



PACARIBE
S.A.S. E.S.P.

INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



SEMESTRE I

2025

PACARIBE S.A. E.S.P. NIT. 900.074.102-5
Los Alpes Transversal 73 No. 31i – 140
Teléfono: 6455480
Email: pacaribe@pacaribe.com
Cartagena de Indias – Colombia.



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 INFORMACIÓN

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 02/04/2025 al 30/06/2025
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	2.005 clientes encuestados
Tamaño de la Población	196.572 usuarios vinculados
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Nivel de satisfacción	Equivala 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

PRIMER SEMESTRE 2025

La encuesta se compone de las siguientes seis (6) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la prestación del servicio de aseo, en pro del beneficio del usuario:

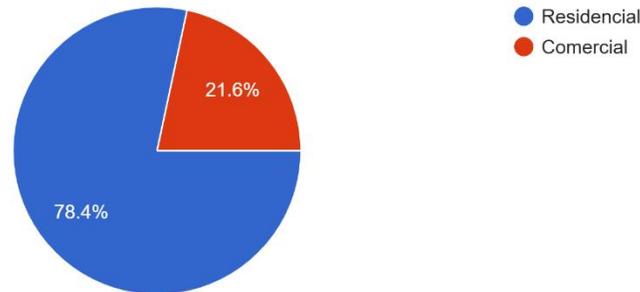
1. ¿Conoce las frecuencias de recolección de residuos que presta Pacaribe en su barrio o sector?
2. ¿Se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la frecuencia de recolección de residuos que presta Pacaribe en su barrio o sector?
3. ¿Conoce las frecuencias de barrido que presta Pacaribe en su barrio o sector?
4. ¿Se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la frecuencia de Barrido que presta Pacaribe en su barrio o sector?
5. ¿Cómo percibe la limpieza de playas de la ciudad?
6. ¿Reconoce Claramente a PACARIBE como la empresa prestadora del servicio de aseo en su barrio?



TIPOS DE USUARIOS ENCUESTADOS

Tipo de Usuario

2,005 respuestas



De las 2.005 respuestas recibidas:

- El 78.4% de los encuestados son usuarios Residenciales.
- El 21.6% de los encuestados son usuarios Comerciales.

BARRIOS ENCUESTADOS

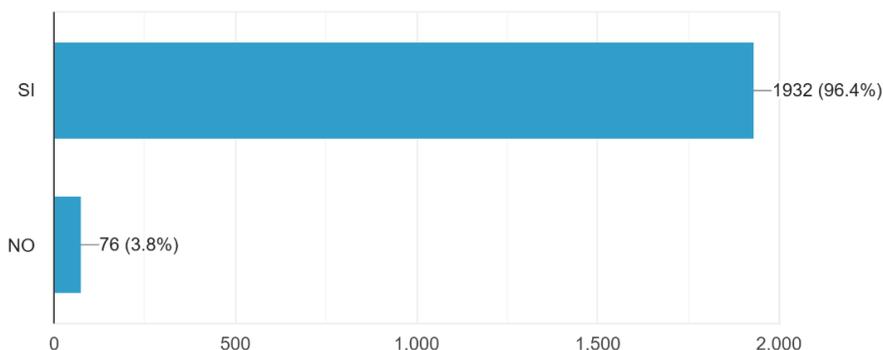
Barrio	Usuarios Encuestados
Getsemani	258
El Pozón	200
El Centro	194
Olaya Herrera	100
Sectores Unidos	94
Bocagrande	80
La Boquilla	76
San Diego	68
Manga	63
Villa Estrella	57
La Matuna	55
Las Gaviotas	39
El Recreo	38
Bayunca	33
Pie de la Popa	32
Anita	31
Castillogrande	28
Tesca Nuevo	26
Ciudad Jardín	25
Pie del Cerro	25
San José de los Campanos	25
Torices	24
Los Alpes	24
Camino del Medio	23
Boston	23
Daniel Lemaitre	20
13 de Junio	20
Arroyo de Piedra	19
Villa Rosita	17
La Providencia	16
San Pedro y Libertad	15
Ternera	13
República del Líbano	13
Las Américas	12
Canapote	12
Crespo	12
La Candelaria	11
La Esperanza	11
El Cabrero	10
Nuevo Paraíso	10

Barrio	Usuarios Encuestados
La María	10
Laguito	10
Chiquinquirá	9
Parque Heredia	9
Arroyo Canoas	8
Fredonia	8
San Francisco	8
El Gallo	7
Lo Amador	7
Pontezuela	6
La Quinta	5
Punta canoa	5
Arroyo Grande	4
República de Venezuela	4
Manzanillo	4
Carioca	4
Zona Norte	3
Viejo Porvenir	3
Marbella	3
Puerto rey	3
Siete de Agosto	3
Las Palmeras	3
El Prado	2
Pedro Salazar	2
Santa Lucía	2
Crespito	2
Chambacú	2
Paulo VI 1	2
San José Obrero	2
Santa María	2
Amberes	1
Paulo VI 2	1
La Floresta	1
Armenia	1
Piedra de Bolívar	1
San Pedro Mártir	1
Paraíso	1
Petare	1
Nuevo Porvenir	1
El Espinal	1
Sector 11 de Noviembre	1

PREGUNTAS Y RESPUESTAS: ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN

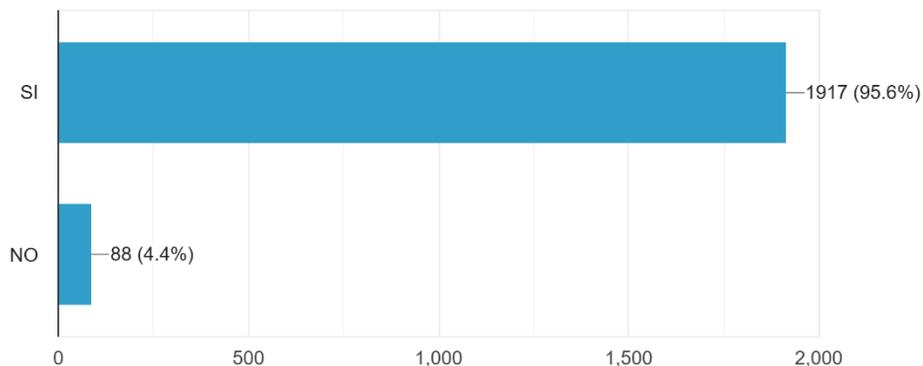
PRESTACION DEL SERVICIO

1. ¿Conoce las frecuencias de recolección de residuos que presta Pacaribe en su barrio o sector?
 - Sí: 1.932 respuestas (96.4%)
 - No: 76 respuestas (3.8%)
 - *Análisis:* La gran mayoría de los usuarios (más del 96%) tienen conocimiento sobre las frecuencias de recolección de residuos.



CALIDAD DEL SERVICIO

2. ¿Se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la frecuencia de recolección de residuos que presta Pacaribe en su barrio o sector?
 - Sí: 1.917 respuestas (95.6%)
 - No: 88 respuestas (4.4%)
 - *Análisis:* Un porcentaje muy alto de los usuarios (95.6%) expresa satisfacción con el cumplimiento de las frecuencias de recolección

