

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: Abril 2025- Septiembre 2025

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).															
Nada satisfecho						Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
I						I	4	II	364	38I	98.43%	0.52%	375	2	98.64%
0.26%						0.26%	1.05%	2.89%	95.54%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES															
I						I	4	II	364	38I	98.43%	0.52%	375	2	
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					
0						3	4	14	360	38I	98.16%	0.79%	374	3	98.37%
0.00%						0.79%	1.05%	3.67%	94.49%	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					
0						2	4	13	362	38I	98.43%	0.52%	375	2	98.58%
0.00%						0.52%	1.05%	3.41%	95.01%	100.00%					
ACCESIBILIDAD															
0						5	8	27	722	762	98.29%	0.66%	749	5	98.48%
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					
0						2	5	16	358	38I	98.16%	0.52%	374	2	98.32%
0.00%						0.52%	1.31%	4.20%	93.96%	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					
I						I	4	19	356	38I	98.43%	0.52%	375	2	98.22%
0.26%						0.26%	1.05%	4.99%	93.44%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA															
I						3	9	35	714	762	98.29%	0.52%	749	4	98.27%
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

7. ¿Qué tan satisfecho está con el manejo del tránsito mientras se realiza el servicio?						Valoración Positiva	Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
2	4	4	22	349	381	97.38%	1.57%	371	6	97.38%
0.52%	1.05%	1.05%	5.77%	91.60%	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	2	6	20	353	381	97.90%	0.52%	373	2	98.01%
0.00%	0.52%	1.57%	5.25%	92.65%	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					
1	1	5	16	358	381	98.16%	0.52%	374	2	98.27%
0.26%	0.26%	1.31%	4.20%	93.96%	100.00%					
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	MuySatisfecho	Total					
0	2	1	16	362	381	99.21%	0.52%	378	2	98.74%
0.00%	0.52%	0.26%	4.20%	95.01%	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					
0	3	3	23	352	381	98.43%	0.79%	375	3	98.01%
0.00%	0.79%	0.79%	6.04%	92.39%	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					
0	3	4	16	358	381	98.16%	0.79%	374	3	98.27%
0.00%	0.79%	1.05%	4.20%	93.96%	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					
0	1	5	15	360	381	98.43%	0.26%	375	1	98.53%
0.00%	0.26%	1.31%	3.94%	94.49%	100.00%					
FIABILIDAD										97.95%
4	8	22	72	1418	1524	97.77%	0.79%	1490	12	
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	1	2	12	365	381	98.95%	0.52%	377	2	98.79%
0.26%	0.26%	0.52%	3.15%	95.80%	100.00%					
AMABILIDAD										
1	1	2	12	365	381	98.95%	0.52%	377	2	

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	1	7	16	357	381	97.90%	0.26%	373	1	98.27%
0.00%	0.26%	1.84%	4.20%	93.70%	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					
0	2	2	18	359	381	98.95%	0.52%	377	2	98.53%
0.00%	0.52%	0.52%	4.72%	94.23%	100.00%					
ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										98.40%
0	3	9	34	716	762	98.43%	0.39%	750	3	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
7	30	67	261	5731	6096	98.29%	0.61%	5992	37	98.32%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfiaccion corte
ELEMENTOS TANGIBLES	98.43%
ACCESIBILIDAD	98.29%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	98.29%
FIABILIDAD	97.77%
PROFESIONALIDAD	98.56%
AMABILIDAD	98.95%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	98.43%
SATISFACCION PROMEDIO	98.39%