



RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS



Fecha levantamiento: Julio - Diciembre 2024

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					
7	27	36	226	125	421					80.67%
1.66%	6.41%	8.55%	53.68%	29.69%	100.00%	83.37%	8.08%	351	34	
ELEMENTOS TANGIBLES										
7	12	36	191	155	421	83.37%	8.08%	351	34	
2. ¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?										
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
4	24	33	245	115	421					81.05%
0.95%	5.70%	7.84%	58.19%	27.32%	100.00%	85.51%	6.65%	360	28	
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?										
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
96	43	31	154	97	421					65.37%
22.80%	10.21%	7.36%	36.58%	23.04%	100.00%	59.62%	33.02%	251	139	
ACCESIBILIDAD										
100	67	64	399	212	842	72.57%	19.83%	611	167	73.21%

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					
0	1	23	228	169	421	94.30%	0.24%	397	1	86.84%
0.00%	0.24%	5.46%	54.16%	40.14%	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	2	2	95	322	421	99.05%	0.48%	417	2	95.01%
0.00%	0.48%	0.48%	22.57%	76.48%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										90.93%
0	3	25	323	491	842	96.67%	0.36%	814	3	
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					
6	37	46	176	156	421	78.86%	10.21%	332	43	80.86%
1.43%	8.79%	10.93%	41.81%	37.05%	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	2	31	228	160	421	92.16%	0.48%	388	2	85.94%
0.00%	0.48%	7.36%	54.16%	38.00%	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					
85	48	40	161	87	421	58.91%	31.59%	248	133	65.56%
20.19%	11.40%	9.50%	38.24%	20.67%	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					
2	4	31	246	138	421	91.21%	1.43%	384	6	84.42%
0.48%	0.95%	7.36%	58.43%	32.78%	100.00%					
FIABILIDAD										79.19%
93	91	148	811	541	1684	80.29%	10.93%	1352	184	

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				
1		23	25	191	181	421	88.36%	5.70%	372	24
0.24%		5.46%	5.94%	45.37%	42.99%	100.00%				85.08%
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		3	18	126	274	421	95.01%	0.71%	400	3
0.00%		0.71%	4.28%	29.93%	65.08%	100.00%				91.88%
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				
1		34	51	183	152	421	79.57%	8.31%	335	35
0.24%		8.08%	12.11%	43.47%	36.10%	100.00%				81.43%
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	31	244	138	421	90.74%	1.90%	382	8
0.00%		1.90%	7.36%	57.96%	32.78%	100.00%				84.32%
PROFESIONALIDAD										85.68%
2		68	125	744	745	1684	88.42%	4.16%	1489	
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		1	29	266	125	421	92.87%	0.24%	391	1
0.00%		0.24%	6.89%	63.18%	29.69%	100.00%				84.47%
AMABILIDAD										
0		1	29	266	125	421	92.87%	0.24%	391	1
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		2	36	153	230	421	90.97%	0.48%	383	2
0.00%		0.48%	8.55%	36.34%	54.63%	100.00%				89.03%
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		0	20	123	278	421	95.25%	0.00%	401	0
0.00%		0.00%	4.75%	29.22%	66.03%	100.00%				92.26%

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										90.64%
0	2	56	276	508	842	93.11%	0.24%	784	2	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
202	244	483	3010	2777	6736	85.91%	6.62%	5787	446	83.33%

RESUMEN SATISFACCION * DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	80.67%
ACCESIBILIDAD	73.21%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	90.93%
FIABILIDAD	79.19%
PROFESIONALIDAD	85.68%
AMABILIDAD	84.47%
ASPECTOS GENERALES	90.64%
VALORACIÓN GENERAL	83.33%

Escala

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