



INFORME DE RESULTADOS

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CUANTITATIVO

“Diseño de Herramientas para la Medición de Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios y Usuarías en 14 Servicios de la Municipalidad de Santiago”

SERVICIO EVALUADO

“Operación Habitual de Extracción y Disposición de Residuos Domiciliarios”

Agosto 2013

Ilustre Municipalidad de Santiago

INDICE

| | |
|---|-----------|
| INDICE..... | 2 |
| ANTECEDENTES CONCEPTUALES | 3 |
| 1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO..... | 3 |
| 2. DESCRIPCIÓN SUBSERVICIO | 4 |
| OBJETIVOS | 5 |
| 1. OBJETIVO GENERAL | 5 |
| 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 5 |
| MARCO METODOLÓGICO | 6 |
| 1. DISEÑO DEL ESTUDIO | 6 |
| 2. DISEÑO DEL INSTRUMENTO | 6 |
| <i>Definición operacional de medición de calidad y satisfacción usuaria</i> | <i>9</i> |
| <i>Técnica de levantamiento de información.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Universo y Muestra.....</i> | <i>10</i> |
| 3. TRABAJO DE CAMPO..... | 12 |
| <i>Pre test.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Capacitación de encuestadores</i> | <i>12</i> |
| <i>Levantamiento de información.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Control de calidad de respuestas</i> | <i>12</i> |
| <i>Validez y confiabilidad del instrumento.....</i> | <i>12</i> |
| 4. EXPLICACIONES DE ANÁLISIS DE RESULTADOS..... | 13 |
| ANÁLISIS DE RESULTADOS | 15 |
| 1. EVALUACIÓN GENERAL | 15 |
| 2. EFICIENCIA Y EFICACIA | 21 |
| 3. RECURSOS | 27 |
| 4. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN | 33 |
| 5. EVALUACIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL..... | 37 |
| CONCLUSIONES..... | 39 |
| ANEXO | 41 |
| 1. ENCUESTA SUBSERVICIO DE OPERACIÓN HABITUAL DE EXTRACCIÓN DE RESIDUOS..... | 41 |

ANTECEDENTES CONCEPTUALES

1. Estructura del Servicio

| | |
|--------------------------------|--|
| Conceptualización | <p>El servicio de “Extracción y disposición de residuos domiciliarios” dependiente de la Dirección de Aseo y Ornato, corresponde a un solo servicio, desde el cual se desprenden dos procesos además de la recolección de residuos</p> <ul style="list-style-type: none">• Operación Habitual de Extracción de Residuos• Gestión de Reclamos <p>La Dirección de Aseo ha dispuesto diferentes frecuencias de extracción, donde se pueden encontrar día por medio en horario diurno, de 7:00 a 15:00 horas y horario nocturno, a partir de las 21:00 hasta las 05:00 am. de domingos a viernes.</p> |
| Objetivo | <p>Recolección de la basura que generan los contribuyentes de la comuna.</p> |
| Ubicación y disposición | <p>El servicio se presta en todos los sectores de la comuna de Santiago.</p> <p>El Subservicio de gestión de reclamos, da cuenta de los procedimientos y acciones que se generan a partir de una queja, sugerencia o solicitud por parte de un usuario, las cuales se pueden hacer vía ‘Aló-Santiago’ 800 20 3011, correo electrónico santiago@munistgo.cl o presencialmente en dependencias de la Municipalidad.</p> |

2. Descripción Subservicio

| Subservicio | Descripción y Objetivos | Perfil Usuario |
|--|--|---|
| Operación Habitual de Extracción de Residuos | Recolección de la basura que generan los contribuyentes de la comuna, para ello, la Dirección de Aseo dispone de diferentes frecuencias de extracción, donde se pueden encontrar día por medio en horario diurno, de 7:00 a 15:00 horas y horario nocturno, a partir de las 21:00 hasta las 05:00 am. de domingos a viernes. | <p>El subservicio está dirigido a todos los vecinos y/o contribuyentes y visitantes de la comuna de Santiago.</p> <p>La sectorización geográfica se comprende además como un aspecto importante, por cuanto el acceso del subservicio al inmueble (vehículos) y sus características (vías de acceso) tendrían influencia en cómo se lleva a cabo la remoción.</p> |

OBJETIVOS

1. Objetivo General

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del Servicio “Extracción y Disposición de residuos domiciliarios”

2. Objetivos específicos

- Caracterizar a las y los usuarios de acuerdo a distribución geográfica y tipo de residencia.
- Medir la satisfacción del usuario respecto a los principales atributos del servicio.
- Identificar los niveles de satisfacción de las y los usuarios del servicio.

MARCO METODOLÓGICO

1. Diseño del Estudio

| | |
|-----------------------|--|
| Enfoque | Cuantitativo |
| Corte temporal | Transeccional |
| Tipo de diseño | No experimental |
| Alcance | Exploratorio - Descriptivo |
| Técnica | Encuesta |
| Instrumento | Cuestionario semi-cerrado de aplicación presencial |

2. Diseño del Instrumento

Para el levantamiento de la información requerida por el servicio se diseñó un instrumento adecuado tanto a los objetivos como al marco conceptual; teniendo presente que el levantamiento de información se realizó pensando en la evaluación del servicio y los datos rescatados en la primera etapa de levantamiento de información cualitativa, se indica el siguiente esquema de conceptos a abordar:



La definición conceptual de cada una de las categorías identificadas en el diagrama se presenta a continuación:



Definición conceptual de las Categorías

Caracterización

Esta dimensión se introduce para el registro de datos pertinentes a las características usuarias, permitiendo así recolectar información sobre los tipos de evaluación usuaria.

Eficiencia y Eficacia

Se presenta como un atributo dirigido hacia la perspectiva usuaria de las capacidades de respuesta y solución de problemáticas en el servicio; las formas de gestión del servicio, frecuencia y llegada de éste a las y los usuarios, así como de identificar valoraciones referidas a los tiempos y cumplimientos.

Información y Difusión

Identificación de percepciones desde la representación usuaria sobre canales de comunicación con el servicio y la información que transmitida.

Recursos

Desde este atributo se espera explorar en las percepciones de las y los usuarios sobre los elementos técnicos y humanos que operan el servicio, identificando si según sus opiniones, el nivel de recursos del servicio se considera adecuado a las necesidades de la comunidad.

Atención Personal Municipal

A partir de la consulta en éste ámbito, se busca identificar las percepciones usuarias referidas a la atención y contacto con personal municipal del área.

Evaluación Global

Percepciones y valoraciones generales sobre el Servicio de Aseo de la Municipalidad de Santiago.

Para desarrollar estos conceptos se confeccionó la siguiente tabla de operacionalización, en términos de cuantificar cada uno respecto de sus particularidades:

Definición operacional de medición de calidad y satisfacción usuaria

| Categoría | Dimensión | Preguntas del Cuestionario | |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|---|
| Eficiencia y Eficacia | Cumplimiento de plazos comprometidos | <p>¿Cada cuánto pasa el camión recolector de basura?</p> <p>¿Qué le parece la regularidad con que pasa el camión recolector?</p> | |
| | Garantía del Servicio | <p>¿Ha presenciado situaciones extraordinarias en las que se hayan generado mayores cantidades de residuos que lo habitual?</p> <p>En los casos en que se hayan generado mayores cantidad de residuos a lo habitual, con que nota calificaría la respuesta municipal?</p> <p>¿Con qué nota calificaría la limpieza final de la recolección de basura?</p> | |
| | | Disposición espacial del servicio | <p>¿Qué le parece la ubicación del contenedor municipal?</p> <p>Por lo general, ¿En qué tipo de contenedor usted saca los residuos de-su-casa/del-edificio a la calle para su recolección?</p> <p>Ante el daño de un contenedor de basura, ya sea de recolección domiciliaria o de vereda ¿usted considera que existe una reposición adecuada por parte del servicio?</p> |
| | | | Recursos del servicio |
| Información y Difusión | Oportunidad de la información | <p>Respecto a situaciones extraordinarias que alteren el servicio (como por ejemplo suspensiones o modificaciones de horarios), la información entregada por la municipalidad es:</p> <p>De los siguientes medios, ¿Cuales conoce que entreguen información sobre el servicio de recolección de basura?</p> | |
| | Atención personal municipal | Amabilidad | <p>Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:</p> <p>a)Vocabulario con que se dirige a usted</p> <p>Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:</p> <p>b)Cordialidad</p> |
| Disponibilidad | | <p>Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:</p> <p>c)Disposición para atender consultas</p> | |
| Competencia | | <p>¿Con qué nota calificaría al personal de recolección de basura?</p> <p>Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:</p> <p>d)Tratamiento de los contenedores de basura</p> <p>Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal,</p> | |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| | | <i>califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:</i> <i>d) Tratamiento de los contenedores de basura</i> |
| | | <i>Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:</i> <i>f) Conducción del camión recolector</i> |
| Evaluación Global | Servicio de extracción de residuos domiciliarios | <i>¿Con qué nota calificaría el servicio de extracción de residuos domiciliarios dispuesto por la Municipalidad?</i> |
| | Servicio de Aseo | <i>Califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con: a) Limpieza de vías principales (Avenidas).</i> |
| | | <i>Califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con: b) Limpieza de vías secundarias.</i> |
| | | <i>Califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con: c) Mantenimiento de plazas y parques.</i> |
| | | <i>Califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con: d) Limpieza en puntos de recolección de basura.</i> |

Técnica de levantamiento de información

La información se levantó a través de un cuestionario semi-cerrado, aplicado por encuestadores y encuestadoras capacitadas en los hogares de la comuna, con el cual se recaudaron datos mediante preguntas prediseñadas y normalizadas, sin modificar el entorno ni controlar el proceso en evaluación (el servicio).

Universo y Muestra

Universo¹

Todos los hogares en la comuna usuarios del servicio de Extracción de Basura, para lo cual se asumió 1 usuario representante por cada residencia habitacional como 'casa' y 1 usuario representante por cada 'edificio', así el universo será igual al número de casas y edificios ocupados. Según el siguiente detalle:

¹ Antecedentes disponibles en SECPLAN Municipalidad de Santiago

| AV | Residencias en casa | | Residencias en edificios | |
|--------------|---------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| 1 | 4.668 | 8,80% | 12.460 | 13,02% |
| 2 | 3.818 | 7,20% | 13.310 | 13,91% |
| 3 | 10.318 | 19,45% | 6.810 | 7,12% |
| 7 | 8.398 | 15,83% | 23.600 | 24,67% |
| 8 | 1.811 | 3,41% | 29.270 | 30,59% |
| 9 | 11.958 | 22,55% | 5.170 | 5,40% |
| 10 | 12.068 | 22,75% | 5.060 | 5,29% |
| Total | 53.039 | 100,00% | 95.680 | 100,00% |

Muestra

Se utilizaron dos muestras independientes (una para viviendas, otro para edificios), que agrupadas consolidaron una muestra única de usuarios del servicio de extracción de basura, considerando parámetros totales de 5% de error y 95% de intervalo de confianza y una estratificación con afijación proporcional a nivel de Agrupación Vecinal.

