



**RESULTADO DE LA MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO
II SEMESTRE DE 2025
PROMOCALI S.A.S E.S.P.
ZONA NORTE**



FICHA TÉCNICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2025 FICHA TÉCNICA	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	PROMOCALI S.A.S. 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.S. E.S.P.: 1.579 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	Segundo Semestre del 2025



1. RESULTADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN ASPECTOS DEL SERVICIO



PROMOCALI S.A.S. E.S.P.

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



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación del vehículo recolector?



El 96% de los encuestados califica como satisfecho la presentación del vehículo recolector, el 8% regular, el 4% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la presentación de los operarios?



EL 94% de los encuestados califica como satisfecha la presentación de los operarios, el 6% lo califica regular, y el 0% insatisfecho.

RESPUESTA	TOTAL	%
Satisfecho	1424	94%
Regular	90	6%
Insatisfecho	1	0%
No Sabe / No responde	0	0%
TOTAL	1515	100%

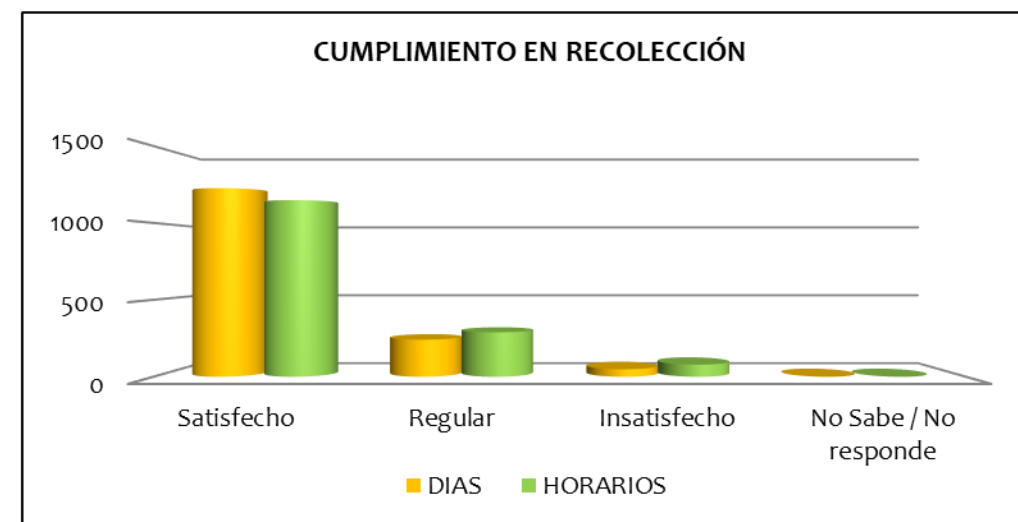


ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

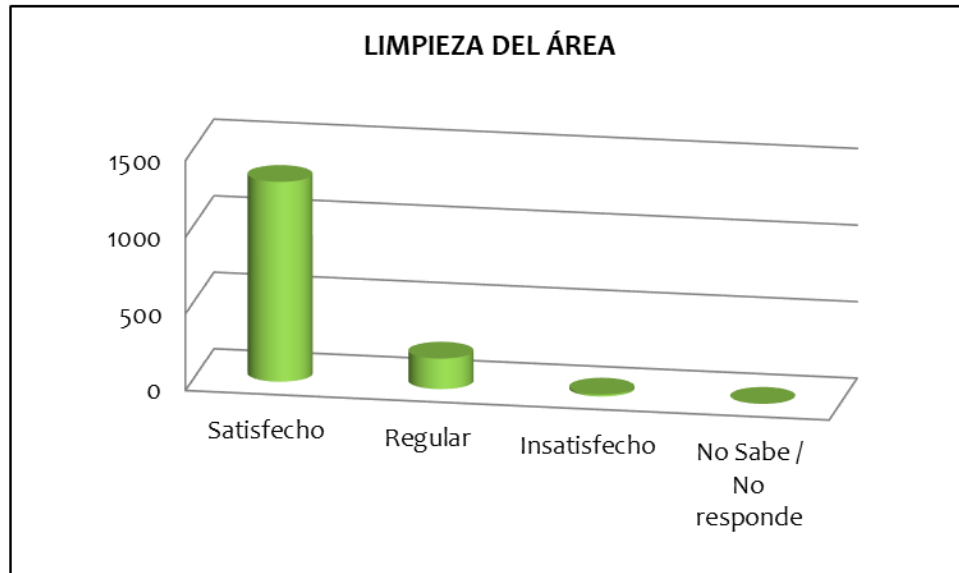
Días: El 81% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los días de recolección, el 16% regular , 3% insatisfechos y el 0% no sabe / no responden

