

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

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

### **FICHA TECNICA:**

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 223
- 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 10 de noviembre al 15 de diciembre de 2022
- Frecuencia de aplicación: trimestral
- Realizada por: Técnico administrativo comercial

### **RESULTADOS:**

#### **CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO POR LOS USUARIOS DE LA EMAB**

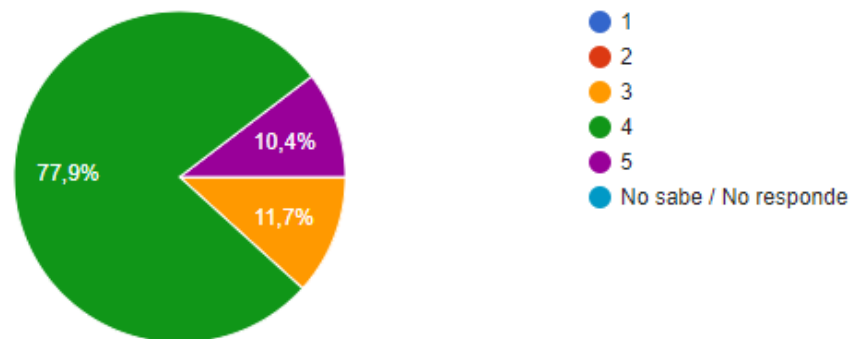
Canal	%
Telefónico	48%
Presencial	52%
Página Web	0%
Correo electrónico	0%

El canal de atención más utilizado por los usuarios encuestados en el mes de noviembre es el presencial con el **52%** seguido del telefónico con el **48%**. 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

222 respuestas



El **88.3%** de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación alta la oportuna respuesta, con calificaciones de 5 y 4 puntos.

El **11.7%** 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 mostro interés en solucionar su requerimiento</b>	<b>83 %</b>
<b>El funcionario atendió rápidamente su requerimiento</b>	<b>68 %</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>99 %</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 mostro en solucionar su requerimiento (**89%**) y la atención rápida del requerimiento (**68%**), en conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.



**DIRECCIÓN COMERCIAL**