

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE
ENERO – MARZO 2024

INTRODUCCION

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de la EMAB S.A. E.S.P.

A través de la ejecución y análisis de esta encuesta de satisfacción, se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios en cuanto a el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, en referencia al **servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte** de residuos que ofrece la EMAB S.A. E.S.P.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas de esta prestadora, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los usuarios que permitan identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales de esta prestadora.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Primer trimestre 2024

La encuesta se compone de las siguientes nueve (9) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la prestación del **servicio de aseo en el componente de recolección y transporte**, en pro del beneficio del usuario:

1. ¿Conoce los días de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?
2. ¿Según las frecuencias establecidas por ley (3 veces por semana), se cumple con dichas frecuencias de recolección de residuos en su sector? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
3. ¿Conoce los horarios de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?
4. ¿Se cumple con los horarios de recolección de residuos establecidos en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
5. ¿Percibe alguna molestia (ruidos molestos, olores desagradables, derrame de basura o derrame de líquidos del camión) durante la prestación del servicio de recolección de residuos?
6. Si su respuesta anterior fue "SI" por favor indique cual.
7. ¿Los operarios de recolección de la EMAB son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales.
8. En general, ¿Cómo califica la calidad del servicio público de aseo prestado por la EMAB en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno
9. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio público de aseo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alta

METODOLOGIA DE RECOLECCION DE INFORMACION

Comprometidos con el medio ambiente, para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea (CERO PAPEL). Las encuestas se realizaron mediante visitas de labor comercial y su tabulación a través de las herramientas de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron 381 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel.

FICHA TECNICA

| | |
|--------------------------------------|---|
| Título: | Encuesta de satisfacción de servicio de aseo en el componente de RECOLECCION Y TRANSPORTE |
| Ámbito: | Local - Municipio Bucaramanga |
| Universo: | Usuarios vinculados a la EMAB S.A. E.S.P. |
| Modo de aplicación: | Presencial, mediante visitas de labor comercial. |
| Fecha de realización: | Del 09 al 30 de marzo de 2024. |
| Dependencia responsable del estudio: | Dirección Comercial EMAB S.A. E.S.P. |
| Procedimiento de muestreo: | Selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional, por estratos de uso residencial 1,2,3,4,5,6, con 284 encuestas aplicadas que corresponden al 75% y usuarios tipo Q (uso comercial), con 97 encuestas aplicadas que corresponden al 25%. Los usuarios encuestados están ubicados en 52 barrios de la ciudad de Bucaramanga. |
| Tamaño de la muestra (n): | 381 encuestas realizadas |
| Tamaño de la población (N): | 169.121 (total usuarios EMAB) |
| Nivel de confianza: | 95% |
| Margen de error: | 5,00% |
| Nivel de satisfacción: | Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100% de las respuestas “Muy alto” + “Alto” + “Normal” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No sabe – no responde”) |
| Rangos de Valoración: | Verde: 70% - 100% Amarillo: 36% - 69% Rojo: 0% - 35% |
| Responsable de la encuesta: | Ximena Palomino Profesional Comercial EMAB S.A. E.S.P. |
| Líder del proceso: | Oswaldo Pacheco García Herreros Director Comercial EMAB S.A. E.S.P. |

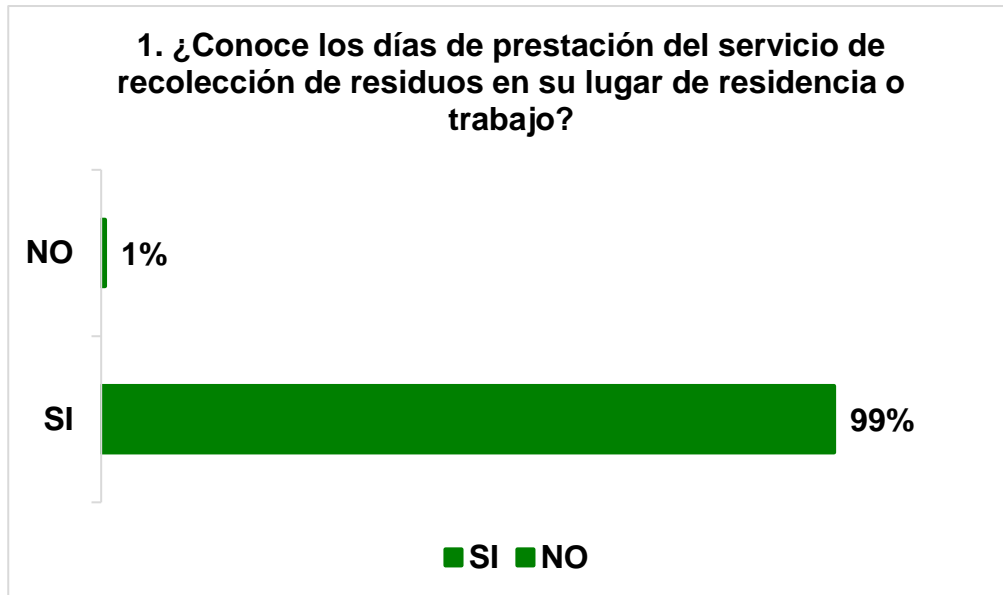
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 381 usuarios, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

