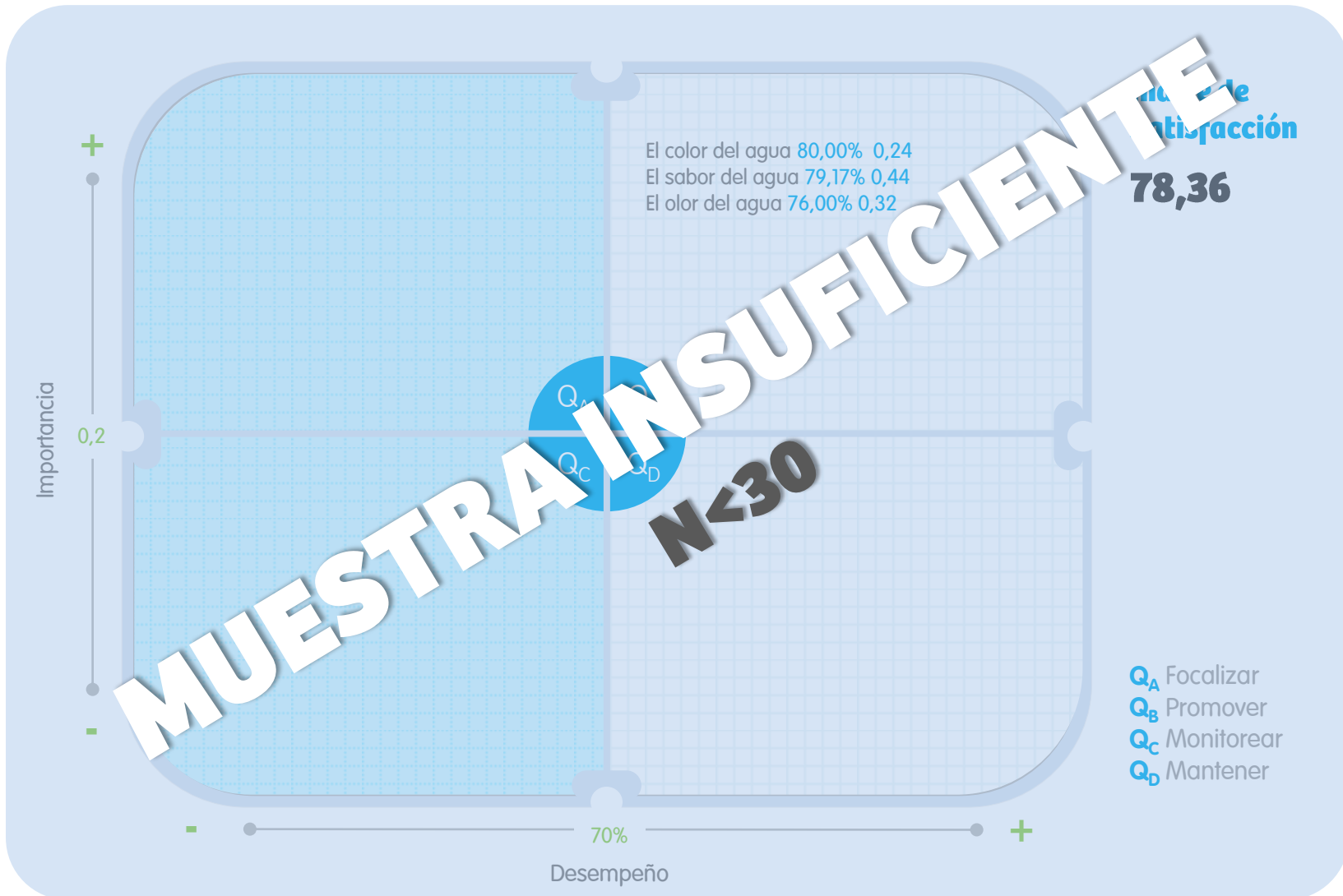


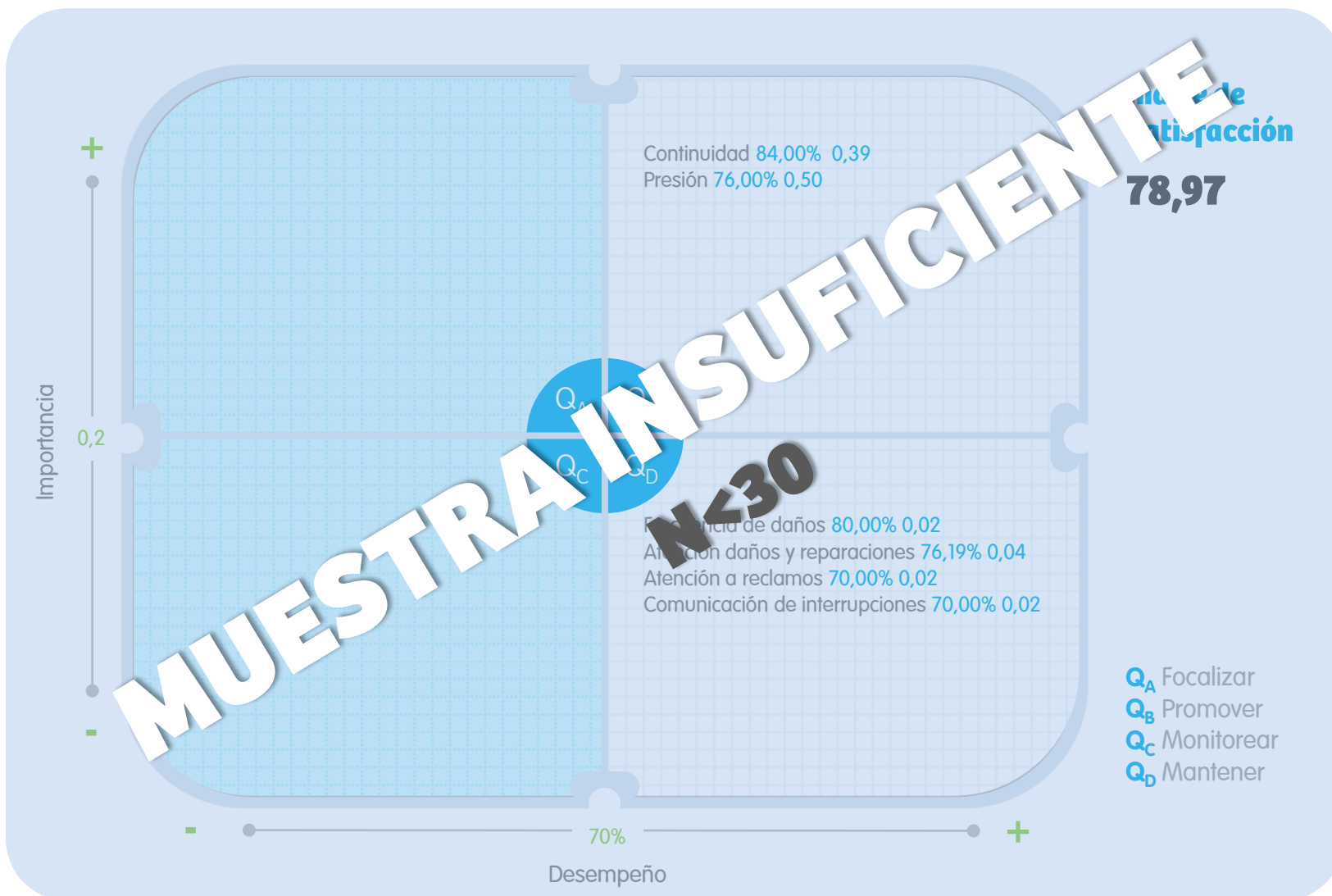


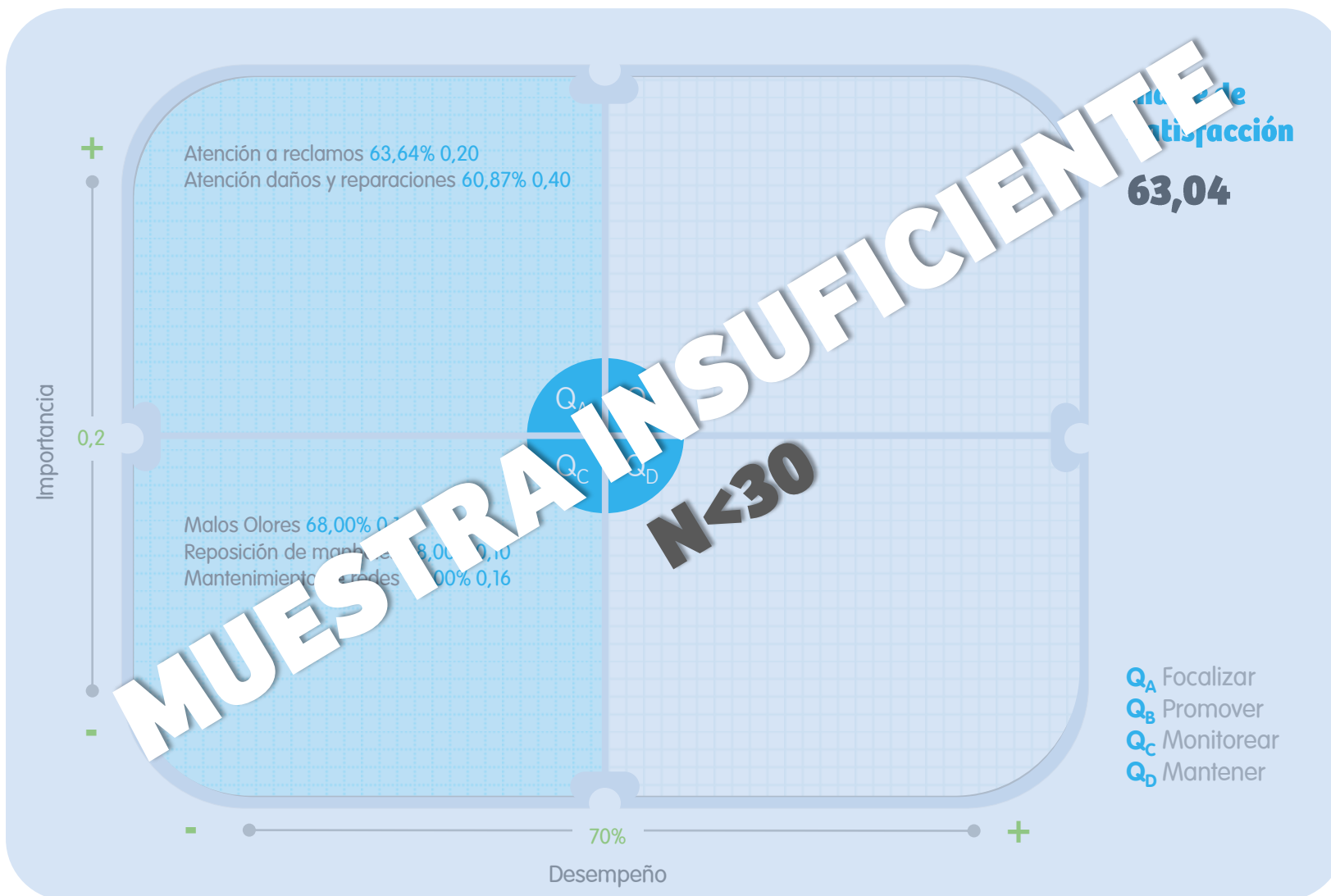
## Índice de Satisfacción

**93,09**

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener









Importancia

0,2

Facilidad de cancelar 96,00% 0,24  
Confianza en el contenido 92,00% 0,12  
Claridad de la factura 92,00% 0,24

