

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: enero-marzo 2025

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	3	10	270	92	375	96.53%	0.80%	362	3	84.05%
0.00%	0.80%	2.67%	72.00%	24.53%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
0	12	36	191	140	375	96.53%	0.80%	362	3	

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					
0	0	31	275	69	375	91.73%	0.00%	344	0	82.03%
0.00%	0.00%	8.27%	73.33%	18.40%	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					
1	0	3	338	33	375	98.93%	0.27%	371	1	81.44%
0.27%	0.00%	0.80%	90.13%	8.80%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
1	0	34	613	102	750	95.33%	0.13%	715	1	81.73%

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					
0	0	8	275	92	375	97.87%	0.00%	367	0	84.48%
0.00%	0.00%	2.13%	73.33%	24.53%	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					
0	0	6	207	162	375	98.19%	0.00%	326	0	88.32%
0.00%	0.00%	1.81%	51.20%	46.99%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										
0	0	14	445	248	707	98.02%	0.00%	693	0	86.62%

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	Valoración 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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	1	5	342	27	375	98.40%	0.27%	369	1	81.07%
0.00%	0.27%	1.33%	91.20%	7.20%	100.00%					
8. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia en el cobro de factura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	2	11	289	73	375	96.53%	0.53%	362	2	83.09%
0.00%	0.53%	2.93%	77.07%	19.47%	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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	1	2	326	46	375	99.20%	0.27%	372	1	82.24%
0.00%	0.27%	0.53%	86.93%	12.27%	100.00%					
FIABILIDAD										
0	5	20	1295	180	1500	98.33%	0.33%	1475	5	82.00%
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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	3	313	59	375	99.20%	0.00%	372	0	82.99%
0.00%	0.00%	0.80%	83.47%	15.73%	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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	6	290	79	375	98.40%	0.00%	369	0	83.89%
0.00%	0.00%	1.60%	77.33%	21.07%	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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	2	296	77	375	99.47%	0.00%	373	0	84.00%
0.00%	0.00%	0.53%	78.93%	20.53%	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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	2	323	50	375	99.47%	0.00%	373	0	82.56%
0.00%	0.00%	0.53%	86.13%	13.33%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										
0	0	13	1222	265	1500	99.13%	0.00%	1487	0	83.36%
14. ¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal de recogida de basura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	1	283	91	375	99.73%	0.00%	374	0	84.80%
0.00%	0.00%	0.27%	75.47%	24.27%	100.00%					

AMABILIDAD						99.73%	0.00%	374	0	84.00%
0	0	1	283	91	375					

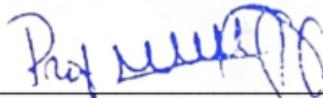
15. ¿Qué tan satisfecho está con la recolección de residuos sólidos de su sector?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	3	3	285	84	375	98.40%	0.80%	369	3	84.00%
0.00%	0.80%	0.80%	76.00%	22.40%	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					
0	1	17	187	170	375	95.20%	0.27%	357	1	88.05%
0.00%	0.27%	4.53%	49.87%	45.33%	100.00%					

ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS						96.80%	0.53%	726	4	86.03%
0	4	20	472	254	750					

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
1	21	138	4521	1280	5957	97.38%	0.37%	5801	22	83.74%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	84.05%
ACCESIBILIDAD	81.73%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	86.40%
FIABILIDAD	82.00%
PROFESIONALIDAD	83.36%
AMABILIDAD	84.80%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	86.03%
SATISFACCION PROMEDIO	83.74%


Prof. Luis Joher Francisco Francisco
 Alcalde de Altamira

