

# INFORME RESULTADOS

## ENCUESTA DE

## SATISFACCIÓN

### SEMESTRE II

### 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/Julio/2024 al 31/Diciembre/2024 y usuarios con radicación de PQR,s correspondientes a este periodo.
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	897 clientes encuestados
Tamaño de la Población	193.249 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 Chacón Coordinadora de Atención al Cliente
Líder del proceso	Angélica Ortiz Pájaro Director Mercado Regulado.

## ENCUESTA DE SATISFACCION

### SEGUNDO SEMESTRE 2024

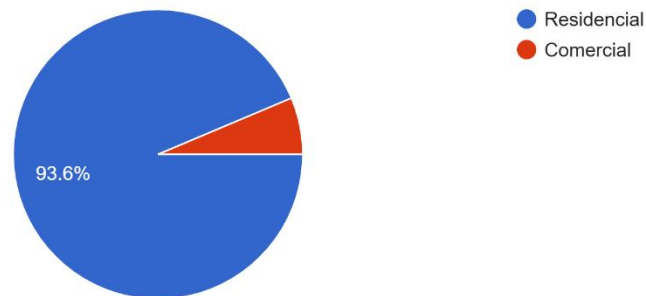
La encuesta se compone de las siguientes Siete (7) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la prestación del servicio de aseo, en pro del beneficio del usuario:

1. ¿Conoce los días y horas en que PACARIBE presta el servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?
2. ¿Cuál de los siguientes servicios especiales ha requerido??
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad del servicio de Recolección de residuos (basura) en las calles de su barrio?
4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad del servicio de Barrido en las calles de su barrio?
5. ¿Reconoce Claramente a PACARIBE como la empresa prestadora del servicio de aseo en su barrio?
6. ¿A nivel general qué tan satisfecho está usted con la atención dada a sus Peticiones, Quejas o Reclamos?
7. ¿La atención que prestan los recolectores de residuos sólidos y operarios de barrido es amable y respetuosa?

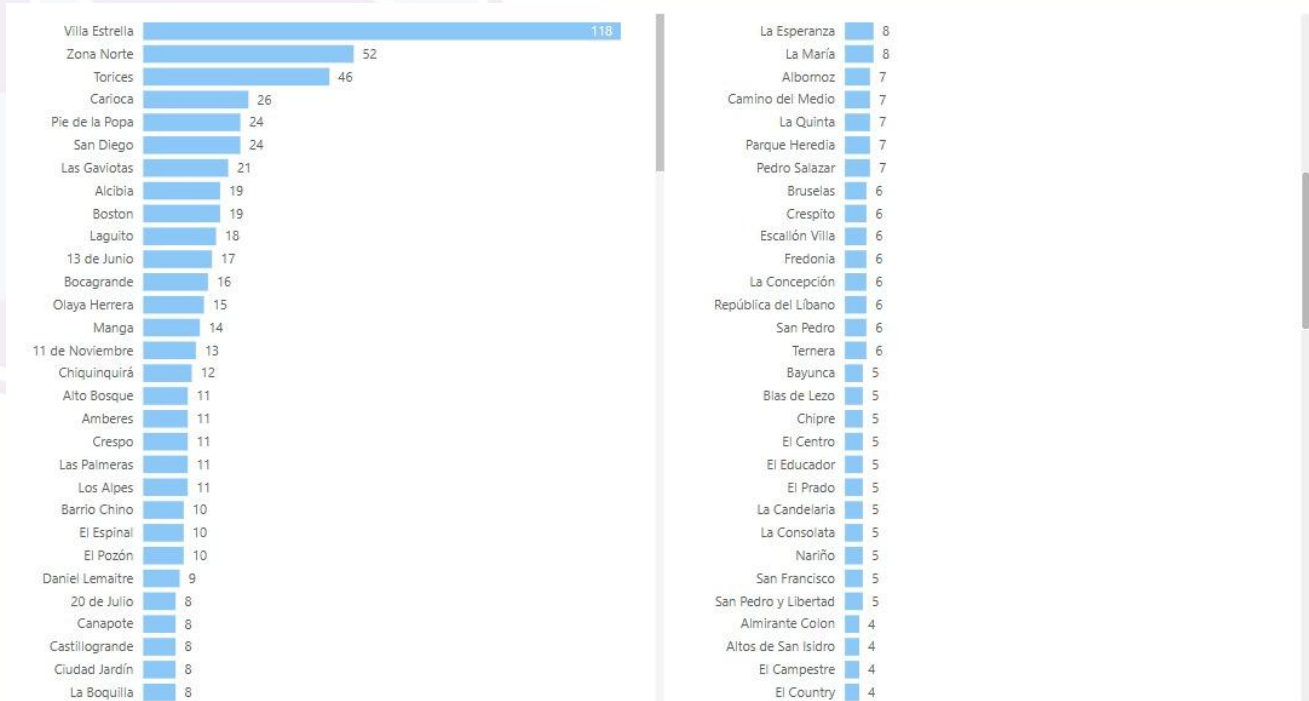
## TIPOS DE USUARIOS ENCUESTADOS

### Tipo de Usuario

897 respuestas



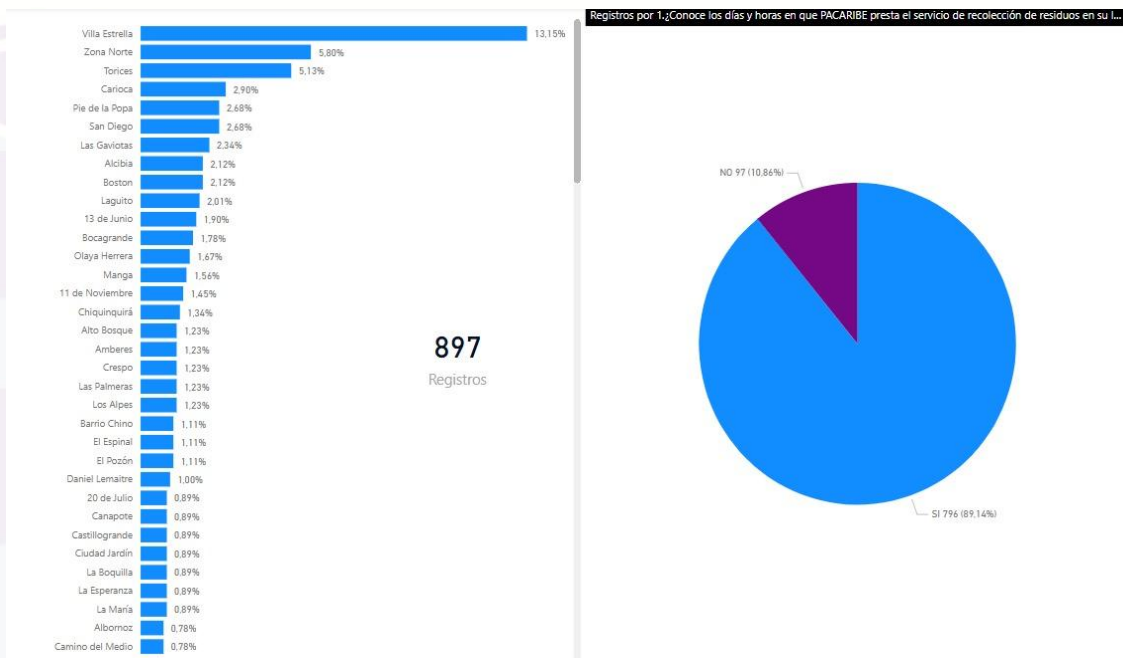
## BARRIOS ENCUESTADOS



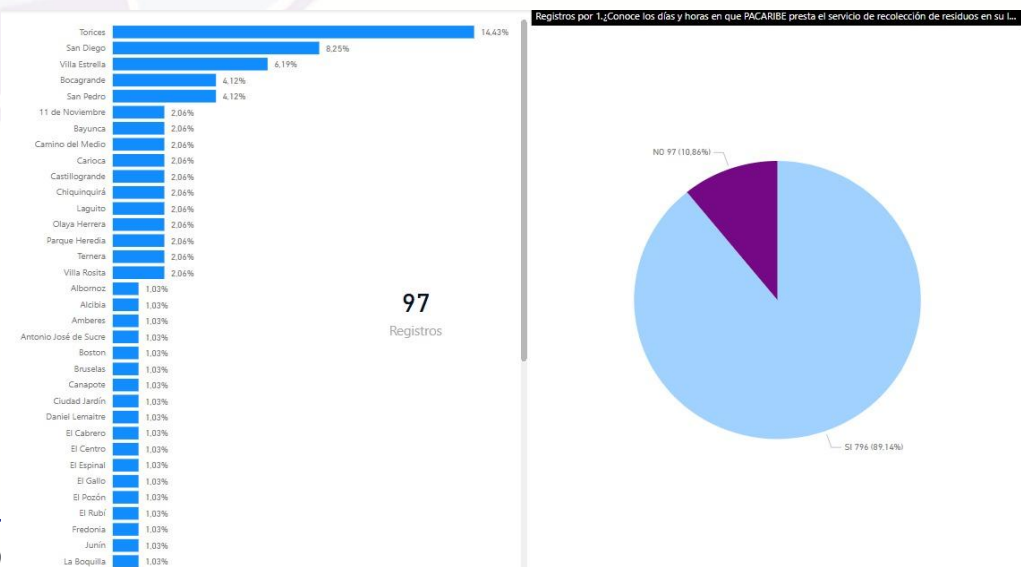
## PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

### PRESTACION DEL SERVICIO

1. ¿Conoce los días y horas en que PACARIBE presta el servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?



