

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Sierra Nevada de Santa Marta, Santa Marta D.T.C.H.

Estudio de Percepción 2021

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.
Noviembre de 2021**

ÍNDICE

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Resumen Ejecutivo

Objetivo general

Objetivos específicos

Ficha técnica

Universo

Características del trabajo de campo

Muestra

Metodología

Indicadores básicos

Dimensiones y atributos

Identificación de puntos fuertes y débiles

Información General Servicios Públicos

Caracterización de predios

Calificación desempeño

Proveedores

Comparativo facturación

Top of pocket

Top of mind

Información General Viviendas

Revisión puntos hidráulicos

Almacenamiento de agua, depósito

3	Almacenamiento de agua, mantenimiento depósito	29
5	Percepción de acueducto, manipulación de redes	30
6	Percepción de acueducto, temporada de verano	31
7	Consumo del agua	32
8	Uso racional del agua	33
9	Evacuación de aguas lluvias	34
11	Percepción de alcantarillado, temporada de lluvias	35
12	Información de la factura	36
13	Información de la factura, anexos	37
14	Suspensión del servicio	38
15	Canales de atención	39
18	Residuos sólidos, puntos crónicos	40
19	Residuos sólidos, disposición final en el hogar	41
20	Percepción de aseo, limpieza en la ciudad	42
21	Servicios complementarios, jornadas de inservibles	43
22	Comunicaciones y divulgación	44
24	Información General Usuarios	47
25	Edad de los entrevistados	48
26	Caracterización de las viviendas, estrato	49
27	Caracterización de las viviendas, personas	50
28	Caracterización de las viviendas, ingresos	53

Clima de opinión	54
Imágenes	55
Imagen de la compañía	56
Asociación de valores	57
Percepción de marca	58
Comparativos	60
Índice de satisfacción del usuario	61
Índice de satisfacción del usuario, Evolutivo	62
Producto	63
Servicio de acueducto	64
Servicio de alcantarillado	65
Facturación	66
Atención al usuario	67
Recolección de residuos	68
Servicio de barrido	69
Alumbrado público	70
Resultados Total Santa Marta	71
Resultados Localidades	83
Resultados Comunas	108
Resultados Estratos	189
Créditos	238

RESUMEN EJECUTIVO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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. 2021**, realizado en el segundo semestre de 2021 en cumplimiento con las directrices propuestas por la Empresa.

Llevado a cabo en el mes de **noviembre de 2021**, se ejecutaron un total de **1.194** entrevistas presenciales y **90** 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: 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 para el usuario.

El **Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021** 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.

El **67,44%** de los predios visitados en este ejercicio fueron evaluados también en el año 2020; los comparativos de las percepciones de procesos claves entre las evaluaciones de satisfacción del período 2020 y el estudio actual, demuestran una disminución en la mayoría de los indicadores resultado.

Los puntajes de satisfacción de las líneas de negocio de **Alumbrado Público (90,91)** y de **Actividades Complementarias (91,10)** de **ESSMAR E.S.P.** obtuvieron los mayores puntajes con respecto a los otros servicios evaluados.

La línea de negocio de **Acueducto y Alcantarillado** de **ESSMAR E.S.P.** obtuvo un índice de satisfacción de **59,89** puntos (66,75 puntos en el año 2020), mientras que el indicador para **Aseo Público** obtuvo una satisfacción equivalente a **83,42** puntos (80,14 puntos en el año 2020).

Dentro de las dimensiones evaluadas de manera presencial, en los resultados de **Acueducto y Alcantarillado**, la dimensión de **Facturación** obtuvo la mayor calificación con un índice de **78,82** puntos (83,57 puntos en el año 2020), mientras que la dimensión **Servicio de Acueducto** obtuvo el menor puntaje con un índice de satisfacción de **42,06** (54,52 puntos en el año 2020).

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.

***ISU**: Índice de Satisfacción del Usuario



OBJETIVO GENERAL

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



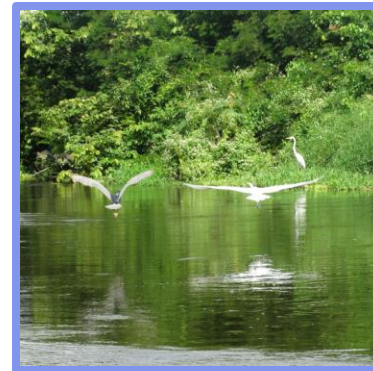
Acueducto y Alcantarillado



Alumbrado Público



Actividades Complementarias



Aseo Público



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, alcantarillado, aseo, 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

- ◇ Conocer el índice de satisfacción global y por servicio, producto y atributo de los usuarios de ESSMARE.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 éstas, 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.

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

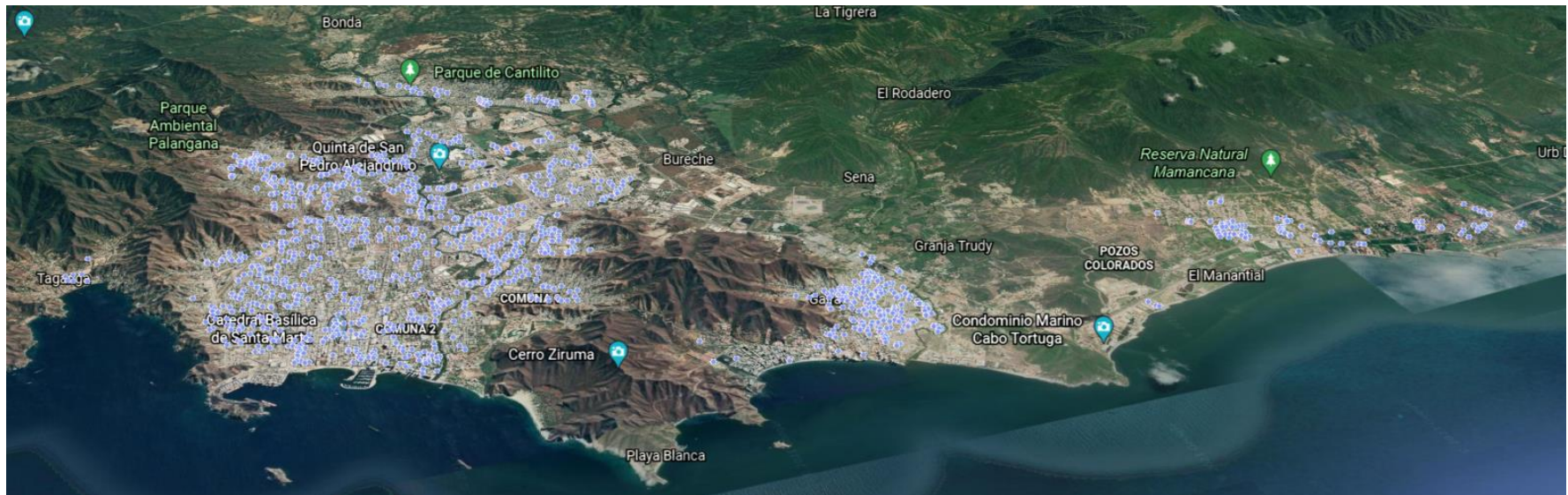
Sierra Nevada de Santa Marta, Santa Marta D.T.C.H.

FICHA TÉCNICA

Universo y Clasificación de la Muestra

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

- 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 Percepción de Satisfacción Del Usuario ESSMAR E.S.P., Noviembre de 2021

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE CAMPO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Tipo de encuesta:

Personal.

Duración:

30 minutos aproximadamente.

Trabajo de campo:

10 al 19 de noviembre de 2021.

Muestreo:

Visitas personales con base al barrido de los listados de los usuarios suministrados por ESSMAR E.S.P.

Número de entrevistas:

1.194

Ponderación:

Localidad, comuna, estrato.

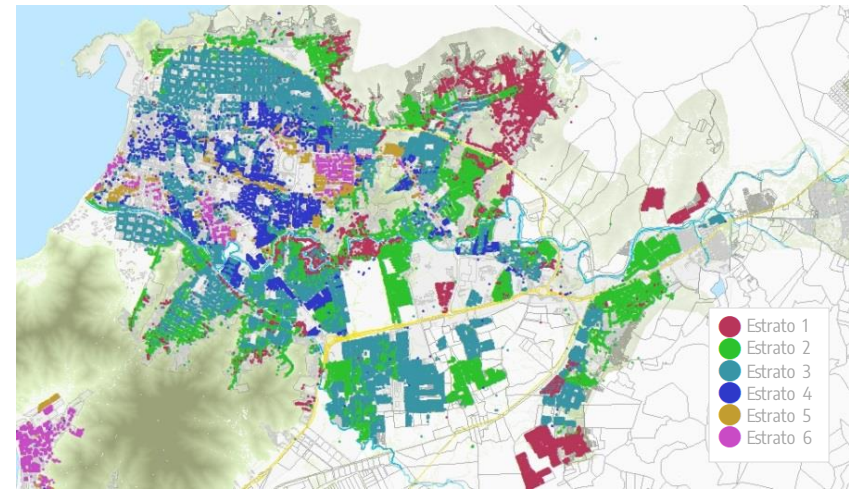


CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE CAMPO

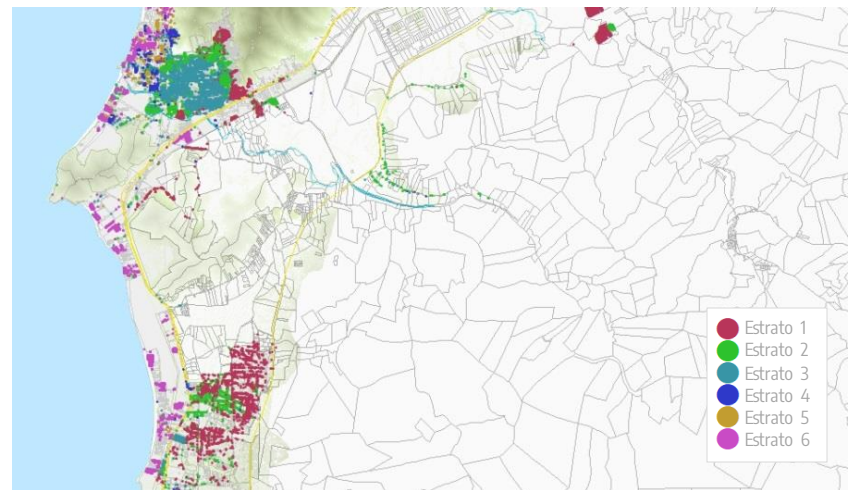
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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.

Se seleccionaron 1.200 predios evaluados en el ejercicio inmediatamente anterior (ISU ESSMAR, septiembre de 2020) en el espacio geográfico del casco urbano de la ciudad de Santa Marta donde convergen la prestación de los servicios de la compañía, cubriendo proporciones de estrato, edades y sectores (localidades, comunas, ciclos de facturación, zonas de distribución, etc.) y ejecutando seguimiento de los resultados anteriores. Al cierre del trabajo de campo, se recibieron un total de 1.194 cuestionarios ejecutados de manera presencial (67,44% de los predios se visitaron en 2020) y 90 formularios de entrevistas telefónicas, resultado que permite un tamaño muestral óptimo en términos de representatividad estadística de los resultados.



Predios residenciales en casco urbano norte. Fuente: ESSMAR E.S.P.



Predios residenciales en casco urbano sur. Fuente: ESSMAR E.S.P.

MUESTRA

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Según el DANE para el año 2018 en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H. había una población de 479.853 personas¹, este indicador permite inferir un cálculo de la muestra para una población desconocida². Teniendo en cuenta lo anterior entonces se obtiene que:

$$n = \frac{Z^2 P.Q}{e^2}$$

- 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.

¹Fuente: DANE - Dirección de Censos y Demografía

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

³Fuente: 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 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
Total Población	388.071³	1	1.200



METODOLOGÍA Indicadores Básicos

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



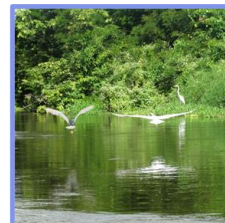
Acueducto y Alcantarillado



Alumbrado Público



Actividades Complementarias



Aseo Público



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

METODOLOGÍA Dimensiones y Atributos

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



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 Identificación de Puntos Fuertes y Débiles

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

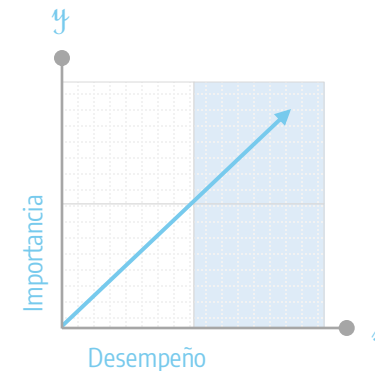
CÁLCULO DE LA IMPORTANCIA

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.

*FUENTE: Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, 41, 77-79.

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. 2021



METODOLOGÍA Identificación de Puntos Fuertes y Débiles

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

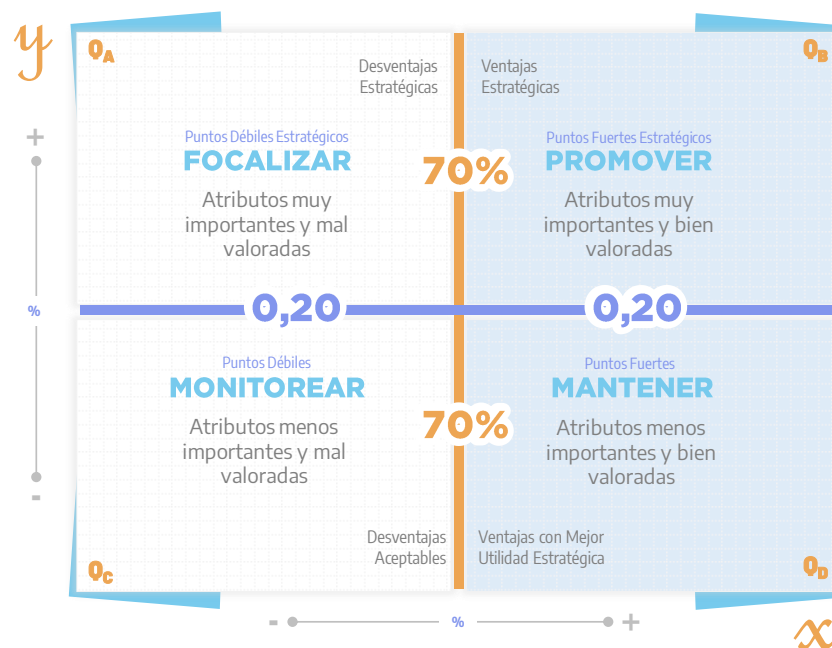
La definición del punto en que se cortan los ejes, determina los cuadrantes de PUNTOS FUERTES y DÉBILES.

EJE DE LA IMPORTANCIA 'Y' (vertical)

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 'X' (horizontal)

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 2021, ESSMAR E.S.P.

SERVICIOS PÚBLICOS Caracterización de Predios

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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.: 1.194 (99,25%) ≈ 1.185

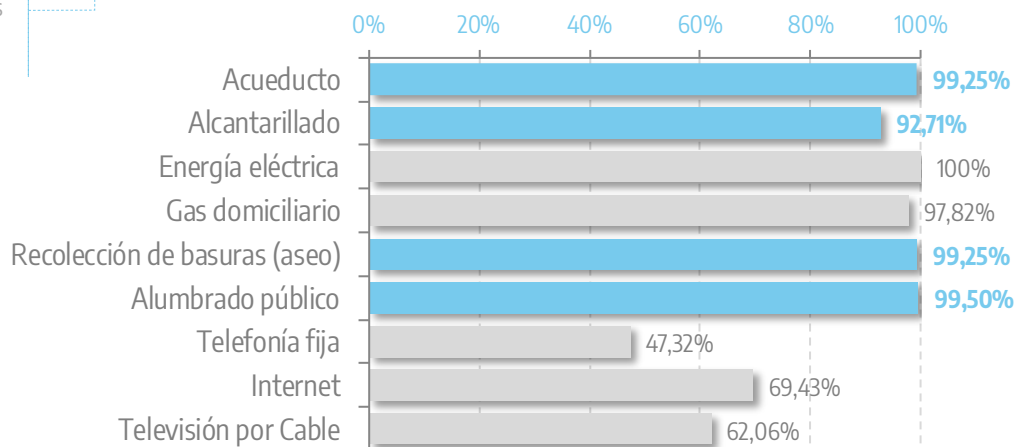
Tabla de Resultados

Servicios	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Acueducto	99,40%	100%	94,67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,25%
Alcantarillado	100%	99,28%	99,33%	100%	98,31%	93,75%	98,52%	31,25%	98,36%	14,29%	92,71%
Energía eléctrica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gas domiciliario	98,81%	93,53%	97,33%	97,92%	98,88%	100%	97,04%	100%	100%	85,71%	97,82%
Recolección de basuras (aseo)	98,81%	98,56%	97,33%	100%	100%	100%	100%	100%	98,36%	100%	99,25%
Alumbrado público	98,81%	99,28%	99,33%	100%	99,44%	100%	99,51%	100%	100%	100%	99,50%
Telefonía fija	55,95%	68,35%	40,67%	69,79%	31,46%	48,96%	48,28%	6,25%	63,93%	28,57%	47,32%
Internet	79,76%	81,29%	66,67%	83,33%	58,99%	69,79%	69,95%	39,58%	78,69%	28,57%	69,43%
Televisión por Cable	69,05%	79,86%	55,33%	86,46%	51,12%	55,21%	63,55%	26,04%	80,33%	14,29%	62,06%
N° Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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



ESSMAR ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

SERVICIOS PÚBLICOS Calificación Desempeño

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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.

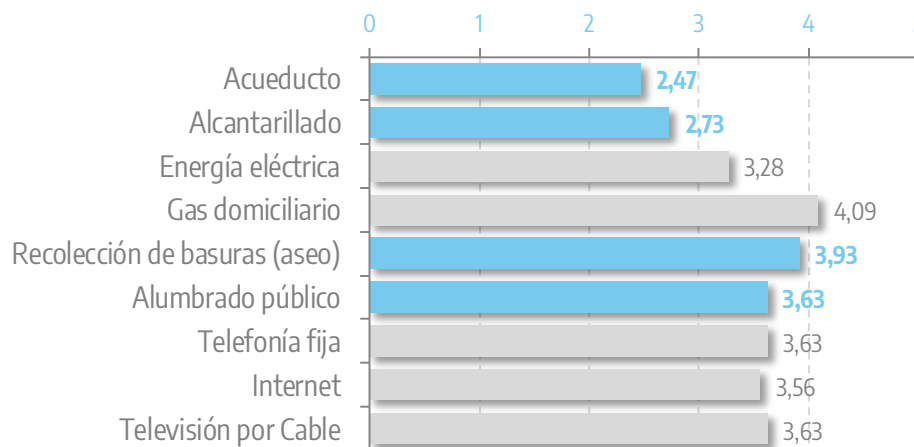
Tabla de Resultados

Servicios	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total*
Acueducto	2,25	2,25	1,86	2,65	2,49	2,70	2,87	2,60	2,69	2,00	2,47
Alcantarillado	2,59	2,58	2,24	3,10	2,73	3,06	2,85	2,46	3,28	2,00	2,73
Energía eléctrica	3,14	3,50	2,86	3,99	3,29	3,21	3,20	3,20	3,69	2,33	3,28
Gas domiciliario	4,00	4,38	3,54	4,54	4,03	3,88	4,32	3,83	4,67	2,83	4,09
Recolección de basuras (aseo)	3,88	4,31	3,56	4,24	3,89	3,68	4,04	3,78	4,12	2,67	3,93
Alumbrado público	3,60	3,97	3,21	3,97	3,48	3,28	3,96	3,53	3,63	2,67	3,63
Telefonía fija	3,36	3,81	3,16	4,23	3,76	3,13	3,72	3,67	3,66	2,50	3,63
Internet	3,39	3,91	3,13	4,21	3,52	3,20	3,61	3,39	3,55	2,50	3,56
Televisión por Cable	3,45	3,90	3,11	4,19	3,56	3,22	3,71	3,40	3,71	3,00	3,63

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

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

SERVICIOS PÚBLICOS Proveedores

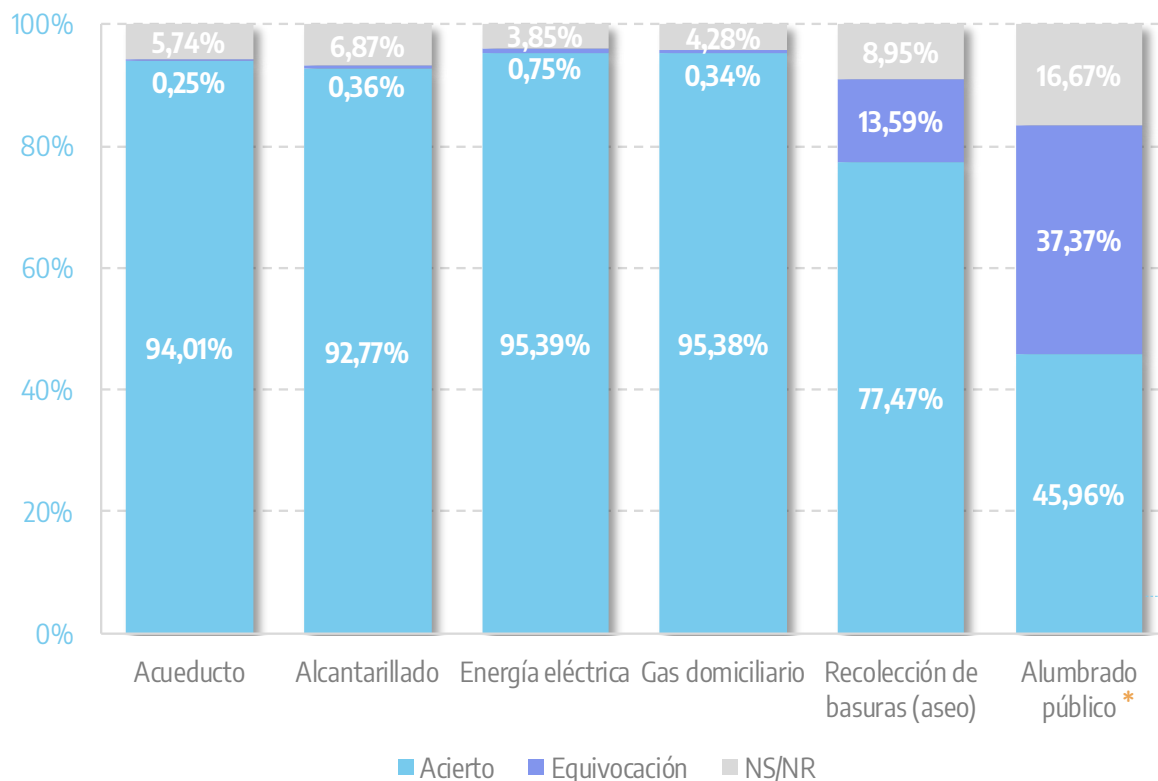
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

Personas que manifestaron recibir el servicio indicado en sus viviendas

Base

1.185	1.107	1.194	1.168	1.185	1.188
-------	-------	-------	-------	-------	-------



Gráfico

Conocimiento de las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos

(domiciliarios y no domiciliarios)

Acueducto	ESSMAR E.S.P.
Alcantarillado	ESSMAR E.S.P.
Energía Eléctrica	Air-e S.A. E.S.P.
Gas domiciliario	Gases del Caribe S.A. E.S.P.
Aseo Público	Interaseo S.A. E.S.P.
Alumbrado Público	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.: 1.188(45,96%) ≈ 546

* Nota 1: Air-e 34,34%

Nota 2: Resultado 2020, acierto 39,41%

Total Santa Marta
N° de Entrevistas 1.194

Satisfacción del Usuario 2021
ESSMAR E.S.P.

SERVICIOS PÚBLICOS Comparativo Facturación

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

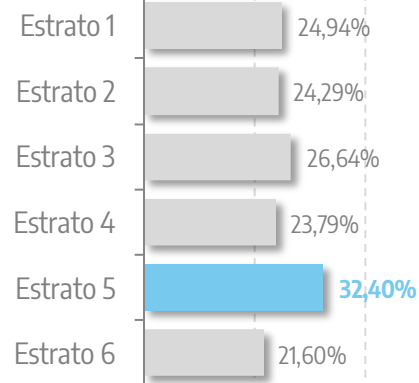
P47. A cuánto ascienden los ingresos mensuales en el hogar

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	E1	E2	E3	E4	E5	E6
Acueducto y alcantarillado	\$ 25.781	\$ 37.757	\$ 48.558	\$ 67.884	\$ 67.892	\$ 89.762
Energía eléctrica	\$ 118.141	\$ 128.860	\$ 203.900	\$ 293.771	\$ 368.516	\$ 603.210
Gas domiciliario	\$ 37.231	\$ 35.024	\$ 49.532	\$ 54.602	\$ 59.238	\$ 56.684
Telefonía fija/Internet/Tv cable	\$ 66.929	\$ 81.507	\$ 101.034	\$ 110.839	\$ 131.453	\$ 130.000
Total Servicios	\$ 248.083	\$ 283.148	\$ 403.023	\$ 527.095	\$ 627.099	\$ 879.656
Ingresos mensuales	\$ 994.744	\$ 1.165.849	\$ 1.513.011	\$ 2.215.417	\$ 1.935.714	\$ 4.072.727
Importancia de los servicios	24,94%	24,29%	26,64%	23,79%	32,40%	21,60%

0% 20% 40% 60% 80% 100%



Total servicios/
Ingresos mensuales

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

Convenciones

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

SERVICIOS PÚBLICOS Comparativo Facturación

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Ítem. Comparativo de facturación del servicio de acueducto y alcantarillado ESSMAR E.S.P., valores manifestados por el usuario vs valores facturados período 2021-10 (P4)

Tabla de Resultados

Brecha

Diferencia porcentual entre valor de factura percibido vs valor de factura ESSMAR 2021-10

Estrato	P4a	Importe 2020-10*	Brecha
Estrato 1	\$ 25.781	\$ 17.886	-30,63%
Estrato 2	\$ 37.757	\$ 34.741	-7,99%
Estrato 3	\$ 48.558	\$ 46.992	-3,22%
Estrato 4	\$ 67.884	\$ 52.726	-22,33%
Estrato 5	\$ 67.892	\$ 72.672	7,04%
Estrato 6	\$ 89.762	\$ 95.418	6,30%

*Fuente: Subgerencia Comercial y de Atención al Ciudadano ESSMAR E.S.P.

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

Convenciones

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

SERVICIOS PÚBLICOS Top of Pocket

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021






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	3	2	2	2	3
Energía eléctrica	1	1	1	1	1	1	1
Gas domiciliario	2	2	2	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	200	310	507	118	38	21	1.194

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

- 1°  Energía eléctrica (1.862 puntos)
- 2°  Gas domiciliario (2.756 puntos)
- 3°  Acueducto y Alcantarillado (3.071 puntos)
- 4°  Telefonía fija/Internet/Tv cable (5.475 puntos)
- 5°  Telefonía celular (6.754 puntos)

Convenciones

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

SERVICIOS PÚBLICOS Top of Mind









Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P43. 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	6	6	6	6	6	5	6
Cuota de vehículo	7	7	7	7	7	7	7
Préstamo	5	5	5	5	5	6	5
Otro	8	8	8	8	8	8	8
Nº Entrevistados	200	310	507	118	38	21	1.194

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

- 1°  Alimentación (1.591 puntos)
- 2°  Servicios (3.114 puntos)
- 3°  Educación (5.905 puntos)
- 4°  Arriendo o cuota de vivienda (7.132 puntos)
- 5°  Préstamo (9.289 puntos)
- 6°  Recreación y esparcimiento (9.520 puntos)
- 7°  Cuota de vehículo (10.286 puntos)
- 8°  Otro (10.640 puntos)

Nº de entrevistados por estratificación

Convenciones

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

Total Santa Marta
Nº de Entrevistas 1.194

Satisfacción del Usuario 2021
ESSMAR E.S.P.



INFORMACIÓN GENERAL

Viviendas

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

REVISIÓN PUNTOS HIDRAÚLICOS

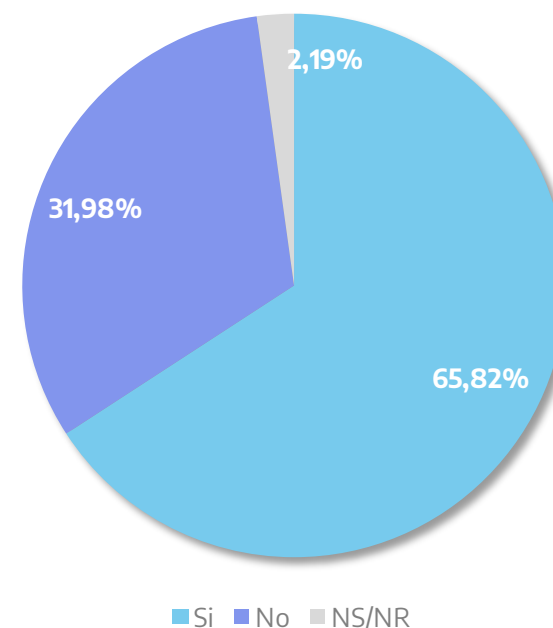
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	64,67%	34,13%	1,20%	167
Comuna 2	54,68%	45,32%	0,00%	139
Comuna 3	69,01%	26,06%	4,93%	142
Comuna 4	71,88%	28,13%	0,00%	96
Comuna 5	74,72%	23,60%	1,69%	178
Comuna 6	64,58%	33,33%	2,08%	96
Comuna 7	67,49%	31,03%	1,48%	203
Comuna 8	61,46%	36,46%	2,08%	96
Comuna 9	60,66%	37,70%	1,64%	61
Corregimiento Taganga	14,29%	0,00%	85,71%	7
Total	65,82%	31,98%	2,19%	1.185

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.: $1.185(2,19\%) \approx 26$

ALMACENAMIENTO DE AGUA Depósito

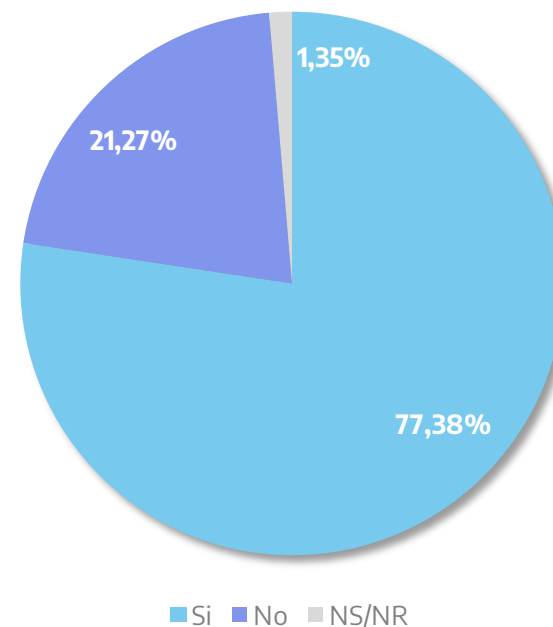
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	89,82%	9,58%	0,60%	167
Comuna 2	82,73%	17,27%	0,00%	139
Comuna 3	78,17%	17,61%	4,23%	142
Comuna 4	91,67%	8,33%	0,00%	96
Comuna 5	73,03%	26,40%	0,56%	178
Comuna 6	79,17%	20,83%	0,00%	96
Comuna 7	73,40%	26,60%	0,00%	203
Comuna 8	50,00%	48,96%	1,04%	96
Comuna 9	80,33%	18,03%	1,64%	61
Corregimiento Taganga	14,29%	0,00%	85,71%	7
Total	77,38%	21,27%	1,35%	1.185

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.: $1.185(1,35\%) \approx 16$

ALMACENAMIENTO DE AGUA Mantenimiento Depósito

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

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.: $916(26,42\%) \approx 242$

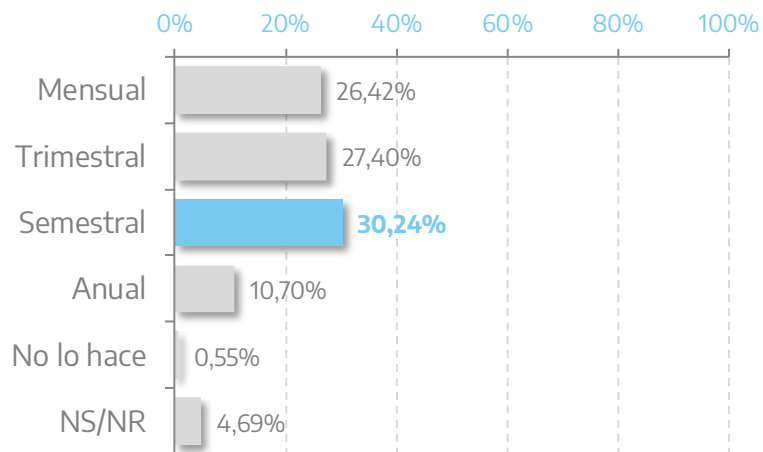
Tabla de Resultados

Período	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Mensual	28,67%	25,44%	37,84%	31,82%	26,15%	13,16%	26,85%	10,42%	20,41%	100%	26,42%
Trimestral	28,00%	24,56%	17,12%	25,00%	19,23%	47,37%	31,54%	29,17%	36,73%	0,00%	27,40%
Semestral	22,00%	34,21%	24,32%	34,09%	38,46%	22,37%	30,20%	43,75%	30,61%	0,00%	30,24%
Anual	12,00%	12,28%	13,51%	7,95%	12,31%	11,84%	7,38%	8,33%	8,16%	0,00%	10,70%
No lo hace	0,67%	0,00%	0,90%	0,00%	0,77%	0,00%	0,00%	2,08%	2,04%	0,00%	0,55%
NS/NR	8,67%	3,51%	6,31%	1,14%	3,08%	5,26%	4,03%	6,25%	2,04%	0,00%	4,69%
Nº Entrevistados	150	114	111	88	130	76	149	48	49	1	916

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



Población: Entrevistados que manifestaron tener tanque elevado o alberca, 916

PERCEPCIÓN ACUEDUCTO Manipulación de Redes

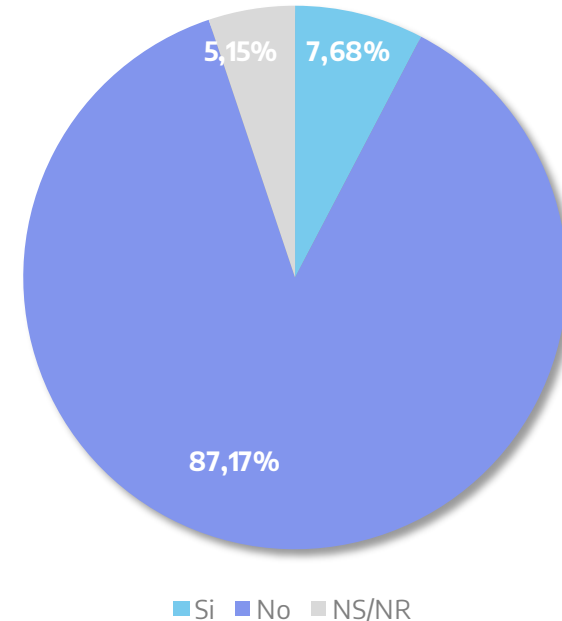
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P14. ¿Conoce usted en su comunidad casos en donde los vecinos manipulen las redes de acueducto y/o alcantarillado?

