

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

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

FICHA TECNICA:

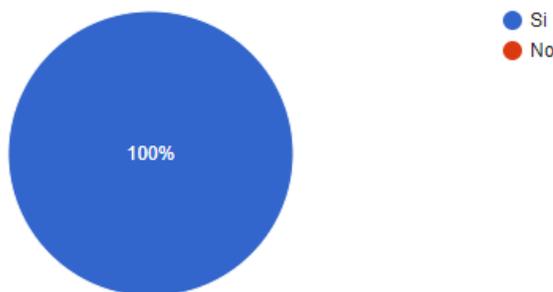
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 400
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos 1,2,3,4,5,6 Y Q (uso comercial). Los cuestionarios se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 03 al 24 de marzo 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?

398 respuestas



El **100 %** de los usuarios encuestados recomendaría 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 marzo de 2021 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	100 %
PUBLICO	89%
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100 %
FRECUENCIAS DE BARRIDO	84 %
RPTA OPORTUNA A SOLICITUD DE PODAS	97.5 %
RPTA OPORTUNA A LOS PQR RADICADOS	98.5 %

Los servicios con el nivel de satisfacción más alto son, recolección residencial y frecuencias de recolección (**100%**), seguido de respuesta oportuna a los PQR radicados (**98,5%**) y respuesta oportuna a solicitud de podas con el **97.5%**

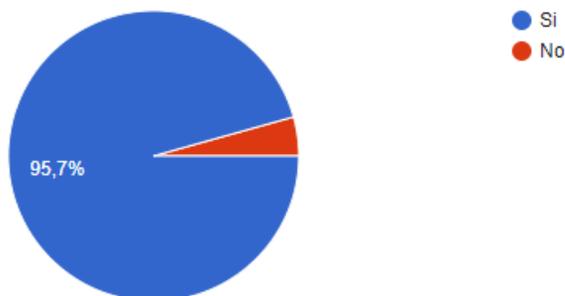
El indicador de menor % de satisfacción fue el de frecuencias de barrido (**84%**). No obstante, es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, el servicio de barrio es prestado por otros operadores diferentes a la EMAB. En conjunto con la oficina de PQR 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 ?

392 respuestas



En el mes de marzo 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