



**RESULTADO DE LA MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO
I SEMESTRE DE 2023
PROMOCALI S.A. E.S.P.
ZONA NORTE**

Preparó: Coordinador Servicio Al Cliente



**PROMO
CALI**

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2023 FICHA TÉCNICA	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	PROMOCALI S.A. E.S.P. Zona 1 ó Zona Norte cubre las comunas 2, 4, 5, 6, 7 y 8
UNIVERSO A ENCUESTAR	Usuarios residenciales de estratos 1 al 6, usuarios residenciales agrupados (unidades residenciales) usuarios no residenciales pequeños y grandes productores
TAMAÑO DE LA MUESTRA	PROMOCALI S.A. E.S.P.: 1.023 Encuestas de satisfacción realizadas frente a los aspectos del servicio, atención al usuario y gestión social.
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	ENCUESTAS (preguntas cerradas)
PUNTOS DE MUESTREO	Domicilio de los usuarios Oficina de servicio al cliente (CAU NORTE)
PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	Se tienen tres modelos de encuesta aplicados en forma personalizada a tres grupos de la población de la siguiente manera: 1. Encuesta de satisfacción aspectos del servicio: Se aplica a una muestra de usuarios en tres subgrupos como son: usuarios grandes productores aforados, unidades residenciales y usuarios domiciliarios. 2. Encuesta de satisfacción en la atención al usuario: Aplicada directamente por los usuarios cuando se presentan en las oficinas de servicio al cliente. 3. Encuesta de satisfacción jornadas educativas gestión social: Se aplica a una muestra de usuarios asistentes a las campañas y jornadas de gestión social
ERROR MUESTRAL	Con un 5% de significancia, un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de una proporción esperada p del 90%.
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA	Primer Semestre del 2023



TAMAÑO MUESTRAL APLICADO A LAS ENCUESTAS DE SERVICIO

Se utilizó la siguiente fórmula para calcular el tamaño muestral teniendo una población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

N = Total de la población

Z_α = Constante que depende del nivel de confianza utilizado (probabilidad de que los resultados sean ciertos), si es del 95% = 1.96

p = Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica del estudio. Proporción esperada 90%

q = 1 - p (en este caso 1 - 0.90 = 0.10)

d = Error muestral deseado ó precisión = 5%.

Tamaño Muestral (n)	
PRMOCALI S.A. E.S.P. (Norte)	1.023



1. RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN ASPECTOS DEL SERVICIO



PROMOCALI S.A. E.S.P.

**¡¡Evolucionamos para PROMOVER una
Cali Bella!!**



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación del vehículo recolector?



El 94% de los encuestados califica como satisfecho la presentación del vehículo recolector, el 6% regular, el 1% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	905	94%
Regular	56	6%
Insatisfecho	5	1%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	966	100%



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación de los operarios?



EL 89% de los encuestados califica como satisfecha la presentación de los operarios, el 10% lo califica regular, y el 1% insatisfecho.

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	860	89%
Regular	100	10%
Insatisfecho	4	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	964	100%

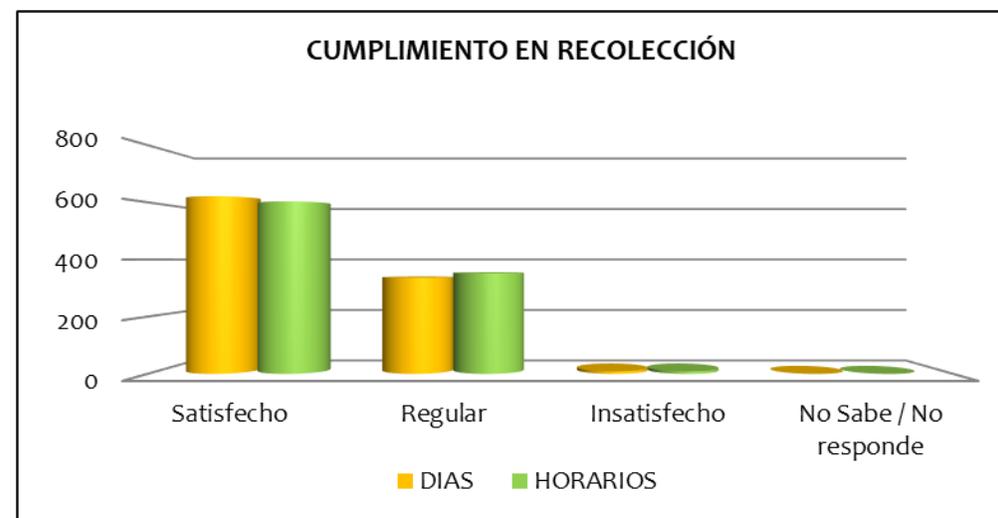


ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el cumplimiento de horarios y días de recolección ?