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	5,99%	83,83%	10,18%	167
Comuna 2	7,19%	89,93%	2,88%	139
Comuna 3	7,75%	86,62%	5,63%	142
Comuna 4	5,21%	92,71%	2,08%	96
Comuna 5	8,99%	85,39%	5,62%	178
Comuna 6	22,92%	71,88%	5,21%	96
Comuna 7	5,91%	90,15%	3,94%	203
Comuna 8	3,13%	95,83%	1,04%	96
Comuna 9	3,28%	93,44%	3,28%	61
Corregimiento Taganga	0,00%	42,86%	57,14%	7
Total	7,68%	87,17%	5,15%	1.185

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.: $1.185(5,15\%) \approx 61$

PERCEPCIÓN ACUEDUCTO Temporada de Verano

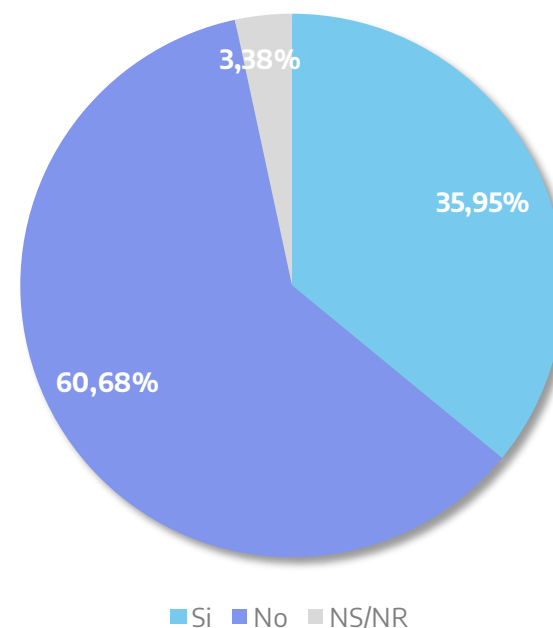
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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	Nº Entrevistados
Comuna 1	33,53%	62,87%	3,59%	167
Comuna 2	28,78%	69,06%	2,16%	139
Comuna 3	28,17%	64,08%	7,75%	142
Comuna 4	25,00%	75,00%	0,00%	96
Comuna 5	39,89%	57,30%	2,81%	178
Comuna 6	44,79%	53,13%	2,08%	96
Comuna 7	48,28%	49,26%	2,46%	203
Comuna 8	33,33%	65,63%	1,04%	96
Comuna 9	36,07%	62,30%	1,64%	61
Corregimiento Taganga	0,00%	14,29%	85,71%	7
Total	35,95%	60,68%	3,38%	1.185

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.: $1.185(3,38\%) \approx 40$

CONSUMO DEL AGUA

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

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.: 1.185(2,11%) ≈ 25

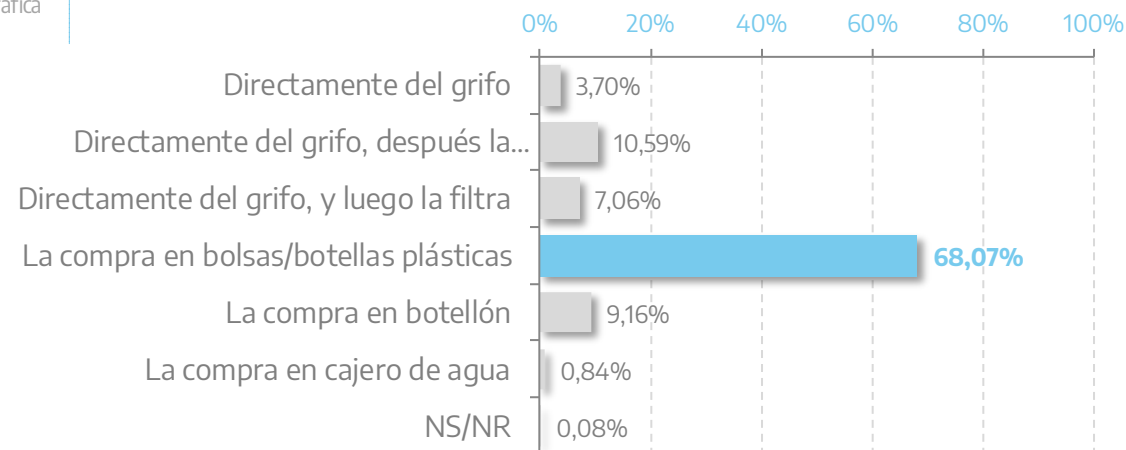
Tabla de Resultados

Respuestas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Directamente del grifo	3,59%	3,60%	0,00%	0,00%	1,69%	3,13%	3,45%	0,00%	1,64%	0,00%	2,11%
Directamente del grifo, después la hierve	3,59%	2,16%	2,82%	4,17%	6,18%	7,29%	13,30%	15,63%	9,84%	0,00%	7,00%
Directamente del grifo, y luego la filtra	3,59%	2,16%	3,52%	2,08%	9,55%	3,13%	6,90%	9,38%	9,84%	0,00%	5,49%
La compra en bolsas/botellas plásticas	77,84%	70,50%	81,69%	69,79%	74,72%	82,29%	62,07%	71,88%	72,13%	14,29%	72,83%
La compra en botellón	10,78%	18,71%	7,04%	21,88%	6,74%	4,17%	13,79%	3,13%	4,92%	0,00%	10,55%
La compra en cajero de agua	0,60%	1,44%	0,00%	2,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,42%
NS/NR	0,00%	1,44%	4,93%	0,00%	1,12%	0,00%	0,49%	0,00%	1,64%	85,71%	1,60%
Nº Entrevistados	167	139	142	96	178	96	203	96	61	7	1.185

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



USO RACIONAL DEL AGUA

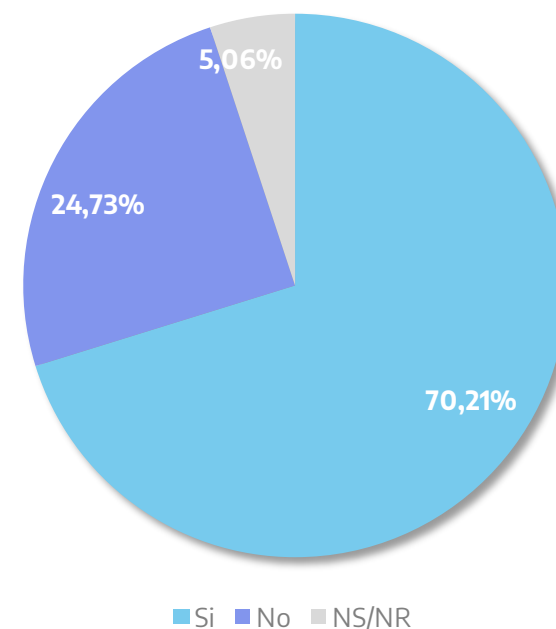
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

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

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	62,87%	34,13%	2,99%	167
Comuna 2	67,63%	30,22%	2,16%	139
Comuna 3	67,61%	25,35%	7,04%	142
Comuna 4	62,50%	32,29%	5,21%	96
Comuna 5	72,47%	20,79%	6,74%	178
Comuna 6	54,17%	38,54%	7,29%	96
Comuna 7	82,76%	15,76%	1,48%	203
Comuna 8	79,17%	13,54%	7,29%	96
Comuna 9	83,61%	13,11%	3,28%	61
Corregimiento Taganga	14,29%	0,00%	85,71%	7
Total	70,21%	24,73%	5,06%	1.185

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.: $1.185(5,06\%) \approx 60$

EVACUACIÓN DE AGUAS LLUVIAS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P17. 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.: 1.107(34,24%) ≈ 379

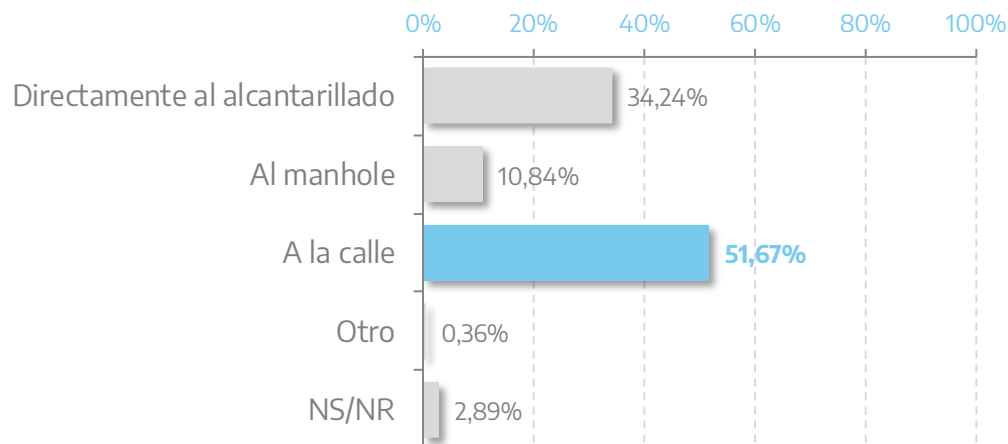
Tabla de Resultados

Respuestas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Directamente al alcantarillado	26,79%	36,96%	32,89%	28,13%	18,29%	47,78%	49,50%	26,67%	40,00%	100%	34,24%
Al manhole	13,69%	14,49%	15,44%	12,50%	6,86%	1,11%	6,50%	16,67%	18,33%	0,00%	10,84%
A la calle	55,36%	43,48%	48,99%	58,33%	70,86%	48,89%	40,00%	56,67%	41,67%	0,00%	51,67%
Otro	1,19%	0,00%	0,00%	1,04%	0,00%	1,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,36%
NS/NR	2,98%	5,07%	2,68%	0,00%	4,00%	1,11%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,89%
Nº Entrevistados	168	138	149	96	175	90	200	30	60	1	1.107

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



PERCEPCIÓN ALCANTARILLADO Temporada de Lluvias

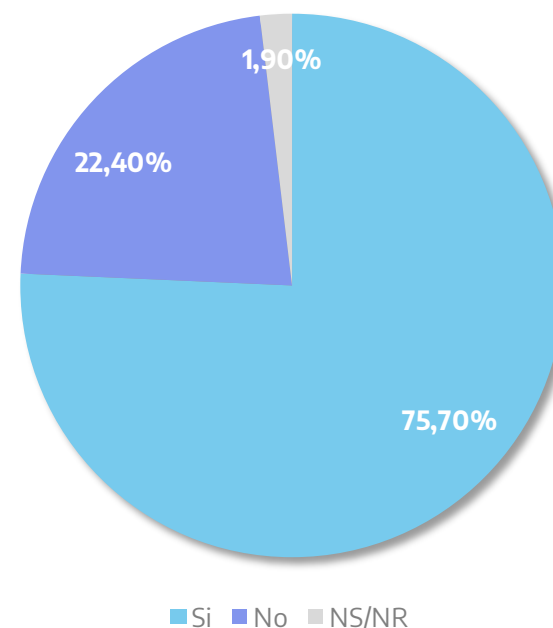
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P18. ¿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	Nº Entrevistados
Comuna 1	72,62%	26,19%	1,19%	168
Comuna 2	73,19%	26,09%	0,72%	138
Comuna 3	77,18%	19,46%	3,36%	149
Comuna 4	76,04%	22,92%	1,04%	96
Comuna 5	86,86%	12,57%	0,57%	175
Comuna 6	63,33%	34,44%	2,22%	90
Comuna 7	79,50%	17,00%	3,50%	200
Comuna 8	90,00%	6,67%	3,33%	30
Comuna 9	51,67%	46,67%	1,67%	60
Corregimiento Taganga	100,00%	0,00%	0,00%	1
Total	75,70%	22,40%	1,90%	1.107

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.: $1.107(1,90\%) \approx 21$

INFORMACIÓN DE LA FACTURA

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P19. Cuando recibe la factura ¿Qué es lo primero que usted lee del documento?

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.: $1.194(87,10\%) \approx 1.040$

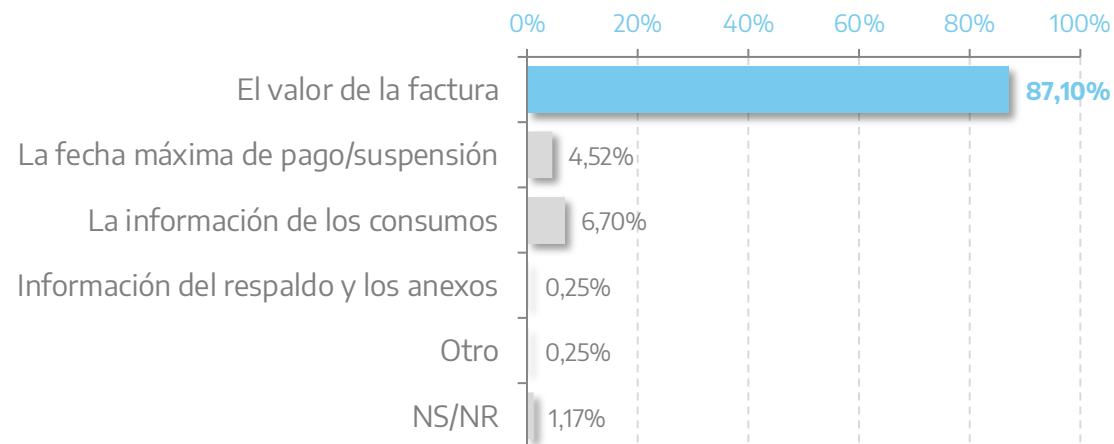
Tabla de Resultados

Respuestas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
El valor de la factura	90,48%	89,21%	84,00%	84,38%	86,52%	85,42%	83,74%	93,75%	90,16%	85,71%	87,10%
La fecha máxima de pago/suspensión	3,57%	2,88%	1,33%	3,13%	5,06%	8,33%	7,88%	2,08%	6,56%	0,00%	4,52%
La información de los consumos	5,95%	6,47%	12,67%	9,38%	6,74%	5,21%	6,40%	1,04%	3,28%	0,00%	6,70%
Información del respaldo y los anexos	0,00%	0,00%	0,67%	0,00%	1,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,25%
Otro	0,00%	0,00%	0,67%	0,00%	0,00%	1,04%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	0,25%
NS/NR	0,00%	1,44%	0,67%	3,13%	0,56%	0,00%	1,97%	3,13%	0,00%	0,00%	1,17%
Nº Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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 Anexos

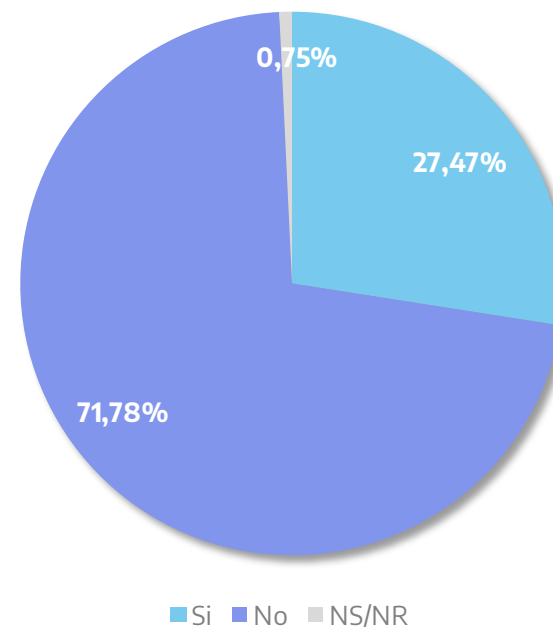
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P21. De la factura ¿Lee usted la información al respaldo y sus anexos?

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	26,79%	72,62%	0,60%	168
Comuna 2	18,71%	80,58%	0,72%	139
Comuna 3	44,67%	54,67%	0,67%	150
Comuna 4	19,79%	78,13%	2,08%	96
Comuna 5	50,00%	49,44%	0,56%	178
Comuna 6	31,25%	68,75%	0,00%	96
Comuna 7	15,27%	83,74%	0,99%	203
Comuna 8	11,46%	88,54%	0,00%	96
Comuna 9	8,20%	91,80%	0,00%	61
Corregimiento Taganga	71,43%	14,29%	14,29%	7
Total	27,47%	71,78%	0,75%	1.194

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 n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.: $1.194(0,75\%) \approx 9$

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

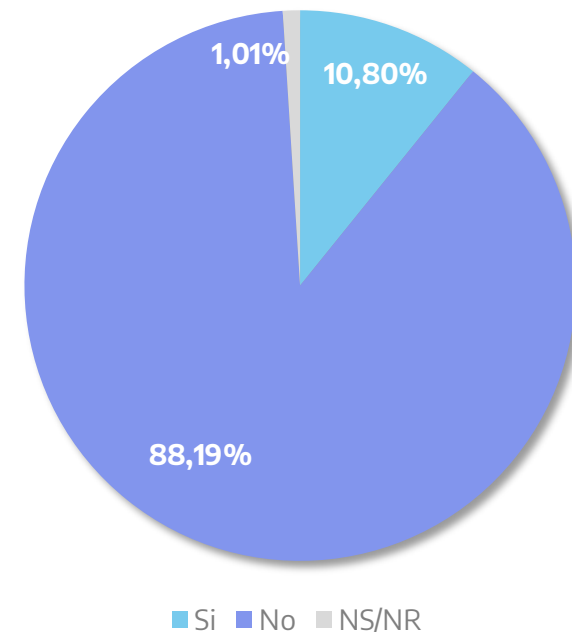
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P22. ¿Conoce usted la resolución CRA 955 de 2021 que autoriza a las E.S.P. de acueducto y alcantarillado a la suspensión del servicio por no pago, efectiva a partir del 1 de noviembre de 2021?

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	10,71%	88,10%	1,19%	168
Comuna 2	10,79%	87,77%	1,44%	139
Comuna 3	11,33%	88,00%	0,67%	150
Comuna 4	11,46%	86,46%	2,08%	96
Comuna 5	19,10%	80,34%	0,56%	178
Comuna 6	19,79%	79,17%	1,04%	96
Comuna 7	5,91%	93,10%	0,99%	203
Comuna 8	2,08%	97,92%	0,00%	96
Comuna 9	1,64%	98,36%	0,00%	61
Corregimiento Taganga	0,00%	85,71%	14,29%	7
Total	10,80%	88,19%	1,01%	1.194

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.: $1.194(1,01\%) \approx 12$

CANALES DE ATENCIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

- P25** Conoce usted los siguientes canales de atención al ciudadano que la ESSMAR E.S.P. ha dispuesto para atender sus solicitudes
- P26.** Teniendo en cuenta los canales de atención al ciudadano que usted conoce, podría mencionar ¿cuál(es) ha usado?

Los porcentajes no están apilados, cada canal de atención 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.: 1.194 (2,90%) ≈ 35

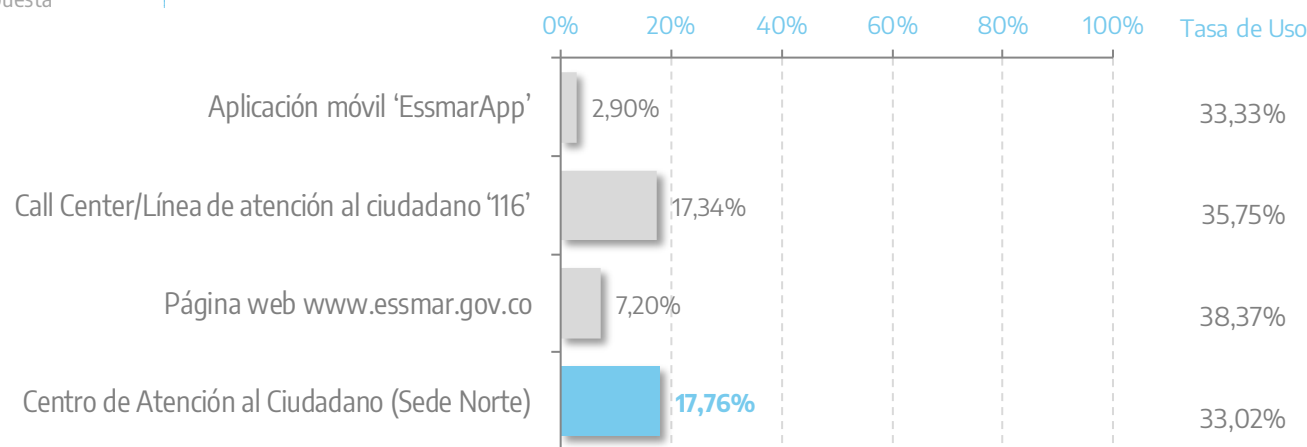
Tabla de Resultados

Canal de Atención	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Aplicación móvil 'EssmarApp'	4,89%	4,51%	2,33%	4,41%	2,30%	3,78%	1,23%	2,05%	0,78%	0,00%	2,90%
Call Center/Línea de atención al ciudadano '116'	28,57%	24,46%	14,67%	20,83%	7,30%	19,79%	19,21%	9,38%	4,92%	0,00%	17,34%
Página web www.essmar.gov.co	14,88%	8,63%	4,67%	8,33%	2,25%	8,33%	9,36%	2,08%	1,64%	0,00%	7,20%
Centro de Atención al Ciudadano. (Sede Norte)	21,43%	26,62%	8,00%	7,29%	8,99%	11,46%	38,42%	2,08%	21,31%	0,00%	17,76%
Nº Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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



RESIDUOS SÓLIDOS Puntos Crónicos

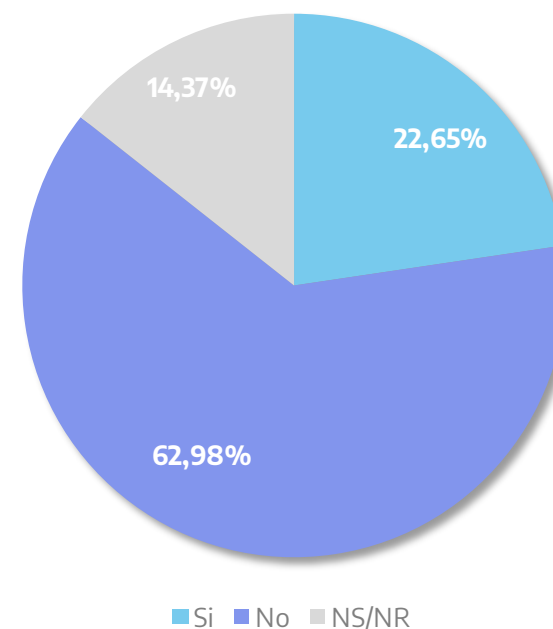
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P28. ¿Existe en su sector algún punto de acumulación crónica de residuos?

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	25,75%	64,07%	10,18%	166
Comuna 2	15,22%	75,36%	9,42%	137
Comuna 3	24,67%	55,33%	20,00%	146
Comuna 4	19,79%	65,63%	14,58%	96
Comuna 5	27,68%	56,50%	15,82%	178
Comuna 6	26,04%	58,33%	15,63%	96
Comuna 7	21,57%	63,24%	15,20%	203
Comuna 8	14,94%	71,26%	13,79%	96
Comuna 9	28,33%	56,67%	15,00%	60
Corregimiento Taganga	0,00%	87,50%	12,50%	7
Total	22,65%	62,98%	14,37%	1.185

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.: $1.185(14,37\%) \approx 170$

RESIDUOS SÓLIDOS Disposición final en el Hogar

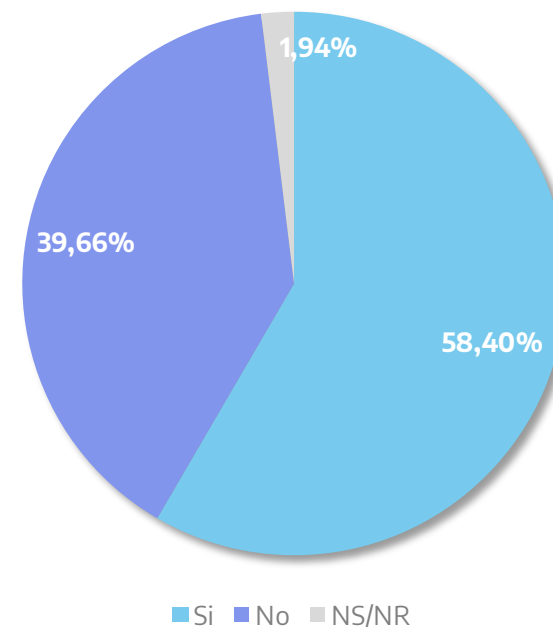
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P29. En su hogar ¿hace usted separación de residuos sólidos?

Tabla de Resultados

Zona	Si	No	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	56,63%	42,17%	1,20%	166
Comuna 2	66,42%	32,12%	1,46%	137
Comuna 3	56,85%	38,36%	4,79%	146
Comuna 4	81,25%	18,75%	0,00%	96
Comuna 5	55,06%	42,70%	2,25%	178
Comuna 6	31,25%	65,63%	3,13%	96
Comuna 7	72,91%	25,62%	1,48%	203
Comuna 8	29,17%	70,83%	0,00%	96
Comuna 9	65,00%	33,33%	1,67%	60
Corregimiento Taganga	42,86%	42,86%	14,29%	7
Total	58,40%	39,66%	1,94%	1.185

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.: $1.185(1,94\%) \approx 23$

PERCEPCIÓN ASEO Limpieza en la Ciudad

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P31. ¿Cómo calificaría su satisfacción general con la limpieza de la ciudad?

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.: 1.185(6,75%) ≈ 80

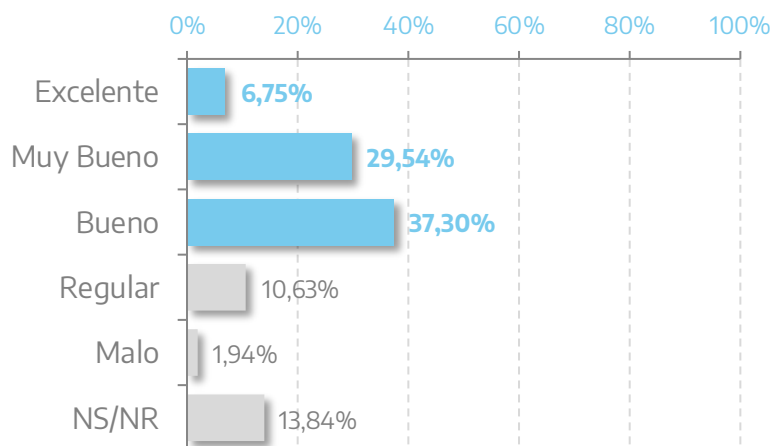
Tabla de Resultados

Calificación	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Excelente	4,22%	18,25%	4,79%	13,54%	2,25%	3,13%	4,93%	2,08%	15,00%	0,00%	6,75%
Muy bueno	34,34%	26,28%	28,08%	22,92%	28,09%	29,17%	39,41%	16,67%	33,33%	0,00%	29,54%
Bueno	39,76%	37,96%	39,73%	28,13%	39,89%	35,42%	35,47%	46,88%	25,00%	28,57%	37,30%
Regular	12,05%	3,65%	25,34%	6,25%	11,24%	12,50%	4,93%	11,46%	1,67%	57,14%	10,63%
Malo	1,81%	0,00%	0,00%	2,08%	1,69%	0,00%	5,91%	3,13%	0,00%	0,00%	1,94%
NS/NR	7,83%	13,87%	2,05%	27,08%	16,85%	19,79%	9,36%	19,79%	25,00%	14,29%	13,84%
Nº Entrevistados	166	137	146	96	178	96	203	96	60	7	1.185

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



73,59% de los usuarios calificaron como buena, muy buena o excelente la satisfacción con la limpieza general de la ciudad.

En el año 2020 la misma asociación de valores ascendió a 79,83%.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Jornadas de Inservibles

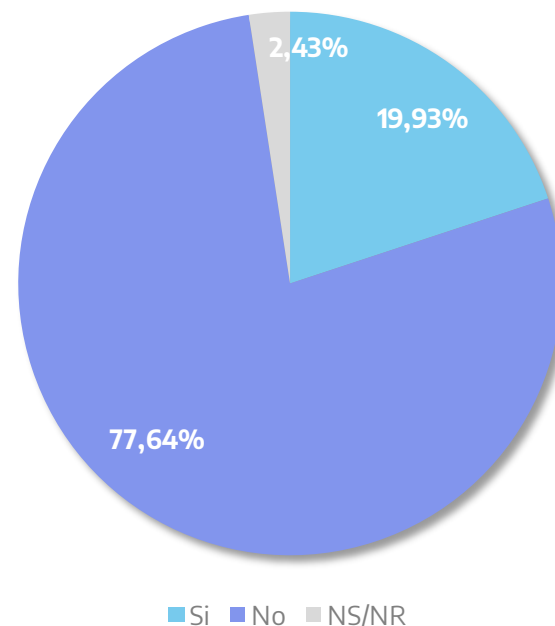
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P33. ¿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	Nº Entrevistados
Comuna 1	36,31%	61,90%	1,79%	168
Comuna 2	12,95%	84,89%	2,16%	139
Comuna 3	41,33%	57,33%	1,33%	150
Comuna 4	6,25%	93,75%	0,00%	96
Comuna 5	23,03%	74,16%	2,81%	178
Comuna 6	13,54%	85,42%	1,04%	96
Comuna 7	11,82%	84,73%	3,45%	203
Comuna 8	4,17%	89,58%	6,25%	96
Comuna 9	11,48%	88,52%	0,00%	61
Corregimiento Taganga	28,57%	42,86%	28,57%	7
Total	19,93%	77,64%	2,43%	1.194

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.: $1.194(2,43\%) \approx 29$

COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P37. ¿Cuál fue la última noticia que escuchó (leyó, vio) de ESSMAR E.S.P.?

