

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
COMPONENTE DE BARRIDO
ABRIL – JUNIO 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 barrido de vías públicas** 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

Segundo trimestre 2024

La encuesta se compone de las siguientes siete (7) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la prestación del servicio de aseo en el componente de barrido, en pro del beneficio del usuario:

1. ¿Conoce los días de prestación del servicio de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo?
2. ¿Según las frecuencias establecidas por ley (2 veces por semana), se cumple con dichas frecuencias de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
3. ¿Conoce los horarios de prestación del servicio de barrido de vías públicas en su sector?
4. ¿Se cumple con los horarios de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
5. ¿Los operarios EMAB de barrido de vías públicas son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales.
6. ¿En general, cómo califica la calidad del servicio de barrido de vías públicas prestado por la EMAB en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.



7. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio de barrido de vías públicas? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alto.

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 378 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel.

FICHA TECNICA

Título:	Encuesta de satisfacción de servicio de aseo en el componente de BARRIDO
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 23 de junio al 16 de julio de 2024.
Dependencia responsable del estudio:	Dirección Comercial EMAB SA ESP
Procedimiento de muestreo:	Selección de unidades de muestreo de forma aleatoria proporcional, por estratos de uso residencial 1,2,3,4,5,6, con 225 encuestas aplicadas que corresponden al 59% y usuarios de uso comercial, con 159 encuestas aplicadas que corresponden al 41%. Los usuarios encuestados están ubicados en 53 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	384 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	170.693 (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.

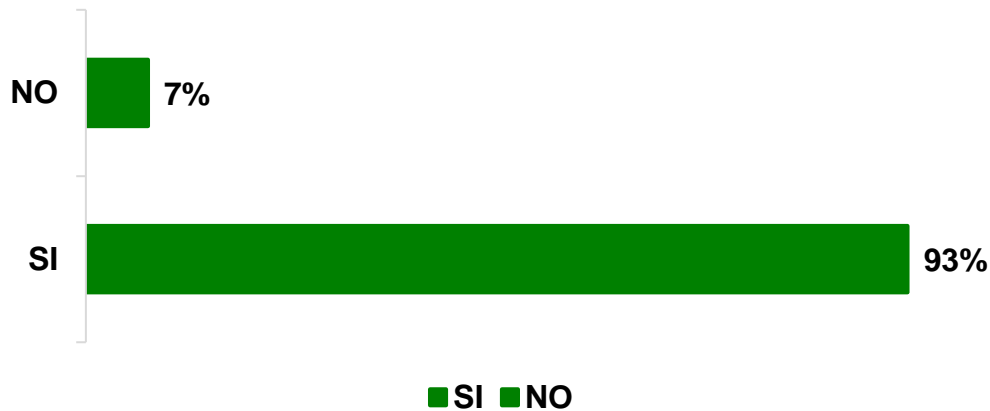
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 384 usuarios, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

- MUY ALTO
- ALTO
- NORMAL
- BAJO
- MUY BAJO
- NO SABE / NO RESPONDE

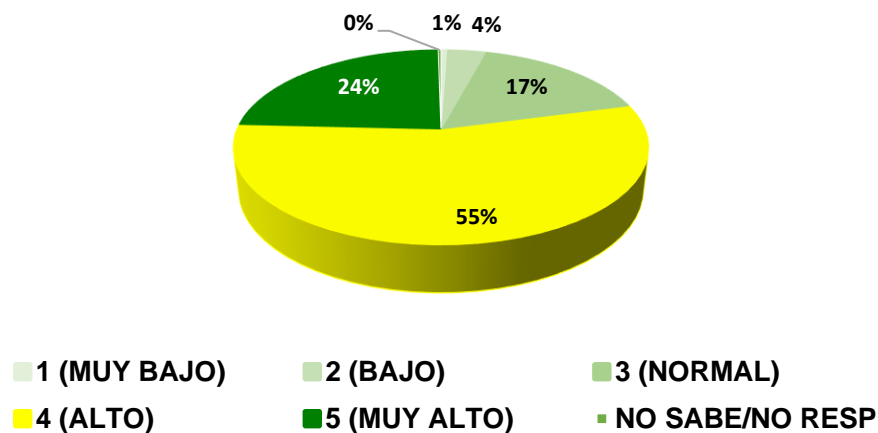
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. ¿Conoce los días de prestación del servicio de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo?



