

INFORME DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD Componente 3-5,2

ELABORADO	Grupo de Atención al Ciudadano
FECHA	30-10-2023
OBJETIVO	Conocer el grado de satisfacción con los tramites y servicios de la entidad
FUENTES	Encuestas Subdirecciones: Disposición Final, RBL, Aprovechamiento,

En cuanto al seguimiento de los procesos misionales que cumple la entidad, las diferentes subdirecciones como RBL y Aprovechamiento realizan trabajo de campo buscando llegar a las diferentes comunidades que son afectadas positivamente por la misma, es por ello por lo que se realizan encuestas para determinar y conocer el grado de aceptación por parte de la ciudadanía. En esta oportunidad realizaremos seguimiento al proceso de tratamiento y aprovechamiento de la Planta de Biogás operada por el concesionario Biogás Colombia, y se levanta la información pertinente con el propósito de observar que tanto la comunidad ve afectado sus intereses.

Modelo de formato encuesta Disposición Final

Punto de atención:	Planta Biogás	Fecha:	Abril 13 de 2023	Hora:	9 - 12 a.m.	
I. Variables sociodemográficas:						
Género:	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Femenino		Masculino			
Rango de edad:	De 14 a 17 años	<input type="checkbox"/>	De 31 a 59 años	<input type="checkbox"/>		
	De 18 a 30 años	<input checked="" type="checkbox"/>	Más de 60 años	<input type="checkbox"/>		
Estrato socioeconómico:	Uno (1)	<input type="checkbox"/>	Tres (3)	<input type="checkbox"/>	Cinco (5)	<input type="checkbox"/>
	Dos (2)	<input checked="" type="checkbox"/>	Cuatro (4)	<input type="checkbox"/>	Seis (6)	<input type="checkbox"/>
Nivel educativo:	Primaria completa	<input type="checkbox"/>	Bachillerato incompleto	<input type="checkbox"/>		
	Primaria incompleta	<input type="checkbox"/>	Técnico/Tecnólogo	Especialización	<input type="checkbox"/>	
	Bachillerato completo	<input type="checkbox"/>	Universitario	<input checked="" type="checkbox"/>	Sin estudio	<input type="checkbox"/>
	Empleado	<input type="checkbox"/>	Ama de casa	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input checked="" type="checkbox"/>
Ocupación:	Pensionado	<input type="checkbox"/>	Desempleado	<input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>

Por parte de la subdirección de Disposición Final se realizó encuesta en el mes de abril y mayo respectivamente, se puede observar el grado de calificación de los usuarios frente al servicio prestado por el operador, para ello anexamos imágenes de resultado encuesta

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Fecha	Genero	Rango de Edad	Estrato Socioeconómico	Nivel Educativo	Ocupación	Que trámite o Servicio motivo su visita	Porque medio genero el requerimiento	Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió	Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada	Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió	Cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido
2	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Bueno	
3	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
4	13/04/2023	Masculino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
5	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
6	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
7	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
8	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
9	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
10	13/04/2023	Femenino	De 31 a 59 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
11	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Dos (2)	Bachillerato completo	Estudiante	Consulta	Presencial	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 16 y 25 minutos
12	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Dos (2)	Tecnico/Tecnologo	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 6 y 15 minutos
13	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
14	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
15	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
16	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Dos (2)	Universitario	Estudiante	Solicitud Acceso a la In	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
17	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Universitario	Estudiante	Consulta/ Acceso a la in	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 16 y 25 minutos
18	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Dos (2)	Universitario	Estudiante	Consulta/ Acceso a la in	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 16 y 25 minutos
19	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
20	13/04/2023	Masculino	De 18 a 30 años	Dos (2)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 26 y hasta 35 minutos
21	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
22	13/04/2023		De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
23	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos
24	20/04/2023		De 31 a 59 años	Dos (2)	Especializacion	Independiente	Solicitud Acceso a la Información	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Hasta 5 minutos
25	20/04/2023	Masculino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Bachillerato completo	Estudiante	Consulta	Presencial	Excelente	Bueno	Bueno	Hasta 5 minutos

