

INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
ATENCION AL USUARIO
OCTUBRE – DICIEMBRE 2024

CERTIFICA QUE:

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
Cuarto trimestre 2024

La encuesta se compone de las siguientes diez (10) 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 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 378 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 13 al 31 de enero de 2025.
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 114 encuestas aplicadas que corresponden al 75% y usuarios de uso comercial, con 39 encuestas aplicadas que corresponden al 25%. Los usuarios encuestados están ubicados en 51 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	153 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	1.272 (usuarios que radicaron PQRS de manera presencial o telefónica entre septiembre y diciembre de 2024)
Nivel de confianza:	93%
Margen de error:	6,90%

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.

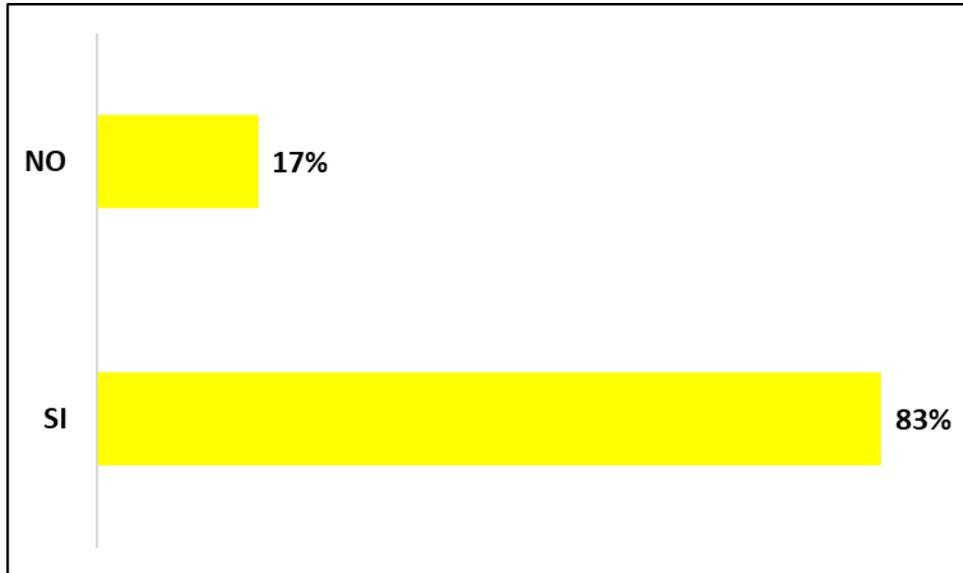
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 153 usuarios, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

