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

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

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra:229
- 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 30 de marzo al 04 de abril de 2023
- Frecuencia de aplicación: trimestral
- Realizada por: Técnico administrativo comercial

RESULTADOS:

CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO POR LOS USUARIOS DE LA EMAB

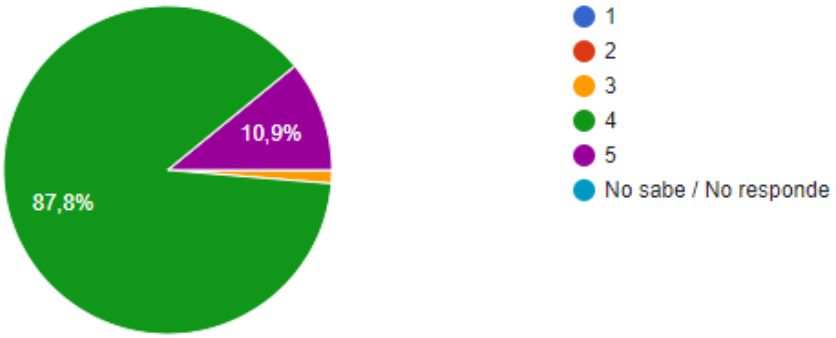
Canal	%
Telefónico	79%
Presencial	21%
Página Web	0%
Correo electrónico	0%

Los canales de atención más utilizados por los usuarios en el mes de abril de 2023 fueron el telefónico con el **79%** y el presencial con el **21%**. 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

229 respuestas



El **98.7 %** de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación alta la oportuna respuesta, con calificaciones de 5 y 4 puntos.

El **1.3%** 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 mostro interés en solucionar su requerimiento	**97%**
El funcionario atendió rápidamente su requerimiento	**100%**
Percibió del funcionario que lo atendió seguridad y confianza	**99%**
El funcionario que lo atendió fue cordial y paciente durante el proceso	**100%**
El horario de atención es conveniente para Usted	**99%**

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 (97%), en conjunto con el área de PQR, se analizará los factores que afectan este indicador para tomar los correctivos necesarios.

DIRECCIÓN COMERCIAL

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
VIGILADA