H1

Porque medio genero el requerimiento

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
	Fecha	Genero	Rango de Edad	Estrato Socioeconómico	Nivel Educativo	Ocupación	Que trámite o Servicio motivo su visita	Porque medio genero el requerimiento	Cómo califica la amabilidad, actitud y	Cómo califica la calidad de la	Cómo califica la oportunidad y rapidez de la	Cuan que e
35	25/05/2023	Masculino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Universitario				Bueno	Bueno	Bueno	Mas de
36	25/05/2023	Femenino	De 31 a 59 años	Cuatro (4)	Post-grado	Empleado	Consulta	Correo electronico	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta
37	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Bueno	Regular	Regular	Entre 3
38	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Bachillerato Comple	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Bueno	Regular	Malo	Mas de
39	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Universitario	Estudiante	Solicitud acceso a la infomacion	Correo electronico	Excelente	Excelente	Bueno	Entre 2
40	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Universitario	Estudiante	Consulta	Telefono	Regular	Bueno	Regular	Entre 3
41	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Bueno	Bueno	Regular	Entre 3
42	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Dos (2)		Estudiante	Consulta	Correo electronico	Bueno	Regular	Malo	Mas de
43	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Bachillerato Comple	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Bueno	Regular	Malo	Mas de
44	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Uno (1)	Universitario	Estudiante	Consulta	Presencial	Bueno	Excelente	Excelente	Hasta
45	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Tecnico/Tecnologo		Solicitud de Copia		Regular	Bueno	Bueno	Hasta
46	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Dos (2)	Tecnico/Tecnologo	Estudiante	Consulta		Bueno	Excelente	Bueno	Entre 4
47	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Uno (1)	Bachillerato Comple	Estudiante	Solicitud acceso a la infomacion	Presencial	Bueno	Bueno	Bueno	Hasta
48	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cinco (5)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Regular	Bueno	Regular	Mas de
49	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Tres (3)	Universitario	Estudiante	Derecho de Peticion de Interes	Presencial	Regular	Bueno	Excelente	Mas de
50	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cinco (5)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Regular	Regular	Mas de
51	25/05/2023	Femenino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Consulta	Correo electronico	Excelente	Bueno	Bueno	Mas de
52	25/05/2023	Masculino	De 18 a 30 años	Cuatro (4)	Universitario	Estudiante	Solicitud acceso a la infomacion		Excelente	Regular	Regular	Mas de
53												
54												

Abril **Mayo** Consolidado TABLAS Y GRAFICAS

Listo General/Todos los empleados (sin restricciones) Accesibilidad: es necesario investigar

18°C Parc. soleado 4:42 p. m. 7/11/2023

Autoguardado Tabulación encuestas SDF 2023 General Buscar Guillermo Arturo Humba Puente GA