### Barrios con mayor desconocimiento de la frecuencia de recolección

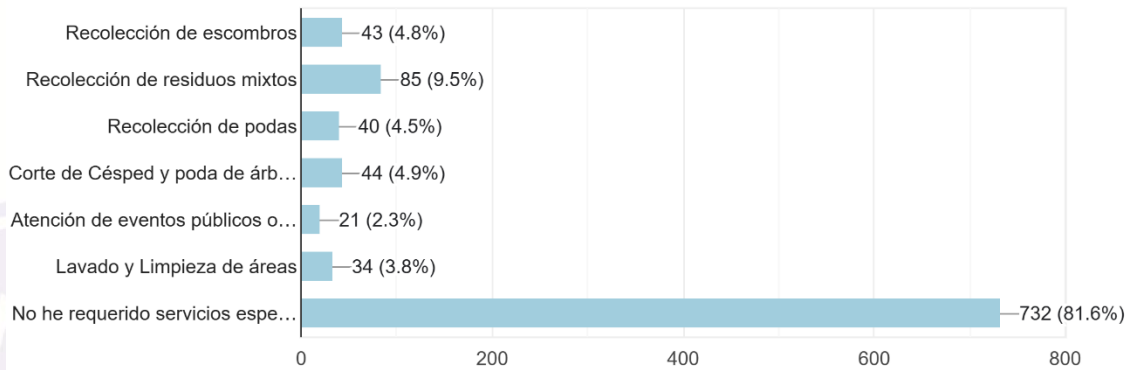


PACA

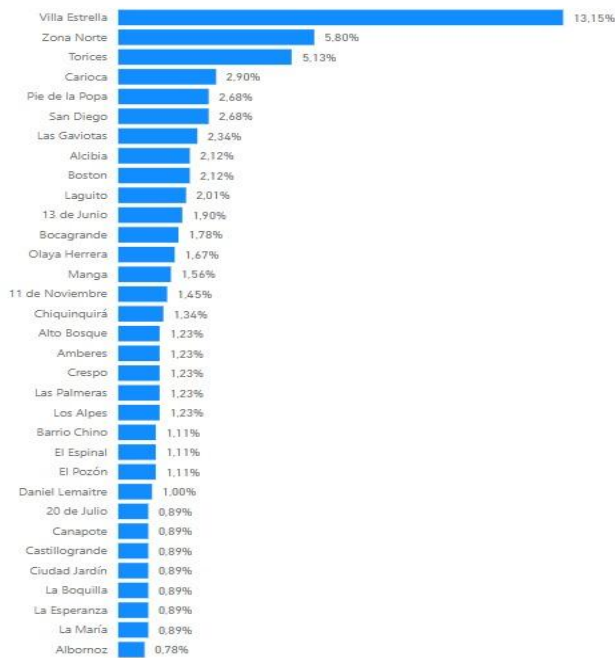
Los Alpes Transversal 73 No. 311 – 140  
 Teléfono: 6455480  
 Email: gerencia@pacaribe.com  
 Cartagena de Indias – Colombia.

## SERVICIOS ESPECIALES

### 2. ¿Cuál de los siguientes servicios especiales ha requerido??

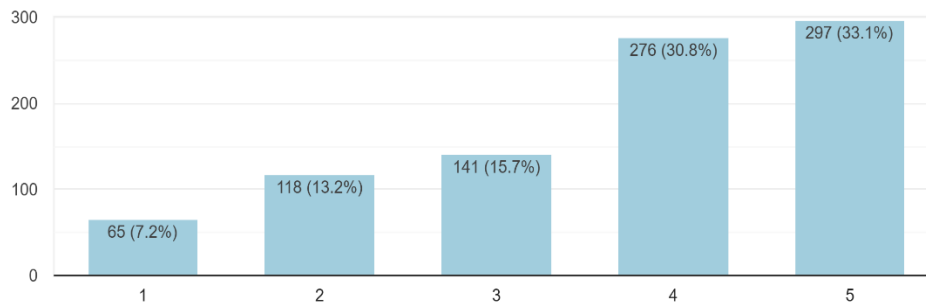


### Zona encuestada con menos servicios especiales solicitados



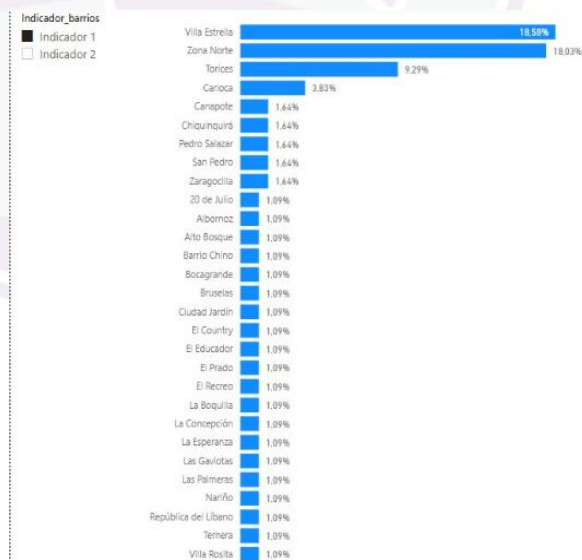
## CALIDAD DEL SERVICIO

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

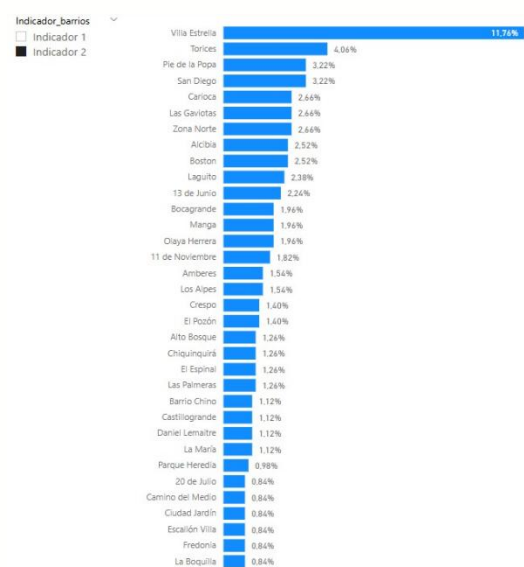


Cumplimiento	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediantemente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Satisfacción
Número de Respuestas	65	118	141	276	297	714
Distribución de Respuesta	7,2%	13,2%	15,7%	30,8%	33,1%	80%

