**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OPERATIVO Y DE SERVICIO AL CLIENTE – I SEMESTRE 2026**

El presente documento sintetiza los resultados de la evaluación del servicio operativo prestado por PACARIBE **S.A.S. E.S.P.** durante el primer semestre de 2026. Los hallazgos revelan un posicionamiento institucional, con un reconocimiento de marca del 99,7%. La satisfacción general con los servicios de recolección y barrido supera el 95%, respaldada por una comunicación efectiva de las frecuencias operativas. A pesar de la solidez general, se identifican dos áreas críticas que requieren intervención inmediata: una brecha comunicacional en el servicio de poda de árboles (desconocido por el 12,6% de los usuarios) y un deterioro en la percepción de calidad en los barrios Sectores **Unidos** y El **Pozón**. El plan de acción para el segundo semestre se centrará en la visibilidad de servicios complementarios y auditorías operativas focalizadas en las zonas con menores índices de satisfacción.

### 1. Ficha Técnica y Metodología

La evaluación se fundamenta en un levantamiento de datos directo en campo con las siguientes especificaciones:

- **Muestra:** 1.325 encuestas válidas.
- **Composición del Público Objetivo:**
- Residencial: 94,0% (1.245 usuarios).
- Comercial: 5,9% (78 usuarios).
- Industrial: 0,1% (2 usuarios).
- **Instrumento:** Formulario estructurado que evalúa recolección, barrido, poda y marca.
- **Representatividad Geográfica:** Concentrada en los 10 barrios con mayor participación, liderados por Bocagrande (143 encuestas), El Pozón (83) y Manga (82).

### 2. Consolidado de Resultados Cuantitativos

| Componente Evaluado | Nivel de Afirmación (SÍ) | Nivel de Negación (NO) |
|---|---|---|
| **Reconocimiento de Marca** | 99,70% | 0,30% |
| **Conocimiento de Frecuencias de Recolección** | 99,17% | 0,75% |
| **Satisfacción con la Recolección** | 96,00% | 3,92% |

| | | |
|---|---|---|
| **Conocimiento de Frecuencias de Barrido** | 98,04% | 1,81% |
| **Satisfacción con el Barrido** | 95,25% | 4,68% |
| **Conocimiento del Servicio de Poda** | 87,25% | 12,68% |

### 3. Análisis Geográfico: Excelencia vs. Áreas de Mejora

El análisis desagregado por sectores permite identificar contrastes significativos en la percepción del servicio. Mientras que el 30% del Top 10 de barrios alcanza una calificación perfecta, otros sectores muestran señales de alerta.

#### Zonas de Excelencia (Satisfacción del 100%)

Los siguientes sectores reportaron una satisfacción total tanto en recolección como en barrido:

- Castillogrande
- Pie de la Popa
- Torices Otros sectores con desempeño sobresaliente (>97%) incluyen Manga , El Centro y Bocagrande , zonas de alta densidad y exigencia operativa.

#### Focos de Atención Prioritaria (Alertas Operativas)

Existen variaciones negativas considerables en dos sectores específicos que impactan el promedio general:

1. Sectores Unidos: Presenta la calificación más baja del informe con un 75,6% en barrido y 80% en recolección. Este fenómeno se atribuye preliminarmente a la presencia de botaderos satélites e indisciplina social.
2. El Pozón: Registra un 81,9% de satisfacción en recolección, sugiriendo la existencia de barreras físicas (acceso vehicular) o deficiencias en los tiempos de ruta y congestión.

### 4. Hallazgos Principales y Diagnóstico Cualitativo

- **Dominio Institucional:** El posicionamiento de PACARIBE es casi absoluto en la mente de los cartageneros. La comunidad identifica sin ambigüedades a la empresa como su prestador de servicios de aseo.
- **Efectividad Operativa y Comunicacional:** Existe una correlación directa entre el alto conocimiento de las frecuencias (99,1% en recolección) y la satisfacción final (96,0%). La puntualidad en las microrrutas es el pilar de la confianza del usuario.

- **Brecha de Información en Servicios Complementarios:** El desconocimiento del servicio de poda (12,6%) representa la oportunidad de mejora más clara en términos de comunicación. Los usuarios no asocian plenamente esta actividad como parte del alcance tarifario y operativo de la empresa.

**5. Plan de Acción Estratégico**

Basado en la evidencia recolectada, se establecen las siguientes líneas de acción para el periodo subsiguiente:

**Gestión Operativa Focalizada**

- **Auditorías de Ruta:** Realizar intervenciones técnicas en Sectores Unidos y El Pozón para identificar causas raíz de la baja satisfacción.
- **Gestión Social:** Implementar programas de sensibilización en zonas con altos índices de indisciplina ciudadana y botaderos satélites.
- **Continuidad Técnica:** Garantizar el mantenimiento de los estándares en las zonas comerciales y turísticas que actualmente presentan indicadores del 100%.

**Estrategia Comunicacional**

- **Campaña de Visibilidad:** Desarrollar piezas pedagógicas (redes sociales, perifoneo y volanteo) enfocadas exclusivamente en el servicio de poda de árboles . El objetivo es posicionar esta labor como un beneficio integral del servicio prestado por PACARIBE.

Conclusión: La gestión del primer semestre de 2026 arroja un balance altamente positivo para PACARIBE S.A.S. E.S.P. Los indicadores reflejan el compromiso del equipo operativo en las calles, aunque obligan a una transición de una visión general a una acción focalizada en las microrrutas críticas para cerrar las brechas de percepción identificadas.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE I SEMESTRE DE 2026, ASOCIADA A LA ATENCION A USUARIOS

**Periodo Evaluado:** I Semestre 2026
**Empresa:** PACARIBE S.A.S. E.S.P.
**Proceso:** Atención al Cliente / PQR

**1. Ficha Técnica y Metodológica**

- **Periodo de Evaluación:** Primer semestre de 2026.
- **Tamaño de la Muestra:** 427 encuestas efectivas y tabuladas.

- **Público Objetivo:** Usuarios de PACARIBE que tramitaron solicitudes a través de los canales de atención de la empresa (presencial, telefónico o virtual).
- **Metodología:** Encuesta de percepción dirigida a evaluar tres pilares del servicio al cliente: Agilidad (tiempos de espera), Asesoría (escucha activa y guía) y Trato Humano (amabilidad).

**2. Consolidado de Resultados Cuantitativos**

Los datos reflejan un desempeño sobresaliente en todas las variables de atención. A continuación, se presenta el desglose porcentual de la evaluación de los usuarios:

| Pilar Evaluado | Pregunta Formulario | Excelente / SÍ | Bueno | Insatisfacción | Total Satisfacción |
|---|---|---|---|---|---|
| **Escucha y Asesoría** | ¿Sintió que el profesional lo escuchó y guio adecuadamente? | **100,00%** | N/A | 0,00% | **100%** |
| **Trato Humano** | Amabilidad o cortesía por parte de la persona que lo atendió. | **97,89%** | 2,11% | 0,00% | **100%** |
| **Agilidad del Trámite** | ¿Cómo califica el tiempo de espera y atención a su caso? | **84,78%** | 15,22% | 0,00% | **100%** |

**3. Análisis Cualitativo y Hallazgos Principales**

Los resultados del I Semestre de 2026 marcan un hito en la gestión de Atención al Cliente para PACARIBE, logrando un 100% de percepción positiva (cero calificaciones negativas) en la muestra evaluada.

- **Asesoría y Resolución Efectiva:** El dato más contundente del informe es que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse escuchados y guiados correctamente por el profesional de atención. Esto refleja un alto grado de capacitación técnica y empatía por parte de los asesores, quienes logran transmitir confianza al ciudadano frente a la resolución de sus trámites o PQR's.
- **Excelencia en el Trato Humano:** La cortesía y amabilidad del personal de PACARIBE fue calificada como "Excelente" por casi el 98% de los ciudadanos. Este factor es vital para desescalar conflictos, especialmente en usuarios que acuden al canal de atención con quejas operativas o inconformidades en la facturación.
- **Oportunidad y Agilidad:** En cuanto al tiempo de espera y desarrollo del trámite (canal virtual, presencial o telefónico), el 84,8% lo califica como Excelente y el 15,2% como Bueno. Aunque es el indicador con mayor margen de oportunidad de la medición, mantener un 100% de favorabilidad demuestra que las filas, los tiempos en sala de espera o en línea se mantienen dentro de los niveles de tolerancia y satisfacción del usuario.