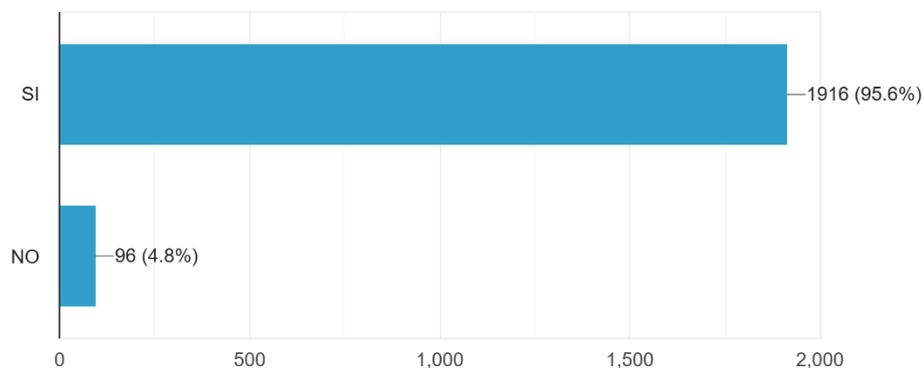


ACTIVIDAD DE BARRIDO

PRESTACION DEL SERVICIO BARRIDO

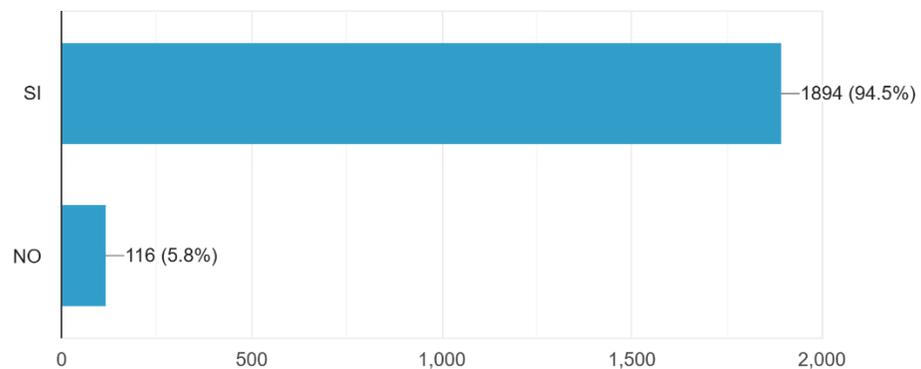
3. ¿Conoce las frecuencias de barrido que presta Pacaribe en su barrio o sector?

- Sí: 1.916 respuestas (95.6%)
- No: 96 respuestas (4.8%)
- Análisis: Al igual que con la recolección, más del 95% de los usuarios conocen las frecuencias de barrido.



CALIDAD DEL SERVICIO

4. ¿Se encuentra satisfecho con el cumplimiento de la frecuencia de Barrido que presta Pacaribe en su barrio o sector?
- Sí: 1.894 respuestas (94.5%)
 - No: 116 respuestas (5.8%)
 - *Análisis:* La satisfacción con el cumplimiento de las frecuencias de barrido también es muy alta, superando el 94%.



ACTIVIDAD DE LIMPIEZA URBANA

5. ¿Cómo percibe la limpieza de playas de la ciudad?

- Buena: 1.928 respuestas (96.2%)
- Mala: 88 respuestas (4.4%)
- *Análisis:* La percepción sobre la limpieza de las playas de Cartagena es abrumadoramente positiva, con más del 96% considerándola buena.

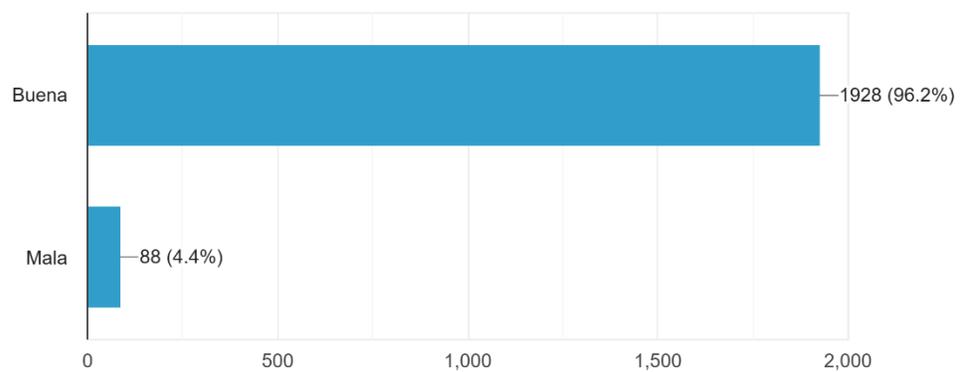
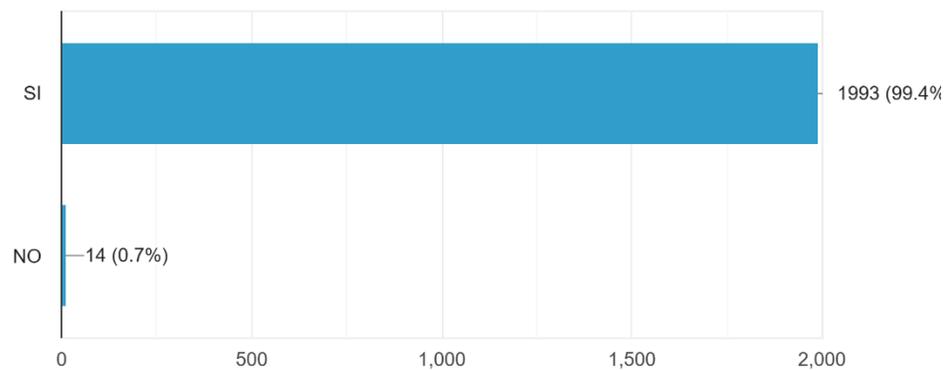


IMAGEN CORPORATIVA

6. ¿Reconoce Claramente a PACARIBE como la empresa prestadora del servicio de aseo en su barrio?
- Sí: 1.993 respuestas (99.4%)
 - No: 14 respuestas (0.7%)
 - Análisis: El reconocimiento de marca de PACARIBE es excepcionalmente alto, con casi la totalidad de los encuestados identificándola como su prestador de servicio de aseo.