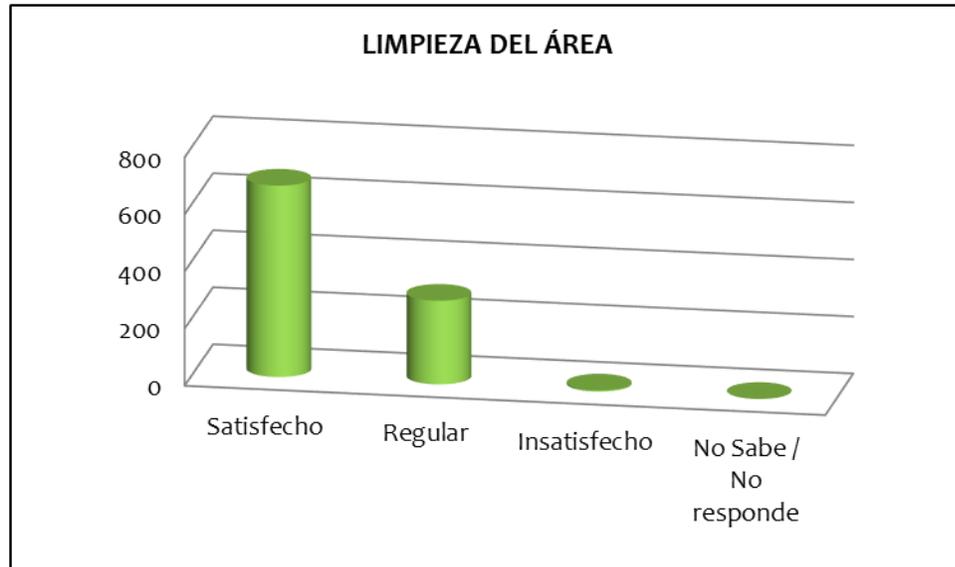
Días: El 64% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los días de recolección, el 35% regular , 1% insatisfechos y el 0% no sabe / no responden

Horarios: El 63% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento en los horarios, el 37% regular, 1% están insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la limpieza del área después de la recolección?

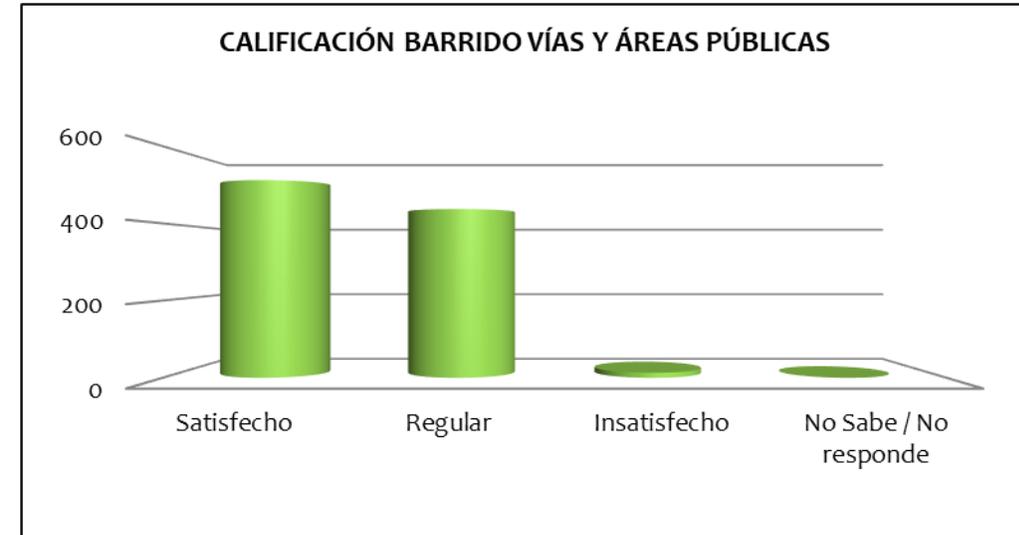


El 69% de los encuestados están satisfechos con la limpieza después de la recolección, el 30% regular, el 1% se encuentran insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el barrido de vías y áreas públicas?

