

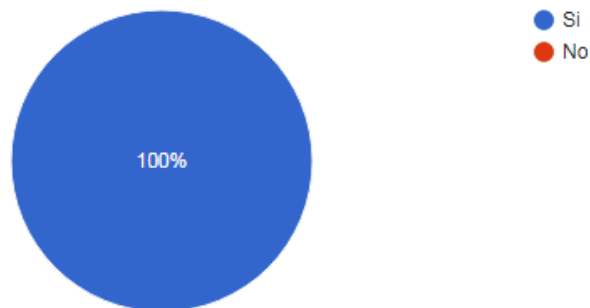
## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. NOVIEMBRE DE 2020

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de Noviembre de 2020 y teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por la emergencia del COVID – 19, aplicó **270** 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?

268 respuestas



En el mes de noviembre se puede evidenciar que 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 Noviembre de 2020 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	99.3%
PUBLICO	85 %
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100%
FRECUENCIAS DE BARRIDO	78.6%

Se puede evidenciar que los servicios con el nivel de satisfacción más alto son las frecuencias de recolección con el **100%** seguido de la prestación de servicio residencial con el **99,3%**, la prestación del servicio de aseo en lugares públicos con el 85 % siendo en el mes de Noviembre las frecuencias de barrido del 78.6 %, ante lo cual, se tomaron los correctivos necesarios.

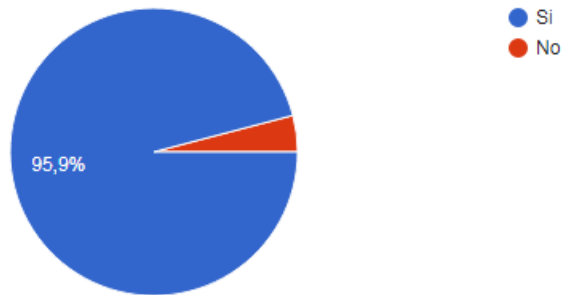
Es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, el servicio de barrio es prestado por otros operadores diferentes a la EMAB.



## 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 ?

269 respuestas



En el mes de noviembre el **95.9 %** 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

