

## 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:					Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	Muy Satisficho						
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%					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>										
0	12	36	191	140	80	95.00%	2.50%	76	2	92.75%

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

2. ¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?					Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	Muy Satisficho						
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%					
<b>ACCESIBILIDAD</b>										
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?					Total	Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
Nada Satisficho	Insatisficho	Regular	Satisficho	MuySatisficho						
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%					
<b>TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA</b>										
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	
Nada satisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho						
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%					
<b>TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA</b>										
0	0	2	24	134	160	98.75%	0.00%	158	0	96.50%

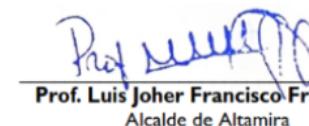
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total	Valoración Positiva	Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
0	0	10	39	31	80	87.50%	0.00%	70	0	85.25%
0.00%	0.00%	12.50%	48.75%	38.75%	100.00%					
7. ¿Qué tan satisfecho está con el manejo del tránsito mientras se realiza el servicio?						Valoración Positiva	Valoración Negativa	Respuestas positivas	Respuestas negativas	Promedio
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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%					
<b>FIABILIDAD</b>										
4	3	24	107	182	320	90.31%	2.19%	289	7	88.75%
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	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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
NadaSastifecho	Insatisfecho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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%					
<b>PROFESIONALIDAD</b>										
3	12	26	127	152	320	87.19%	4.69%	279	15	85.81%
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	Satisficho	MuySatisficho	Total					
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										91.50%
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
Nada Satisficho	Insatisficho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	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
Nada Satisficho	Insatisficho	Regular	Satisficho	MuySatisficho	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%					
<b>ASPECTOS GENERALES: ESPACIOS PUBLICOS</b>										92.13%
0	3	4	46	107	160	95.63%	1.88%	153	3	

PROMEDIO SATISFACCION						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		Satisfaccion 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