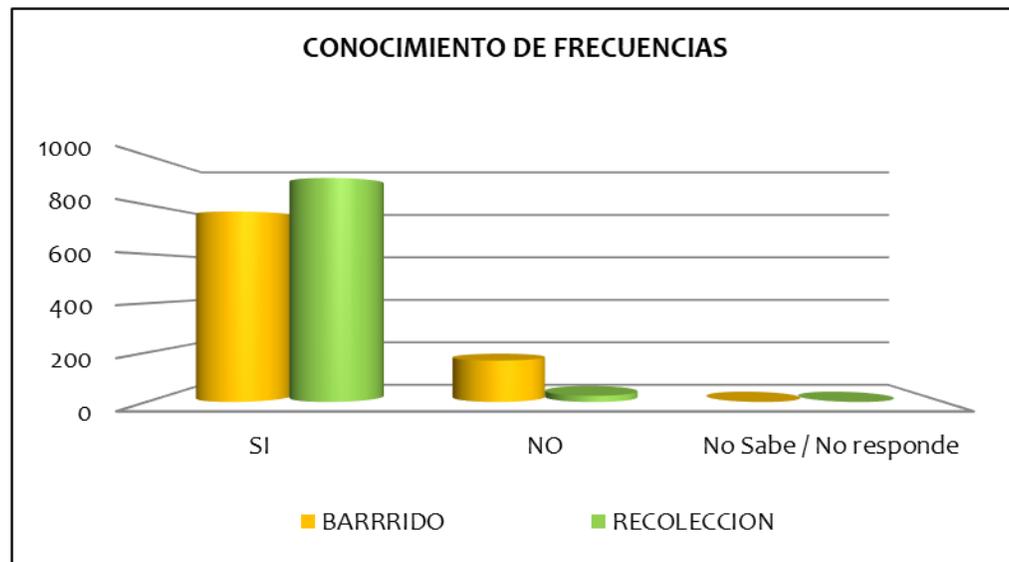


El 53% de los encuestados nos informan que se encuentran satisfecho con el barrido de vías y áreas públicas, el 45% lo considera regular, el 1% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Conoce las frecuencias de barrido y recolección?



El 97% de los encuestados conoce las frecuencias de recolección mientras que el 3% manifiesta que no.

El 82% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de barrido, mientras que el 18% manifiestan que no las conoce, y por último el 3% no sabe / no responde.

Ingresa a nuestra pagina Web: www.promocali.com Para consultar las frecuencias y horarios de recolección de su barrio

Recolección domiciliaria

Es el servicio de recolección de residuos sólidos frente al predio de un usuario o generador, y el transporte de dichos residuos, a una estación de transferencia, a una unidad de tratamiento o al lugar de disposición final.

Para consultar las frecuencias y horarios de recolección de su barrio siga los siguientes dos pasos:

- 1 Haz clic en ver mapa. [VER MAPA - NORTE](#) [VER MAPA - SUR](#)
- 2 Una vez en el mapa, digite en el buscador la zona a consultar (ejemplo Prados del Norte), de enter y ubíquese sobre el mapa resaltar color. En la parte izquierda podrá visualizar los días y horarios en los que nuestro servicio de recolección se presta en el lugar consultado.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Conoce los Servicios Especiales ofrecidos por la Empresa?



Servicios Especiales:

- A. Recolección de RCD “Escombros”
- B. Recolección Desecho Vegetal
- C. Recolección inservibles: Colchones, Muebles, Sofás, Camas etc..

El 58% de los encuestados manifiesta que conoce sobre los Servicios Especiales prestados por la empresa , mientras que el 46% no los conoce y por último el 42% no sabe / no responde.

