

## **RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE – NOVIEMBRE 2022**

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de noviembre de 2022 realizo 531 encuestas de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

### **FICHA TECNICA:**

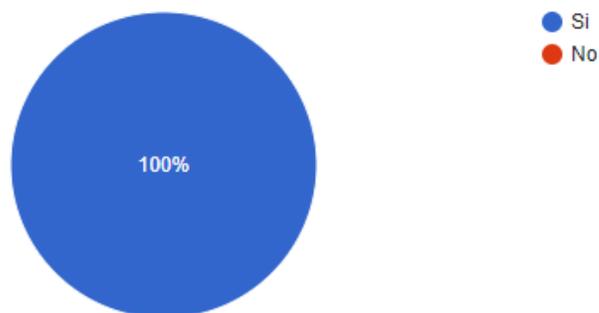
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 531
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos de uso residencial 1,2,3,4,5,6 con 469 encuestas aplicadas que corresponden al 88.3 % y usuarios tipo Q (uso comercial), con 62 encuestas aplicadas que corresponden al 11.7%.
- Modo de aplicación: Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 16 al 24 de noviembre de 2022
- Realizada por: asesoras comerciales contratistas de la 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)?

531 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 noviembre 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%
PERCEPCION POSITIVA DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LOS OPERARIOS DE LA EMAB	100%

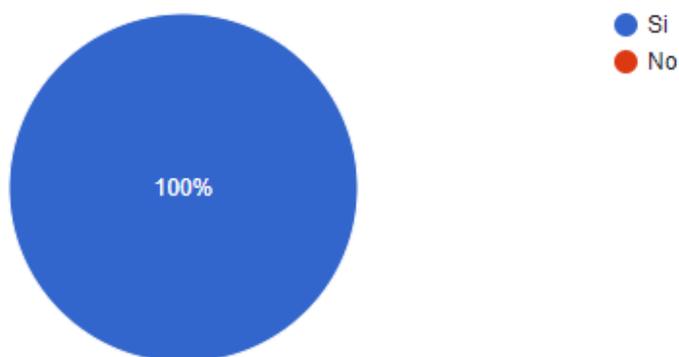
En el mes de noviembre de 2022 los encuestados manifiestan una satisfacción del 100% con respecto de los servicios prestados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga, lo cual ratifica el fuerte posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al conocimiento del usuario de los días de recolección (99%), en conjunto con el área de operaciones e innovación ambiental, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.

## 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?

529 respuestas



En el mes de noviembre de 2022 el **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**