P40. La noticia que escuchó, (leyó, vio) de ESSMAR ¿Qué imagen le transmite?

Nº de entrevistados por tipo de noticias

Tabla de Resultados

Noticias	Positiva	Negativa	NS/NR	Nº Entrevistados
Cambio de tuberías/mantenimiento/obras	68,00%	8,00%	24,00%	25
Malos olores en la ciudad	0,00%	90,00%	10,00%	10
No hay agua en distintos sectores	0,00%	100,00%	0,00%	10
Aumento de tarifas	0,00%	77,78%	22,22%	9
Brigadas y jornadas de recolección	100,00%	0,00%	0,00%	9
Facturación y descuentos	71,43%	14,29%	14,29%	7
Reboses de alcantarillado	14,29%	85,71%	0,00%	7
Cambio de administración/gerente	0,00%	0,00%	100,00%	6
Del corte del servicio de acueducto	0,00%	60,00%	40,00%	5
El mal servicio	0,00%	80,00%	20,00%	5
Problemas con INTERASEO	0,00%	100,00%	0,00%	4
Déficit financiero	0,00%	100,00%	0,00%	3
Calidad del agua	0,00%	100,00%	0,00%	2
Mala iluminación en sectores de la ciudad	0,00%	100,00%	0,00%	1
Errores de facturación	0,00%	100,00%	0,00%	1
Total	30,77%	50,96%	18,27%	104

En comparación con los resultados del año 2020, los usuarios (51 personas que manifestaron haber escuchado, visto o leído alguna noticia de ESSMAR) tuvieron un juicio de valor positivo de las noticias en un **78,95%** de las veces.

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: $104(18,27\%) \approx 19$

COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P39. ¿En qué medio de comunicación escuchó (leyó, vio) la noticia?

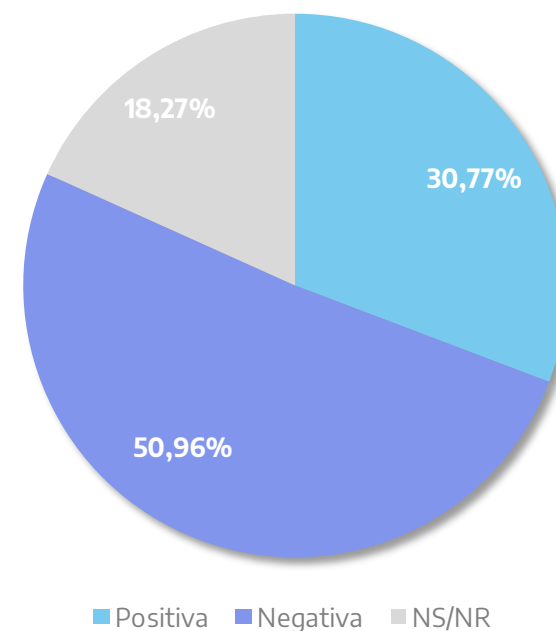
P40. La noticia que escuchó, (leyó, vio) de ESSMAR ¿Qué imagen le transmite?

Tabla de Resultados

Medio de comunicación	Positiva	Negativa	NS/NR	Nº Entrevistados
Redes sociales e internet	35,00%	45,00%	20,00%	40
Radio	18,75%	59,38%	21,88%	32
Voz a voz	33,33%	50,00%	16,67%	12
Televisión	50,00%	16,67%	33,33%	6
Noticiero	0,00%	100%	0,00%	6
Publicidad, valla	100%	0,00%	0,00%	4
Periódico	50,00%	50,00%	0,00%	2
NS/NR	0,00%	100%	0,00%	2
Total	30,77%	50,96%	18,27%	104

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 n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.: $104(18,27\%) \approx 19$



COMUNICACIONES Y DIVULGACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P38. ¿En qué fecha y a qué hora?

Tabla de Resultados

Día de la semana	Total
Lunes	15,38%
Martes	13,46%
Miércoles	19,23%
Jueves	1,92%
Viernes	15,38%
Sábado	8,65%
Domingo	4,81%
NS/NR	21,15%
Nº Entrevistados	104

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: $104(15,38\%) \approx 16$

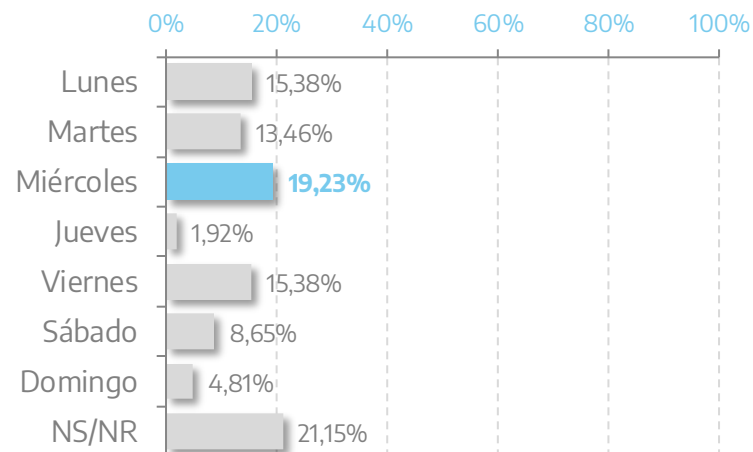
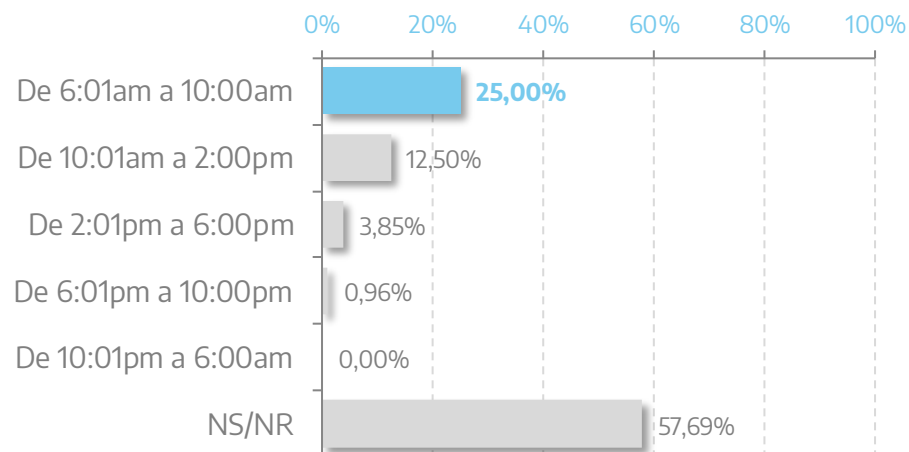


Tabla de Resultados

Hora del día	Total
De 6:01am a 10:00am	25,00%
De 10:01am a 2:00pm	12,50%
De 2:01pm a 6:00pm	3,85%
De 6:01pm a 10:00pm	0,96%
De 10:01pm a 6:00am	0,00%
NS/NR	57,69%
Nº Entrevistados	104



INFORMACIÓN GENERAL

Usuarios

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

EDAD DE LOS ENTREVISTADOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

F2. Edad

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.: $1.194(2,18\%) \approx 26$

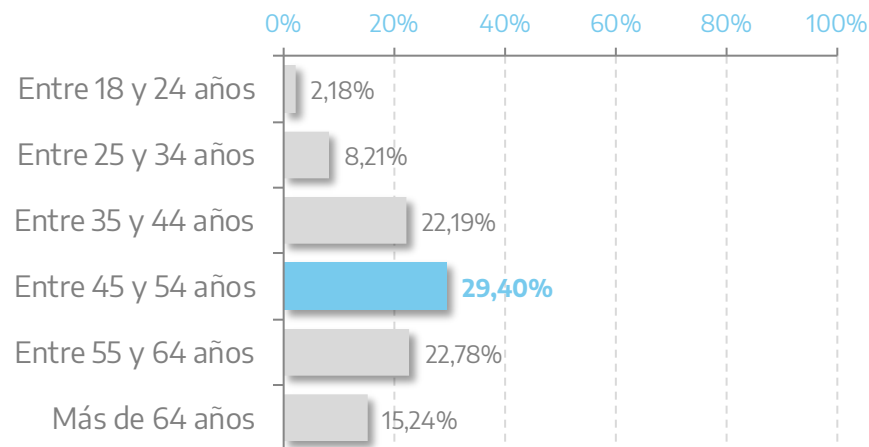
Tabla de Resultados

Edad	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Entre 18 y 24 años	1,79%	1,44%	2,67%	0,00%	1,69%	2,08%	3,45%	1,04%	6,56%	0,00%	2,18%
Entre 25 y 34 años	4,76%	2,88%	8,67%	10,42%	8,99%	6,25%	12,32%	9,38%	9,84%	14,29%	8,21%
Entre 35 y 44 años	16,67%	19,42%	21,33%	21,88%	24,72%	30,21%	21,67%	27,08%	21,31%	14,29%	22,19%
Entre 45 y 54 años	35,71%	33,81%	27,33%	28,13%	29,21%	27,08%	25,12%	31,25%	24,59%	28,57%	29,40%
Entre 55 y 64 años	23,81%	21,58%	22,00%	21,88%	21,91%	29,17%	22,66%	22,92%	19,67%	14,29%	22,78%
Más de 64 años	17,26%	20,86%	18,00%	17,71%	13,48%	5,21%	14,78%	8,33%	18,03%	28,57%	15,24%
N° Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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



CARACTERIZACIÓN DE VIVIENDAS Estrato

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Ítem. Estrato de viviendas entrevistadas vs. Comunas

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.: $1.194(16,75\%) \approx 200$

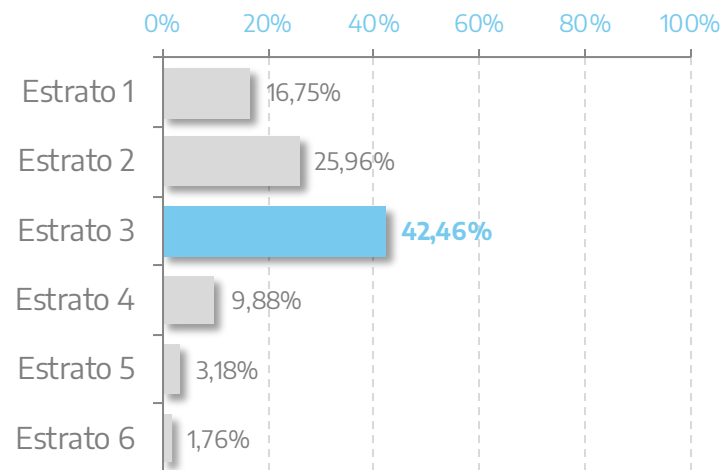
Tabla de Resultados

Estrato	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Estrato 1	4,76%	0,72%	8,67%	0,00%	35,96%	23,96%	14,29%	63,54%	0,00%	14,29%	16,75%
Estrato 2	28,57%	2,88%	18,67%	10,42%	35,96%	47,92%	27,09%	30,21%	34,43%	71,43%	25,96%
Estrato 3	58,93%	50,36%	70,00%	25,00%	25,28%	26,04%	48,28%	2,08%	63,93%	0,00%	42,46%
Estrato 4	7,14%	29,50%	2,67%	43,75%	2,25%	2,08%	4,93%	1,04%	1,64%	14,29%	9,88%
Estrato 5	0,00%	14,39%	0,00%	11,46%	0,56%	0,00%	2,96%	0,00%	0,00%	0,00%	3,18%
Estrato 6	0,60%	2,16%	0,00%	9,38%	0,00%	0,00%	2,46%	3,13%	0,00%	0,00%	1,76%
N° Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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



CARACTERIZACIÓN DE VIVIENDAS Personas

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P44. ¿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 n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.: $1.194(70,18\%) \approx 838$

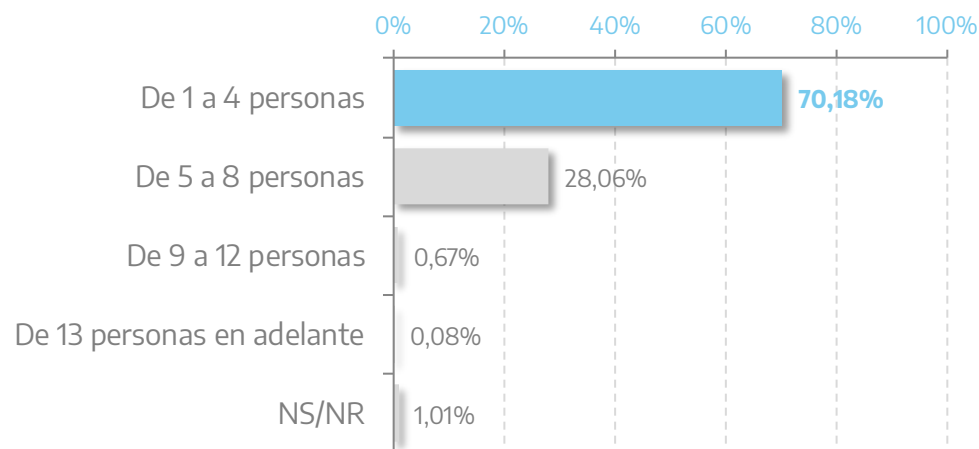
Tabla de Resultados

Nº personas	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
De 1 a 4 personas	71,43%	79,14%	64,00%	66,67%	66,85%	66,67%	67,49%	72,92%	86,89%	71,43%	70,18%
De 5 a 8 personas	26,19%	16,55%	32,67%	33,33%	33,15%	33,33%	31,03%	25,00%	13,11%	14,29%	28,06%
De 9 a 12 personas	0,60%	0,00%	2,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,99%	1,04%	0,00%	0,00%	0,67%
De 13 personas en adelante	0,00%	0,72%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,08%
NS/NR	1,79%	3,60%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,49%	1,04%	0,00%	14,29%	1,01%
Nº Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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. 2021

P44. ¿Cuántas personas habitan en esta vivienda?

P45. ¿Cuántos menores de edad?

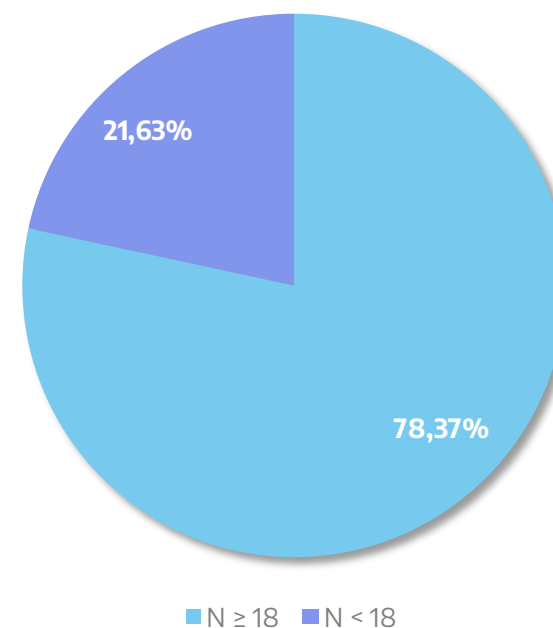
Tabla de Resultados

Zona	N ≥ 18	N < 18	Nº Entrevistados
Comuna 1	79,53%	20,47%	168
Comuna 2	88,93%	11,07%	139
Comuna 3	77,67%	22,33%	150
Comuna 4	82,59%	17,41%	96
Comuna 5	79,52%	20,48%	178
Comuna 6	73,76%	26,24%	96
Comuna 7	80,76%	19,24%	203
Comuna 8	78,88%	21,12%	96
Comuna 9	82,35%	17,65%	61
Corregimiento Taganga	79,17%	20,83%	7
Total	78,37%	21,63%	1.194

Nº de entrevistados por zona geográfica propuesta

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

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.: $1.194(78,37\%) \approx 935$



Convenciones

N ≥ 18 Personas con edad 18 años o mayor

N < 18 Personas con edad menor a 18 años

Total Santa Marta
Nº de Entrevistas 1.194

Satisfacción del Usuario 2021
ESSMAR E.S.P.

CARACTERIZACIÓN DE VIVIENDAS Personas

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P46. 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

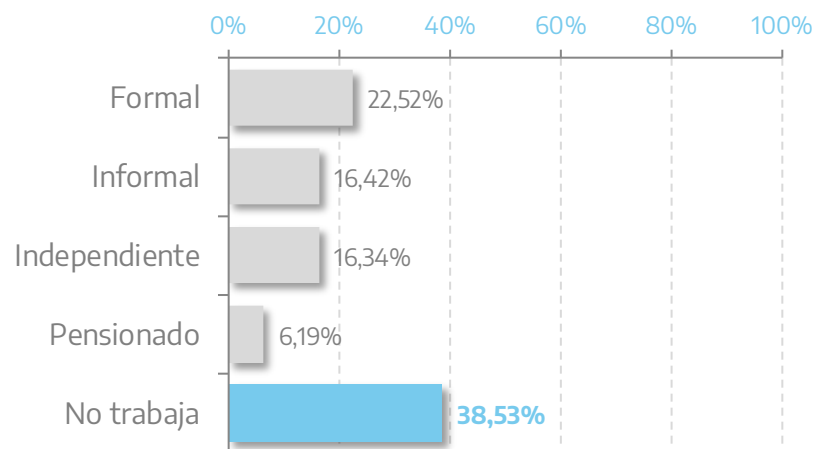
Trabajo	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Formal	23,75%	20,04%	27,55%	32,03%	19,92%	26,12%	21,85%	9,72%	21,61%	16,67%	22,52%
Informal	16,67%	15,68%	15,80%	8,71%	19,08%	15,60%	19,33%	18,98%	12,33%	3,33%	16,42%
Independiente	13,18%	19,35%	15,55%	14,10%	13,14%	14,51%	18,55%	24,70%	15,28%	22,22%	16,34%
Pensionado	6,82%	12,86%	5,08%	8,17%	5,27%	3,63%	5,93%	0,74%	5,61%	0,00%	6,19%
No trabaja	39,58%	32,07%	36,02%	36,99%	42,59%	40,14%	34,35%	45,85%	45,17%	57,78%	38,53%

*Nota: Valor calculado sobre total de personas mayores de 18 años manifestados en P44, P45

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



CARACTERIZACIÓN DE VIVIENDAS Ingresos

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

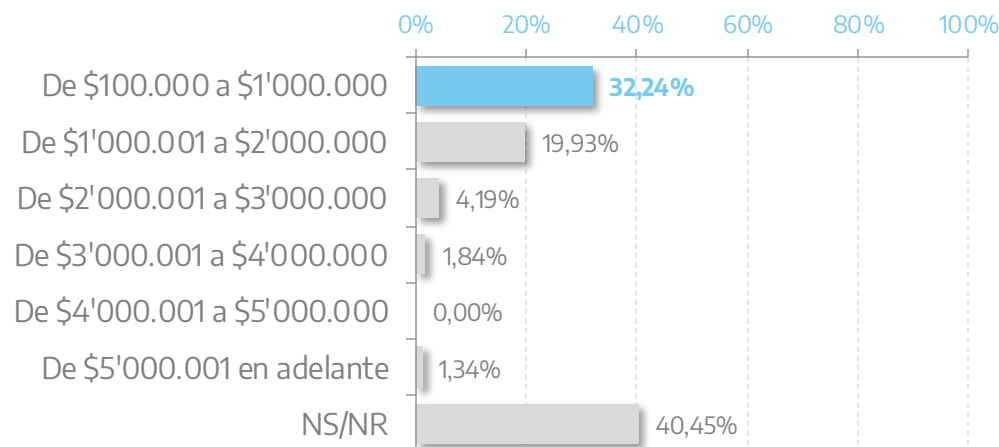
P47. A cuánto ascienden los ingresos mensuales en el hogar

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.: $1.194(32,24\%) \approx 385$

Tabla de Resultados

Ingresos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Total
De \$100.000 a \$1'000.000	52,00%	39,35%	27,02%	13,56%	13,16%	4,76%	32,24%
De \$1'000.001 a \$2'000.000	18,50%	19,35%	20,91%	24,58%	13,16%	4,76%	19,93%
De \$2'000.001 a \$3'000.000	0,00%	2,26%	5,13%	11,86%	5,26%	4,76%	4,19%
De \$3'000.001 a \$4'000.000	0,50%	0,32%	1,38%	6,78%	5,26%	14,29%	1,84%
De \$4'000.001 a \$5'000.000	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
De \$5'000.001 en adelante	0,00%	0,32%	0,99%	4,24%	0,00%	23,81%	1,34%
NS/NR	29,00%	38,39%	44,58%	38,98%	63,16%	47,62%	40,45%
N° Entrevistados	200	310	507	118	38	21	1.194

N° de entrevistados por zona geográfica propuesta

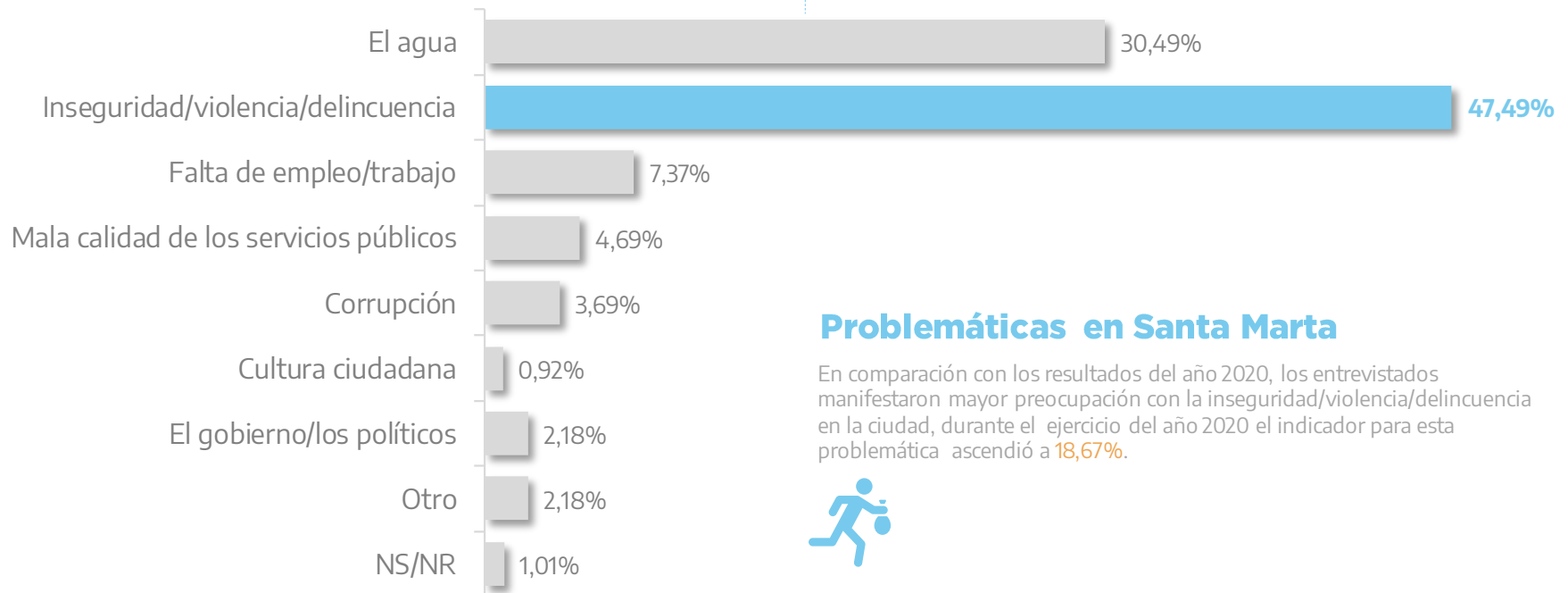


Convenciones

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

P48. En su opinión, ¿Cuál considera usted es la mayor problemática de la ciudad de Santa Marta?

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.: $1.194(30,49\%) \approx 364$



Problemáticas en Santa Marta

En comparación con los resultados del año 2020, los entrevistados manifestaron mayor preocupación con la inseguridad/violencia/delincuencia en la ciudad, durante el ejercicio del año 2020 el indicador para esta problemática ascendió a 18,67%.



ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Sierra Nevada de Santa Marta, Santa Marta D.T.C.H.

IMÁGENES

Percepción de los Usuarios

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

IMAGEN DE LA COMPAÑÍA

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P35. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones con respecto a la ESSMAR E.S.P.?

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.

Tabla de Resultados

Afirmaciones	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Es una empresa que trabaja para la comunidad	2,89	2,96	2,49	3,27	2,95	3,37	2,90	3,02	3,42	2,67	2,96
Es una empresa líder	2,70	3,00	2,47	3,13	3,01	3,23	2,88	2,88	3,33	2,67	2,91
Es una empresa moderna	2,91	3,19	2,49	3,15	2,95	3,16	3,04	3,05	3,40	2,67	3,00
Es una empresa orientada al cliente	2,71	2,71	2,37	2,94	2,87	3,32	2,64	2,85	2,98	2,67	2,77
Es una empresa que se preocupa por mejorar constantemente	2,64	2,65	2,36	2,97	2,92	3,22	2,54	2,77	2,90	2,83	2,73
Es una empresa con responsabilidad social	2,69	2,74	2,33	2,86	2,89	3,19	2,92	2,74	3,12	2,83	2,81
Es una empresa que se preocupa por la conservación ambiental	2,71	2,77	2,44	3,01	2,87	3,23	2,93	2,80	3,13	2,67	2,84
Nº Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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



ASOCIACIÓN DE VALORES

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P36. ¿Qué tanto asocia usted los siguientes valores que le voy a leer con ESSMAR E.S.P.?

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.

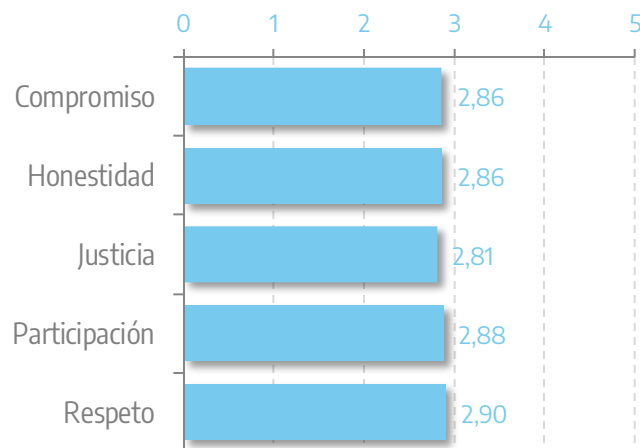
Tabla de Resultados

Valores	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	CT	Total
Compromiso	2,79	2,95	2,41	3,13	2,87	3,30	2,72	2,95	3,14	2,67	2,86
Honestidad	2,74	2,96	2,52	3,08	2,92	3,02	2,77	2,92	3,16	2,67	2,86
Justicia	2,66	2,80	2,39	2,97	2,92	3,05	2,79	2,98	3,09	2,60	2,81
Participación	2,76	2,88	2,40	3,04	2,92	3,26	2,94	2,85	3,10	2,67	2,88
Respeto	2,81	3,01	2,41	3,19	2,91	3,15	2,95	2,76	3,12	2,67	2,90
Nº Entrevistados	168	139	150	96	178	96	203	96	61	7	1.194

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



Total Santa Marta
Nº de Entrevistas 1.194

Satisfacción del Usuario 2021
ESSMAR E.S.P.

PERCEPCIÓN DE MARCA

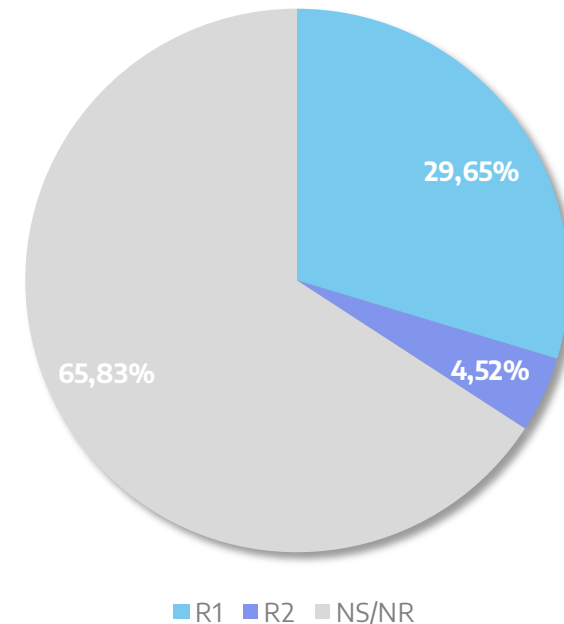
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P41. 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	32,14%	6,55%	61,31%	168
Comuna 2	30,94%	5,04%	64,03%	139
Comuna 3	36,67%	3,33%	60,00%	150
Comuna 4	30,21%	9,38%	60,42%	96
Comuna 5	26,40%	3,93%	69,66%	178
Comuna 6	52,08%	3,13%	44,79%	96
Comuna 7	13,79%	3,94%	82,27%	203
Comuna 8	36,46%	2,08%	61,46%	96
Comuna 9	21,31%	3,28%	75,41%	61
Corregimiento Taganga	0,00%	0,00%	100%	7
Total	29,65%	4,52%	65,83%	1.194

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 n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.: 1.194(65,83%) ≈ 786

Convenciones

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

PERCEPCIÓN DE MARCA

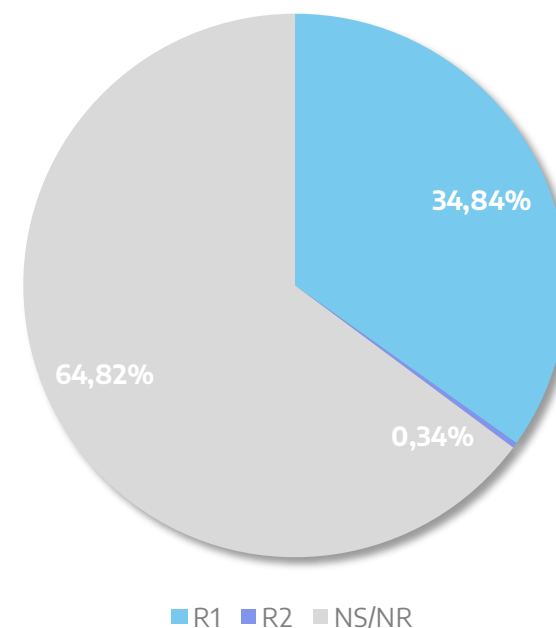
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

P42. Podría decirme ¿Qué quiere decir el nombre “ESSMAR”?

