

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO NSU AÑO 2021

El Nivel de Satisfacción del usuario de Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P. para el año 2021 se obtiene consolidando los resultados de cada uno de los módulos evaluados para llegar a obtener una valoración general.

En concordancia con las encuestas ejecutadas se tienen niveles de confianza de 95,48% para el servicio de acueducto, 95,23% para el servicio de alcantarillado y de 95,38% para el servicio de aseo, superando el nivel inicialmente establecido del 95%.

Para efectos de evaluación y análisis del Nivel de Satisfacción de Usuario NSU del año 2021 se realiza zonificación por municipio donde se prestan los servicios y se realizan comparativos entre los municipios de Cota, Funza y Tenjo, además se segmentan los resultados por tipo de usuario indicando resultados para usuarios que se encuentran al interior de parques industriales — parque —, usuarios que no están dentro de parques — externos — y administradores de parques — Administrador —.

En la Tabla 01 Consolidado NSU 2021 general se presenta el consolidado por servicio y proceso asociado a la operación de Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P. para el año 2021.

TABLA 01 CONSOLIDADO NSU 2021 GENERAL

Traza de Evaluación		Total de usuarios	Cota	Funza	Tenjo	Parque	Externo	Administrador	Externo y Administrador
Servicios	Acueducto	89,95	91,46	86,22	92,04	89,58	94,81	92,39	93,30
	Alcantarillado	95,38	94,84	96,15	98,44	94,97	95,45	99,19	98,21
	Aseo	94,58	94,39	95,38	93,49	94,68	93,00	94,68	94,00
	<b>Ponderado Servicios:</b>	<b>93,30</b>	<b>93,56</b>	<b>92,59</b>	<b>94,66</b>	<b>93,08</b>	<b>94,42</b>	<b>95,42</b>	<b>95,17</b>
Procesos	Comercialización	91,88	92,28	91,58	90,50	92,11	92,73	89,54	90,69
	Atención al Cliente	89,08	89,47	87,25	91,20	88,10	95,69	90,65	91,61
	<b>Ponderado Procesos:</b>	<b>90,48</b>	<b>90,87</b>	<b>89,41</b>	<b>90,85</b>	<b>90,11</b>	<b>94,21</b>	<b>90,10</b>	<b>91,15</b>
<b>NSU año 2021</b>		<b>92,18</b>	<b>92,49</b>	<b>91,32</b>	<b>93,13</b>	<b>91,89</b>	<b>94,34</b>	<b>93,29</b>	<b>93,56</b>

Fuente: Consultor

El NSU general para el año 2021 es de 92,18 puntos, 1,13 mayor que el índice obtenido en 2020. El servicio que obtiene mayor calificación es el de alcantarillado con 95,38 puntos —desplazando a aseo—, seguido por aseo con 94,58 puntos —en el periodo anterior ocupaba el primer lugar—; por otra parte, el índice con puntaje más bajo corresponde a atención al cliente ubicándose en 89,08 que mejora en relación al 2020 — En este punto es importante anotar que este ítem incluye el tratamiento de quejas y reclamos donde históricamente se obtiene un puntaje bajo—, antecedido por acueducto con una puntuación de 89,95.

Consistentemente en los tres últimos años los administradores mejoran su calificación, pero este año el aumento es significativo pues crece en 3,32 puntos, los usuarios externos igualmente mejoran con una variación activa de 1,27, significativa por el tipo de usuario que evalúa. Los usuarios de parques mejoran la calificación levemente con un incremento de 0,64 puntos. Por municipio, Cota y Tenjo mantienen la tendencia positiva mientras que Funza reduce su calificación en 0,52 puntos, que estadísticamente se considera muy baja, pero, igual hay una reducción que no debe pasarse por alto.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Nivel de Satisfacción del usuario- NSU del año 2021 es de 92,18 puntos. 1,13 mayor que en NSU obtenido en el 2020; 5,45 puntos por encima del promedio de los últimos 10 años —ubicado en 86,73—, que indica estabilidad de comportamiento y una mejora apreciable para efectos de evaluación comparativa y aún más si se considera que en este tipo de análisis no se puede crecer indefinidamente y el indicador NSU se encuentra en un nivel bastante mayor a la media dentro de las empresas de servicios públicos.

En la Ilustración 40 Tendencia Central NSU 2012 - 2021, se puede observar la tendencia ascendente en el comportamiento del NSU a lo largo del tiempo —intervalo de evaluación de 10 años— donde las medidas de tendencia central y de dispersión muestran que el intervalo de confianza similar a la variación relativa lo que indica que la medida de 92,18 es superior a la mediana, por tanto, se evidencia continuidad en los indicadores de calidad.



ILUSTRACIÓN TENDENCIA CENTRAL NSU 2012-2021