



RESULTADO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO II SEMESTRE DE 2024 PROMOCALI S.A. E.S.P. ZONA NORTE

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



Preparó: Coordinador Servicio Al Cliente



PROMO
CALI

FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2024 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.: 1.347 Encuestas de satisfacción realizadas frente a los aspectos del servicio, atención al usuario
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 dos 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.
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 2024



1. RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN ASPECTOS DEL SERVICIO



PROMOCALI S.A. E.S.P.

***¡¡Ayúdanos a Construir una Ciudad
Ambientalmente Amigable!!***



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación del vehículo recolector?



El 90% de los encuestados califica como satisfecho la presentación del vehículo recolector, el 10% regular, el 0% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación de los operarios?



EL 83% de los encuestados califica como satisfecha la presentación de los operarios, el 17% lo califica regular, y el 0% insatisfecho.

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	1069	83%
Regular	216	17%
Insatisfecho	0	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	1285	100%

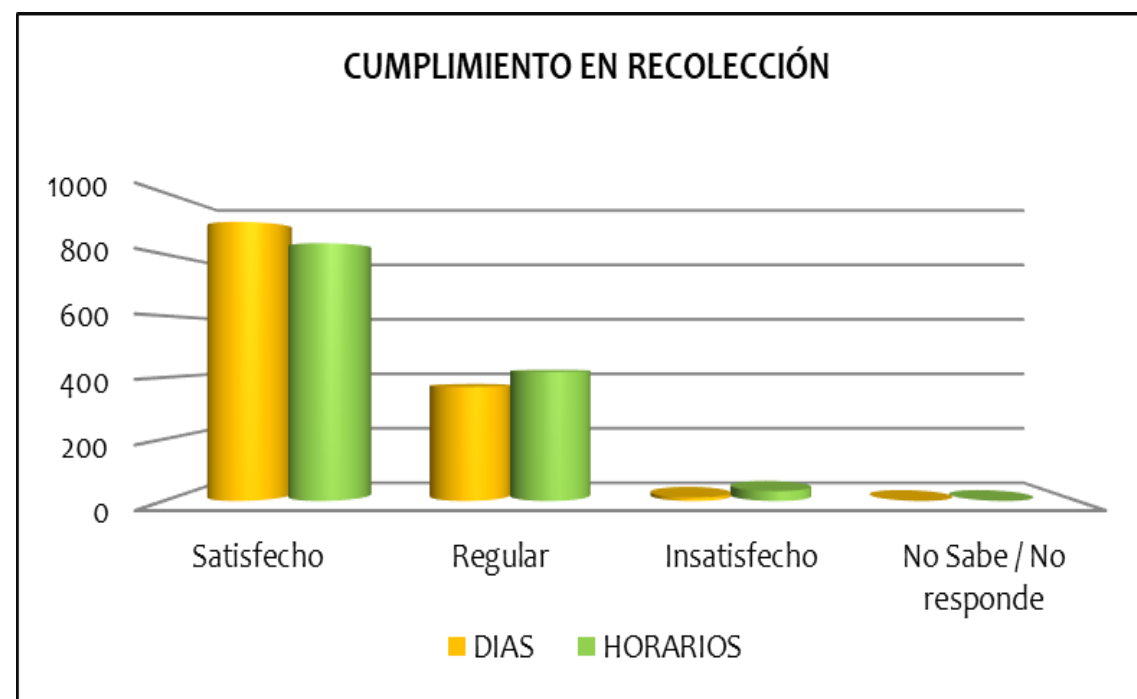


ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

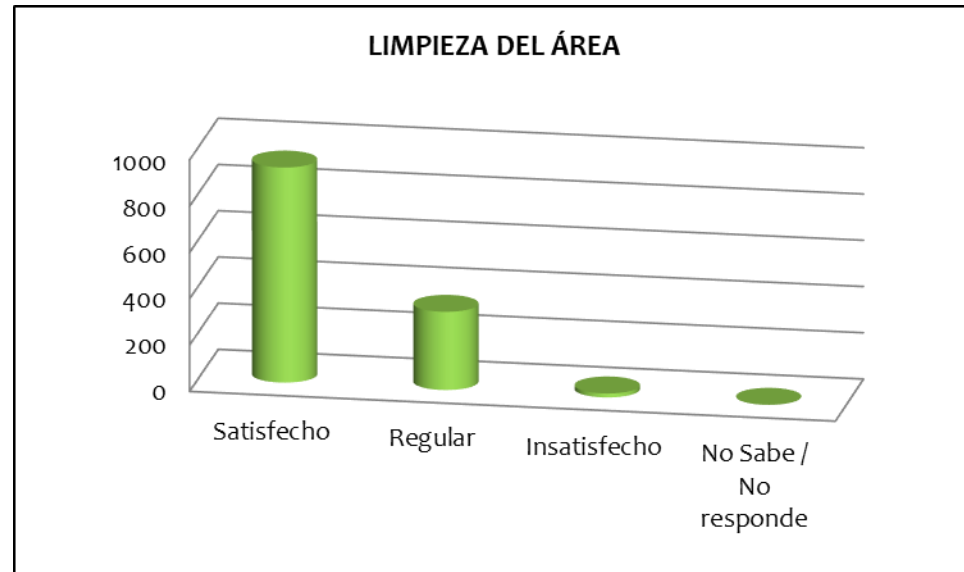
Días: El 70% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los días de recolección, el 29% regular , 1% insatisfechos y el 0% no sabe / no responden

