



**RESULTADO DE LA MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE DE 2024
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 2024 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.: 1.224 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 SUR)
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



PROMOVALLE 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 92% de los encuestados califica como satisfecho la presentación del vehículo recolector, el 8% regular, el 0% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	1097	92%
Regular	97	8%
Insatisfecho	1	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	1195	100%



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación de los operarios?



EL 91% de los encuestados califica como satisfecha la presentación de los operarios, el 9% lo califica regular, y el 0% insatisfecho.

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	1087	91%
Regular	108	9%
Insatisfecho	0	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	1195	100%

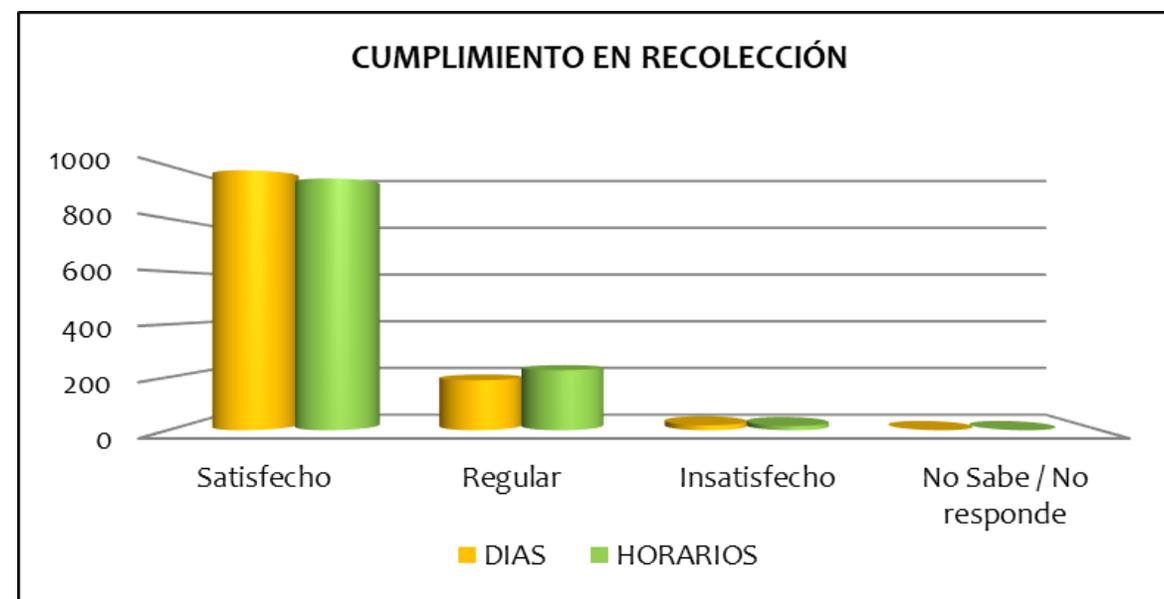


ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

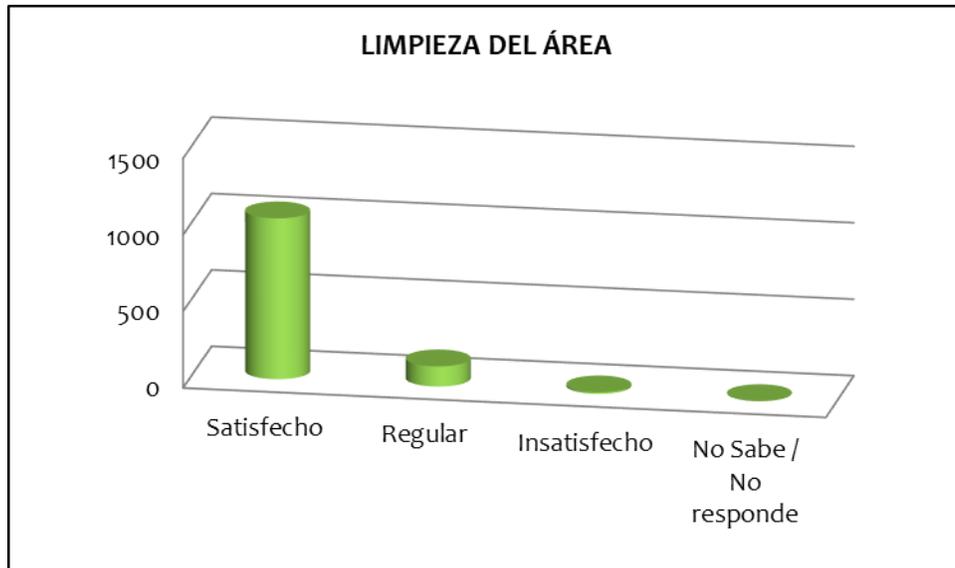
Días: El 83% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los días de recolección, el 16% regular , 2% insatisfechos y el 0% no sabe / no responden

Horarios: El 80% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento en los horarios, el 19% 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?