Horarios: El 71% de los encuestados se encuentran satisfechos con el cumplimiento en los horarios, el 26% regular, 3% están insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

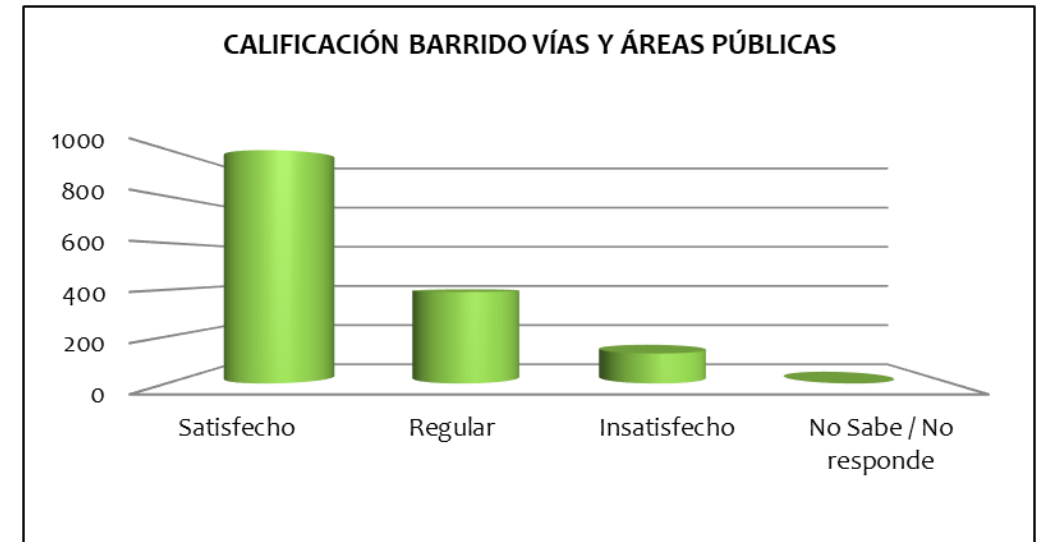


El 86% de los encuestados están satisfechos con la limpieza después de la recolección, el 13% regular, el 1% se encuentran insatisfecho y el 0% no sabe / no responden



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el barrido de vías y áreas públicas?