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Comentarios Compartir

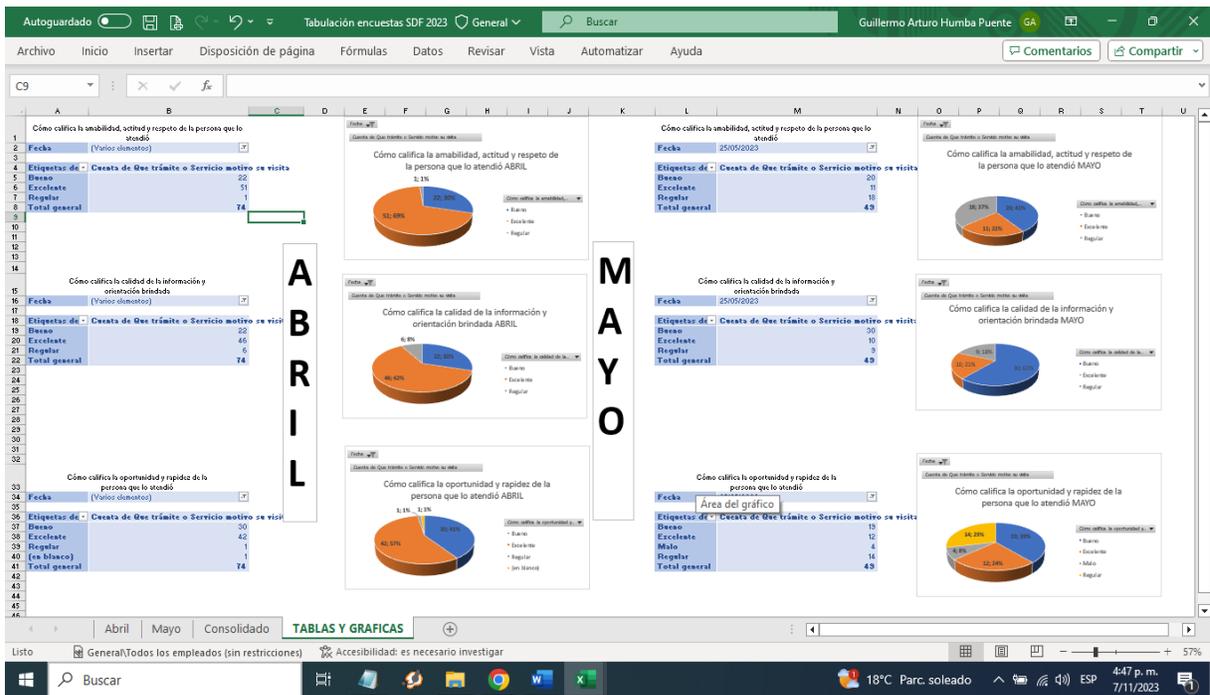
H1 Porque medio genero el requerimiento

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Fecha	Genero	Rango de Edad	Estrato Socioeconómico	Nivel Educativo	Ocupación	Que trámite o Servicio motivo su visita	Porque medio genero el requerimiento	Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió	Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada	Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió	Cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido	Cuánto fue el tiempo de atención de su trámite o servicio
1													
2	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Bueno		Entre 6 y 15 minutos
3	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
4	13/04/2023	Masculino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
5	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
6	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
7	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
8	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
9	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
10	13/04/2023	Femenino	De 31 a 59 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
11	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Dos (2)	Bachillerato	Estudiante	Consulta	Presencial	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 16 y 25 minutos	Mas de 46 minutos
12	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Dos (2)	Tecnico/Tec	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 6 y 15 minutos	Mas de 46 minutos
13	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
14	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
15	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
16	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Dos (2)	Universitar	Estudiante	Solicitud Acc	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Hasta 5 minutos
17	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Tres (3)	Universitar	Estudiante	Consulta/Ac	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 16 y 25 minutos	Entre 16 y 25 minutos
18	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Dos (2)	Universitar	Estudiante	Consulta/Ac	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 16 y 25 minutos	Entre 16 y 25 minutos
19	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
20	13/04/2023	Masculino	De 18 a 30 añ	Dos (2)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Entre 26 y hasta 35 m	Mas de 46 minutos
21	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
22	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos
23	13/04/2023	Femenino	De 18 a 30 añ	Cuatro (4)	Universitar	Estudiante	Consulta	Correo elect	Excelente	Excelente	Excelente	Hasta 5 minutos	Mas de 46 minutos

Abрил Mayo Consolidado TABLAS Y GRAFICAS

Listo General/Todos los empleados (sin restricciones) Accesibilidad: es necesario investigar

18°C Parc. soleado 446 p. m. 7/11/2023



En consecuencia, los cuadros anteriores relacionados a las encuestas realizadas por la Subdirección de disposición final en los meses de abril y mayo del presente año, se puede observar en términos técnicos los siguientes resultados: Para el mes de abril el número de encuestados fue de 74 personas de los cuales el 33,24% califican de bueno el servicio prestado por la entidad, el 63,45% califican el servicio como excelente y el 3,58% lo califican de regular.

Para la encuesta generada por la misma Subdirección (SDF), realizada en el mes

de mayo del presente año, los resultados arrojados a las mismas variables se logró determinar la siguiente información: El número de encuestados fue de 49 personas de los cuales el 46,93% califican de bueno el servicio prestado por la entidad, el 22.44% califican el servicio como excelente y el 27.89% lo califican de regular y para la variable como malo el servicio dan una calificación de 2,74%.