Según lo anterior, y considerando el universo de residentes de la comuna (145.296), la muestra se fijó en 384 casos distribuidos según Agrupación Vecinal de acuerdo a la siguiente estructura:

| AV | Residencias en casa | | Residencias en edificios | |
|--------------|---------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| 1 | 14 | 7,45% | 26 | 13,27% |
| 2 | 14 | 7,45% | 27 | 13,78% |
| 3 | 34 | 18,09% | 14 | 7,14% |
| 7 | 30 | 15,96% | 48 | 24,49% |
| 8 | 7 | 3,72% | 60 | 30,61% |
| 9 | 44 | 23,40% | 11 | 5,61% |
| 10 | 45 | 23,94% | 10 | 5,10% |
| Total | 188 | 100,00% | 196 | 100,00% |

3. Trabajo de campo

Pre test

Entre los días 17 y 18 de junio, y una vez aprobado el cuestionario final por la contraparte técnica del Servicio, se ejecutó el pre test en la comuna de Santiago a una muestra de 10 personas con características heterogéneas a fin de evaluar la pertinencia, orden, coherencia y confiabilidad del instrumento diseñado.

Capacitación de encuestadores

El día viernes 21 de junio de 2013, en las dependencias de Pragma Consulting, y con la asistencia de 11 encuestadores, se llevó a cabo la capacitación del instrumento de medición. Dicha actividad tuvo una extensión de 1 hora y se dividió en 2 módulos, uno explicativo de las cuotas muestrales, y el aseguramiento de los márgenes metodológicos incluidos en la medición, y otro explicativo de los principales elementos conceptuales de la encuesta, así como la explicación de la estructura del cuestionario y su forma de llenado.

Levantamiento de información

El trabajo de levantamiento de información se llevó a cabo entre los días 1 al 19 de julio en los hogares de la comuna de Santiago, de acuerdo a las cuotas muestrales definidas en el diseño y que son proporcionales por Agrupación Vecinal.

En promedio, el tiempo de aplicación de un cuestionario fue de 7 minutos.

Control de calidad de respuestas

A través de un proceso de supervisión y seguimiento, se revisó 11% de las encuestas, asegurando calidad y cumplimiento de cuotas muestrales, a través de llamados telefónicos a un total de 48 encuestas. Las llamadas se realizaron con un máximo de 48 horas luego de la aplicación.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento fue acreditada por un experto del Servicio, *quien posterior a la revisión* concordó en que el material contaba con el criterio adecuado para la medición de la satisfacción usuaria.

| Cargo | Nombre | Fecha reunión |
|---|--------------|-------------------------|
| Subdirector de Aseo y Limpieza de Vías Públicas | Álvaro Gomez | Martes, 28 de mayo 2013 |

La confiabilidad del instrumento fue verificada mediante la aplicación del pre-test.

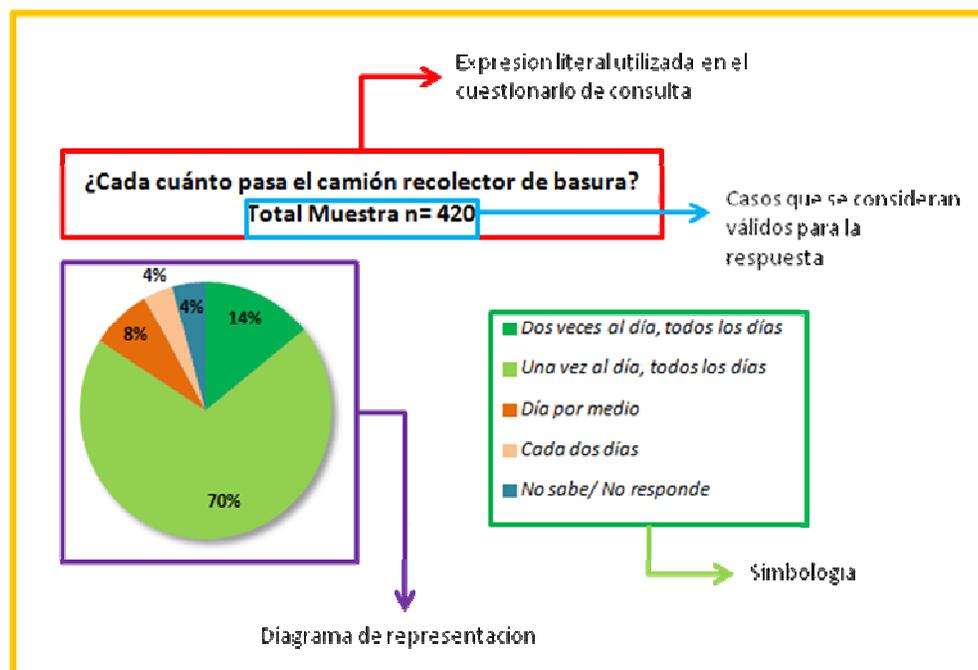
4. Explicaciones de análisis de resultados

Con el fin de recoger la valoración y evaluación (satisfacción) de las y los usuarios del Servicio de Recolección y Extracción de Basura respecto de la entrega del servicio, se determinaron los siguientes espacios de análisis:

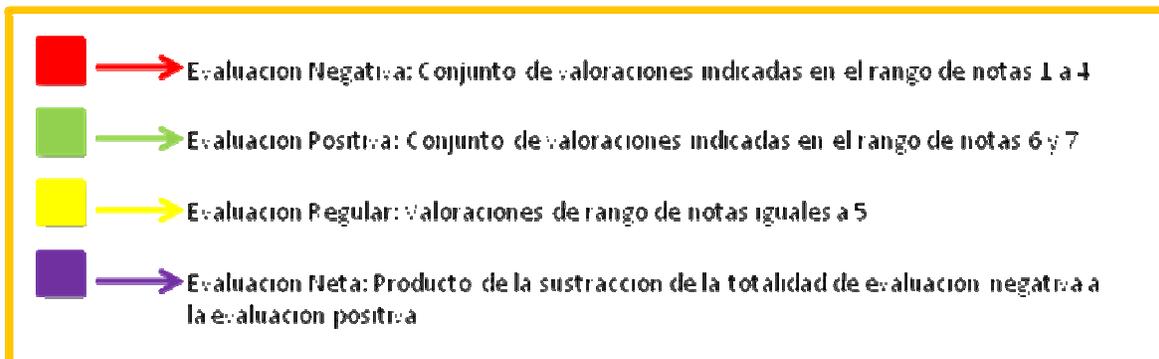
- Eficiencia y Eficacia
- Recursos
- Información y Difusión
- Evaluación del Personal Municipal
- Evaluación Global
- Caracterización

A continuación se exhibirán los resultados estadísticos a partir de diagramas que representan las cantidades o porcentajes de respuesta. Para una mejor comprensión, se indican los siguientes ejemplos:

Lectura de gráficas



Interpretación de valoraciones acumulativas



ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Evaluación General

El 66% de los y las usuarias del Servicio de Extracción y Recolección de Basura consultadas califican el Servicio con una nota igual o superior a 6, mientras que el 8% lo evalúa con nota inferior a 4. Esta información señala que la satisfacción neta alcanza el 58%.

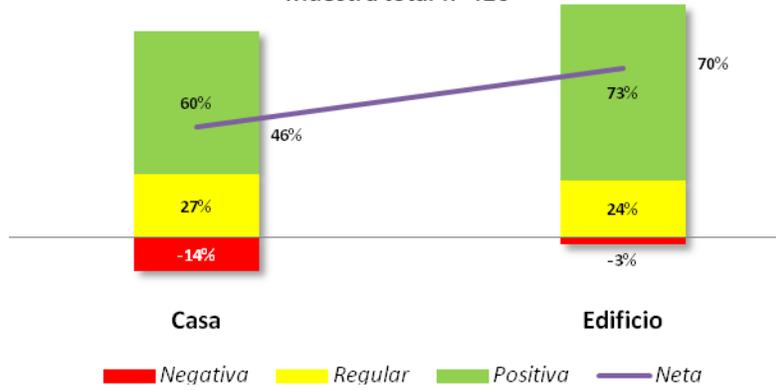
GRÁFICO 1: ¿Con qué nota calificaría el servicio de extracción de residuos domiciliarios dispuesto por la Municipalidad?
Total Muestra n=420



Distinguiendo las valoraciones por tipo de inmueble (casa o edificio) se evidencia una diferencia significativa en la evaluación; de las personas consultadas representativas de “casas”, el 14% califica el servicio con nota 4 o inferior, configurándose así una satisfacción neta de 46%. En tanto, de aquellas personas representativas de “edificios”, el 3% evalúa el Servicio con nota negativa, ubicando la satisfacción neta en 70 puntos porcentuales. Uno de los elementos que podría incidir en la variación sería el aspecto “contribuyente”, en el sentido de que aquellos usuarios y usuarias de casas sostienen una relación de servicio más directa que las o los encargados de las tareas de aseo en conjuntos habitacionales como edificios, en tanto éstos últimos cumplen labores remuneradas de aseo en tales comunidades.

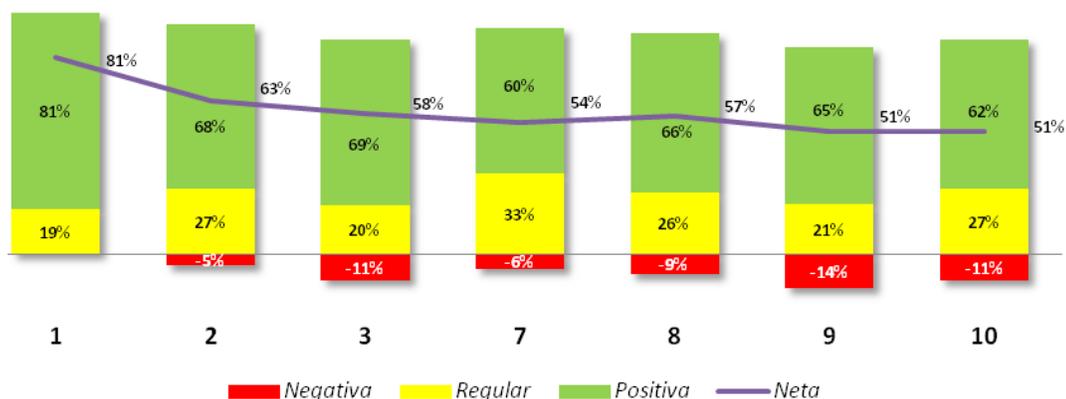
GRÁFICO 2: ¿Con qué nota calificaría el servicio de extracción de residuos domiciliarios dispuesto por la Municipalidad?