Tabla de Resultados

Zona	R1	R2	NS/NR	Nº Entrevistados
Comuna 1	37,50%	0,00%	62,50%	168
Comuna 2	39,57%	0,72%	59,71%	139
Comuna 3	36,67%	0,67%	62,67%	150
Comuna 4	41,67%	1,04%	57,29%	96
Comuna 5	21,35%	0,00%	78,65%	178
Comuna 6	62,50%	0,00%	37,50%	96
Comuna 7	25,12%	0,49%	74,38%	203
Comuna 8	37,50%	0,00%	62,50%	96
Comuna 9	29,51%	0,00%	70,49%	61
Corregimiento Taganga	0,00%	0,00%	100,00%	7
Total	34,84%	0,34%	64,82%	1.194

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 n° de entrevistados y la proporción de la categoría en cuestión. Ej.: 1.194(64,82%) ≈ 774

Convenciones

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

Total Santa Marta
Nº de Entrevistas 1.194

Satisfacción del Usuario 2021
ESSMAR E.S.P.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

ISU

Índice de Satisfacción
del Usuario



El **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ESSMAR E.S.P. 2021** 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.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO **Evolutivo**

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

ISU

Índice de Satisfacción
del Usuario

Servicios Evaluados	Dimensión	Satisfacción 2020	Satisfacción 2021
Acueducto y alcantarillado	Producto	50,99	44,50
	Servicio de acueducto	54,52	42,06
	Servicio de alcantarillado	66,06	49,48
	Facturación	83,57	78,82
	Atención al usuario	68,01	64,76
	Arreglo de daños	77,17	79,74
Alumbrado Público	Alumbrado público	86,47	84,05
	Arreglo de daños	95,59	97,76
Aseo Público	Recolección de residuos	77,24	82,80
	Servicio de barrido	83,03	84,05
Actividades complementarias	Servicios complementarios	96,10	91,10

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.185

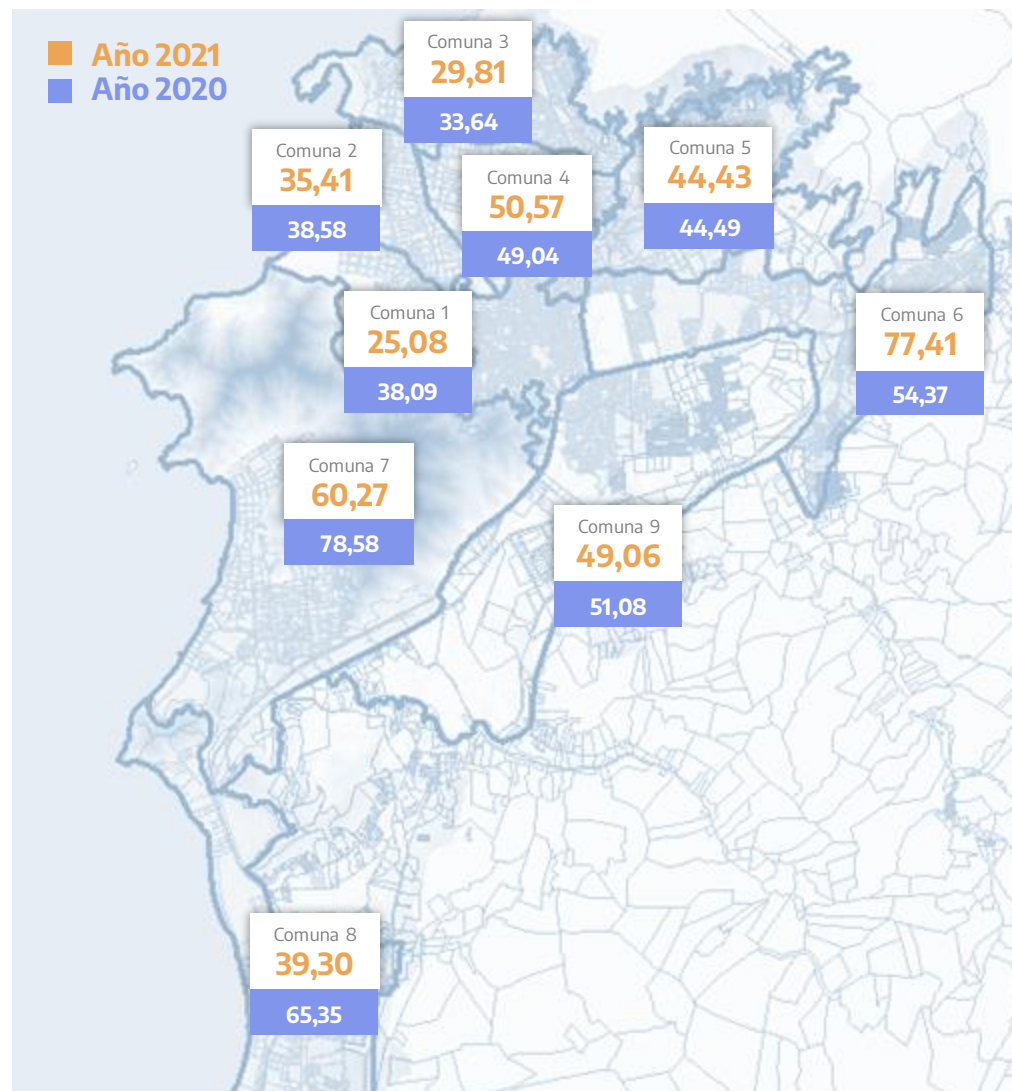
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE PRODUCTO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

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	25,08	167
Comuna 2	35,41	139
Comuna 3	29,81	142
Comuna 4	50,57	96
Comuna 5	44,43	178
Comuna 6	77,41	96
Comuna 7	60,27	203
Comuna 8	39,30	96
Comuna 9	49,06	61
Corregimiento Taganga*	0,00	7

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



Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.185

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

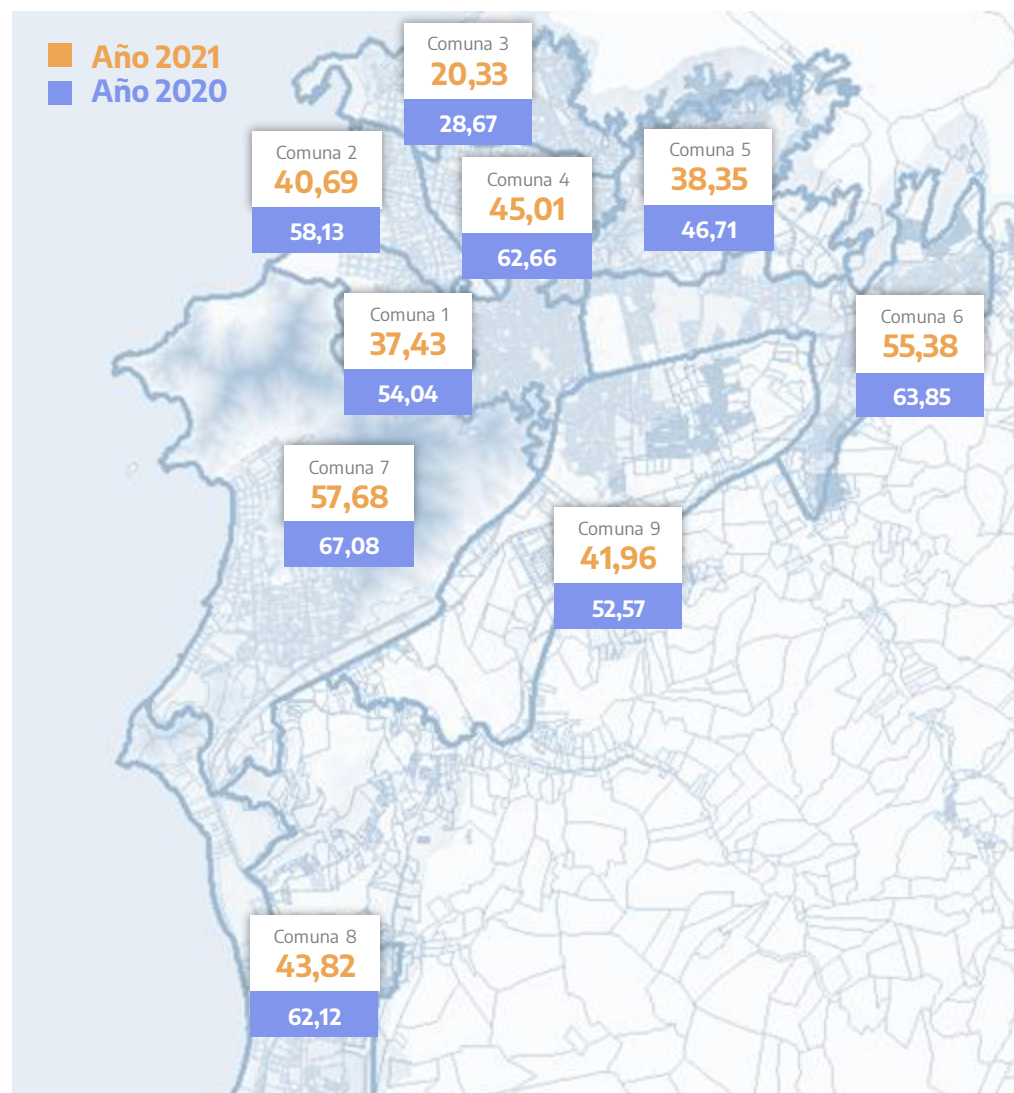
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE SERVICIO DE ACUEDUCTO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

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	37,43	167
Comuna 2	40,69	139
Comuna 3	20,33	142
Comuna 4	45,01	96
Comuna 5	38,35	178
Comuna 6	55,38	96
Comuna 7	57,68	203
Comuna 8	43,82	96
Comuna 9	41,96	61
Corregimiento Taganga*	0,00	7

*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. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.107

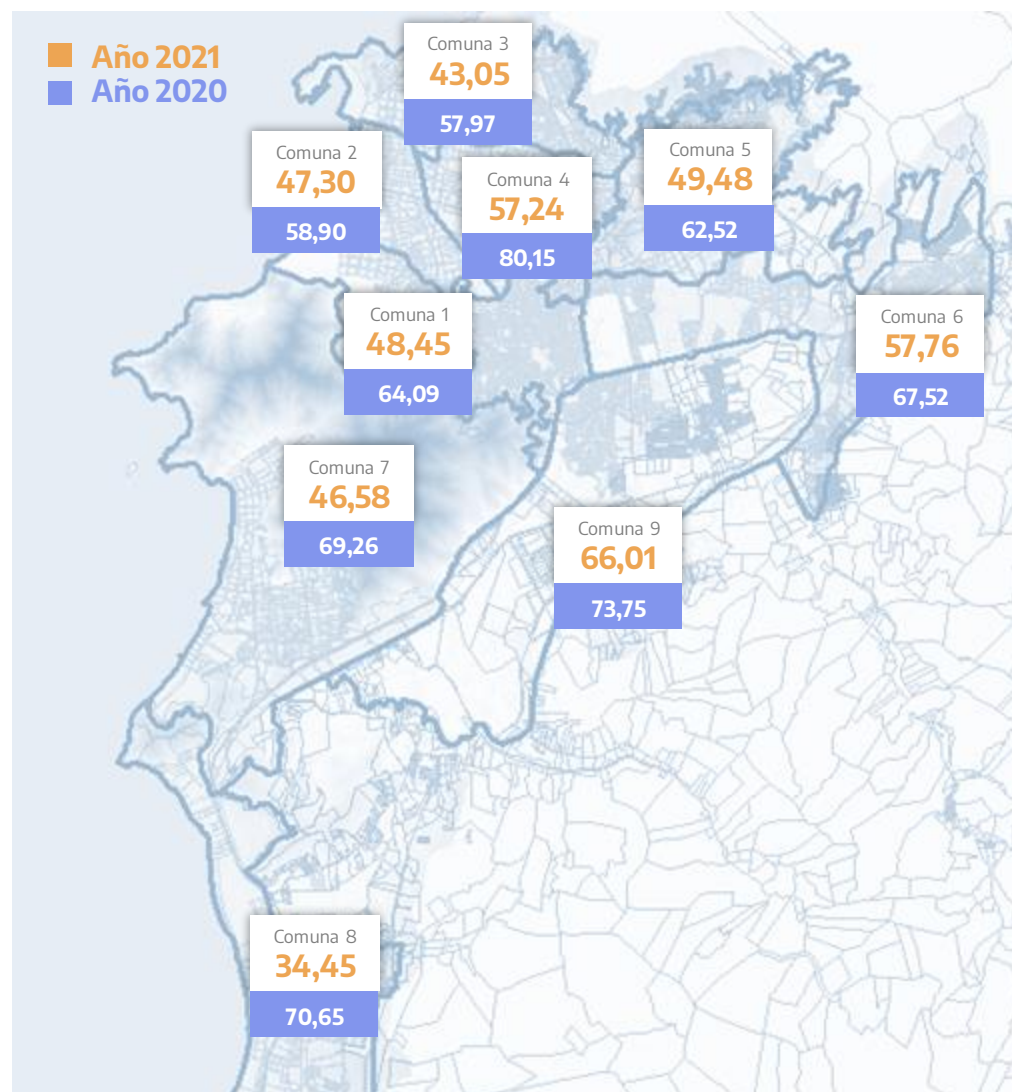
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO** se utilizará el cálculo sin zonificación 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	48,45	168
Comuna 2	47,30	138
Comuna 3	43,05	149
Comuna 4	57,24	96
Comuna 5	49,48	175
Comuna 6	57,76	90
Comuna 7	46,58	200
Comuna 8	34,45	30
Comuna 9	66,01	60
Corregimiento Taganga*	0,00	1

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



Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.194

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

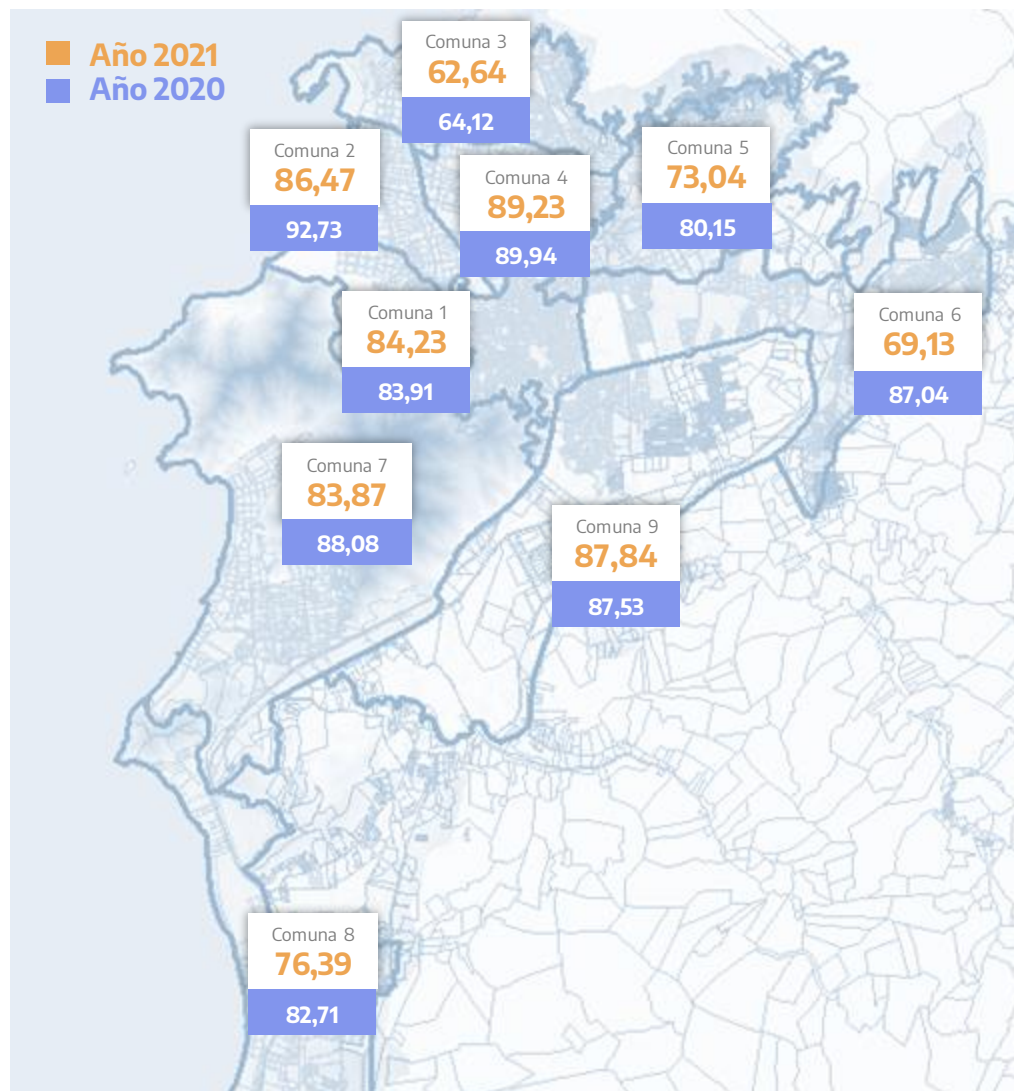
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE FACTURACIÓN** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

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	84,23	168
Comuna 2	86,47	139
Comuna 3	62,64	150
Comuna 4	89,23	96
Comuna 5	73,04	178
Comuna 6	69,13	96
Comuna 7	83,87	203
Comuna 8	76,39	96
Comuna 9	87,84	61
Corregimiento Taganga*	46,07	7

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



ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

131

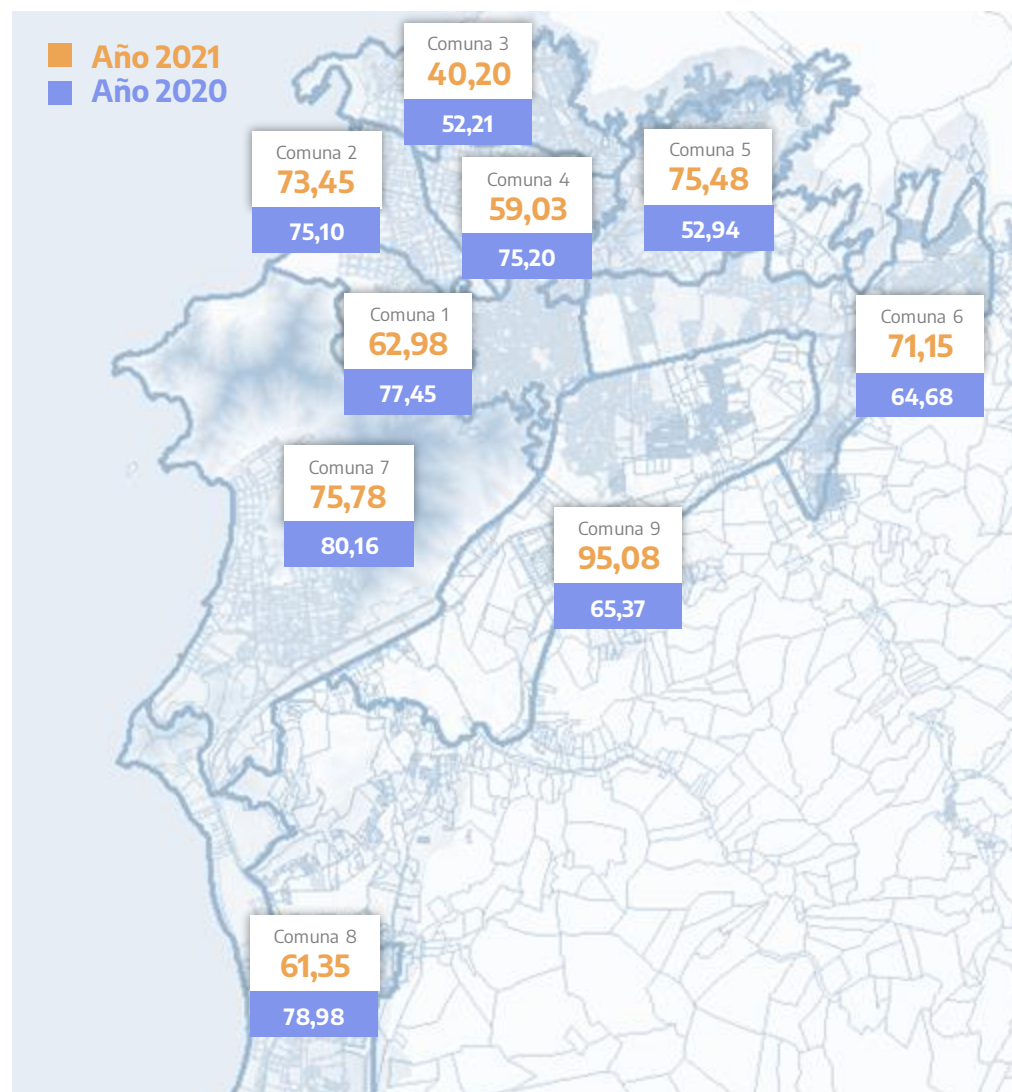
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

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	62,98	39
Comuna 2*	73,45	20
Comuna 3*	40,20	12
Comuna 4*	59,03	6
Comuna 5*	75,48	14
Comuna 6*	71,15	12
Comuna 7*	75,78	17
Comuna 8*	61,35	4
Comuna 9*	95,08	7
Corregimiento Taganga*	0,00	0

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



Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.185

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

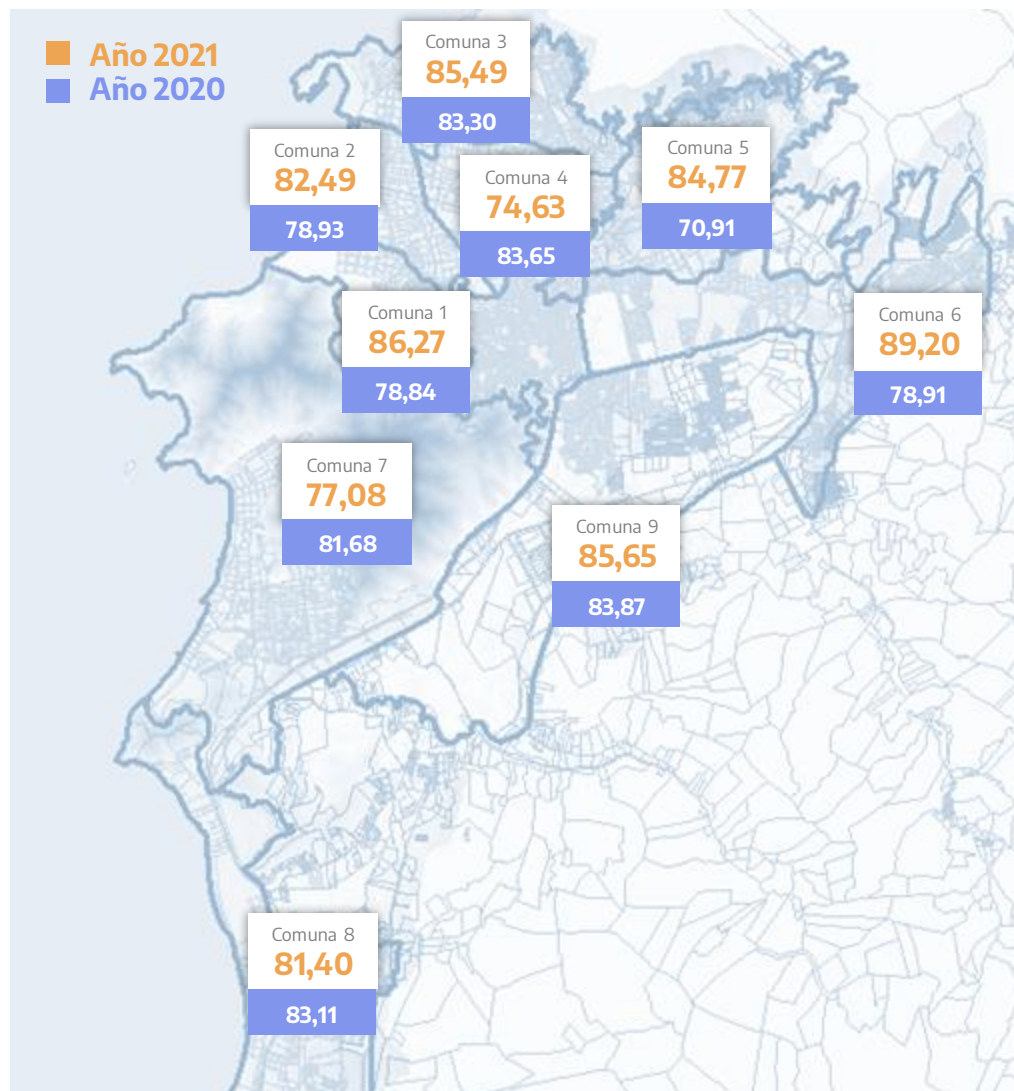
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS** se utilizará el cálculo sin zonificación 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	86,27	166
Comuna 2	82,49	137
Comuna 3	85,49	146
Comuna 4	74,63	96
Comuna 5	84,77	178
Comuna 6	89,20	96
Comuna 7	77,08	203
Comuna 8	81,40	96
Comuna 9	85,65	60
Corregimiento Taganga*	45,17	7

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



SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.185

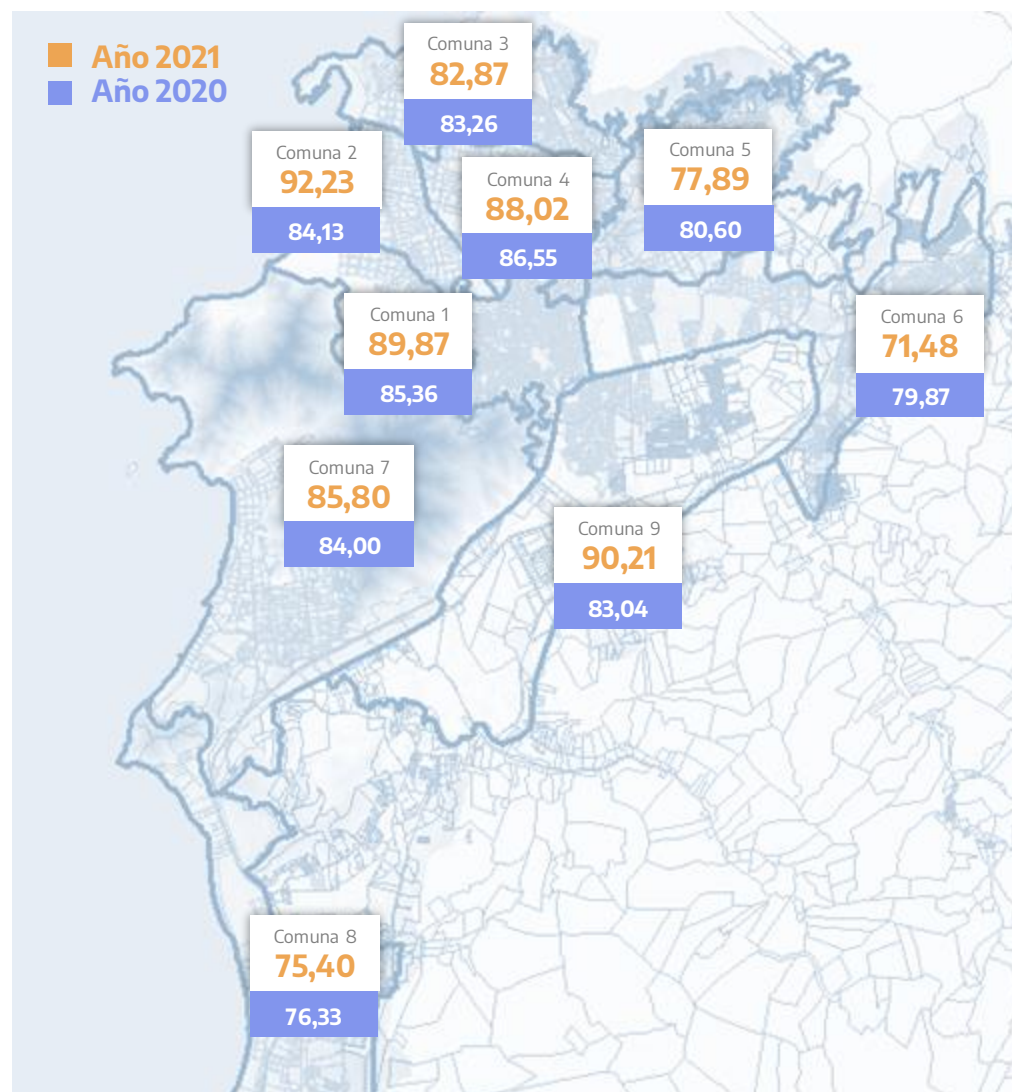
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE SERVICIO DE BARRIDO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

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	89,87	166
Comuna 2	92,23	137
Comuna 3	82,87	146
Comuna 4	88,02	96
Comuna 5	77,89	178
Comuna 6	71,48	96
Comuna 7	85,80	203
Comuna 8	75,40	96
Comuna 9	90,21	60
Corregimiento Taganga*	67,85	7

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



Total Santa Marta

Nº de Entrevistas
1.188

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

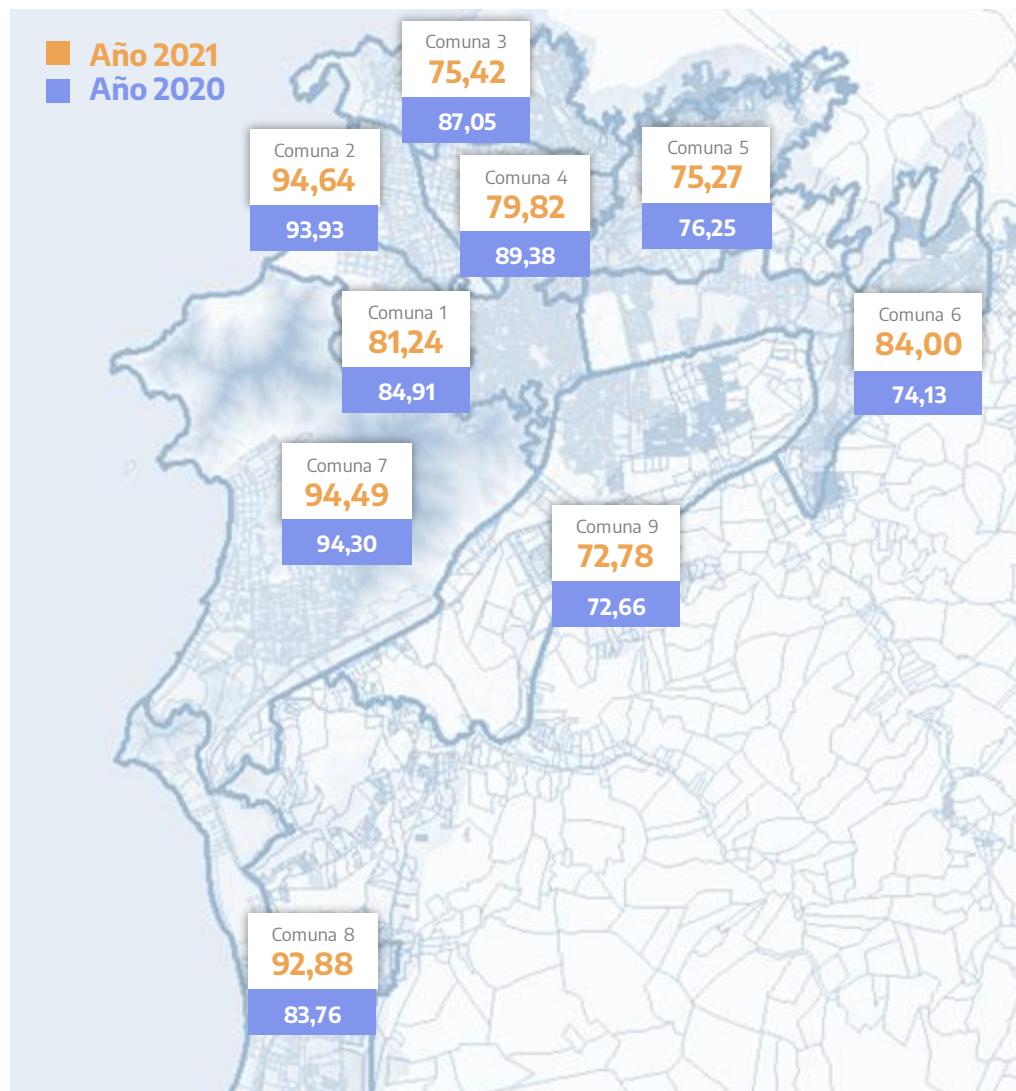
Se presentan casos en donde la muestra no alcanza niveles de representatividad estadística. Aunque los datos son registrados en tablas y gráficos solo demuestran tendencias numéricas, para cálculo de satisfacción de la **DIMENSIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO** se utilizará el cálculo sin zonificación geográfica.

