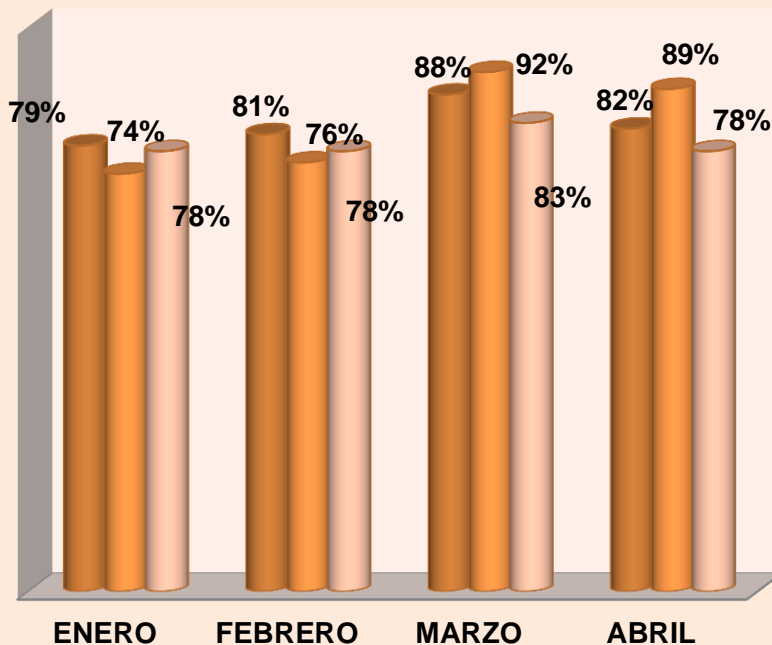


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P. DE ENERO A ABRIL DE 2.019

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P. aplicó instrumento Encuesta de medición Nivel de la satisfacción de los usuarios en el periodo comprendido de Enero a Abril del año 2.019 en el Área de Prestación de Servicio, Municipio de Bucaramanga en el cual se aplicaron 1.156 encuestas a los usuarios en las cuales se tuvo en cuenta tres puntos fundamentales La imagen de la EMAB S.A E.S.P. , el grado de satisfacción de los usuarios y tarifa cancelada por los usuarios a la EMAB S.A E.S.P para lo cual se pudo evidenciar:

MES	PERCEPCION DE IMAGEN DE LA EMAB S.A E.S.P CON LOS USUARIOS	PERCEPCION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA EMAB S.A E.S.P	PERCEPCION DEL USUARIO CON RESPECTO A LA TARIFA CANCELADA POR EL SERVICIO DE ASEO QUE PRESTA LA EMAB S.A E.S.P.
ENERO	79%	74%	78%
FEBRERO	81%	76%	78%
MARZO	88%	92%	83%
ABRIL	82%	89%	78%

Indicador de encuestas de Enero a Abril de 2019



- PERCEPCION DE IMAGEN DE LA EMAB S.A E.S.P CON LOS USUARIOS
- PERCEPCION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA EMAB S.A E.S.P
- PERCEPCION DEL USUARIO CON RESPECTO A LA TARIFA CANCELADA POR EL SERVICIO DE ASEO QUE PRESTA LA EMAB S.A E.S.P.



Teniendo en cuenta el comportamiento del indicador el 83% de los usuarios encuestados identifican plenamente la EMAB S.A E.S.P factor importante en el reconocimiento de la EMAB S.A. E.S.P. en el mercado de la prestación del servicio de Aseo en el Municipio de Bucaramanga.

Igualmente el resultado con respecto a la satisfacción de los usuarios para este periodo corresponde al 83 % lo cual indica que se debe implementar un plan de mejora en la prestación oportuna y eficaz del servicio al usuario.

Los usuarios con respecto al pago de la tarifa por concepto de aseo evidencian conformidad en el 80% por lo cual se generará socialización masiva de los servicios que presta la EMAB S.A. ESP. en el que se atiende con calidad y continuidad todo el Área de Prestación de Servicio lo cual justifica el cobro del servicio de aseo.

DIRECCIÓN COMERCIAL

