RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P.
ATENCION AL USUARIO – FEBRERO 2022

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., durante los meses de febrero y marzo de 2022, realizó encuesta de atención al usuario, según la siguiente información:

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 94
- Procedimiento de muestreo: selección de llamadas realizadas por usuarios de la EMAB S.A. E.S.P., mediante su línea telefónica de atención al usuario (Línea Limpia).
- Fecha de realización: del 08 de febrero al 04 de marzo de 2022
- Frecuencia de aplicación: trimestral.
- Realizada por: técnico administrativo comercial

RESULTADOS:

CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO PR USUARIOS DE LA EMAB

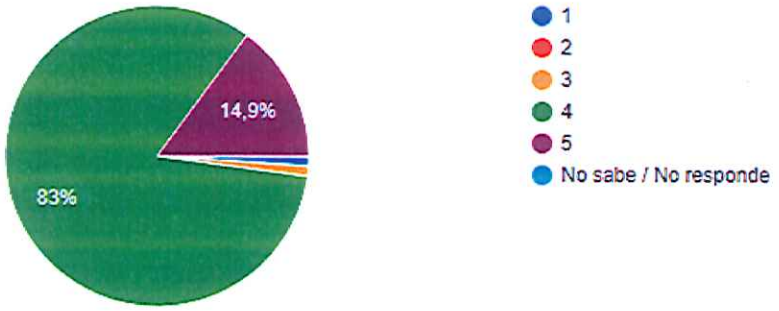
Canal	%
Telefónico	95.7%
Presencial	4.3%
Página Web	0%
Correo electrónico	0%

El canal de atención más utilizado por los usuarios durante los meses de febrero y marzo de 2022 fue el canal telefónico. En conjunto con el área de PQR se analizará las medidas necesarias para fortalecer y promover el uso de medios virtuales, como alternativa adicional de atención a los usuarios.

PERCEPCION DEL USUARIO CON RESPECTO A LA RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO

La solución y/o respuesta que obtuvo fue oportuna? Califique de 1 a 5, siendo 1 el nivel mínimo de satisfacción y 5 el máximo

94 respuestas



El 97,9% de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación alta la oportuna respuesta, con calificaciones de 5 y 4 puntos.

El 2,1% de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación media / baja la oportuna respuesta, con calificaciones de 3, 2 y 1 puntos.

En conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador (calificaciones entre 1 y 3 puntos) para tomar los correctivos necesarios.

PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA ATENCION RECIBIDA MEDIANTE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFONICO QUE PRESTA LA EMAB S.A. E.S.P.

El funcionario mostro interés en solucionar su requerimiento	100%
El funcionario atendió rápidamente su requerimiento	98.9%
Percibió del funcionario que lo atendió seguridad y confianza	100%
El funcionario que lo atendió fue cordial y paciente durante el proceso	100%
El horario de atención es conveniente para Usted	100%

Se evidencia que los usuarios encuestados perciben una muy buena atención de los funcionarios que atienden los canales presencial y telefónico de a EMAB S.A E.S.P.

DIRECCIÓN COMERCIAL