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

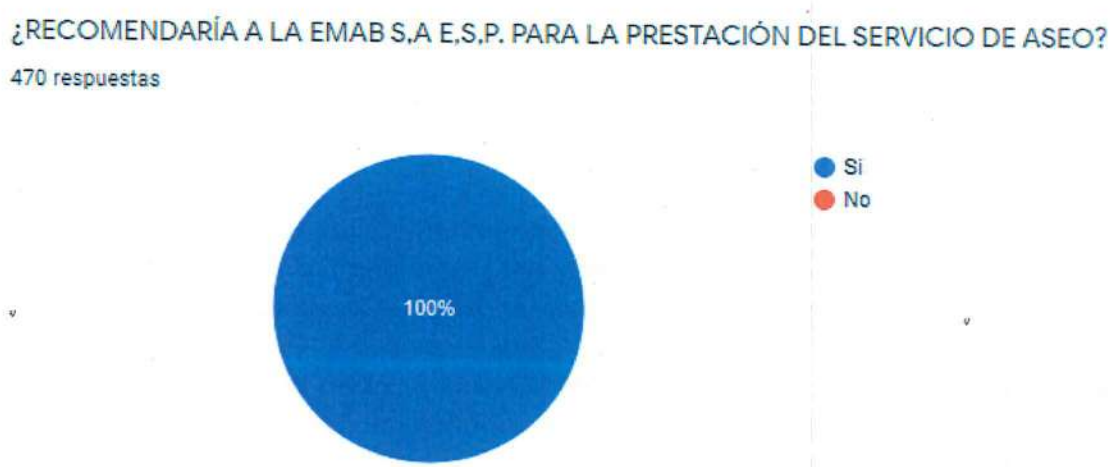
La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de junio de 2021 realizo encuesta de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 470
- 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 llamadas y visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 02 al 26 de junio de 2021
- Realizada por: asesoras comerciales contratistas de la Dirección Comercial EMAB

RESULTADOS:

PERCEPCIÓN DE IMAGEN DE LA EMAB CON LOS USUARIOS:



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 junio de 2021 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	98%
PUBLICO	90%
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100%
FRECUENCUENCIAS DE BARRIDO	91%
RPTA OPORTUNA A LOS PQR RADICADOS	100%
RPTA OPORTUNA A SERVICIOS DE PODA, INSERVIBLES Y OTROS	100%

Los servicios con el nivel de satisfacción más alto son, respuesta oportuna a servicios de podas, inservibles y otros (**100%**), respuesta oportuna a PQRS radicados (**100%),** frecuencias de recolección (**100%**), recolección residencial (**98%),** seguidos de las frecuencias de barrido con el **(91%).** No obstante, es importante aclarar que hay sectores de la ciudad que, por convenio vigente con la alcaldía, los servicios de barrido y poda son prestados 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.

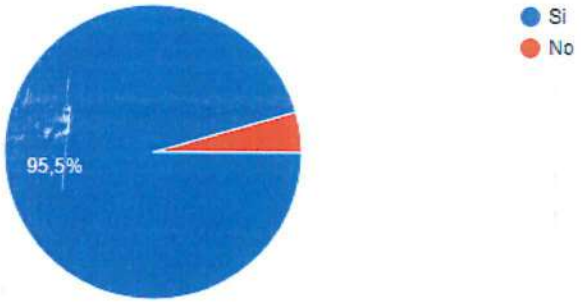
El servicio de aseo en espacios públicos se califica con el **90%**. En conjunto con el área de operaciones, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.

Superservicios
VIGILADA

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 ?

468 respuestas



En el mes de junio el **95.5%** 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