Horarios: El 65% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento en los horarios, el 33% 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 ?

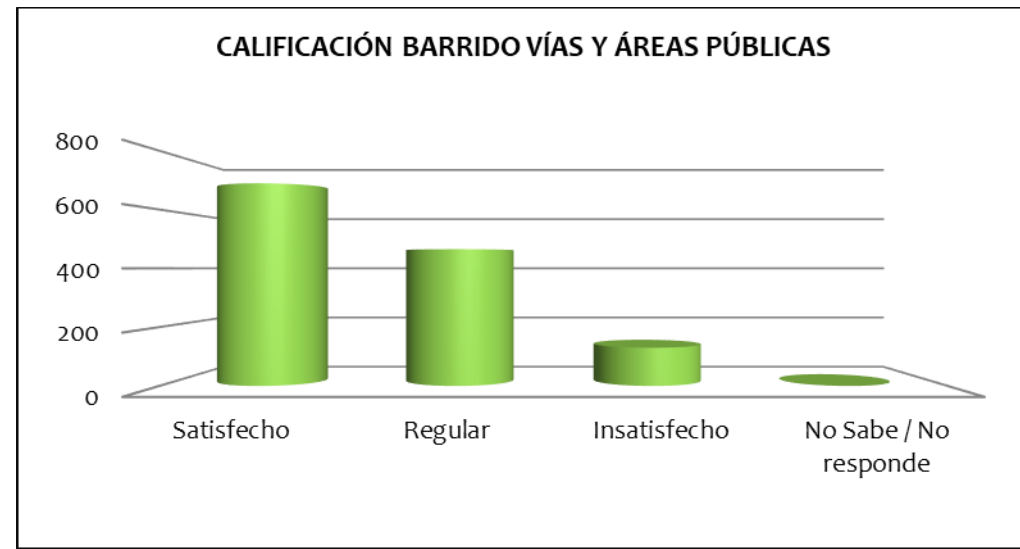


El 72% de los encuestados están satisfechos con la limpieza después de la recolección, el 26% regular, el 1% se encuentran insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el barrido de vías y áreas públicas?

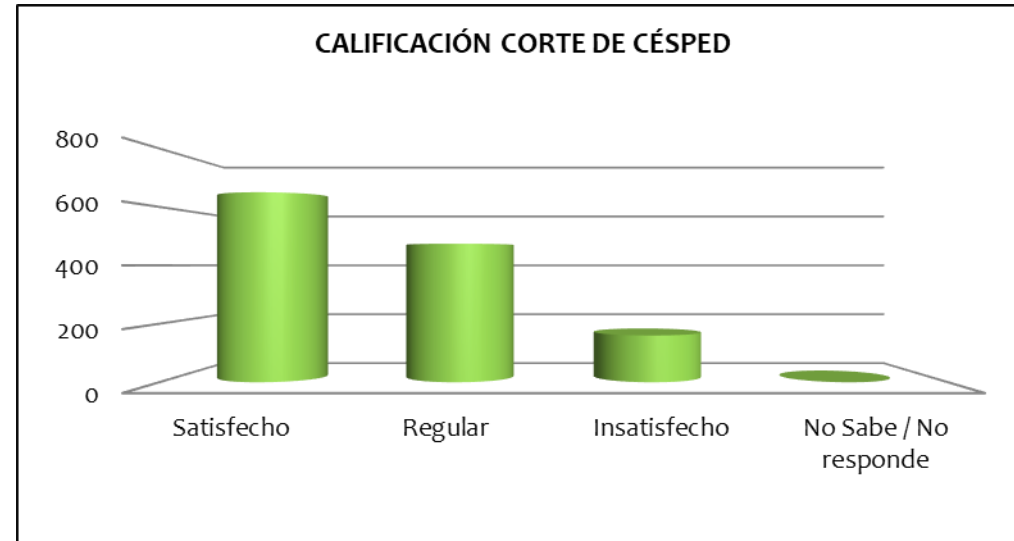


El 54% de los encuestados nos informan que se encuentran satisfecho con el barrido de vías y áreas públicas, el 36% lo considera regular, el 10% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el corte de césped de áreas públicas?