Distribución por tipo de inmueble
Muestra total n=420



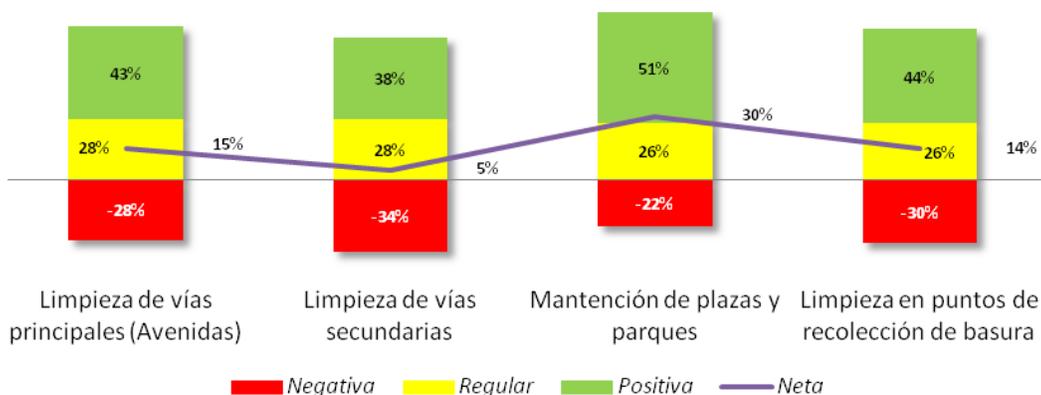
Observando las evaluaciones de forma detallada por Agrupación vecinal, es posible señalar que la Agrupación que expresa la mejor calificación del Servicio se constituye como la AV01, con un 81% de calificaciones positivas y 0% de evaluaciones negativas. Por el contrario, Las Agrupaciones AV09 y AV10 indican los mayores porcentajes de evaluación negativa, con índices de satisfacción neta de 51%. En el resto de se expresa en promedio una satisfacción neta del 58%.

GRÁFICO 3: ¿Con qué nota calificaría el servicio de extracción de residuos domiciliarios dispuesto por la Municipalidad?
Total Muestra n=420



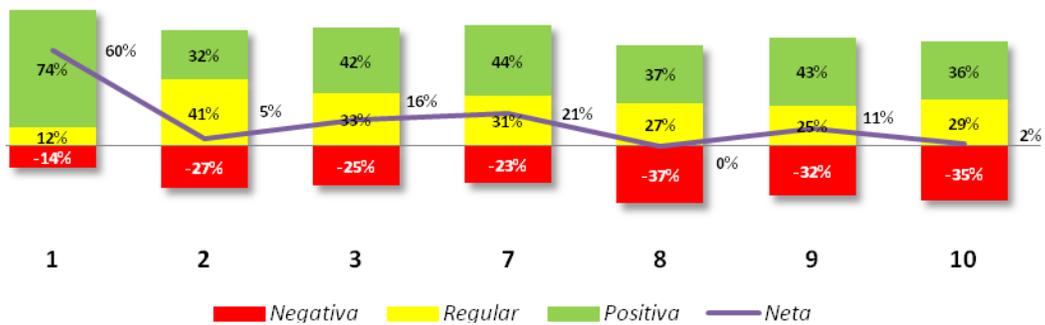
Consultados por espacios referidos al Servicio de Aseo de la Municipalidad en la comuna, el 51% de las y los usuarios califican con nota positiva a la mantención de plazas y parques, señalándose como el aspecto mejor evaluado con una satisfacción neta de 30%. En la misma pregunta, al requerir una evaluación sobre la limpieza de vías secundarias, el índice decae llegando al 34% de calificaciones negativas y una satisfacción neta del 5%.

GRÁFICO 4: Califique de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con el Aseo general de la comuna:
Muestra Total n=420



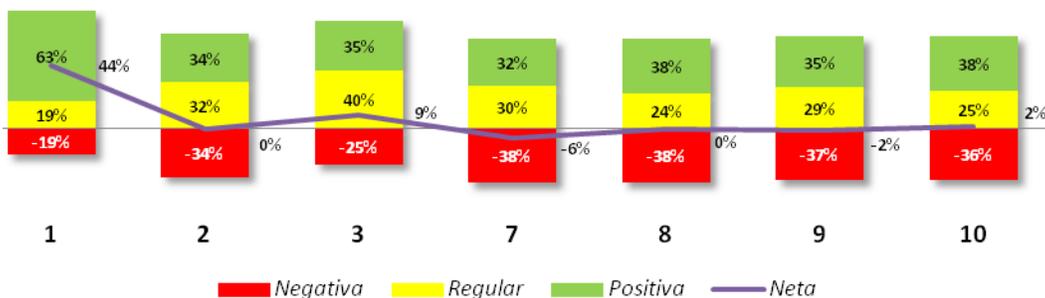
Respecto de la consulta por calificación de la limpieza de vías principales, el mayor porcentaje de evaluación se ubica en la Agrupación Vecinal AV01, con un 74% de respuestas positivas y un 60% de satisfacción neta. En contraste, las menores calificaciones se concentran en las Agrupaciones AV08 y AV10, con 37% y 35% de evaluaciones negativas, que constituyen un 0% y 2% de satisfacción neta, respectivamente.

GRÁFICO 5: Califique de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con el Aseo general de la comuna: Limpieza de vías principales
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



Consultados por la calificación de la limpieza de vías secundarias, el mayor porcentaje de evaluación se mantiene en la Agrupación Vecinal AV01, con un 63% de respuestas positivas y 44% de satisfacción neta. Las calificaciones negativas se concentran en las Agrupaciones AV07 y AV09, con 38% y 37% de evaluaciones negativas, que constituyen un -6% y -2% de satisfacción neta, respectivamente.

GRÁFICO 6: Califique de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con el Aseo general de la comuna: Limpieza de vías secundarias
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420





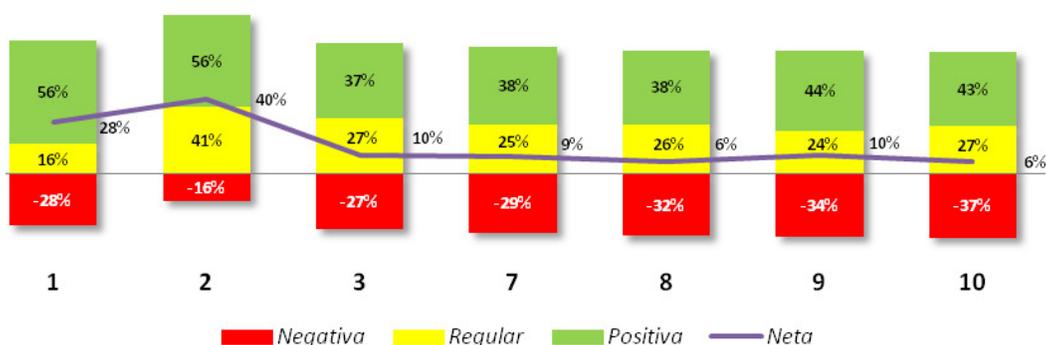
En cuanto a evaluación de mantención de plazas y parques, la Agrupación Vecinal AV01 concentra un 65% de respuestas positivas y un 47% de satisfacción neta. Por otro lado, las respuestas negativas se agrupan en las Agrupaciones AV07 y AV09, con 28% y 30% de evaluaciones menores o iguales a 4, respectivamente. En promedio, se aprecia una satisfacción neta de 18%.

GRÁFICO 7: Califique de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con el Aseo general de la comuna:
Mantención de plazas y parques
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



Referente a la limpieza en puntos de recolección de basura, el mayor porcentaje de evaluaciones positivas se ubica en la Agrupación Vecinal AV02, con un 56% de calificaciones iguales o mayores a 6, y 40% de satisfacción neta. Las menores calificaciones se concentran en las Agrupaciones AV08 y AV10, con 32% y 37% de evaluaciones negativas, respectivamente, que constituyen un 6% de satisfacción neta.

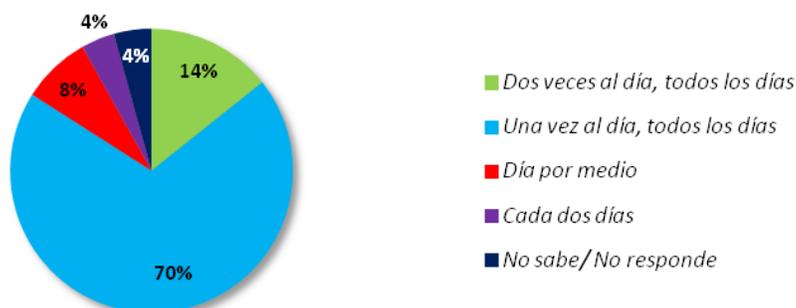
**GRÁFICO 8: Califique de 1 a 7 los siguientes aspectos relacionados con el Aseo general de la comuna:
Limpieza en puntos de recolección de basura
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420**



2. Eficiencia y Eficacia

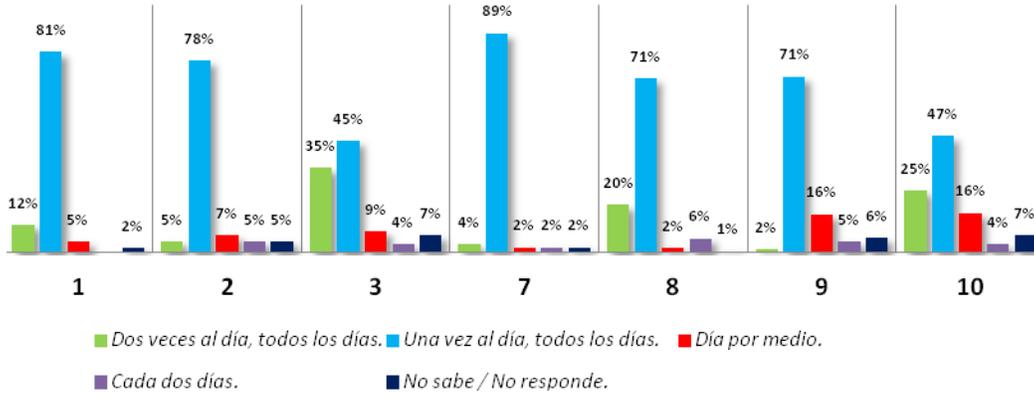
Una amplio número de las usuarios y usuarias indican conocimiento sobre los horarios de recolección (96% del total de la muestra), señalando el 84% que la regularidad de los camiones transita por sus sectores al menos una vez al día, todos los días.

