

## RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: **MARZO-ABRIL 2023**

Escala

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, zalcas).										
c) Calles, avenidas y espacios sin vertederos improvisados (acumulación irregular).										
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
7	33	18	105	117	280	79.29%	14.29%	222	40	80.86%
2.50%	11.79%	6.43%	37.50%	41.79%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
7	33	18	105	117	280	79.29%	14.29%	222	40	

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

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	4	31	124	117	280	86.07%	2.86%	241	8	84.71%
1.43%	1.43%	11.07%	44.29%	41.79%	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					
7	15	30	129	99	280	81.43%	7.86%	228	22	81.29%
2.50%	5.36%	10.71%	46.07%	35.36%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
11	19	61	253	216	560	83.75%	5.36%	469	30	83.00%

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
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
6	14	43	101	116	280	77.50%	7.14%	217	20	81.93%
2.14%	5.00%	15.36%	36.07%	41.43%	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
Nada Satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
5	24	31	76	144	280	78.57%	10.36%	220	29	83.57%
1.79%	8.57%	11.07%	27.14%	51.43%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										
11	38	74	177	260	560	78.04%	8.75%	437	49	82.75%

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
--	--	--	--	--	--	---------------------	---------------------	----------------------	----------------------	----------

						Valoración Positiva	Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
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	MuySastifecho	Total					
9	14	87	64	106	280	60.71%	8.21%	170	23	77.43%
3.21%	5.00%	31.07%	22.86%	37.86%	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	MuySastifecho	Total					
6	19	57	81	117	280	70.71%	8.93%	198	25	80.29%
2.14%	6.79%	20.36%	28.93%	41.79%	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	MuySastifecho	Total					
10	24	56	87	103	280	67.86%	12.14%	190	34	77.79%
3.57%	8.57%	20.00%	31.07%	36.79%	100.00%					
<b>FIABILIDAD</b>										
<b>33</b>	<b>74</b>	<b>225</b>	<b>308</b>	<b>480</b>	<b>1120</b>	<b>70.36%</b>	<b>9.55%</b>	<b>788</b>	<b>107</b>	<b>80.14%</b>
10. ¿Qué tan satisfecho está con el dominio, conocimiento y preparación del personal mientras realiza la recolección y transporte de los residuos?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySastifecho	Total					
6	19	49	87	119	280	73.57%	8.93%	206	25	81.00%
2.14%	6.79%	17.50%	31.07%	42.50%	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	MuySastifecho	Total					
17	21	64	69	109	280	63.57%	13.57%	178	38	76.57%
6.07%	7.50%	22.86%	24.64%	38.93%	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	MuySastifecho	Total					
3	28	61	81	107	280	67.14%	11.07%	188	31	78.64%
1.07%	10.00%	21.79%	28.93%	38.21%	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	MuySastifecho	Total					
7	17	51	102	103	280	73.21%	8.57%	205	24	79.79%
2.50%	6.07%	18.21%	36.43%	36.79%	100.00%					
<b>PROFESIONALIDAD</b>										
<b>33</b>	<b>85</b>	<b>225</b>	<b>339</b>	<b>438</b>	<b>1120</b>	<b>69.38%</b>	<b>10.54%</b>	<b>777</b>	<b>118</b>	<b>79.00%</b>
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	MuySastifecho	Total					
4	14	50	120	92	280	75.71%	6.43%	212	18	80.14%
1.43%	5.00%	17.86%	42.86%	32.86%	100.00%					
<b>AMABILIDAD</b>										

4	14	50	120	92	280	75.71%	6.43%	212	18	
---	----	----	-----	----	-----	--------	-------	-----	----	--

15. ¿Qué tan satisfecho está con la recolección de residuos sólidos de su sector?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
3	12	40	102	123	280	80.36%	5.36%	225	15	83.57%
1.07%	4.29%	14.29%	36.43%	43.93%	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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
7	24	20	85	144	280	81.79%	11.07%	229	31	83.93%
2.50%	8.57%	7.14%	30.36%	51.43%	100.00%					

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										
10	36	60	187	267	560	81.07%	8.21%	454	46	83.75%

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
109	299	713	1489	1870	4480	74.98%	9.11%	3359	408	81.04%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	80.86%
ACCESIBILIDAD	83.00%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	82.75%
FIABILIDAD	80.14%
PROFESIONALIDAD	79.00%
AMABILIDAD	80.14%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	83.75%
SATISFACCION PROMEDIO	81.04%

