



**INFORME DE RESULTADOS**

**INSTRUMENTO DE MEDICION CUANTITATIVO**

“Medición de Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios y Usuarias en 14 Servicios de la Municipalidad de Santiago”

**SERVICIO EVALUADO**

“Gestión de Reclamos del Servicio de Extracción y Disposición de Residuos Domiciliarios”

Agosto 2013

Ilustre Municipalidad de Santiago

## INDICE

<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>ANTECEDENTES CONCEPTUALES .....</b>	<b>3</b>
1. ESTRUCTURA DEL SERVICIO.....	3
2. DESCRIPCIÓN SUBSERVICIO .....	4
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
1. OBJETIVO GENERAL .....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>6</b>
1. FICHA METODOLÓGICA DEL ESTUDIO .....	6
2. DISEÑO DEL INSTRUMENTO: .....	6
3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORÍAS: .....	7
4. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE MEDICIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN USUARIA: .....	8
5. TÉCNICA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	10
6. UNIVERSO Y MUESTRA .....	10
<i>Universo .....</i>	<i>10</i>
<i>Muestra .....</i>	<i>10</i>
7. TRABAJO DE CAMPO.....	11
<i>Pre Test .....</i>	<i>11</i>
<i>Capacitación de encuestadores .....</i>	<i>11</i>
<i>Levantamiento de información.....</i>	<i>11</i>
<i>Validez y confiabilidad del instrumento.....</i>	<i>11</i>
<i>Explicaciones de análisis de resultados.....</i>	<i>11</i>
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA .....	13
2. EVALUACIÓN GENERAL .....	14
3. EFICIENCIA Y EFICACIA: .....	16
4. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL MUNICIPAL .....	16
5. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN .....	19
6. RECURSOS .....	20
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>24</b>
1. ENCUESTA SUBSERVICIO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE EXTRACCIÓN Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS DOMICILIARIOS .....	24

## ANTECEDENTES CONCEPTUALES

### 1. Estructura del Servicio

<b>Conceptualización</b>	<p>El servicio de “Extracción y disposición de residuos domiciliarios” es dependiente de la Dirección de Aseo y Ornato, y se compone de dos subservicios, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Operación Habitual de Extracción de Residuos</li><li>• Gestión de Reclamos</li></ul> <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 de domingos a viernes.</p>
<b>Objetivo</b>	<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 usuarios domiciliados en la comuna de Santiago</p>
<b>Ubicación y disposición</b>	<p>Las quejas y/o reclamos se pueden realizar a través de la atención telefónica ‘Aló-Santiago’ al 800 20 3011, correo electrónico <a href="mailto:santiago@munistgo.cl">santiago@munistgo.cl</a>, a los fonos de la Dirección de Aseo 8271258 - 8271260- 8271319 - 827 13 14, o presencialmente en dependencias de la Municipalidad.</p>

## 2. Descripción Subservicio

Subservicio	Descripción	Perfil Usuario
Gestión de Reclamos	<p>Gestiona problemáticas presentadas por la comunidad respecto de la disposición y extracción de basura y/o escombros, además de la reposición de contenedores. Dicha acción se realiza a vía telefónica a través de canales como Aló Santiago, los cuales ofrece la municipalidad.</p> <p>El retiro final de escombros se entrega a todas las y los residentes de la comuna, en un plazo de hasta tres días desde la fecha del requerimiento, y el costo de la operación se define de acuerdo al perfil socioeconómico de la o el solicitante, pudiendo ser gratuito o con un cobro de 0,2 UF por metro cuadrado.</p> <p>Este programa además recibe las solicitudes de contenedores y limpieza de calles.</p>	<p>Subservicio dirigido a residentes contribuyentes de la comuna de Santiago que realizan consultas y/o solicitudes relacionadas a la extracción de residuos domiciliarios y/o reposición de contenedores a través de Aló Santiago u otros teléfonos disponibles.</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 al tipo de servicio solicitado
- 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. Ficha metodológica del estudio

<b>Enfoque</b>	Cuantitativo
<b>Corte temporal</b>	Transeccional
<b>Tipo de diseño</b>	No experimental
<b>Alcance</b>	Exploratorio - Descriptivo
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Cuestionario cerrado de aplicación telefónica

### 2. Diseño del Instrumento:

Con el objetivo de levantar la información requerida por el Servicio de Extracción y Disposición de residuos domiciliarios, se diseñó un instrumento en base a los objetivos y el marco conceptual. Teniendo en cuenta que se desea evaluar la satisfacción de los usuarios con el servicio y los datos rescatados de la primera etapa se abordó el siguiente esquema de conceptos:



Cada categoría conceptual incluida en el diagrama se define a continuación:

### **3. Definición conceptual de las Categorías:**

#### **Caracterización**

Esta dimensión se introduce para el registro de datos pertinentes a las características usuarias: como sexo o servicio solicitado, permitiendo así recolectar información sobre las formas usuarias de aproximación.