GRÁFICO 9: ¿Cada cuánto pasa el camión recolector de basura?
Total Muestra n= 420



De acuerdo a la desagregación de este resultado por Agrupaciones Vecinales (AV), es posible observar que las agrupaciones que perciben mayor regularidad en el paso de camiones recolectores son las AV01, AV07 y AV08, con respuestas mayores al 90% que expresan el paso del camión al menos una vez al día; mientras que aquellas que indican la menor regularidad son las agrupaciones AV09 Y AV10, con respuestas cercanas al 20% señalando que el paso del camión no se realiza todos los días.

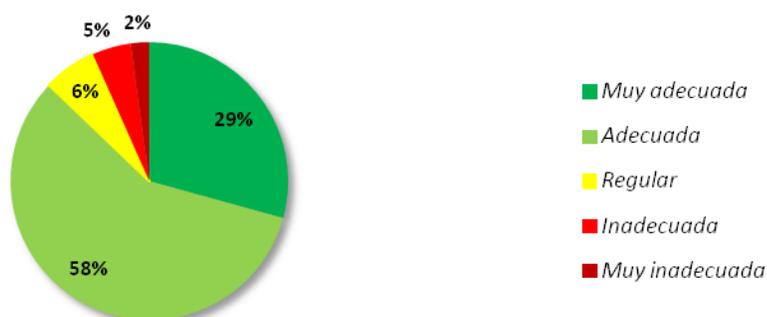
GRÁFICO 10: ¿Cada cuánto pasa el camión recolector de basura?
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



Respecto a la evaluación de la regularidad de paso del camión recolector, el 87% de las y los consultados expresa aprobación con la periodicidad, encontrándose sólo un 7% que indica no estar de acuerdo con el ritmo de extracción. Resultados que en conjunto señalan un 80% de satisfacción neta.

GRÁFICO 11: ¿Qué le parece la regularidad con que pasa el camión recolector?

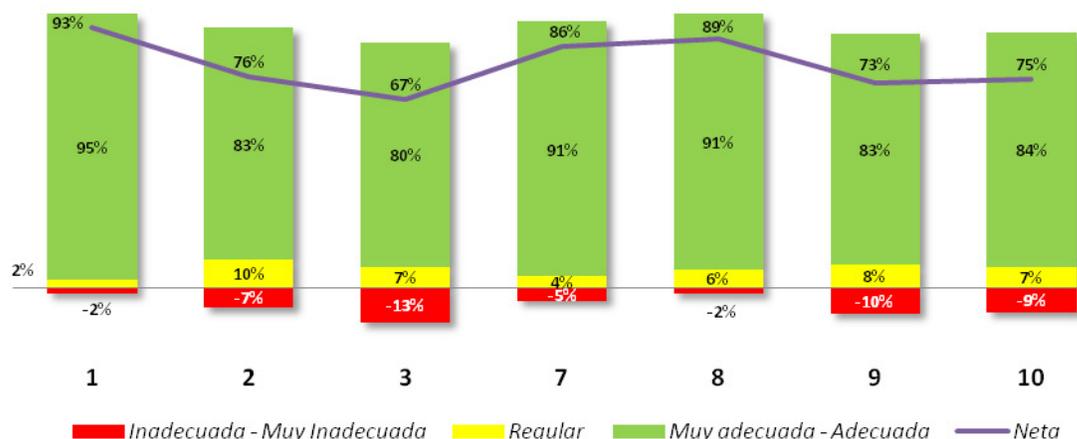
Total Muestra n= 420



Desagregando los resultados por Agrupaciones Vecinales, las que presentan mayor satisfacción son las AV01, AV07 y AV8, con porcentajes de aprobación mayores al 86%. La estratificación indica un segundo espacio de aprobación con agrupaciones en las cuales la satisfacción neta se encuentra cercana al 75%, siendo estas la AV02, AV09 y AV10. En tanto, se observa en la AV03 el menor porcentaje de satisfacción neta con 67%. Lo anterior, podría relacionarse con la consulta previa, en la cual las respuestas referidas al conocimiento de la regularidad no presentan la variabilidad uniforme las otras agrupaciones, lo que se traduce en un nivel no menor de desconocimiento real de la normalidad del paso de camiones.

GRÁFICO 12: ¿Qué le parece la regularidad con que pasa el camión recolector?

Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



De aquellas personas consultadas sobre presencia en situaciones de generación de cantidades extraordinarias de basura (pregunta 3. *¿Ha presenciado situaciones extraordinarias en las que se hayan generado mayores cantidades de residuos de lo habitual?*), que constituyen un total de 99, sólo el 35% indica sentirse satisfactoriamente conforme con la respuesta municipal, mientras que el 64% expresa que la respuesta ha sido no del todo satisfactoria o negativa. Respecto de lo anterior, la satisfacción neta del grupo consultado corresponde al -4%.

GRÁFICO 13: En los casos en que se hayan generado mayores cantidad de residuos a lo habitual, ¿con qué nota calificaría la respuesta municipal?

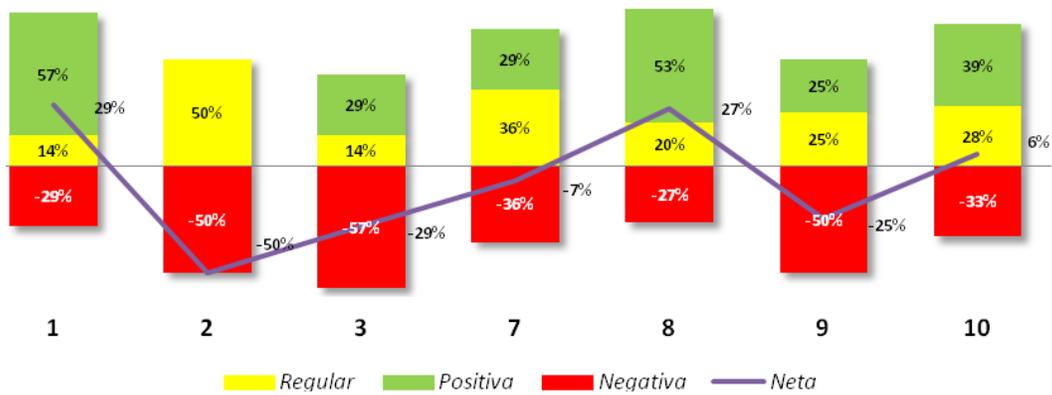
Personas que han presenciado situaciones extraordinarias n=99

■ Positiva ■ Regular ■ Negativa



De acuerdo al detalle por Agrupaciones Vecinales, se presenta la menor satisfacción en la AV02 con una satisfacción neta de -50% y ausencia de calificaciones positivas a la respuesta municipal. En contraparte, aquellas que indicaron las mejores evaluaciones son la AV01 y AV08, con 57% y 53% de calificaciones positivas, respectivamente. Estos datos deben ser cruzados con el registro de eventos que hayan producido mayor generación de basura y los sectores específicos de la comuna que más se han visto afectados.

GRÁFICO 14: En los casos en que se hayan generado mayores cantidad de residuos a lo habitual, ¿con qué nota calificaría la respuesta municipal?
 Personas que han presenciado situaciones extraordinarias n=99



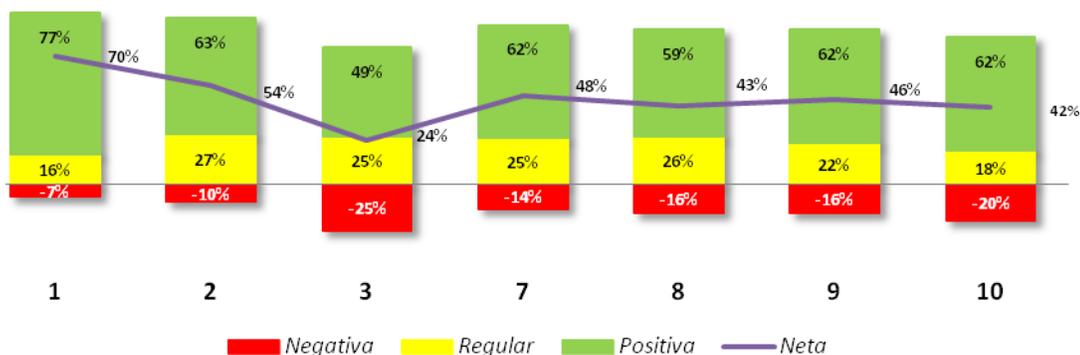
Respecto a la consulta por las condiciones finales de los espacios donde se entrega el servicio de extracción de basura domiciliaria, un 61% de las y los consultados pondera con evaluación positiva la limpieza final del sector, luego del paso de los camiones recolectores. Las valoraciones negativas en este aspecto, sólo alcanzan el 16% e indican que la satisfacción neta alcanza al 45%.

GRÁFICO 15: ¿Con qué nota calificaría la limpieza final de la recolección de basura?
Total Muestra n=420



En una observación más detallada, es posible verificar que la Agrupación Vecinal con mayor cantidad de respuestas positivas corresponde a la AV01, con un 77% de valoraciones positivas y 70% de satisfacción neta. La AV02 se presenta como la segunda mayoría en relación a calificaciones positivas, con un 63% de ponderaciones positivas. Un tercer segmento está ubicado en relación a una satisfacción neta promedio de 45% con las Agrupaciones AV07, AV08, AV09 y AV10. La agrupación vecinal con menor valoración de la limpieza final posterior a la recolección se identifica como la AV03, donde se expresa un 25% de valoraciones negativas y una satisfacción neta de 24%.