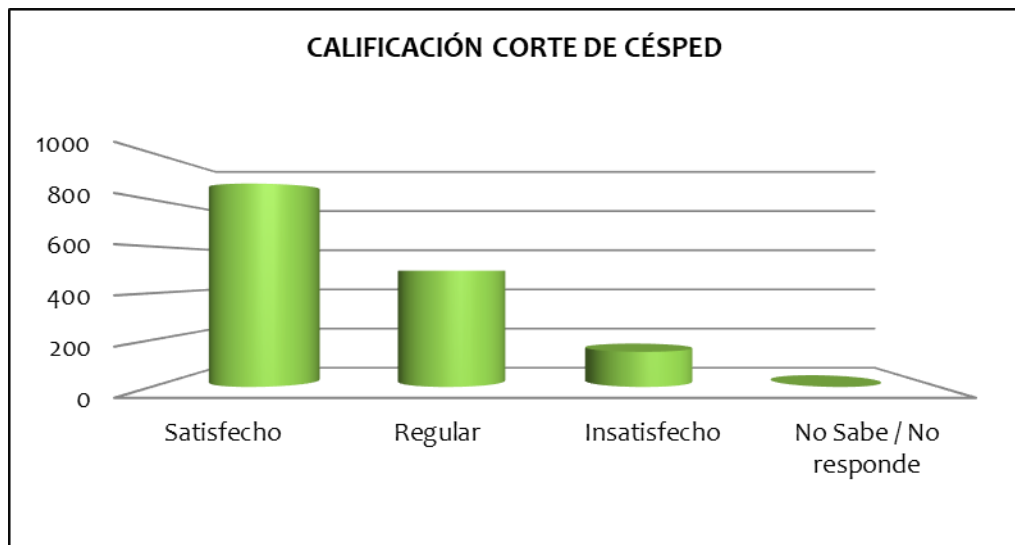


El 66% de los encuestados nos informan que se encuentran satisfecho con el barrido de vías y áreas públicas, el 26% lo considera regular, el 8% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el corte de césped de áreas públicas?

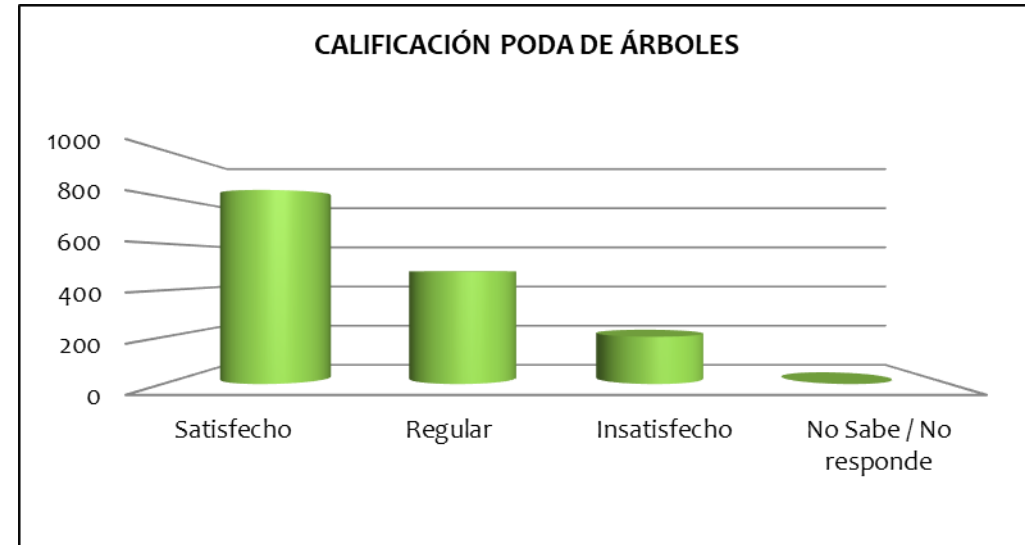


El 57% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con el corte de césped de las áreas públicas, el 33% lo considera regular, el 10% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica la poda de árboles en áreas públicas?

