

**INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.**  
**ATENCION AL USUARIO**  
**ENERO – MARZO 2025**

**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**  
**PRIMER TRIMESTRE 2025**

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 barrido, en pro del beneficio del usuario:

1. ¿Cuál fue el canal de atención utilizado?
2. ¿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
3. ¿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
4. ¿Su solicitud fue atendida oportunamente? Califique de 1 a 5, siendo 1 no atendida y 5 totalmente atendida
5. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy demorado y 5 muy rápido
6. ¿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
7. ¿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

8. ¿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
9. ¿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 149 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel.

### FICHA TECNICA

Título:	Encuesta de satisfacción de servicio de aseo en el componente de <b>ATENCION AL USUARIO</b>
Ámbito:	Local - Municipio Bucaramanga
Universo:	Usuarios vinculados a la EMAB S.A. E.S.P.
Modo de aplicación:	Llamadas telefónicas.
Fecha de realización:	Del 23 al 28 de abril 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 111 encuestas aplicadas que corresponden al 74% y usuarios de uso comercial, con 38 encuestas aplicadas que corresponden al 26%. Los usuarios encuestados están ubicados en 78 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	149 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	1.497 (usuarios que radicaron PQRS de manera presencial o telefónica entre enero y marzo de 2025)
Nivel de confianza:	90%
Margen de error:	6,40%

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.

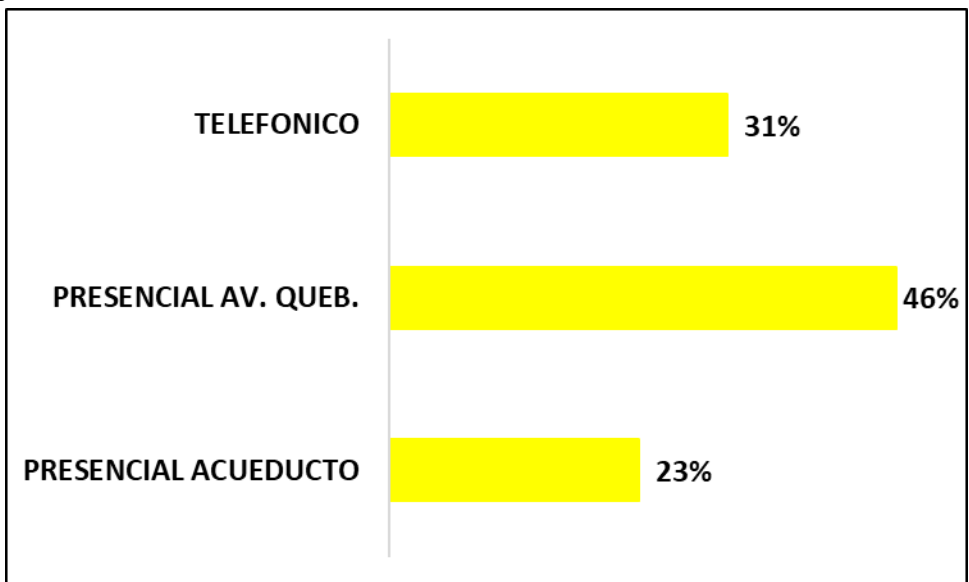
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la **encuesta aplicada a 149 usuarios**, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

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

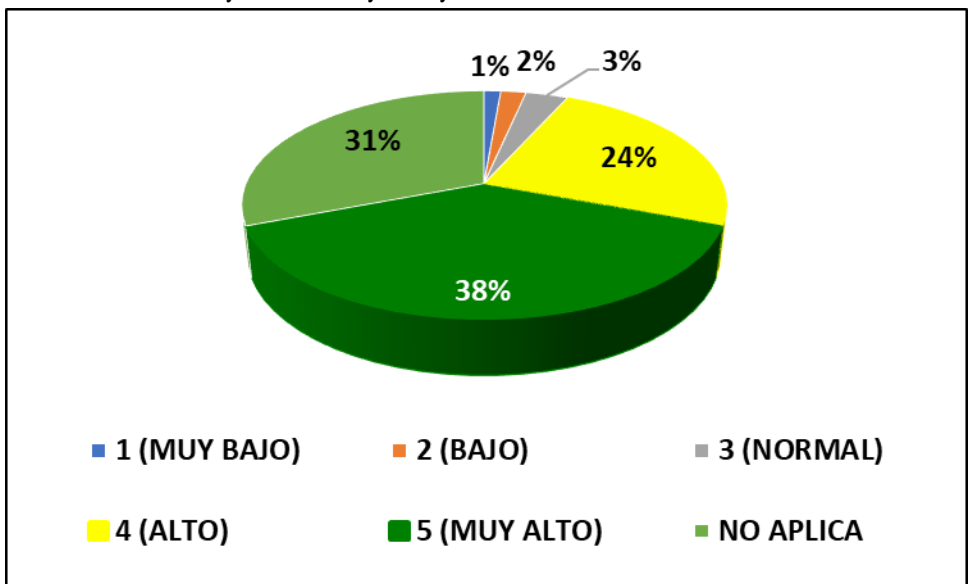
**CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS**

