



**RESULTADO DE LA MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE DE 2023
PROMOVALLE S.A. E.S.P.
ZONA SUR**

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



Preparó: Coordinador Servicio Al Cliente



**PROMO
CALI**

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2023 FICHA TÉCNICA	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	PROMOVALLE S.A. E.S.P. Zona 3 ó Zona Sur cubre las comunas 10, 16, 17, 18 y 22
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	PROMOVALLE S.A. E.S.P.: 1,193 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 SUR)
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	Segundo Semestre del 2023



1. RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN ASPECTOS DEL SERVICIO



PROMOVALLE S.A. E.S.P.

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



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación del vehículo recolector?



El 93% de los encuestados califica como satisfecho la presentación del vehículo recolector, el 7% regular, el 0% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	1105	93%
Regular	86	7%
Insatisfecho	2	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	1193	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 11% lo califica regular, y el 0% insatisfecho.

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	1060	89%
Regular	131	11%
Insatisfecho	2	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	1193	100%

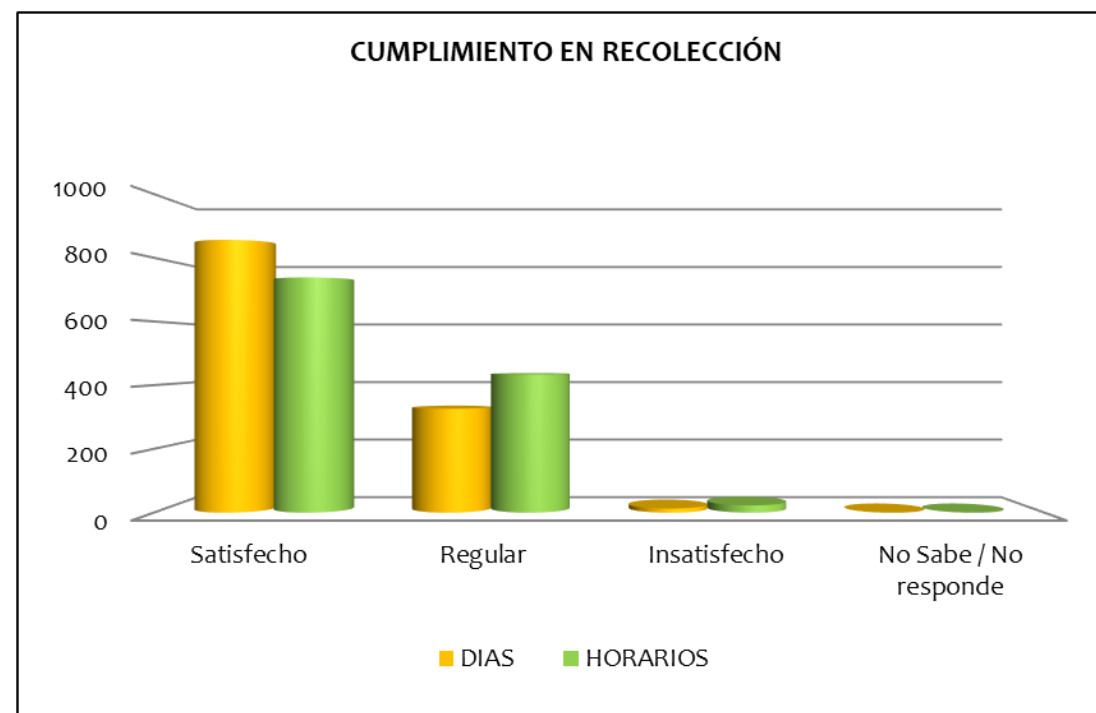


ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

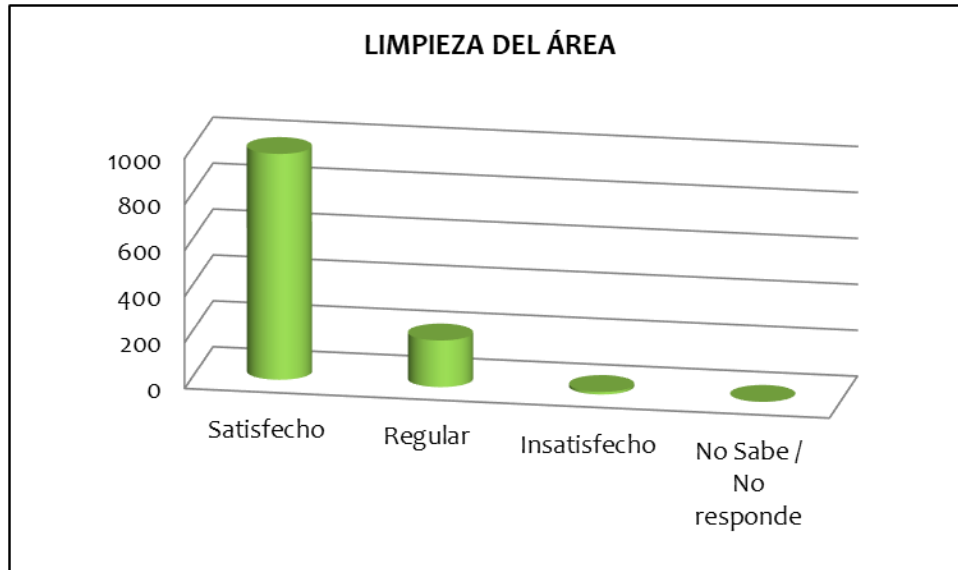
Días: El 72% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los días de recolección, el 27% regular , 1% insatisfechos y el 0% no sabe / no responden

Horarios: El 62% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento en los horarios, el 36% regular, 2% están insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

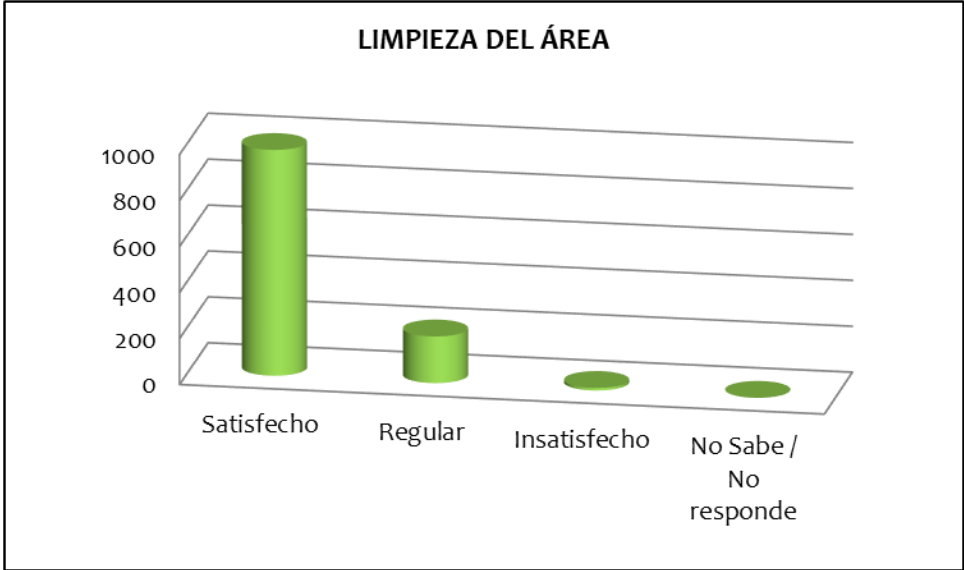


El 82% de los encuestados están satisfechos con la limpieza después de la recolección, el 17% regular, el 1% se encuentran insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el barrido de vías y áreas públicas?