93,41

Facilidad de factura 96,00% 0,11

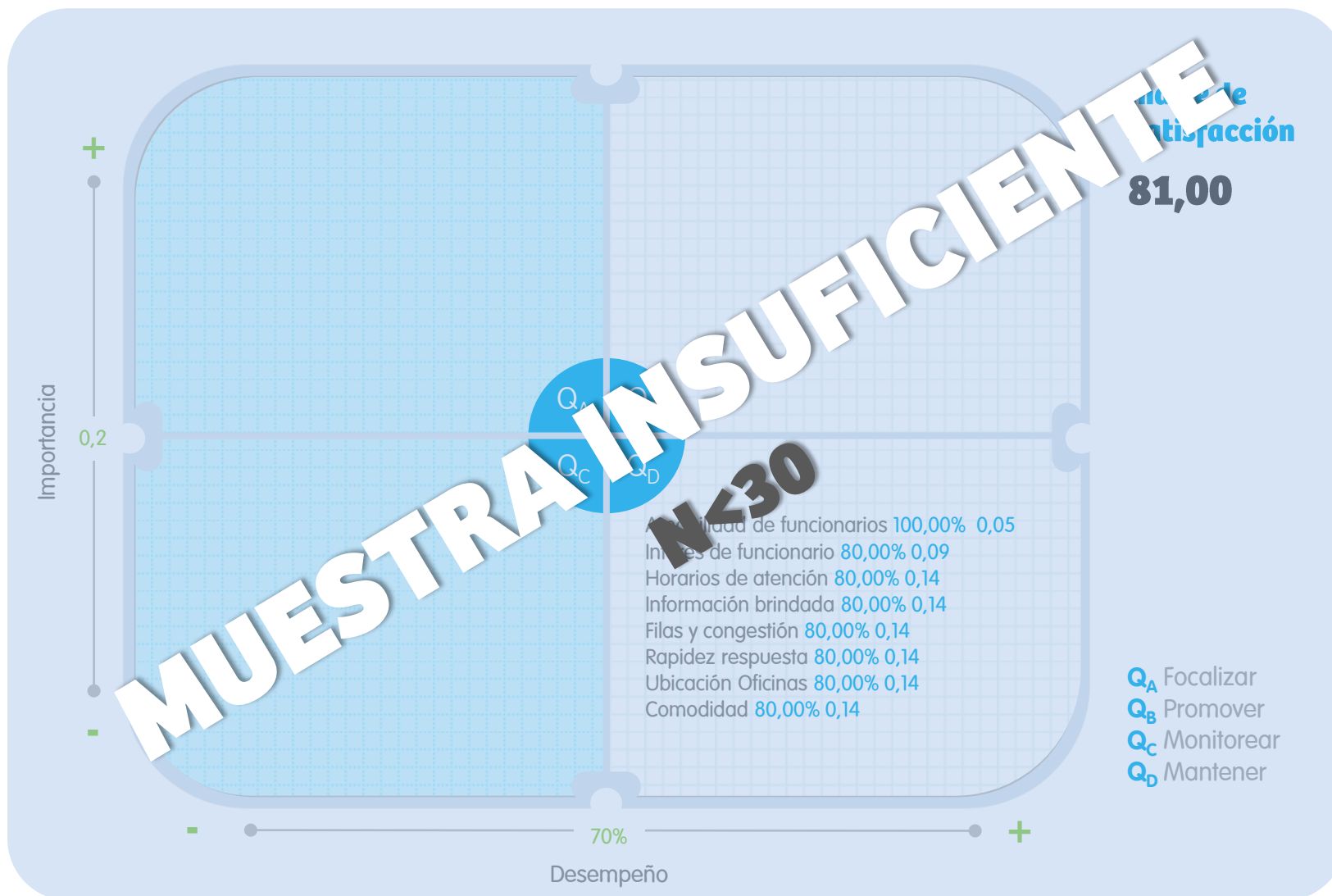
N=30

MUESTRA INSUFICIENTE

- Q<sub>A</sub> Focalizar
- Q<sub>B</sub> Promover
- Q<sub>C</sub> Monitorear
- Q<sub>D</sub> Mantener