GRÁFICO 16: ¿Con qué nota calificaría la limpieza final de la recolección de basura?
Distribución por Agrupación Comunal
Total Muestra n=420

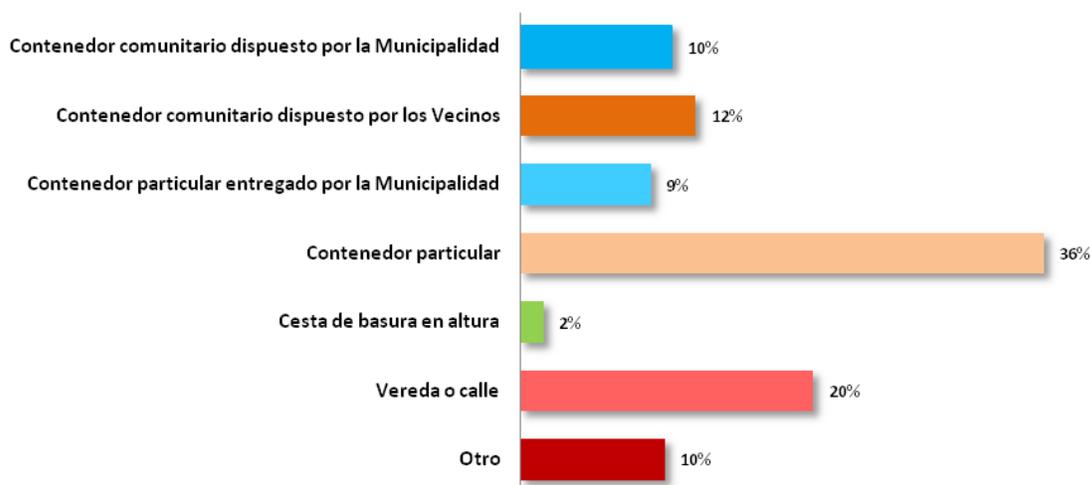


3. Recursos

En la consulta referida a los recipientes en los cuales se disponen los residuos para la recolección municipal, un 36% de las y los consultados afirman que ubican sus desechos para retiro mediante contenedores de adquisición particular, un 19% expresa hacerlo mediante uno dispuesto por la municipalidad (particular o comunitario), un 12% afirma realizar la acción mediante un contenedor comunitario adquirido entre vecinos de un sector. Respecto a otras formas de disposición, se señala que un 20% de las y los consultados sitúan sus desechos directamente en las calles y un 10% lo hace de mediante otro dispositivo. Lo anterior, indica que un 69% de las y los consultados disponen sus residuos en condiciones adecuadas para la recolección.

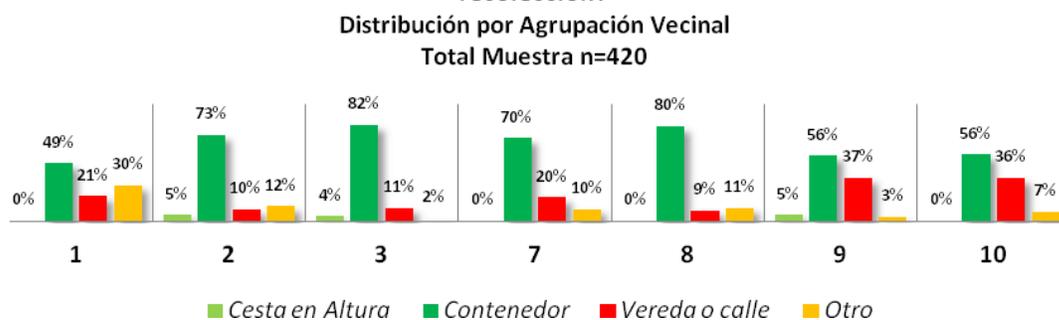
GRÁFICO 17: ¿Dónde dispone la basura fuera del domicilio para su recolección?

Total Muestra n=420



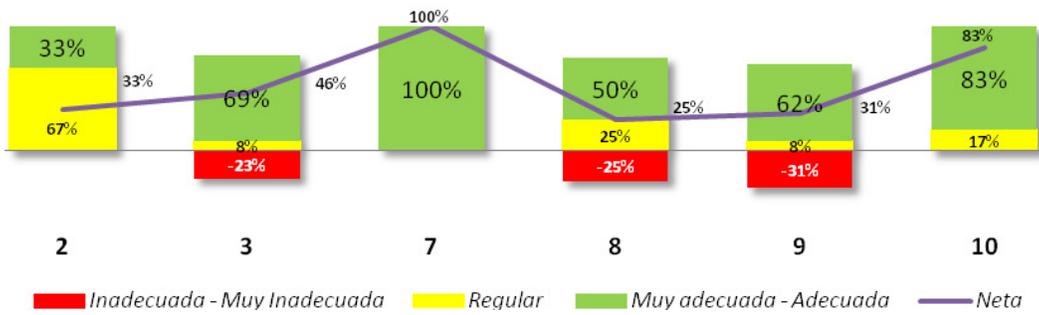
El siguiente indica cómo se dispone la basura para su recolección en las distintas Agrupaciones Vecinales. Es posible observar que en las Agrupaciones AV09 y AV10 donde se indica con mayor fuerza la disposición de residuos en veredas o calles, donde quedan más susceptibles a destrozos por parte de animales callejeros. En cuanto al examen del total de las respuestas (no segregadas por Agrupación Vecinal) del tipo “Otros”, y a la categorizar los planteamientos abiertos (37 respuestas en total) se expresa que un 70% de ellas corresponden a la localización de residuos en vereda o calle, un 16% en algún tipo de contenedor y un 14% de respuestas indican la entrega personal de los residuos a los camiones de recolección.

GRÁFICO 18: ¿Dónde dispone la basura fuera del domicilio para su recolección?



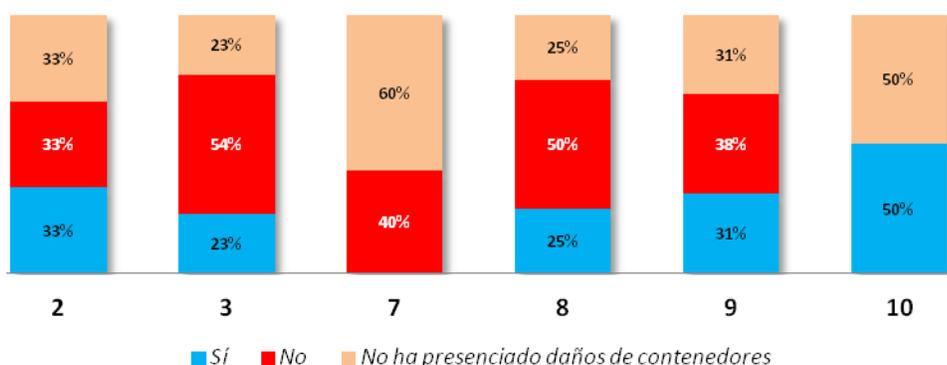
De aquellas personas que disponen su basura en contenedores comunitarios dispuestos por la municipalidad, es posible señalar que existe cierta disconformidad referida a la ubicación de los dispositivos en las Agrupaciones Vecinales AV02, Av03, Av08 y AV09, especialmente en las dos últimas que en promedio indican una satisfacción neta de 28%. No obstante, las Agrupaciones Vecinales AV03 y AV10 exponen altos grados de aprobación en este punto, señalados con índices de satisfacción neta de 100% y 83%, respectivamente.

GRÁFICO 19: ¿Qué le parece la ubicación del contenedor municipal?
Distribución por Agrupación Vecinal
 Personas que disponen sus residuos en contenedores comunitarios municipales
 n=44



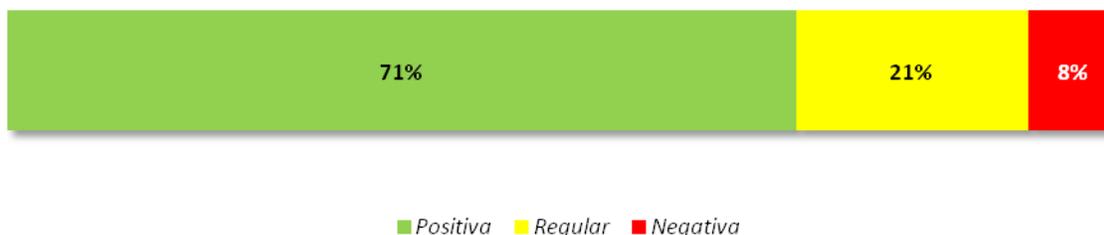
Nuevamente, del grupo que indicó dispone su basura en contenedores comunitarios dispuestos por la municipalidad, al ser consultados respecto de la eficiencia en la reposición de contenedores por parte de la Municipalidad, no existe una tendencia clara entre las distintas Agrupaciones Vecinales. Sin embargo, se observa que las respuestas negativas referentes a la adecuación de la reposición son, en porcentajes, iguales o mayores a las respuestas que señalan una reposición adecuada, en las Agrupaciones Vecinales AV02, AV03, AV08 y AV09.

GRÁFICO 20: Ante el daño de un contenedor de basura, ¿usted considera que existe una reposición adecuada por parte del servicio?
Personas que disponen sus residuos en contenedores comunitarios municipales n=44



Consultados por la evaluación a los camiones utilizados en las operaciones de recolección, un lato grado de respuestas se inscriben como positivas (entre el rango de calificación 6 o 7), mientras que la tasa de evaluaciones negativas referidas a este campo se no alcanza a superar el 10%, expresando que la satisfacción neta es del 63%. En términos de ahondar sobre las respuestas no positivas (29%), se estima conveniente indagar en una próxima consulta sobre los aspectos particulares de los camiones de recolección que inciden en las bajas valoraciones.

