

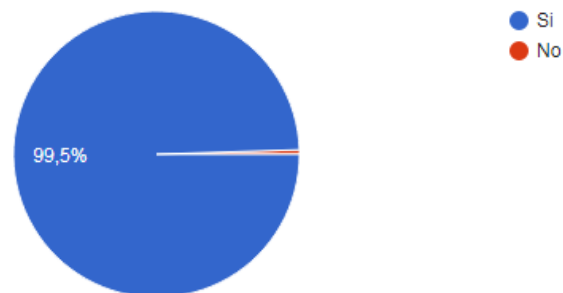
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. OCTUBRE DE 2020

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de Octubre y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por la emergencia del COVID – 19, aplicó **202** 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?

198 respuestas



En el mes de octubre se puede evidenciar que el **99,54 %** 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 Octubre de 2020 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	99%
PUBLICO	91 %
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	99%
FRECUENCIAS DE BARRIDO	86%
RECOLECCION DE PODAS, INSERVIBLES U OTROS	92 %

Se puede evidenciar que los servicios con el nivel de satisfacción más alto son el residencial y el cumplimiento de las frecuencias de recolección del servicio de aseo cada una con el **99%**, seguido de la prestación del servicio de podas, inservibles con el 92 % y de la prestación del servicio de aseo en lugares públicos con el 91 %, siendo el barrido el servicio con menor nivel de satisfacción, por lo tanto, se debe revisar con el área de prestación del servicio de barrido para poder tomar los correctivos necesarios.

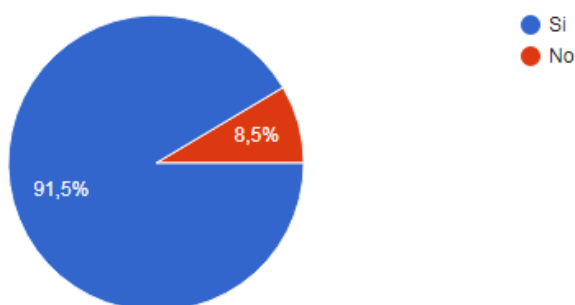
Es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, el servicio de barrio es prestado por otros operadores diferentes a la EMAB.



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 ?

199 respuestas



En el mes de octubre el **91.5%** 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