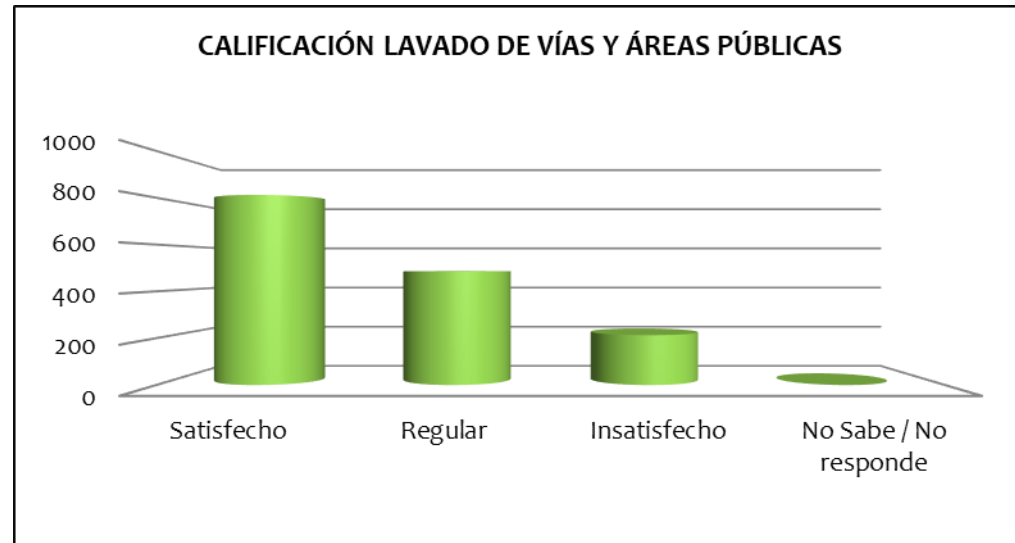


El 55% de los encuestados nos indican que se encuentran satisfechos con la ejecución de la poda de árboles en las áreas públicas, el 32% lo considera regular, el 13% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

¿Cómo califica el lavado de vías y áreas públicas?

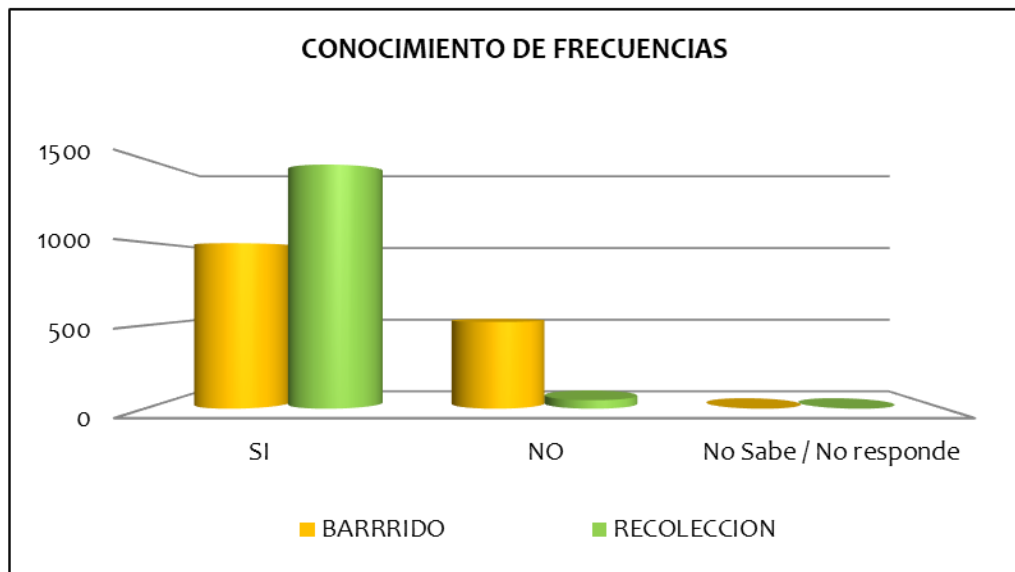


El 54% de los encuestados nos revelan que se encuentran satisfechos con el lavado de las vías y áreas públicas, el 32% lo considera regular, el 14% insatisfecho y por último el 0% no sabe / no responde.



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 66% de los encuestados manifiesta conocer las frecuencias de barrido, mientras que el 34% manifiestan que no las conoce.

