

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Fecha levantamiento: mayo- noviembre 2025

Escala

1.¿Qué tan satisfecho esta 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, zafacones).										
c) Calles, avenidas y espacios sin vertederos improvisados (acumulación irregular).										
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total					
0	2	2	19	57	80	95.00%	2.50%	76	2	92.75%
0.00%	2.50%	2.50%	23.75%	71.25%	100.00%					
ELEMENTOS TANGIBLES										
0	12	36	191	140	80	95.00%	2.50%	76	2	

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	1	3	40	36	80	95.00%	1.25%	76	1	87.75%
0.00%	1.25%	3.75%	50.00%	45.00%	100.00%					
3. ¿Facilidad para realizar el pago del servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	1	1	17	61	80	97.50%	1.25%	78	1	94.50%
0.00%	1.25%	1.25%	21.25%	76.25%	100.00%					
ACCESIBILIDAD										
0	2	4	57	97	160	96.25%	1.25%	154	2	91.13%

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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	1	19	60	80	98.75%	0.00%	79	0	94.75%
0.00%	0.00%	1.25%	23.75%	75.00%	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
NadaSatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	MuySatisfecho	Total					
0	0	1	5	74	80	98.75%	0.00%	79	0	98.25%
0.00%	0.00%	1.25%	6.25%	92.50%	100.00%					
TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA										
0	0	2	24	134	160	98.75%	0.00%	158	0	96.50%

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

NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal						Valoración Positiva	Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	0	10	39	31	80	87.50%	0.00%	70	0	85.25%
0.00%	0.00%	12.50%	48.75%	38.75%	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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
0	1	5	26	48	80	92.50%	1.25%	74	1	90.25%
0.00%	1.25%	6.25%	32.50%	60.00%	100.00%					
8. ¿Qué tan satisfecho está con la transparencia en el cobro de factura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
3	1	1	7	68	80	93.75%	5.00%	75	4	94.00%
3.75%	1.25%	1.25%	8.75%	85.00%	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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
1	1	8	35	35	80	87.50%	2.50%	70	2	85.50%
1.25%	1.25%	10.00%	43.75%	43.75%	100.00%					
FIABILIDAD										88.75%
4	3	24	107	182	320	90.31%	2.19%	289	7	
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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
0	4	8	29	39	80	85.00%	5.00%	68	4	85.75%
0.00%	5.00%	10.00%	36.25%	48.75%	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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
0	4	8	29	39	80	85.00%	5.00%	68	4	85.75%
0.00%	5.00%	10.00%	36.25%	48.75%	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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
0	0	6	31	43	80	92.50%	0.00%	74	0	89.25%
0.00%	0.00%	7.50%	38.75%	53.75%	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
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
3	4	4	38	31	80	86.25%	8.75%	69	7	82.50%
3.75%	5.00%	5.00%	47.50%	38.75%	100.00%					
PROFESIONALIDAD										85.81%
3	12	26	127	152	320	87.19%	4.69%	279	15	
14. ¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal de recogida de basura?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifechoInsatisfechoRegularSatisfechoMuySastifechoTotal										
0	2	0	16	62	80	97.50%	2.50%	78	2	94.50%
0.00%	2.50%	0.00%	20.00%	77.50%	100.00%					

AMABILIDAD									
0	2	0	16	62	80	97.50%	2.50%	78	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	2	23	54	80	96.25%	1.25%	77	1	92.50%
0.00%	1.25%	2.50%	28.75%	67.50%	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	23	53	80	95.00%	2.50%	76	2	91.75%
0.00%	2.50%	2.50%	28.75%	66.25%	100.00%					
ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS										92.13%
0	3	4	46	107	160	95.63%	1.88%	153	3	

PROMEDIO SATISFACCIÓN						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
7	34	96	568	874	1280	112.66%	3.20%	1442	41	92%

RESUMEN SATISFACCION X DIMENSION	Satisfacción corte
ELEMENTOS TANGIBLES	92.75%
ACCESIBILIDAD	91.13%
TIEMPO DE ESPERA/FRECUENCIA	96.50%
FIABILIDAD	88.75%
PROFESIONALIDAD	85.81%
AMABILIDAD	94.50%
GENERALES Y ESPACIOS PUBLICOS	92.13%
SATISFACCION PROMEDIO	91.652%




**Prof. Luis Joher Francisco-Francisco**  
 Alcalde de Altamira