

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
ATENCION AL USUARIO
JULIO – SEPTIEMBRE 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 a la **ATENCION AL USUARIO** 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

Tercer trimestre 2024

La encuesta se compone de las siguientes diez (10) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la atención al usuario, en pro de su beneficio:

1. ¿Conoce los canales habilitados por la EMAB para la atención al usuario?
2. ¿Cuál fue el canal de atención utilizado?
3. ¿Si la atención fue presencial, considera cómodas las instalaciones de atención al usuario? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy incomodas y 5 muy cómodas
4. ¿Si la atención fue telefónica, tuvo que intentar varias veces hasta que contestaran la llamada? Califique de 1 a 5, siendo 1 si tuvo que hacer muchos intentos y 5 si la llamada entró al 1er intento
5. ¿Su solicitud fue atendida oportunamente? Califique de 1 a 5, siendo 1 no atendida y 5 totalmente atendida
6. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy demorado y 5 muy rápido
7. ¿La persona que lo atendió, mostró interés en solucionar su inquietud? Califique de 1 a 5, siendo muy bajo interés y 5 muy alto interés
8. ¿La persona que lo atendió, se mostró capacitada para atender su solicitud? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco capacitada y 5 muy capacitada



9. ¿La persona que lo atendió, fue cordial durante la atención de su solicitud? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordial y 5 muy cordial
10. ¿En general, como evalúa la atención al usuario por parte de la EMAB? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente

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 120 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel.

FICHA TECNICA

Título:	Encuesta de satisfacción de servicio de aseo en el componente de ATENCION AL USUARIO
Ámbito:	Local - Municipio Bucaramanga
Universo:	Usuarios vinculados a la EMAB S.A. E.S.P.
Modo de aplicación:	Llamadas telefónicas.
Fecha de realización:	Del 22 al 29 de octubre 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 96 encuestas aplicadas que corresponden al 80%, usuarios de uso comercial, con 24 encuestas aplicadas que corresponden al 20% y usuarios de uso industrial, con 3 encuestas aplicadas que corresponden al 3%. Los usuarios encuestados están ubicados en 51 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	120 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	1.249 (usuarios que radicaron PQRS de manera presencial o telefónica entre julio y agosto de 2024)
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	8,50%

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:	Martha Helena Higuera Técnico Administrativo 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 120 usuarios, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

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

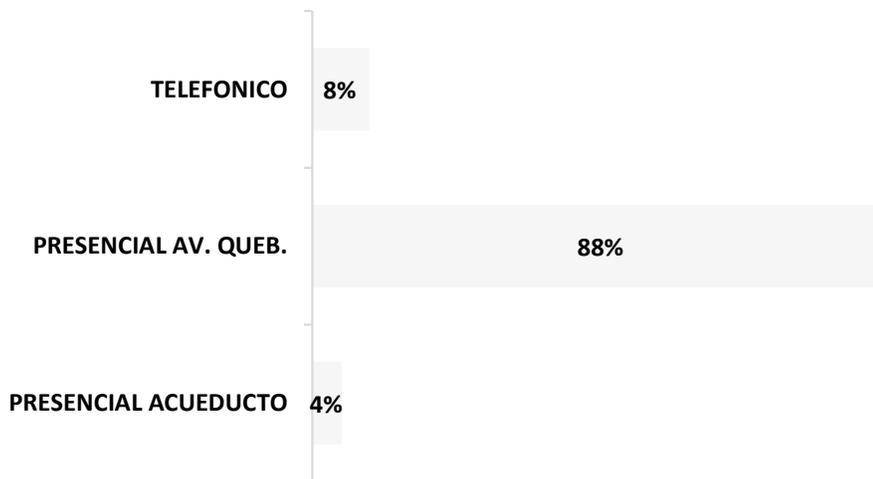
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. ¿Conoce los canales habilitados por la EMAB para la atención al usuario?



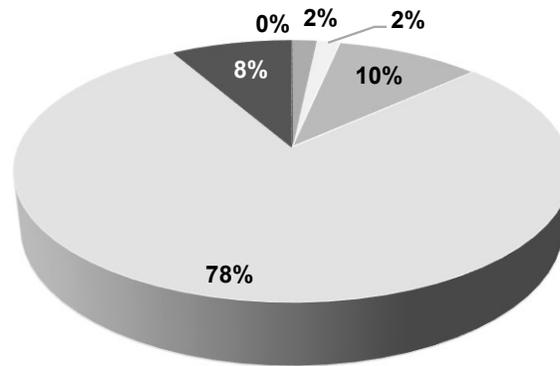
OPCION DE RESPUESTA:	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	119	1	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	99%	1%	

2. ¿Cuál fue el canal de atención utilizado?