Así mismo, el 25% de los encuetados nos informan que han hecho uso de los servicios especiales.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

Cómo califica el comportamiento del personal operativo



En promedio, el 58% de los encuestados manifiesta que se encuentran satisfecho con el trato del personal operativo, el 65% regular, el 4% insatisfecho y por último el 0% no sabe o no responde.

RESPUESTA	Operario Recolección	Operario de Barrido	Corted Césped	Poda Arbol	lavado vías - áreas publicas
Satisfecho	81%	78%	61%	39%	32%
Regular	18%	22%	39%	59%	65%
Insatisfecho	1%	1%	1%	1%	4%
No Sabe / No responde	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%



Centros de Atención al Usuario.



Sede sur:

Calle 10 # 74 A - 31 Local
6, Edificio Sorrento
Tel: 487 70 70 Ext.: 123

Sede norte:

Calle 70 # 7 E Bis - 04
Tel: 487 70 70 Ext.: 126



2. RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



El 99% de los encuestados califica buena la atención recibida por la persona que atendió su petición, manifestando que el personal teniendo actitud positiva, amable, escucha asertiva, y se expresa fácil de entender siendo así eficiente, mientras que el 1% manifiestan que no.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



En promedio el 100% de los encuestados consideró que la persona que lo atendió tiene profesionalismo, resolviendo así, con rapidez sus pretensiones satisfactoriamente:



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

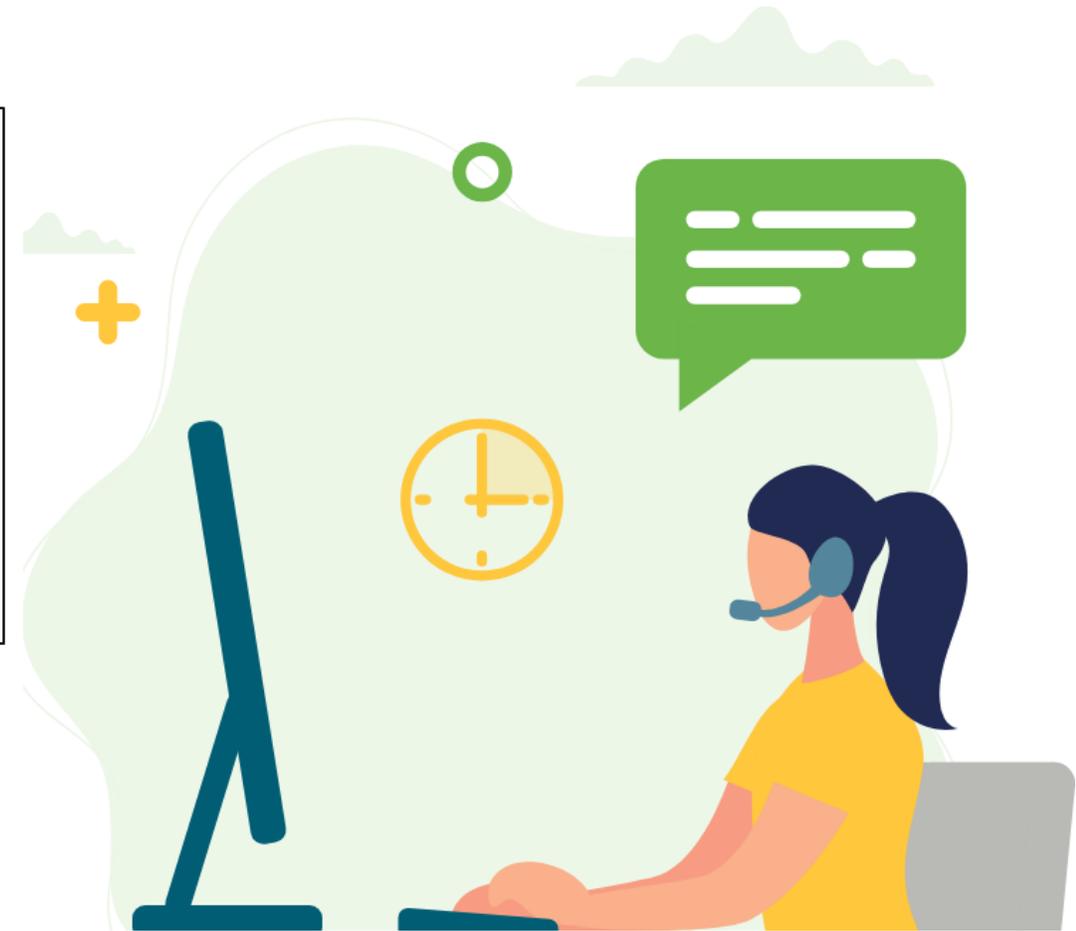
- ❑ El 44% de los usuarios considera que es fácil comunicarse con la línea de servicio al cliente y el 56% manifiesta que no lo es.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