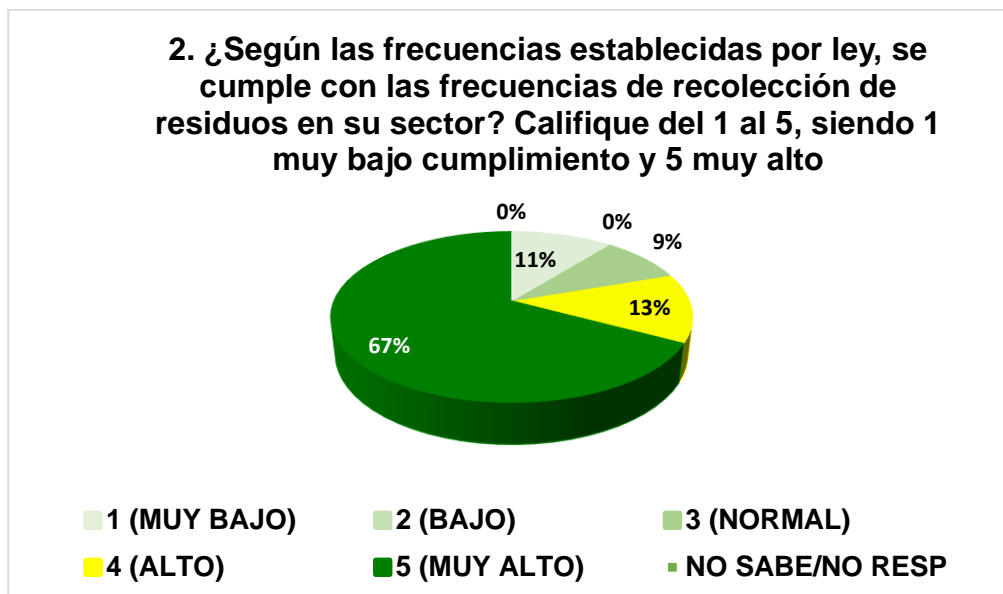
- MUY ALTO
- ALTO
- NORMAL

- BAJO
- MUY BAJO
- NO SABE / NO RESPONDE

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

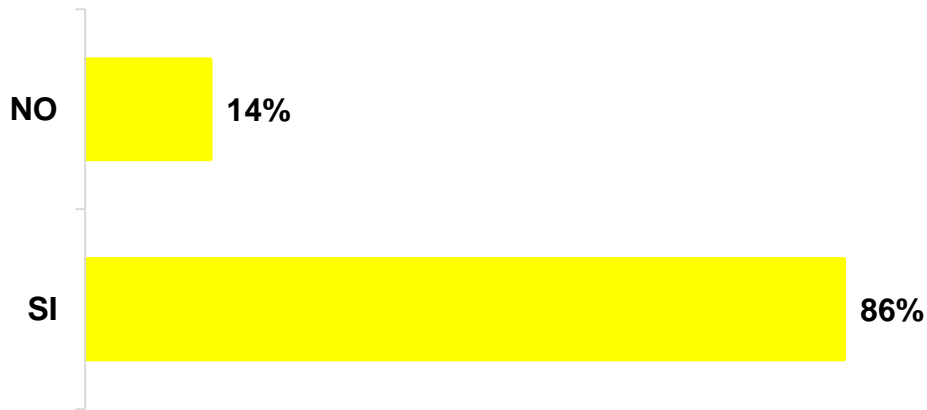


| OPCION DE RESPUESTA: | SI | NO | ESTADO |
|---------------------------------|-----|----|--------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 379 | 2 | 99% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 99% | 1% | |