CANAL DE ATENCION UTILIZADO	PRESENCIAL ACUEDUCTO	PRESENCIAL AV. QUEB.	TELEFONICO
NUMERO DE RESPUESTAS:	5	105	10
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	4%	88%	8%

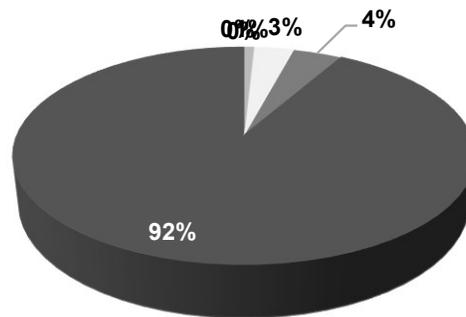
3. ¿Considera cómodas las instalaciones de atención al usuario? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy incómodas y 5 muy cómodas



■ 1 (MUY BAJO) ■ 2 (BAJO) ■ 3 (NORMAL)
 ■ 4 (ALTO) ■ 5 (MUY ALTO) ■ NO APLICA

COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO APLICA	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	2	2	12	94	10	98%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	2%	2%	10%	78%	8%	

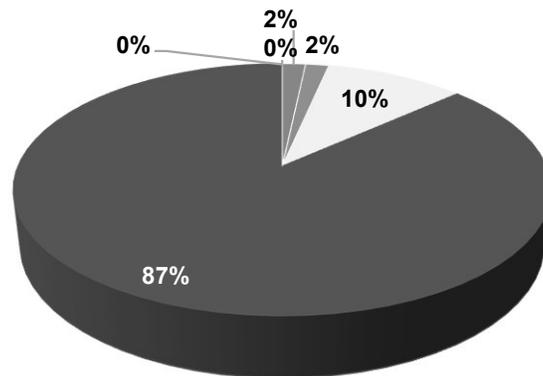
4. ¿Si la atención fue telefónica, tuvo que intentar varias veces hasta que contestaran la llamada?



■ 1 (MUY MALO) ■ 2 (BAJO) ■ 3 (NORMAL)
 ■ 4 (BUENO) ■ 5 (MUY BUENO) ■ NO APLICA

ACCESABILIDAD TELEFONICA	1 (MUY MALO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (BUENO)	5 (MUY BUENO)	NO APLICA	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	1	4	5	110	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	1%	3%	4%	92%	

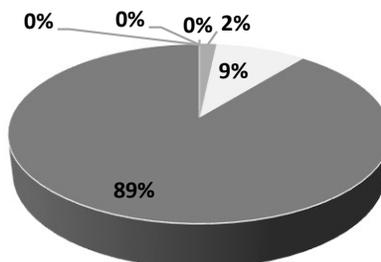
5. ¿Su solicitud fue atendida oportunamente? Califique de 1 a 5, siendo 1 no atendida y 5 totalmente atendida



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

ATENCION A SU SOLICITUD	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	2	2	12	104	0	98%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	2%	2%	10%	87%	0%	

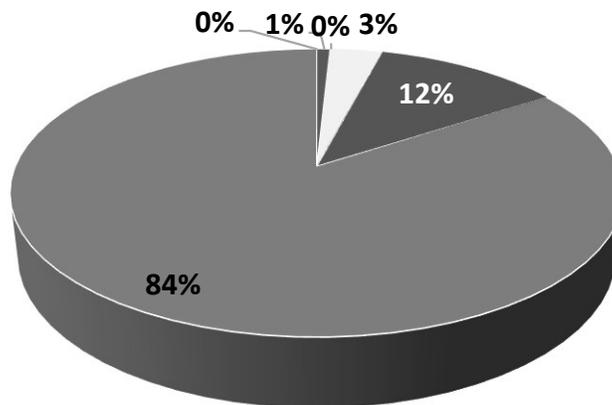
6. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy demorado y 5 muy rapido



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

TIEMPO DE ESPERA	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	2	11	107	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	2%	9%	89%	0%	

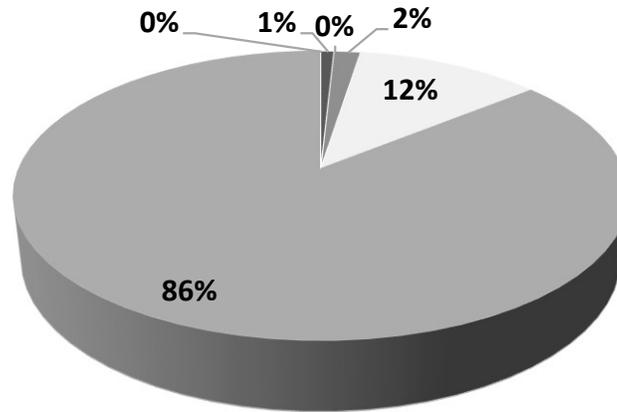
7. ¿La persona que lo atendió, mostró interés en solucionar su inquietud? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo interés y 5 muy alto interés



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

ATENCION A SU SOLICITUD	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	1	0	4	14	101	0	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	0%	3%	12%	84%	0%	

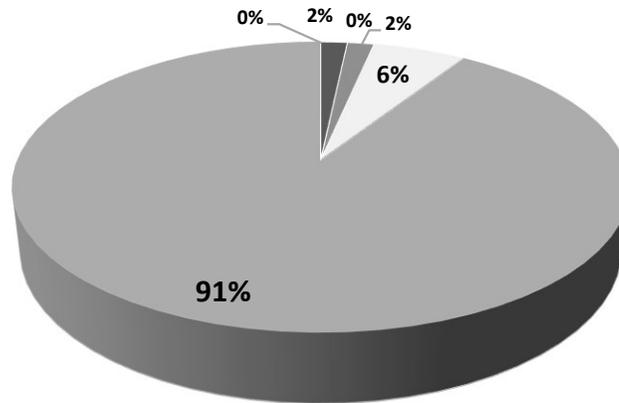
8. ¿La persona que lo atendió, se mostró capacitada para atender su solicitud? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco capacitada y 5 muy capacitada



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

ATENCION A SU SOLICITUD	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	1	0	2	14	103	0	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	0%	2%	12%	86%	0%	

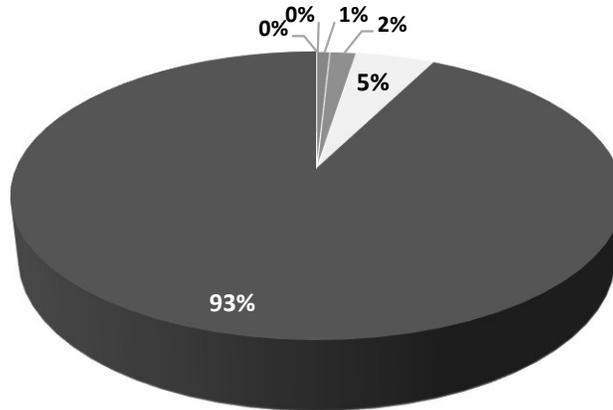
9. ¿La persona que lo atendió, fue cordial durante la atención de su solicitud? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordial y 5 muy cordial



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

ATENCION A SU SOLICITUD	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	2	0	2	7	109	0	98%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2%	0%	2%	6%	91%	0%	

10. ¿En general, como evalúa la atención al usuario por parte de la EMAB? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy deficiente y 5 excelente



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

ATENCION AL USUARIO	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE/NO RESP	SATISFACCION
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	1	2	6	111	0	99%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	1%	2%	5%	93%	0%	

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de **99%**.
- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 1, 4, 6, 8 y 10 con mediciones entre el 99 y el 100%. Dichas preguntas están asociadas al conocimiento por parte de los usuarios, de los canales de atención, la facilidad de comunicación telefónica, tiempo de espera para ser atendido, capacidad de los funcionarios encargados de la atención al usuario y evaluación general del servicio prestado por la EMAB. Gracias a un buen nivel de selección de personal y a la continua capacitación del mismo, la EMAB cuenta con un equipo de atención al usuario comprometido, que se percibe por parte de los usuarios con un alto nivel de satisfacción.
- Las preguntas 2,3,4,5,7 y 9 asociadas a los canales de atención utilizados por los usuarios, la comodidad de las instalaciones de atención al usuario, accesibilidad telefónica, tiempo de espera y atención oportuna, presentan un alto nivel de satisfacción (98%).
- De manera general, la atención prestada por la EMAB al usuario fue calificada con un alto nivel de satisfacción, con una calificación del 99%.

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

PREGUNTA	NO SABE / NO RESPONDE / NO APLICA	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	MUY ALTA SATISFACCION	ALTA SATISFACCION	NORMAL SATISFACCION	BAJA SATISFACCION	MUY BAJA SATISFACCION	% SATISFACCION
P1	N/A	99%	1%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	99%
P2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
P3	8%	N/A	N/A	78%	10%	2%	2%	0%	98%
P4	92%	N/A	N/A	4%	3%	1%	0%	0%	100%
P5	0%	N/A	N/A	87%	10%	2%	2%	0%	98%
P6	0%	N/A	N/A	89%	9%	2%	0%	0%	100%
P7	0%	N/A	N/A	87%	10%	2%	2%	0%	98%
P8	0%	N/A	N/A	86%	12%	2%	0%	1%	99%
P9	0%	N/A	N/A	91%	6%	2%	0%	2%	98%
P10	0%	N/A	N/A	93%	5%	2%	1%	0%	99%

- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 99% por parte de los 120 usuarios encuestados en el tercer trimestre de 2024, lo cual pone en evidencia el alto nivel de compromiso por parte de la EMAB S.A. E.S.P. en la atención a sus usuarios del municipio de Bucaramanga.

CONCLUSIONES

Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 10 en relación con el trimestre anterior, se concluye lo siguiente:

- El nivel de satisfacción de la pregunta 1, que refleja el conocimiento por parte de los usuarios de los canales habilitados por la EMAB S.A. E.S.P. para su atención, muestra un incremento importante, pasando del 47% al 99%. Se evidencia la eficacia de las acciones de mejora implementadas para dar a conocer los canales de atención a través del sitio web de la EMAB.
- En términos generales, se evidencia una mejora en el nivel de atención al usuario, pasando del 92% (medición anterior) al 99%.

El presente informe de esta encuesta de satisfacción será publicado en la página institucional de la EMAB S.A. E.S.P. y podrá ser consultado con el link: <https://emab.gov.co/encuestas-satisfaccion-de-clientes-comercial/>



DIRECCIÓN COMERCIAL
EMAB S.A. E.S.P.