RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P.
FEBRERO 2022 COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de febrero de 2022 realizo 514 encuesta de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

FICHA TECNICA:

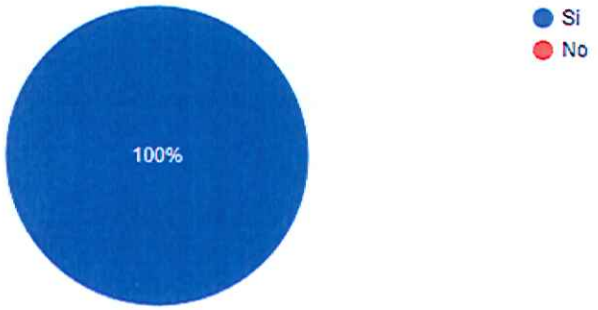
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 514
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos de uso residencia 1,2,3,4,5,6 con 454 encuestas aplicadas que corresponden al 88.3% y usuarios tipo Q (uso comercial), con 60 encuestas aplicadas que corresponden 11.7%.
- Modo de aplicación: Mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 18 al 28 de febrero de 2022
- Realizada por: asesoras comerciales contratistas de EMAB S.A. E.S.P.

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)?

514 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 febrero de 2022 se midió el servicio de transporte y recolección que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

CONCEPTO	% DE SATISFACCION
PRESTACION DEL SERVICIO RESIDENCIAL Y COMERCIAL	100 %
CUMPLIMIENTO EN LAS FRECUENCIAS DE RECOLECCION	100 %
CONOCIMIENTO DEL USUARIO DE LOS DIAS DE RECOLECCION	99.8%
PERCEPCION DE LOS USUARIOS POSITIVA DE LOS OPERARIOS DE LA EMAB	100%

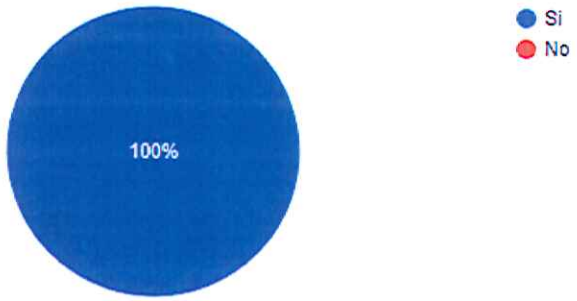
En el mes de febrero de 2022 los encuestados manifiestan una satisfacción del 100% con respecto de los servicios prestados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga, lo cual ratifica el fuerte posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga

.

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?

513 respuestas



En el mes de febrero de 2022 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