

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. MAYO 2022 COMPONENTE DE BARRIDO

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de mayo de 2022 realizó encuesta de satisfacción a sus usuarios del servicio de barrido.

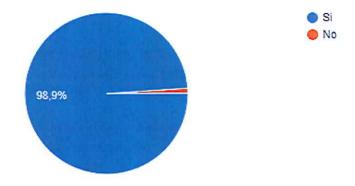
FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 473
- <u>Procedimiento de muestreo</u>: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos residenciales 1,2,3,4,5,6 con 388 encuestadas aplicadas que corresponden al 82% y usuarios tipo Q (uso comercial) con 85 encuestas aplicadas que corresponden al 18 %.
- Método de aplicación: Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: 18 al 30 de mayo de 2022
- 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 barrido? 473 respuestas



El 100% de los usuarios encuestados recomendaría a la EMAB S.A. E.S.P. como su prestador del servicio de barrido. 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 BARRIDO PRESTADO POR LA EMAB S.A. E.S.P.

En el mes de mayo de 2022 se midió el servicio de BARRIDO en los aspectos que se relacionan a continuación, arrojando los siguientes resultados:

CONCEPTO	% DE SATISFACCION
PRESTACION DEL	
SERVICIO DE	
BARRIDO EN	
ZONAS PUBLICAS	94.5%
CONOCIMIENTO	
DEL USUARIO DE	
LOS DIAS DE	
BARRIDO	97.9%
SE CUMPLE CON	
LAS FRECUENCIAS	
DE BARRIDO EN EL	
SECTOR	94.7%
PERCEPCION DE	
LOS USUARIOS	
POSITIVA DE LOS	
OPERARIOS DE LA	
EMAB	100%

Los servicios con el nivel de satisfacción más alto son: la percepción con respecto de los operarios de la EMAB S.A E.S.P. (100%) y el conocimiento del usuario de los días de barrido (98%).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto a cumplimiento de frecuencias de barrido (95%) y prestación del servicio de barrido en zonas públicas (95%), en conjunto con el área de operaciones e innovación ambiental, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.









Superservicios