

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: Octubre 2024- Marzo 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 satisfechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuy SatisfechoTotal						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
01574301381						98.43%	79.26%	375	1	95.43%
79.00%0.26%1.31%19.42%79.00%100.00%										
ELEMENTOS TANGIBLES										
01574301381						98.43%	79.26%	375	1	
2. ¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?										
Nada satisfechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuy SatisfechoTotal						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
02783289381						97.64%	0.52%	372	2	94.59%
0.00%0.52%1.84%21.78%75.85%100.00%										
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?										
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySatisfechoTotal						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
13683288381						97.38%	1.05%	371	4	94.33%
0.26%0.79%1.57%21.78%75.59%100.00%										
ACCESIBILIDAD										
1513166577762						97.51%	0.79%	743	6	94.46%
4. ¿Cómo valora usted la cantidad de días y horarios a la semana en que se realiza el servicio de recolección de basura?										
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySatisfechoTotal						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
01587288381						98.43%	0.26%	375	1	94.75%
0.00%0.26%1.31%22.83%75.59%100.00%										
5. ¿Considera que se cumplen con los días y horarios establecidos para la recolección de basura en su sector?										
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySatisfechoTotal						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
00674301381						98.43%	0.00%	375	0	95.49%
0.00%0.00%1.57%19.42%79.00%100.00%										
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										
011161589762						98.43%	0.13%	750	1	95.12%
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	Valoración Positiva	Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio	
0						3	11	80	287	381	96.33%	0.79%	367	3	94.17%	
0.00%						0.79%	2.89%	21.00%	75.33%	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						1	6	96	278	381	98.16%	0.26%	374	1	94.17%	
0.00%						0.26%	1.57%	25.20%	72.97%	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						3	7	87	284	381	97.38%	0.79%	371	3	94.23%	
0.00%						0.79%	1.84%	22.83%	74.54%	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						
0						3	7	71	300	381	97.38%	0.79%	371	3	95.07%	
0.00%						0.79%	1.84%	18.64%	78.74%	100.00%						
FIABILIDAD																
0						10	31	334	1149	1524	97.31%	0.66%	1483	10	94.41%	
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						0	8	83	290	381	97.90%	0.00%	373	0	94.80%	
0.00%						0.00%	2.10%	21.78%	76.12%	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						2	9	89	281	381	97.11%	0.52%	370	2	94.07%	
0.00%						0.52%	2.36%	23.36%	73.75%	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						2	6	84	289	381	97.90%	0.52%	373	2	94.65%	
0.00%						0.52%	1.57%	22.05%	75.85%	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						2	6	84	289	381	97.90%	0.52%	373	2	94.65%	
0.00%						0.52%	1.57%	22.05%	75.85%	100.00%						
PROFESIONALIDAD																
0						6	29	340	1149	1524	97.70%	0.39%	1489	6	94.54%	
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						3	4	81	293	381	98.16%	0.79%	374	3	94.86%	
0.00%						0.79%	1.05%	21.26%	76.90%	100.00%						
AMABILIDAD																
0						3	4	81	293	381	98.16%	0.79%	374	3		

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	8	75	296	381	97.38%	0.52%	371	2	94.91%
0.00%	0.52%	2.10%	19.69%	77.69%	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					
1	1	7	83	289	381	97.64%	0.52%	372	2	94.54%
0.26%	0.26%	1.84%	21.78%	75.85%	100.00%					
ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										94.72%
1	3	15	158	585	762	97.51%	0.52%	743	4	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
2	29	108	1314	4643	6096	97.72%	0.51%	5957	31	94.67%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfiaccion corte
ELEMENTOS TANGIBLES	98.43%
ACCESIBILIDAD	97.51%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	98.43%
FIABILIDAD	97.31%
PROFESIONALIDAD	97.70%
AMABILIDAD	98.16%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	97.51%
SATISFACCION PROMEDIO	97.86%