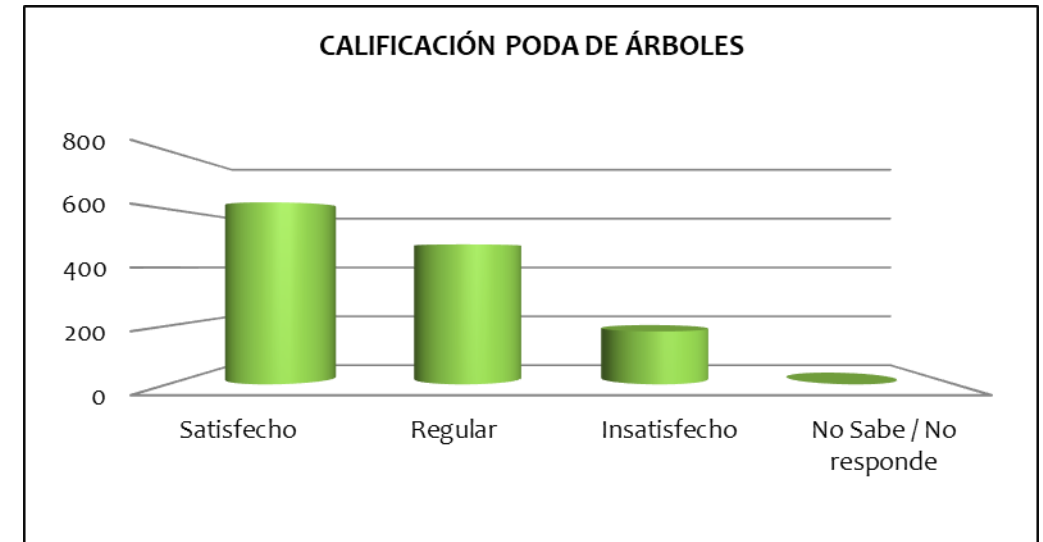


El 51% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con el corte de césped de las áreas públicas, el 37% lo considera regular, el 12% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la poda de árboles en áreas públicas?

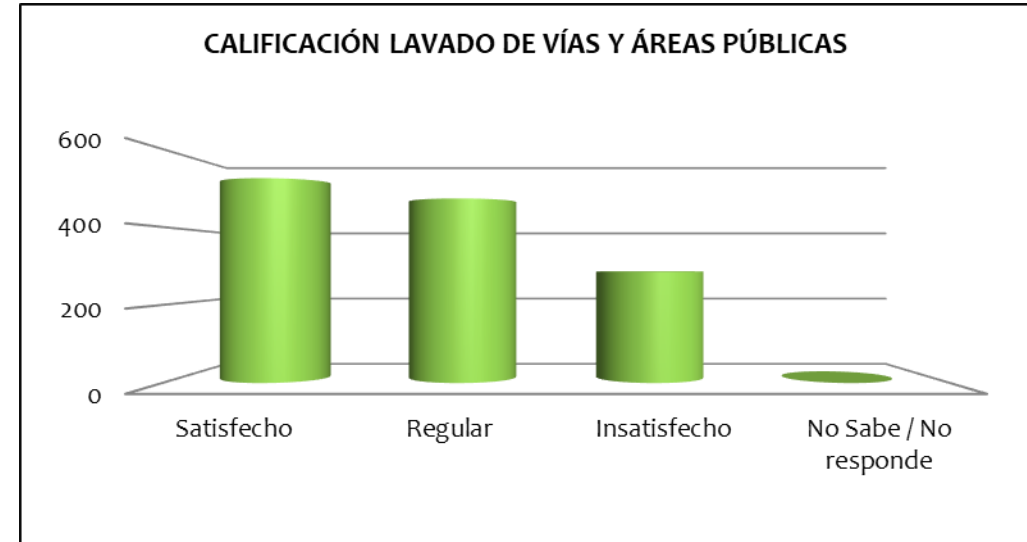


El 49% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con la ejecución de la poda de árboles en las áreas públicas, el 37% lo considera regular, el 14% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el lavado de vías y áreas públicas?

