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

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

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra:207
- 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 01 al 30 noviembre de 2023
- Frecuencia de aplicación: trimestral
- Realizada por: Técnico administrativo comercial

RESULTADOS:

CANAL DE ATENCION MAS UTILIZADO POR LOS USUARIOS ENCUESTADOS DE LA EMAB:

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

Los canales de atención más utilizado por los usuarios en el mes de noviembre son 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

El **92%** de los usuarios encuestados calificaron con una puntuación alta la oportuna respuesta, con calificaciones de 5 y 4 puntos.

El **8%** 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	**89%**
El funcionario atendió rápidamente su requerimiento	**92%**
Percibió del funcionario que lo atendió con seguridad y confianza	**92%**
El funcionario que lo atendió fue cordial y paciente durante el proceso	**90%**
El horario de atención es conveniente para Usted	**88 %**

Se evidencia que los usuarios encuestados perciben una buena atención de los funcionarios que atienden los canales presencial y telefónico de la EMAB S.A E.S.P. En conjunto con el área de PQR se analizará las medidas necesarias para mejorar la atención al usuario.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al interés que mostro en solucionar su requerimiento (89%), 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