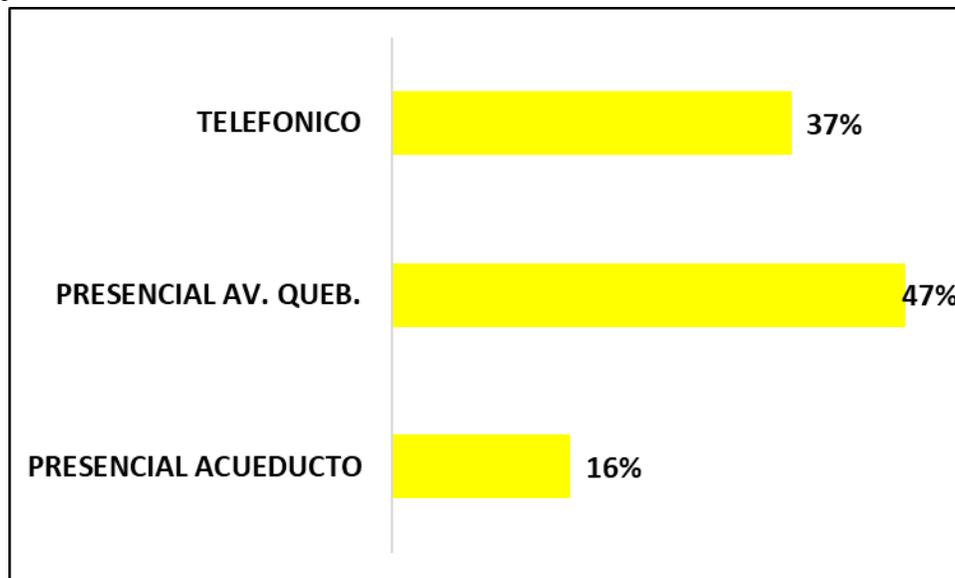
- MUY ALTO
- ALTO
- NORMAL
- BAJO
- MUY BAJO
- NO SABE / NO RESPONDE

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

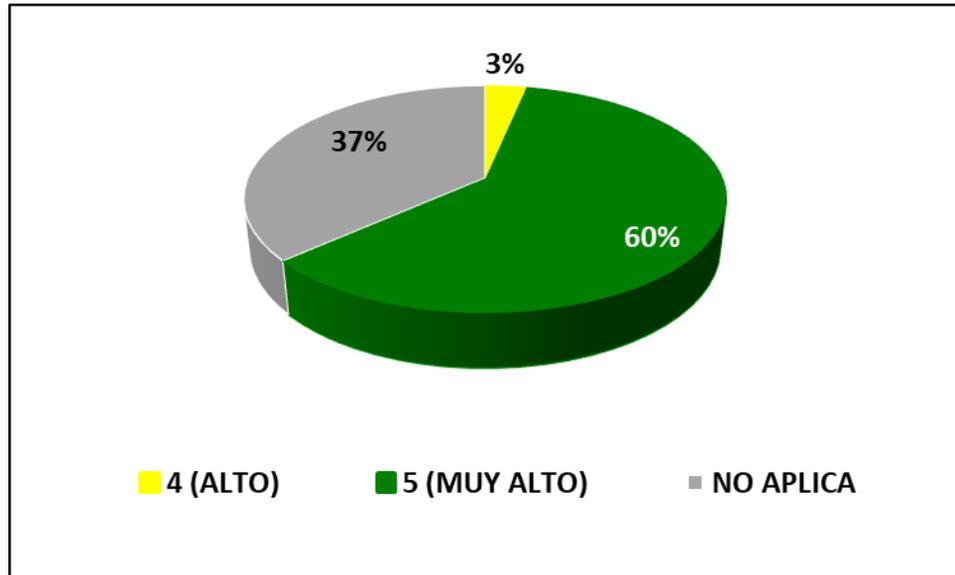
1. ¿Conoce los canales habilitados por la EMAB para la atención al usuario?



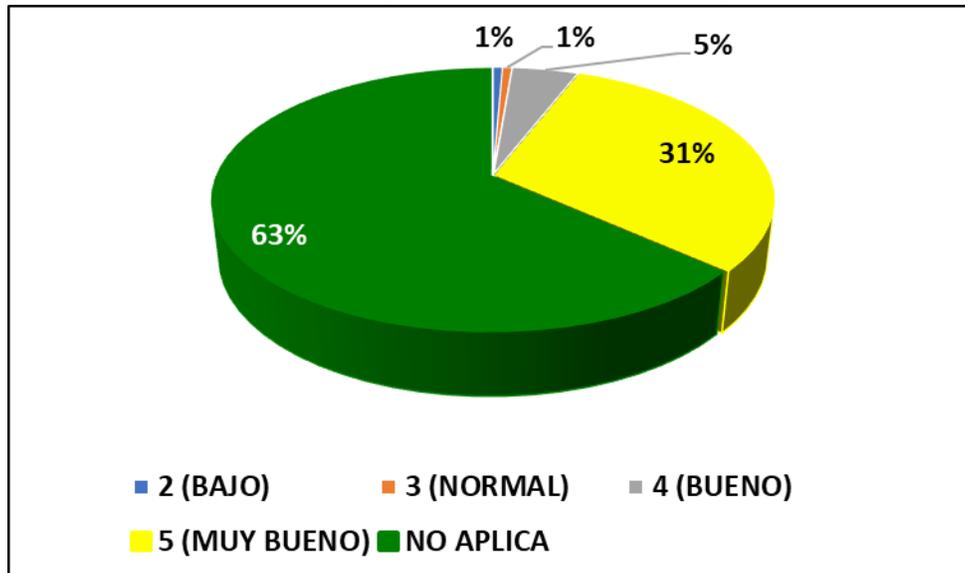
2. ¿Cuál fue el canal de atención utilizado?