COMPARATIVO I SEMESTRE DE 2024 Vr. I SEMESTRE DE 2025

Análisis de Resultados	SEM I 2024	SEM I 2025
Prestación del Servicio	82,0%	96,0%
Calidad de Servicio	89,0%	95,1%
Imagen Corporativa	92,0%	99,4%
Servicio al Cliente	94,0%	97,4%
PROMEDIO	89,3%	97,0%

El promedio general de satisfacción ha aumentado significativamente del 89.3% en el primer semestre de 2024 al 97.0% en el primer semestre de 2025, lo que representa una mejora de 7.7 puntos porcentuales. Todos los aspectos evaluados muestran un incremento en el nivel de satisfacción, destacándose la Prestación del Servicio con un aumento de 14 puntos porcentuales.

Basado en los excelentes resultados obtenidos en el Primer Semestre de 2025 y con el objetivo de mantener la mejora continua, a continuación, se presentan algunas recomendaciones para el segundo semestre del año:

- Fortalecer la Comunicación de Frecuencias:** Aunque el conocimiento sobre las frecuencias de recolección (96.4%) y barrido (95.6%) es muy alto, se recomienda implementar micro-campañas de comunicación dirigidas a ese pequeño porcentaje de usuarios que aún no las conoce. Esto podría hacerse a través de canales específicos en barrios donde se detecte menor conocimiento, utilizando material informativo digital o afiches en puntos clave de la comunidad.
- Investigar Causas de Insatisfacción Remanente:** A pesar de la alta satisfacción, un 4.4% de usuarios no está satisfecho con la frecuencia de recolección y un 5.8% con la de barrido. Se sugiere realizar un análisis cualitativo (ej. pequeñas encuestas de seguimiento o entrevistas focalizadas) con una muestra de estos usuarios para identificar las razones específicas de su insatisfacción y áreas geográficas donde el servicio podría tener percepciones negativas.
- Mantener y Resaltar la Limpieza de Playas:** La percepción de "Buena" en la limpieza de playas es sobresaliente (96.2%). Es crucial mantener y, si es posible, potenciar estos esfuerzos, ya que contribuyen significativamente a la imagen de la ciudad y al bienestar de los ciudadanos. Se podría incluso usar este éxito en campañas de comunicación.
- Aprovechar la Alta Imagen Corporativa:** Con un 99.4% de reconocimiento, la imagen de PACARIBE es excepcionalmente fuerte. Se recomienda capitalizar este reconocimiento



PACARIBE
S.A.S. E.S.P.

en iniciativas de educación ambiental y programas comunitarios que fortalezcan aún más el vínculo con los usuarios.

5. **Optimizar el Uso de Herramientas Digitales:** Dado el éxito de la recolección de 2.005 encuestas a través de Google Forms, se debe continuar utilizando y explorando el potencial de estas herramientas digitales para futuras interacciones y levantamiento de información con los usuarios.
6. **Explorar Segmentos Específicos:** Aunque la mayoría de los encuestados son residenciales (78.4%) , se podría considerar la posibilidad de realizar un estudio más profundo o encuestas específicas para el segmento comercial (21.6%) para identificar necesidades y expectativas particulares que puedan diferir de las de los usuarios residenciales.
7. **Establecer Planes de Acción por Indicador:** Con base en el comparativo que muestra la mejora significativa del SEM I 2025 respecto al SEM I 2024, se recomienda establecer planes de acción concretos para cada uno de los indicadores (Prestación del Servicio, Calidad de Servicio, Imagen Corporativa, Servicio al Cliente) para asegurar que la tendencia de mejora se mantenga o incluso se supere en el segundo semestre. Definir metas claras y responsables para cada área

Cordialmente,

Anachang

ANA MARÍA CHACÓN A.

Coordinadora de servicio al cliente

PACARIBE S.A.S E.S.P.