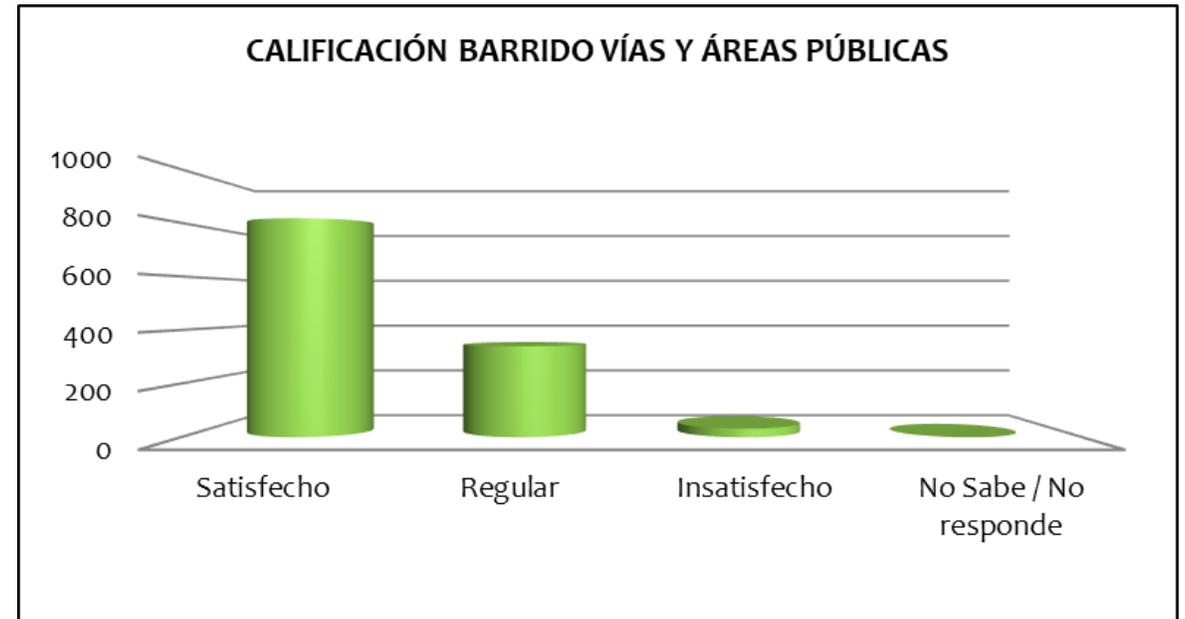


El 88% de los encuestados están satisfechos con la limpieza después de la recolección, el 11% regular, el 1% se encuentran insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el barrido de vías y áreas públicas?

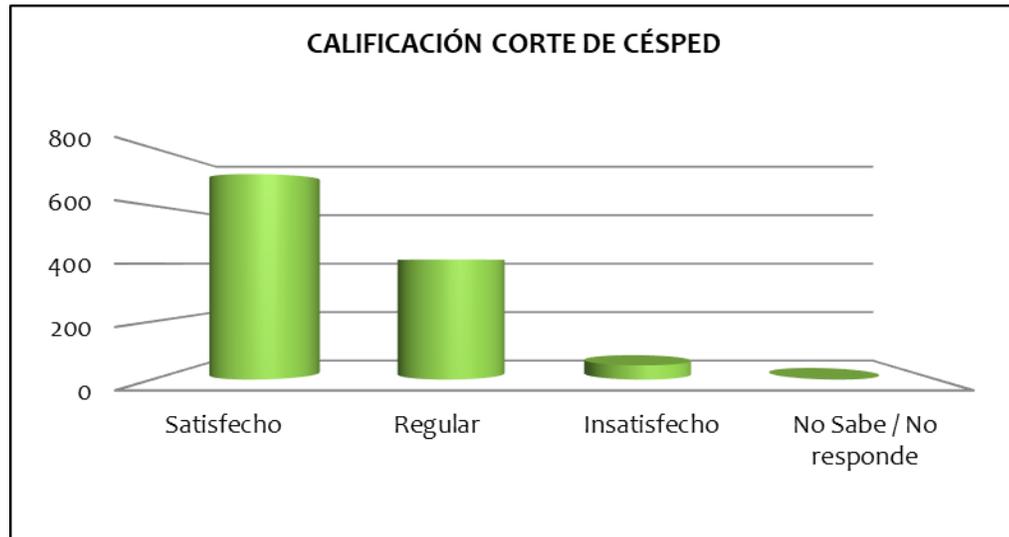


El 69% de los encuestados nos informan que se encuentran satisfecho con el barrido de vías y áreas públicas, el 29% lo considera regular, el 3% insatisfecho y por último el 1% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el corte de césped de áreas públicas?



