

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. ATENCION AL USUARIO – FEBRERO 2023

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de febrero de 2023 realizó encuesta de atención al usuario, según la siguiente información:

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 219
- 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 02 de febrero al 03 de marzo de 2023
- Frecuencia de aplicación: trimestral
- Realizada por: Técnico administrativo comercial

RESULTADOS:

CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO PR USUARIOS DE LA EMAB

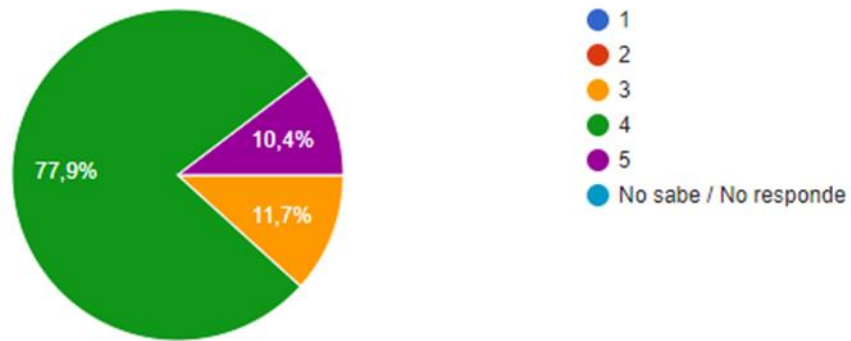
Canal	%
Telefónico	100%
Presencial	0%
Página Web	0%
Correo electrónico	0%

El canal de atención más utilizado por los usuarios encuestados en el mes de febrero de 2023 es el telefónico con el **100%**. 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.**

El funcionario mostró interés en solucionar su requerimiento	94%
El funcionario atendió rápidamente su requerimiento	100%
Percibió del funcionario que lo atendió seguridad y confianza	100%
El funcionario que lo atendió fue cordial y paciente durante el proceso	100%
El horario de atención es conveniente para Usted	100 %

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 (94%), en conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.



DIRECCIÓN COMERCIAL