### Barrios encuestados con mayor insatisfacción



### Barrios encuestados con Mayor Satisfacción

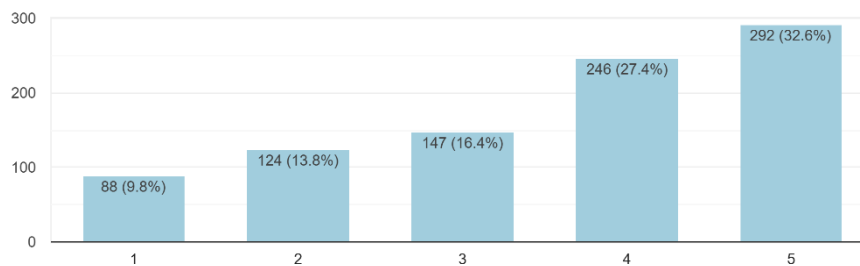




Se evidencia un 20,4 % de usuarios insatisfechos con la calidad del servicio de recolección de los cuales el 18,58% corresponden al barrio Villa Estrella, el 18,03% en zona norte, 9,3% en Torices, el 3,83% se ubica en el barrio Carioca, 1,64% Canapote.

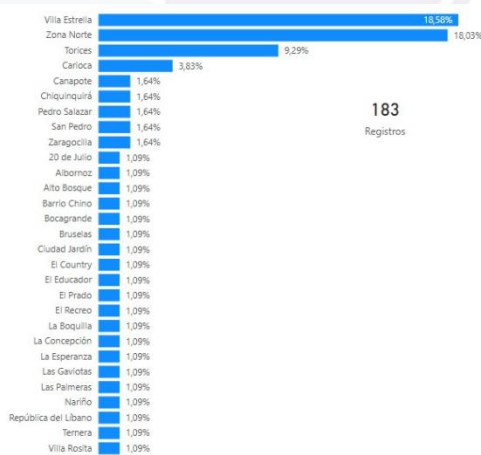
El 80% de los usuarios satisfechos con el servicio de barrido se distribuye en 11,7% en el barrio villa estrella, 4,06% torices, 3,22% pie de la popa, 3,22% San diego, 3,22% Carioca, 2,66% las Gaviotas entre otros.

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

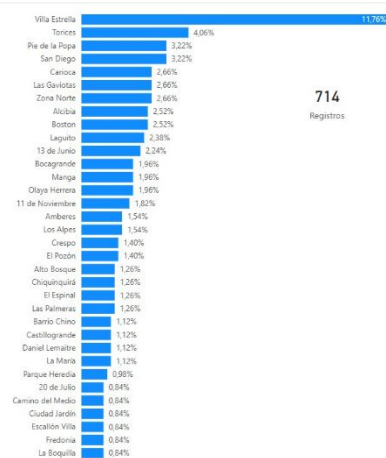


Cumplimiento	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediantamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Satisfacción
Número de Respuestas	88	124	147	246	292	685
Distribución de Respuesta	9,8%	13,8%	16,4%	27,4%	32,6%	76%

#### Barrios encuestados con mayor insatisfacción



#### Barrios encuestados con Mayor Satisfacción

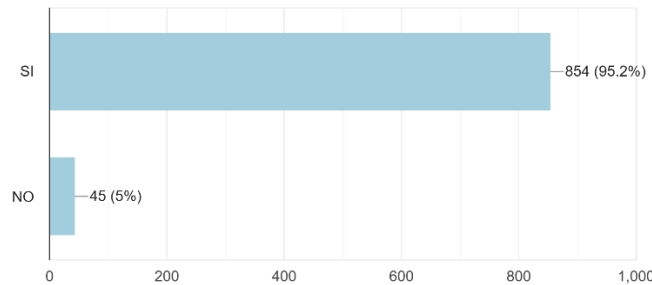


Se evidencia un 23,6 % de usuarios insatisfechos con la calidad del servicio de barrido, de los cuales el 18,58% corresponden al barrio Villa Estrella, el 18% en zona norte, 9% en Torices, el 3,8% se ubica en el barrio Carioca.