El 60% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con el corte de césped de las áreas públicas, el 35% lo considera regular, el 4% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la poda de árboles en áreas públicas?

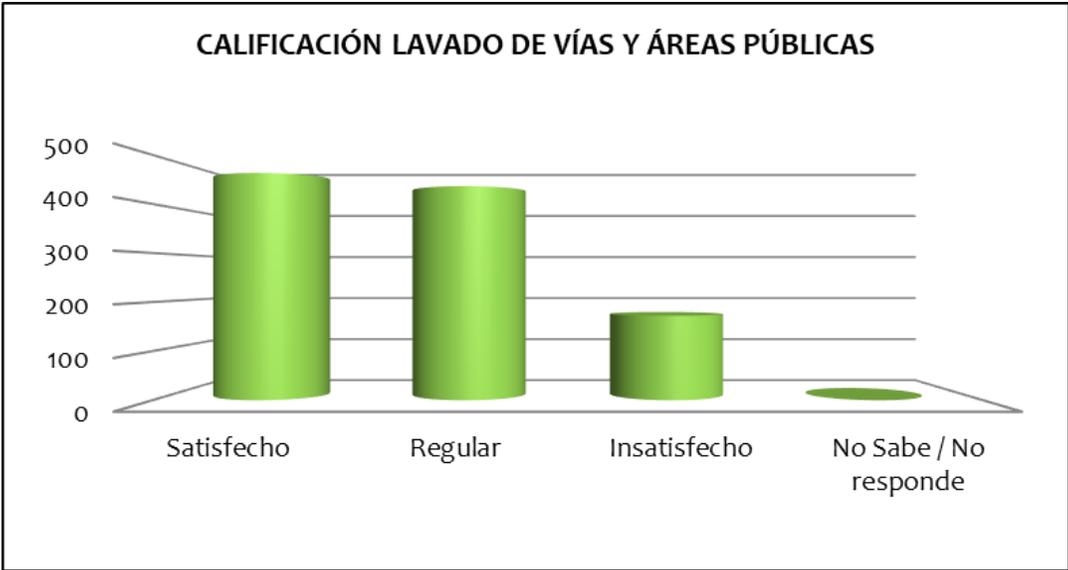


El 57% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con la ejecución de la poda de árboles en las áreas públicas, el 38% lo considera regular, el 5% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el lavado de vías y áreas públicas?

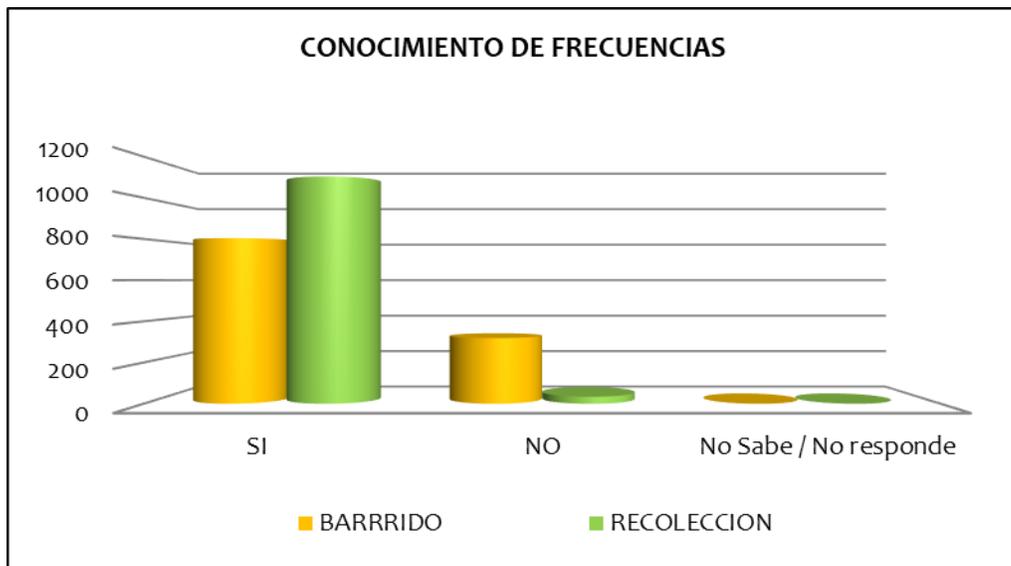


El 43% de los encuestados nos revelan que se encuentran satisfechos con el lavado de las vías y áreas públicas, el 41% lo considera regular, el 16% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



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.