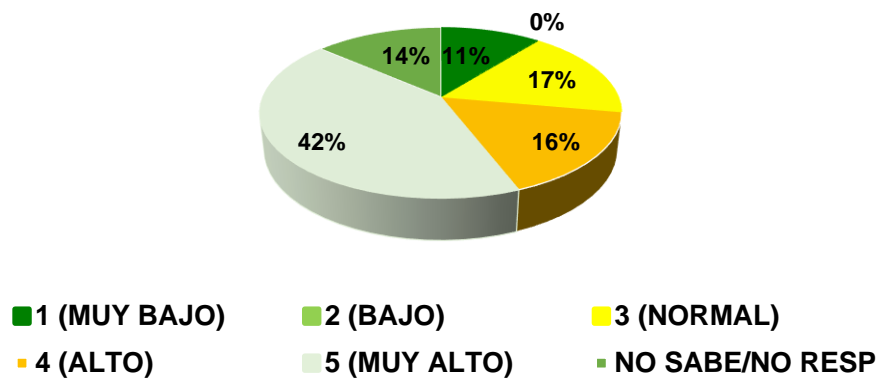
| CUMPLIMIENTO FRECUENCIAS REC: | 1 (MUY BAJO) | 2 (BAJO) | 3 (NORMAL) | 4 (ALTO) | 5 (MUY ALTO) | NO SABE/NO RESP | SATISFACCION |
|---------------------------------|--------------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|--------------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 41 | 0 | 34 | 50 | 256 | 0 | 89% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 11% | 0% | 9% | 13% | 67% | 0% | |

3. ¿Conoce los horarios de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?



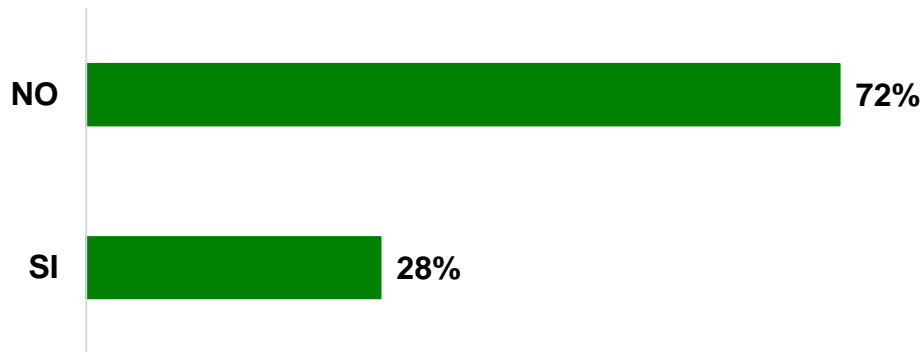
| OPCION DE RESPUESTA: | SI | NO | ESTADO |
|---------------------------------|-----|-----|--------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 327 | 54 | 86% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 86% | 14% | |

4. ¿Se cumple con los horarios de recolección de residuos establecidos en su lugar de residencia o trabajo? califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento



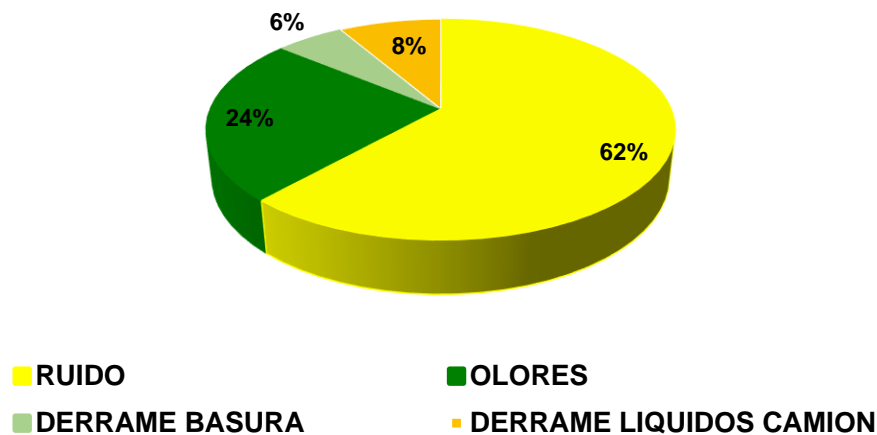
| CUMPLIMIENTO HORARIO REC: | 1 (MUY BAJO) | 2 (BAJO) | 3 (NORMAL) | 4 (ALTO) | 5 (MUY ALTO) | NO SABE/NO RESP | SATISFACCION |
|---------------------------------|--------------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|--------------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 41 | 0 | 65 | 62 | 161 | 52 | 88% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 11% | 0% | 17% | 16% | 42% | 14% | |

