

## 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
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
0	2	2	40	336	380	98.95%	0.53%	376	2	97.37%
0.00%	0.53%	0.53%	10.53%	88.42%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES						98.95%	0.53%	376	2	
0	2	2	40	336	380					
2. ¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	2	4	52	322	380	98.42%	0.53%	374	2	96.53%
0.00%	0.53%	1.05%	13.68%	84.74%	100.00%					
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	2	4	78	296	380	98.42%	0.53%	374	2	95.16%
0.00%	0.53%	1.05%	20.53%	77.89%	100.00%					
ACCESIBILIDAD						98.42%	0.53%	748	4	95.84%
0	4	8	130	618	760					
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
0	2	4	53	321	380	98.42%	0.53%	374	2	96.47%
0.00%	0.53%	1.05%	13.95%	84.47%	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
0	2	9	70	299	380	97.11%	0.53%	369	2	95.05%
0.00%	0.53%	2.37%	18.42%	78.68%	100.00%					
TIEMPO / ESPERA / FRECUENCIA						97.76%	0.53%	743	4	95.76%
0	4	13	123	620	760					
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
1	1	6	57	315	380	97.89%	0.53%	372	2	96.00%
0.26%	0.26%	1.58%	15.00%	82.89%	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
1	1	9	74	295	380	97.11%	0.53%	369	2	94.79%
0.26%	0.26%	2.37%	19.47%	77.63%	100.00%					
8. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia en el cobro de factura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
2	3	9	70	296	380	96.32%	1.32%	366	5	94.47%
0.53%	0.79%	2.37%	18.42%	77.89%	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
1	2	4	84	289	380	98.16%	0.79%	373	3	94.63%
0.26%	0.53%	1.05%	22.11%	76.05%	100.00%					
FIABILIDAD						97.37%	0.79%	1480	12	94.97%
5	7	28	285	1195	1520					
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
3	5	7	71	294	380	96.05%	2.11%	365	8	94.11%
0.79%	1.32%	1.84%	18.68%	77.37%	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
16	4	12	54	294	380	91.58%	5.26%	348	20	91.89%
4.21%	1.05%	3.16%	14.21%	77.37%	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
14	5	15	49	297	380	91.05%	5.00%	346	19	92.11%
3.68%	1.32%	3.95%	12.89%	78.16%	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
16	3	6	37	318	380	93.42%	5.00%	355	19	93.58%
4.21%	0.79%	1.58%	9.74%	83.68%	100.00%					
PROFESIONALIDAD						93.03%	4.34%	1414	66	92.92%
49	17	40	211	1203	1520					
14. ¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal de recogida de basura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
12	2	7	46	313	380	359.00%	14.00%	359	14	94.00%
12.00%	2.00%	7.00%	46.00%	313.00%	380.00%					
AMABILIDAD						359.00%	14.00%	359	14	
12	2	7	46	313	380					
15. ¿Qué tan satisfecho está con la recolección de residuos sólidos de su sector?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
14	1	7	49	309	380	94.21%	3.95%	358	15	93.58%
3.68%	0.26%	1.84%	12.89%	81.32%	100.00%					
16. ¿Qué tan satisfecho está usted con el barrio y limpieza de los principales espacios públicos y vías del municipio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
11	2	5	47	315	380	95.26%	3.42%	362	13	94.37%
2.89%	0.53%	1.32%	12.37%	82.89%	100.00%					
ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS						94.74%	3.68%	720	28	93.97%
25	3	12	96	624	760					

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

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
91	39	110	931	4909	6080	96.05%	2.14%	5840	130	94.63%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	97.37%
ACCESIBILIDAD	95.84%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	95.76%
FIABILIDAD	94.97%
PROFESIONALIDAD	92.92%
AMABILIDAD	94.00%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	93.97%
SATISFACCION PROMEDIO	94.63%

## RESULTADOS ENCUESTA REGISTRO CIVIL

Fecha levantamiento: FEBRERO-ABRIL 2023

1. ¿Qué tan satisfecho está con la apariencia de las instalaciones físicas?, tales como:						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas Positivas	Respuestas Negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	0	3	10	13	100.00%	0.00%	13	0	95.38%
0.00%	0.00%	0.00%	23.08%	76.92%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES						100.00%	0.00%	13	0	95.38%
0	0	0	3	10	13					
2. ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	0	4	9	13	100.00%	0.00%	13	0	93.85%
0.00%	0.00%	0.00%	30.77%	69.23%	100.00%					
ACCESIBILIDAD						100.00%	0.00%	13	0	93.85%
0	0	0	4	9	13					
3. ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
0	0	0	5	8	13	100.00%	0.00%	13	0	92.31%
0.00%	0.00%	0.00%	38.46%	61.54%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA						100.00%	0.00%	13	0	92.31%
0	0	0	5	8	13					
4. ¿La información del servicio fue acertada?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
0	0	0	3	10	13	100.00%	0.00%	13	0	95.38%
0.00%	0.00%	0.00%	23.08%	76.92%	100.00%					
FIABILIDAD						100.00%	0.00%	13	0	95.38%
0	0	0	3	10	13					

0	0	0	3	10	13	100.00%	0.00%	13	0	
---	---	---	---	----	----	---------	-------	----	---	--

5. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?										
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas Positivas	Respuestas Negativas	Promedio
0	0	0	4	9	13	100.00%	0.00%	13	0	93.85%
0.00%	0.00%	0.00%	30.77%	69.23%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										
0	0	0	4	9	13	100.00%	0.00%	13	0	93.85%

6. ¿Cómo califica el trato del personal?										
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	0	0	0	13	13	100.00%	0.00%	13	0	100.00%
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%					
AMABILIDAD										
0	0	0	0	13	13	100.00%	0.00%	13	0	100.00%