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	81,24	166
Comuna 2	94,64	138
Comuna 3	75,42	149
Comuna 4	79,82	96
Comuna 5	75,27	177
Comuna 6	84,00	96
Comuna 7	94,49	202
Comuna 8	92,88	96
Comuna 9	72,78	61
Corregimiento Taganga*	81,10	7

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





RESULTADOS

Total Santa Marta

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.



Índice de Satisfacción
44,50

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.185



Índice de Satisfacción
42,06



Índice de Satisfacción
49,48

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.194



Índice de Satisfacción
78,82



Índice de Satisfacción
64,76

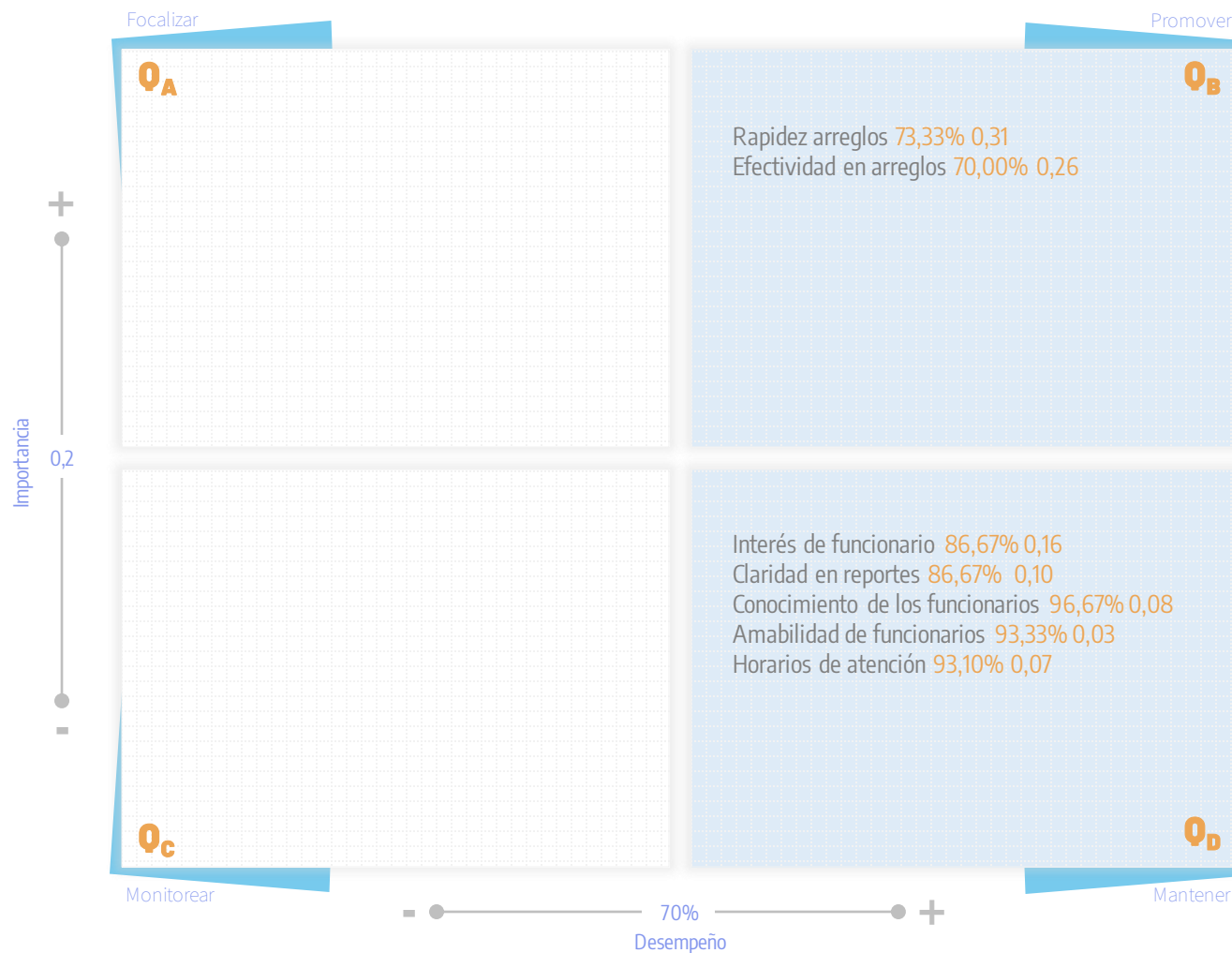
ARREGLO DE DAÑOS Acueducto y Alcantarillado

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

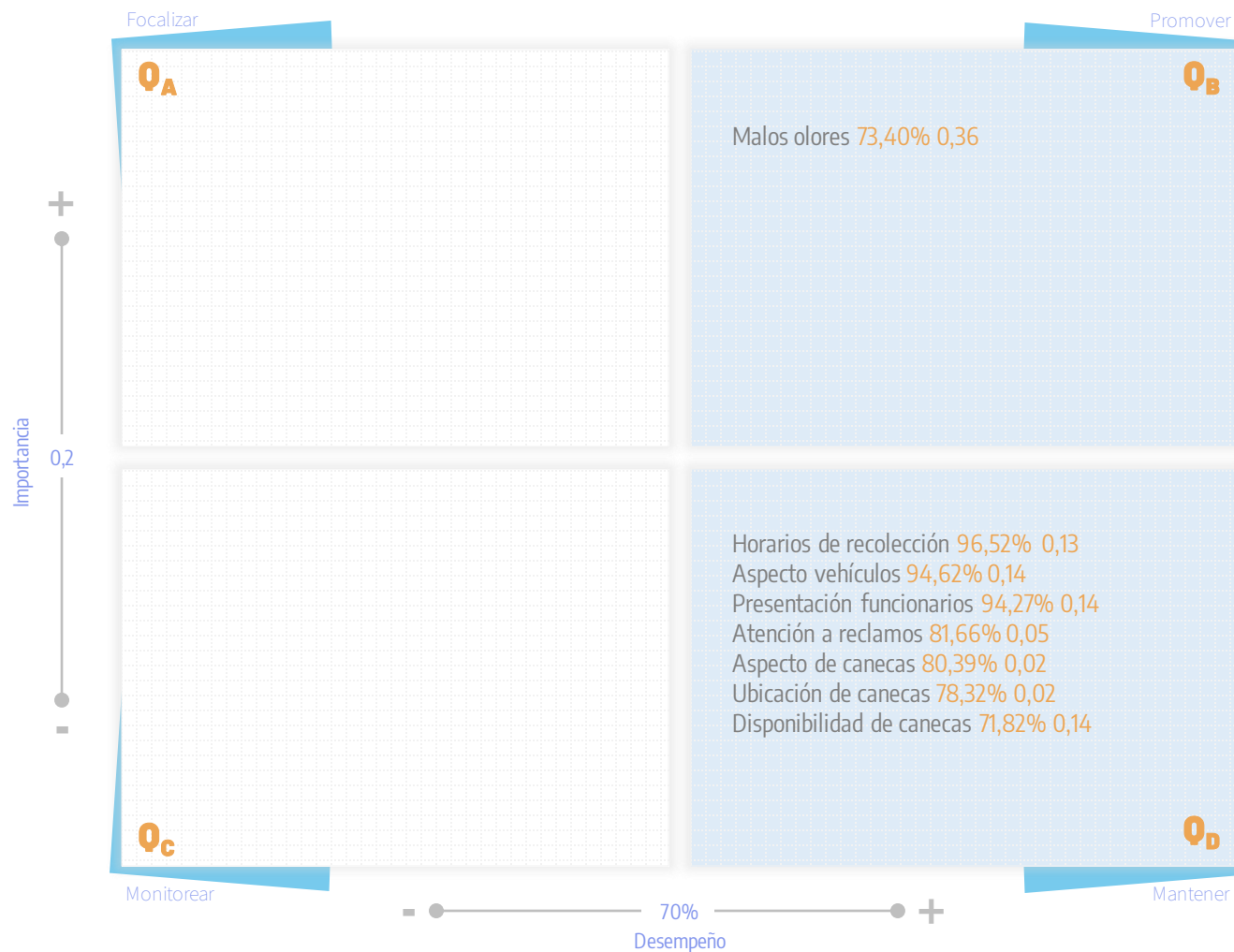
Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

30



Índice de Satisfacción
79,74



Índice de Satisfacción
82,80

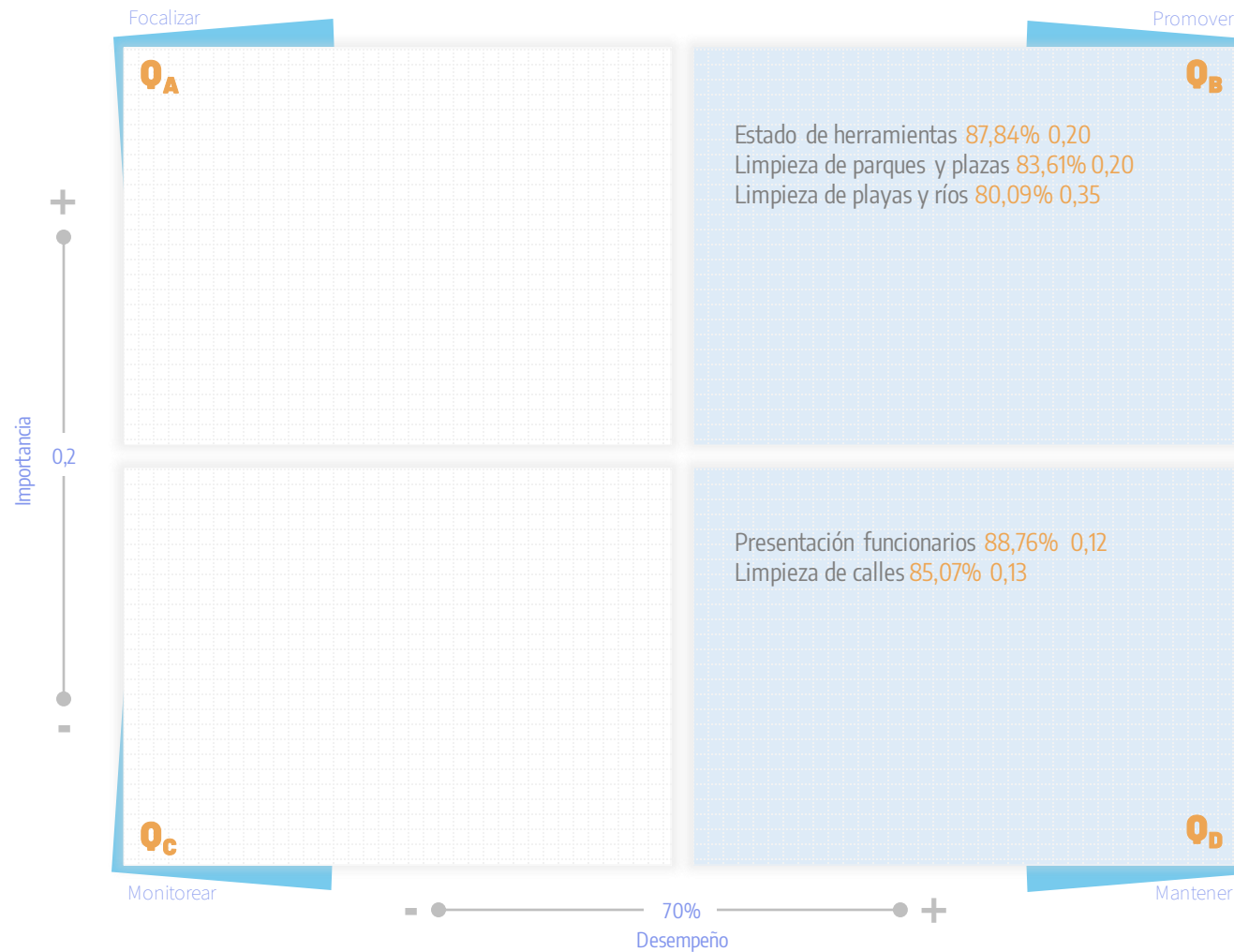
SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

1.185



Índice de Satisfacción
84,05



Índice de Satisfacción
84,05

ARREGLO DE DAÑOS Alumbrado Público

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Total Santa Marta

Nº de Entrevistas

30



Índice de Satisfacción
97,76



Índice de Satisfacción
91,10



RESULTADOS

Localidades

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

Localidad 1

Nº de Entrevistas
324

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
44,49

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 1

Nº de Entrevistas
324



Índice de Satisfacción
43,40

Localidad 1

Nº de Entrevistas
318

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
54,05

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 1

Nº de Entrevistas
325



Índice de Satisfacción
80,31

Localidad 1

Nº de Entrevistas
58

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
66,09

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 1

Nº de Entrevistas
322



Índice de Satisfacción
85,84

Localidad 1

Nº de Entrevistas
322

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
84,70

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 1

Nº de Entrevistas
323



Índice de Satisfacción
80,64

Localidad 2

Nº de Entrevistas
562

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
39,94

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 2

Nº de Entrevistas

562



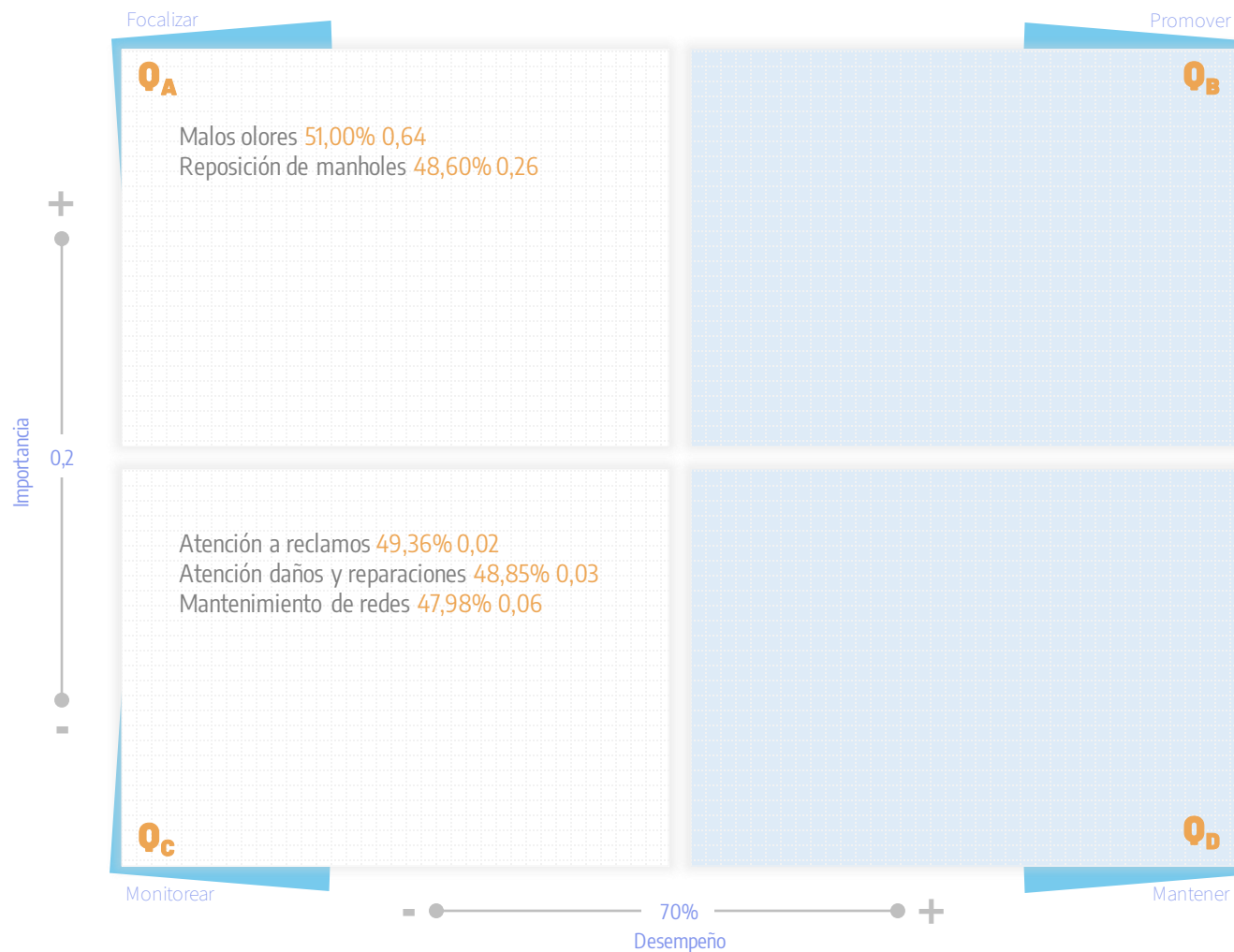
Índice de Satisfacción
35,26

Localidad 2

Nº de Entrevistas
559

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
50,12

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 2

Nº de Entrevistas
570



Índice de Satisfacción
76,06

Localidad 2

Nº de Entrevistas
52

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
64,31

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 2

Nº de Entrevistas
564



Índice de Satisfacción
86,03

Localidad 2

Nº de Entrevistas
564

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
84,49

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 2

Nº de Entrevistas
567



Índice de Satisfacción
80,22

Localidad 3

Nº de Entrevistas
299

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
53,52

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 3

Nº de Entrevistas
299



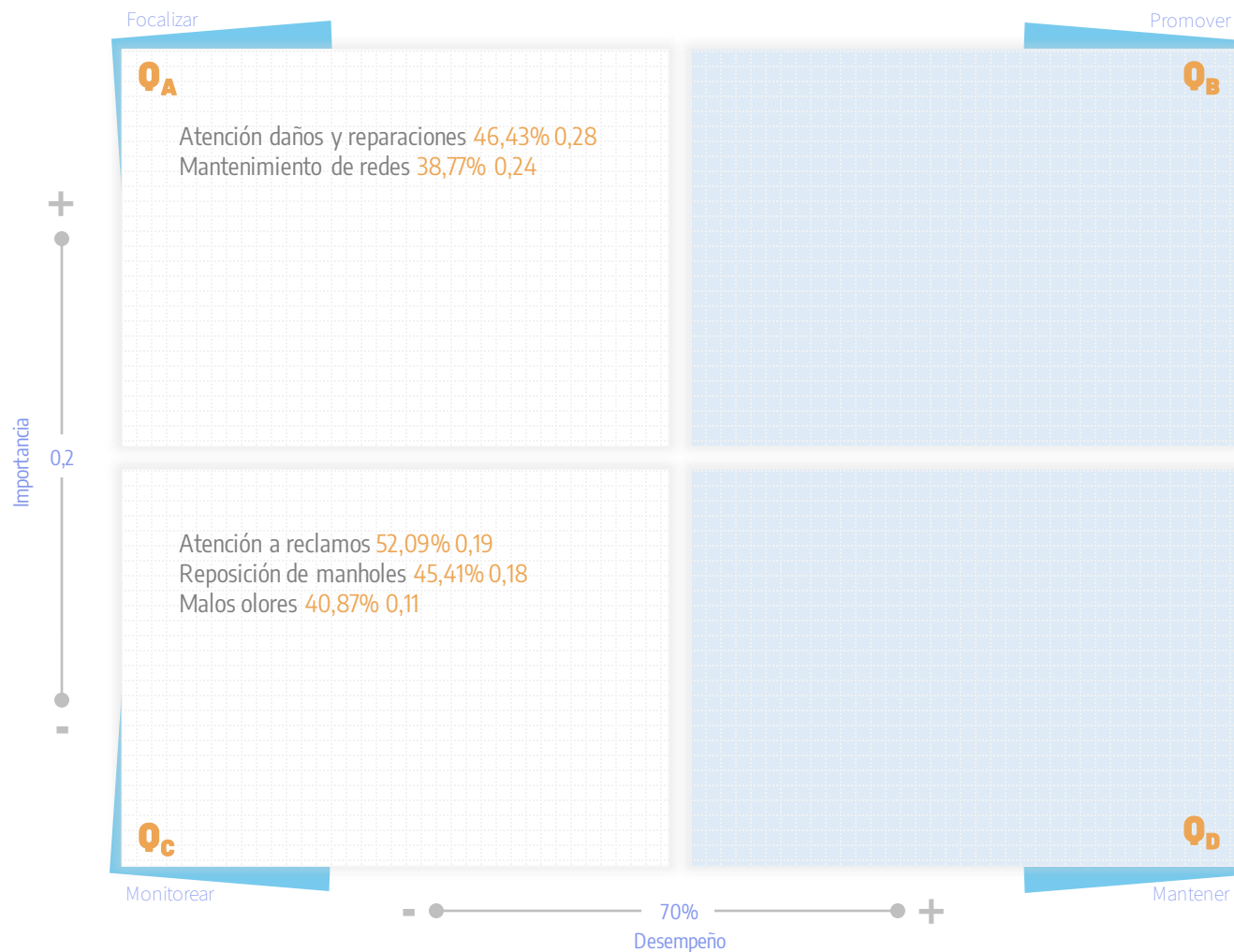
Índice de Satisfacción
53,85

Localidad 3

Nº de Entrevistas
230

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
44,81

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 3

Nº de Entrevistas
299



Índice de Satisfacción
81,83

Localidad 3

Nº de Entrevistas
21

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

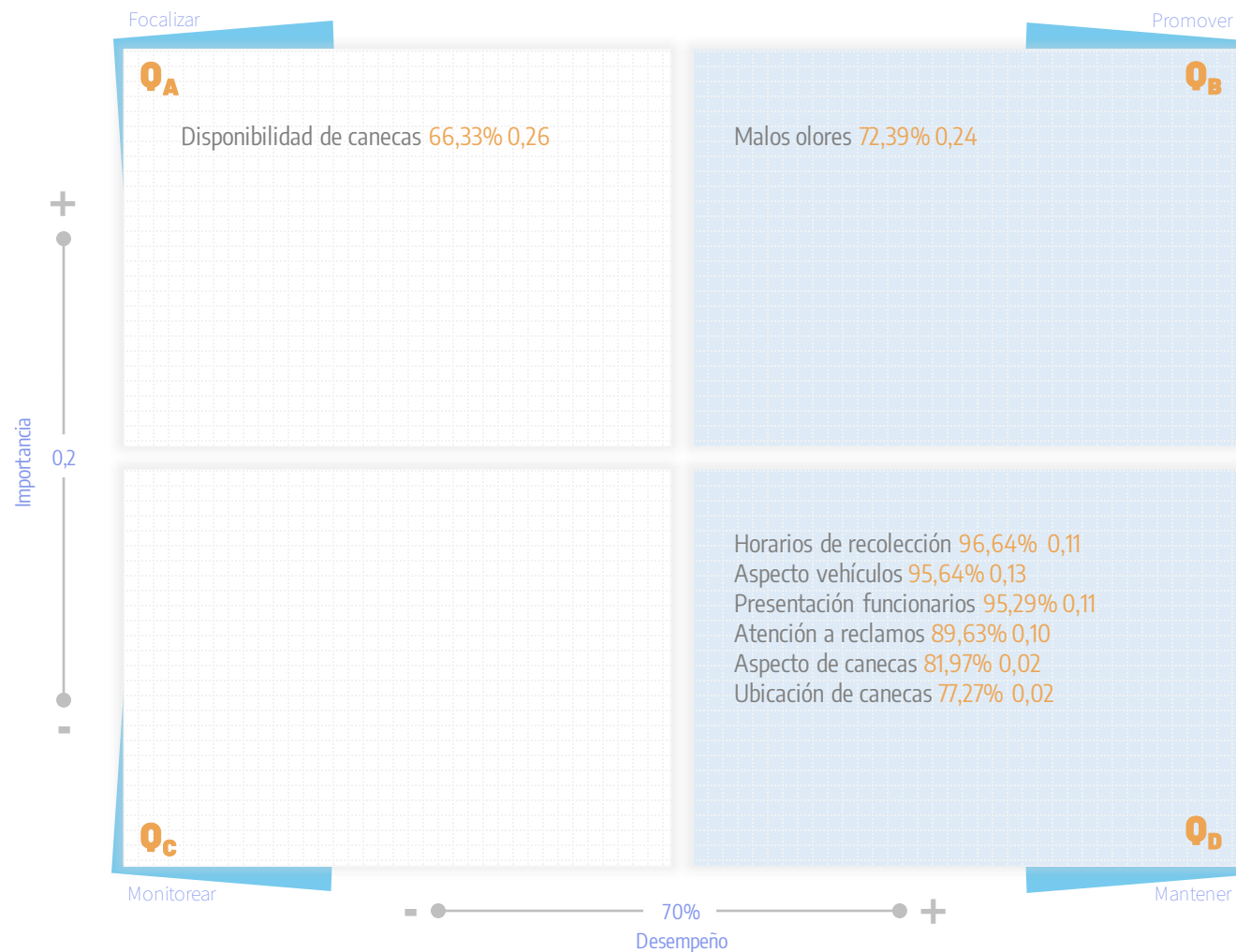


RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 3

Nº de Entrevistas
299



Índice de Satisfacción
80,98

Localidad 3

Nº de Entrevistas
299

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
82,91

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Localidad 3

Nº de Entrevistas
298



Índice de Satisfacción
94,02



RESULTADOS

Comunas

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 1
Nº de Entrevistas
167



Índice de Satisfacción
25,08



Índice de Satisfacción
37,43

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 1
Nº de Entrevistas
168



Índice de Satisfacción
48,45



Índice de Satisfacción
84,23

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 1
Nº de Entrevistas
39



Índice de Satisfacción
62,98

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
86,27

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 1
Nº de Entrevistas
166



Índice de Satisfacción
89,87



Índice de Satisfacción
81,24

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 2
Nº de Entrevistas
139



Índice de Satisfacción
35,41



Índice de Satisfacción
40,69

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 2
Nº de Entrevistas
138



Índice de Satisfacción
47,30



Índice de Satisfacción
86,47

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 2
Nº de Entrevistas
20



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
82,49

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 2
Nº de Entrevistas
137



Índice de Satisfacción
92,23



Índice de Satisfacción
94,64

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 3
Nº de Entrevistas
142



Índice de Satisfacción
29,81



Índice de Satisfacción
20,33

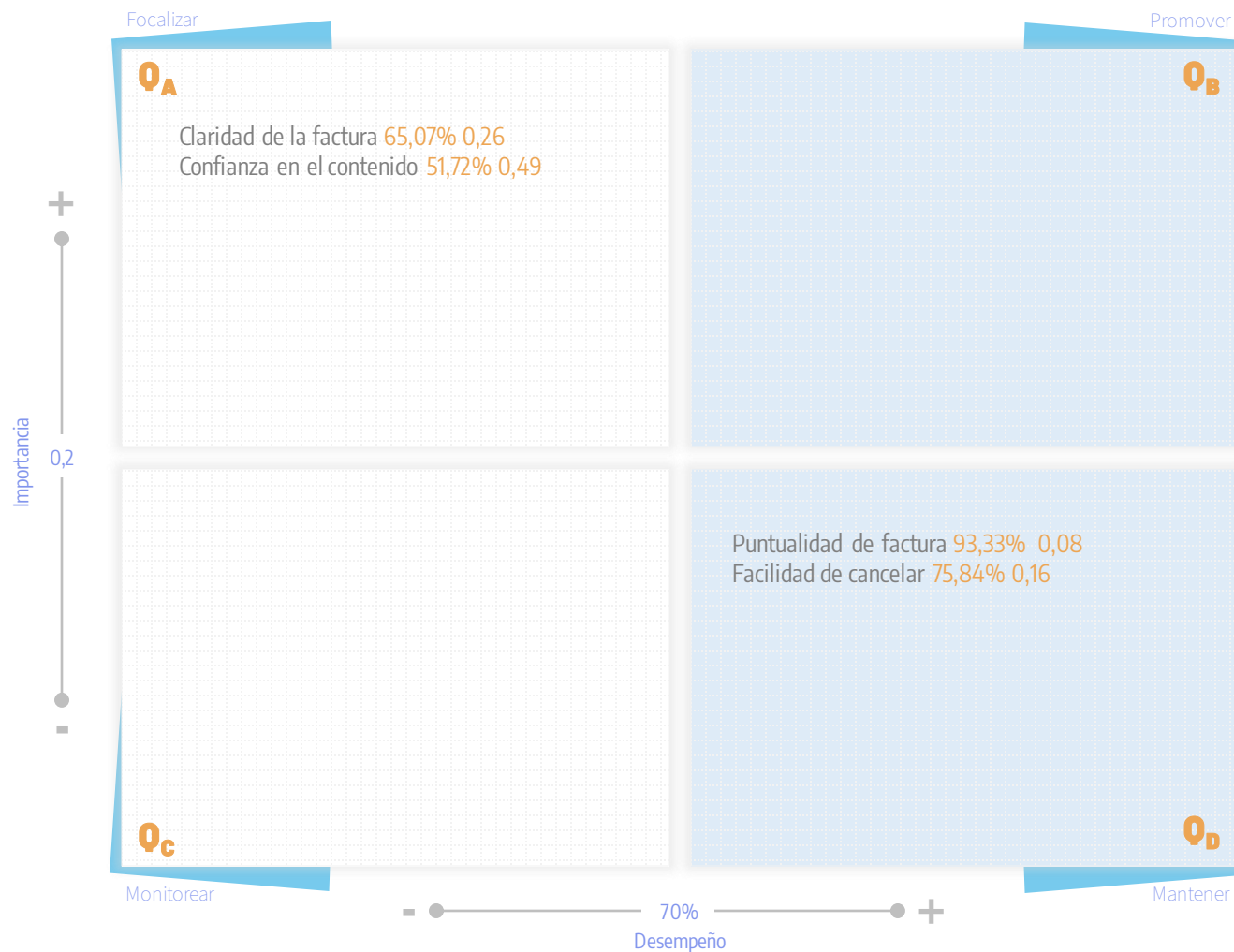
SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 3
Nº de Entrevistas
149



Índice de Satisfacción
43,05



Índice de Satisfacción
62,64

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 3
Nº de Entrevistas
12



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
85,49

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 3
Nº de Entrevistas
146



Índice de Satisfacción
82,87



Índice de Satisfacción
75,42

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 4
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
50,57



Índice de Satisfacción
45,01

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 4
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
57,24



Índice de Satisfacción
89,23

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 4
Nº de Entrevistas
6



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
74,63

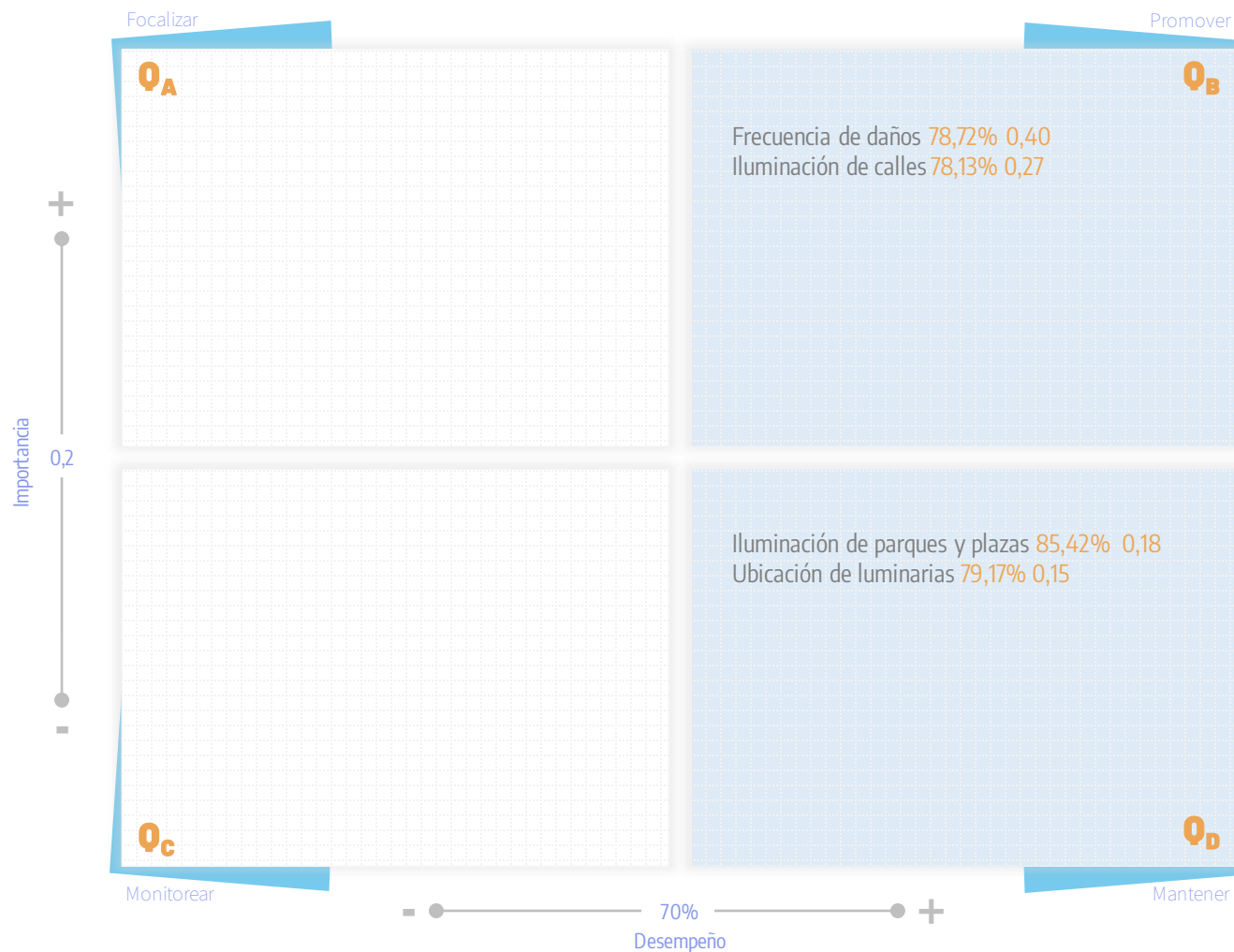
SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 4
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
88,02



