

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: Enero - junio 2025

1.¿Qué tan satisfecho esta con la apariencia de las instalaciones físicas?, tales como:										
a) Apariencia o limpieza del personal, vehículos y equipos de recolección y transporte.										
b) Limpieza de sitios de almacenamiento (tanques, contenedores, zafacones).										
c) Calles, avenidas y espacios sin vertederos improvisados (acumulación irregular).						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
I	4	21	87	276	389	93.32%	1.29%	363	5	92.54%
0.26%	1.03%	5.40%	22.37%	70.95%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
I	12	36	191	155	389	93.32%	1.29%	363	5	

2. ¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
0	7	21	200	161	389	92.80%	1.80%	361	7	86.48%
0.00%	1.80%	5.40%	51.41%	41.39%	100.00%					
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
0	165	38	100	86	389	47.81%	42.42%	186	165	65.50%
0.00%	42.42%	9.77%	25.71%	22.11%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
0	172	59	300	247	778	70.31%	22.11%	547	172	75.99%

4. ¿Cómo valora usted la cantidad de días y horarios a la semana en que se realiza el servicio de recolección de basura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
1	7	24	180	177	389	91.77%	2.06%	357	8	86.99%
0.26%	1.80%	6.17%	46.27%	45.50%	100.00%					
5. ¿Considera que se cumplen con los días y horarios establecidos para la recolección de basura en su sector?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	1	37	132	219	389	90.23%	0.26%	351	1	89.25%
0.00%	0.26%	9.51%	33.93%	56.30%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										88.12%
1	8	61	312	396	778	91.00%	1.16%	708	9	
6. ¿Qué tan satisfecho está con la utilización de herramientas, equipos de protección, uniformes, y vehículos en buenas condiciones?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	6	19	112	252	389	93.57%	1.54%	364	6	91.36%
0.00%	1.54%	4.88%	28.79%	64.78%	100.00%					
7. ¿Qué tan satisfecho está con el manejo del tránsito mientras se realiza el servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	5	24	201	159	389	92.54%	1.29%	360	5	86.43%
0.00%	1.29%	6.17%	51.67%	40.87%	100.00%					
8. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia en el cobro de factura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	163	29	96	101	389	50.64%	41.90%	197	163	66.94%
0.00%	41.90%	7.46%	24.68%	25.96%	100.00%					
9. ¿Qué tan satisfecho está con el suministro de información sobre la operación e incidencias en el servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	4	37	174	174	389	89.46%	1.03%	348	4	86.63%
0.00%	1.03%	9.51%	44.73%	44.73%	100.00%					
FIABILIDAD										82.84%
0	178	109	583	686	1556	81.56%	11.44%	1269	178	

10. ¿Qué tan satisfecho está con el dominio, conocimiento y preparación del personal mientras realiza la recolección y transporte de los						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	7	27	161	194	389	91.26%	1.80%	355	7	87.87%
0.00%	1.80%	6.94%	41.39%	49.87%	100.00%					
11. ¿Cuál es nivel de satisfacción con la aplicación de procedimientos y medidas de seguridad?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	4	45	95	245	389	87.40%	1.03%	340	4	89.87%
0.00%	1.03%	11.57%	24.42%	62.98%	100.00%					
12. ¿Cuál es nivel de satisfacción con el manejo de los residuos, no deja esparcidos en las vías públicas mientras transporta?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	2	25	111	251	389	93.06%	0.51%	362	2	91.41%
0.00%	0.51%	6.43%	28.53%	64.52%	100.00%					
13. ¿Cuál es su satisfacción con las respuestas que ofrece a los usuarios sobre su función y el servicio en general?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	9	38	165	177	389	87.92%	2.31%	342	9	86.22%
0.00%	2.31%	9.77%	42.42%	45.50%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										88.84%
0	22	135	532	867	1556	89.91%	1.41%	1399	22	
14. ¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal de recogida de basura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	6	44	157	182	389	87.15%	1.54%	339	6	86.48%
0.00%	1.54%	11.31%	40.36%	46.79%	100.00%					
AMABILIDAD										
0	6	44	157	182	389	87.15%	1.54%	339	6	
15. ¿Qué tan satisfecho está con la recolección de residuos sólidos de su sector?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	3	32	126	228	389	91.00%	0.77%	354	3	89.77%
0.00%	0.77%	8.23%	32.39%	58.61%	100.00%					
16. ¿Qué tan satisfecho está usted con el barrido y limpieza de los principales espacios públicos y vías del municipio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	5	33	88	263	389	90.23%	1.29%	351	5	91.31%
0.00%	1.29%	8.48%	22.62%	67.61%	100.00%					

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										90.54%
0	8	65	214	491	778	90.62%	1.03%	705	8	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
2	406	509	2289	3024	6224	85.36%	6.56%	5313	408	85.53%

RESUMEN SATISFACCION * DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	92.54%
ACCESIBILIDAD	75.99%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	88.12%
FIABILIDAD	82.84%
PROFESIONALIDAD	88.84%
AMABILIDAD	86.48%
ASPECTOS GENERALES	90.54%
VALORACIÓN GENERAL	85.53%

Escala

1	Nada satisfecho
2	Insatisfecho
3	Regular
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho