

Encuestas Marinilla

ESPA

SEPTIEMBRE 2014



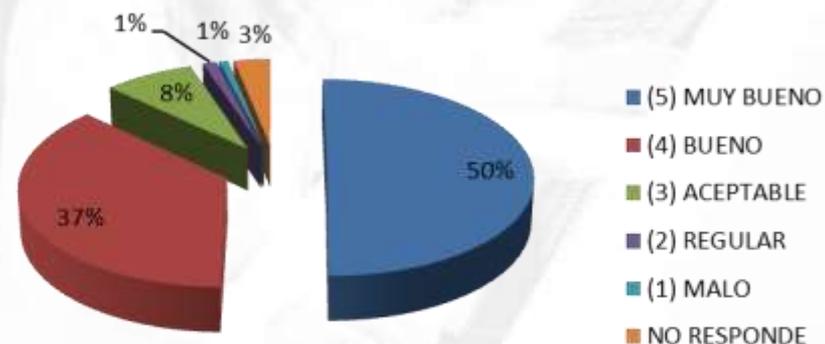
¡Hacemos Parte de Ti!

Pregunta 1.

Manera como ha sido atendido por el personal de la empresa

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	128	50%	1280
(4) BUENO	94	37%	705
(3) REGULAR	20	8%	100
(2) DEFICIENTE	3	1%	7,5
(1) INACEPTABLE	2	1%	0
NO RESPONDE	8	3%	0
TOTAL	255	100%	2092,5

Índice de Gestión	82,06%
Resultado indicador de excelencia	50%
Resultado indicador de satisfaccion	37%
Resultado indicador de insatisfaccion	10%

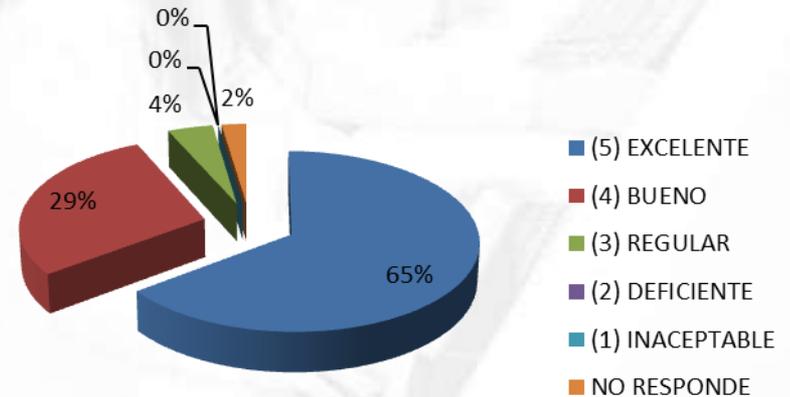


Pregunta 2.

Presentación personal de los empleados

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	165	65%	1650
(4) BUENO	73	29%	547,5
(3) REGULAR	11	4%	55
(2) DEFICIENTE	0	0%	0
(1) INACEPTABLE	0	0%	0
NO RESPONDE	6	2%	0
TOTAL	255	100%	2252,5

Índice de Gestión	88,33%
Resultado indicador de excelencia	65%
Resultado indicador de satisfaccion	29%
Resultado indicador de insatisfaccion	4%

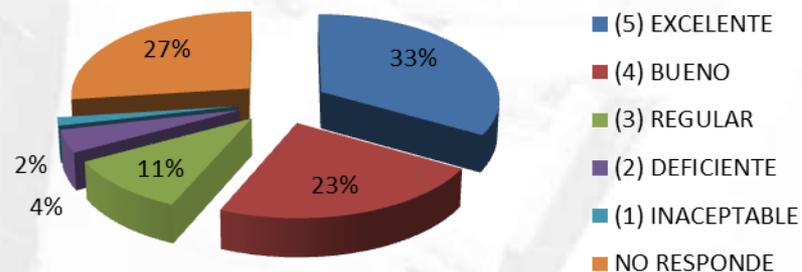


Pregunta 3.

Atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR)

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	85	33%	850
(4) BUENO	59	23%	442,5
(3) REGULAR	27	11%	135
(2) DEFICIENTE	11	4%	27,5
(1) INACEPTABLE	4	2%	0
NO RESPONDE	69	27%	0
TOTAL	255	100%	1455

Índice de Gestión	57,06%
Resultado indicador de excelencia	33%
Resultado indicador de satisfaccion	23%
Resultado indicador de insatisfaccion	16%

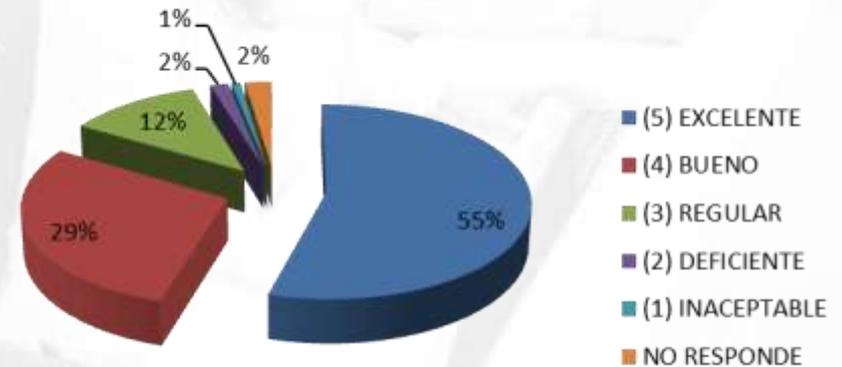


Pregunta 4.

Días y horarios en los cuales se realiza la recolección

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	139	55%	1390
(4) BUENO	74	29%	555
(3) REGULAR	30	12%	150
(2) DEFICIENTE	4	2%	10
(1) INACEPTABLE	2	1%	0
NO RESPONDE	6	2%	2105
TOTAL	255	100%	4210

Índice de Gestión	165,10%
Resultado indicador de excelencia	55%
Resultado indicador de satisfaccion	29%
Resultado indicador de insatisfaccion	14%

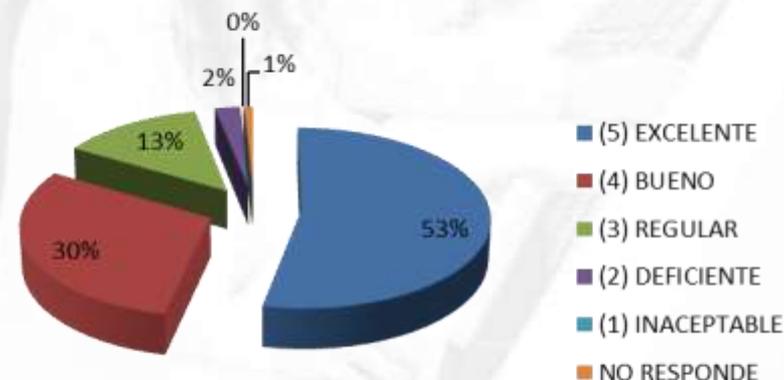


Pregunta 5.

Puntualidad en la prestación del servicio

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	136	53%	1360
(4) BUENO	77	30%	577,5
(3) REGULAR	34	13%	170
(2) DEFICIENTE	6	2%	15
(1) INACEPTABLE	0	0%	0
NO RESPONDE	2	1%	0
TOTAL	255	100%	2122,5

Índice de Gestión	83,24%
Resultado indicador de excelencia	53%
Resultado indicador de satisfaccion	30%
Resultado indicador de insatisfaccion	16%

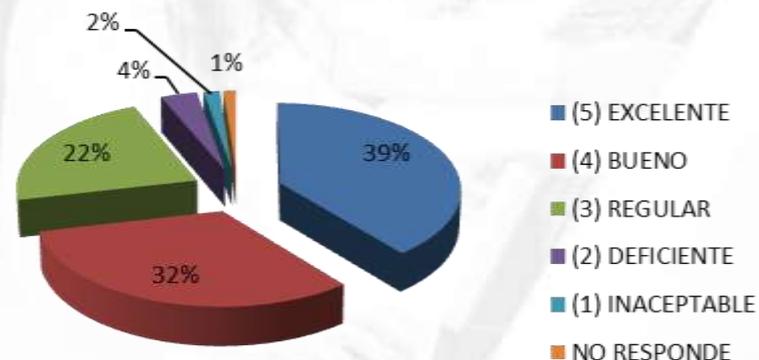


Pregunta 6.

Aseo de calles y andenes del Municipio de Marinilla

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	100	39%	1000
(4) BUENO	82	32%	615
(3) REGULAR	57	22%	285
(2) DEFICIENTE	9	4%	22,5
(1) INACEPTABLE	4	2%	0
NO RESPONDE	3	1%	0
TOTAL	255	100%	1922,5

Índice de Gestión	75,39%
Resultado indicador de excelencia	39%
Resultado indicador de satisfaccion	32%
Resultado indicador de insatisfaccion	27%

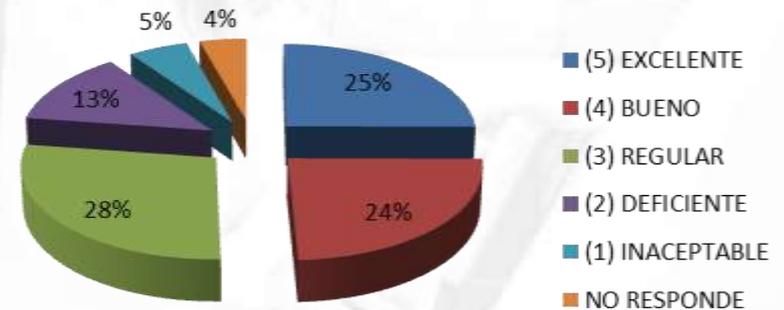


Pregunta 7.

Disponibilidad de canecas y recipientes para los residuos

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	64	25%	640
(4) BUENO	62	24%	465
(3) REGULAR	71	28%	355
(2) DEFICIENTE	33	13%	82,5
(1) INACEPTABLE	14	5%	0
NO RESPONDE	11	4%	0
TOTAL	255	100%	1542,5

Índice de Gestión	60,49%
Resultado indicador de excelencia	25%
Resultado indicador de satisfaccion	24%
Resultado indicador de insatisfaccion	46%

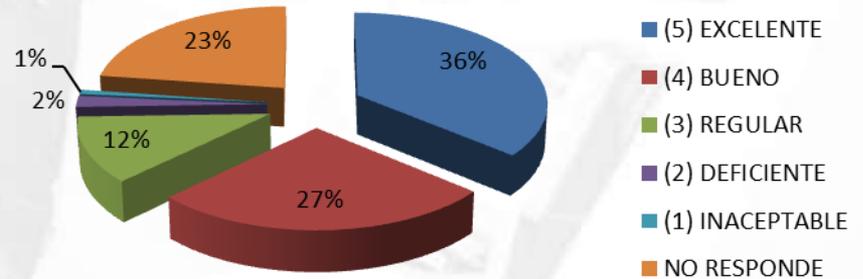


Pregunta 8.

Ubicación de la oficina

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	92	36%	920
(4) BUENO	68	27%	510
(3) REGULAR	30	12%	150
(2) DEFICIENTE	5	2%	12,5
(1) INACEPTABLE	2	1%	0
NO RESPONDE	58	23%	0
TOTAL	255	100%	1592,5

Índice de Gestión	62,45%
Resultado indicador de excelencia	36%
Resultado indicador de satisfaccion	27%
Resultado indicador de insatisfaccion	15%

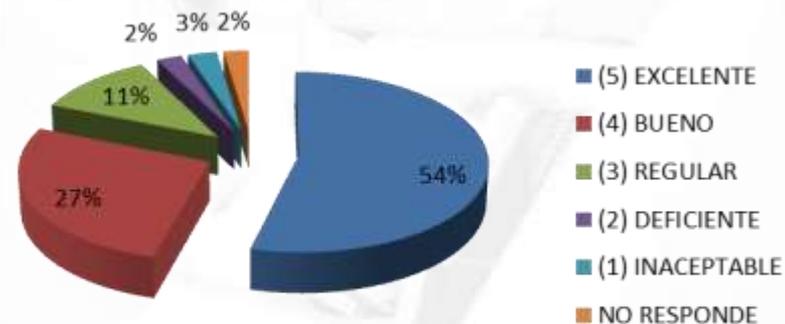


Pregunta 9.

Información sobre el manejo integral de residuos solidos (reciclaje)

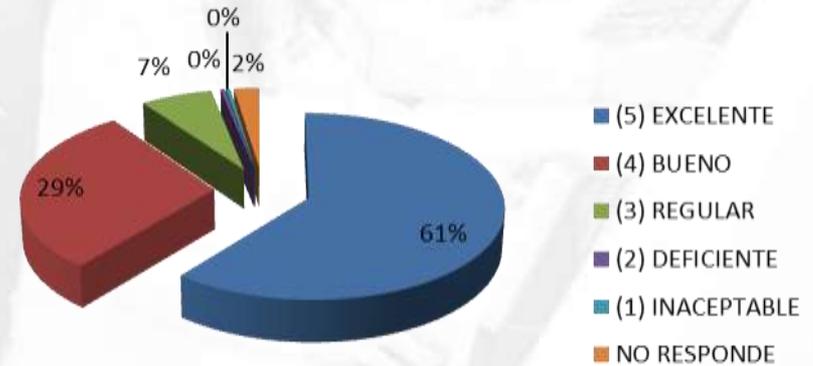
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	138	54%	1380
(4) BUENO	69	27%	517,5
(3) REGULAR	29	11%	145
(2) DEFICIENTE	6	2%	15
(1) INACEPTABLE	7	3%	0
NO RESPONDE	6	2%	0
TOTAL	255	100%	2057,5

Índice de Gestión	80,69%
Resultado indicador de excelencia	54%
Resultado indicador de satisfaccion	27%
Resultado indicador de insatisfaccion	16%



Pregunta 10.			
Claridad en la facturación			
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	155	61%	1550
(4) BUENO	75	29%	562,5
(3) REGULAR	17	7%	85
(2) DEFICIENTE	1	0%	2,5
(1) INACEPTABLE	1	0%	0
NO RESPONDE	6	2%	0
TOTAL	255	100%	2200

Índice de Gestión	86,27%
Resultado indicador de excelencia	61%
Resultado indicador de satisfaccion	29%
Resultado indicador de insatisfaccion	7%

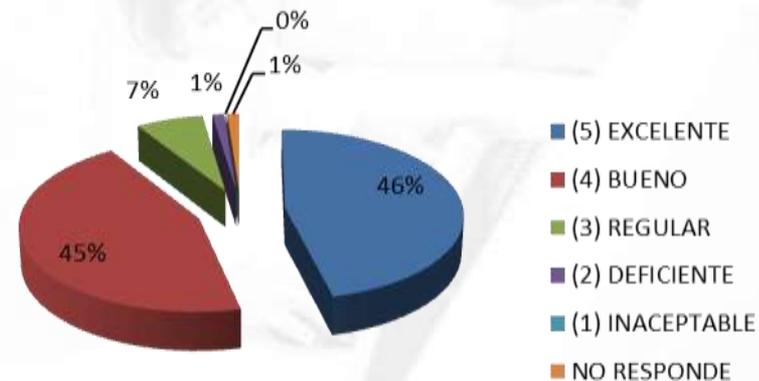


Pregunta 11.

Satisfacción general del servicio de aseo

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	118	46%	1180
(4) BUENO	114	45%	855
(3) REGULAR	17	7%	85
(2) DEFICIENTE	3	1%	7,5
(1) INACEPTABLE	0	0%	0
NO RESPONDE	3	1%	0
TOTAL	255	100%	2127,5

Índice de Gestión	83,43%
Resultado indicador de excelencia	46%
Resultado indicador de satisfaccion	45%
Resultado indicador de insatisfaccion	8%

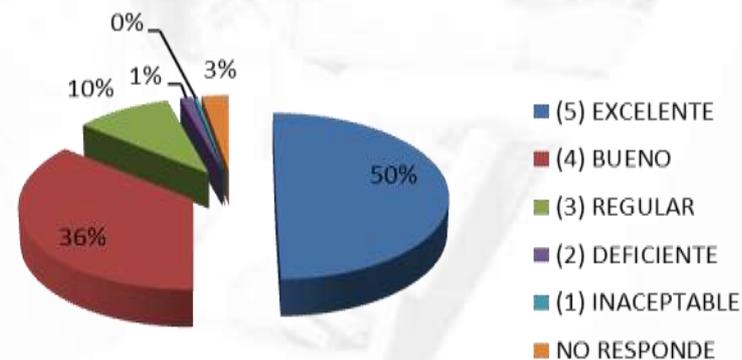


Pregunta 12.

