

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

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

FICHA TECNICA:

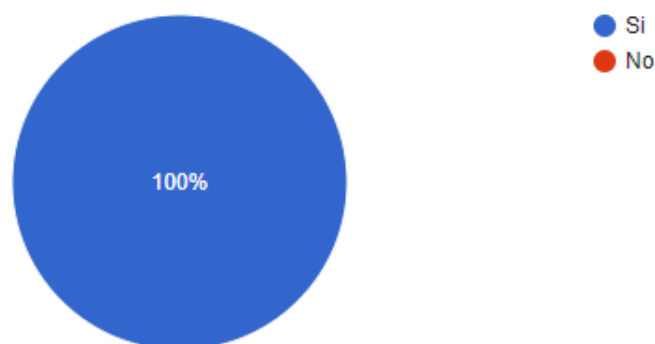
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 431
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos 1,2,3,4,5,6 residenciales, con 352 encuestadas aplicadas que corresponden al 81,7 % y usuarios tipo Q (uso comercial), con 79 encuestas aplicadas que corresponden al 18.3%.
- Método de aplicación: Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: 7 al 27 de octubre 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?

430 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 octubre 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	95%
CONOCIMIENTO DEL USUARIO DE LOS DIAS DE BARRIDO	94%
SE CUMPLE CON LAS FRECUENCIAS DE BARRIDO EN EL SECTOR	95%
PERCEPCION DE LOS USUARIOS CON RESPECTO 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 las frecuencias de barrido o días de barrido (**94%**).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al servicio de barrido en zonas públicas (**95%**) y el conocimiento del usuario de los días de barrido (**94%**), en conjunto con el área de operaciones e innovación ambiental, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios



DIRECCIÓN COMERCIAL