Desempeño

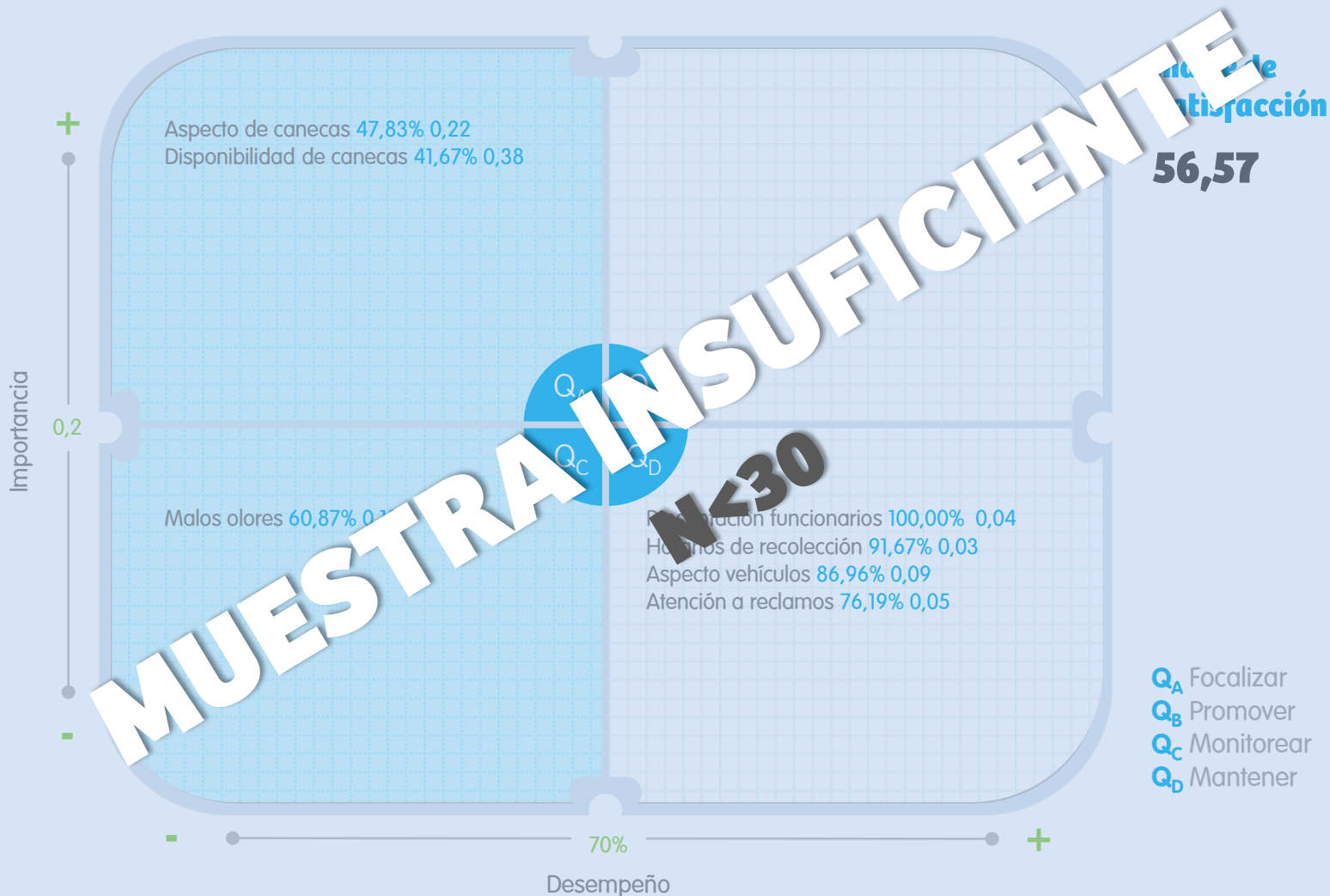
70%

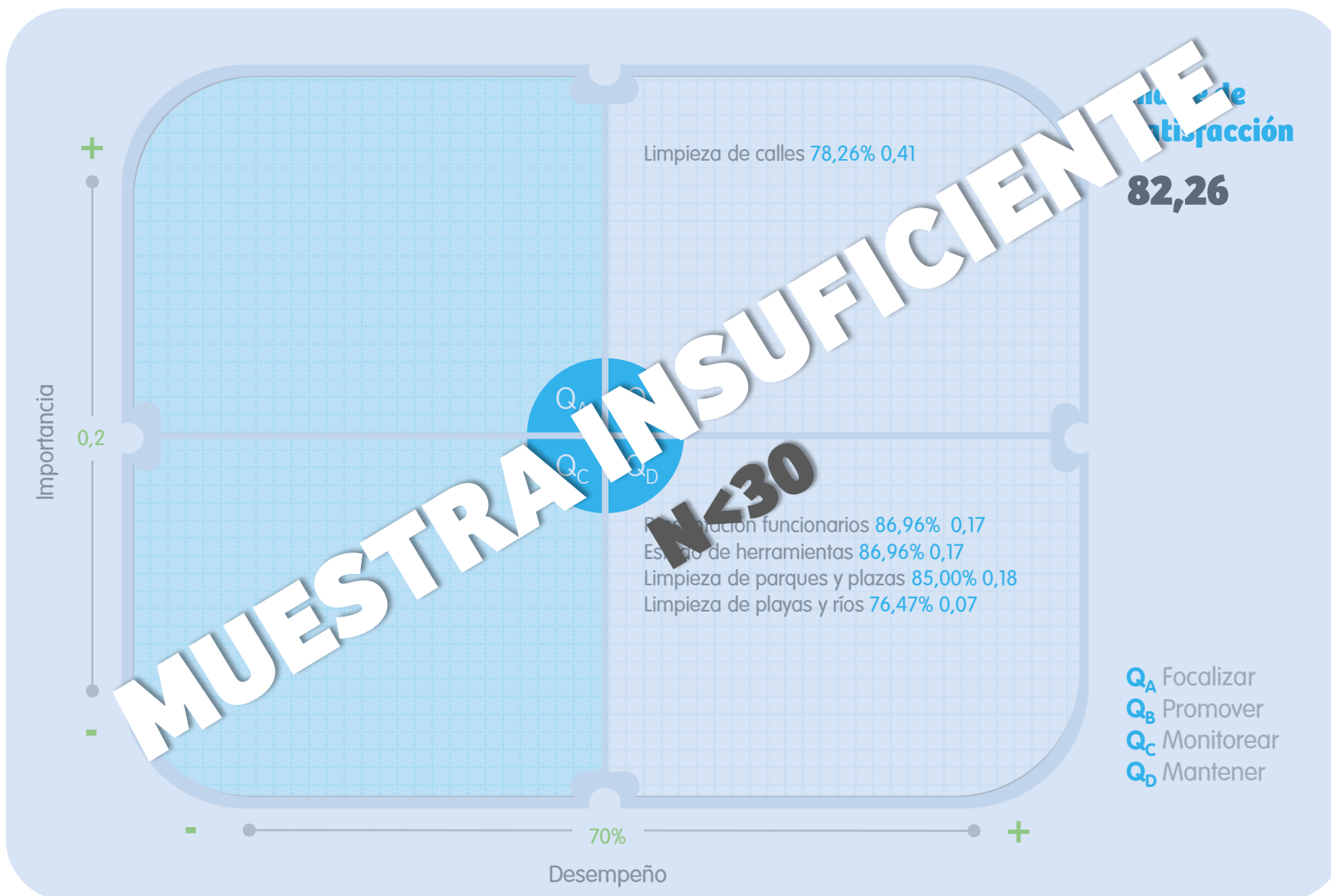


# RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