Considera que el acueducto y alcantarillado del municipio es

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	127	50%	1270
(4) BUENO	92	36%	690
(3) REGULAR	25	10%	125
(2) DEFICIENTE	3	1%	7,5
(1) INACEPTABLE	1	0%	0
NO RESPONDE	7	3%	0
TOTAL	255	100%	2092,5

Índice de Gestión	82,06%
Resultado indicador de excelencia	50%
Resultado indicador de satisfaccion	36%
Resultado indicador de insatisfacción	11%

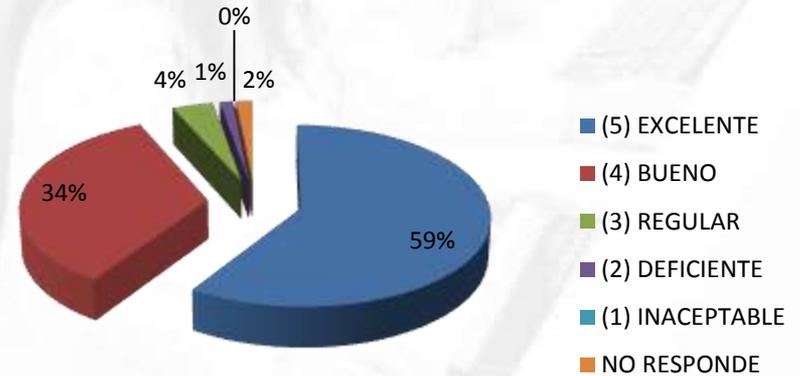


Pregunta 13.

Considera que la calidad del agua suministrada es

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	151	59%	1510
(4) BUENO	87	34%	652,5
(3) REGULAR	10	4%	50
(2) DEFICIENTE	3	1%	7,5
(1) INACEPTABLE	0	0%	0
NO RESPONDE	4	2%	0
TOTAL	255	100%	2220

Índice de Gestión	87,06%
Resultado indicador de excelencia	59%
Resultado indicador de satisfaccion	34%
Resultado indicador de insatisfaccion	5%

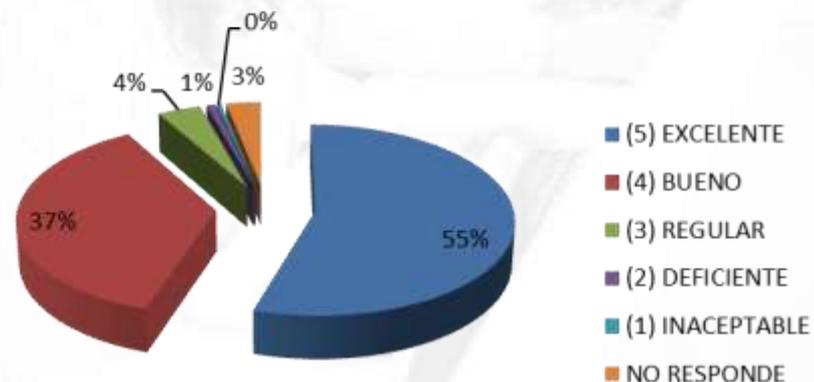


Pregunta 14.

Satisfacción general del servicio de acueducto y alcantarillado

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%	PUNTAJE
(5) EXCELENTE	140	55%	1400
(4) BUENO	94	37%	705
(3) REGULAR	10	4%	50
(2) DEFICIENTE	2	1%	5
(1) INACEPTABLE	1	0%	0
NO RESPONDE	8	3%	0
TOTAL	255	100%	2160

Índice de Gestión	84,71%
Resultado indicador de excelencia	55%
Resultado indicador de satisfaccion	37%
Resultado indicador de insatisfaccion	5%





¡ Hacemos Parte de Ti !

GRACIAS...