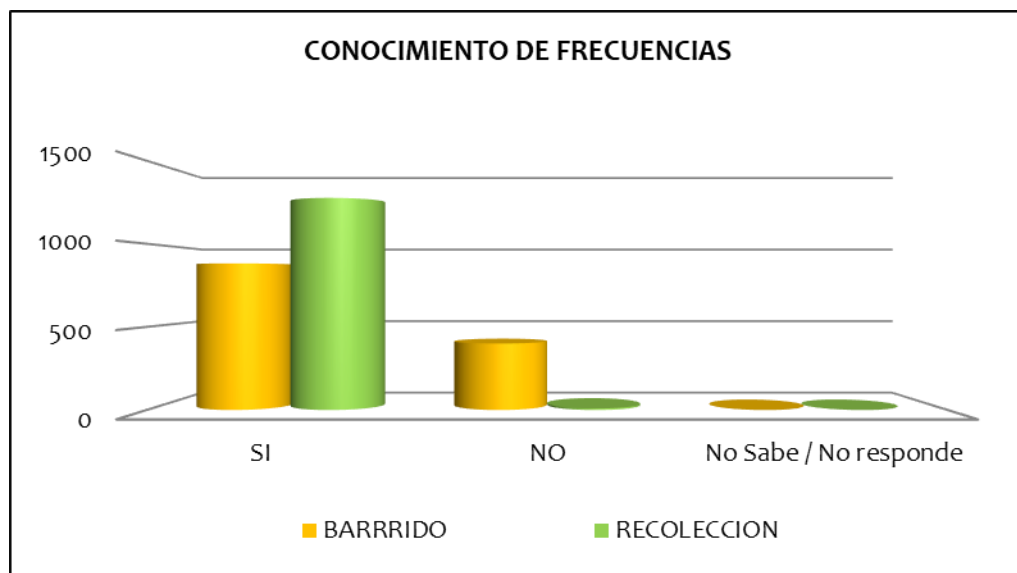


El 41% de los encuestados nos revelan que se encuentran satisfechos con el lavado de las vías y áreas públicas, el 37% lo considera regular, el 22% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Conoce las frecuencias de barrido y recolección?



El 99% de los encuestados conoce las frecuencias de recolección mientras que el 4% manifiesta que no.

El 69% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de barrido, mientras que el 31% manifiestan que no las conoce.

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

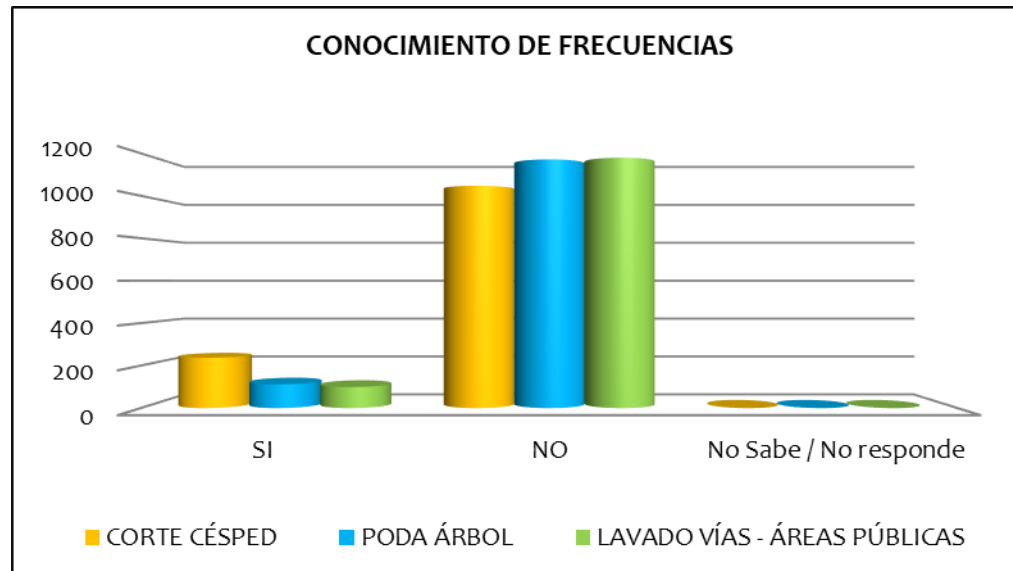
Para consultar las



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Conoce las frecuencias del corte de césped , poda árbol y lavado de vías y áreas públicas?