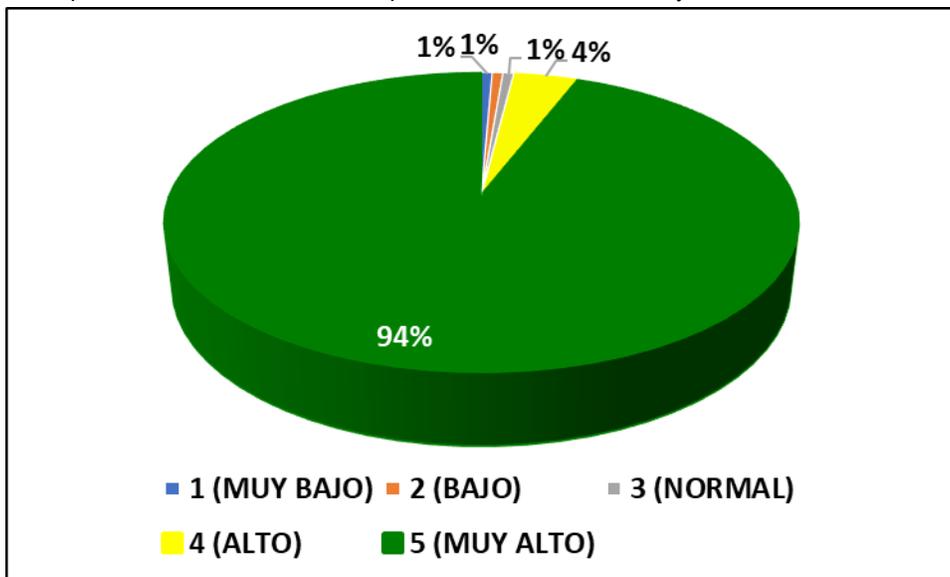
3. ¿Si la atención fue presencial, considera cómodas las instalaciones de atención al usuario? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy incomodas y 5 muy cómodas



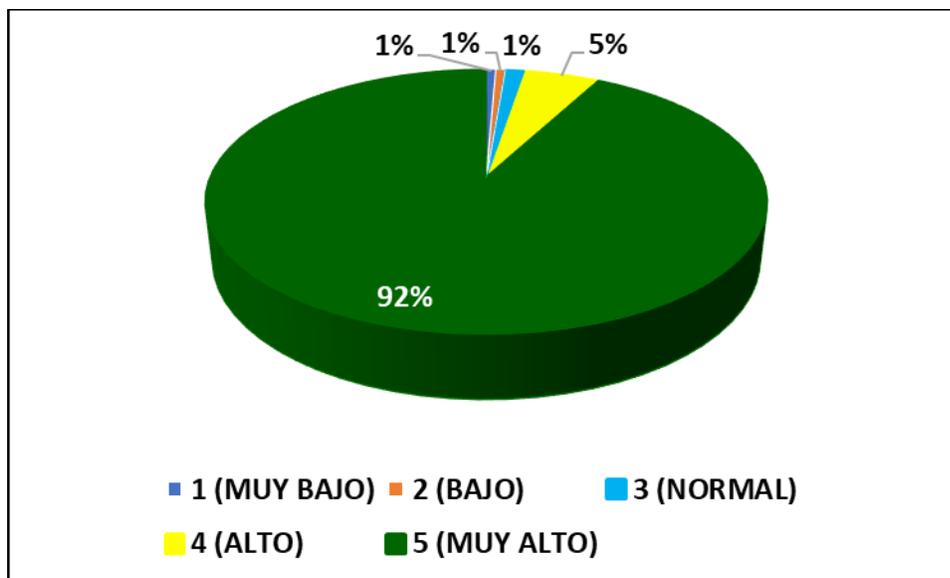
4. ¿Si la atención fue telefónica, tuvo que intentar varias veces hasta que contestaran la llamada?



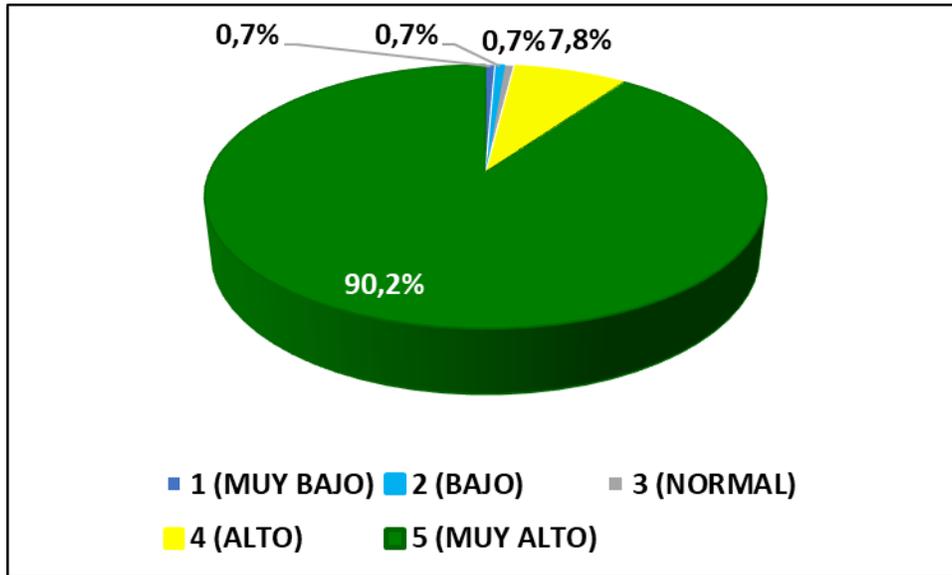
5. Califique de 1 a 5, siendo 1 si tuvo que hacer muchos intentos y 5 si la llamada entró al 1er intento



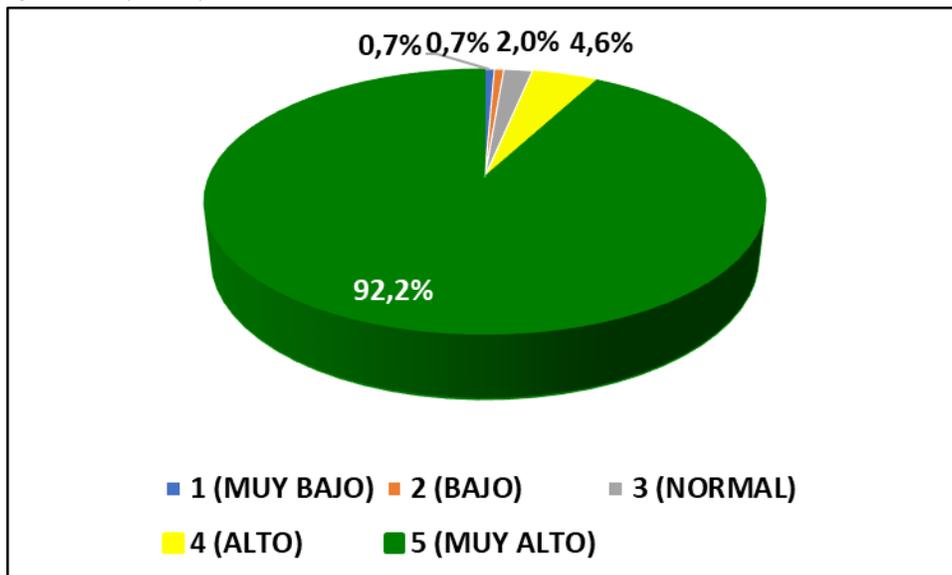
6. ¿Su solicitud fue atendida oportunamente? Califique de 1 a 5, siendo 1 no atendida y 5 totalmente atendida



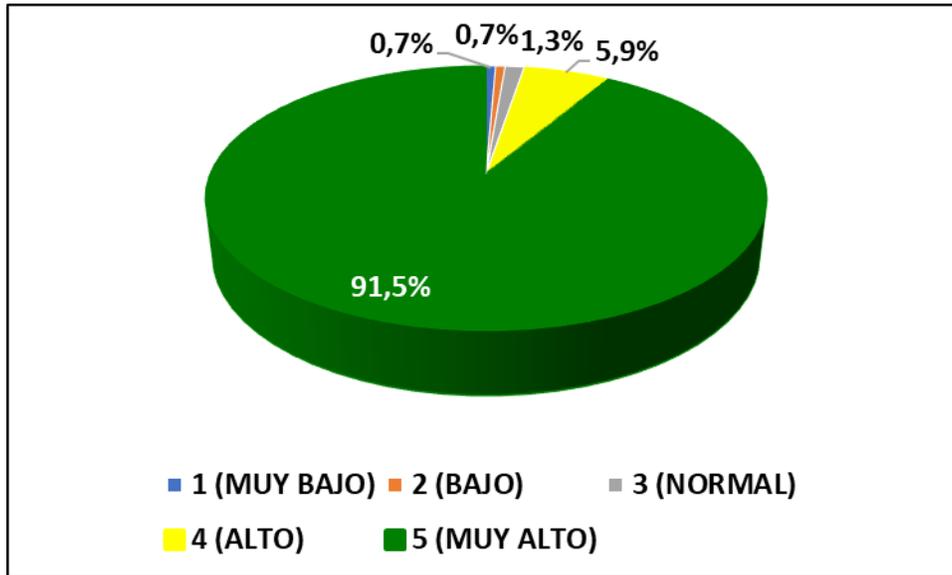
7. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy demorado y 5 muy rápido



