

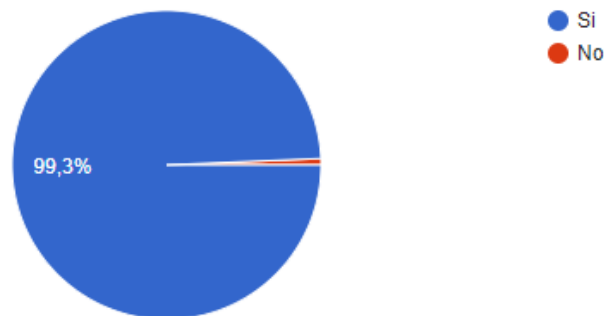
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. FEBRERO 2021

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de febrero, teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por la emergencia del COVID – 19, aplicó **156** encuestas en labor de campo y por vía telefónica, a sus usuarios de los estratos 1,2,3,4,5,6 y Q, 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?

150 respuestas



En el mes de febrero se puede evidenciar que el **99.3 %** de los usuarios encuestados recomendaría a la **EMAB S.A. E.S.P.** como su prestadora del servicio de aseo. Esto se debe al buen servicio ofrecido, a la fuerte imagen corporativa y al alto posicionamiento de la empresa en el mercado.



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

En el mes de febrero de 2021 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	100 %
PUBLICO	80 %
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100 %
FRECUENCIAS DE BARRIDO	78.6 %

Se puede evidenciar que los servicios con el nivel de satisfacción más alto son la recolección residencial y las frecuencias de recolección con el **100%**.

Las frecuencias de barrido fueron calificadas con el **78.6%**. 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.

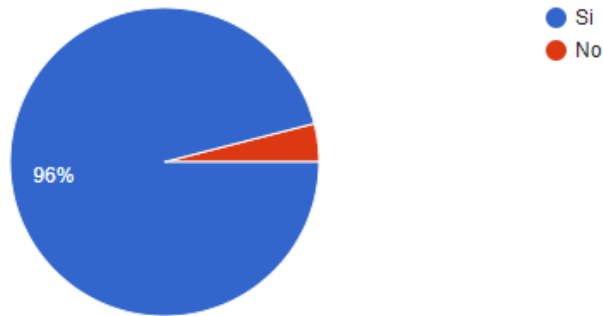
El servicio de aseo en espacios públicos se califica con el **80 %**. En conjunto con el área de operaciones, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.



## 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 ?

150 respuestas



En el mes de febrero el **96%** 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

