

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P.  
COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE – SEPTIEMBRE 2021**

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

**FICHA TECNICA:**

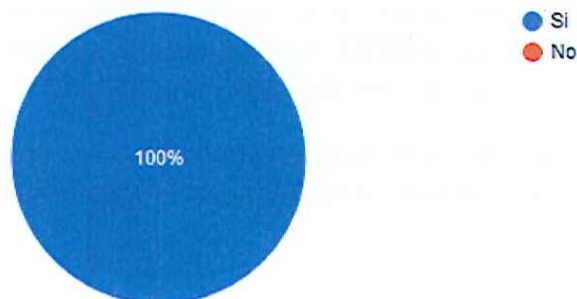
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 475
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos 1,2,3,4,5,6 de uso residencial (420 encuestas = 88,4%) y uso comercial (55 encuestas = 11,6%), aplicadas mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 10 al 29 de septiembre de 2021
- Realizada por: asesoras comerciales contratistas de la Dirección Comercial EMAB

**RESULTADOS:**

**PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA EMAB CON LOS USUARIOS:**

Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio publico de aseo domiciliario (recolección de residuos)?

475 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 AL SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE PRESTADO POR LA EMAB S.A. E.S.P.

En el mes de septiembre de 2021 se midió el servicio de transporte y recolección, arrojando los siguientes resultados:

CONCEPTO	% SATISFACCION
PRESTACION DEL SERVICIO RESIDENCIAL	99.6%
CUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100%
CONOCIMIENTO DEL USUARIO DE LOS DIAS DE RECOLECCION	96.8%
PERCEPCION DE LOS USUARIOS AL RESPECTO DE LA ATENCION POR PARTE DE LOS OPERARIOS DE LA EMAB	100 %

Los servicios con el nivel de satisfacción más alto son: el cumplimiento de las frecuencias de recolección (**100%**), la percepción respecto de la atención recibida por parte de los operarios de la EMAB S.A E.S.P. (**100%**), la prestación del servicio residencial (**99.6%**) y el conocimiento de los días de recolección de recolección (**96.8%**).

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta en conjunto con el área de operaciones e innovación ambiental, 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.

Considera justos los cobros en su factura por concepto de aseo con relación al servicio prestando?

475 respuestas



El 100 % de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la tarifas de aseo cobradas, lo cual evidencia que los usuarios comprenden que, aunque se facture a través de la ESSA o del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, el servicio de aseo es un componente del total del valor de la factura.



DIRECCIÓN COMERCIAL



