

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: Julio - Diciembre 2023

1. ¿Qué tan satisfecho está con la apariencia de las instalaciones físicas?, tales como:						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
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).										
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
11	14	30	238	103	396	86.11%	6.31%	341	25	80.61%
2.78%	3.54%	7.58%	60.10%	26.01%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
11	12	36	191	140	396	86.11%	6.31%	341	25	
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					
7	16	7	257	109	396	92.42%	5.81%	366	23	82.47%
1.77%	4.04%	1.77%	64.90%	27.53%	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	7	24	238	127	396	92.17%	1.77%	365	7	84.49%
0.00%	1.77%	6.06%	60.10%	32.07%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
7	23	31	495	236	792	92.30%	3.79%	731	30	83.48%

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					
3	9	40	213	131	396	86.87%	3.03%	344	12	83.23%
0.76%	2.27%	10.10%	53.79%	33.08%	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					
1	13	56	207	119	396	82.32%	3.54%	326	14	81.72%
0.25%	3.28%	14.14%	52.27%	30.05%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										82.47%
4	22	96	420	250	792	84.60%	3.28%	670	26	
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	5	76	226	89	396	79.55%	1.26%	315	5	80.15%
0.00%	1.26%	19.19%	57.07%	22.47%	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					
2	21	52	205	116	396	81.06%	5.81%	321	23	80.81%
0.51%	5.30%	13.13%	51.77%	29.29%	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	0	24	244	128	396	93.94%	0.00%	372	0	85.25%
0.00%	0.00%	6.06%	61.62%	32.32%	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	8	43	214	131	396	87.12%	2.02%	345	8	83.64%
0.00%	2.02%	10.86%	54.04%	33.08%	100.00%					
FIABILIDAD										82.46%
2	34	195	889	464	1584	85.42%	2.27%	1353	36	

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				
6		15	42	218	115	396	84.09%	5.30%	333	21
1.52%		3.79%	10.61%	55.05%	29.04%	100.00%				81.26%
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		17	33	209	137	396	87.37%	4.29%	346	17
0.00%		4.29%	8.33%	52.78%	34.60%	100.00%				83.54%
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				
4		10	50	220	112	396	83.84%	3.54%	332	14
1.01%		2.53%	12.63%	55.56%	28.28%	100.00%				81.52%
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		8	25	234	129	396	91.67%	2.02%	363	8
0.00%		2.02%	6.31%	59.09%	32.58%	100.00%				84.44%
PROFESIONALIDAD										82.69%
10		50	150	881	493	1584	86.74%	3.79%	1374	
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				
1		12	29	213	141	396	89.39%	3.28%	354	13
0.25%		3.03%	7.32%	53.79%	35.61%	100.00%				84.29%
AMABILIDAD										
1		12	29	213	141	396	89.39%	3.28%	354	13
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		8	35	196	157	396	89.14%	2.02%	353	8
0.00%		2.02%	8.84%	49.49%	39.65%	100.00%				85.35%
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		2	27	176	191	396	92.68%	0.51%	367	2
0.00%		0.51%	6.82%	44.44%	48.23%	100.00%				88.08%

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										86.72%
0	10	62	372	348	792	90.91%	1.26%	720	10	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
35	163	599	3461	2072	6336	87.33%	3.13%	5533	198	83.21%

RESUMEN SATISFACCION * DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	80.61%
ACCESIBILIDAD	83.48%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	82.47%
FIABILIDAD	82.46%
PROFESIONALIDAD	82.69%
AMABILIDAD	84.29%
ASPECTOS GENERALES	86.72%
VALORACIÓN GENERAL	83.21%

Escala

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