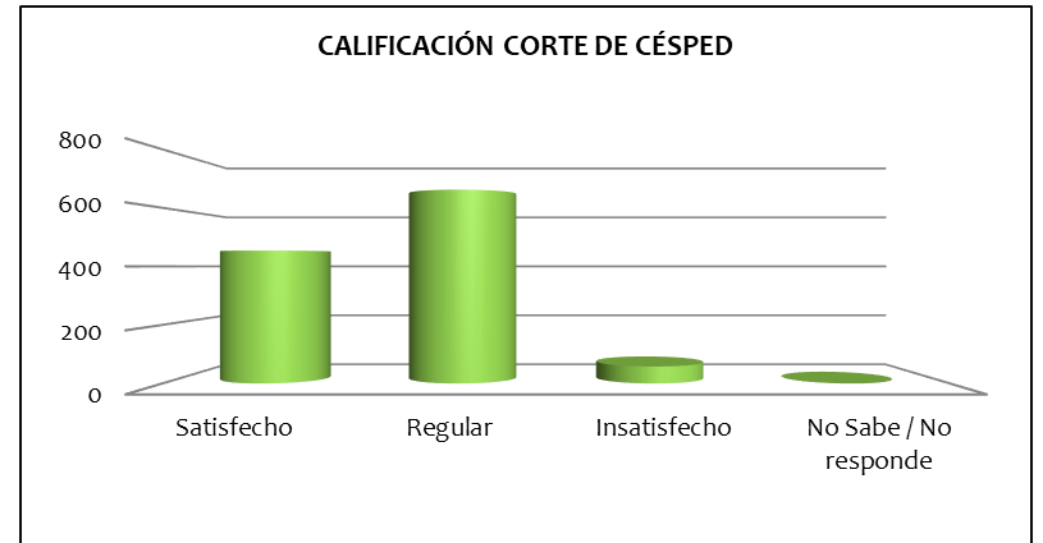


El 79% de los encuestados nos informan que se encuentran satisfecho con el barrido de vías y áreas públicas, el 20% lo considera regular, el 1% insatisfecho y por último el 1% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el corte de césped de áreas públicas?

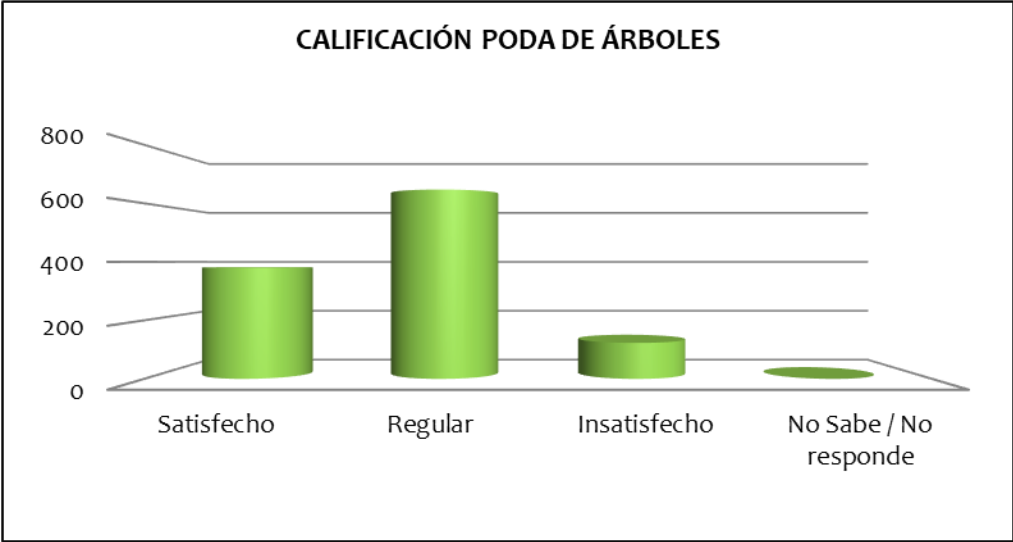


El 39% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con el corte de césped de las áreas públicas, el 56% lo considera regular, el 5% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la poda de árboles en áreas públicas?

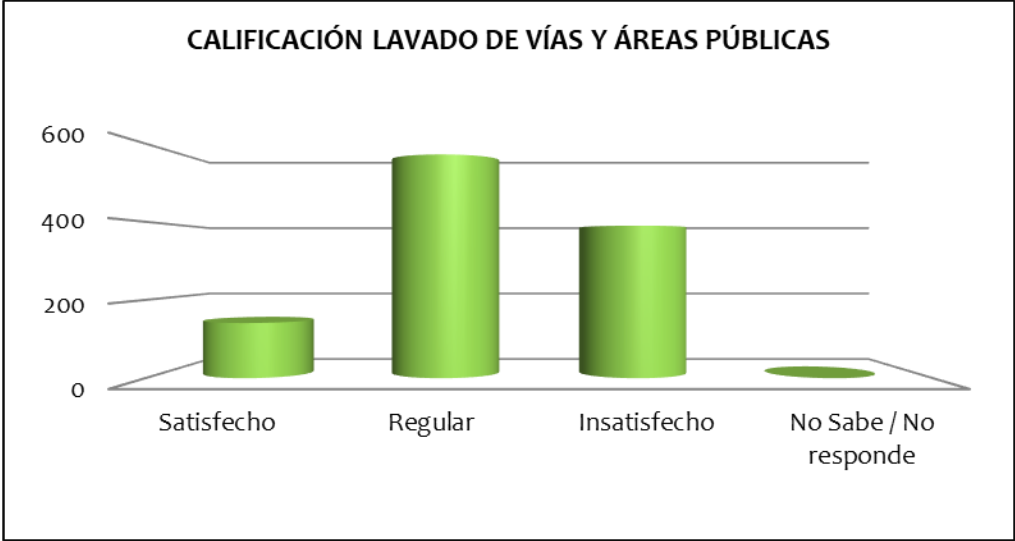


El 33% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con la ejecución de la poda de árboles en las áreas públicas, el 56% lo considera regular, el 11% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el lavado de vías y áreas públicas?

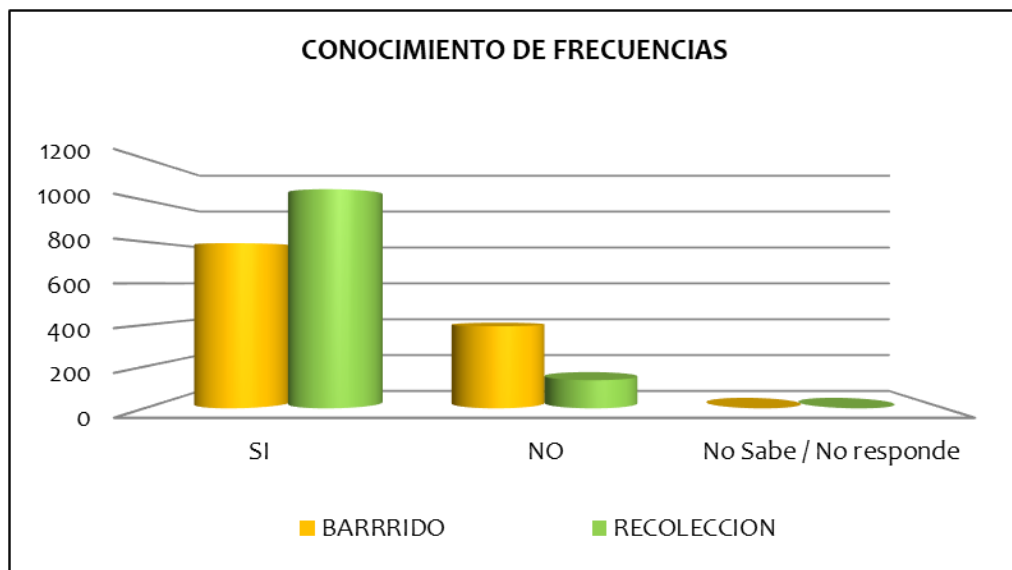


El 13% de los encuestados nos revelan que se encuentran satisfechos con el lavado de las vías y áreas públicas, el 52% lo considera regular, el 35% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Conoce las frecuencias de barrido y recolección?



El 89% de los encuestados conoce las frecuencias de recolección mientras que el 11% manifiesta que no.

El 67% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de barrido, mientras que el 33% manifiestan que no las conoce.

Ingresa a nuestra pagina Web:
www.promovalle.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.

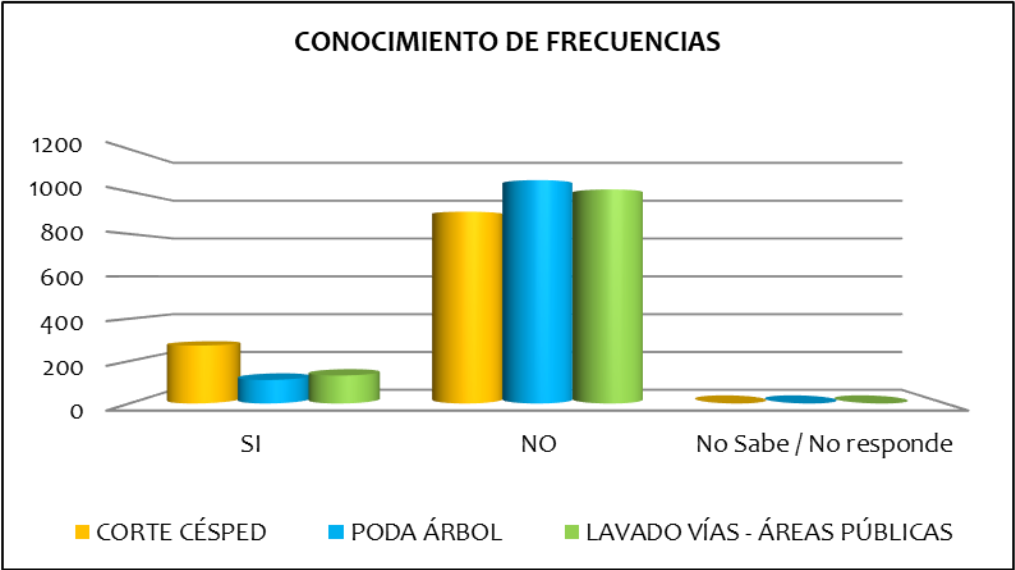
Para consultar las frecuencias y horarios de recolección de su barrio siga los siguientes dos pasos:

- 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 resaltará 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 las frecuencias de corte de césped, de poda de árboles y del lavado de vías y áreas públicas??



El 23% de los encuestados conoce las frecuencias de corte de césped, mientras que el 77% manifiesta que no.

El 10% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de poda de árboles, mientras que el 90% manifiestan que no las conoce.

El 12% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias del lavado de vías y áreas públicas, mientras que el 88% manifiestan que no las conoce.



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 49% de los encuestados manifiesta que conoce sobre los Servicios Especiales prestados por la empresa , mientras que el 51% no los conoce y por último el 0% no sabe / no responde.

Así mismo, el 17% de los encuestados 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 51% de los encuestados manifiesta que se encuentran satisfecho con el trato del personal operativo, el 44% regular, el 5% insatisfecho y por último el 0% no sabe o no responde.

RESPUESTA	Operario Recolección	Operario de Barrido	Corted Césped	Poda Arbol	lavado vías - areas publicas	TOTAL	%
Satisfecho	834	824	781	534	360	1194	51%
Regular	337	347	385	590	686	1023	44%
Insatisfecho	16	16	22	46	100	116	5%
No Sabe / No responde	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	1187	1187	1188	1170	1146	2333	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 100% 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 0% manifiestan que no.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



El 100% de los encuestados consideró que la persona que lo atendió tiene profesionalismo, resolviendo así, con rapidez sus pretensiones satisfactoriamente, y el 20% no.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

- ❑ El 86% de los usuarios considera que es fácil comunicarse con la línea de servicio al cliente y el 14% manifiesta que no lo es.



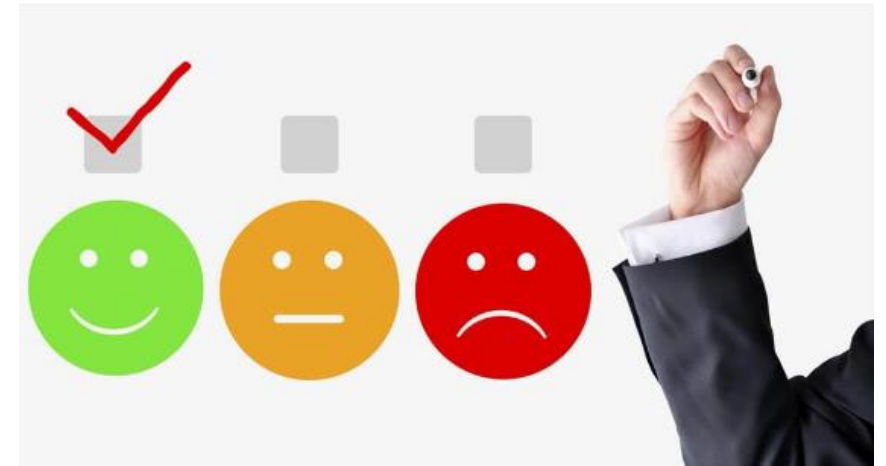
ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



El 86% de los usuarios manifestó que su llamada fue atendida de inmediato, un 5% esperó menos de 5 minutos y el 10% restante debió esperar más de 5 minutos en la línea para ser atendido.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



A nivel general el 100% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida , mientras el 11% manifiestas estar insatisfecho.