Recomendaciones

Con base en estos resultados lo que se puede observar es que en términos generales el 69,37% de los encuestados se encuentran satisfechos frente a la prestación del servicio dado por la entidad, además lo que indica éste valor es que el 30.63% de la población atendida por esta subdirección (SDF) es demasiado alto frente a las expectativas de la entidad por mejorar, por tal razón hay que trabajar por encontrar como disminuir tiempos de espera y capacitar al personal de apoyo para que su trabajo sea mas eficiente frente a la comunidad.

La subdirección de Recolección Barrido y Limpieza RBL, realizo encuesta midiendo el grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por los operadores de aseo con respecto a los Ecopuntos, distribuidos por toda la ciudad, frente a este ejercicio se logro determinar la siguiente información:

Servicio Prestado por los ECOPUNTOS febrero 2023

Fecha	Barrio	Genero	Edad	Servicio	Actividad del servicio	Grado satisfacción servicio	Servicio acorde a necesidades	Imagen de la UAESP
28/02/2023	Muzu Girasol	F	Entre 19 a 29 años	RBL	Ecopunto	5	5	Muy buena
28/02/2023	Muzu Girasol	M	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Buena
28/02/2023	El Girasol	F	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Muy buena
28/02/2023	El Girasol	M	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Muy buena
28/02/2023	El Girasol	M	60 o mas	RBL	Ecopunto	5	5	Muy buena
28/02/2023	El Girasol	F	Entre 30 a 59 años	RBL	Recoleccion de escombros	5	5	Muy buena
28/02/2023	El Girasol	M	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	4	Buena
28/02/2023	El Girasol	F	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Buena
28/02/2023	El Girasol	F	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Buena
28/02/2023	El Girasol	F	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Buena
28/02/2023	El Girasol	F	60 o mas	RBL	Ecopunto	3	1	Mala
28/02/2023	El Girasol	M	Entre 30 a 59 años	RBL	Ecopunto	5	5	Buena

La encuesta se realizó en el mes de febrero a 12 personas con edades entre 19 y 60 años respectivamente, las cuales respondieron a las preguntas.

✓ Grado de satisfacción del servicio
Calificación de 1 A 5

11 personas calificaron con 5 el servicio equivalente al 91.6%
1 persona califico con 3 el servicio equivalente al 8.4%

Podemos observar que el grado de satisfacción de las personas frente a la puesta en marcha en los diferentes puntos de la ciudad de los Eco-puntos es bien recibida por la ciudadanía.

✓ Servicio acorde al a la necesidad

10 personas calificaron con 5 el servicio equivalente al 83.3%
1 persona califico con 4 el servicio equivalente al 8.4%
1 persona califico con 1 el servicio equivalente al 8.4%

✓ Como ve la imagen de la UAESP

5 personas calificaron como muy buena la imagen, equivalente al 41.7%
6 personas calificaron como bueno la imagen, equivalente al 50%
1 persona califico con mala la imagen, equivalente al 8.3%

Los resultados arrojados, nos indican que el servicio prestado por el operador de aseo, frente a la necesidad de la ciudadanía con los Eco-puntos en diferentes lugares de la ciudad realza la imagen de la entidad y es de gran aceptación por parte de la comunidad.

Autoguardado Tabulación encuestas RBL - 2023 General Guillermo Arturo Humba Puente

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatzar Ayuda

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Confidencialidad Complementos Analizar datos