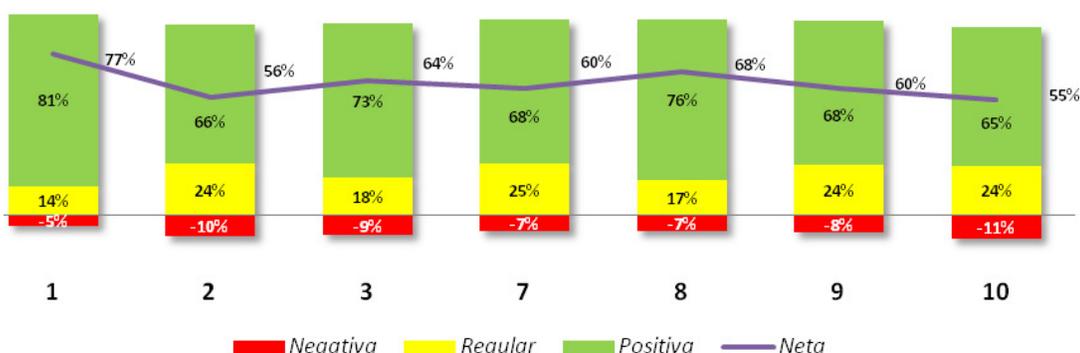
GRÁFICO 21: ¿Con qué nota calificaría los camiones utilizados para la recolección de basura?
Total Muestra n=420



Respecto a las evaluaciones de los camiones recolectores desagregadas por Agrupaciones Vecinales, es posible observar que en la distribución de la valoración existe cierta regularidad, a excepción del caso de la AV01, dónde la evaluación se distingue positivamente del resto de agrupaciones indicando un 81% de calificaciones positivas y satisfacción neta de 77%. En contraposición, la Agrupación Vecinal que presenta el menor índice de satisfacción es la AV10, con 11% de evaluaciones negativas y un 55% de satisfacción neta.

GRÁFICO 22: ¿Con qué nota calificaría los camiones utilizados para la recolección de basura?

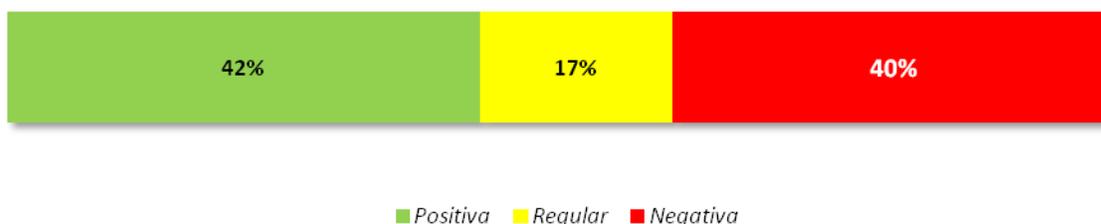
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



Consultando a las y los usuarios respecto de valoración sobre contenedores dispuestos en la Municipalidad; ya sean estos dispositivos entregados para uso particular, contenedores comunitarios o recipientes en veredas, se desprende que el 42% de las y los consultados califican éstas unidades con notas de 6 y 7, mientras que un similar 40% los valora con notas de 1 a 4. Respecto de estos índices, es posible señalar entonces que la satisfacción neta de la población comunal es del 2%.

GRÁFICO 23: ¿Con qué nota calificaría los contenedores dispuestos por la Municipalidad (tanto en hogares como vía pública)?

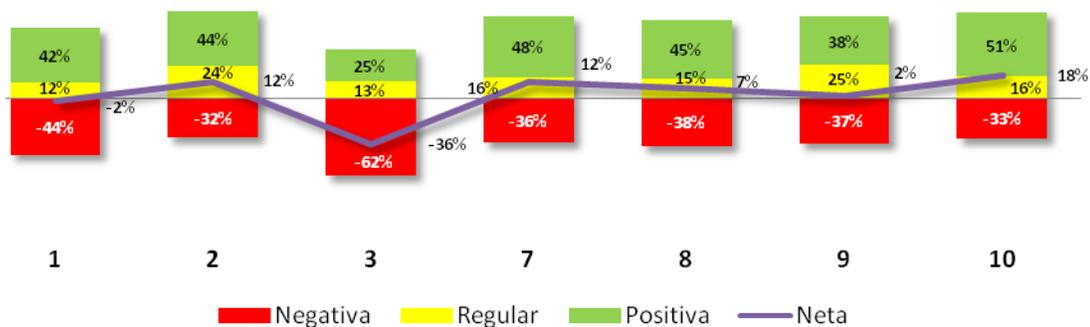
Total Muestra n=417



Respecto de las evaluaciones a nivel de Agrupación Vecinal, es posible observar que las calificaciones negativas se concentran principalmente en dos Agrupaciones: la AV03 con 62% y AV01 con 44%, lo que para ambos casos considera el -36% y -2% de satisfacción neta, respectivamente. En el caso de la AV01, los resultados podrían estar relacionados al alto flujo de peatones que transita por tal sector, que requiere de un número adecuado de recipientes en veredas para contener la producción de desechos. Respecto del caso de la AV03, la baja evaluación podría estar relacionada con la reposición de dispositivos que son dañados en la generación de situaciones extraordinarias.

GRÁFICO 24: ¿Con qué nota calificaría los contenedores dispuestos por la Municipalidad (tanto en hogares como vía pública)?

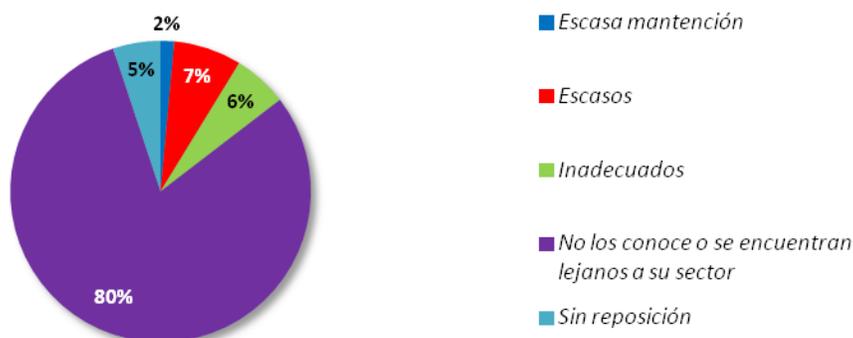
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=417



Al examinar los motivos que sustentan las bajas evaluaciones, el 80% de las y los consultados señala que tal valoración se debe a que no reconocen receptáculos de basura cercanos a sus domicilios, seguido por un 7% que indica la escases de éstos a nivel comunal.

GRÁFICO 25: Si su calificación fue menor a 4 ¿Podría indicarnos por qué?

Personas que evalúan con notas menores a 4, señalando justificación n=137

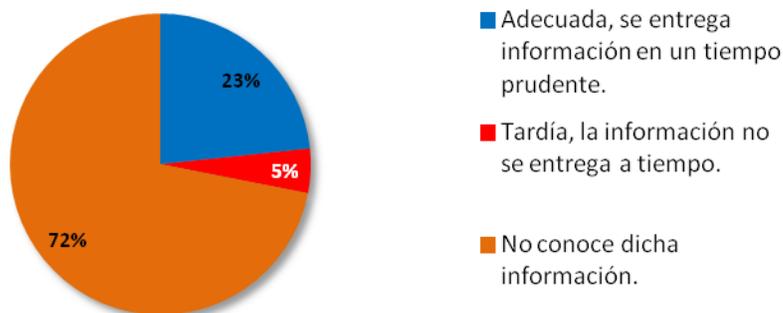


4. Información y Difusión

Al consultar a las y los usuarios sobre su percepción de las gestiones de difusión de información del Servicio en situaciones extraordinarias, pudo constatar que existe un alto grado de desconocimiento, el que llega al 72% de las y los consultados. En tanto, del 28% que afirma conocer la difusión de información del servicio (correspondiente a 118 casos), un 25% señala que ésta es inadecuada en términos de temporalidad (5% del total de la consulta).

GRÁFICO 26: Respecto a situaciones extraordinarias que alteren el servicio, la información entregada por la municipalidad es:

Total Muestra n=420



Desagregando el valor total por Agrupación Vecinal, es posible observar que las respuestas negativas referidas a una tardía información por parte de la Municipalidad se concentra principalmente en las Agrupaciones AV08 y AV10. En tanto, aquellas que indican los mayores

grados de satisfacción con la información entregada en situaciones extraordinarias, respecto a su temporalidad, son las Agrupaciones AV03 (29%) y AV08 (28%).

GRÁFICO 27: Respecto a situaciones extraordinarias que alteren el servicio, la información entregada por la municipalidad es:

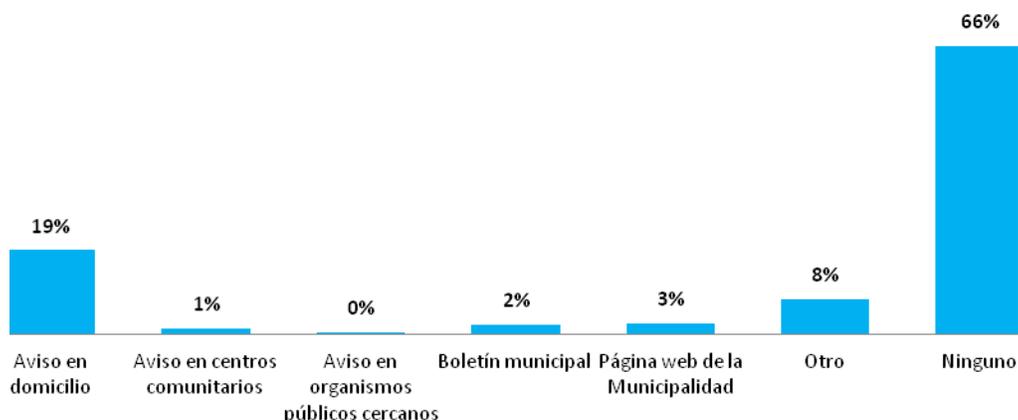
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



Consultando sobre medios de comunicación que utilice la Municipalidad para entregar información sobre el Servicio de Extracción y Disposición de Residuos Domiciliarios a sus usuarios y usuarias, el 44% señaló conocer alguna vía, siendo principalmente mencionado el Aviso en domicilio (19%) y otras formas de comunicación (8%).

GRÁFICO 28: De los siguientes medios, ¿Cuales conoce que entreguen información sobre el servicio de recolección de basura?

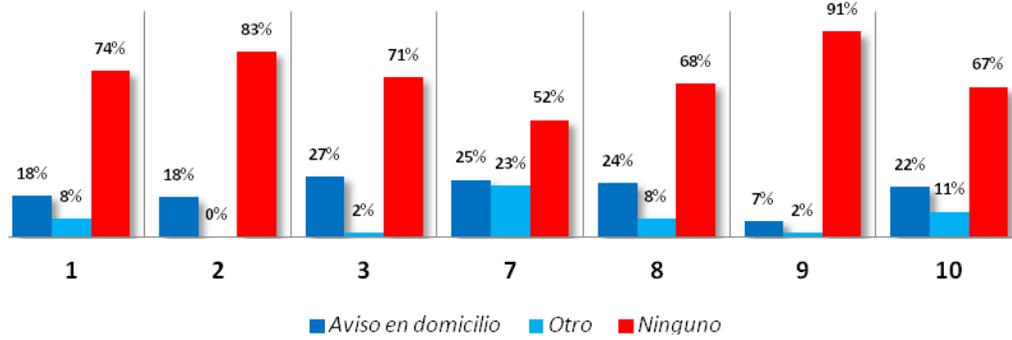
Total Muestra n=420



Al detallar las tres respuestas con mayores índices, por Agrupación Vecinal, es posible observar que en la Agrupación AV09 se encuentra el porcentaje más alto de desconocimiento de informaciones sobre el Servicio, alcanzando el 91%. En la AV07 se registra el mayor índice de conocimiento de información por algún medio en particular, con el 48% de las respuestas.

