

## **RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. ATENCION AL USUARIO – AGOSTO 2022**

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de agosto de 2022 realizó encuesta de atención al usuario, según la siguiente información:

### **FICHA TECNICA:**

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 214
- Procedimiento de muestreo: selección de llamadas realizadas por usuarios de la EMAB S.A E.S. P mediante su línea Limpia.
- Fecha de realización: del 9 al 30 de agosto de 2022
- Frecuencia de aplicación: trimestral
- Realizada por: Técnico administrativo comercial

### **RESULTADOS:**

#### **CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO PR USUARIOS DE LA EMAB**

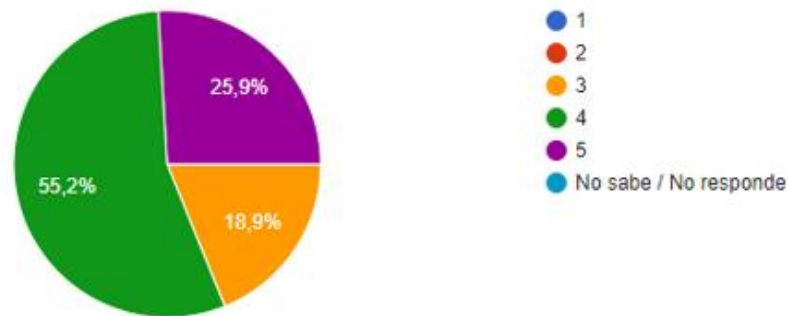
Canal	%
Telefónico	100%
Presencial	0 %
Página Web	0%
Correo electrónico	0%

El canal de atención más utilizado por los usuarios encuestados en el mes de agosto, es el 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 DE 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

212 respuestas



El **81%** de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación alta la oportuna respuesta, con calificaciones de 5 y 4 puntos.

El **19%** de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación media la oportuna respuesta, con calificaciones de 3 puntos.

En conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador (calificaciones de 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.**

<b>El funcionario mostró interés en solucionar su requerimiento</b>	<b>80 %</b>
<b>El funcionario atendió rápidamente su requerimiento</b>	<b>83 %</b>
<b>Percibió del funcionario que lo atendió seguridad y confianza</b>	<b>98 %</b>
<b>El funcionario que lo atendió fue cordial y paciente durante el proceso</b>	<b>98 %</b>
<b>El horario de atención es conveniente para Usted</b>	<b>100 %</b>

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

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al interés que mostró el funcionario en solucionar su requerimiento (**80%**) y la rapidez de atención del requerimiento (**83%**), en conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.



**DIRECCIÓN COMERCIAL**