1. ¿Cuál fue el canal de atención utilizado?



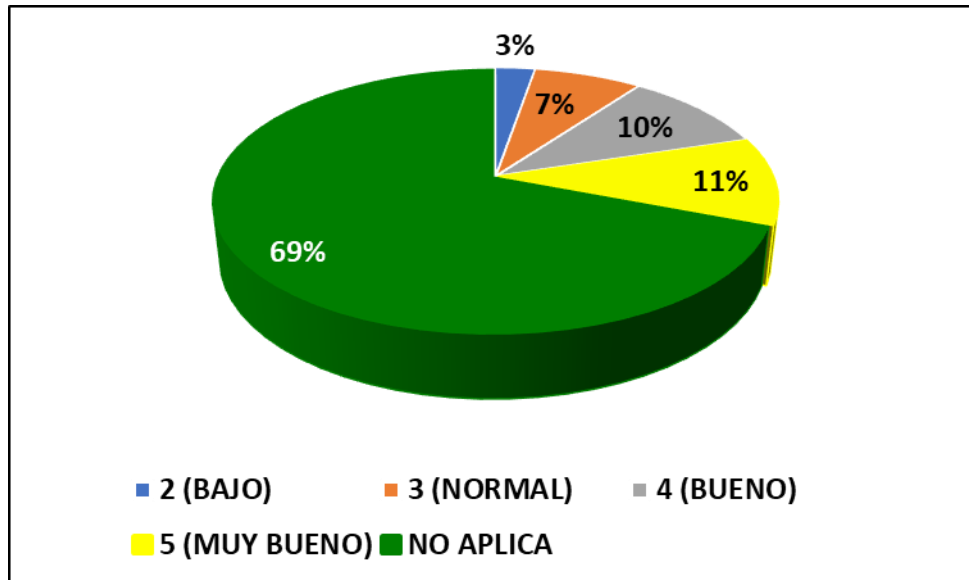
CANAL DE ATENCION UTILIZADO	PRESENCIAL ACUEDUCTO	PRESENCIAL AV. QUEB.	TELEFONICO
NUMERO DE RESPUESTAS:	34	69	46
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	23%	46%	31%

2. ¿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



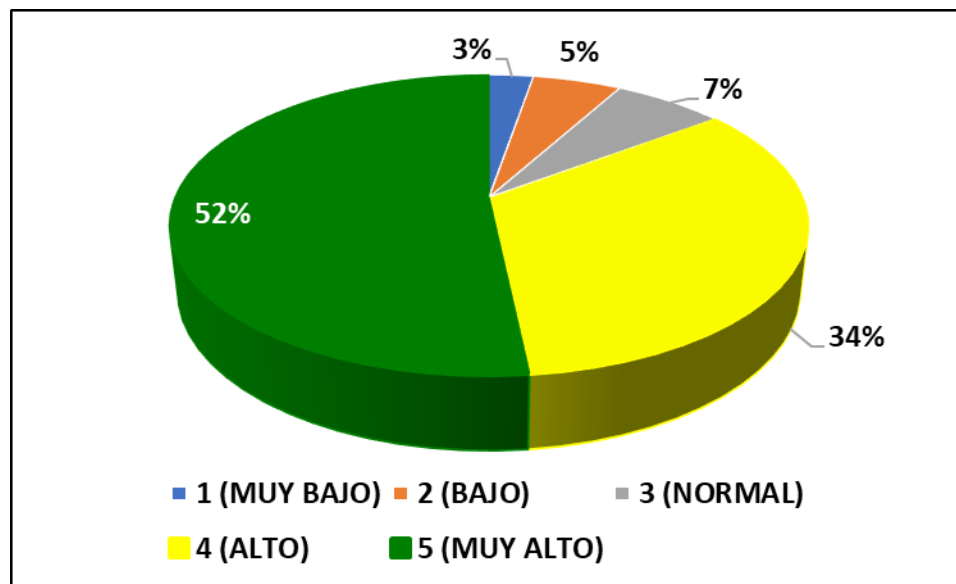
COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO APLICA	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	2	3	5	36	57	46	95%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	2%	3%	24%	38%	31%	

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



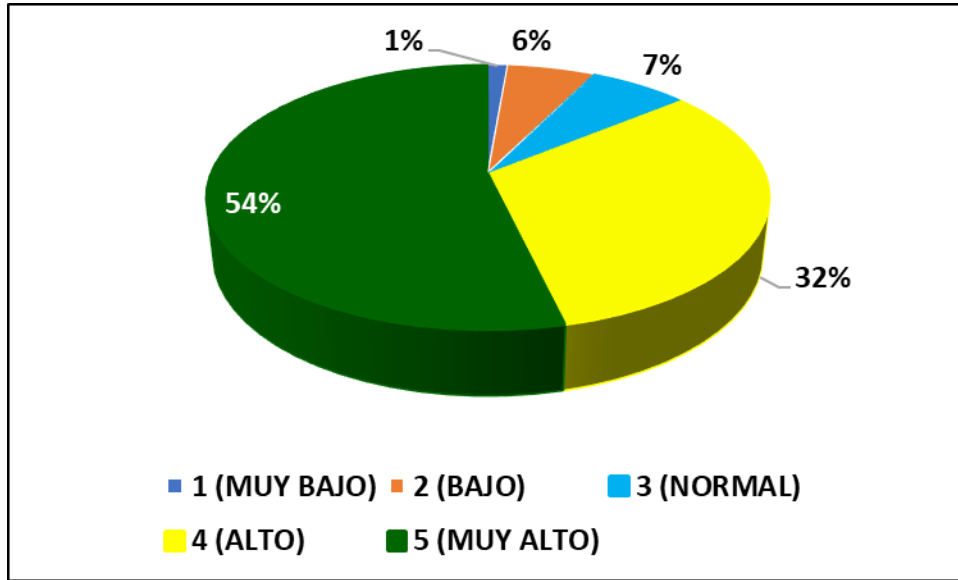
ACCESABILIDAD TELEFONICA:	1 (MUY MALO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (BUENO)	5 (MUY BUENO)	NO APLICA	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	4	11	15	16	103	91%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	3%	7%	10%	11%	69%	

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



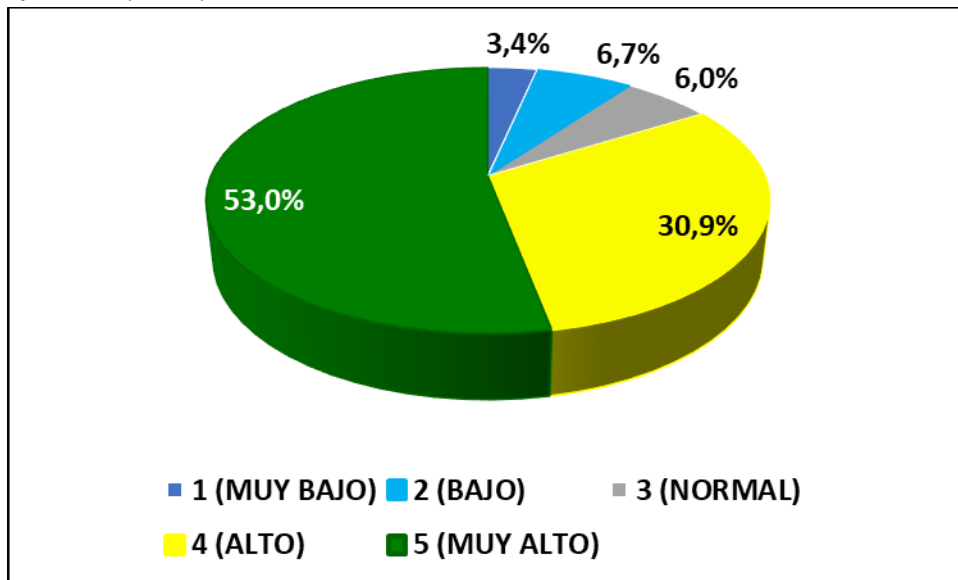
ATENCIÓN A SU SOLICITUD:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	4	8	10	50	77	0	92%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	3%	5%	7%	34%	52%	0%	

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



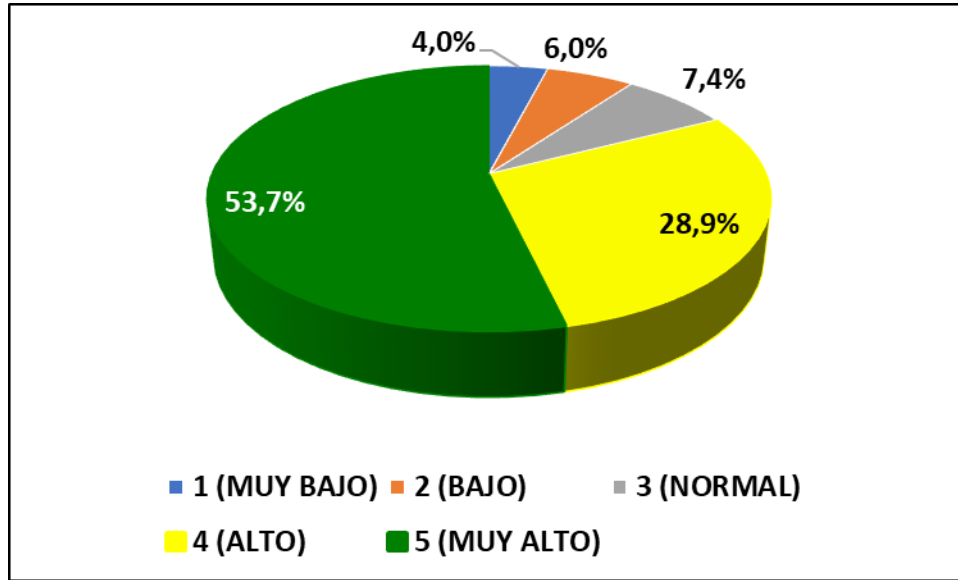
TIEMPO DE ESPERA:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	2	9	10	48	80	0	93%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	6%	7%	32%	54%	0%	

6. ¿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



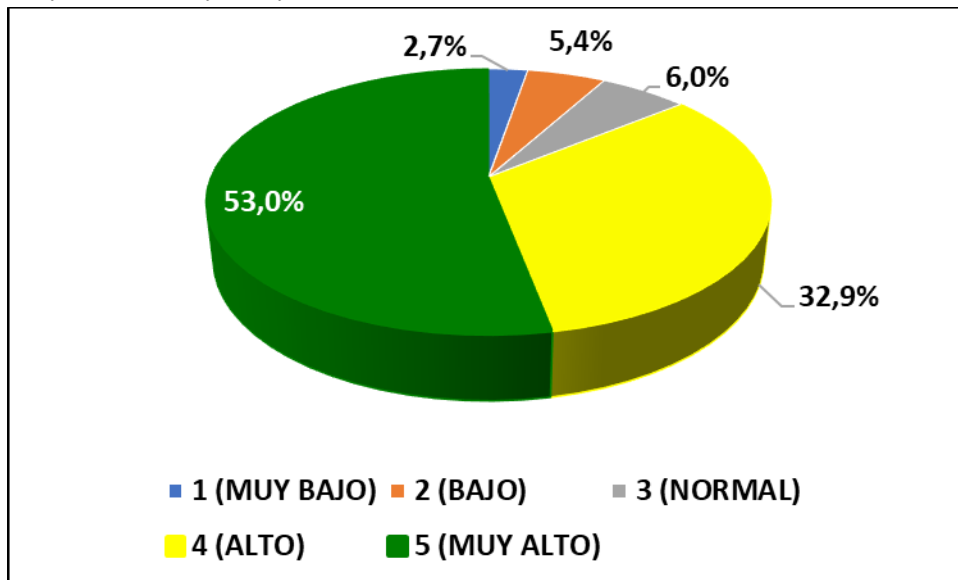
ATENCIÓN A SU SOLICITUD:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	5	10	9	46	79	0	90%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	3,4%	6,7%	6,0%	30,9%	53,0%	0%	

7. ¿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



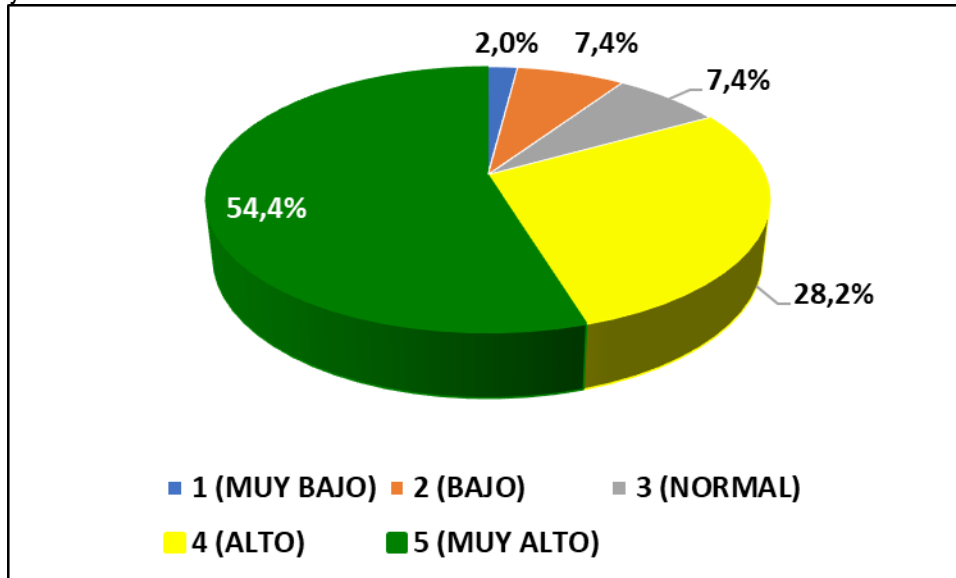
ATENCIÓN A SU SOLICITUD:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	6	9	11	43	80	0	90%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	4,0%	6,0%	7,4%	28,9%	53,7%	0%	

8. ¿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



CORDIALIDAD DEL ASESOR:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	4	8	9	49	79	0	92%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2,7%	5,4%	6,0%	32,9%	53,0%	0%	

¿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.



EVALUACION GENERAL:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	3	11	11	42	81	1	91%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2,0%	7,4%	7,4%	28,2%	54,4%	1%	

## ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 92%.
- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 2,4 y 5 con mediciones superiores al 93% %. Dichas preguntas están asociadas a la comodidad de las instalaciones de atención al usuario, atención oportuna de la solicitud y tiempo de espera para ser atendido. 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.
- De manera general, la atención prestada por la EMAB al usuario fue calificada con un alto nivel de satisfacción, con una calificación del 91%.



### 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	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
P2	30,9%	N/A	N/A	38,3%	24,2%	3,4%	2,0%	1,3%	95%
P3	69,1%	N/A	N/A	10,7%	10,1%	7,4%	2,7%	0,0%	91%
P4	0,0%	N/A	N/A	51,7%	33,6%	6,7%	5,4%	2,7%	92%
P5	0,0%	N/A	N/A	53,7%	32,2%	6,7%	6,0%	1,3%	93%
P6	0,0%	N/A	N/A	53,0%	30,9%	6,0%	6,7%	3,4%	90%
P7	0,0%	N/A	N/A	53,7%	28,9%	7,4%	6,0%	4,0%	90%
P8	0,0%	N/A	N/A	53,0%	32,9%	6,0%	5,4%	2,7%	92%
P9	0,7%	N/A	N/A	54,4%	28,2%	7,4%	7,4%	2,0%	91%

Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 92% por parte de los 149 usuarios encuestados en el primer trimestre de 2025, 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

En términos generales, se evidencia un alto nivel de atención al usuario, manteniéndose por arriba del 92%

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.