

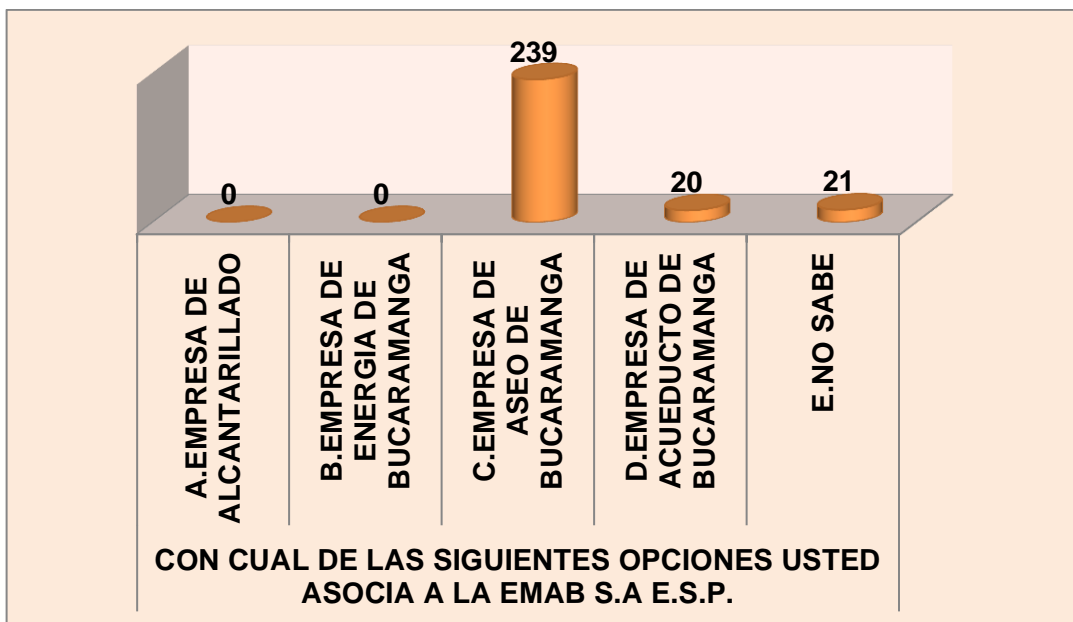
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P. FEBRERO DE 2019

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 Febrero 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 280 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	239	20	21

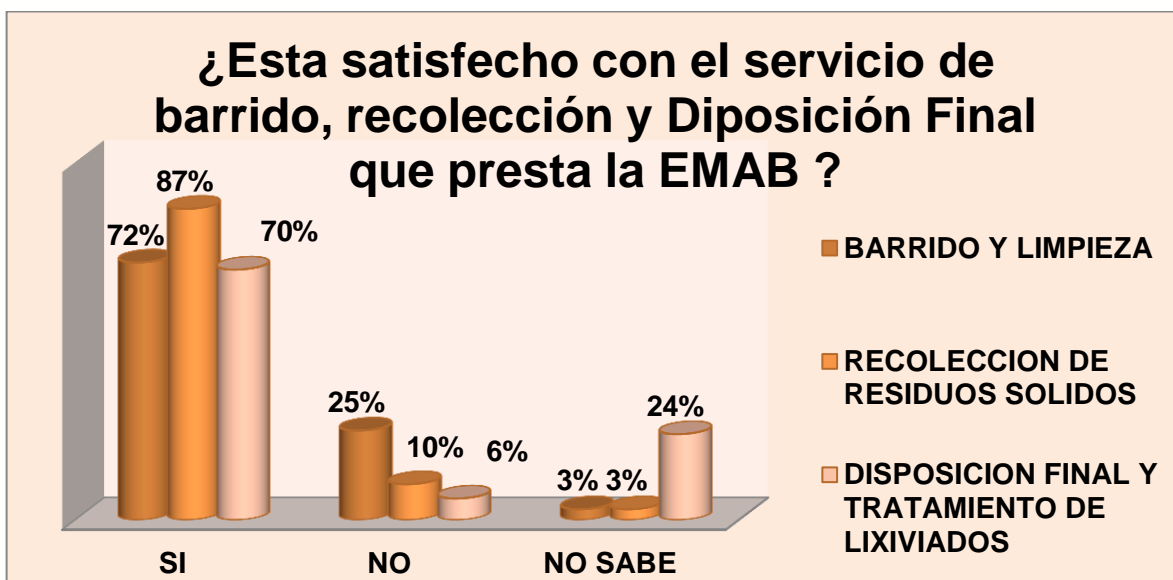


Al respecto se evidencia que el 81 % de los usuarios encuestados identifican de forma correcta a la EMAB S.A. E.S.P. factor positivo que evidencia el reconocimiento acertado por parte de los receptores del servicio de aseo.

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

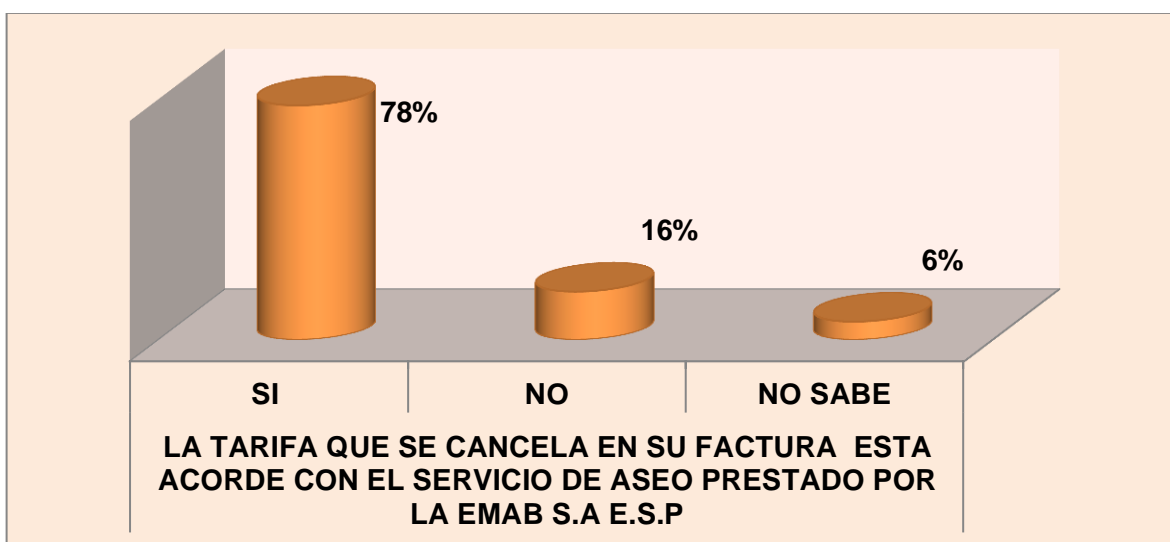
Con este resultado la EMAB S.A. E.S.P. deja registro que hay satisfacción por parte de los usuarios en un 76% de los mismos por lo cual seguirá estableciendo planes de mejora para garantizar calidad en la prestación de sus servicios

COMO CALIFICA EL SERVICIO SIENDO 1 PESIMO Y 5 EXCELENTE	SI	NO	NO SABE
BARRIDO Y LIMPIEZA	72%	25%	3%
RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS	87%	10%	3%
DISPOSICION FINAL Y TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS	70%	6%	24%



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%	16%	6%



Los usuarios con respecto al pago de la tarifa por concepto de aseo evidencian conformidad en el 78% y no conformidad del 6 % 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