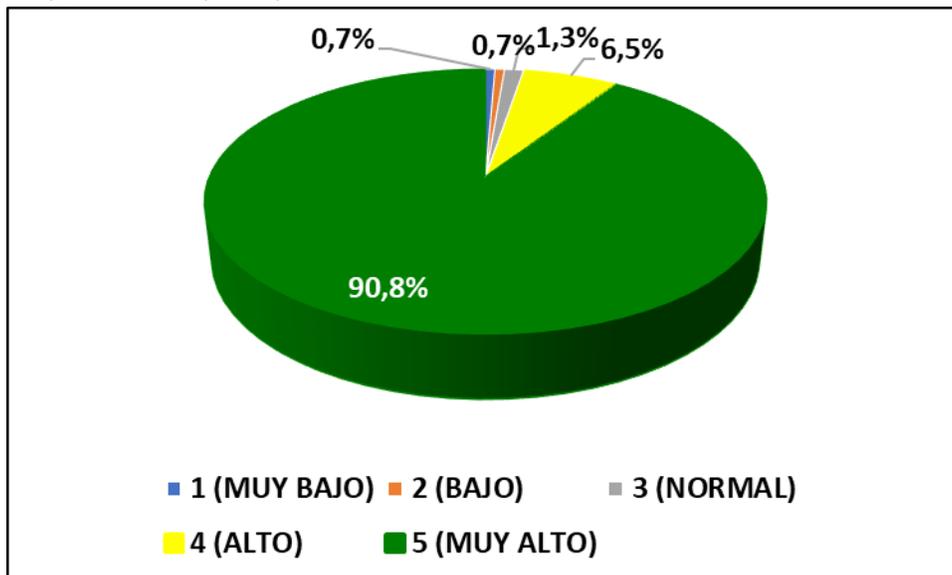
8. ¿La persona que lo atendió, mostró interés en solucionar su inquietud? Califique de 1 a 5, siendo muy bajo interés y 5 muy alto interés



9. ¿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



10. ¿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



ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 97%.
- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 5, 6, 7, 8, 9 y 10 con mediciones del 99 %. Dichas preguntas están asociadas a 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 3 y 4 asociadas a los canales de atención utilizados por los usuarios y a la comodidad de las instalaciones de atención al usuario, presentan un alto nivel de satisfacción (100 y 98%).
- En cuanto al conocimiento de los canales habilitados, si bien el nivel de respuesta fue satisfactorio (83%) se hará énfasis en la difusión de dichos canales para conocimiento de todos los usuarios.
- De manera general, la atención prestada por la EMAB al usuario fue calificada con un alto nivel de satisfacción, con una calificación del 97%.

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	83,0%	17,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	83%
P2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
P3	36,6%	N/A	N/A	60,1%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
P4	63,4%	N/A	N/A	30,7%	4,6%	0,7%	0,7%	0,0%	98%
P5	0,0%	N/A	N/A	94,1%	3,9%	0,7%	0,7%	0,7%	99%
P6	0,0%	N/A	N/A	92,2%	5,2%	1,3%	0,7%	0,7%	99%
P7	0,0%	N/A	N/A	90,2%	7,8%	0,7%	0,7%	0,7%	99%
P8	0,0%	N/A	N/A	92,2%	4,6%	2,0%	0,7%	0,7%	99%
P9	0,0%	N/A	N/A	91,5%	5,9%	1,3%	0,7%	0,7%	99%
P10	0,0%	N/A	N/A	90,8%	6,5%	1,3%	0,7%	0,7%	99%

Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 97% por parte de los 153 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, se mantiene arriba del 80%

En términos generales, se evidencia un alto nivel de atención al usuario, manteniéndose por arriba del 999999

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/>



DIRECCION COMERCIAL
EMAB S.A. E.S.P.