Ingresa a nuestra pagina Web: www.promocali.com

Para consultar las



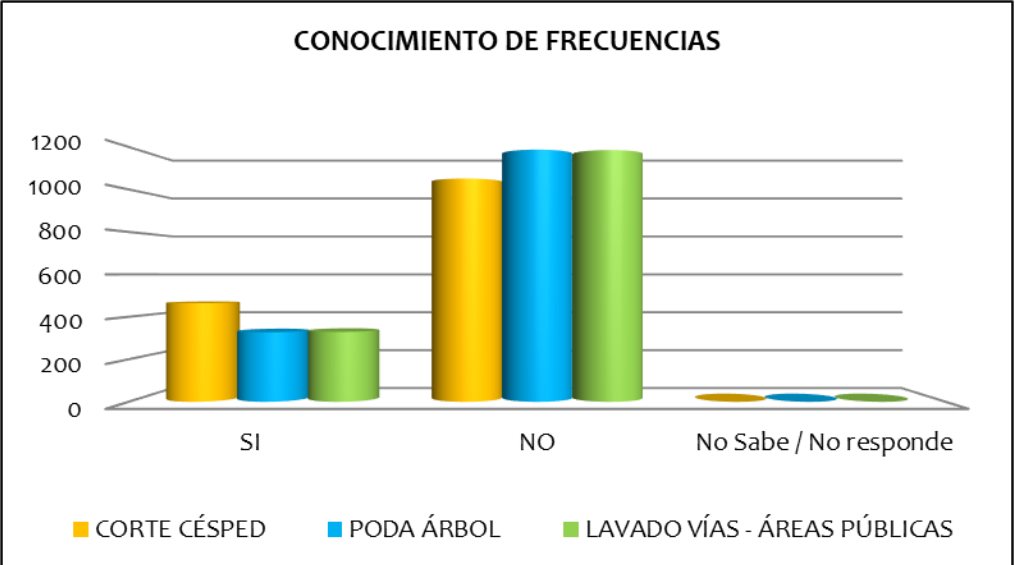
ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

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

El 31% de los encuestados conoce las frecuencias del corte de césped de áreas públicas, el 69% manifiesta que no las conocen.

El 22% de los encuestados manifiestan conocer las frecuencias de poda de árboles ubicados en las vías públicas, mientras que el 78% nos informan que no las conoce.

El 22% de los encuestados nos informan que conocen las frecuencias de lavado de vías y áreas públicas, mientras que el 78% 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 38% de los encuestados manifiesta que conoce sobre los Servicios Especiales prestados por la empresa , mientras que el 62% no los conocen.

Así mismo, el 11% de los encuetados nos informan que han hecho uso de los servicios especiales y el 80% no.



ENCUESTA DE ASPECTOS DEL SERVICIO

Cómo califica el comportamiento del personal operativo



#PROMO
CALI VALLE
LE CUMPLE A
CALI

¡Cali, puedes estar tranquila!

En Promo Cali Valle te estamos cumpliendo y seguimos prestando el **servicio público de aseo con total normalidad.**

Verifica en tu factura que seguimos siendo tu operador de siempre.

📞 Teléfono: 602 487 70 70
Ext.: 123 - 126

🌐 www.promocali.com

 **PROMO**
CALI | VALLE

En promedio, el 66% de los encuestados manifiesta que se encuentran satisfecho con el trato del personal operativo, el 25% regular, el 12% insatisfecho y por último el 8% no sabe o no responde.





**En Promo
CaliValle ofrecemos**

**el servicio de recolección
de escombros y los
transportamos a sitios
autorizados para su
correcta disposición.**

.....

Contáctanos y deshazte de tus
escombros **de manera segura
y responsable:**



PROMO
CALI | VALLE

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 99% 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.



PROMO
CALI | VALLE

...

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

- Sofás
- Mesas
- Colchones
- Puertas

¡Nuestro equipo está listo para ayudarte!

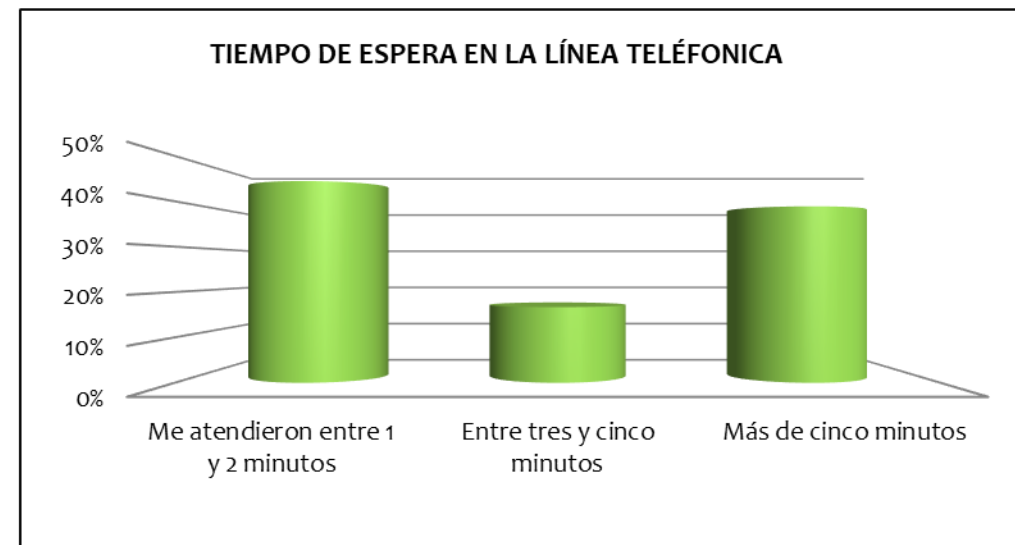
Solo debes **llamar a nuestra línea de atención y programar su recolección:**

