

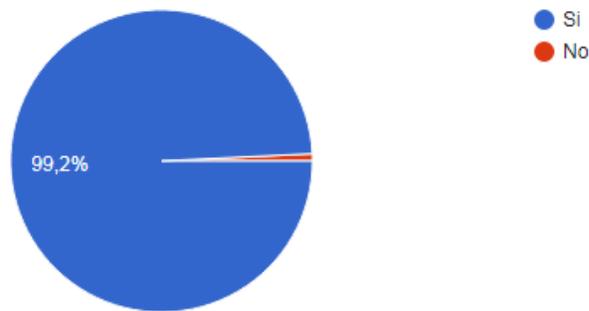
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. DICIEMBRE DE 2020

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de diciembre y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por la emergencia del COVID – 19, aplicó **137** 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?

131 respuestas



En el mes de diciembre se puede evidenciar que el **99.2 %** 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 diciembre de 2020 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	100 %
PUBLICO	80.1 %
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100%
FRECUENCIENCIAS DE BARRIDO	76,4%

Se puede evidenciar que los servicios con el nivel de satisfacción más alto son el de recolección residencial y las frecuencias de recolección con el **100%** seguido de la prestación de servicio público con el **80.1 % siendo** en el mes de diciembre las frecuencias de barrido del 76.4 %

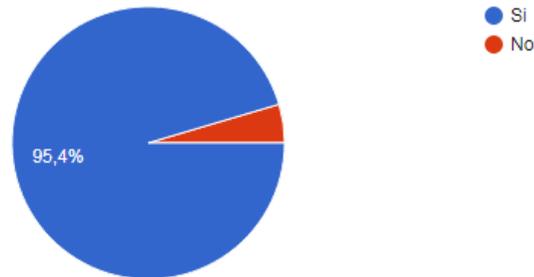
Es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, el servicio de barrio es prestado por otros operadores diferentes a la EMAB.

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 ?

131 respuestas



En el mes de noviembre el **95.4 %** 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