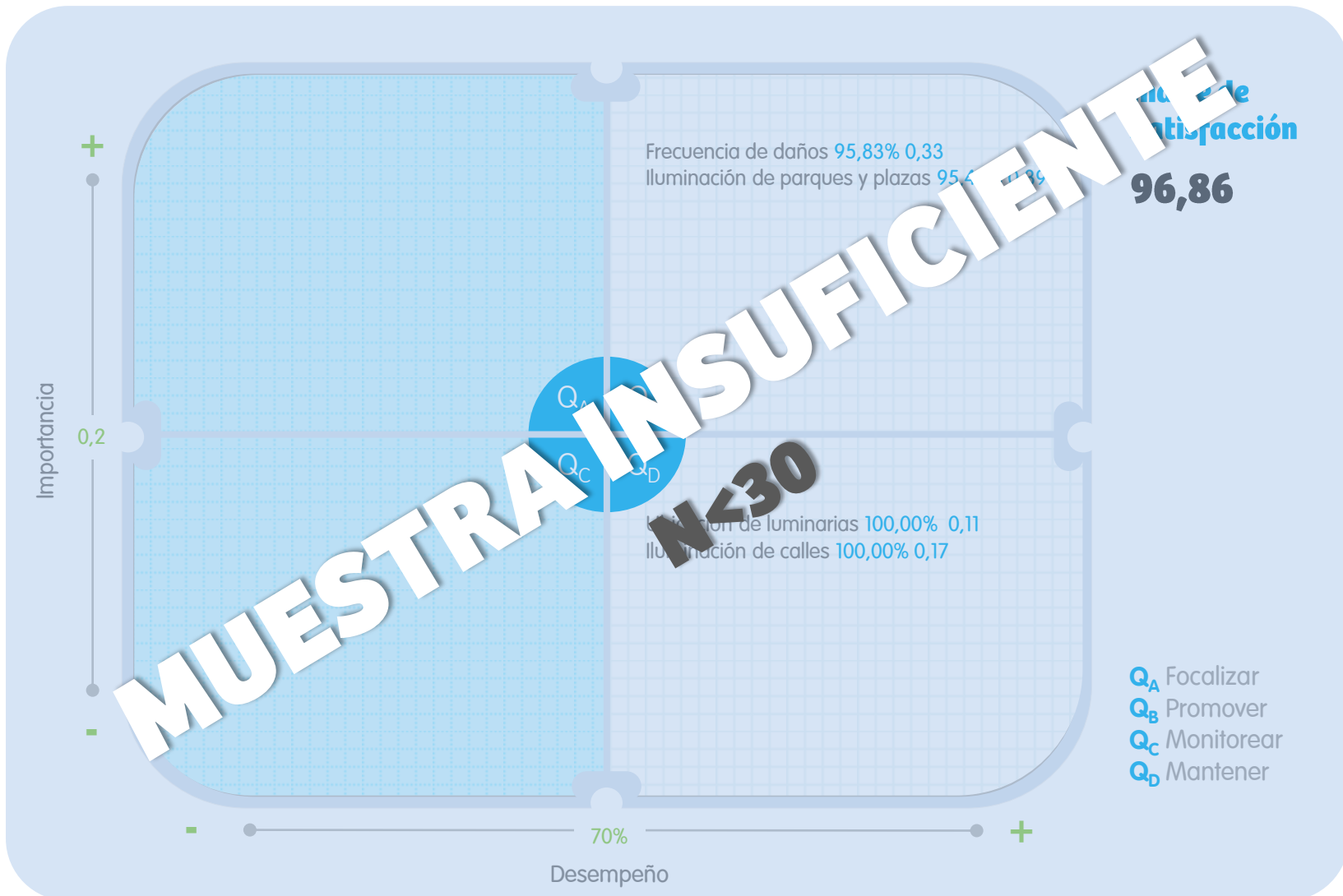
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2020

Estrato 6  
N° de Entrevistas  
25









✓ Elaborado por:

**MauricioNoguera**  
CONSULTOR EMPRESARIAL

e-mail: [maunoguera@hotmail.com](mailto:maunoguera@hotmail.com)

móvil: (301)5013297

✓ Impresión: