

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE
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 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

Segundo 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 481 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 17 de junio al 15 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 321 encuestas aplicadas que corresponden al 67% y usuarios de uso comercial, con 160 encuestas aplicadas que corresponden al 33%. Los usuarios encuestados están ubicados en 44 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	481 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	170.693 (total usuarios EMAB)
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	4,50%

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.

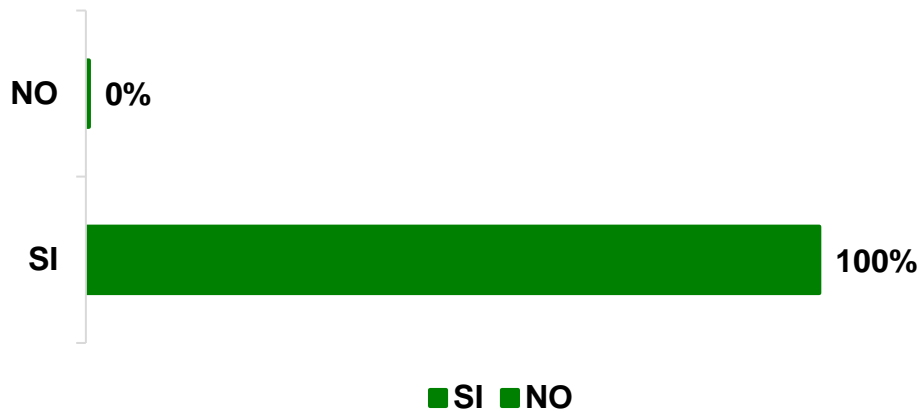
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 481 usuarios, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

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

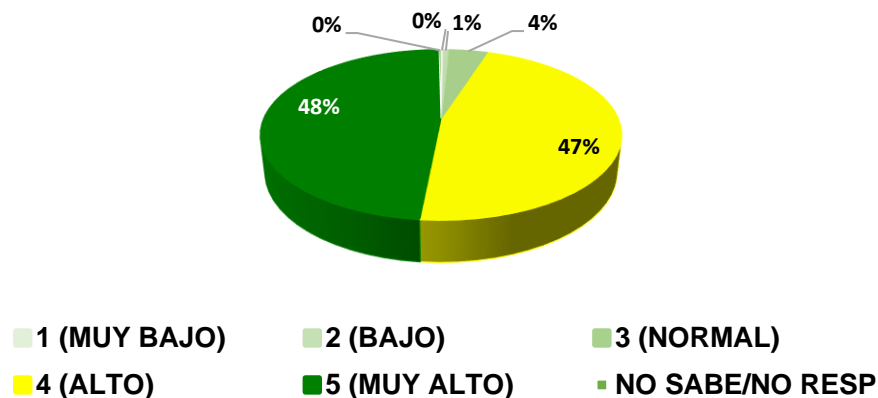
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

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



OPCION DE RESPUESTA:	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	479	2	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	100%	0%	

2. ¿Según las frecuencias establecidas por ley, se cumple con las frecuencias de recolección de residuos en su sector? Califique del 1 al 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto



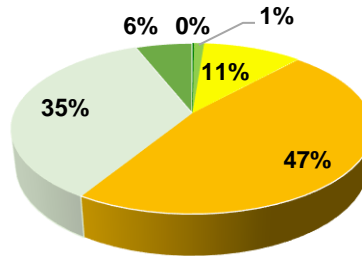
CUMPLIMIENTO FRECUENCIAS REC:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	1	3	20	224	232	1	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	1%	4%	47%	48%	0%	

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:	449	32	93%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	93%	7%	

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



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

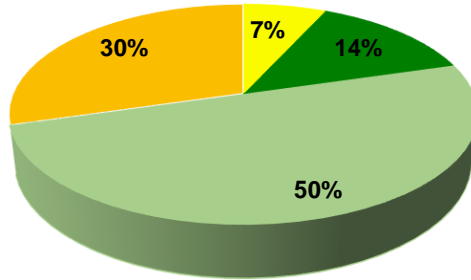
CUMPLIMIENTO HORARIO REC:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	1	5	51	226	169	29	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	1%	11%	47%	35%	6%	

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?



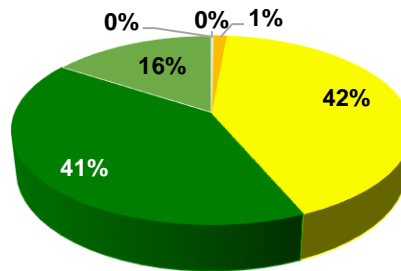
OPCION DE RESPUESTA:	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	44	437	91%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	9%	91%	

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



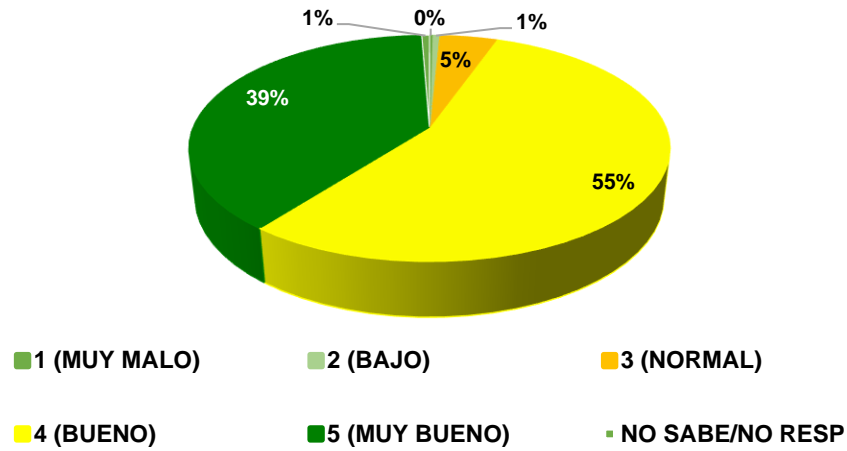
MOLESTIA PERCIBIDA	RUIDO	OLORES	DERRAME BASURA	DERRAME LIQUIDOS CAMION
NUMERO DE RESPUESTAS:	3	6	22	13
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	7%	14%	50%	30%

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



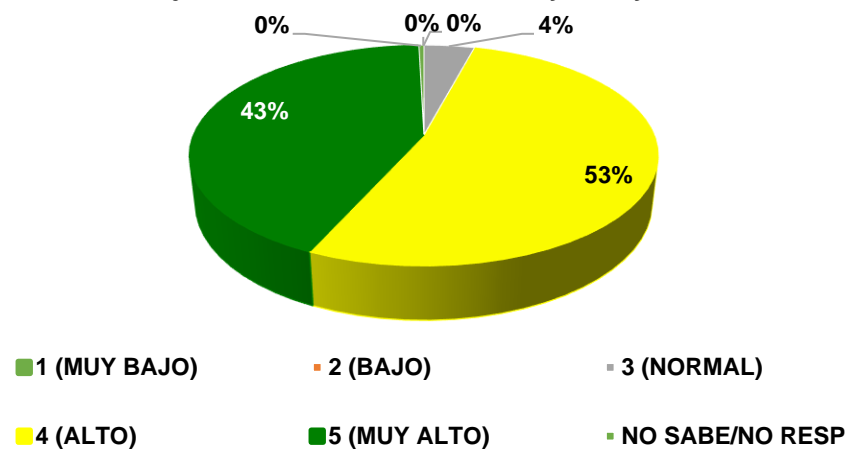
CORDIALIDAD OPERARIO EMAB	1 (MUY POCO)	2 (POCO)	3 (NORMAL)	4 (MUY)	5 (EXTREMADAMENTE)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	1	6	203	195	76	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	1%	42%	41%	16%	

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



CALIFICACION GENERAL SERVICIO	1 (MUY MALO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (BUENO)	5 (MUY BUENO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	1	3	22	265	187	3	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	1%	5%	55%	39%	1%	

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:	0	0	20	253	206	2	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	4%	53%	43%	0%	

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 98%.
- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 1, 7 y 9, con el 100%. 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. La pregunta 7 está asociada al alto grado de amabilidad de los operarios de recolección de la EMAB SA ESP, percibido por el usuario. La pregunta 9 esta asociada al alto grado de recomendación de la EMAB como prestadora de servicio de aseo, por parte del usuario.
- Las preguntas 2,4 y 8 asociadas a frecuencias y horarios de recolección y calificación general del servicio prestado por la EMAB, presentan un alto nivel de satisfacción (99%).
- Por otra parte, la pregunta con la más baja calificación fue la número 5 que obtuvo un nivel de satisfacción del 91%. Dicha pregunta está asociada a la percepción por parte de los usuarios de molestias generadas durante la prestación del servicio, con un 7% asociado a “ruido”, un 14% asociado a “malos olores”, un 30% asociado a “Derrame de líquidos del camión recolector” y un 50% 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	N/A	100%	0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%
P2	0%	N/A	N/A	48%	47%	4%	1%	0%	99%
P3	N/A	93%	7%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93%
P4	6%	N/A	N/A	35%	47%	11%	1%	0%	99%
P5	N/A	91%	9%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	91%
P6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
P7	16%	N/A	N/A	41%	42%	1%	0%	0%	100%
P8	1%	N/A	N/A	39%	55%	5%	1%	0%	99%
P9	0%	N/A	N/A	43%	53%	4%	0%	0%	100%

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 98% por parte de los 481 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 los componentes de recolección y transporte, en el municipio de Bucaramanga.

CONCLUSIONES

Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 9 en relación con el trimestre anterior, se concluye lo siguiente:

- El nivel de satisfacción de la pregunta 2, muestra un incremento importante versus la pasada edición, pasando del 89% al 99%. Esta pregunta está asociada a la percepción que tienen los usuarios cuanto al cumplimiento de las frecuencias de recolección establecidas por la EMAB S.A. E.S.P.
- Se evidencia una mejora en el nivel de percepción del usuario en cuanto a la pregunta 5, asociada a percepción de molestias generadas durante la prestación del servicio (ruido, malos olores, derrame de basuras y lixiviados), pasando del 72% (medición anterior) al 91%.
- 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 recolección y transporte, pasando del 87% (medición anterior) al 98%.

PREGUNTA	MED. ACTUAL	MED. ANTERIOR
	% SATISFACCION	% SATISFACCION
P1	100%	99%
P2	99%	89%
P3	93%	86%
P4	99%	88%
P5	91%	72%
P6	N/A	N/A
P7	100%	87%
P8	99%	89%
P9	100%	89%
	98%	87%

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.