**4. Conclusiones y Plan de Acción (Recomendaciones)**

Dado que los indicadores alcanzaron un nivel de excelencia total, el plan de acción debe enfocarse en el mantenimiento de estos estándares y en la sofisticación de la medición para el segundo semestre:

- **Programa de Reconocimiento Interno:** Compartir estos resultados con el equipo de asesores de PQR y canales de atención. Un 100% de satisfacción en guía y escucha activa amerita un reconocimiento institucional al personal de primera línea.
- **Segmentación de Canales (Mejora para II Semestre):** Se recomienda agregar una pregunta obligatoria en el próximo formulario que indique: *¿Por cuál canal fue atendido? (Presencial, Telefónico, Virtual/Web)*. Esto permitirá saber si la agilidad es igual de eficiente en el módulo presencial que en el WhatsApp o correo electrónico.
- **Medición de Resolución al Primer Contacto (FCR):** Incluir para la próxima medición la pregunta: *¿Su solicitud fue resuelta de manera definitiva en este primer contacto?* Esto ayudará a cruzar la amabilidad del asesor con la efectividad real del trámite.

**CONSOLIDADO DE SATISFACCION DEL SERVICIO Y ATENCIÓN:**

| Análisis de resultados | Consolidado 2025 | I semestre 2026 |
|---|---|---|
| **Prestación del servicio** *(Recolección)* | **96,4%** | **96,0%** |
| **Calidad del Servicio** *(Barrido)* | **94,5%** | **95,3%** |
| **Imagen Corporativa** *(Reconocimiento)* | **99,4%** | **99,7%** |
| **Conocimiento actividad de poda** | **75,9%** | **87,3%** |
| **Servicio al Cliente** *(PQR y Atención)* | **97,2%** | **100,0%*** |

Al comparar los resultados del primer semestre de 2026 frente al comportamiento histórico del 2025, se evidencian avances altamente positivos para la organización:

El hito más destacado del semestre es alcanzar el 100% de satisfacción global en Servicio al Cliente (superando el consolidado histórico del 97,2%). Esto demuestra que las estrategias de empatía, escucha activa y agilidades implementadas por el equipo de PQR están generando una experiencia impecable frente al usuario.

El indicador de mayor crecimiento porcentual fue el conocimiento de la actividad de poda, pasando de un 75,9% a finales de 2025 a un 87,3% en la medición actual (un incremento superior a 11 puntos porcentuales). Esto valida que las acciones comunicativas están surtiendo efecto, acercándonos a la meta de que el 100% de los usuarios conozca este beneficio.

La calidad del servicio (barrido) logró revertir la leve caída presentada a finales de 2025 (93,9%), recuperándose y escalando a un sólido 95,3%. Por su parte, la prestación del servicio de recolección se mantiene estable en la franja del 96%, demostrando constancia y rigor en el cumplimiento de las frecuencias.

La Imagen Corporativa roza la perfección absoluta (99,7%). PACARIBE no solo es reconocida, sino que goza de una reputación sostenida que se fortalece semestre a semestre, consolidándose como un referente de los servicios públicos en Cartagena.

Los datos reflejan que PACARIBE no solo ha mantenido su excelencia operativa, sino que ha mejorado sustancialmente en sus áreas de interacción directa con el ciudadano (información y

atención en oficinas/canales), logrando los mejores índices de satisfacción de los últimos tres semestres.

Cordialmente,



**ANA MARÍA CHACÓN**
Coordinador de Servicio al Cliente
PACARIBE S.A.S. E.S.P.