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	0	0	19	59	78	100.00%	0.00%	78	0	95.13%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	95.38%
ACCESIBILIDAD	93.85%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	92.31%
FIABILIDAD	95.38%
PROFESIONALIDAD	93.85%
AMABILIDAD	100.00%
SATISFACCION PROMEDIO	95.13%



**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
01 de septiembre del 2023

**INFORME DE CUMPLIMIENTO PLAN DE BARRIDO AGOSTO 2023**

El ayuntamiento municipal de Bánica cuenta con una ruta para el barrido de todas las calles del municipio, identificando días y horarios para la ejecución del mismo. Las labores de seguimiento y supervisión de este plan son llevadas a cabo por la División de Limpieza y Ornato, bajo la supervisión directa de tres supervisores quienes directamente realizan trabajos en el territorio a fines de garantizar el fiel cumplimiento de lo programado, en procura de brindar un servicio eficiente a los munícipes. Para la ejecución del seguimiento los supervisores se auxilian de una ficha de control como herramienta de trabajo, a los fines de garantizar la veracidad de las labores de campo realizadas tomando las observaciones y mejoras de ser necesario.

*Domingo Alcántara*

**Domingo Alcántara**

Encargado de la División de servicios Municipales







**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
07 de agosto del 2023

**INFORME DE CUMPLIMIENTO PLAN DE BARRIDO JULIO 2023**

El ayuntamiento municipal de Bánica cuenta con una ruta para el barrido de todas las calles del municipio, identificando días y horarios para la ejecución del mismo. Las labores de seguimiento y supervisión de este plan son llevadas a cabo por la División de Limpieza y Ornato, bajo la supervisión directa de tres supervisores quienes directamente realizan trabajos en el territorio a fines de garantizar el fiel cumplimiento de lo programado, en procura de brindar un servicio eficiente a los munícipes. Para la ejecución del seguimiento los supervisores se auxilian de una ficha de control como herramienta de trabajo, a los fines de garantizar la veracidad de las labores de campo realizadas tomando las observaciones y mejoras de ser necesario.



*Domingo Alcántara*  
**Domingo Alcántara**

Encargado de la División de servicios Municipales





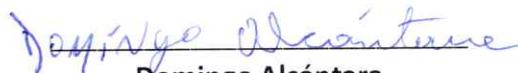
# ALCALDIA MUNICIPAL DE BANICA, REP. DOM.

RNC: 4-30-08820-1

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
05 de julio del 2023

## INFORME DE CUMPLIMIENTO PLAN DE BARRIDO JUNIO 2023

El ayuntamiento municipal de Bálica cuenta con una ruta para el barrido de todas las calles del municipio, identificando días y horarios para la ejecución del mismo. Las labores de seguimiento y supervisión de este plan son llevadas a cabo por la División de Limpieza y Ornato, bajo la supervisión directa de tres supervisores quienes directamente realizan trabajos en el territorio a fines de garantizar el fiel cumplimiento de lo programado, en procura de brindar un servicio eficiente a los munícipes. Para la ejecución del seguimiento los supervisores se auxilian de una ficha de control como herramienta de trabajo, a los fines de garantizar la veracidad de las labores de campo realizadas tomando las observaciones y mejoras de ser necesario.

  
**Domingo Alcántara**

Encargado de la División de servicios Municipales







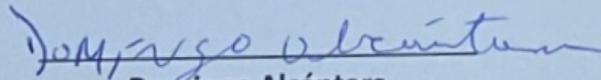
**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
01 de septiembre del 2023

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN AGOSTO 2023**

El ayuntamiento municipal de Bánica cuenta con una ruta para la recolección de los desechos que se producen en el municipio, contamos con dos camiones los cuales ofrecen los servicios todos los días de la semana, los mismos cuentan con dos choferes y con el personal de ornato y limpieza para hacer el recorrido.

Para el seguimiento el personal responsable de la División de Limpieza y Ornato se auxilia de la ficha de control como herramienta de trabajo, a los fines de mantener el control inmediato del servicio ofrecido.

  
**Domingo Alcántara**

Encargado de la División de servicios Municipales









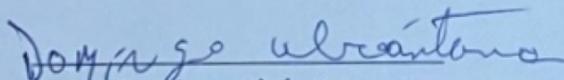
**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
07 de agosto del 2023

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN JULIO 2023**

El ayuntamiento municipal de Bánica cuenta con una ruta para la recolección de los desechos que se producen en el municipio, contamos con dos camiones los cuales ofrecen los servicios todos los días de la semana, los mismos cuentan con dos choferes y con el personal de ornato y limpieza para hacer el recorrido.

Para el seguimiento el personal responsable de la División de Limpieza y Ornato se auxilia de la ficha de control como herramienta de trabajo, a los fines de mantener el control inmediato del servicio ofrecido.

  
**Domingo Alcántara**

Encargado de la División de servicios Municipales









**ALCALDIA MUNICIPAL DE  
BANICA, REP. DOM.  
RNC: 4-30-08820-1**

Bánica, Prov. Elías Piña Rep. Dom.  
05 de Julio del 2023

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN JUNIO 2023**

El ayuntamiento municipal de Bánica cuenta con una ruta para la recolección de los desechos que se producen en el municipio, contamos con dos camiones los cuales ofrecen los servicios todos los días de la semana, los mismos cuentan con dos choferes y con el personal de ornato y limpieza para hacer el recorrido.

Para el seguimiento el personal responsable de la División de Limpieza y Ornato se auxilia de la ficha de control como herramienta de trabajo, a los fines de mantener el control inmediato del servicio ofrecido.

**Domingo Alcántara**

Encargado de la División de servicios Municipales





