

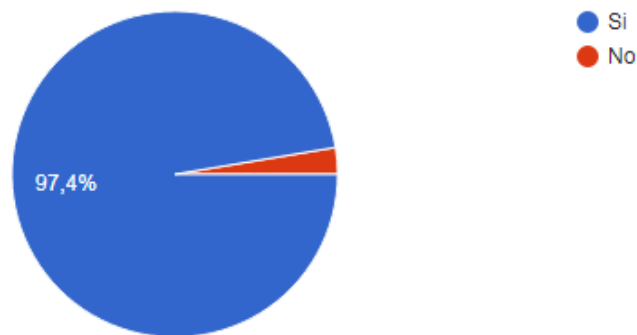
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. SEPTIEMBRE DE 2020

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de septiembre y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por la emergencia del COVID – 19, aplicó **153** encuestas en labor de campo y por vía telefónica, a sus usuarios de los estratos 1,2,3,4,5,6 y Q (para una mayor efectividad), arrojando los siguientes resultados:

PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA EMAB CON LOS USUARIOS:

¿RECOMENDARÍA A LA EMAB S,A E,S,P. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO?

152 respuestas



En el mes de septiembre se puede evidenciar que el **97,4 %** 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.



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

En el mes de septiembre de 2020 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	97.8%
PUBLICO	86.9 %
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	96%
FRECUENCIAS DE BARRIDO	63.1%
RPTA PQR	36,4 %

Se puede evidenciar que el servicio con el nivel de satisfacción más alto es el residencial con el **97.8%**, seguido del cumplimiento en las frecuencias de recolección y el servicio de aseo en lugares públicos, siendo el barrido y PQR los servicios con menor nivel de satisfacción, por lo tanto, se debe revisar con el área de prestación del servicio de barrido y la dirección de PQR para poder tomar los correctivos necesarios.

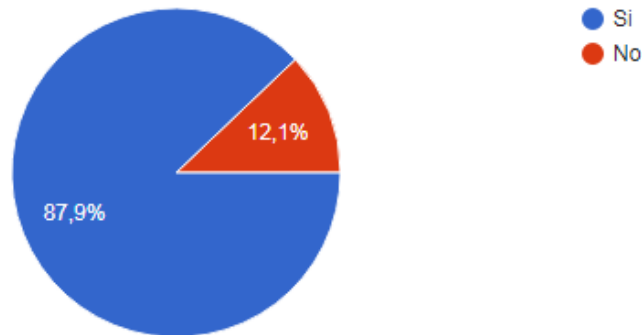
Es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, el servicio de barrio es prestado por otros operadores diferentes a la EMAB.

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



¿LOS COBROS DE ASEO EN SU FACTURA LOS CONSIDERA JUSTOS CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA ?

149 respuestas



En el mes de septiembre el **87.9 %** de los encuestados manifiestan están de acuerdo con la tarifa de aseo cobradas lo cual evidencia que los usuarios están comprendiendo que aunque se facture por ESSA o amb, el servicio de aseo es un componente del total del valor de la factura.

DIRECCIÓN COMERCIAL

