

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: Enero - junio 2024

1. ¿Qué tan satisfecho esta 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					
16	22	53	241	97	429	78.79%	8.86%	338	38	77.76%
3.73%	5.13%	12.35%	56.18%	22.61%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
16	12	36	191	155	429	78.79%	8.86%	338	38	
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					
4	12	32	283	98	429	88.81%	3.73%	381	16	81.40%
0.93%	2.80%	7.46%	65.97%	22.84%	100.00%					
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
11	23	30	226	139	429	85.08%	7.93%	365	34	81.40%
2.56%	5.36%	6.99%	52.68%	32.40%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
15	35	62	509	237	858	86.95%	5.83%	746	50	81.40%

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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
73124243124429						85.55%	8.86%	367	38	80.79%
1.63%7.23%5.59%56.64%28.90%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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
51257246109429						82.75%	3.96%	355	17	80.61%
1.17%2.80%13.29%57.34%25.41%100.00%										
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										80.70%
124381489233858						84.15%	6.41%	722	55	
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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
122646213132429						80.42%	8.86%	345	38	79.91%
2.80%6.06%10.72%49.65%30.77%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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
91439264103429						85.55%	5.36%	367	23	80.42%
2.10%3.26%9.09%61.54%24.01%100.00%										
8. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia en el cobro de factura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
92443216137429						82.28%	7.69%	353	33	80.89%
2.10%5.59%10.02%50.35%31.93%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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
62621265111429						87.65%	7.46%	376	32	80.93%
1.40%6.06%4.90%61.77%25.87%100.00%										
FIABILIDAD										80.54%
36901499584831716						83.97%	7.34%	1441	126	

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					
9	24	46	254	96	429	81.59%	7.69%	350	33	78.83%
2.10%	5.59%	10.72%	59.21%	22.38%	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					
20	24	38	248	99	429	80.89%	10.26%	347	44	77.81%
4.66%	5.59%	8.86%	57.81%	23.08%	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					
8	22	41	192	166	429	83.45%	6.99%	358	30	82.66%
1.86%	5.13%	9.56%	44.76%	38.69%	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					
7	16	41	248	117	429	85.08%	5.36%	365	23	81.07%
1.63%	3.73%	9.56%	57.81%	27.27%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										80.09%
44	86	166	942	478	1716	82.75%	7.58%	1420	130	
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					
6	12	35	281	95	429	87.65%	4.20%	376	18	80.84%
1.40%	2.80%	8.16%	65.50%	22.14%	100.00%					
AMABILIDAD										
6	12	35	281	95	429	87.65%	4.20%	376	18	
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					
5	9	32	228	155	429	89.28%	3.26%	383	14	84.20%
1.17%	2.10%	7.46%	53.15%	36.13%	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					
6	6	40	183	194	429	87.88%	2.80%	377	12	85.78%
1.40%	1.40%	9.32%	42.66%	45.22%	100.00%					

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										84.99%
11	15	72	411	349	858	88.58%	3.03%	760	26	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
140	293	601	3781	2030	6864	84.66%	6.31%	5811	433	81.01%

Escala

RESUMEN SATISFACCION * DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	77.76%
ACCESIBILIDAD	81.40%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	80.70%
FIABILIDAD	80.54%
PROFESIONALIDAD	80.09%
AMABILIDAD	80.84%
ASPECTOS GENERALES	84.99%
VALORACIÓN GENERAL	81.01%

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