GRÁFICO 29: De los siguientes medios, ¿Cuales conoce que entreguen información sobre el servicio de recolección de basura?

Distribución por Agrupación Vecinal
Personas que señalaron conocer los medios: Aviso en Domicilio, Otro, y Ninguno n=391

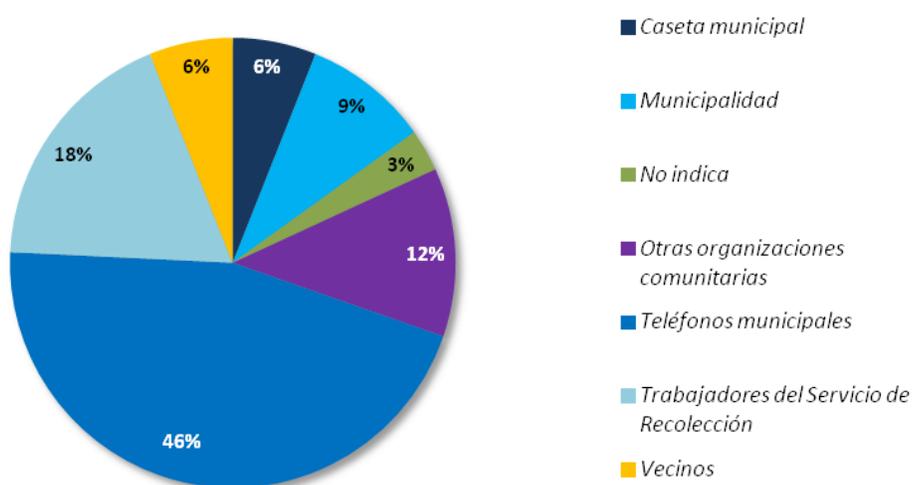


Al preguntar por aquellos “otros” canales no preestablecidos en la consulta, es posible observar que existen dos canales señalados por las y los usuarios como conocidos: Los teléfonos municipales (46%), los mismos trabajadores del servicio (18%). En este aspecto, cabe considerar cómo se ha difundido Aló Santiago como canal de comunicación.

GRÁFICO 30: De los siguientes medios, ¿Cuales conoce que entreguen información sobre el servicio de recolección de basura?

Respuestas abiertas a opción "Otro"

Personas que especifican respuesta n=33



5. Evaluación del Personal Municipal

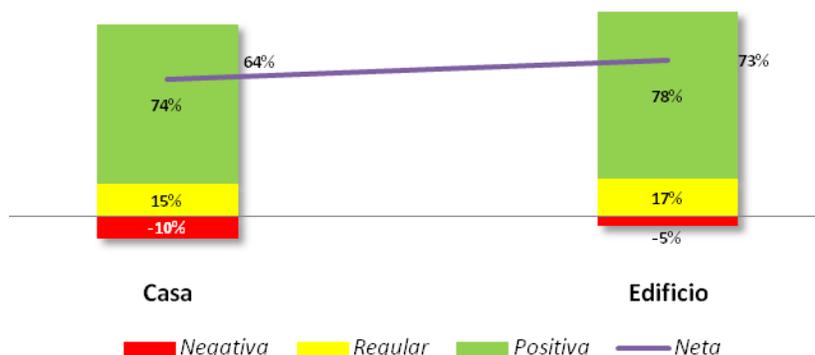
Respecto a los trabajadores en terreno del Servicio, existe una positiva evaluación por parte de las y los consultados, quienes en un 76% calificaron con nota igual o mayor a 6. El espectro de personas que evaluaron con notas menores a 4 fue de 8%, expresando una satisfacción neta de 68%.

GRÁFICO 31: ¿Con qué nota calificaría al personal de recolección de basura?
Total Muestra n=420



Al desglosar los resultados respecto a tipo de inmueble, es posible identificar diferencias entre las respuestas, en tanto las calificaciones negativas entregadas por aquellas personas representantes de inmuebles “casa” constituyen el doble de las entregadas por las personas representantes de los inmuebles “edificio”, valores que afectan significativamente los índices de satisfacción neta que alcanzan el 64% y 73%, respectivamente.

GRÁFICO 32: ¿Con qué nota calificaría al personal de recolección de basura?
Distribución por Tipo de inmueble
Total Muestra n=420



Desagregando los resultados por Agrupaciones Vecinales, es posible señalar que las mejores evaluaciones se presentan en las AV01 y AV02, con un índice de satisfacción neta promedio de 75%. En el otro extremo, las Agrupaciones que evalúan con las menores calificaciones son la AV03, AV10 y AV09, encontrándose en esta última el más bajo nivel de satisfacción neta con 60%. No obstante, los resultados en todas las Agrupaciones presentan una positiva valoración del personal municipal, con calificaciones iguales o mayores a 6 sobre los 71 puntos porcentuales.

GRÁFICO 33: ¿Con qué nota calificaría al personal de recolección de basura?

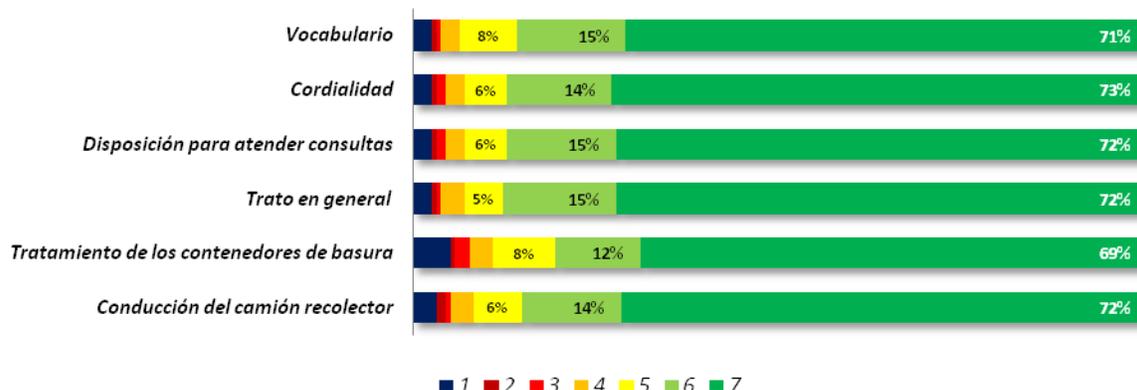
Distribución por Agrupación Vecinal
Total Muestra n=420



Al consultar a aquellas personas que han tenido contacto directo con el personal municipal del Servicio (155), sobre aspectos específicos de calificación, los porcentajes de evaluación se mantiene altos, donde las calificaciones positivas (6 y 7) rodean el 86% en las distintas categorías. Los aspectos mejor evaluados dicen relación con la *cordialidad*, la *disposición a atender consultas y el trato general*. El elemento que se observa con la menor calificación corresponde al *tratamiento de los contenedores de basura* (11%).

GRÁFICO 34: Respecto del contacto que ha tenido con el personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:

Usuarios y usuarias que han tenido contacto directo con personal municipal n=155



CONCLUSIONES

Los resultados expresan una valoración positiva del servicio, no obstante, existe un alto índice de usuarias y usuarios consultados que no brindan calificaciones óptimas, que señalan un 44% de población no plenamente satisfecha, lo cual indica la necesidad de determinar qué aspectos o espacios geográficos deben ser examinados para aumentar las valoraciones. En general se expresa que las consultadas realizadas en “edificios” obtienen mejores evaluaciones, esto tiene asidero en aspectos particulares de tales inmuebles, como la *sistematización en la gestión de residuos*, la *contratación de personal remunerado* para efectuar estas tareas, así como la *participación de las y los encargados de comunidades en el proceso de extracción*, elementos que los y las convierte en agentes con altos grados de conocimiento en el funcionamiento del servicio y contacto con personal municipal. Al manejar información específica del servicio, tales personas entregan la evaluación desde posiciones más “comprensivas”.

Un aspecto que atraviesa las consultas referidas a calificación tiene que ver con los altos grados de satisfacción que se observan en la Agrupación Vecinal AV01, la cual en califica positivamente la mayoría de los elementos preguntados. En paralelo, es posible observar que las calificaciones negativas tienden a concentrarse en las agrupaciones vecinales AV09 y AV10, ésta última expresando los mayores niveles de disconformidad de forma transversal en las consultas. En este sentido, se sostiene la necesidad de revisar los protocolos de atención de los distintos tipos de sectores, ya que tales resultados expresan parámetros de “centralización” típicos, y coinciden con elementos encontrados en los grupos focales, que referían a sentimientos de “desafección” de los sectores menos visibles de la comuna, percepciones inscritas en esquemas de “centro-periferia” propios de sistemas desiguales. Lo anterior no se propone como una propuesta de igualación respecto a los recursos que se destinan a los distintos sectores, sino a la revisión y examen de los flujos y necesidades particulares en cada una de las agrupaciones, posibilitando la entrega de soluciones adecuadas y especializadas.

En cuanto a caracteres generales de la evaluación a nivel comunal, se sostiene la importancia concedida al mantenimiento de áreas verdes y la preocupación por los sectores menos visibles de la comuna, referidas en la consulta a las vías secundarias.

En términos de eficiencia y eficacia del Servicio, existe un alto grado de conocimiento y satisfacción respecto a la regularidad del paso de camiones recolectores, en tanto aquellos sectores que manifiestan los niveles más bajo de aprobación son referencialmente Agrupaciones donde se indica el paso de camiones más distanciados (menor regularidad). Especial es el caso de la AV03, donde al consultar por conocimiento de regularidad, los índices indican resultados que no marcan tendencias claras, y es en tal Agrupación donde se presenta el más alto grado de satisfacción. En este sentido, sería adecuado examinar la regularidad real de los camiones y si estos siguen patrones puntuales de recogida de residuos.