Índice de Satisfacción
79,82

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 5
Nº de Entrevistas
178



Índice de Satisfacción
44,43



Índice de Satisfacción
38,35

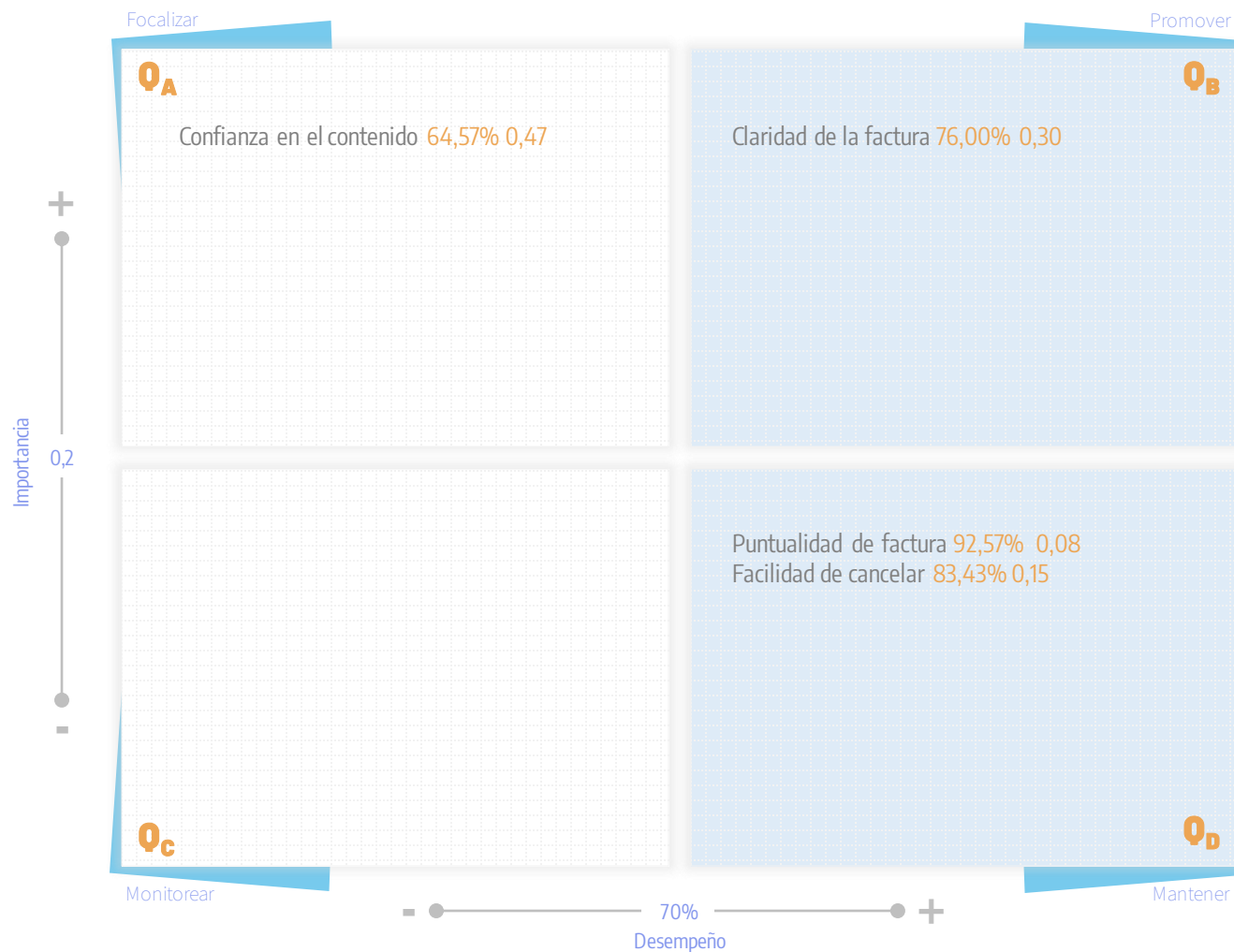
SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 5
Nº de Entrevistas
175



Índice de Satisfacción
49,48



Índice de Satisfacción
73,04

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 5
Nº de Entrevistas
14



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
84,77

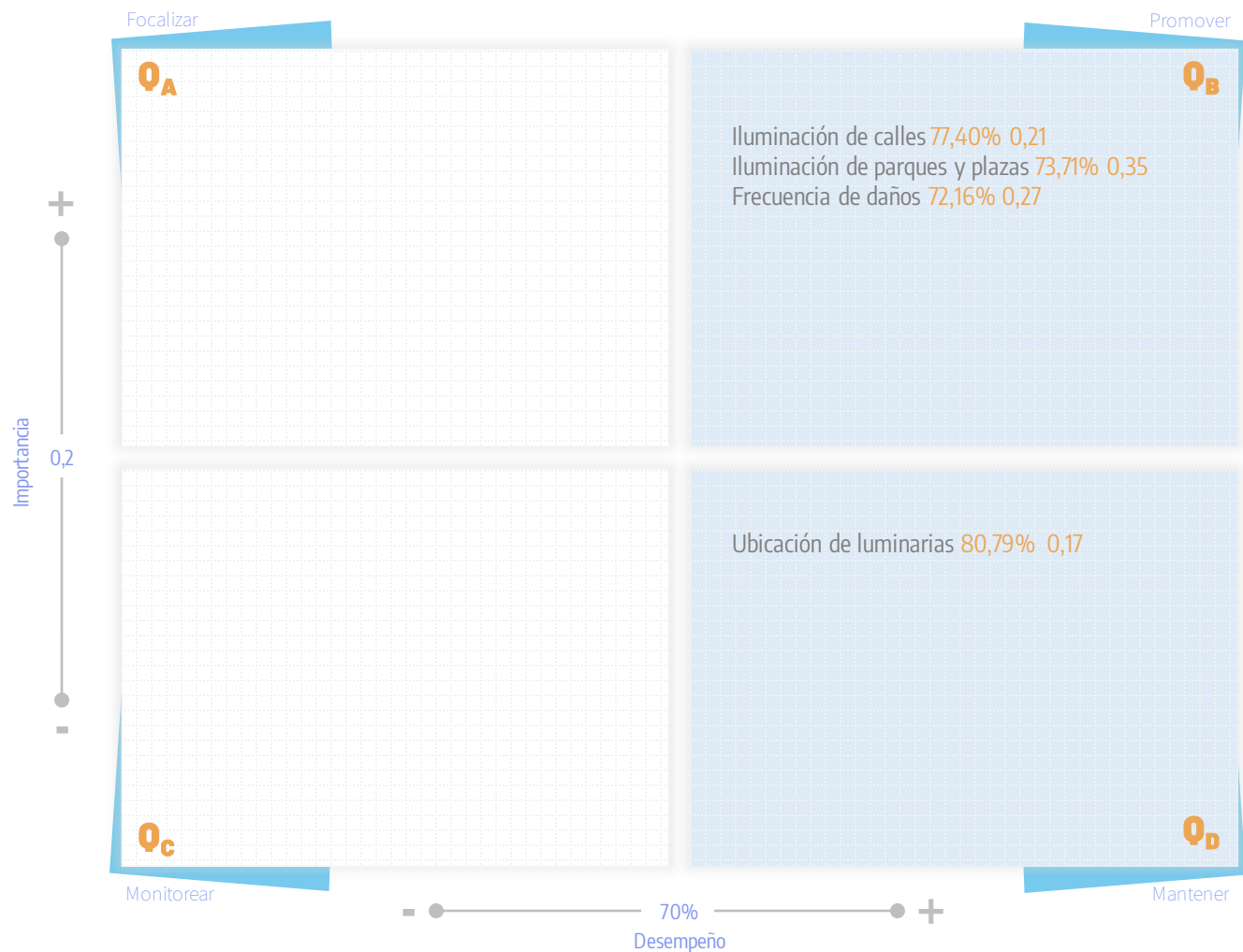
SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 5
Nº de Entrevistas
178



Índice de Satisfacción
77,89



Índice de Satisfacción
75,27

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 6
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
77,41



Índice de Satisfacción
55,38

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 6
Nº de Entrevistas
90



Índice de Satisfacción
57,76

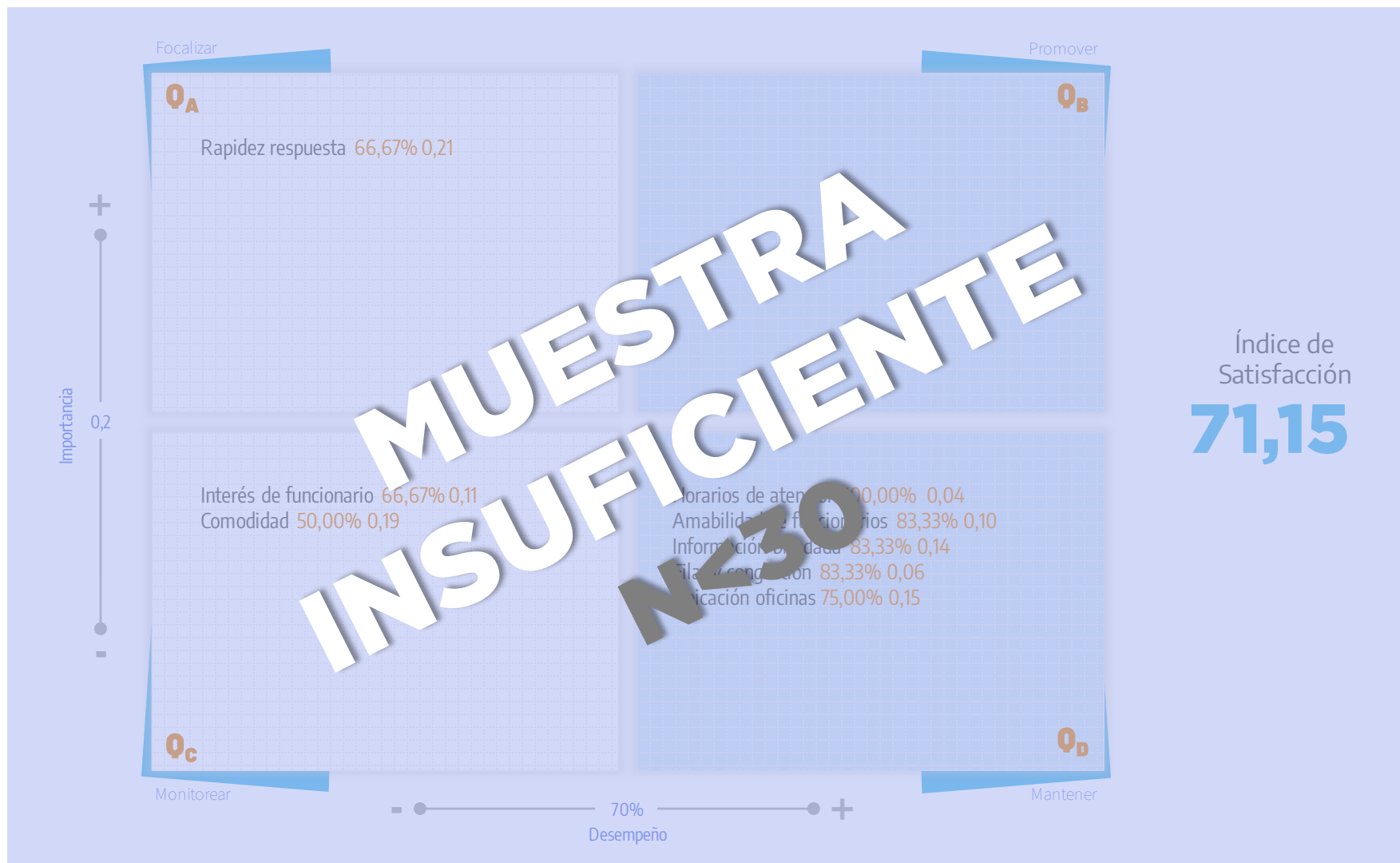


Índice de Satisfacción
69,13

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 6
Nº de Entrevistas
12



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

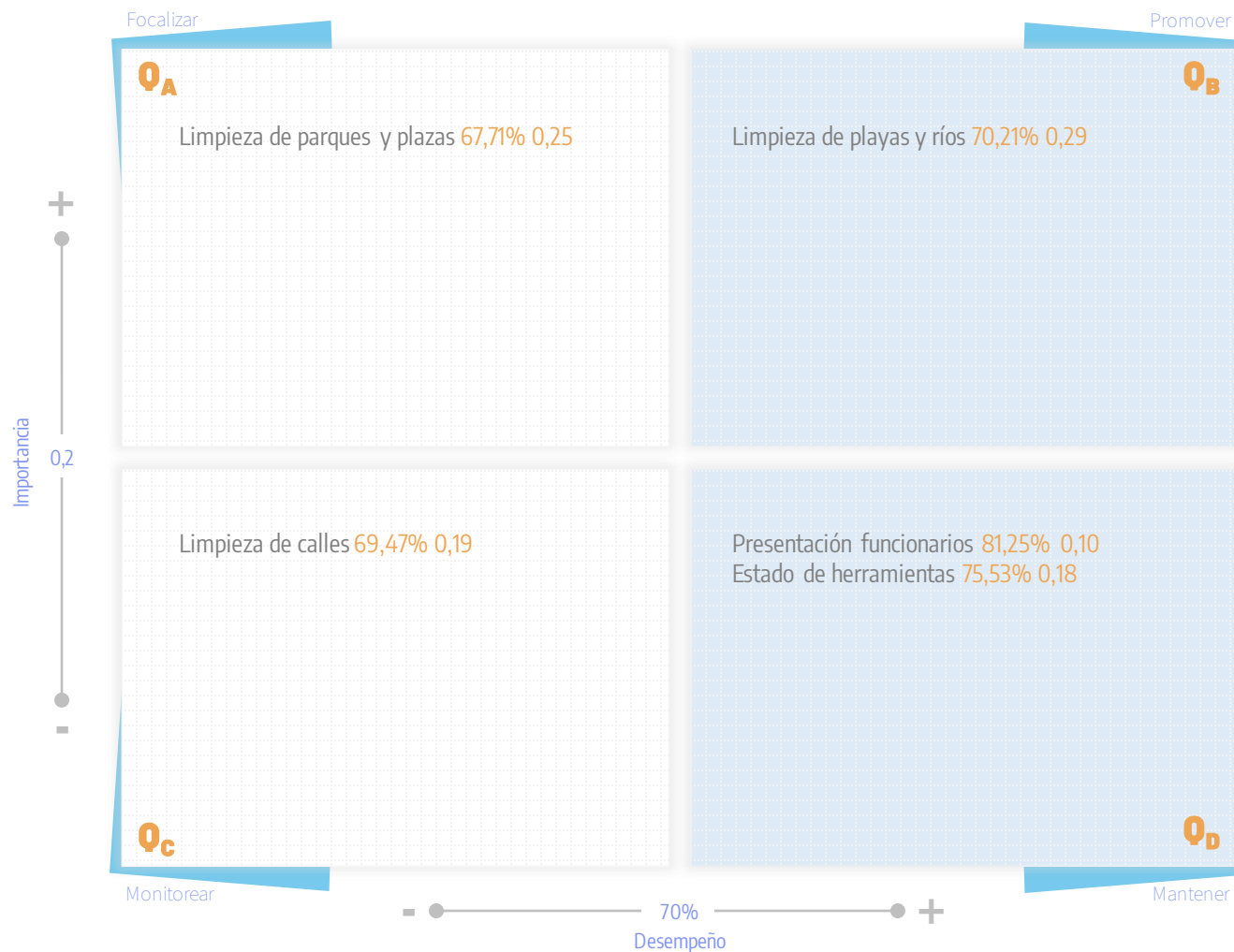


Índice de Satisfacción
89,20

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 6
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
71,48



Índice de Satisfacción
84,00

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 7
Nº de Entrevistas
203



Índice de Satisfacción
60,27

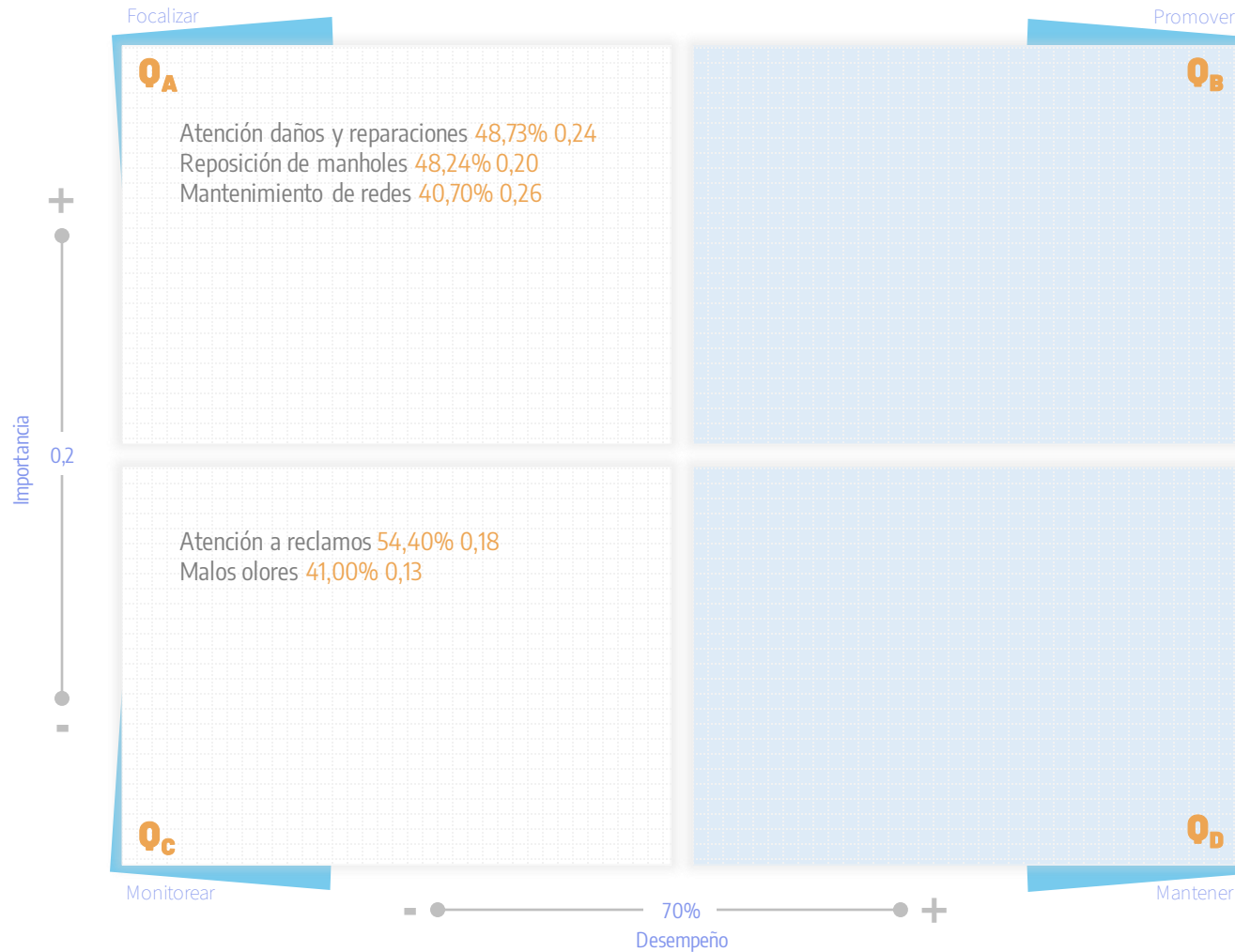


Índice de Satisfacción
57,68

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 7
Nº de Entrevistas
200



Índice de Satisfacción
46,58



Índice de Satisfacción
83,87

ATENCIÓN AL USUARIO

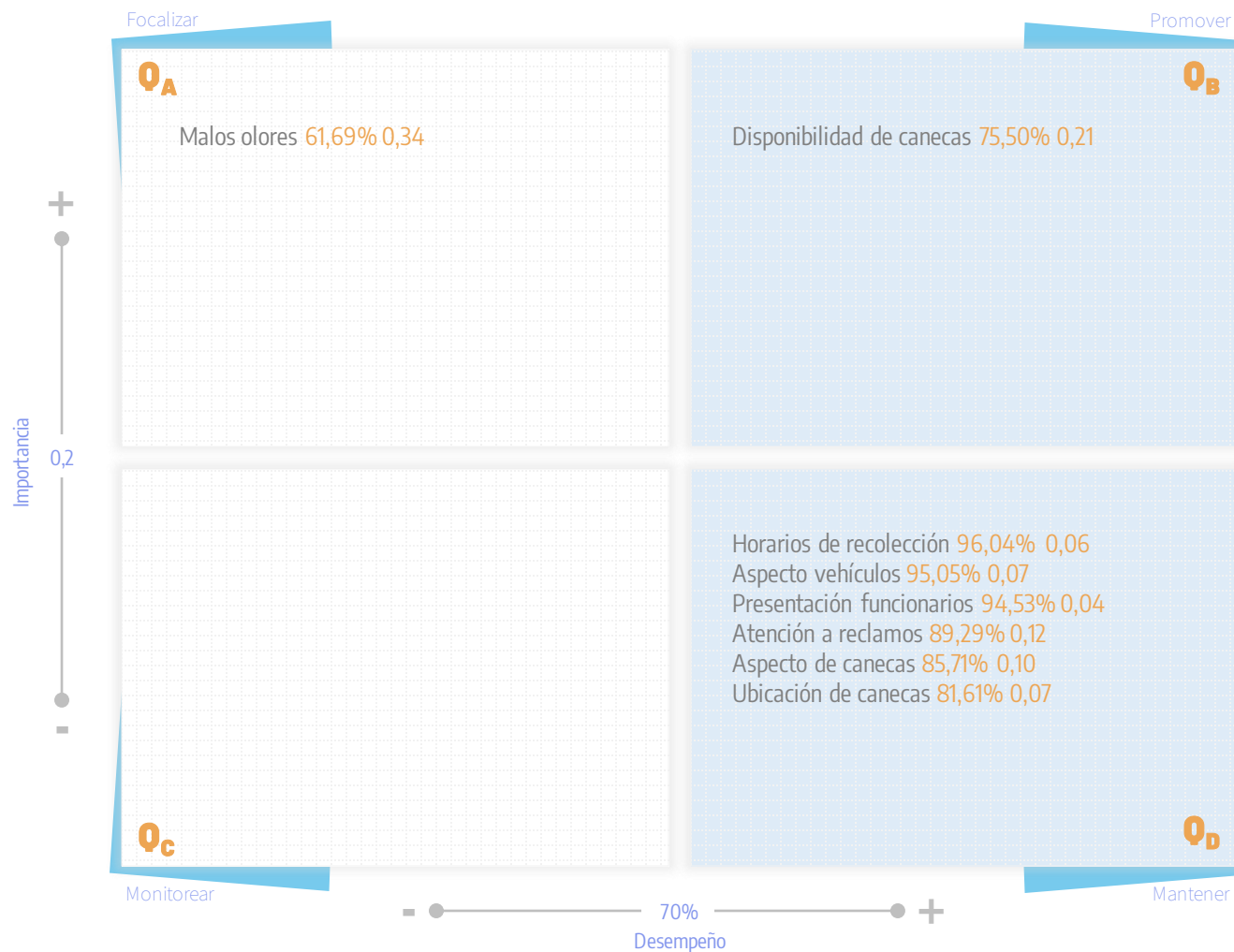
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 7
Nº de Entrevistas
17



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
77,08

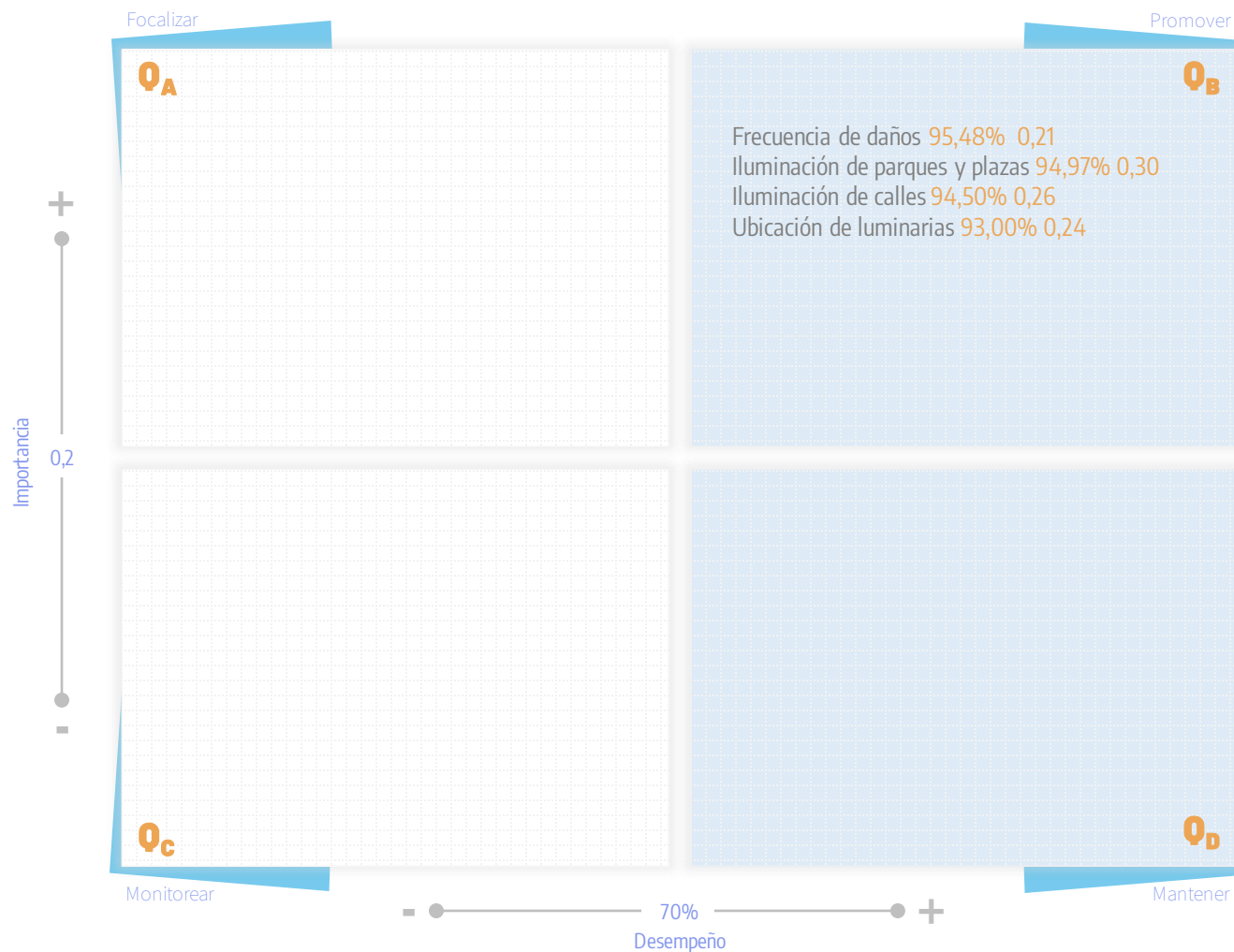
SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 7
Nº de Entrevistas
203



Índice de Satisfacción
85,80



Índice de Satisfacción
94,49

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 8
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
39,30



