

ELEMENTOS TANGIBLES

¿Qué tan satisfecho está con la apariencia de las instalaciones físicas?, tales como:

- a) Apariencia o limpieza del personal, vehículos y equipos de recolección y transporte.
- b) Limpieza de sitios de almacenamiento (tanques, contenedores, zafacones).
- c) Calles, avenidas y espacios sin vertederos improvisados (acumulación irregular).

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
			✓	

ACCESIBILIDAD

¿Facilidad para comunicarse vía presencial, telefónica y virtual para expresar dudas, sugerencias o quejas?

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
			✓	

¿Facilidad para realizar el pago del servicio?

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓

TIEMPO/ ESPERA / FRECUENCIA

¿Cómo valora usted la cantidad de días y horarios a la semana en que se realiza el servicio de recolección de residuos?

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓

¿Considera que se cumplen con los días y horarios establecidos para la recolección de basura en su sector?(Valorar del 1-5)

Nunca 1	2	3	4	Siempre 5
				✓

FIABILIDAD

¿Qué tan satisfecho está con la entrega del servicio de forma confiable y exacta, con los siguientes aspectos?

- a) Utilización de herramientas, equipos de protección, uniformes, vehículos en buenas condiciones

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5

- b) No obstrucción del tránsito mientras se realiza el servicio

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5

- c) Transparencia en el cobro de factura

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5

- d) Suministro de información adecuada sobre la operación e incidencias en el servicio

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5

PROFESIONALIDAD

¿Qué tan satisfecho está con el dominio, conocimiento y preparación del personal mientras realiza la recolección y transporte de los residuos, en los siguientes aspectos

- a) Aplicación de procedimientos y medidas de seguridad

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5

- b) No deja residuos en lugares de recolección, ni en vías mientras transporta

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5

c) Limpieza, cuida y ordena vehículos, sitios de almacenamiento bajo su cuidado

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓

d) Ofrece respuestas confiables a los usuarios sobre su función y el servicio en general

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓

EMPATÍA / AMABILIDAD

¿Qué tan satisfecho está con la amabilidad / trato del personal de recogida de basura?

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓

ASPECTOS GENERALES

¿Qué tan satisfecho está con la recolección de residuos sólidos de su sector?

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓

¿Qué tan satisfecho está usted con el barrido y limpieza de los principales espacios públicos y vías del municipio?

Nada satisfecho 1	Insatisfecho 2	Regular (ni satisfecho ni insatisfecho) 3	Satisfecho 4	Muy Satisfecho 5
				✓