

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. ABRIL 2021

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de abril de 2021 realizó encuesta de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

FICHA TECNICA:

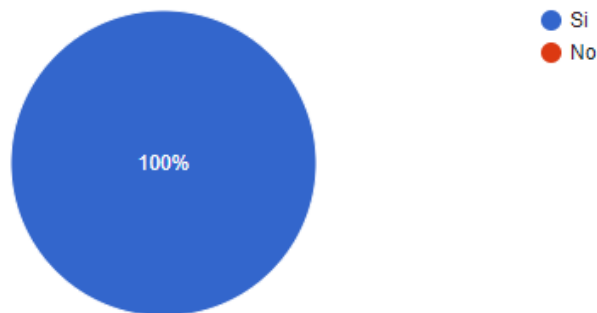
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 464
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos 1,2,3,4,5,6 Y Q (uso comercial). Los cuestionarios se han aplicado mediante llamadas y visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 06 al 30 de abril de 2021
- Realizada por: asesoras comerciales contratistas de la Dirección Comercial EMAB

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?

462 respuestas



El **100 %** 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 abril de 2021 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

| PRESTACION DEL SERVICIO | % DE SATISFACCION |
|-----------------------------------|-------------------|
| RESIDENCIAL | 99% |
| PUBLICO | 89% |
| FRECUENCIAS DE RECOLECCION | 98% |
| FRECUENCIAS DE BARRIDO | 91% |
| RPTA OPORTUNA A LOS PQR RADICADOS | 100% |

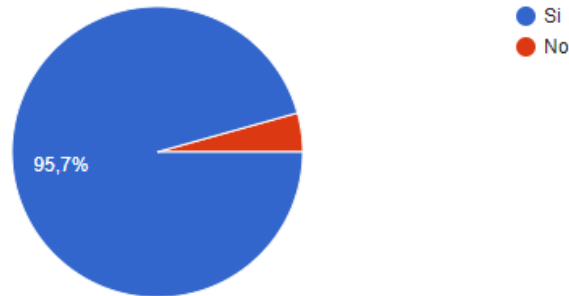
Los servicios con el nivel de satisfacción más alto son, respuesta oportuna a los PQR radicados (**100%**) y recolección residencial (**99%**), seguido de frecuencias de recolección (**98%**) y frecuencias de barrido el (**91%**). No obstante, es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, los servicios de barrido y poda son prestados por otros operadores diferentes a la EMAB. En conjunto con la oficina de PQR se revisará a que operador le corresponde prestar el servicio de barrido en los sectores donde se aplicó la encuesta y así tomar los correctivos necesarios.

El servicio de aseo en espacios públicos se califica con el **89%**. En conjunto con el área de operaciones, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.

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 ?

462 respuestas



En el mes de abril el **95.7%** de los encuestados manifiestan están de acuerdo con la tarifa de aseo cobradas, lo cual evidencia que los usuarios comprenden que, aunque se facture por ESSA o amb, el servicio de aseo es un componente del total del valor de la factura.

DIRECCIÓN COMERCIAL