#### **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. Desde la información cualitativa relevada, para este atributo el elemento preponderante para los y las usuarias está referido al *Cumplimiento de Plazos comprometidos*, sobre el cual se hará hincapié

#### **Información y Difusión**

Identificación de percepciones desde la representación usuaria sobre canales de comunicación con el servicio y la información que transmitida. Los elementos sustanciales de este atributo corresponden a la *Oportunidad y Claridad de la Información*, según el levantamiento cualitativo.

#### **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. Desde la información cualitativa relevada, el elemento preponderante para los y las usuarias está referido a *los Recursos Observables*, sobre los cuales se hará hincapié.

#### **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. Los elementos sustanciales de este atributo corresponden a la *Amabilidad y Disponibilidad de las y los Funcionarios*, según el levantamiento cualitativo.

Trabajando con estos conceptos y en la tarea de operacionalizarlos (definir una propiedad que puede variar en función de factores medibles, o 'indicadores'), es necesario confeccionar una "tabla de operacionalización", pudiendo así cuantificar cada uno respecto de sus particularidades. A continuación se presenta la siguiente tabla para la construcción del instrumento:

#### 4. Definición operacional de medición de calidad y satisfacción usuaria:

Dimensión (Atributos que serán medidos)	Sub Dimensión (Elementos componentes del atributo que será medido)	Ítems (A través de qué aspectos se medirá)
<b>Eficiencia y Eficacia</b>	Cumplimiento de plazos comprometidos	<i>Una vez que el área de extracción de residuos domiciliarios comprometió su asistencia terreno ¿Se cumplió con el día y horario acordado de visita?</i>
		<i>¿Qué le pareció el horario asignado para la llegada del servicio?</i>
<b>Recursos</b>	Recursos del servicio	<i>En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaría el camión utilizado para la remoción de escombros?</i>
		<i>En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaría la utilidad de los contenedores públicos de basura?</i>
<b>Información y Difusión</b>	Oportunidad de la información	<i>¿A través de qué medio se informó sobre el servicio de extracción de residuos domiciliarios? Respecto a la información entregada sobre las condiciones y el procedimiento del servicio ¿Cómo lo describiría?</i>
	Claridad de la información	<i>En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaría la claridad de la información entregada?</i>
<b>Atención personal municipal</b>	Amabilidad, disponibilidad, competencia	<i>Al solicitar el servicio ¿Qué le pareció la respuesta entregada?</i>
		<i>Respecto del proceso de remoción ¿Qué le pareció la gestión del personal de servicio?</i>
		<i>¿Ha tenido contacto directo con el personal municipal del servicio de extracción de residuos domiciliarios?</i>
		<i>Respecto de la atención telefónica que brindo el personal municipal al atender su solicitud, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: a)Vocabulario que utilizo</i>
		<i>Respecto de la atención telefónica que brindo el personal municipal al atender su solicitud, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: b)Cordialidad</i>
		<i>Respecto de la atención telefónica que brindo el personal municipal al atender su solicitud, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: c)información entregada en relación al problema</i>
		<i>Respecto de la atención telefónica que brindo el personal municipal al atender su solicitud, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: d)Trato en general</i>
<i>Respecto del contacto directo que tuvo con el personal</i>		

		<p><i>municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: a)Vocabulario que utilizo</i></p> <p><i>Respecto del contacto directo que tuvo con el personal municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: b)Cordialidad</i></p> <p><i>Respecto del contacto directo que tuvo con el personal municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: c)Disposición para atender consultas</i></p> <p><i>Respecto del contacto directo que tuvo con el personal municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: d)Trato en General</i></p> <p><i>Respecto del contacto directo que tuvo con el personal municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: e)Procedimiento del retiro de escombros</i></p> <p><i>Respecto del contacto directo que tuvo con el personal municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: f)Conducción del vehículo recolector</i></p>
--	--	---

## 5. Técnica de Levantamiento de información

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

## 6. Universo y Muestra

### Universo

Todos los usuarios/as que hayan solicitado el servicio de Extracción y Disposición de residuos domiciliarios entre los meses de enero y julio del año 2013, lo cual se muestra en el siguiente detalle:

Servicio	Gestión de reclamos
Usuarios/as Año 2013	736 <sup>1</sup>

### Muestra

Considerando el universo de usuarios del servicio durante los meses de enero y julio del año 2013 y considerando parámetros totales de 5% de error y un 95% de intervalo confianza, fue obtenida la siguiente muestra:

Servicio	Gestión de reclamos
Muestra Usuarios/as Año 2013	254

---

<sup>1</sup> Fuente: ALO SANTIAGO. Denuncias correspondientes a solicitudes por horario camión recolector, retiro de escombros, retiro de arboles y/o ramas, solicitudes de contenedor y solicitudes de mantención de contenedor.

## 7. Trabajo de campo

### Pre Test

Durante el día 26 de Junio de 2013 y luego de ser aprobado el cuestionario final, se llevó a cabo el pre test, el que estuvo a cargo de dos encuestadoras telefónicas y fue realizado en las mismas dependencias de PRAGMA CONSULTING.

### Capacitación de encuestadores

Fue llevada a cabo el día 2 de Julio en las oficinas de Aló Santiago, y contó con la asistencia de 10 encuestadores/as, en donde se les capacitó sobre el instrumento de medición y como aplicarlo. Dicha actividad tuvo una extensión de 1 hora aproximadamente 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 levantamiento de información se llevó a cabo entre los días 23 de Julio y 6 de Agosto en las oficinas de Aló Santiago y fue realizado por los mismos operadores y operadoras de dichas dependencias municipales.

### Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del documento fue acreditada por un experto del servicio, quien posteriormente a la revisión del documento, acreditó que el instrumento sería capaz de medir la satisfacción de los usuarios con el servicio. Dicha reunión fue realizada de la siguiente forma:

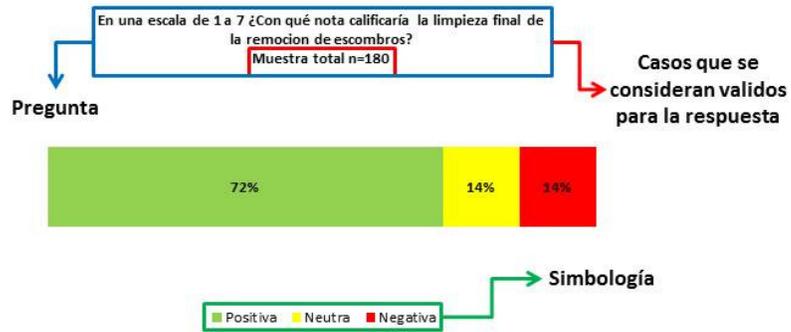
Cargo	Nombre	Fecha reunión
Subdirector de Aseo y Limpieza de Vías Públicas	Álvaro Gomez	Martes, 28 de mayo 2013

### Explicaciones de análisis de resultados

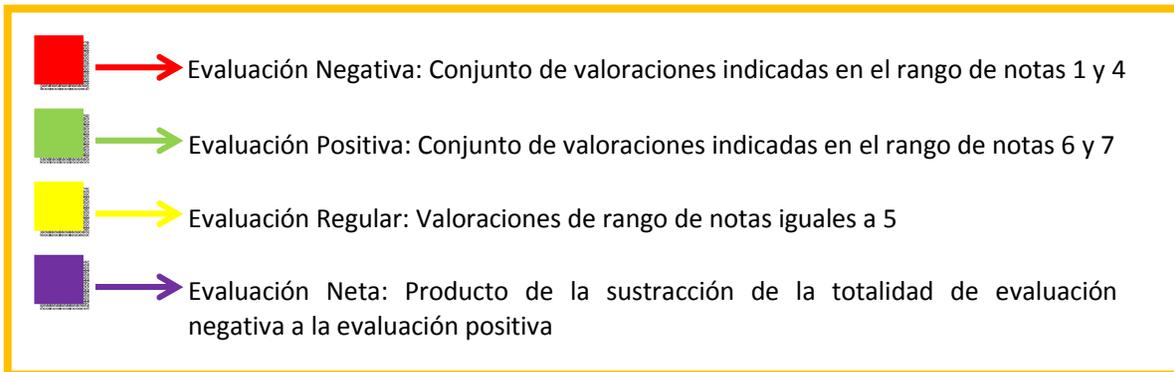
Para poder recoger la información sobre la valoración y evaluación (satisfacción) de los usuarios/as del Servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir, se determinó que los siguientes aspectos serían los necesarios para llevar a cabo el análisis:

- Caracterización de la Muestra
- Evaluación General
- Eficiencia y Eficacia
- Atención del Personal Municipal
- Información y Difusión
- Recursos

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



Interpretación de valoraciones acumulativas:

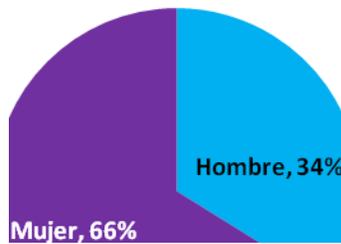


## ANALISIS DE RESULTADOS

### 1. Caracterización de la Muestra

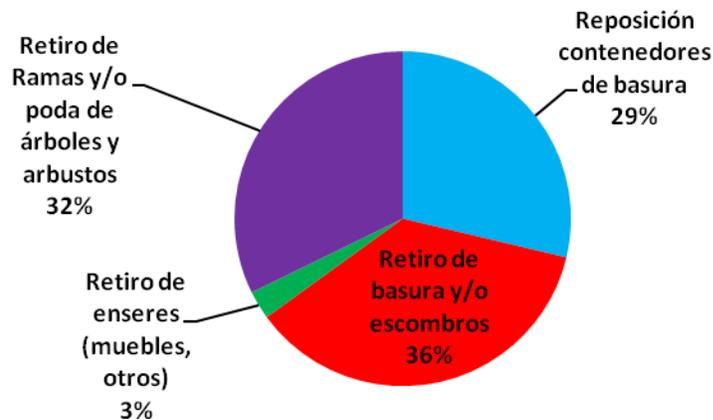
La mayoría de los usuarios que solicitaron servicios de Extracción y Disposición de residuos domiciliarios corresponden a mujeres.

1.- Sexo del encuestado  
Muestra Total n=244



Respecto del motivo de su solicitud, podemos ver que existen tres grandes categorías: el retiro de basura y/o escombros con un 36%; retiro de ramas y/o poda de árboles y arbustos con un 32% y la reposición de contenedores de basura con un 29%.