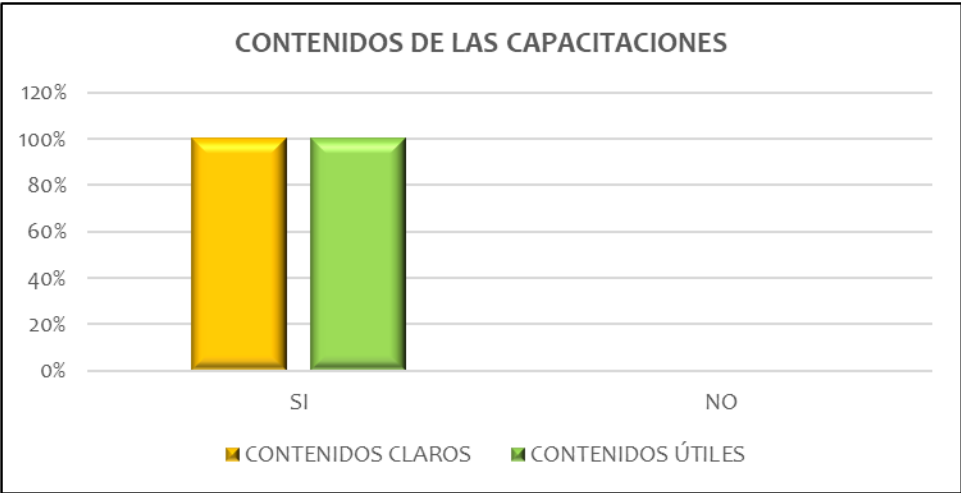
3.RESULTADO



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, mientras que el 0% informan que no.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS

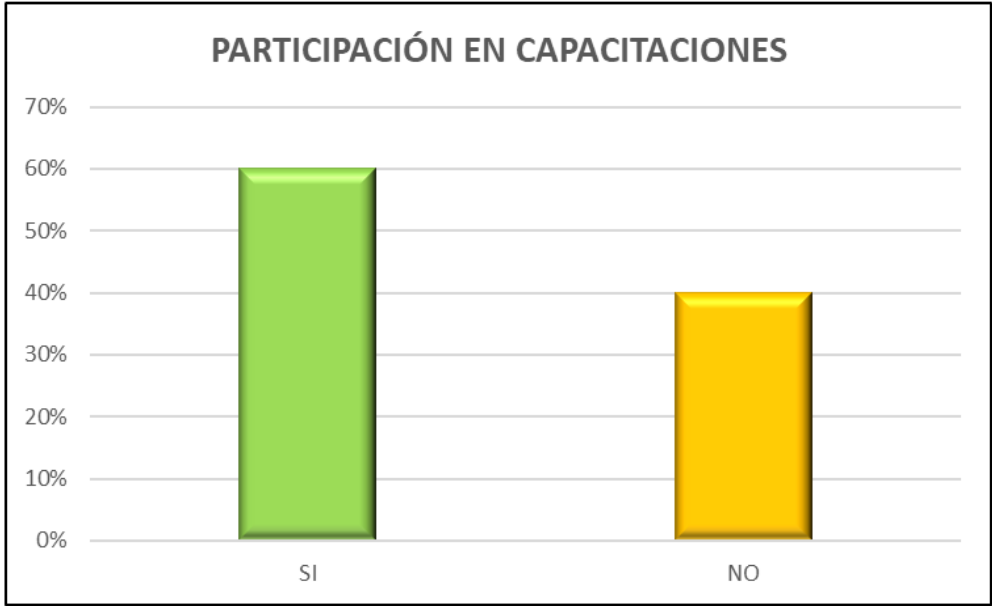


En un promedio del 100% de los encuestados manifestó que los recursos utilizados en la capacitación fueron adecuados y que el expositor fue claro y resolvió sus inquietudes.

A green educational poster. At the top, it says "Por las manos de nuestros Guardianes". The central image shows a person in a yellow protective suit and white gloves placing a glass into an open cardboard box. A green checkmark is next to the word "Correcto". At the bottom, it says "Deposita vidrios, alambres, latas y objetos cortopunzantes dentro de cajas o cartones." and includes the logo for "PROMO CALI | VALLE".



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS



El 60% de los encuestados ha participado en otras capacitaciones de la Empresa y el 40% no lo había hecho anteriormente



RESULTADO GENERAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PROMOVALLE S.A. E.S.P. -ZONA 3 (SUR)

NIVEL GENERAL
DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 88%

¡¡Evolucionamos para PROMOVER una Cali Bella!!



¡GRACIAS!



PROMO
CALI