RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A.E.S.P.
COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE - DICIEMBRE 2023

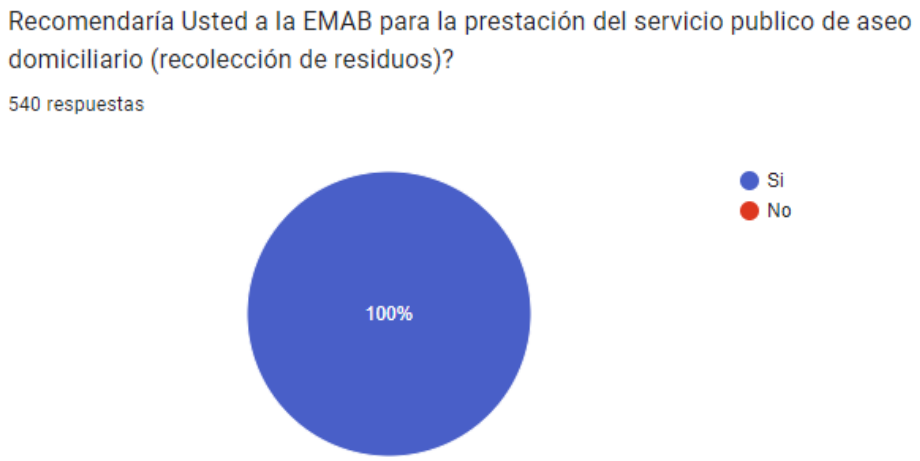
La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., para el mes de **diciembre de 2023** realizó **540** encuestas de satisfacción a sus usuarios del servicio de recolección y transporte de residuos ordinarios.

FICHA TECNICA:

- Ámbito: local (Bucaramanga)
- Universo: usuarios EMAB
- Tamaño de la muestra: **540**
- Nivel de confianza: **95%**
- Margen de error: **4,2%**
- Procedimiento de muestreo: selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional por estratos de uso residencial 1,2,3,4,5,6 con **432** encuestas aplicadas que corresponden al **80%** y usuarios tipo Q (uso comercial), con **108** encuestas aplicadas que corresponden al **20%**.
- Modo de aplicación: Se han aplicado mediante visitas de labor comercial.
- Fecha de realización: del 15 al 16 de diciembre 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:



El 100 % de los usuarios encuestados en el mes de diciembre 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 **diciembre** de 2023 se midió el servicio de transporte y recolección en las encuestas aplicadas 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 DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LOS OPERARIOS DE LA EMAB	100%

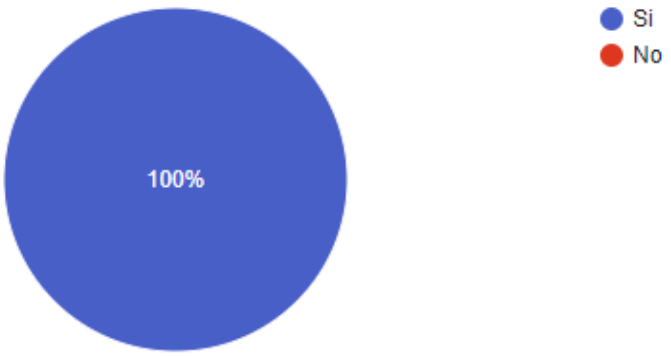
En el mes de dicembre de 2023 los encuestados manifiestan una satisfacción del 100% con respecto de los servicios prestados por la Empresa de Aseo de Bucaramanga, lo cual ratifica el fuerte posicionamiento en el mercado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga.

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?

540 respuestas



En el mes de **diciembre 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