 **4877070 ext. 123 o 126**



ENCUESTA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

El 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.



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

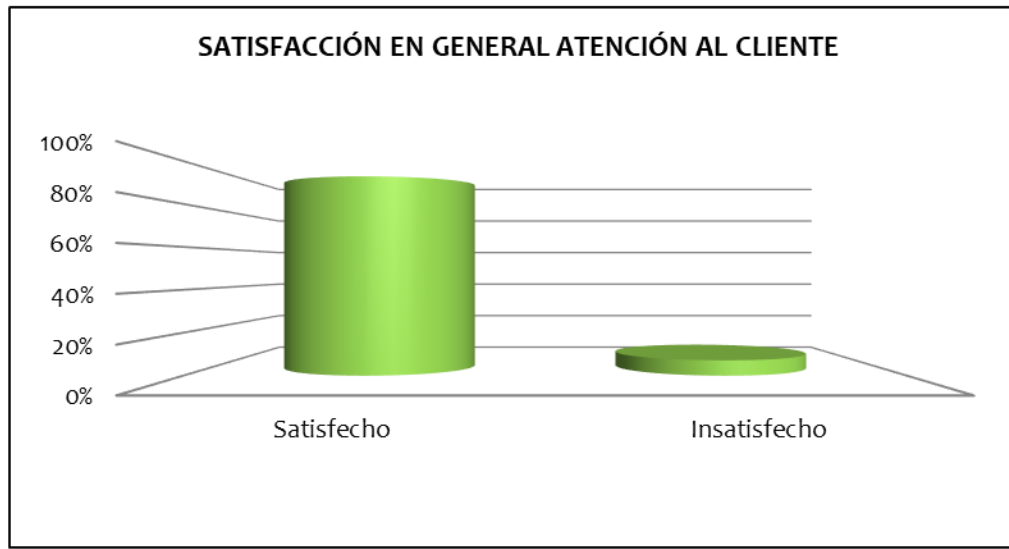
Atención a PQRS

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



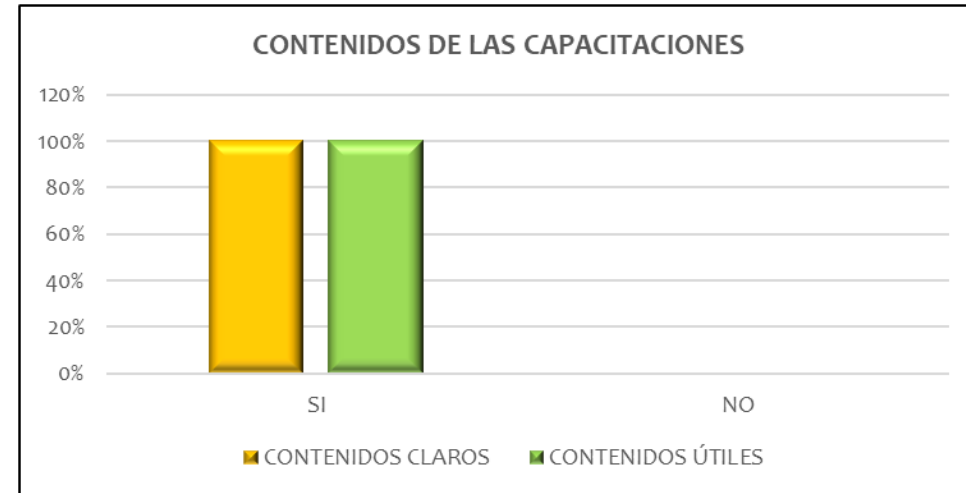
3.RESULTADO



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN CAMPAÑAS Y TALLERES



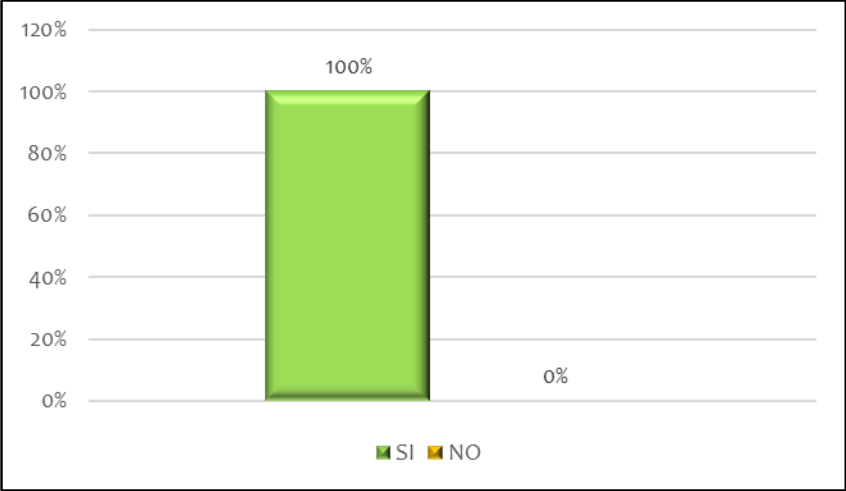
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN CAMPAÑAS Y TALLERES



El 100% de los encuestados considera que los contenidos de las capacitaciones fueron claros y útiles, mientras que el 0% informan que no.



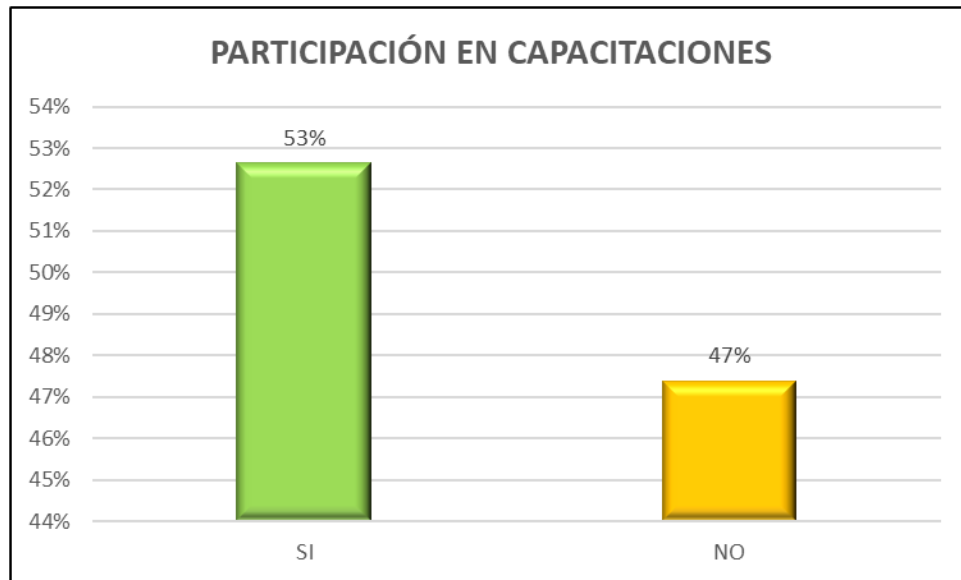
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN JORNADAS EDUCATIVAS



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 y el 0% manifestaron que no.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN CAMPAÑAS Y TALLERES



El 53% de los encuestados ha participado en otras capacitaciones de la Empresa y el 47% no lo había hecho anteriormente



RESULTADO GENERAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

NIVEL GENERAL
DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 86%

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



¡GRACIAS!



PROMO
CALI