

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO NSU AÑO 2025

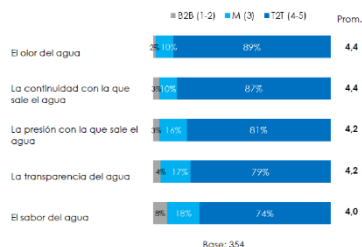
El Nivel de Satisfacción del usuario de Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P. para el año 2025 se obtiene consolidando los resultados del estudio para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y de servicio al cliente en el sector empresarial.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

SATISFACCION SERVICIO

ACUEDUCTO

Al evaluar la satisfacción general con el servicio de acueducto, se encontró que el 87,6% de los usuarios se declara totalmente satisfecho. Así mismo, 8 de cada 10 empresas, manifiestan estar conformes con aspectos específicos como el olor, la continuidad y la presión con la que reciben el recurso. En cuanto a transparencia y sabor del agua, la muestra se encuentra con niveles de satisfacción menores.



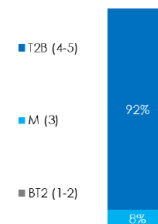
ALCANTARILLADO

En línea con lo anterior, solo el 16% de las empresas reporta algún inconveniente relacionado con la infraestructura del alcantarillado. El problema mencionado con mayor frecuencia es la presencia de malos olores para las empresas ubicadas en parques industriales, así mismo, se destacan el desbordamiento de alcantarillas, la existencia de pozos abiertos y la realización de cortes de agua sin previo aviso.



ASEO

En cuanto a la atención y el comportamiento de los operarios del servicio de aseo, el 92% de las empresas considera que el servicio es muy bueno. Por su parte, el 83,7% opina lo mismo respecto al estado de los vehículos y la maquinaria utilizada. A destacar que no se registraron razones de inconformidad en relación con estos aspectos.



SERVICIO AL CLIENTE

Del total de empresas evaluadas, el 42% ha tenido que comunicarse con el servicio al cliente de estas, el 84% manifiesta que hay amabilidad en la atención de sus consultas, el 70% se encuentra satisfecho con la rapidez en la reparación de los daños y como principal oportunidad de mejora, se identifica la demora en la atención telefónica, ya que las empresas reportan largos tiempos de espera en línea.