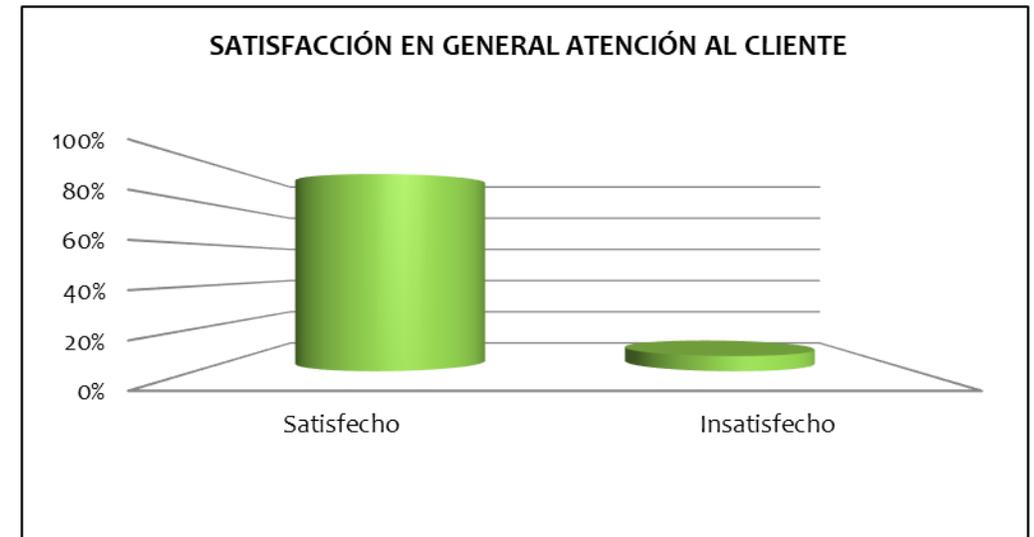


El 44% de los usuarios manifestó que su llamada fue atendida de inmediato, un 17% esperó menos de 5 minutos y el 39% restante debió esperar más de 5 minutos en la línea para ser atendido.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

SATISFACCIÓN DE CLIENTES



A nivel general el 93% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida , mientras el 7% manifiestas estar insatisfecho.



