

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. ATENCION AL USUARIO – SEPTIEMBRE 2021

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de septiembre de 2021 realizó encuesta de atención al usuario, según la siguiente información:

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 136
- Procedimiento de muestreo: selección de llamadas realizadas por usuarios de la EMAB S.A. E.S.P., mediante su línea telefónica de atención al usuario (Línea Limpia).
- Fecha de realización: del 09 al 30 de septiembre de 2021
- Frecuencia de aplicación: trimestral.
- Realizada por: técnico administrativo comercial

RESULTADOS:

CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO POR LOS USUARIOS DE LA EMAB

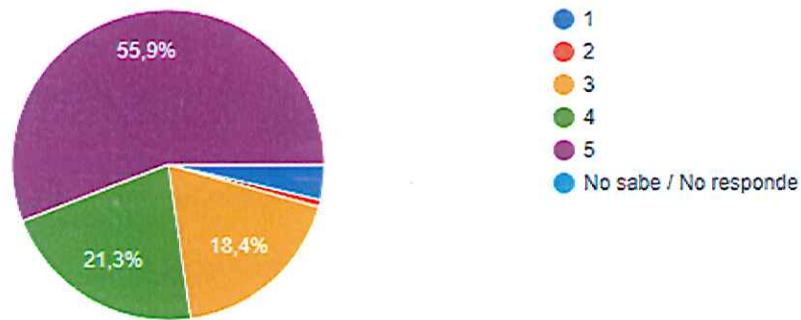
Canal	%
Telefónico	88,2%
Presencial	8,1%
Página Web	2,2%
Correo electrónico	1,5%

El canal de atención más utilizado por los usuarios durante el mes de septiembre de 2021 fue el canal telefónico. En conjunto con el área de PQR se analizará las medidas necesarias para fortalecer y promover el uso de medios virtuales, como alternativa adicional de atención a los usuarios.

PERCEPCION DEL USUARIO CON RESPECTO A LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO

La solución y/o respuesta que obtuvo fue oportuna? Califique de 1 a 5, siendo 1 el nivel mínimo de satisfacción y 5 el máximo

136 respuestas



El 77,2% de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación alta la oportuna respuesta, con calificaciones de 5 y 4 puntos.

El 18,4% de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación media la oportuna respuesta, con calificaciones de 3 puntos.

El 4,4% de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación baja la oportuna respuesta, con calificaciones de 2 y 1 punto.

En conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador (calificaciones entre 1 y 2 puntos) para tomar los correctivos necesarios.

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA ATENCION RECIBIDA
MEDIANTE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFONICO QUE PRESTA LA EMAB
S.A. E.S.P.**

El funcionario mostro interés en solucionar su requerimiento	96,3%
El funcionario atendió rápidamente su requerimiento	94,8%
Percibió del funcionario que lo atendió seguridad y confianza	96,3%
El funcionario que lo atendió fue cordial y paciente durante el proceso	97%
El horario de atención es conveniente para Usted	97%

Se evidencia que los usuarios encuestados perciben una muy buena atención de los funcionarios que atienden los canales presencial y telefónico de a EMAB S.A E.S.P.



DIRECCIÓN COMERCIAL