Índice de Satisfacción
43,82

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 8
Nº de Entrevistas
30



Índice de Satisfacción
34,45



Índice de Satisfacción
76,39

ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 8
Nº de Entrevistas
4





Índice de Satisfacción
81,40

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 8
Nº de Entrevistas
96



Índice de Satisfacción
75,40

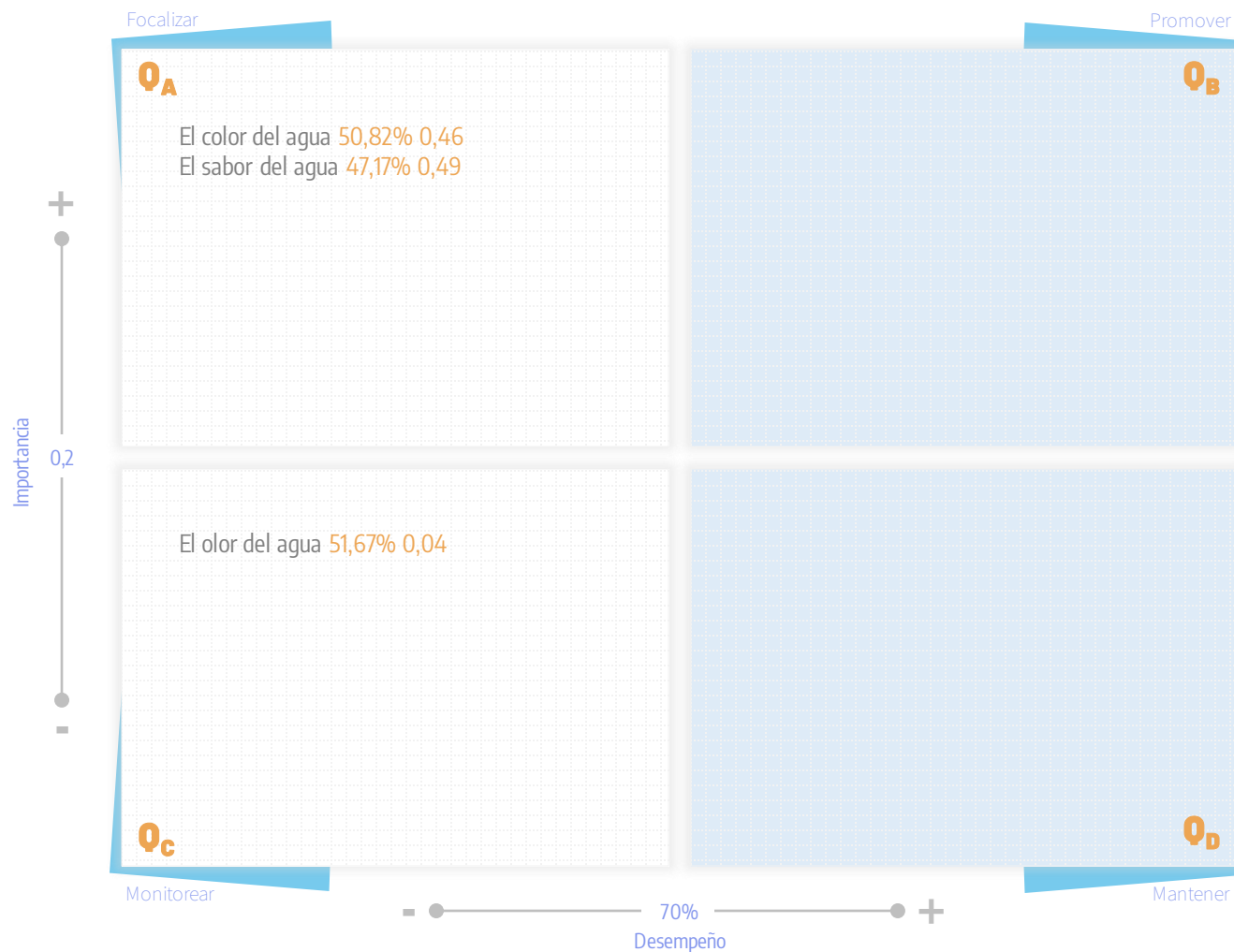


Índice de Satisfacción
92,88

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 9
Nº de Entrevistas
61



Índice de Satisfacción
49,06

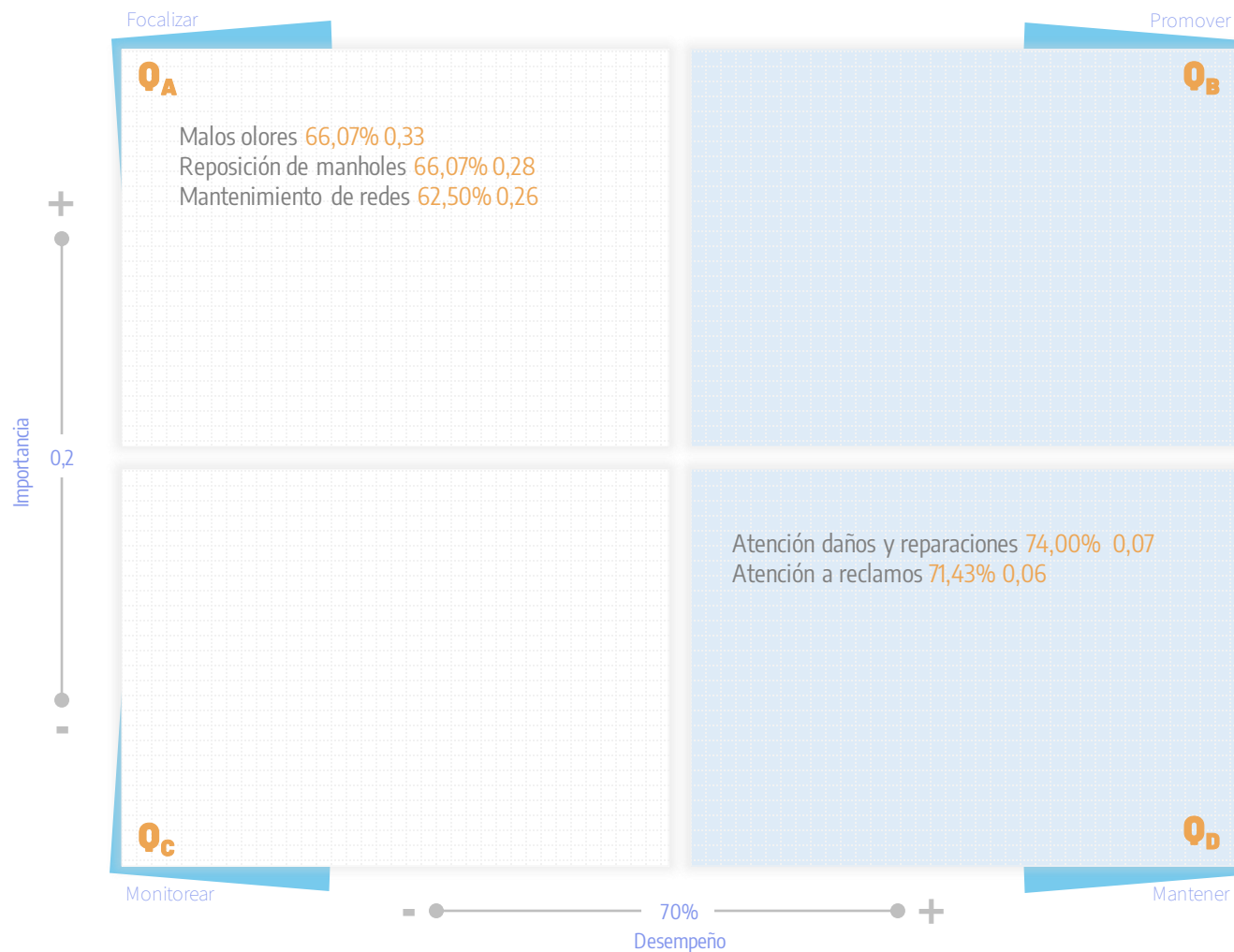


Índice de Satisfacción
41,96

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 9
Nº de Entrevistas
60



Índice de Satisfacción
66,01

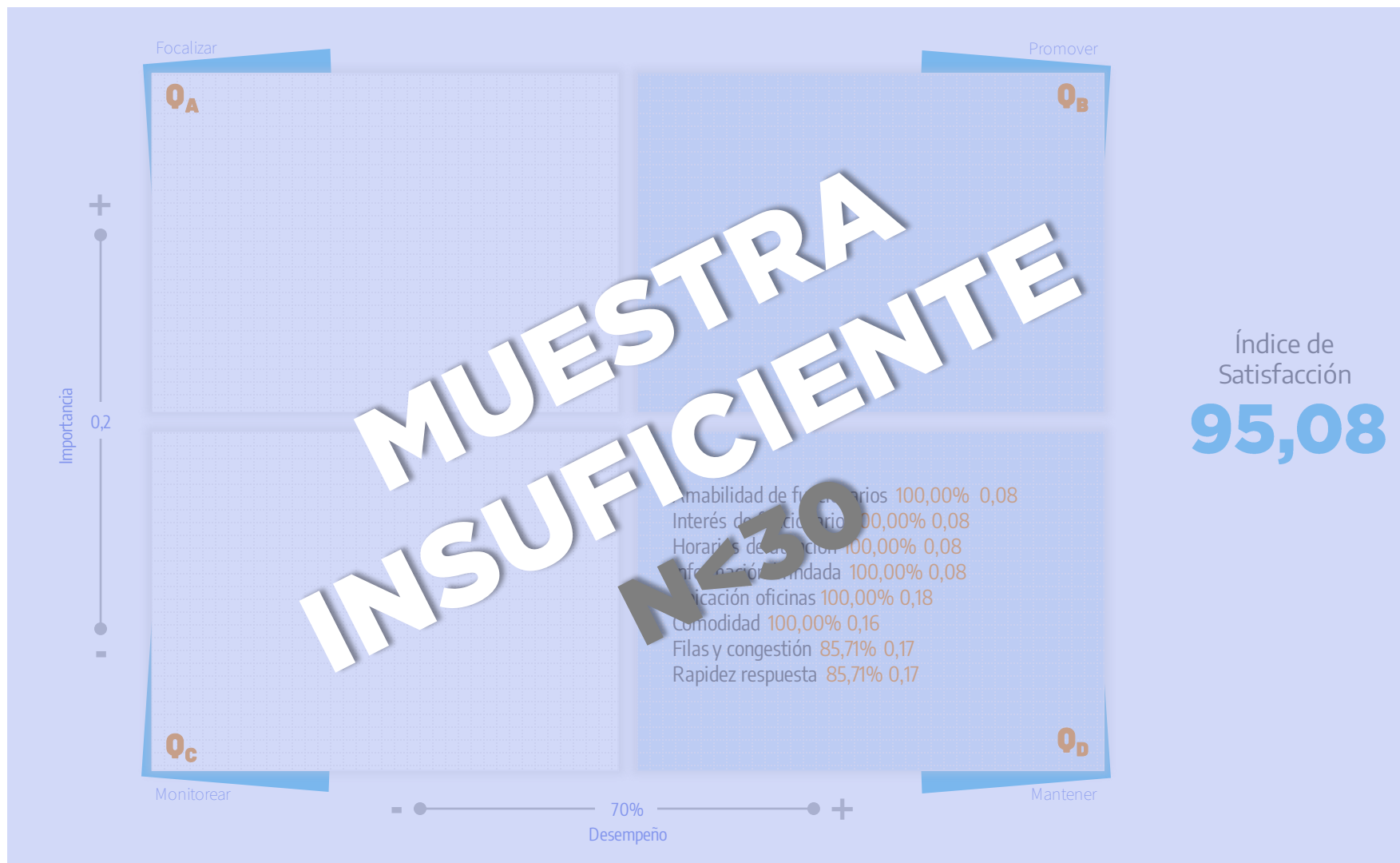


Índice de Satisfacción
87,84

ATENCIÓN AL USUARIO

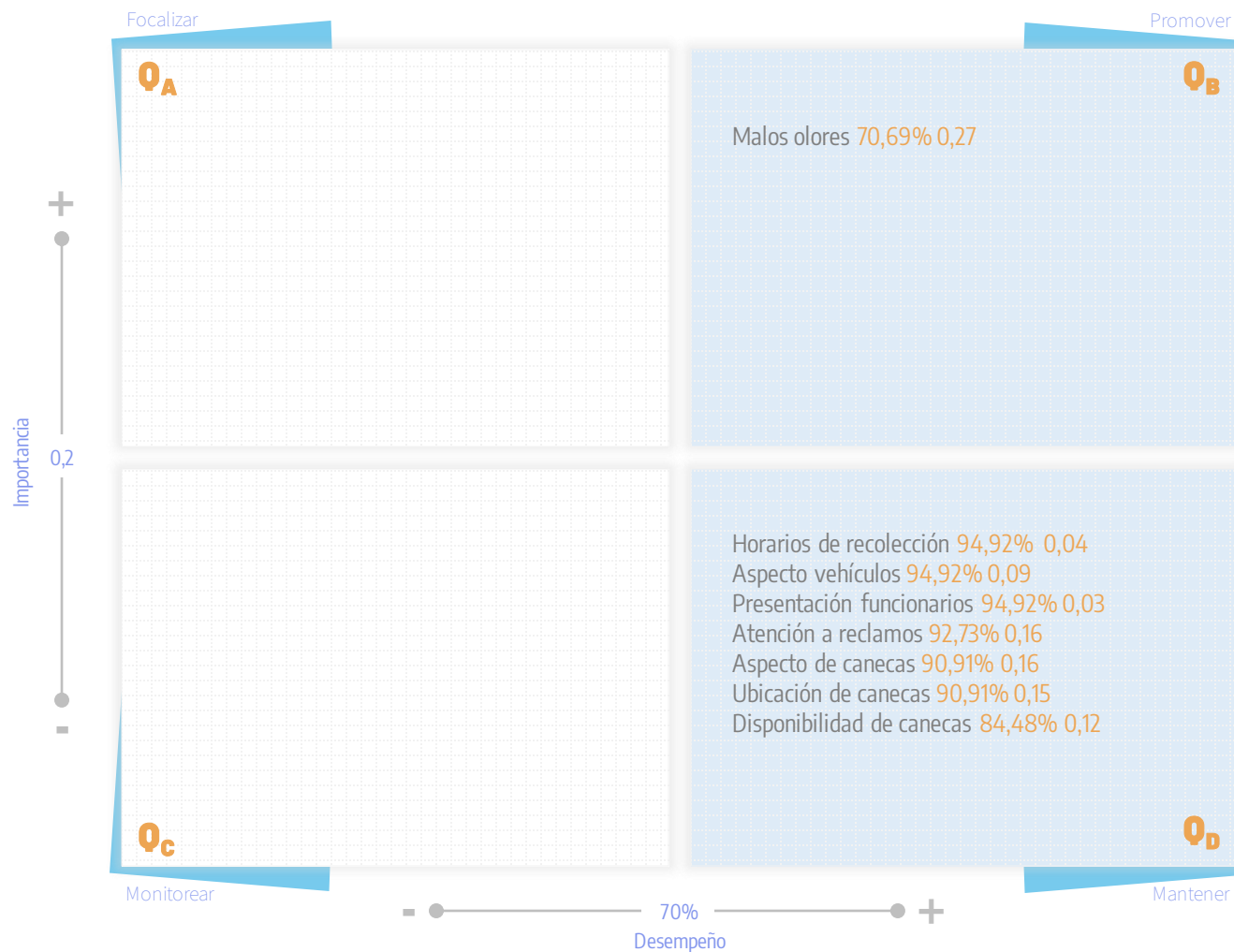
Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Comuna 9
Nº de Entrevistas
7



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
85,65

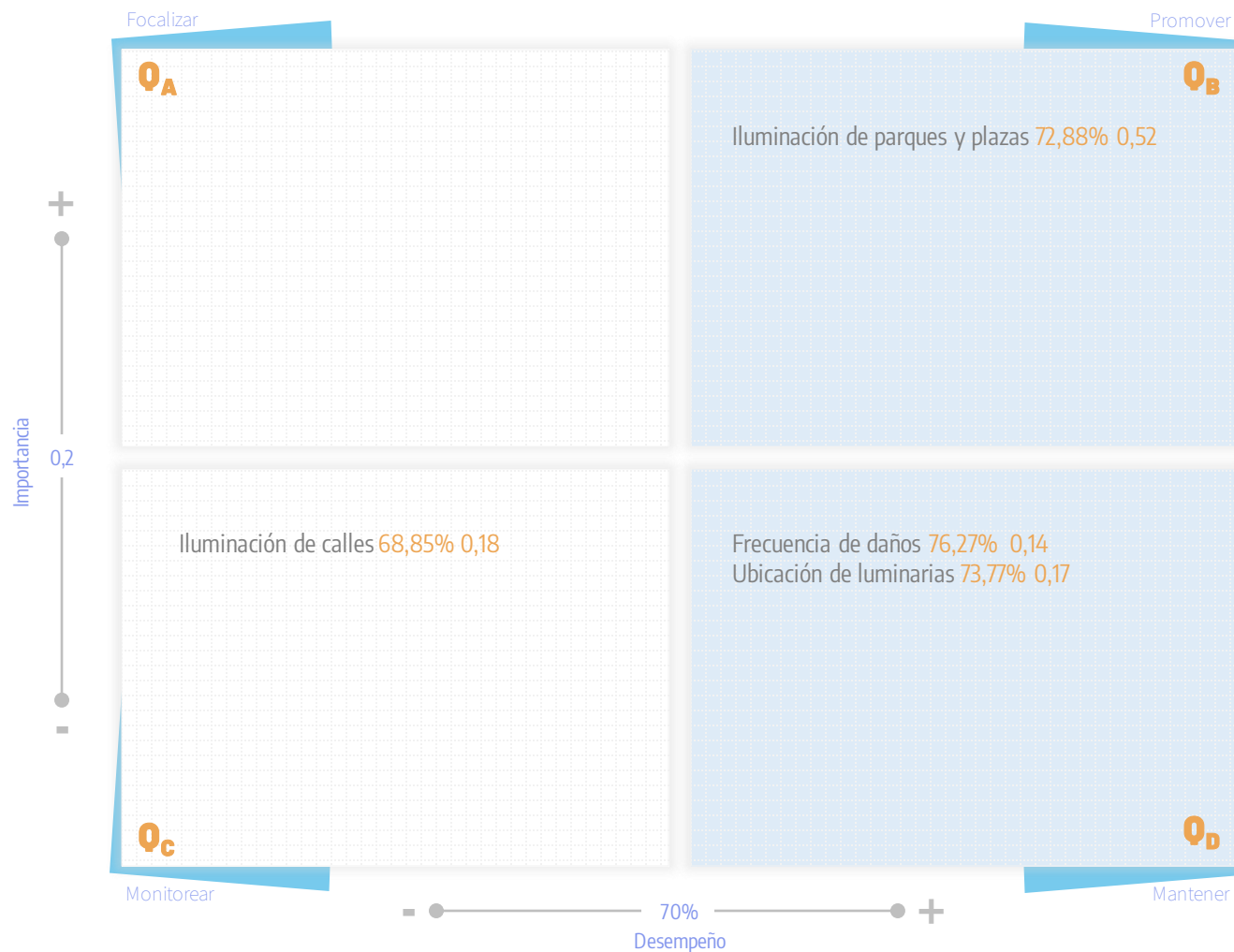
SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

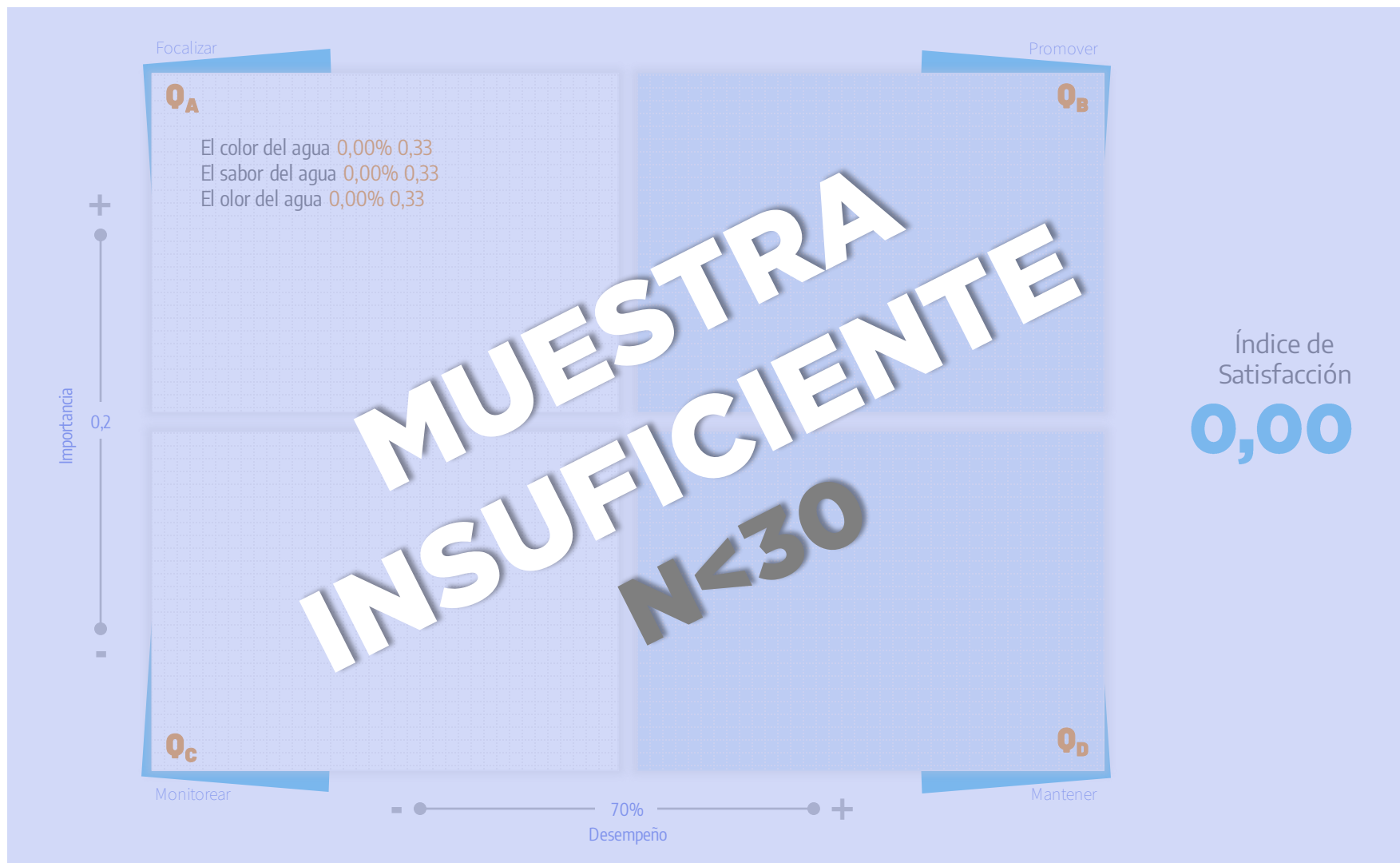
Comuna 9
Nº de Entrevistas
60



Índice de Satisfacción
90,21



Índice de Satisfacción
72,78





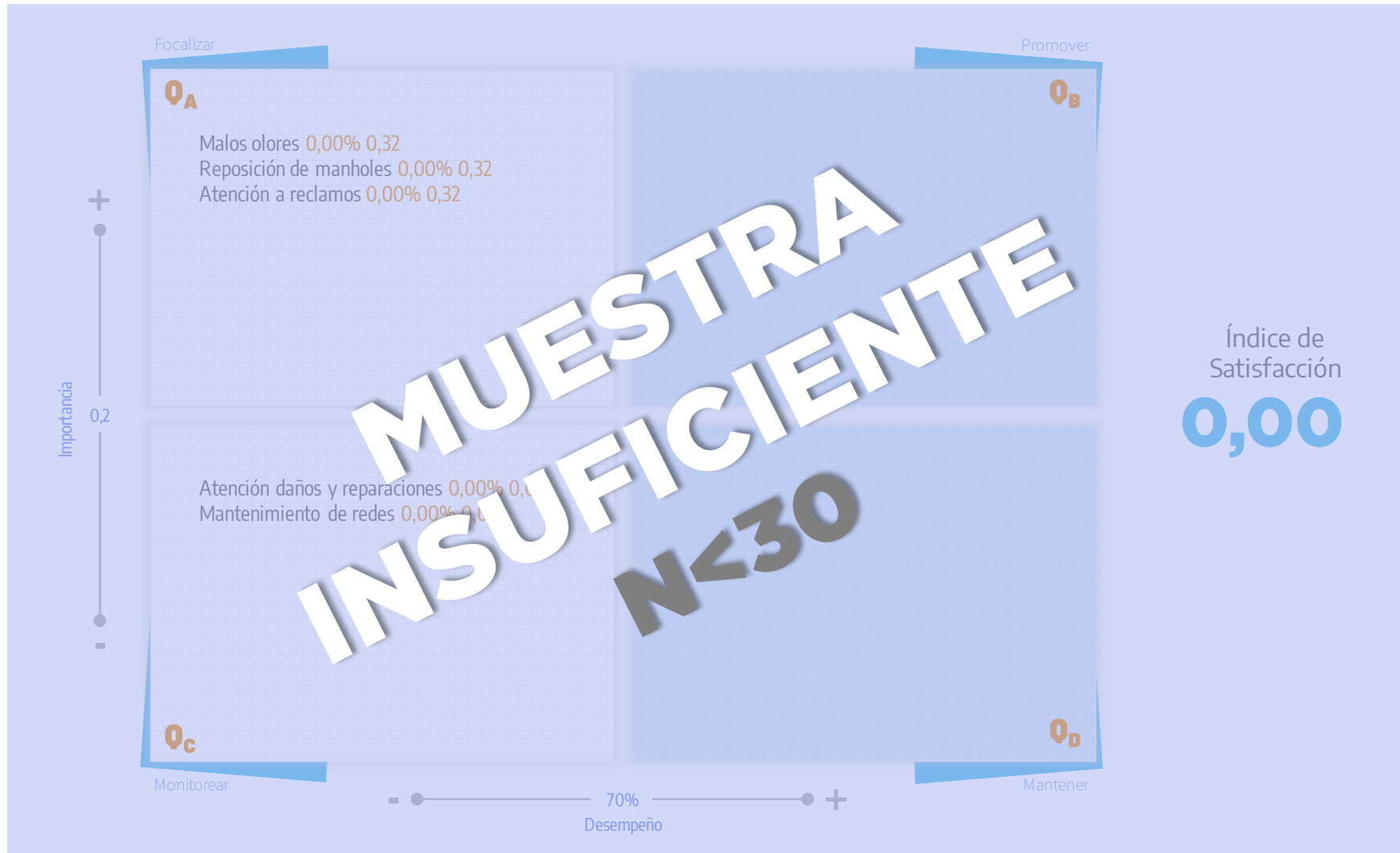
SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Corregimiento Taganga

Nº de Entrevistas

1





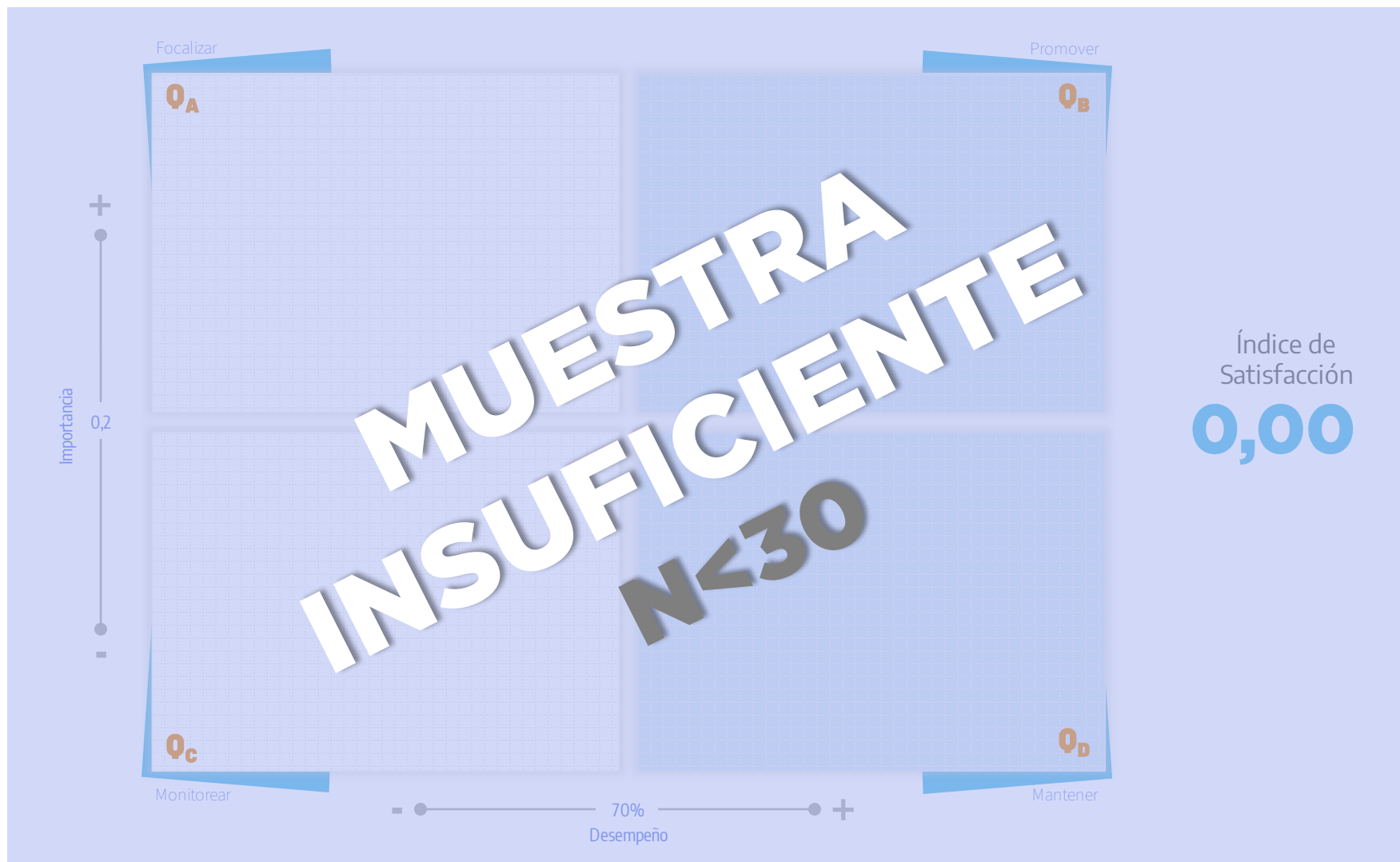
ATENCIÓN AL USUARIO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Corregimiento Taganga

Nº de Entrevistas

0





SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Corregimiento Taganga

Nº de Entrevistas

7







RESULTADOS

Estratos

Satisfacción del Usuario 2021, ESSMAR E.S.P.

