

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P. COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE – ABRIL 2023

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de abril de 2023 realizó 542 encuestas de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

#### **FICHA TECNICA:**

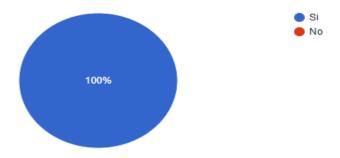
- Ámbito: local (Bucaramanga)Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 542
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos de uso residencial 1,2,3,4,5,6 con 510 encuestas aplicadas que corresponden al 94% y usuarios tipo Q (uso comercial), con 32 encuestas aplicadas que corresponden al 6%.
- Modo de aplicación: Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 19 al 26 de abril de 2023
- 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)?

542 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 al posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo.







VIGILADA Supertservicios Superintendes de servicios Públicos Dominilarios



### 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 abril de 2023 se midió el servicio de transporte y recolección con respecto a las variables 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	100%
PERCEPCION	
POSITIVA DE LOS	
USUARIOS	
RESPECTO DE	
LOS OPERARIOS DE	
LA EMAB	100%

En el mes de abril de 2023 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.







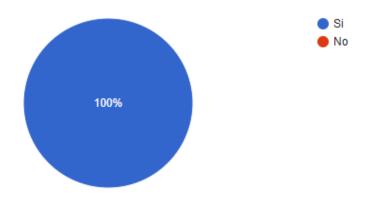




# PERCEPCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA TARIFA CANCELADA POR EL SERVICIO DE ASEO QUE PRESTA LA EMAB S.A. E.S.P.

Considera justos los cobros en su factura por concepto de aseo con relación al servicio prestando?

542 respuestas



En el mes de abril de 2023 el 100 % de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la tarifa de aseo cobradas lo cual evidencia que los usuarios comprenden que, aunque se facture de manera conjunta a través de la ESSA o del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (amb), el servicio de aseo es un componente del total del valor de la factura.