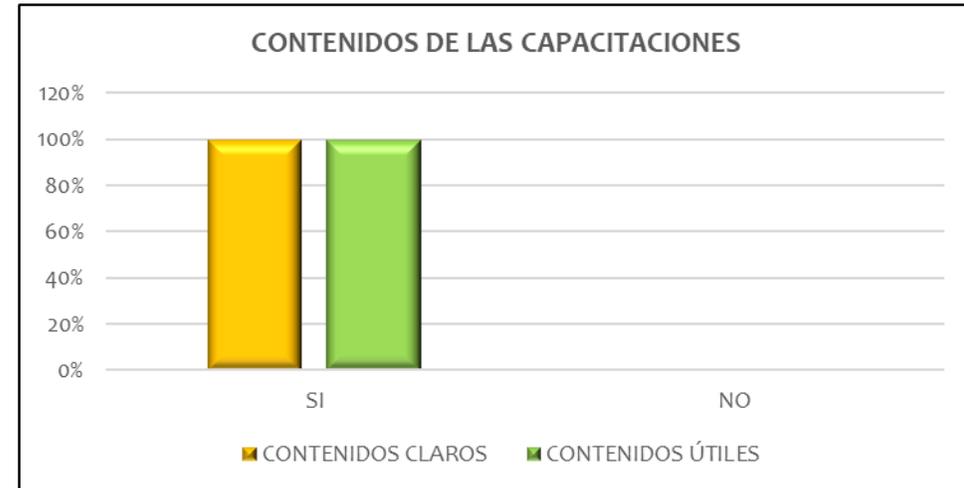
3.RESULTADO



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS DE GESTIÓN SOCIAL



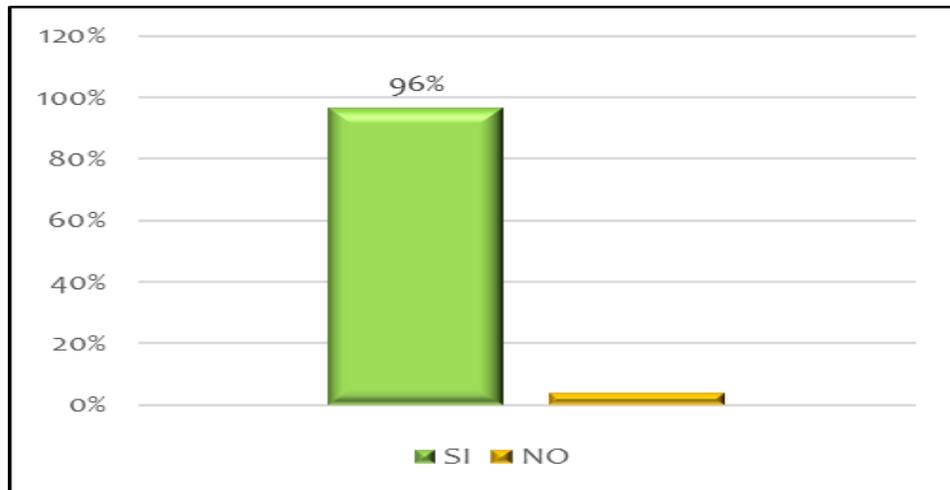
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS



El 100% de los encuestados considera que los contenidos de las capacitaciones fueron claros y útiles.



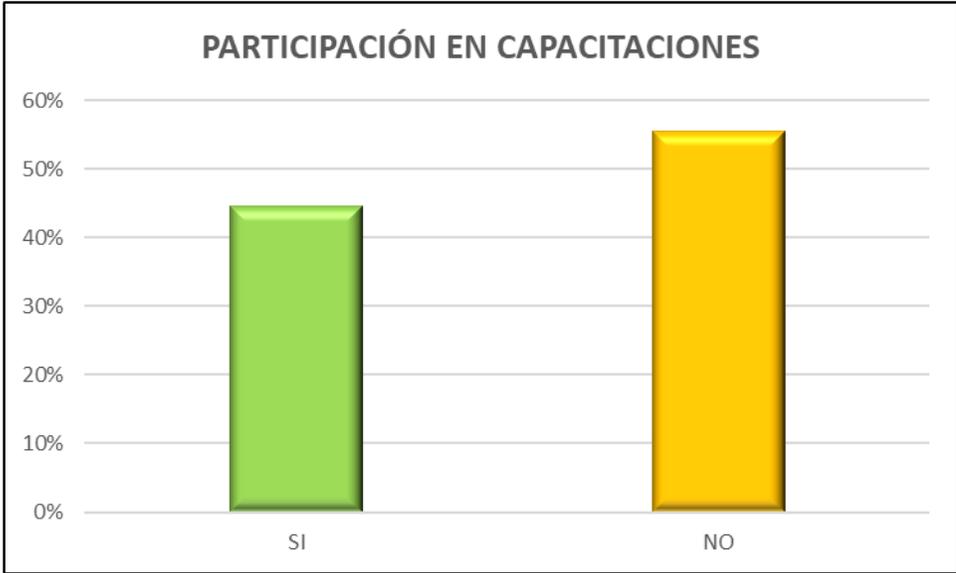
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS



En un promedio del 96% de los encuestados manifestó que los recursos utilizados en la capacitación fueron adecuados y que el expositor fue claro y resolvió sus inquietudes, mientras que el 4% informaron que no.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS



El 44% de los encuestados ha participado en otras capacitaciones de la Empresa y el 56% no lo había hecho anteriormente



RESULTADO GENERAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROMOCALI S.A. E.S.P. -ZONA 1 (NORTE)

NIVEL GENERAL
DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 90%

¡¡Evolucionamos para PROMOVER una Cali Bella!!



¡GRACIAS!



PROMO
CALI