Existe una valoración negativa, de quienes afirmaron haber presenciado situaciones de generación extraordinaria de residuos, en cuanto a la respuesta municipal. Lo anterior se presenta en sectores céntricos y de alto flujo en la comuna, por lo que cabe considerar los eventos contingentes que hayan afectado las dinámicas ordinarias de producción y recolección de residuos.

Respecto a la evaluación de la limpieza final, este índice se expresa similar al de la evaluación general, presentando si una disminución en las calificaciones positivas, porcentaje que se acumula en las valoraciones negativas. Por tanto, se aduce necesario el examinar si el personal de recolección está cumpliendo efectivamente los protocolos de ejecución del servicio.

En términos de recursos, la consulta indica altos grados de utilización de dispositivos no adecuados para la disposición de basura en su recolección (específicamente: bolsas). Este tipo de utensilios, al encontrarse a niveles en que puedan ser destrozados por animales callejeros, como perros o gatos, generan niveles de contaminación en los sectores que deben ser tratados con recursos no destinados a ello, lo cual impide la acción normal de cada Servicio (recolección y limpieza de calles). En este sentido, es importante estudiar cómo apoyar las gestiones para que en un trabajo conjunto de usuarios, usuarias y la municipalidad, se establezcan los medios adecuados para la disposición de residuos.

Las y los consultados señalan conformidad con el tipo de camiones que utiliza el servicio, las demandas a este respecto dicen relación con el alcance que puedan tener en pasajes de difícil acceso, sin embargo, estos aspectos son fácilmente solucionables con directrices de recolección al personal a cargo. Donde existen altos grados de inconformidad es en la consulta sobre contenedores en vías públicas (basureros de vereda), indicándose principalmente la justificación de las bajas calificaciones por la invisibilidad de éstos.

Al ser consultados y consultadas por aspectos de información, las y los usuarios señalan altos grados de desconocimiento, tanto en información respectiva a situaciones extraordinarias como en canales de comunicación. En este sentido, se propone revisar si las vías de comunicación que existen están siendo realmente efectivas, en tanto suele cometerse el error de asumir que vías

como el internet tiene importante alcance sin considerar el nivel de uso real e instrucción de los usuarios sobre dispositivos tecnológicos.

Finalmente, el aspecto con mejor evaluación de la consulta, dice relación con el personal municipal, siendo este calificado con altos porcentajes de valoración positiva, tanto en los distintos tipos de inmueble (casa o edificio), así como transversalmente en las Agrupaciones Vecinales. En la consulta por especificación de elementos en evaluación, los que alcanzaron mayores niveles fueron la cordialidad, disposición y trato general, lo que se traduce en una buena percepción del trabajo realizado por estos agentes y de su conducta en terreno. Empero, si bien pueden apreciarse de forma mínima, el único aspecto que presenta un desajuste dice relación con el tratamiento de los contenedores de basura, lo que señala la necesidad de recalcar el protocolo de ejecución de la extracción, apoyado en los beneficios que entrega a todo el proceso el buen estado de los dispositivos que se utilizan.

ANEXO

1. Encuesta Subservicio de Operación Habitual de Extracción de Residuos

Estimado/a Contribuyente:

La Ilustre Municipalidad de Santiago se encuentra realizando un estudio para conocer la satisfacción de las y los usuarios del servicio de Operación Habitual de Extracción de Residuos (recolección de basura). Por este motivo, le solicitamos responder esta breve encuesta que nos permitirá evaluar la calidad del servicio entregado e identificar elementos de mejora. La información entregada es de carácter anónima y será utilizada para fines estadísticos.

I. Eficiencia y Eficacia

1) ¿Cada cuánto pasa el camión recolector de basura? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

| | |
|-------------------------------------|--|
| a) Dos veces al día, todos los días | |
| b) Una vez al día, todos los días | |
| c) Día por medio | |
| d) Cada dos días | |
| e) No sabe/ No responde | |

2) ¿Qué le parece la regularidad con que pasa el camión recolector? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

| Muy adecuado | Adecuado | Inadecuado | Muy inadecuado | No sabe / No responde NO LEER |
|--------------|----------|------------|----------------|--------------------------------------|
| | | | | |

3) ¿Ha presenciado situaciones extraordinarias en las que se hayan generado mayores cantidades de residuos que lo habitual?, **ESPERE RESPUESTA**

| | | |
|-------|--|--------------------------------|
| a) Sí | | PASE PREGUNTA SIGUIENTE |
| b) No | | PASE PREGUNTA N°5 |

- 4) En los casos en que se hayan generado mayores cantidad de residuos a lo habitual, con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la respuesta municipal? **SOLO NUMEROS - ESPERE RESPUESTA**

| | |
|------|--|
| Nota | |
|------|--|

- 5) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría la limpieza final de la recolección de basura? **SOLO NUMEROS - ESPERE RESPUESTA**

| | |
|------|--|
| Nota | |
|------|--|

II. Recursos

- 6) Por lo general, ¿En qué tipo de contenedor usted saca los residuos de-su-casa/del-edificio a la calle para su recolección? **LEA ALTERNATIVAS UNA SOLA RESPUESTA**

| | |
|--|--|
| a) Contenedor de basura entregado por la Municipalidad | |
| b) Contenedor de basura adquirido de forma particular | |
| c) No dispone de contenedor. | |
| d) Otra – Especifique: | |

- 7) ¿Dónde dispone la basura fuera del domicilio para su recolección? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| a) Contenedor comunitario dispuesto por la Municipalidad | | PASE PREG. SIGUIENTE |
| b) Contenedor comunitario dispuesto por los Vecinos | | PASE PREGUNTA N°10 |
| c) Contenedor particular entregado por la Municipalidad | | |
| d) Contenedor particular | | |
| e) Cesta de basura en altura | | |
| f) Vereda o calle | | |
| g) Otro – Especifique: | | |

- 8) ¿Qué le parece la ubicación del contenedor municipal? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

| | | | | |
|--------------|----------|------------|----------------|--------------------------------------|
| Muy adecuada | Adecuada | Inadecuada | Muy inadecuada | No sabe / No responde NO LEER |
| | | | | |

- 9) Ante el daño de un contenedor de basura, ya sea de recolección domiciliaria o de vereda ¿usted considera que existe una reposición adecuada por parte del servicio? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

RESPUESTA

| | |
|--|--|
| a) Sí | |
| b) No | |
| c) No ha presenciado daños de los contenedores | |

- 10) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría los camiones utilizados para la recolección de basura?

SOLO NUMEROS - ESPERE RESPUESTA

| | |
|------|--|
| Nota | |
|------|--|

- 11) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría al personal de recolección de basura? **SOLO NUMEROS - ESPERE RESPUESTA**

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Nota | |
| En caso de calificaciones menores a 4 | ¿Por qué? |

- 12) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría los contenedores dispuestos por la Municipalidad (tanto en hogares como vía pública)? **SOLO NUMEROS - ESPERE RESPUESTA**

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Nota | |
| En caso de calificaciones menores a 4 | ¿Por qué? |

III. Información y Difusión

- 13) Respecto a situaciones extraordinarias que alteren el servicio (como por ejemplo suspensiones o modificaciones de horarios), la información entregada por la municipalidad es: **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

| | |
|--|--|
| a) Adecuada, se entrega información en un tiempo prudente. | |
| b) Tardía, la información no se entrega a tiempo. | |
| c) No conoce dicha información. | |

- 14) De los siguientes medios, ¿Cuales conoce que entreguen información sobre el servicio de recolección de basura? **LEA ALTERNATIVAS – MARQUE LAS NECESARIAS**

| | |
|-----------------------|--|
| a) Aviso en domicilio | |
|-----------------------|--|

| | |
|--|--|
| b) Aviso en centros comunitarios | |
| c) Aviso en organismos públicos cercanos | |
| d) Boletín municipal | |
| e) Página web de la Municipalidad | |
| a) Otro – Especifique: | |

IV. Evaluación del personal municipal

- 15) Durante el último tiempo ¿Ha tenido contacto con el personal municipal que realiza la Extracción de residuos domiciliarios?, **ESPERE RESPUESTA**

| | | |
|-------|--|--------------------------------|
| a) Sí | | PASE PREGUNTA SIGUIENTE |
| b) No | | PASE A PREGUNTA N°17 |

- 16) Respecto del contacto que ha tenido con personal municipal, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: **LEA ASPECTOS - UNA NOTA POR CADA ASPECTO**

| Aspectos | Calificación |
|--|--------------|
| a) Vocabulario con que se dirige a usted | |
| b) Cordialidad | |
| c) Disposición para atender consultas | |
| d) Trato en general | |
| e) Tratamiento de los contenedores de basura | |
| f) Conducción del camión recolector | |

- 17) Finalmente, y en una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría el servicio de extracción de residuos domiciliarios dispuesto por la Municipalidad? **SOLO NUMEROS - ESPERE RESPUESTA**

| | |
|------|--|
| Nota | |
|------|--|

- 18) Sexo del encuetado/a. **ANOTE SIN PREGUNTAR**

| | |
|--------------|--|
| a) Masculino | |
| b) Femenino | |

Sólo para fines de supervisión

En caso que este cuestionario sea seleccionado para supervisión, ¿podría indicarme algunos datos de identificación?

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la o el consultado | |
| Teléfono | |

V. Caracterización **COMPLETAR AL FINALIZAR ENTREVISTA**

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------|--|--|----------------|--|--------------|--|--|-----------------------|--|----------------------|--|-----------|--|
| <p>19) Tipo de Inmueble</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Edificio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Casa</td> <td></td> </tr> </table> | a) Edificio | | b) Casa | | <p>20) Uso de Inmueble</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Residencial</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Comercial</td> <td></td> </tr> </table> | a) Residencial | | b) Comercial | | <p>21) Identificación caso muestral</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Número de inmueble</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Número de Manzana</td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) Sector</td> <td></td> </tr> </table> | a) Número de inmueble | | b) Número de Manzana | | c) Sector | |
| a) Edificio | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Casa | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) Residencial | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Comercial | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) Número de inmueble | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Número de Manzana | | | | | | | | | | | | | | | | |
| c) Sector | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>22) Fecha Entrevista</p> | <p>23) Identificación inmueble</p> <table border="1"> <tr> <td>a) Dirección</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Número agrupación vecinal</td> <td></td> </tr> </table> | | a) Dirección | | b) Número agrupación vecinal | | | | | | | | | | | |
| a) Dirección | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) Número agrupación vecinal | | | | | | | | | | | | | | | | |

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y DISPOSICIÓN.
Su opinión es muy importante para la Municipalidad de Santiago