

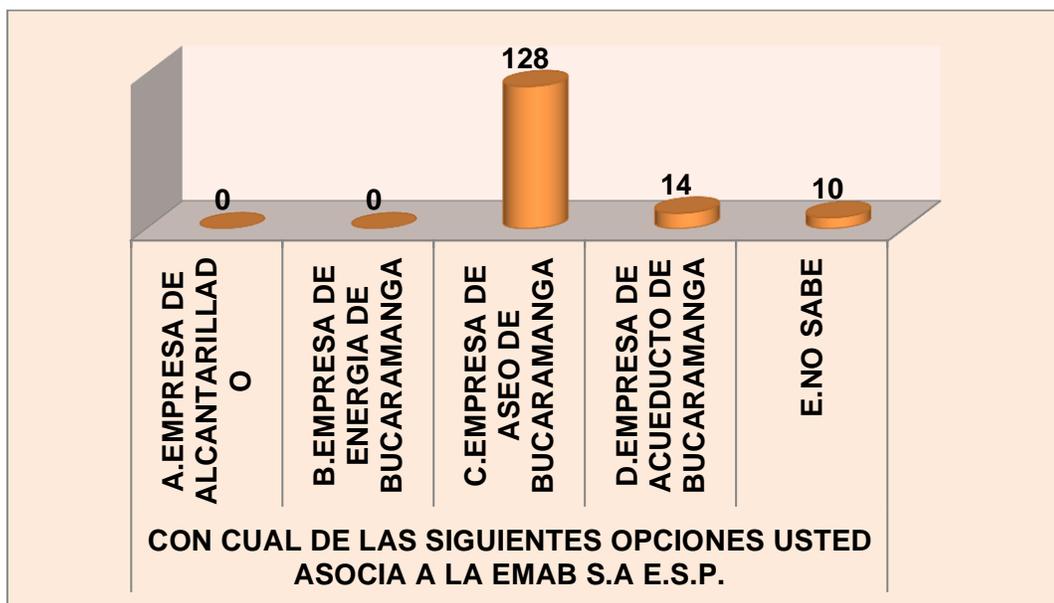
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P. ENERO DE 2019

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 mes de Enero de 2019 en el Área de Prestación de Servicio, Municipio de Bucaramanga.

Teniendo en cuenta lo anterior se socializa a continuación los resultados de la tabulación del instrumento aplicado a un total de 152 usuarios así:

*PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA EMAB CON LOS USUARIOS:*

CON CUAL DE LAS SIGUIENTES OPCIONES USTED ASOCIA A LA EMAB S.A E.S.P.				
A.EMPRESA DE ALCANTARILLADO	B.EMPRESA DE ENERGIA DE BUCARAMANGA	C.EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA	D.EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BUCARAMANGA	E.NO SABE
0	0	128	14	10



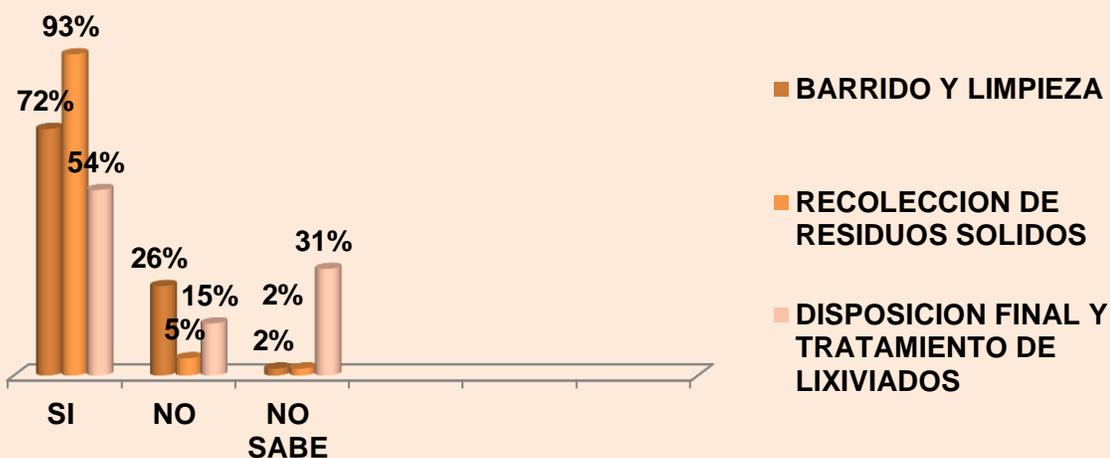
Al respecto se evidencia que el 79% de los usuarios encuestados identifican de forma correcta a la EMAB S.A. E.S.P. factor positivo que evidencia el reconocimiento acertado por parte de los receptores del servicio de aseo.

*PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE LA EMAB S.A. E.S.P.*

Con este resultado la EMAB S.A. E.S.P. deja registro que hay satisfacción por parte de los usuarios en un 74% de los mismos por lo cual seguirá estableciendo planes de mejora para garantizar calidad en la prestación de sus servicios

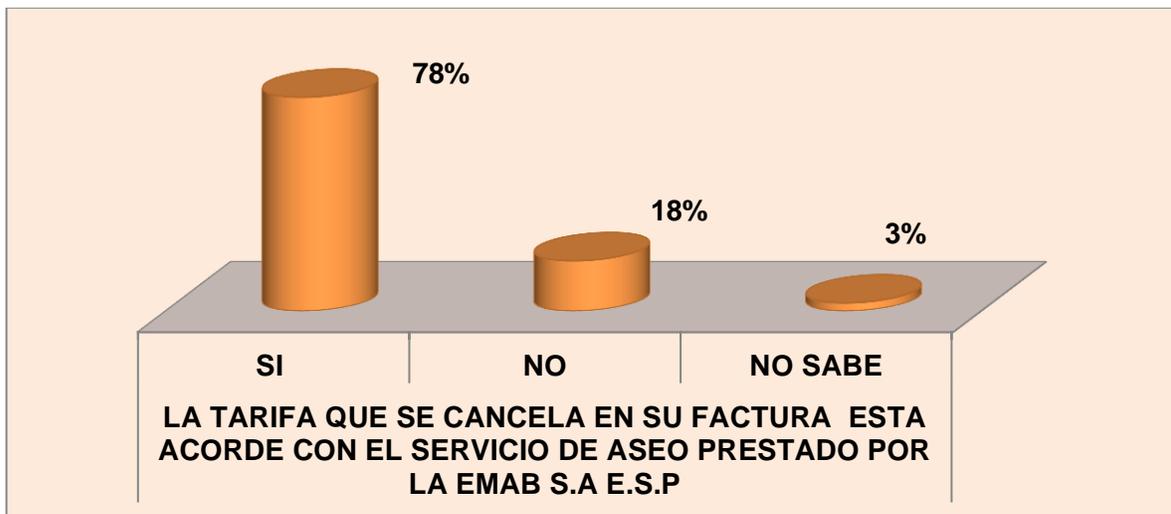
ESTA SATISFECHO CON EL SERVICIO	SI	NO	NO SABE
BARRIDO Y LIMPIEZA	72%	26%	2%
RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS	93%	5%	2%
DISPOSICION FINAL Y TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS	54%	15%	31%

### CALIDAD DEL SERVICIO ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO DE LA EMAB? SIENDO 1 PÉSIMO Y 5 EXCELENTE



*PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA TARIFA CANCELADA POR EL SERVICIO DE ASEO QUE PRESTA LA EMAB S.A. E.S.P.*

LA TARIFA QUE SE CANCELA EN SU FACTURA ESTA ACORDE CON EL SERVICIO DE ASEO PRESTADO POR LA EMAB S.A E.S.P		
SI	NO	NO SABE
78%	18%	3%



Los usuarios con respecto al pago de la tarifa por concepto de aseo evidencian conformidad en el 78% y no conformidad del 3 % 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**