Estrato 1

Nº de Entrevistas
199

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
44,54

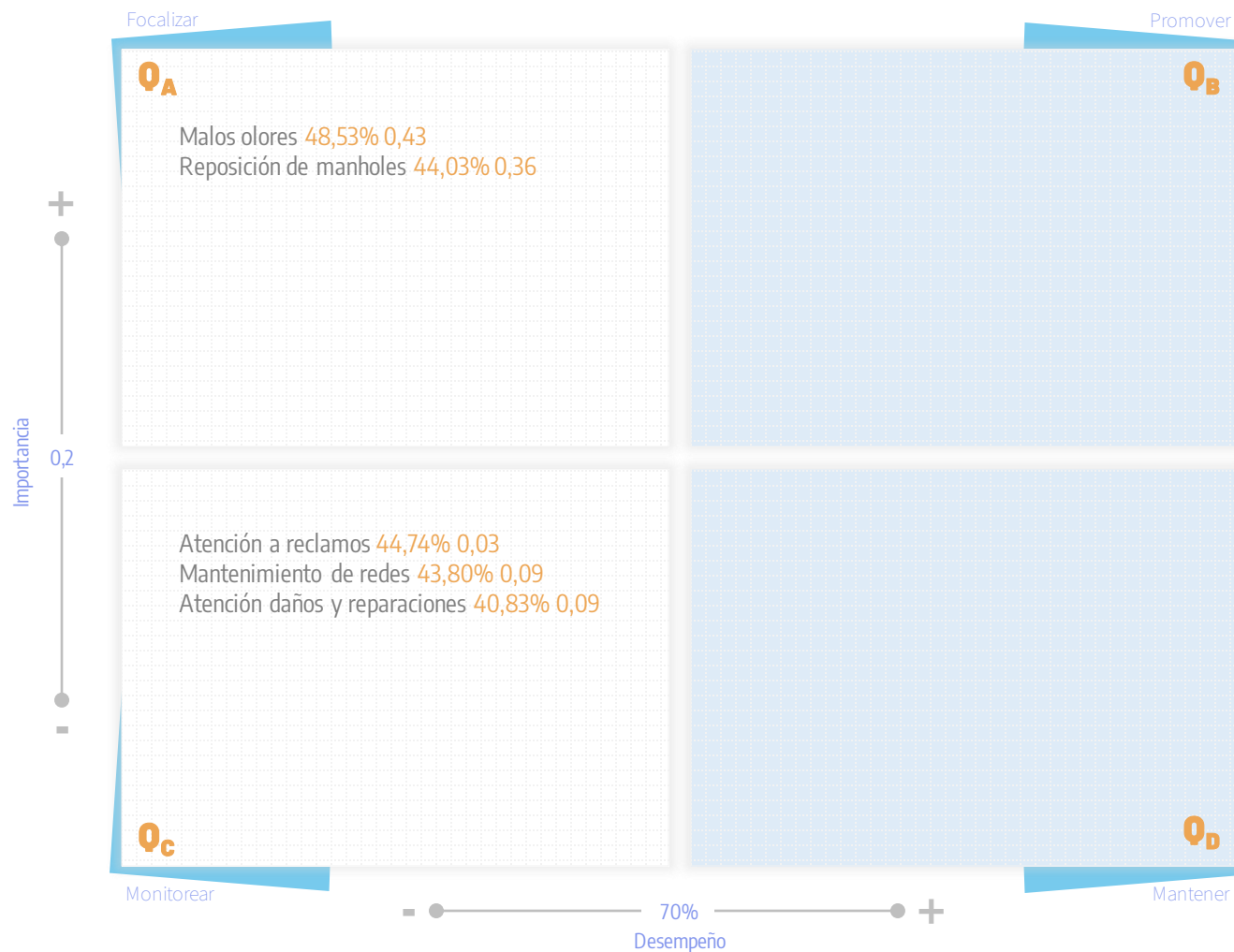
SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 1
Nº de Entrevistas
199



Índice de Satisfacción
41,96



Índice de Satisfacción
45,67

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 1
Nº de Entrevistas
200



Índice de Satisfacción
72,24



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 1
Nº de Entrevistas
198



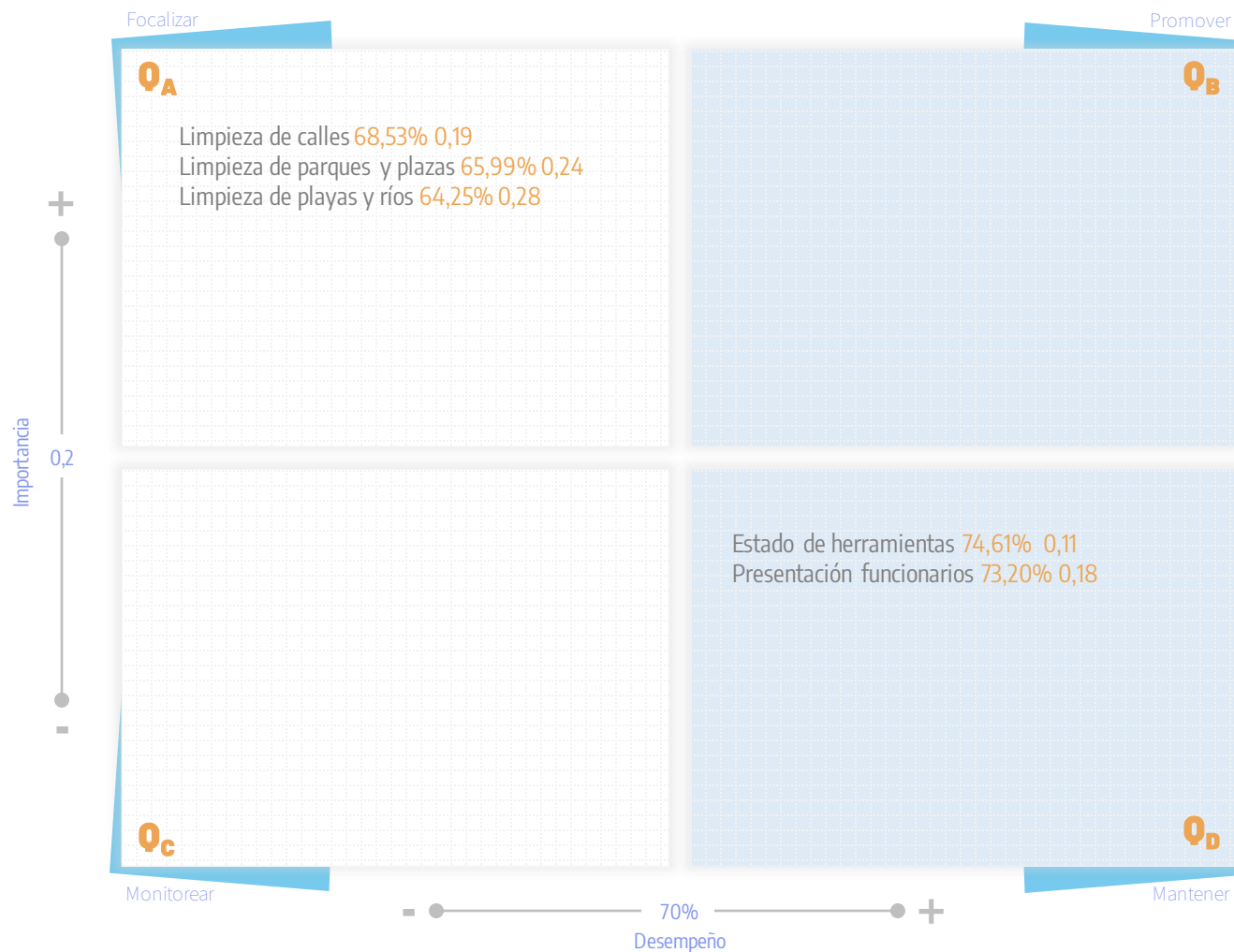
Índice de Satisfacción
83,19

Estrato 1

Nº de Entrevistas
198

SERVICIO DE BARRIDO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

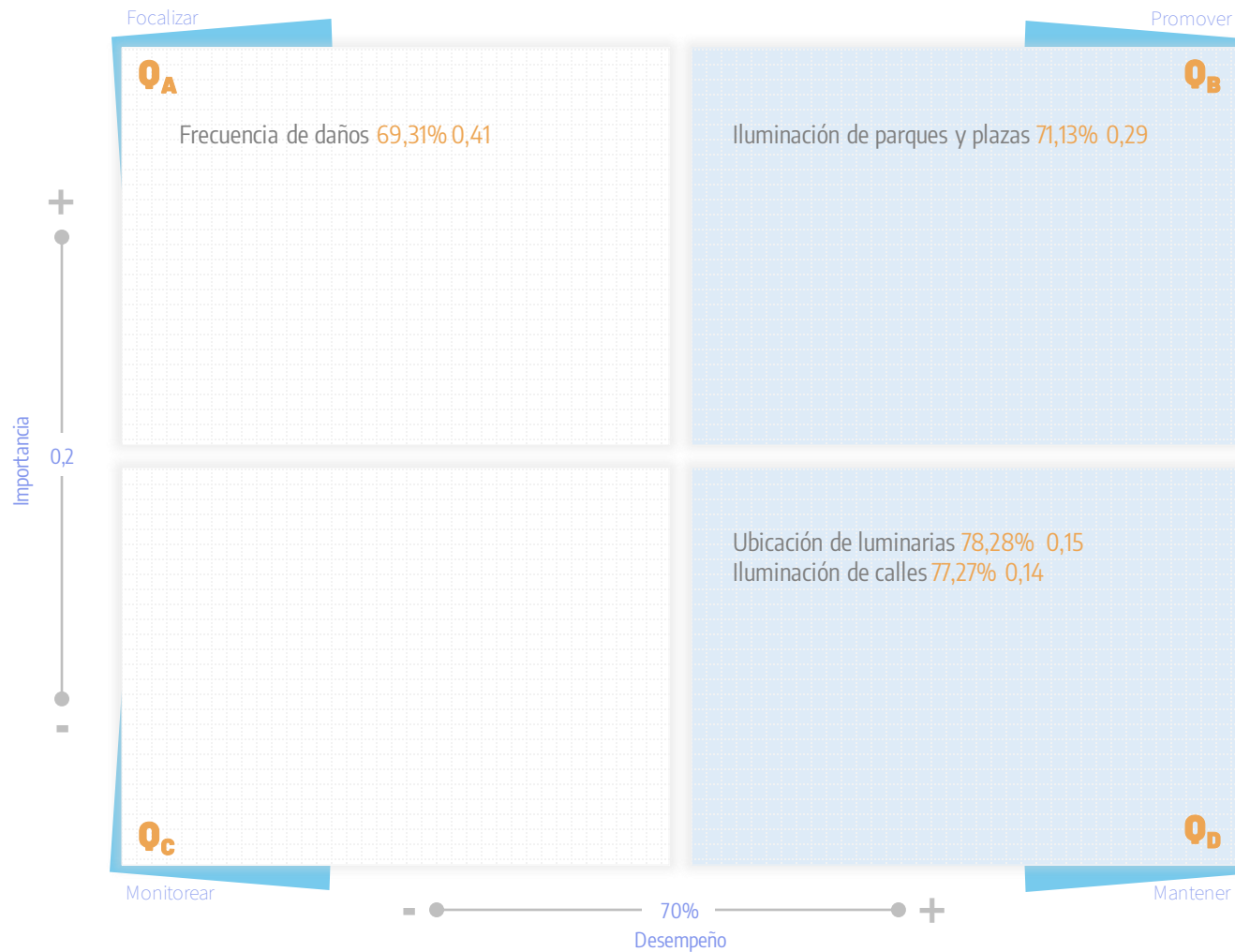


Índice de Satisfacción
68,24

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 1
Nº de Entrevistas
198



Índice de Satisfacción
72,32



Índice de Satisfacción
46,74

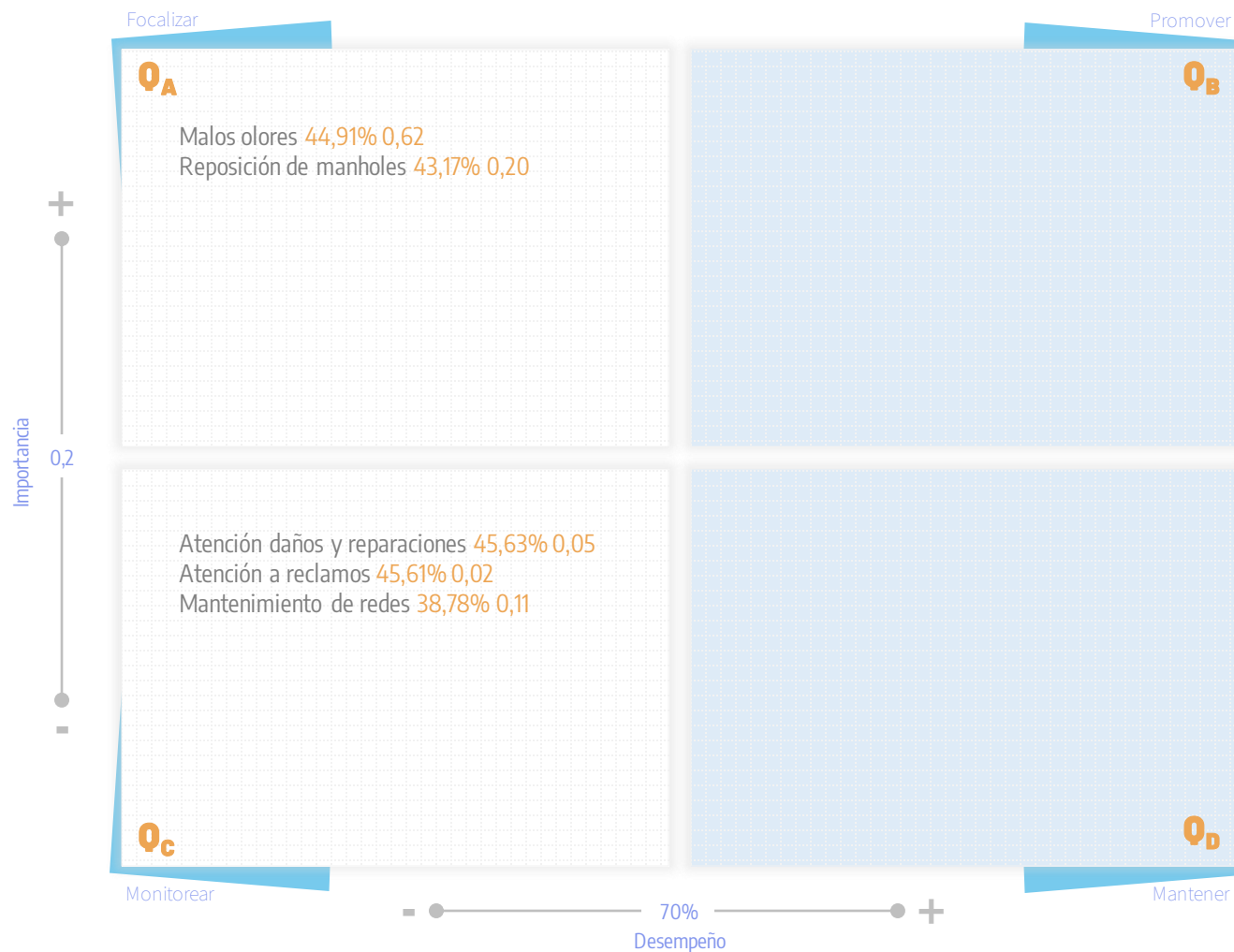
SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 2
Nº de Entrevistas
305



Índice de Satisfacción
39,98



Índice de Satisfacción
43,95

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 2
Nº de Entrevistas
310



Índice de Satisfacción
71,96



Índice de Satisfacción
62,70

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 2
Nº de Entrevistas
307



Índice de Satisfacción
84,37



Índice de Satisfacción
78,94

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 2
Nº de Entrevistas
308



Índice de Satisfacción
85,87



Índice de Satisfacción
40,00

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 3
Nº de Entrevistas
504



Índice de Satisfacción
40,14



Índice de Satisfacción
51,96

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 3
Nº de Entrevistas
507



Índice de Satisfacción
81,40

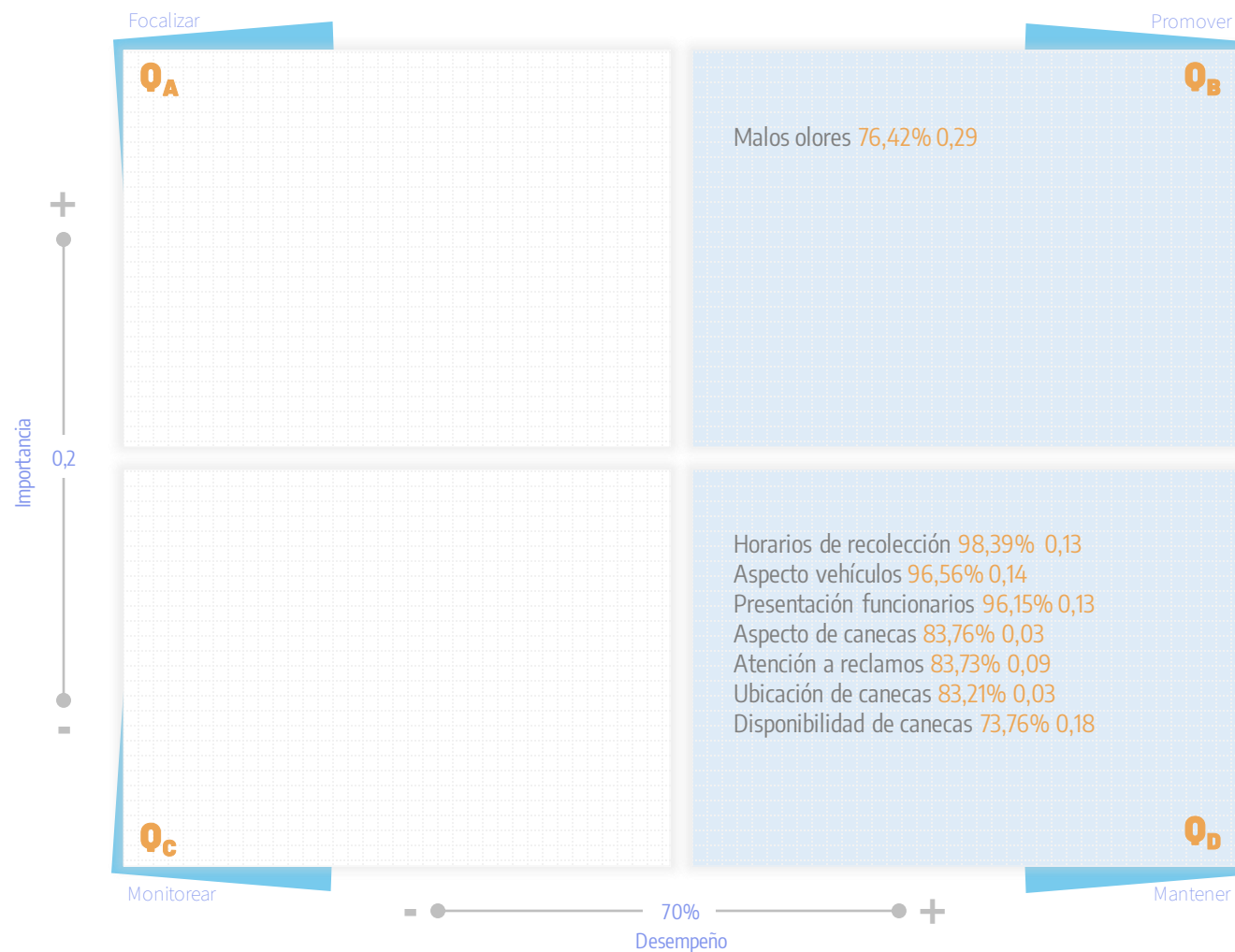


Índice de Satisfacción
62,24

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 3
Nº de Entrevistas
503



Índice de Satisfacción
85,02



Índice de Satisfacción
91,40

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 3
Nº de Entrevistas
505



Índice de Satisfacción
86,99

Estrato 4

Nº de Entrevistas
118

PRODUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021



Índice de Satisfacción
49,89

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 4
Nº de Entrevistas
118



Índice de Satisfacción
53,54



Índice de Satisfacción
50,88

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 4
Nº de Entrevistas
118



Índice de Satisfacción
88,65



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 4
Nº de Entrevistas
118



Índice de Satisfacción
80,40



Índice de Satisfacción
92,01

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 4
Nº de Entrevistas
118



Índice de Satisfacción
86,25



Índice de Satisfacción
60,64

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 5
Nº de Entrevistas
38



Índice de Satisfacción
50,56



Índice de Satisfacción
62,51

FACTURACIÓN

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 5
Nº de Entrevistas
38



Índice de Satisfacción
95,82



RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 5
Nº de Entrevistas
38



Índice de Satisfacción
83,34

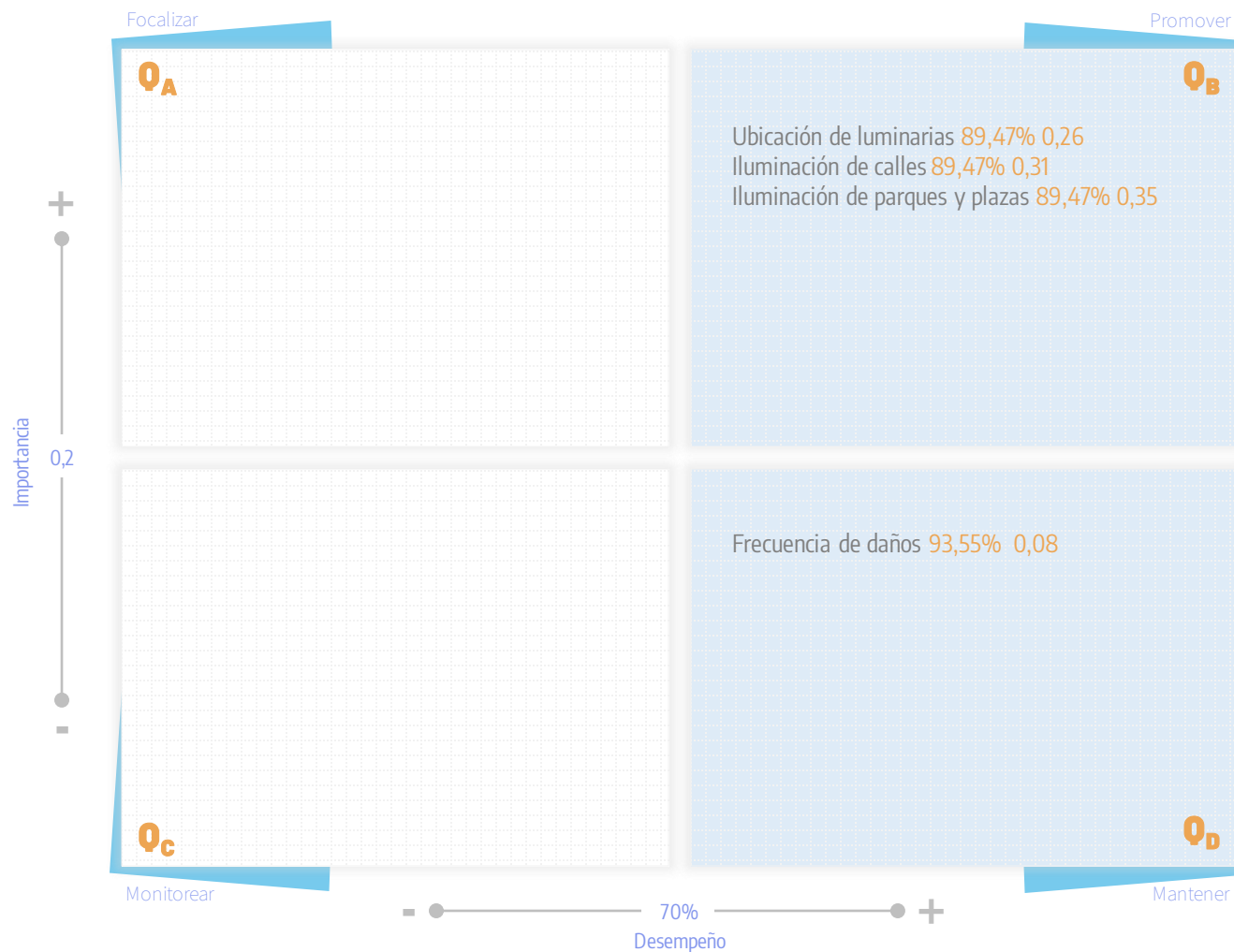


Índice de Satisfacción
85,08

ALUMBRADO PÚBLICO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 5
Nº de Entrevistas
38



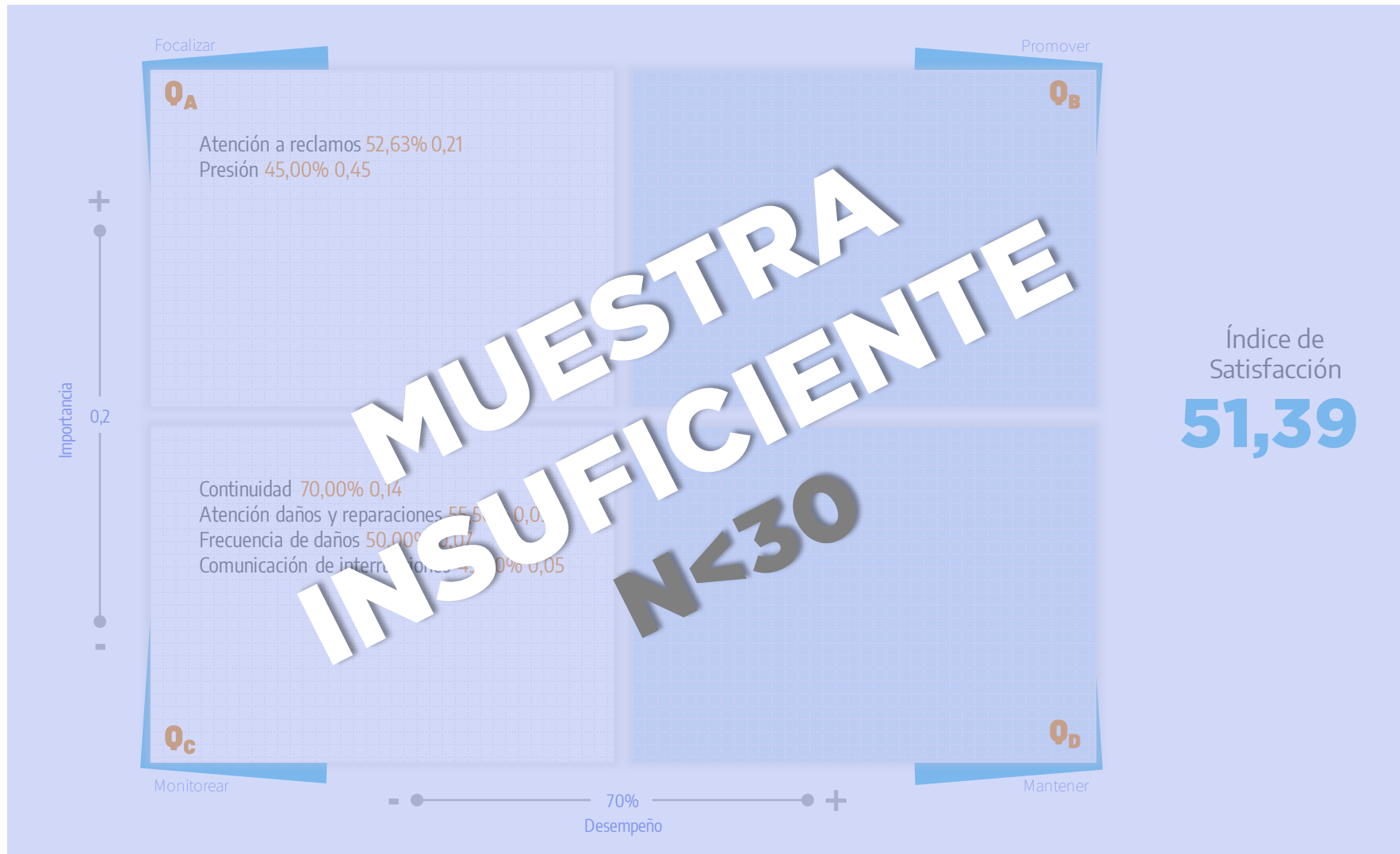
Índice de Satisfacción
89,79



SERVICIO DE ACUEDUCTO

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 6
Nº de Entrevistas
21





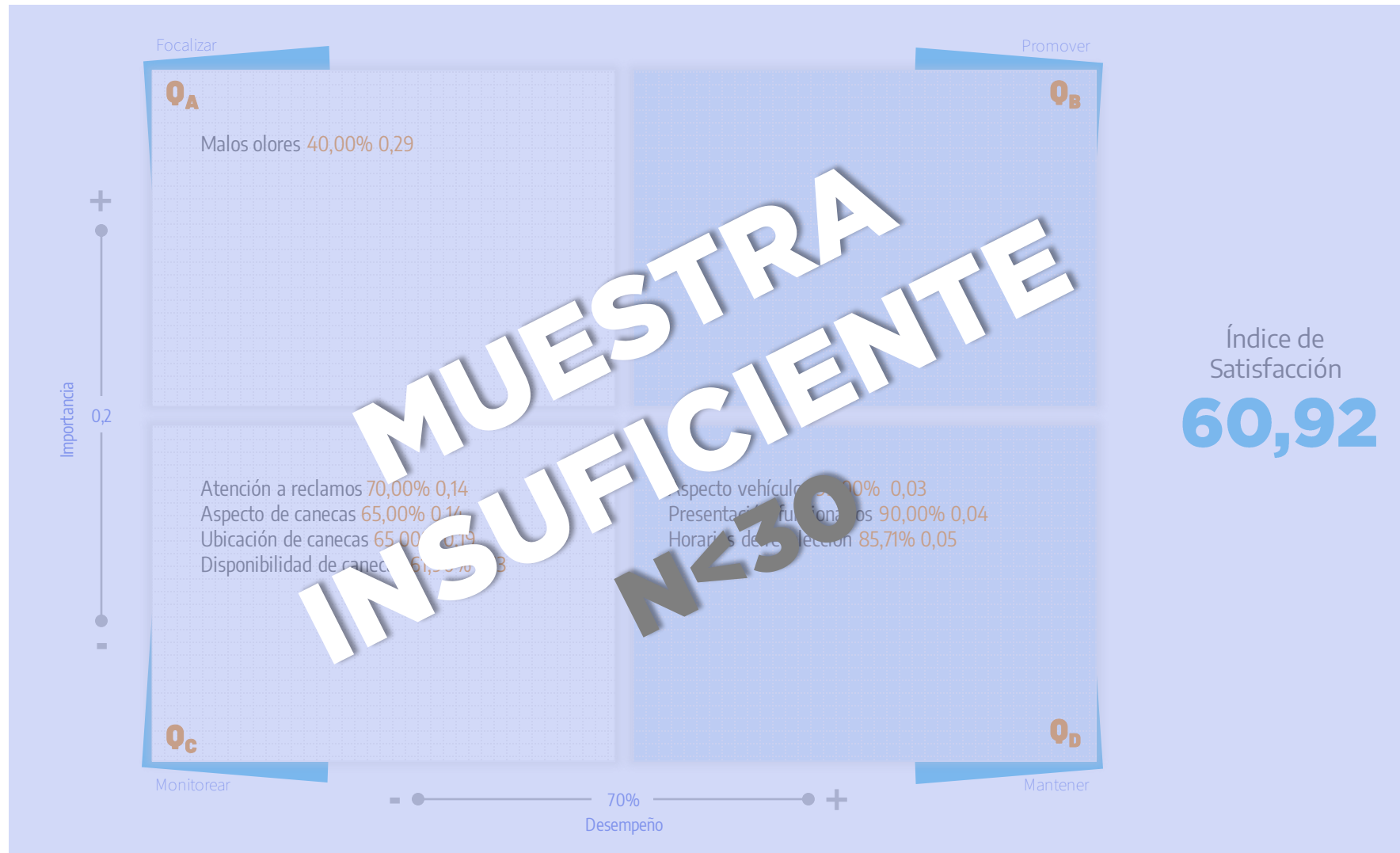


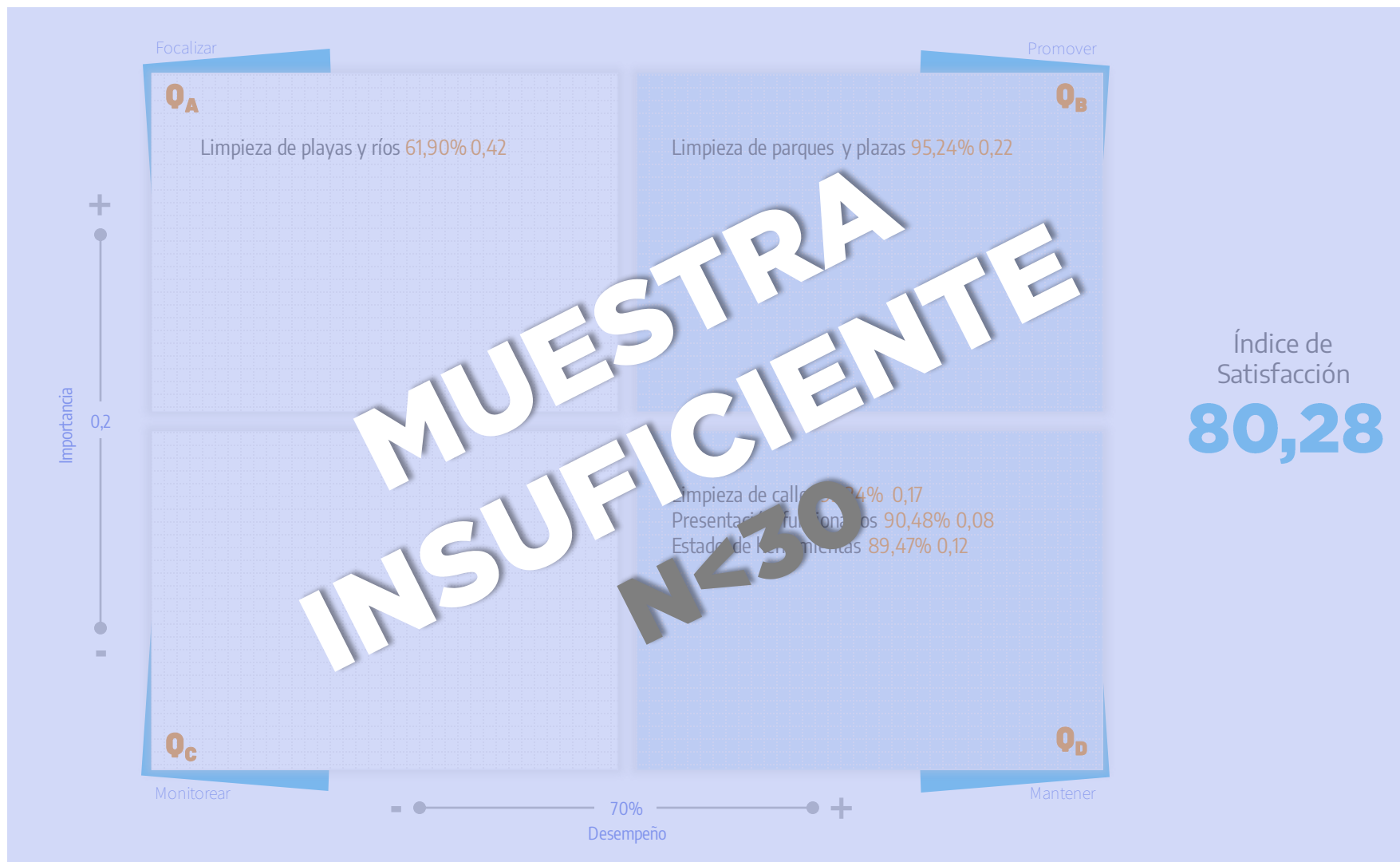


RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

Estudio de Percepción de Satisfacción del Usuario ESSMAR E.S.P. 2021

Estrato 6
Nº de Entrevistas
21







Sierra Nevada de Santa Marta, Santa Marta D.T.C.H.

MauricioNoguera

CONSULTOR EMPRESARIAL

e-mail

maunoguera@hotmail.com

LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/mauricionogueracantillo>