5. ¿Percibe alguna molestia (ruido, olores desagradables, derrame de basura o derrame de líquidos del camión) durante la prestación del servicio de recolección de residuos?



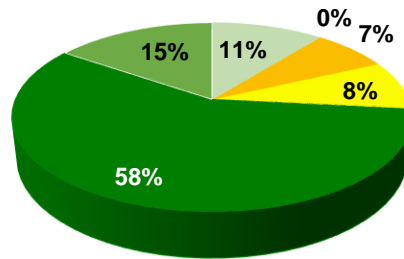
| OPCION DE RESPUESTA: | SI | NO | ESTADO |
|---------------------------------|-----|-----|--------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 107 | 274 | 72% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 28% | 72% | |

6. Si su respuesta anterior fue "SI" por favor indique cual.



| MOLESTIA PERCIBIDA | RUIDO | OLORES | DERRAME BASURA | DERRAME LIQUIDOS CAMION |
|---------------------------------|-------|--------|----------------|-------------------------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 66 | 26 | 6 | 9 |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 62% | 24% | 6% | 8% |

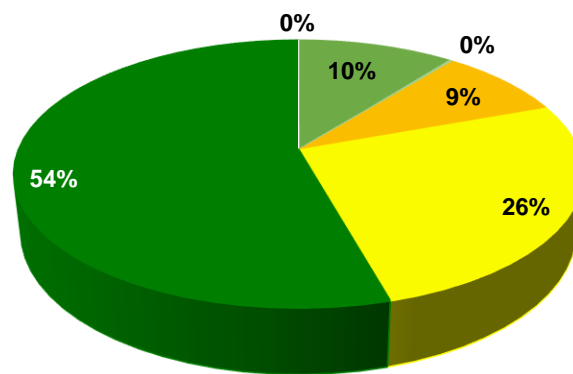
7. ¿Los operarios de recolección de la EMAB son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales



- 1 (MUY POCO)
- 2 (POCO)
- 3 (NORMAL)
- 4 (MUY)
- 5 (EXTREMADAMENTE)
- NO SABE/NO RESP

| CORDIALIDAD OPERARIO EMAB | 1 (MUY POCO) | 2 (POCO) | 3 (NORMAL) | 4 (MUY) | 5 (EXTREMADAMENTE) | NO SABE/NO RESP | SATISFACCION |
|---------------------------------|--------------|----------|------------|---------|--------------------|-----------------|--------------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 41 | 0 | 28 | 32 | 221 | 59 | 87% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 11% | 0% | 7% | 8% | 58% | 15% | |

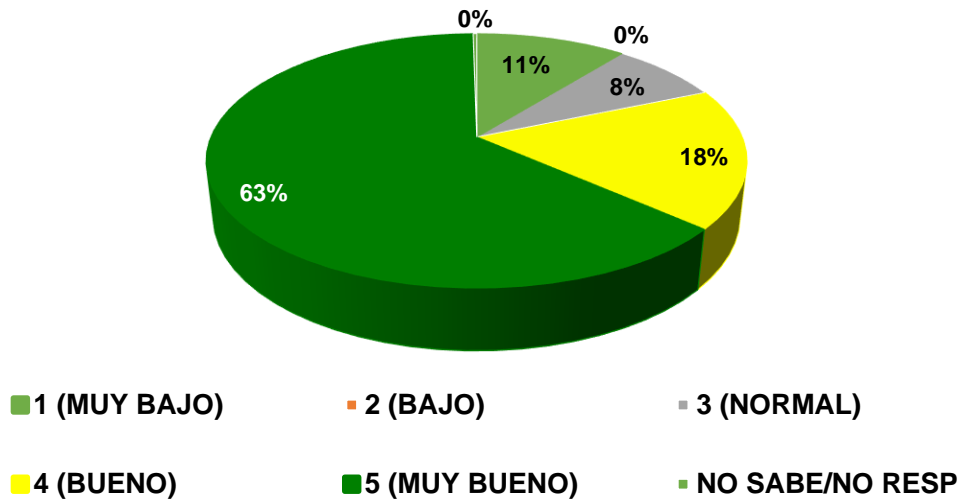
8. En general, ¿Cómo califica la calidad del servicio público de aseo prestado por la EMAB en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno



- 1 (MUY MALO)
- 2 (BAJO)
- 3 (NORMAL)
- 4 (BUENO)
- 5 (MUY BUENO)
- NO SABE/NO RESP

| CALIFICACION GENERAL SERVICIO | 1 (MUY MALO) | 2 (BAJO) | 3 (NORMAL) | 4 (BUENO) | 5 (MUY BUENO) | NO SABE/NO RESP | SATISFACCION |
|---------------------------------|--------------|----------|------------|-----------|---------------|-----------------|--------------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 40 | 1 | 33 | 100 | 207 | 0 | 89% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 10% | 0% | 9% | 26% | 54% | 0% | |

9. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio público de aseo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alta



| RECOMENDARIA A LA EMAB | 1 (MUY BAJO) | 2 (BAJO) | 3 (NORMAL) | 4 (ALTO) | 5 (MUY ALTO) | NO SABE/NO RESP | SATISFACCION |
|---------------------------------|--------------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|--------------|
| NUMERO DE RESPUESTAS: | 41 | 0 | 30 | 68 | 241 | 1 | 89% |
| DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS: | 11% | 0% | 8% | 18% | 63% | 0% | |

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 87%.
- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 1 con un 99%. Gracias al nivel de difusión a través de la página web de la EMAB y a los avisos de señalización de horarios colocados en algunos de los barrios, los usuarios tienen un alto conocimiento en cuanto a los días de prestación del servicio de aseo.
- Las preguntas 2,3,4,7,8 y 9 asociadas a frecuencias y horarios de recolección, cordialidad de los operarios de recolección, calificación general del servicio y disposición a recomendar a la EMAB para la prestación del servicio de aseo, presentan un alto nivel de satisfacción (entre el 86 y el 89%).
- Por otra parte, la pregunta con la más baja calificación fue la número 5 que obtuvo un nivel de satisfacción del 72%. Dicha pregunta está asociada a la percepción por parte de los usuarios de molestias generadas durante la prestación del servicio, con un 62% asociado a "ruido", un 24% asociado a "malos olores", un 8% asociado a "Derrame de líquidos del camión recolector" y un 6% asociado a "Derrame de basuras del camión recolector". Con el fin de poder generar acciones de mejora por parte de la Dirección Técnica y Operativa de la EMAB, se procederá a socializar estos resultados.

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

| PREGUNTA | NO SABE / NO RESPONDE | SATISFACTORIO | NO SATISFACTORIO | MUY ALTA SATISFACCION | ALTA SATISFACCION | NORMAL SATISFACCION | BAJA SATISFACCION | MUY BAJA SATISFACCION | % SATISFACCION |
|----------|-----------------------|---------------|------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| P1 | 0% | 99% | 1% | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 99% |
| P2 | 0% | N/A | N/A | 67% | 13% | 9% | 0% | 11% | 89% |
| P3 | 0% | 86% | 14% | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 86% |
| P4 | 14% | N/A | N/A | 42% | 16% | 17% | 0% | 11% | 88% |
| P5 | 0% | 72% | 28% | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 72% |
| P6 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| P7 | 15% | N/A | N/A | 58% | 8% | 7% | 0% | 11% | 87% |
| P8 | 0% | N/A | N/A | 54% | 26% | 9% | 0% | 10% | 89% |
| P9 | 0% | N/A | N/A | 63% | 18% | 8% | 0% | 11% | 89% |

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 87% por parte de los 381 usuarios encuestados en el primer trimestre de 2024, lo cual pone en evidencia el alto nivel de posicionamiento de la EMAB S.A. E.S.P. en el mercado de la prestación del servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte, en el municipio de Bucaramanga.

Los resultados de esta encuesta serán publicados en la página institucional podrán ser consultados con el link: <https://emab.gov.co/encuestas-satisfaccion-de-clientes-comercial/>



DIRECCIÓN COMERCIAL
EMAB S.A. E.S.P.