Recoleccion de escombros

	A	B	D	F	G	H	I	J	K	L	M
	Fecha	Localidad	Estrato	Edad	Nivel Educativo	Servicio	Actividad del servicio	Canal de atención	Grado satisfacción servicio	Servicio acorde a necesidades	Imagen de la UAESP
1	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 30 a 59 años	Tecnico/Tecnologo	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
2	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
3	13/03/2023	Teusaquillo	4	60 o mas	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
4	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 19 a 29 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
5	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
6	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 19 a 29 años	Universitario/Posgrado	RBL	Recoleccion de escombros	Chat Virtual	5	5	Muy buena
7	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 19 a 29 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
8	13/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
9	13/03/2023	Teusaquillo	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
10	14/03/2023	Teusaquillo	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
11	14/03/2023	Teusaquillo	3	60 o mas	Primaria	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
12	14/03/2023	Teusaquillo	3	Entre 19 a 29 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
13	14/03/2023	Teusaquillo	3	60 o mas	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
14	14/03/2023	Teusaquillo	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
15	14/03/2023	Teusaquillo	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
16	14/03/2023	Teusaquillo	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
17	14/03/2023	Teusaquillo	3	60 o mas	Primaria	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
18	14/03/2023	Kennedy	2	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	En blanco	Ecopuntos	Virtual	5	5	Buena
19	14/03/2023	Kennedy	2	Entre 30 a 59 años	Universitario/Posgrado	RBL	Ecopuntos	Presencial	5	5	Regular
20	14/03/2023	Kennedy	2	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Ecopuntos	Presencial	5	5	Buena
21	14/03/2023	Suba	3	Entre 30 a 59 años	Tecnico/Tecnologo	RBL	Ecopuntos	Presencial	5	5	Muy buena
22	14/03/2023	Suba	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Ecopuntos	Virtual	5	5	Muy buena
23	14/03/2023	Suba	3	Entre 30 a 59 años	Tecnico/Tecnologo	RBL	Ecopuntos	Virtual	5	5	Muy buena
24	14/03/2023	Suba	3	Entre 30 a 59 años	Tecnico/Tecnologo	RBL	Ecopuntos	Virtual	5	5	Buena
25	14/03/2023	Suba	3	Entre 30 a 59 años	Tecnico/Tecnologo	RBL	Ecopuntos	Virtual	5	5	Buena
26	14/03/2023	Suba	3	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Ecopuntos	Presencial	4	4	Buena
27	15/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 19 a 29 años	Tecnico/Tecnologo	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena
28	15/03/2023	Teusaquillo	4	Entre 30 a 59 años	Bachillerato	RBL	Recoleccion de escombros	Presencial	5	5	Muy buena

Febrero **Marzo** Abril Mayo

General/Todos los empleados (sin restricciones)

18°C Lluvia suave 10:03 a. m. 10/11/2023

La encuesta se realizó en el mes de marzo a 92 personas con edades entre 19 y más de 60 años respectivamente, las cuales respondieron a las preguntas.

✓ Grado de satisfacción del servicio
Calificación de 1 A 5

61 personas calificaron con 5 el servicio equivalente al 66.3%
14 personas califico con 4 el servicio equivalente al 15.2%
14 personas califico con 3 el servicio equivalente al 15.2%
1 persona califico con 2 el servicio equivalente al 1.1%
2 personas calificaron con 1 el servicio equivalente al 2.2%

Podemos observar que el grado de satisfacción de las personas frente a la puesta en marcha en los diferentes puntos de la ciudad de los Eco-puntos es bien recibida por la ciudadanía.

✓ Servicio acorde al a la necesidad

65 personas calificaron con 5 el servicio equivalente al 70.6%
43 personas califico con 4 el servicio equivalente al 15.2%
11 personas califico con 3 el servicio equivalente al 12%
2 personas califico con 1 el servicio equivalente al 2.2%

✓ Como ve la imagen de la UAESP

41 personas calificaron como muy buena la imagen, equivalente al 44.5%
43 personas calificaron como bueno la imagen, equivalente al 46.8%
7 personas califico con mala la imagen, equivalente al 7.6%
1 persona califico con mala la imagen, equivalente al 1.1%

Los resultados arrojados, nos indican que el servicio prestado por el operador de aseo, frente a la necesidad de la ciudadanía con los Eco-puntos en diferentes lugares de la ciudad realza la imagen de la entidad y es de gran aceptación por

parte de la comunidad, puesto que en mas del 87% consideran que la imagen de la entidad es buena.



PETER ZAHIT GÓMEZ MANCILLA
MBA Dirección Empresas - Ing. Industrial
peter.gomez@uaesp.gov.co

Reviso y aprobó

Peter Zahit Gómez Mancilla

Ing. Industrial - MBA Dirección de Empresas.

Contratista - Subdirección Administrativa y Financiera (UAESP)

HÁBITAT - Alcaldía Mayor de Bogotá

TELÉFONO: 318 250 90 88

www.uaesp.gov.co - <http://intranet.uaesp.gov.co/intranet/>

Proyectó
Ing. Guillermo Arturo Humba
Contratista Subdirección Administrativa Y Financiera
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos