

# INFORME RESULTADOS

## ENCUESTA DE

## SATISFACCIÓN

### SEMESTRE I

### 2024

## INTRODUCCIÓN

La mejora continua de los procesos e implementar acciones que nos permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes es uno de los propósitos de PACARIBE.

Por medio de la ejecución y análisis de esta encuesta de satisfacción, se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios en cuanto al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, en referencia al servicio de aseo en los todos los componentes que ofrece PACARIBE S.A. E.S.P.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas de esta prestadora, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los usuarios que permitan identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales.

## METODOLOGIA DE RECOLECCION DE INFORMACION

Comprometidos con el medio ambiente, para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizó la herramienta informática GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron 400 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel.

### FICHA TECNICA DE ENCUESTA

Titulo	Encuesta de satisfacción (Aspectos del servicio)
Ámbito	Loca – Distrito de Cartagena
Universo	Usuarios vinculados a Pacaribe
Modo de Aplicación	Publicación de Código QR y Link de acceso a la encuesta.
Fecha de Realización	Del 01/Enero/2024 al 30/Junio/2024
Dependencia responsable del estudio	Dirección de Mercado Regulado
Procedimiento de muestreo	Todos los usuarios que tengan acceso a la encuesta por los medios tecnológicos disponibles y que pertenecen a nuestra área de prestación.
Tamaño de la muestra	400 clientes encuestados
Tamaño de la Población	191.689 usuarios vinculados
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Nivel de satisfacción	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100% de las respuestas “Muy Satisfecho” + “Satisfecho” + “Normal” / total neto (Total encuestados)
Rangos de Valoración	Verde: 70% - 100% Amarillo: 36% - 69% Rojo: 0% - 35%
Responsable de la encuesta	Ana María Chacon Coordinadora de Atención al Cliente
Líder del proceso	Angélica Ortiz Pájaro Director Mercado Regulado.

## ENCUESTA DE SATISFACCION

### PRIMER SEMESTRE 2024

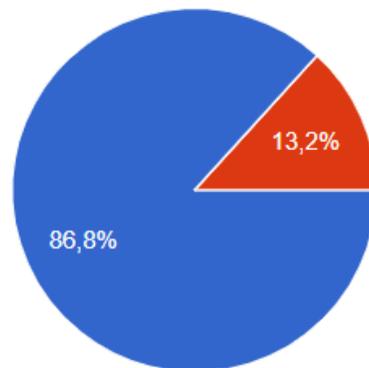
La encuesta se compone de las siguientes nueve (9) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la prestación del servicio de aseo, en pro del beneficio del usuario:

1. ¿Que tan aseada percibe la ciudad de Cartagena?
2. ¿Qué tan satisfecho con la calidad del servicio de recolección de residuos (basura) en las calles de su barrio?
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad del servicio de Barrido en las calles de su barrio?
4. ¿ Reconoce Claramente a PACARIBE como la empresa prestadora del servicio de aseo en su barrio?
5. ¿ De los siguientes servicios cuales reconoce como prestador a PACARIBE
6. ¿ A nivel general qué tan satisfecho está usted con la atención dada a sus Peticiones, Quejas o Reclamos
7. ¿ Considera que la atención brindada por parte de nuestros colaboradores fue amable y asertiva?
8. ¿Cuál de los siguientes servicios especiales ha requeridos?
9. ¿ Cuáles de las siguientes problemáticas de aseo de su barrio considera que son más graves?
10. ¿ Autoriza usted dar a PACARIBE sus datos y que eventualmente lo contacte

## TIPOS DE USURIOS ENCUESTADOS

### Tipo de Usuario

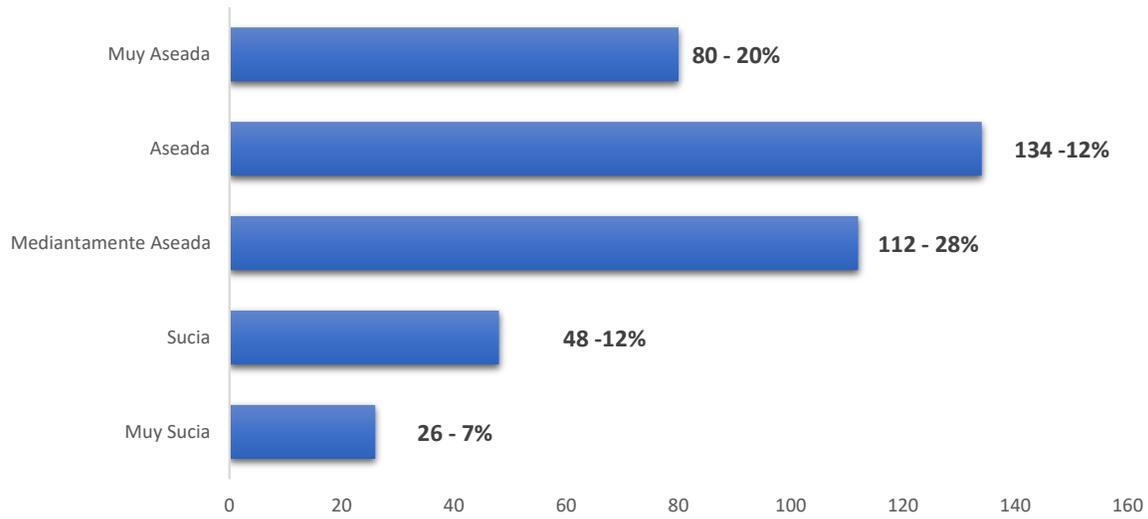
400 respuestas



● Residencial  
● Comercial

### PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

1. ¿Qué tan aseada percibe la ciudad de Cartagena?



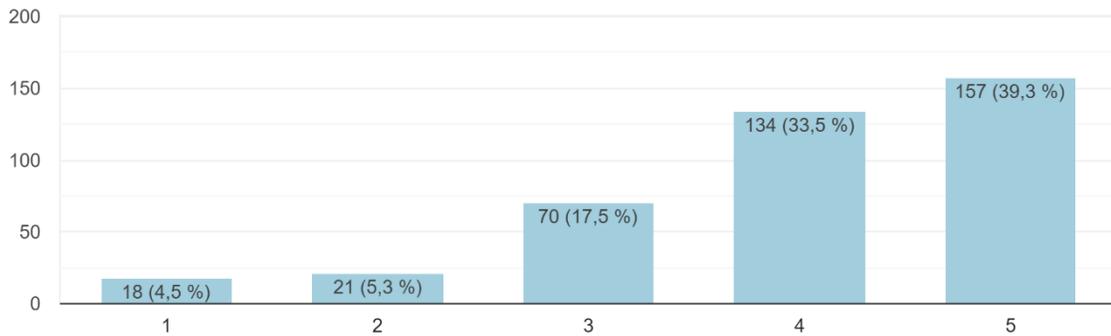
Cumplimiento	Muy Sucia	Sucia	Mediantamente Aseada	Aseada	Muy Aseada	Satisfacción
Número de Respuestas	26	48	112	134	80	326
Distribución de Respuesta	7%	12%	28%	34%	20%	82%

De los 76 usuarios que consideran que la ciudad se encuentra sucia, 58 pertenecen a la clase de uso residencial.

## CALIDAD DEL SERVICIO

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad del servicio de Recolección de residuos (basura) en las calles de su barrio?

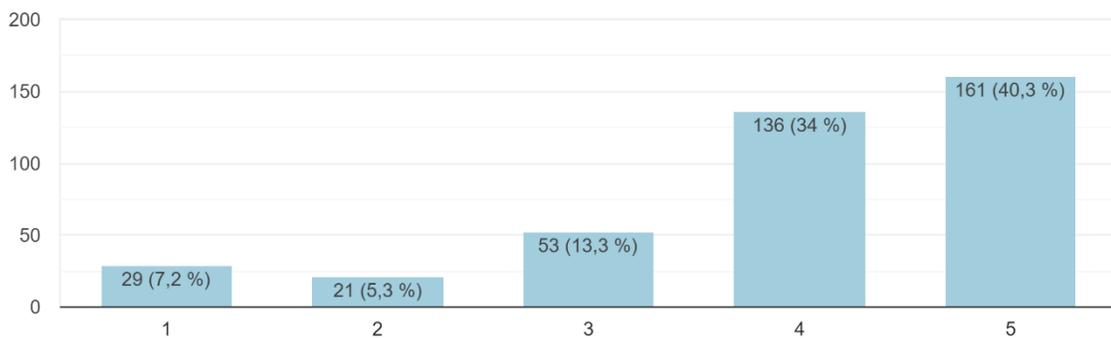
400 respuestas



Cumplimiento	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediantamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Satisfacción
Número de Respuestas	18	21	70	134	157	361
Distribución de Respuesta	5%	5%	18%	34%	39%	90%

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad del servicio de Barrido en las calles de su barrio?

400 respuestas

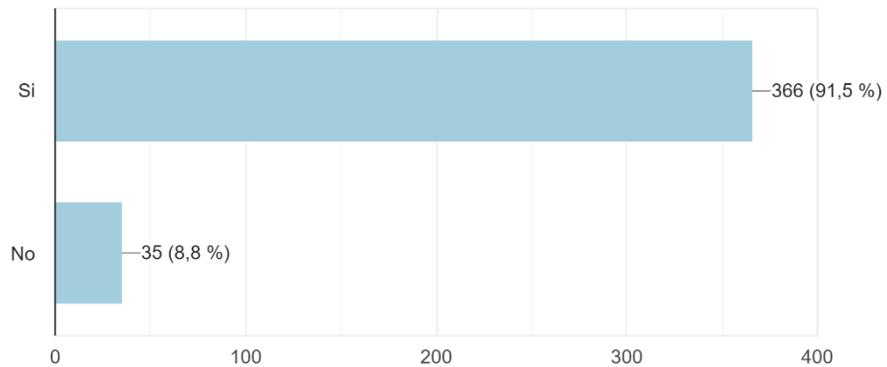


Cumplimiento	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediantamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Satisfacción
Número de Respuestas	29	21	53	136	161	350
Distribución de Respuesta	7%	5%	13%	34%	40%	88%

## IMAGEN CORPORATIVA

4. Reconoce Claramente a PACARIBE como la empresa prestadora del servicio de aseo en su barrio?

400 respuestas

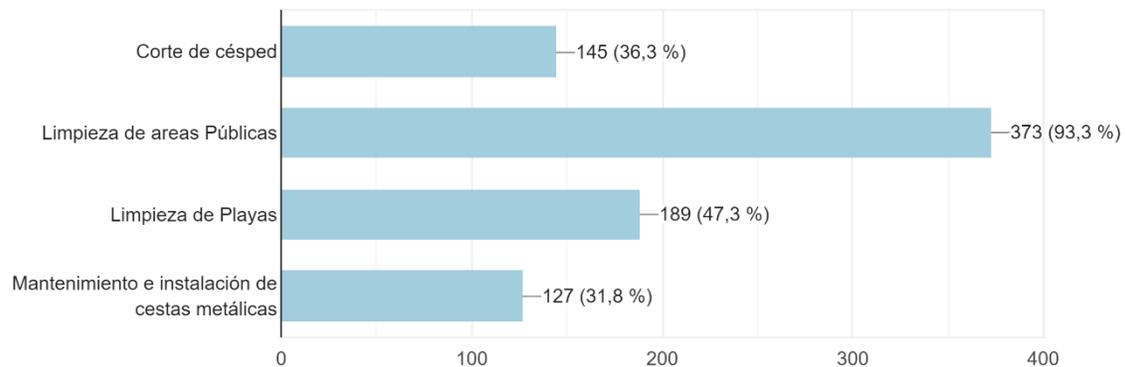


Cumplimiento	SI	NO	Satisfacción
Número de Respuestas	366	34	366
Distribución de Respuesta	92%	9%	92%

## SERVICIO DE CONTENEDORES, CESTAS, PODA DE ARBOLES Y CORTE DE CESPED

5. De los siguientes servicios cuales reconoce como prestador a PACARIBE?

400 respuestas

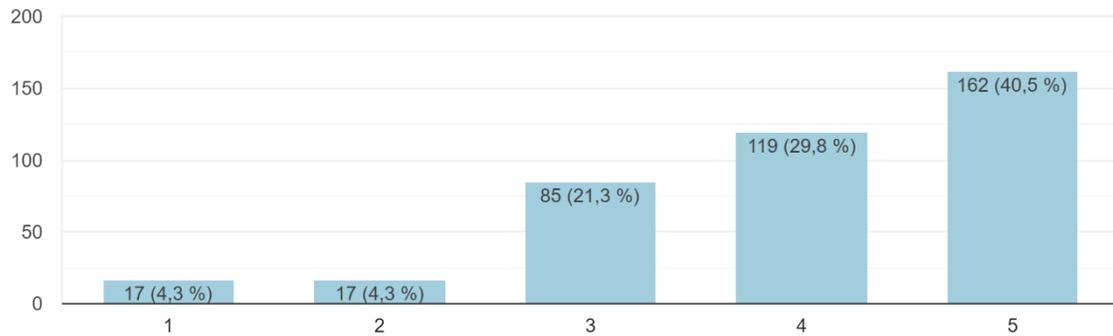


Pregunta con múltiples respuestas; muy pocos clientes conocen que Pacaribe realiza el mantenimiento e instalación de cestas públicas.

## CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

6. ¿A nivel general qué tan satisfecho está usted con la atención dada a sus Peticiones, Quejas o Reclamos?

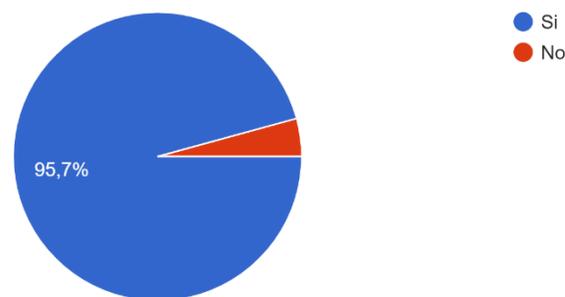
400 respuestas



Cumplimiento	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediantamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Satisfacción
Número de Respuestas	17	17	85	119	162	366
Distribución de Respuesta	4%	4%	21%	30%	41%	92%

7. ¿Considera que la atención brindada por parte de nuestros colaboradores fue amable y asertiva?

399 respuestas

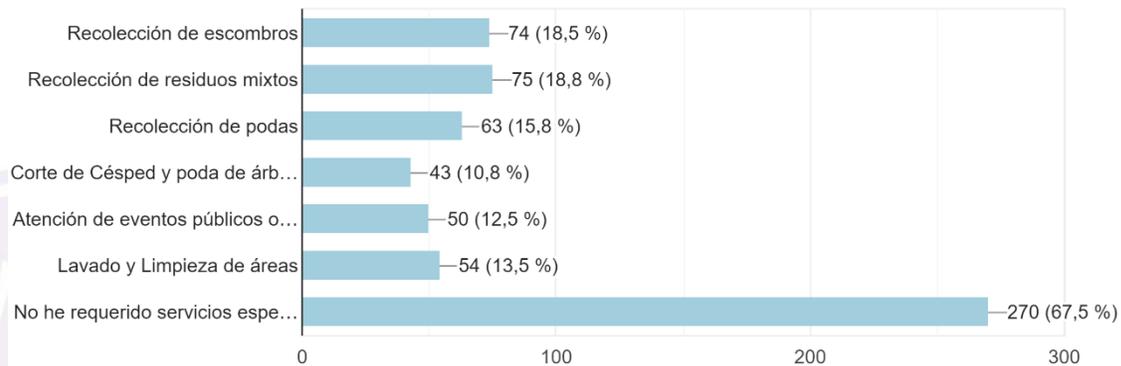


Cumplimiento	SI	NO	Satisfacción
Número de Respuestas	383	17	383
Distribución de Respuesta	96%	4%	96%

## SERVICIOS ESPECIALES

8. ¿Cuál de los siguientes servicios especiales ha requerido??

400 respuestas

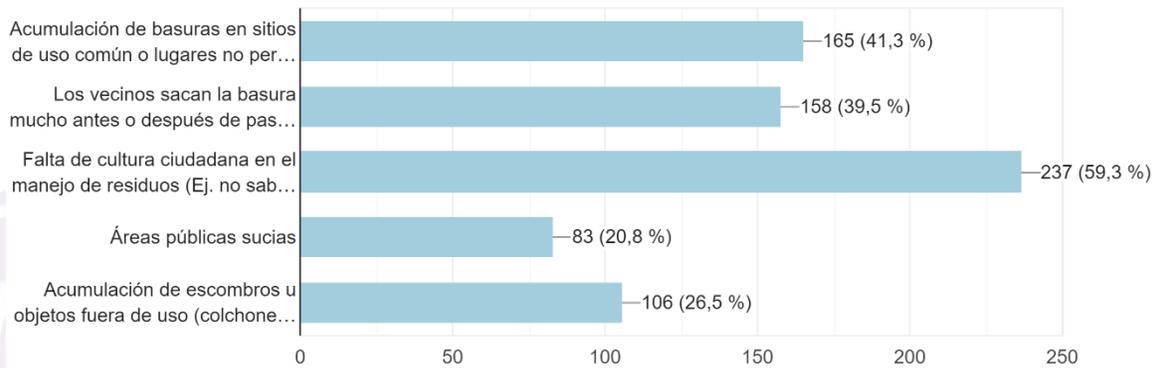


La mayoría de los clientes encuestados no han requerido servicios especiales, lo cual es directamente relacionado con 229 usuarios residenciales de 270 que indicaron no requerir el servicio.

## PROBLEMATICAS

9. ¿Cuáles de las siguientes problemáticas de aseo de su barrio considera que son más graves?

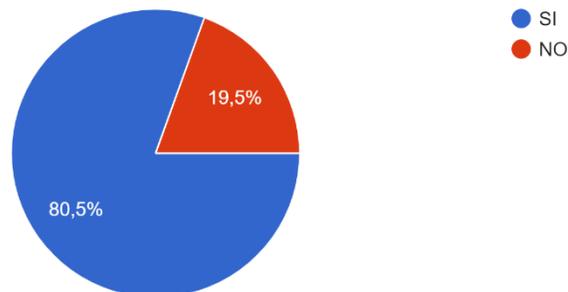
400 respuestas



## AUTORIZACION DE USO DE DATOS

10. ¿Autoriza usted dar a PACARIBE sus datos y que eventualmente lo contacte?

400 respuestas



## ANALISIS DE RESULTADOS

Analisis de Resultados	% Satisfacción
Prestación del Servicio	82%
Calidad de Servicio	89%
Imagen Corporativa	92%
Servicio al Cliente	94%

Analisis de Resultados	2023	2024
Prestación del Servicio	50,48%	81.5%
Calidad de Servicio	72.83%	88.9%
Imagen Corporativa	81.5%	91.5%
Servicio al Cliente	69,13%	93.6%

Los resultados del primer semestre 2024 se encuentran en el rango de aceptación en un 89% y se evidencia una notable mejoría en todos los puntos evaluados; sobre todo en prestación del servicio y atención al cliente.

Con el objeto de ser puntuales en las mejoras a implementar, en las encuestas que se aplicarán para el segundo semestre 2024 se incluirá el sector de donde reside el cliente así como también se insta a las áreas a revisar las preguntas a formular.

Cordialmente,



**ANGELICA ORTIZ PÁJARO**  
**DIRECTOR MERCADO REGULADO**