

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. OCTUBRE 2021 COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE

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

### FICHA TECNICA:

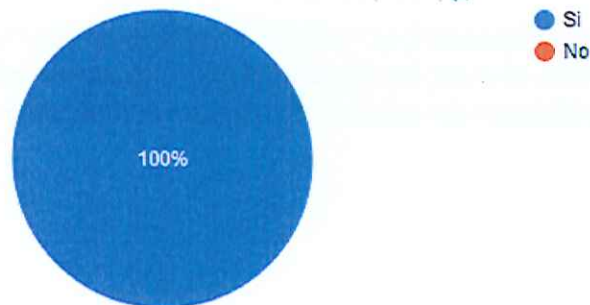
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 464 Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos 1,2,3,4,5,6 residenciales 393 encuestadas aplicadas que corresponden al 84.7% Y Q (uso comercial) 71 encuestas aplicadas que corresponden 15.3 %. Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 16 al 27 de octubre 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)?

463 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 octubre de 2021 se midió el servicio de transporte y recolección que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

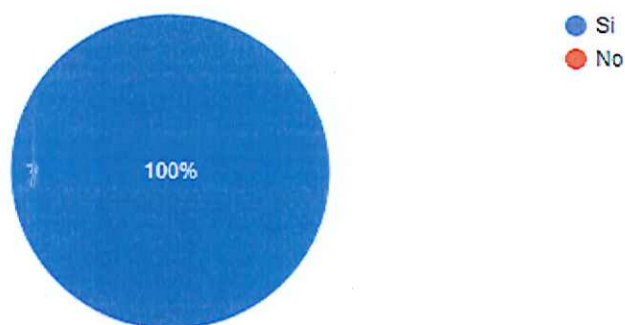
CONCEPTO	% DE SATISFACCION
PRESTACION DEL SERVICIO RESIDENCIAL	100 %
CUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100%
CONOCIMIENTO DEL USUARIO DE LOS DIAS DE RECOLECCION	100 %
PERCEPCION DE LOS USUARIOS POSITIVA DE LOS OPERARIOS DE LA EMAB	100 %

En el mes de octubre los encuestados manifiestan su satisfacción del 100% de los servicios prestados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga lo cual nos ratifica el posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga

## 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?

463 respuestas



En el mes de octubre del **100 %** 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**

