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

La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de **junio** de 2023 se realizó **598** encuestas de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

FICHA TECNICA:

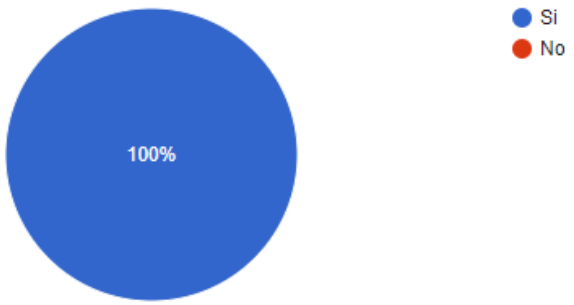
- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: 598
- Tamaño de la población: 165.943 (total usuarios EMAB)
- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error: 4,0%
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos de uso residencial 1,2,3,4,5,6 con 534 encuestas aplicadas que corresponden al 89% y usuarios tipo Q (uso comercial), con 64 encuestas aplicadas que corresponden al 11%.
- Modo de aplicación: Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 17 al 27 de junio 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)?

598 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 **junio 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%

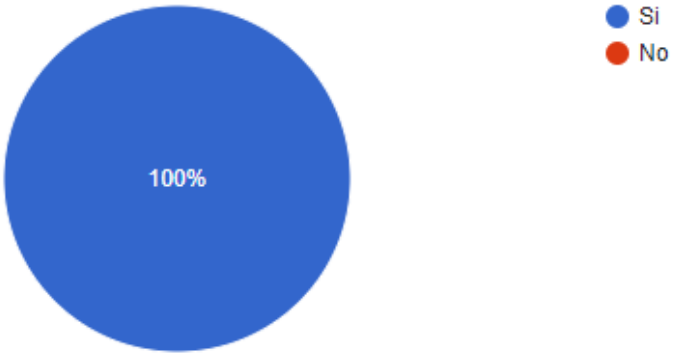
En el mes de **junio de 2023** los encuestados manifiestan una satisfacción del 100% con respecto de los servicios prestados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga, lo cual ratifica el fuerte posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga.

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
VIGILADA

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?

598 respuestas



En el mes de junio de 2023 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 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.

DIRECCIÓN COMERCIAL