El 18% de los encuestados conoce las frecuencias del corte de césped de áreas públicas, el 82% manifiesta que no las conocen.



El 09% de los encuestados manifiestan conocer las frecuencias de as poda de árboles ubicados en las vías públicas, mientras que el 91% nos informan que no las conoce.

El 08% de los encuestados nos informan que conocen las frecuencias de lavado de vías y áreas públicas, mientras que el 92% manifiesta 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 32% de los encuestados manifiesta que conoce sobre los Servicios Especiales prestados por la empresa , mientras que el 68% no los conocen.

Así mismo, el 08% de los encuetados nos informan que han hecho uso de los servicios especiales y el 92% no.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

Cómo califica el comportamiento del personal operativo



¿Sabías que ...

**a diario nuestros operarios
barren alrededor de
5 mil kilómetros
de vías?**

¡Una labor ejemplar, por una Cali libre de residuos!

PROMO
CALI | VALLE

En promedio, el 58% de los encuestados manifiesta que se encuentran satisfecho con el trato del personal operativo, el 32% regular, el 10% insatisfecho y por último el 0% no sabe o no responde.





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 4% manifiestan que no.



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



En promedio el 98% 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 46% de los usuarios considera que es fácil comunicarse con la línea de servicio al cliente y el 54% manifiesta que no lo es.



PROMO
CALI | VALLE

.....

¿Tienes enseres como muebles y/o escombros que quieres sacar?

- Sofás
- Mesas
- Colchones
- Puertas

¡Nuestro equipo está listo para ayudarte!

Solo debes **llamar a nuestra línea de atención y programar su recolección:**

 **4877070 ext. 123 o 126**



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

El 54% de los usuarios manifestó que su llamada fue atendida de inmediato, un 26% esperó menos de 5 minutos y el 20% restante debió esperar más de 5 minutos en la línea para ser atendido.

Centros de atención al usuario - CAU

Horarios de atención:

Lunes a viernes: 7:30 a.m – 12:30 m – 1:30 p.m – 4:30 p.m

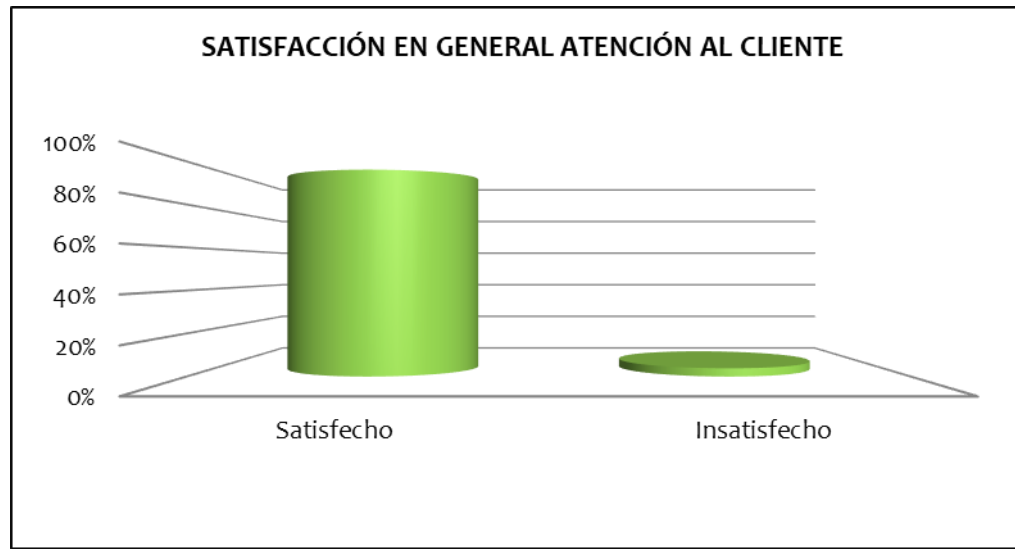
Atención a PQRS

Para realizar una petición, queja o reclamo respecto a la prestación del servicio de recolección, transporte o disposición final de los residuos, servicio de barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped y/o Poda de arboles, por favor escribir a:

pqr-norte@promocali.com
pqr@promovalle.com



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



A nivel general el 96% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida , mientras el 4% manifiestas estar insatisfecho.



RESULTADO GENERAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

NIVEL GENERAL
DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 85%

***¡¡Ayúdanos a Construir una Ciudad
Ambientalmente Amigable!!***

¡GRACIAS!



PROMO
CALI