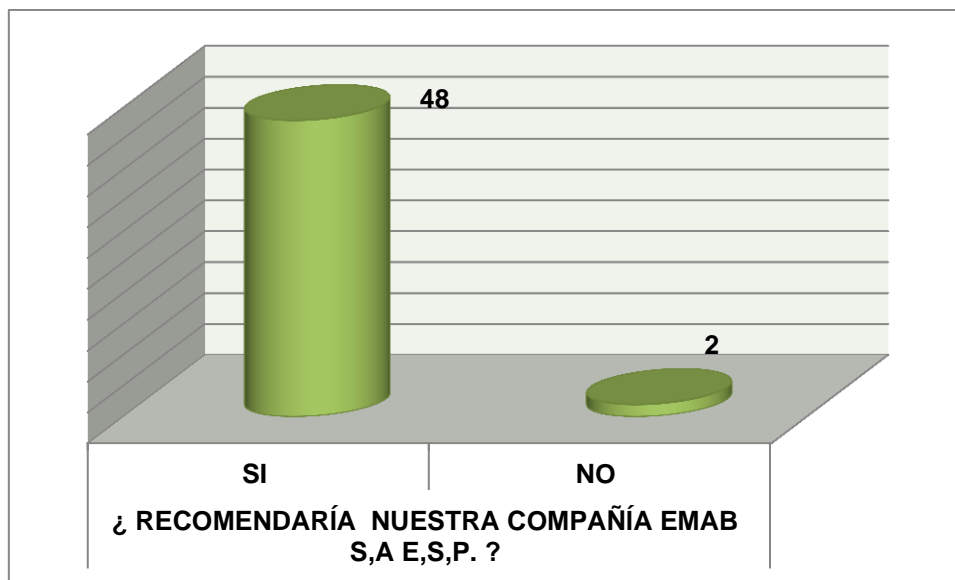


RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P. AGOSTO DE 2020

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P. para el mes de Agosto y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por la emergencia del COVID - 19 el cual dificulta la aplicación de la encuesta en la labor comercial en campo se determinó que para la mayor efectividad de los resultados arrojados por este instrumento se aplicaran también encuestas telefónicas. Para este mes se aplicaron **50** encuestas telefónicas a usuarios de los barrios brisas del paraíso y granjas de Provenza arrojando los siguientes resultados:

PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA EMAB CON LOS USUARIOS:



En el mes de Agosto se puede evidenciar que el **96 %** de los usuarios encuestados recomendarían a la **EMAB S.A. E.S.P.** como su prestador del servicio de aseo esto se debe a la fuerte imagen corporativa y el posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo.

Es de aclarar que para este mes la muestra es pequeña debido a que se implementó la aplicación de encuestas telefónicas en la última semana del mes de agosto por lo tanto para el mes de septiembre se afianzara el resultado de este instrumento con la aplicación conjunta en labor de campo comercial y telefónicamente para así contar con un resultado más real.



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

En el mes de agosto de 2.020 se midieron los servicios que se relacionan a continuación arrojando los siguientes resultados:

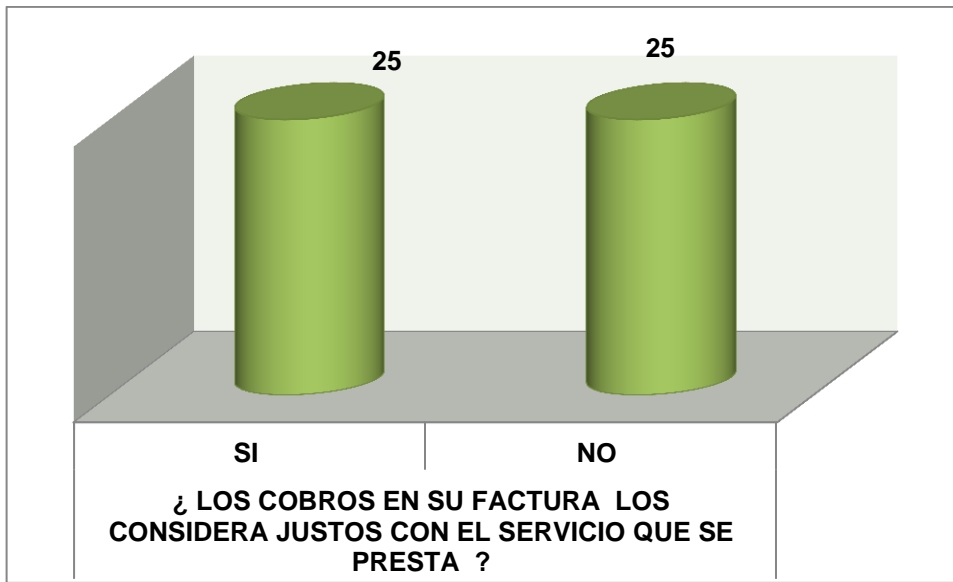
PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	86 %
PUBLICO	88%
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	80 %
FRECUENCIAS DE BARRIDO	75 %
RPTA PQR	NO APLICA

Se puede evidenciar que el servicio con el nivel de satisfacción más alto en este sector es el servicio de aseo en parques y vías públicas con el **88 %** de satisfacción seguido del servicio Residencial y frecuencias de recolección: No se aplicó la pregunta de PQR debido a que no aplica para usuarios residenciales.

Otro factor importante que se pudo evidenciar entre los usuarios encuestados es que la principal molestia que se presenta en la prestación del servicio son los olores desagradables y los regueros de residuos en vías y andenes .



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



Se puede evidenciar que se encuentran divididos en partes iguales los usuarios encuestados con el **50%** en cuanto al pago justo. Esto se debe a que los que no están de acuerdo con la tarifa de aseo la asumen como el valor total de la factura en la cual se cobran otros componentes por lo cual se debe socializar a los usuarios que la factura tiene varios componentes pero que la factura es compartida.

DIRECCIÓN COMERCIAL