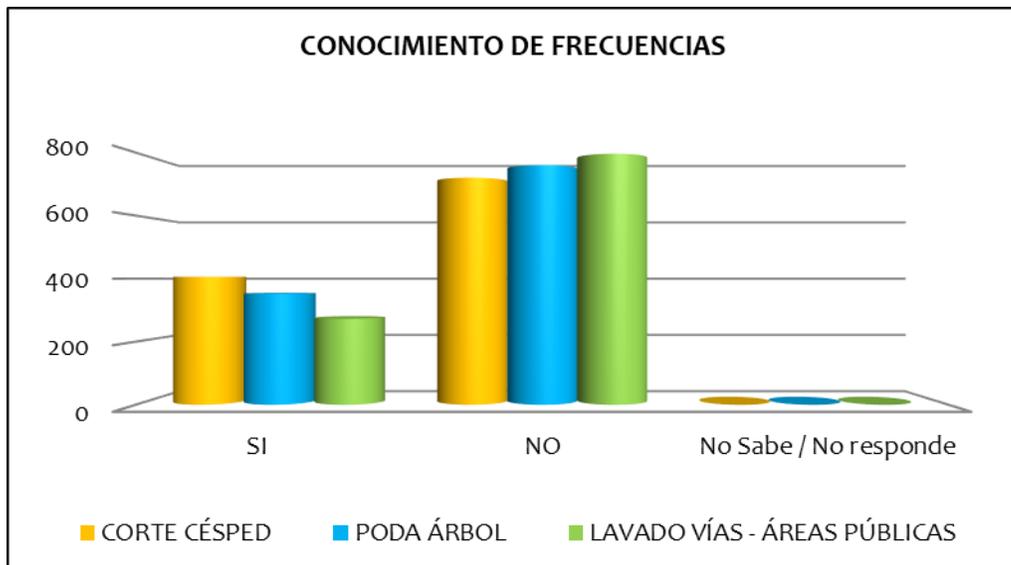
El 72% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de barrido, mientras que el 28% manifiestan que no las conoce.

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



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 36% de los encuestados conoce las frecuencias de corte de césped, mientras que el 64% manifiesta que no.

El 32% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de poda de árboles, mientras que el 68% manifiestan que no las conoce.

El 26% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias del lavado de vías y áreas públicas, mientras que el 74% 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 84% de los encuestados manifiesta que conoce sobre los Servicios Especiales prestados por la empresa , mientras que el 16% no los conoce y por último el 0% no sabe / no responde.

Así mismo, el 38% 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 66% de los encuestados manifiesta que se encuentran satisfecho con el trato del personal operativo, el 24% regular, el 10% insatisfecho y por último el 0% no sabe o no responde.



¿Sabías que **nuestros operarios de barrido**
NO se llevan las bolsas
en el momento en el que prestan el servicio?



Ellos se encargan de **barrer la zona de operación, recoger la arenilla o residuos resultantes del barrido y guardarlos en una bolsa.**

↓

Luego, uno de **nuestros vehículos recoge las bolsas y las lleva al relleno sanitario.**



2. RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO



**Conoce
nuestros
canales de
atención:**

 (602) 487 7070 Ext. 123/126.

 pqr-norte@promoambientalcali.com y
pqr@promoambientalvalle.com

 Sede sur - Calle 10 # 74 A - 31, Local: 6,
Edificio Sorrento
Sede norte - Calle 70 # 7 E Bis - 04

Más en: promocali.com - contacto

¡Estamos aquí para ti!



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



Para mantenerte informado sobre nuestros servicios y novedades, síguenos en redes sociales.

[f Promo Cali-Valle](#)

[@PromoCaliValle](#)

[@promocalivalle](#)

¡Acompáñanos a construir una ciudad ambientalmente amigable!

 **PROMO**
CALI | VALLE

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 62% de los usuarios considera que es fácil comunicarse con la línea de servicio al cliente y el 38% 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 80% de los usuarios manifestó que su llamada fue atendida de inmediato, un 20% esperó menos de 5 minutos y el 0% 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 0% manifiestas estar insatisfecho.



RESULTADO GENERAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

NIVEL GENERAL
DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 89%

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



¡GRACIAS!



PROMO
CALI