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

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de mayo 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: 477 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 03 al 29 de mayo 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 mayo de 2021 se midieron los servicios que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

PRESTACION DEL SERVICIO	% DE SATISFACCION
RESIDENCIAL	99 %
PUBLICO	87%
FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100%
FRECUENCUENCIAS DE BARRIDO	90%
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 (**99%**), seguidos de las frecuencias de barrido con el (**90%**). 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 **87%**. En conjunto con el área de operaciones, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.

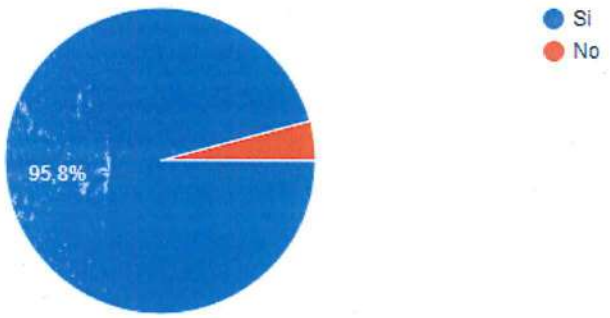
Superservicios
VIGILADA

EMAB
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

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 ?

473 respuestas



En el mes de mayo el **95.8%** 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