El 80% de los usuarios satisfechos con el servicio de recolección se distribuye en 11,7% en el barrio villa estrella, 4,04% torices, 3,22% pie de la popa, 3,22% San diego, 2,66% Carioca, 2,66% las Gaviotas entre otros.

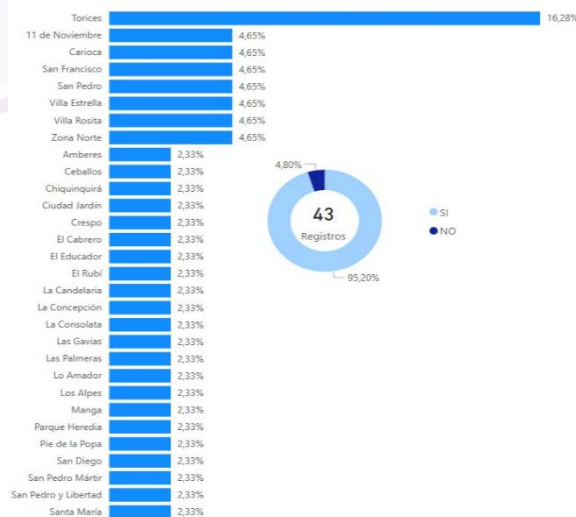
### IMAGEN CORPORATIVA

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



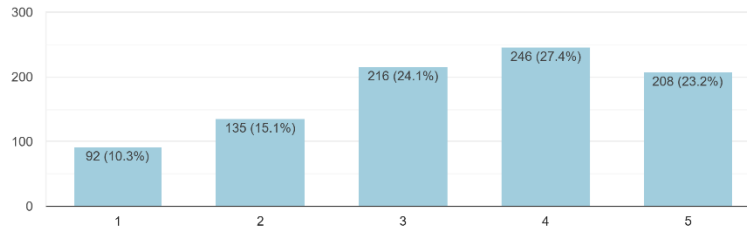
Cumplimiento	SI	NO	Satisfacción
Número de Respuestas	854	45	854
Distribución de Respuesta	95%	5%	95%

*Distribución por barrios de respuestas negativas acerca de la imagen corporativa (se excluyen dos registros con respuestas dobles)*



## 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?



Cumplimiento	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediantemente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Satisfacción
Número de Respuestas	92	135	216	246	208	670
Distribución de Respuesta	10,3%	15,1%	24,1%	27,4%	23,2%	75%

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de Resultados	% Satisfacción
Prestación del Servicio	89%
Calidad de Servicio Recolección	80%
Calidad de Servicio Barrido	76%
Imagen Corporativa	95%
Servicio al Cliente	75%

Analisis de resultados	I semestre-2024	II semestre-2024	Total 2024
Prestacion del Servicio	82%	89%	86%
Calidad de Servicio	89%	78%	84%
Imagen Corporativa	92%	95%	94%
Servicio al Cliente	94%	75%	85%
	89%	84%	87%

Analisis de Resultados	2023	2024
Prestación del Servicio	50,48%	86,0%
Calidad de Servicio	72,83%	84,0%
Imagen Corporativa	81,5%	94,0%
Servicio al Cliente	69,13%	85,0%

*En el ítem calidad del servicio, se toma el promedio de recolección y barrido*

Los resultados del segundo semestre 2024 se encuentran en el rango de aceptación en un 87,3% y se evidencia una notable mejoría en todos los puntos evaluados; sobre todo en prestación del servicio, siguiendo la misma tendencia de semestre anterior

Cordialmente,

**Anachang**

**ANA MARÍA CHACÓN A.**

Coordinadora de servicio al cliente  
PACARIBE S.A. E.S.P.