2.- ¿Cuál de estos requerimientos solicitó al área de extracción de residuos domiciliarios?  
Muestra total n=254



Para aquellos usuarios que solicitaron la reposición de su contenedor un 34% lo realizó debido a la falta de contenedores en sus domicilios, seguido de un 29% quienes solicitaron el servicio debido a un destrozo de sus contenedores por situaciones que escapaban a su control (incendios, mal uso de eso, etc.)

3.- ¿Cual fue el motivo específico por el que solicito la reposicion del contenedor?

Muestra usuarios que solicitaron reposicion de contenedor n=73



## 2. Evaluación General

En general los usuarios del servicio poseen un alto porcentaje de satisfacción, llegando al 72% de usuarios que consideran estar satisfechos por el servicio entregado.

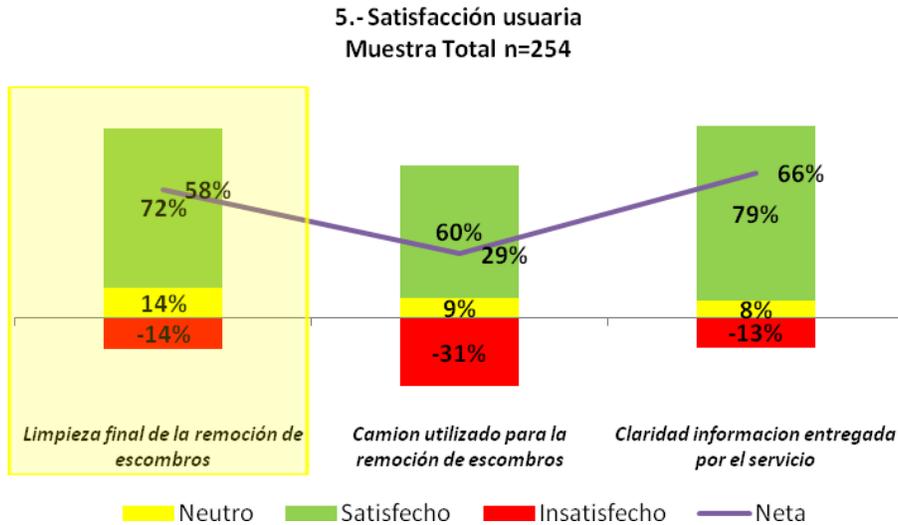
4.- Durante la última oportunidad en que solicitó los servicios de extracción de residuos domiciliarios ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?

Muestra Total n=244



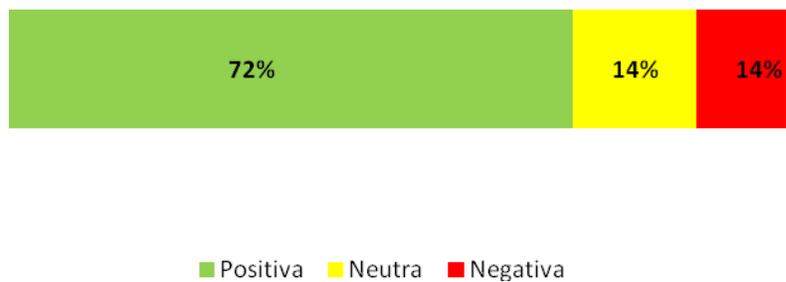
■ Satisfecho    ■ Medianamente satisfecho    ■ Insatisfecho

Al comparar los distintos elementos que calificaron los usuarios podemos ver que existe una alta insatisfacción usuaria respecto del camión recolector, ya que su satisfacción neta llega solo al 29%.



Respecto del servicio final, un 72% de los usuarios califica de forma positiva la remoción final de escombros, lo cual se condice con la evaluación positiva del servicio en general.

**6.- En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaría la limpieza final de la remoción de escombros?**  
 Usuarios que solicitaron el retiro de basura/escombros/ramas, etc.  
 n=180

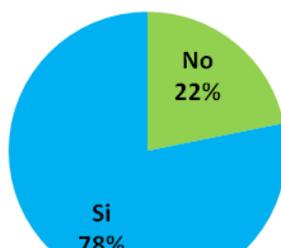


### 3. Eficiencia y Eficacia:

Respecto de la asistencia a terreno por parte del servicio, un 78% de los usuarios afirma que el servicio cumplió con el día y horario acordado entre las partes.

7.- Una vez que el área de extracción de residuos domiciliarios comprometió su asistencia a terreno ¿Se cumplió con el día y horario acordado de visita?

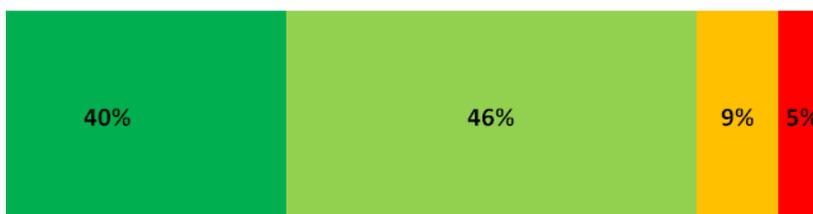
Usuarios que solicitaron el retiro de basura/escombros/ramas, etc.  
n=165



De acuerdo a esto, un 86% de los usuarios se mostró de adecuado o muy de adecuado con el horario pactado para la asistencia a terreno por parte del servicio.

8.- ¿Qué le pareció el horario asignado para la llegada del servicio?

Usuarios que solicitaron el retiro de basura/escombros/ramas, etc.  
n=153

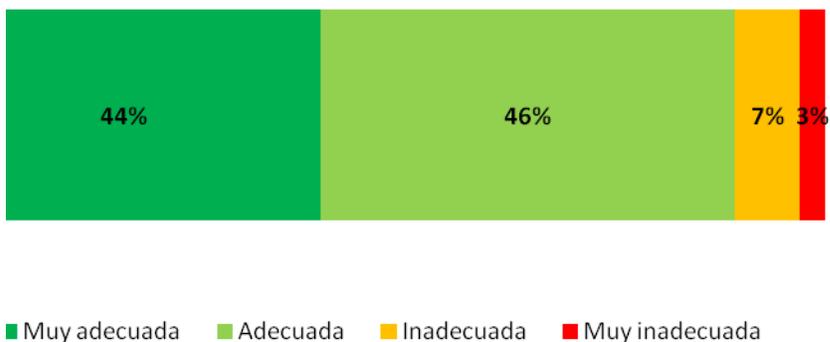


■ Muy adecuado ■ Adecuado ■ Inadecuado ■ Muy inadecuado

### 4. Evaluación de la atención del personal municipal

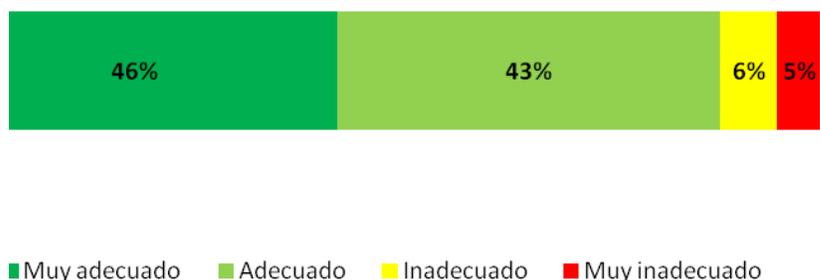
Respecto de la respuesta entregada por parte del servicio a los usuarios, un 90% de ellos considera que la atención y respuesta fue adecuada o muy adecuada a sus requerimientos.

**9.- Al solicitar el servicio ¿Qué le pareció la respuesta entregada?**  
Usuarios que solicitaron el retiro de basura/escombros/ramas, etc.  
n=178



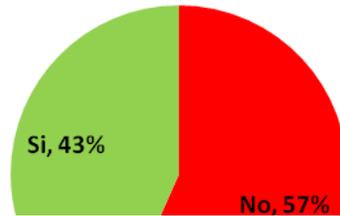
Al igual que el servicio entregado, el proceso de remoción de escombros (ramas, etc.) es evaluado de buena forma por los usuarios, es así como un 89% está de acuerdo o muy de acuerdo con la gestión del personal de servicio en el proceso a través del cual se llevó a cabo la remoción de escombros, ramas, etc, en sus domicilios.

**10.- Respecto al proceso de remoción ¿Qué le pareció la gestión del personal de servicio?**  
Usuarios que solicitaron el retiro de basura/escombros/ramas, etc.  
n=156



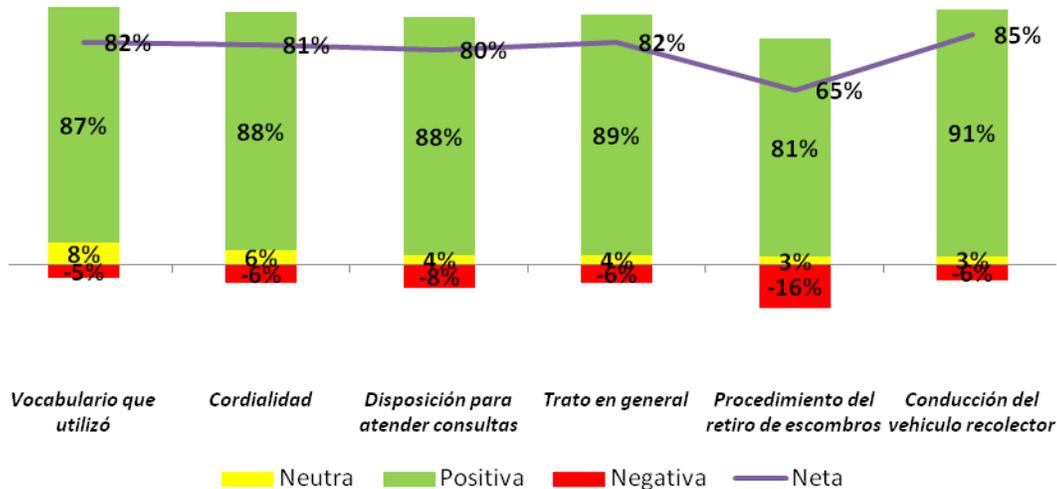
Solo un 43% de los usuarios han tenido contacto directo con el personal municipal, por ello es importante conocer la opinión respecto de la atención telefónica y la atención presencial.

**11.- ¿Ha tenido contacto directo con el personal municipal del servicio de extracción de residuos domiciliarios?**  
Muestra total n=254



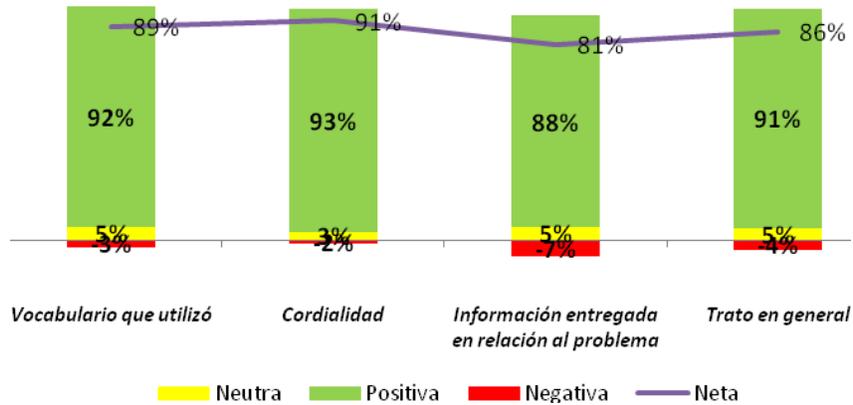
Para los usuarios que tuvieron contacto directo con el personal municipal, el escenario es bastante similar al de la atención telefónica, una alta satisfacción por parte de los usuarios, en donde todos los aspectos de la atención evaluados superan el 80% de satisfacción.

**12.- Respecto del contacto directo que tuvo con personal municipal en el procedimiento de remoción, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos**  
Usuarios que tuvieron contacto directo con personal municipal n=108



Respecto a la atención telefónica brindada por el servicio, podemos decir que todos los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad en la cual fueron atendidos; en este sentido los atributos superan el 80% de satisfacción por parte de los usuarios.

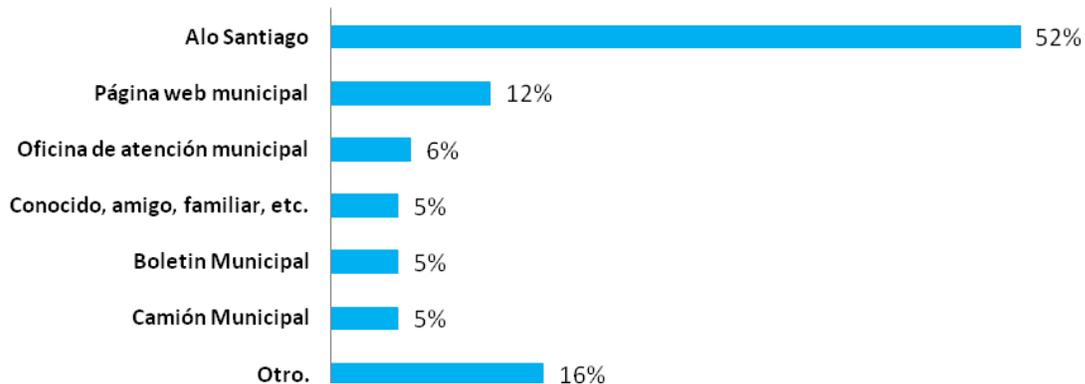
**13.- Respecto de la Atención Telefónica que brindó el personal municipal al atender su solicitud, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos**  
Muestra Total n=229



## 5. Información y difusión

La mayoría de los usuarios se informó del servicio de extracción de residuos domiciliarios y sobre la reposición de contenedores a través del servicio municipal Aló Santiago u otros teléfonos municipales.

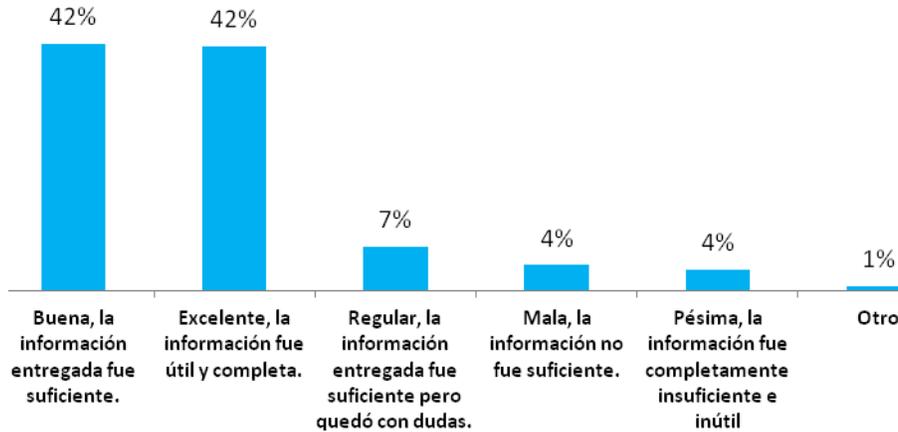
**14.- ¿A través de que medio se informó sobre el servicio de extracción de residuos domiciliarios?**  
Muestra Total n=254



Respecto de la calidad de la información recibida, un 84% de los usuarios la califica como buena o excelente.

**15.- Respecto a la información entregada sobre las condiciones y el procedimiento del servicio ¿Cómo lo describiría?**

Muestra Total n=254



De igual forma que la calidad de atención, la claridad de la información recibida por parte de los usuarios del servicio, es evaluada de forma positiva por ellos, de esta forma, un 79% de los usuarios cree que la información que recibió por parte del servicio fue clara y por lo tanto contingente a sus requerimientos.

**16.- En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaría la claridad de la información entregada?**

Muestra Total n=251



■ Positiva ■ Neutra ■ Negativa

## 6. Recursos

Un 60% de los usuarios del servicio considera que el camión utilizado para la remoción de escombros es de calidad; a pesar de poseer un alto porcentaje de evaluaciones positivas, de igual forma existe un alto porcentaje de usuarios que está disconforme en este aspecto, el cual llega al 31%.

**17.- En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaría el camión utilizado para la remoción de escombros?**  
Usuarios que solicitaron el retiro de basura/escombros/ramas, etc.  
n=110



■ Positiva ■ Neutra ■ Negativa

Respecto a la utilidad de los contenedores de basura, un 81% de los usuarios cree que son útiles para ellos, ya que los calificaron con una nota superior a 5.

**18.- En una escala de 1 a 7 ¿Con qué nota calificaria la utilidad de los contenedores públicos de basura?**  
Usuarios que solicitaron la reposicion de contenedor n=73



■ Positiva ■ Neutra ■ Negativa

## CONCLUSIONES

El Servicio de Gestión de Reclamos de extracción y disposición de residuos domiciliarios es muy bien evaluado por los usuarios de forma general y específica, ya que podemos ver que en todas sus áreas, la satisfacción con el servicio solicitado es alta. Sin embargo podemos ver a través de los resultados algunas deficiencias en el servicio.

Aspectos mejor evaluados del servicio:

- Satisfacción con el horario asignado para la llegada del servicio
- Satisfacción con la respuesta entregada con el servicio para aquellos usuarios que solicitaron el retiro de escombros/basura/ramas, etc.
- Satisfacción con la gestión del personal del servicio
- Satisfacción en los atributos de la atención telefónica
- Satisfacción en los atributos de la atención presencial
- Excelente o buena información entregada sobre condiciones y procedimientos del servicio
- Alta utilidad de los contenedores públicos

Existe una alta satisfacción en cuanto a la atención brindada por los funcionarios del servicio, ante lo cual podemos decir que la alta calidad en la atención se brinda tanto a través de la atención telefónica como presencial; también podemos agregar que parece existir una buena disposición y entendimiento por parte de los funcionarios de las necesidades de los usuarios del servicio, es así como existe una alta satisfacción respecto del horario pactado para la llegada del servicio y sobre la entrega de información respecto de las condiciones y procedimientos para que sea llevado a cabo el servicio en los domicilios que lo necesiten.

Aspectos evaluados de forma deficiente del servicio:

- Falta de contenedores
- Camión utilizado para la remoción de escombros

A pesar de existir una alta satisfacción en la mayoría de los aspectos evaluados, podemos decir que a través de los resultados se evidencia una falta en la reposición de contenedores por parte de la municipalidad, es decir, se responde de manera efectiva a la solicitud de contenedores, pero en muchos casos esta necesidad debiera ser atendida sin necesidad de que los residentes lo soliciten. Otro aspecto a considerar es la alta insatisfacción respecto del camión utilizado para la remoción de escombros, en donde un 31% de los usuarios califica con una nota deficiente (menor a 4) a este recurso municipal.

Respecto de las oportunidades de mejora del servicio, podemos decir que si bien, existe solo un 14% de evaluaciones negativas respecto de la limpieza final de la remoción de escombros, este es un punto en el cual se puede mejorar y con lo cual se generaría un aumento en la satisfacción general con el servicio.

De esta misma forma existe un 22% de los usuarios que afirma que a pesar de contactarse con el servicio y de que esté le diera un horario para satisfacer su necesidad, el servicio no se presentó; en este sentido se hace necesario cumplir con los horarios pactados, ya que de esta forma, además de generar mayor satisfacción en los usuarios, se evitan viajes a domicilios innecesarios por ser fuera del horario pactado y en donde posiblemente no se encuentre quien solicito el servicio.

## ANEXOS

### 1. Encuesta Subservicio de Gestión de Reclamos de Extracción y Disposición de residuos Domiciliarios

Buenos días/tardes, ¿podría hablar con el señor/señora \_\_\_\_\_? Gusto de saludarle, mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy llamando de la Municipalidad de Santiago para hacerle algunas preguntas sobre el servicio de extracción y disposición de residuos domiciliarios, con el fin de evaluar la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora. La consulta no tomará más de 5 minutos, ¿podría contar con su participación? Muchas gracias

- 1) ¿Cuál de estos requerimientos solicitó al área de extracción de residuos domiciliarios? **LEA ALTERNATIVAS**

a) Retiro de basura y/o escombros		<b>PASE A PREGUNTA SIGUIENTE</b>
b) Retiro de Ramas		
c) Retiro de enseres (muebles, otros)		
d) Reposición contenedores de basura		<b>PASE A PREGUNTA N°6</b>

#### I.Eficiencia y Eficacia

- 2) Una vez que el área de extracción de residuos domiciliarios comprometió su asistencia a terreno ¿Se cumplió con el día y horario acordado de visita? **ESPERE RESPUESTA**

a) Sí	
b) No	
c) No sabe / No responde ( <b>NO LEER</b> )	

- 3) ¿Qué le pareció el horario asignado para la llegada del servicio? **LEA ALTERNATIVAS**

Muy adecuado	Adecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	No sabe / No responde <b>NO LEER</b>

- 4) Al solicitar el servicio, ¿Qué le pareció la respuesta entregada? **LEA ALTERNATIVAS**

Muy adecuada	Adecuada	Indiferente	Inadecuada	Muy inadecuada

- 5) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría la limpieza final de la remoción de escombros? **ANOTE NUMEROS**

Nota		<b>PASE A PREGUNTA N°8</b>
------	--	----------------------------

- 6) ¿Cuál fue el motivo específico por el que solicitó la reposición del contenedor? **LEA ALTERNATIVAS - UNA RESPUESTA**

a) Mal funcionamiento por desgaste	
b) Destrozo intencionado	
c) Reubicación	
d) Otro – Especifique:	

- 7) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría la **UTILIDAD** de los contenedores públicos de basura? **ANOTE NÚMEROS**

Nota	
------	--

## II. Recursos

- 8) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría el camión utilizado para la remoción de escombros? **ANOTE NÚMEROS**

Nota	
------	--

- 9) Respecto al proceso de remoción, ¿Qué le pareció la gestión del personal en servicio? **LEA ALTERNATIVAS**

Muy adecuado	Adecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	No sabe / No responde <b>NO LEER</b>

## III. Información y Difusión

- 10) ¿A través de qué medio se informó sobre el servicio de extracción de residuos domiciliarios? **ESPERE RESPUESTA – MARQUE SOLO UNA ALTERNATIVA**

a) Página web de la Municipalidad	
b) Aló Santiago	
c) Camión municipal	
d) Boletín municipal	
e) Conocido, amigo, conserje, etc.	
f) Oficina de atención municipal	
g) Otro – Especifique:	

- 11) Respecto a la información entregada sobre las condiciones y el procedimiento del servicio, ¿cómo lo describiría? **LEA ALTERNATIVAS- UNA SOLA RESPUESTA**

a) Excelente, la información fue útil y completa.	
b) Buena, la información entregada fue suficiente.	
c) Regular, la información entregada fue suficiente pero quedó con dudas.	
d) Mala, la información no fue suficiente.	
e) Pésima, la información fue completamente insuficiente e inútil"	
f) Otro – Especifique:	

- 12) En una escala de 1 a 7, ¿Con qué nota calificaría la claridad de la información entregada?

Nota	
------	--

#### IV. Evaluación del personal municipal

- 13) Respecto de la **ATENCIÓN TELEFÓNICA** que brindó el personal municipal al atender su solicitud, califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos: **UNA NOTA PARA CADA ASPECTO**

a) Vocabulario que utilizó	
b) Cordialidad	
c) Información entregada en relación al problema.	
d) Trato en general	

- 14) ¿Ha tenido contacto directo con personal municipal del servicio de extracción de residuos domiciliarios? **ESPERE RESPUESTA**

a) Sí		<b>PASE PREGUNTA SIGUIENTE</b>
b) No		<b>PASE A PREGUNTA N°16</b>

- 15) Respecto del contacto directo que tuvo con personal municipal en el procedimiento de remoción (*Interacción con el personal en el proceso de retiro de escombros*), califique en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos:

a) Vocabulario que utilizó	
b) Cordialidad	
c) Disposición para atender consultas	
d) Trato en general	
e) Procedimiento de retiro de escombros	
f) Conducción del vehículo recolector	

16) Durante la última oportunidad en que solicitó los servicios de extracción de residuos domiciliarios ¿Cuál fue su nivel de satisfacción? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

a) Satisfecho	
b) Medianamente satisfecho	
c) Insatisfecho	
d) No sabe / No responde	

**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	
Dirección	

**V. Caracterización**

17) Género de quien responde	18) Datos de Entrevista										
<table border="1"> <tr> <td>a) Mujer</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Hombre</td> <td></td> </tr> </table>	a) Mujer		b) Hombre		<table border="1"> <tr> <td>a) Fecha</td> <td>__/__/__</td> </tr> <tr> <td>b) Hora de Inicio</td> <td>__/___</td> </tr> <tr> <td>c) Hora de Término</td> <td>__/___</td> </tr> </table>	a) Fecha	__/__/__	b) Hora de Inicio	__/___	c) Hora de Término	__/___
a) Mujer											
b) Hombre											
a) Fecha	__/__/__										
b) Hora de Inicio	__/___										
c) Hora de Término	__/___										