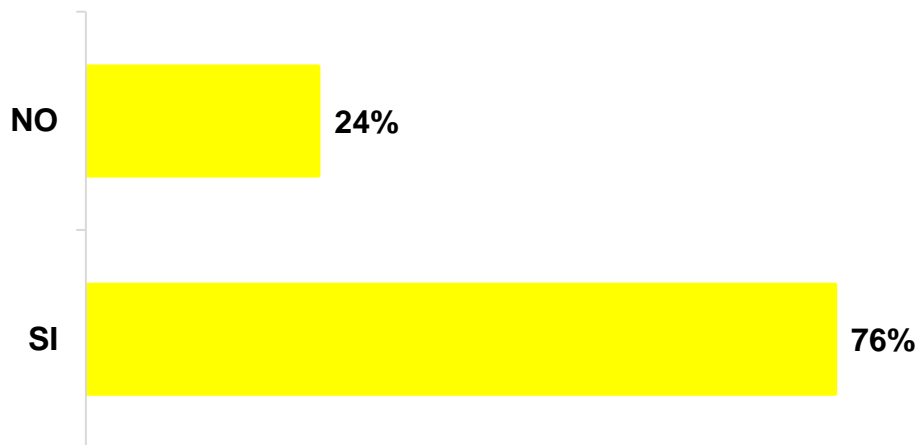
OPCION DE RESPUESTA:	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	357	27	93%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	93%	7%	

2. ¿Según las frecuencias establecidas por ley, se cumple con las frecuencias de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo?



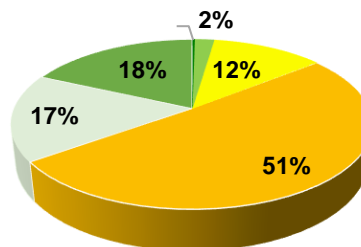
CUMPLIMIENTO FRECUENCIAS BARRIDO:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	2	14	64	211	92	1	96%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	4%	17%	55%	24%	0%	

3. ¿Conoce los horarios de prestación del servicio de barrido de vías públicas en su sector?



OPCION DE RESPUESTA:	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	293	91	76%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	76%	24%	

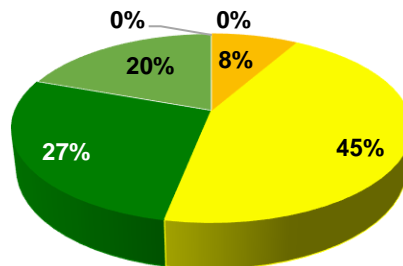
4. ¿Se cumple con los horarios de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.



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

CUMPLIMIENTO HORARIO BARRIDO:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	1	8	46	195	64	70	97%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	2%	12%	51%	17%	18%	

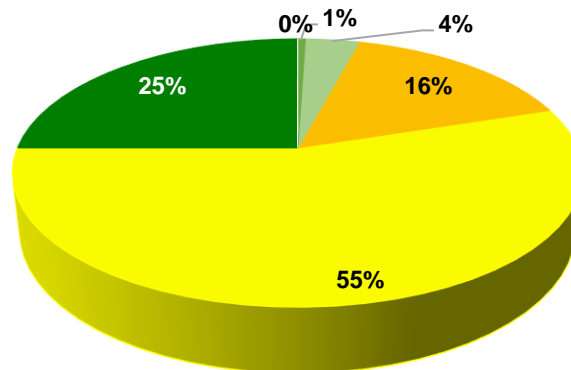
5. ¿Los operarios EMAB de barrido de vías públicas son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales



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

CORDIALIDAD OPERARIO	1 (MUY POCO)	2 (POCO)	3 (NORMAL)	4 (MUY)	5 (EXTREMADAMENTE)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	32	172	105	75	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	8%	45%	27%	20%	

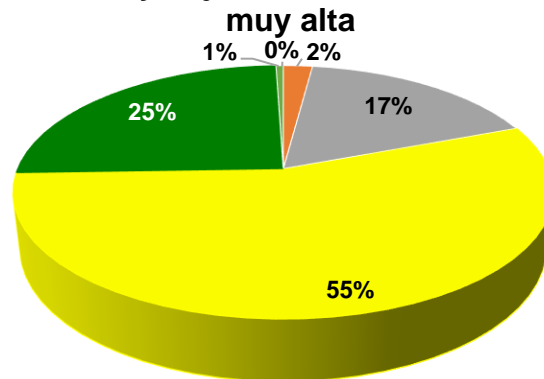
6. En general, ¿Cómo califica la calidad del servicio de barrido de vías públicas prestado por la EMAB en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno



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

CALIFICACION GENERAL SERVICIO	1 (MUY BALO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (BUENO)	5 (MUY BUENO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	2	14	61	211	96	0	96%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	4%	16%	55%	25%	0%	

7. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio de barrido de vías públicas? califique del 1 al 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:	0	8	66	212	96	2	98%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	2%	17%	55%	25%	1%	

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 94%.
- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 5 con un 100%. Gracias a un buen nivel de selección de personal y a la continua capacitación del mismo, la EMAB cuenta con un equipo de operarios de barrido que se perciben por parte de los usuarios con alto nivel de cordialidad.
- Las preguntas 1,2,3,6 y 7 asociadas a frecuencias y horarios de prestación del servicio de barrido, calificación general del servicio y disposición a recomendar a la EMAB para la prestación del servicio de aseo en el componente de barrido de vías públicas, presentan un alto nivel de satisfacción (entre el 93 y el 98%).
- Por otra parte, la pregunta con la más baja calificación fue la número 3 que obtuvo un nivel de satisfacción del 76%. Dicha pregunta está asociada al conocimiento por parte de los usuarios en cuanto a los horarios de prestación del servicio de barrido en su sector de residencia o trabajo. Con el fin de poder generar acciones de mejora por parte del área de comunicaciones 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	N/A	93%	7%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93%
P2	0%	N/A	N/A	24%	55%	17%	4%	1%	96%
P3	N/A	76%	24%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	76%
P4	18%	N/A	N/A	17%	51%	12%	2%	0%	97%
P5	20%	N/A	N/A	27%	45%	8%	0%	0%	100%
P6	0%	N/A	N/A	25%	55%	16%	4%	1%	96%
P7	1%	N/A	N/A	25%	55%	17%	2%	0%	98%

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 94% por parte de los 384 usuarios encuestados en el segundo 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 el componente de barrido, en las zonas asignadas, en el municipio de Bucaramanga.

CONCLUSIONES

Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 7 en relación con el trimestre anterior, se concluye lo siguiente:

- El nivel de satisfacción de la pregunta 3, muestra un crecimiento importante versus la pasada edición, pasando del 66% al 76%. Esta pregunta está asociada al conocimiento de los horarios de barrido por parte del usuario.
- Se evidencia una mejora en el nivel de percepción del usuario en cuanto a las preguntas 2,4 y 6, asociadas al cumplimiento en las frecuencias y horarios de barrido, y a la calidad del servicio prestado, pasando del 75% (medición anterior) al 96%.
- En términos generales, se evidencia una mejora en el nivel de percepción del usuario en cuanto a la prestación del servicio de aseo en el componente de barrido pasando del 77% (medición anterior) al 94%.

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.