INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
ATENCION AL USUARIO
JULIO – SEPTIEMBRE 2026

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
TERCER TRIMESTRE 2026

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 143 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 28 de septiembre al 30 de octubre de 2026
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 106 encuestas aplicadas que corresponden al 74% y usuarios de uso comercial, con 37 encuestas aplicadas que corresponden al 26%. Los usuarios encuestados están ubicados en 101 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	143 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	646 (usuarios que radicaron PQRS de manera presencial en sede administrativa o vía telefónica, entre julio y agosto de 2026)
Nivel de confianza:	90%
Margen de error:	6,10%

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.

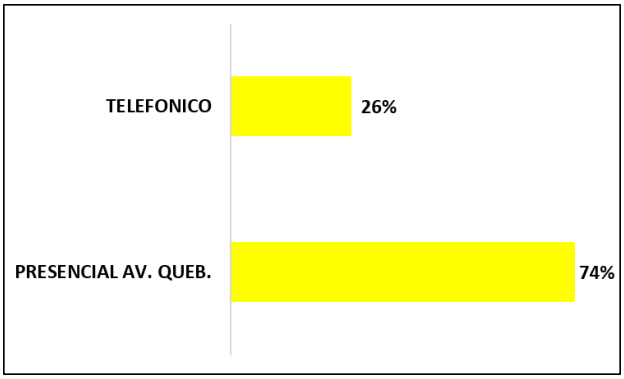
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la **encuesta aplicada a 143 usuarios**, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

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

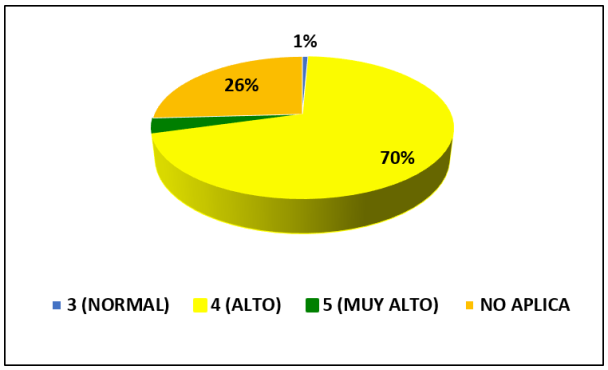
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. ¿Cuál fue el canal de atención utilizado?



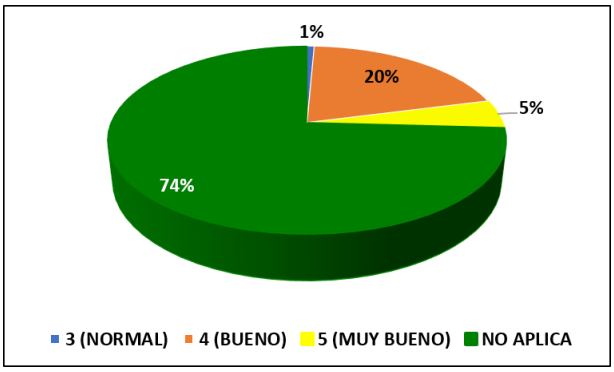
CANAL DE ATENCION UTILIZADO	PRESENCIAL ACUEDUCTO	PRESENCIAL AV. QUEB.	TELEFONICO
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	106	37
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	74%	26%

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



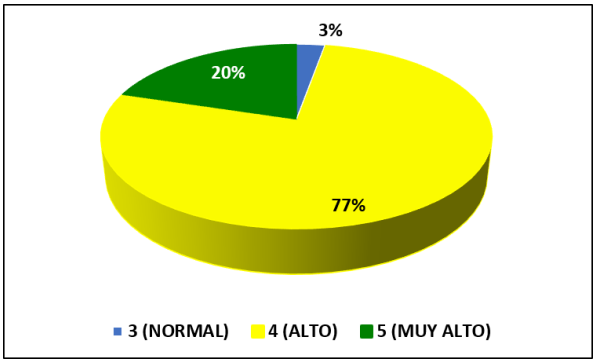
COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO APLICA	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	1	100	5	37	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	1%	70%	3%	26%	

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



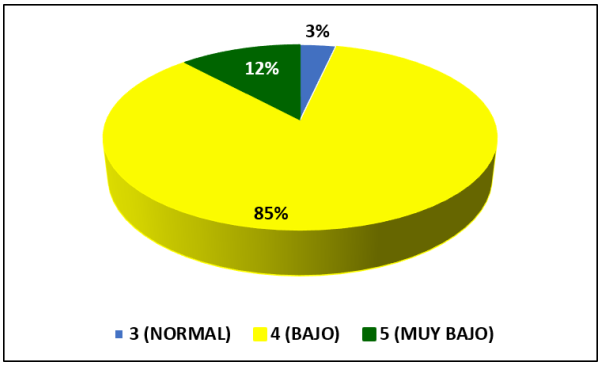
ACCESABILIDAD TELEFONICA:	1 (MUY MALO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (BUENO)	5 (MUY BUENO)	NO APLICA	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	1	29	7	106	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	1%	20%	5%	74%	

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



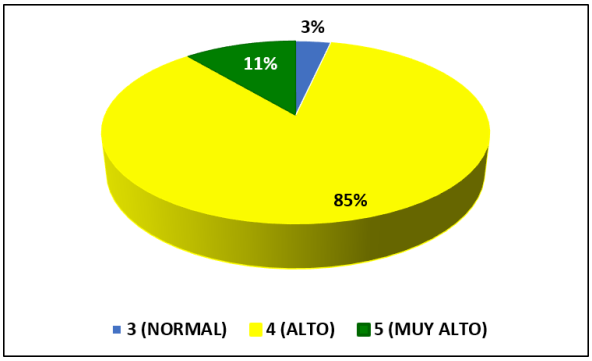
ATENCION A SU SOLICITUD:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	4	110	29	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	3%	77%	20%	0%	

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



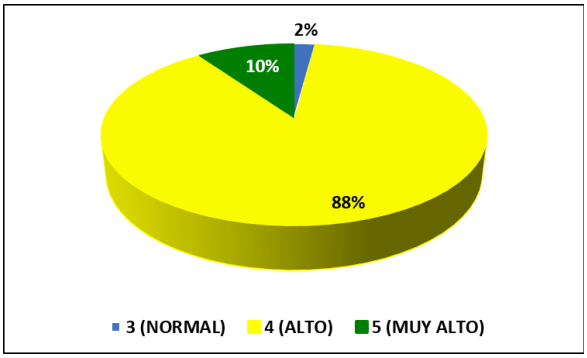
TIEMPO DE ESPERA:	1 (MUY ALTO)	2 (ALTO)	3 (NORMAL)	4 (BAJO)	5 (MUY BAJO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	5	121	17	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	3%	85%	12%	0%	

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



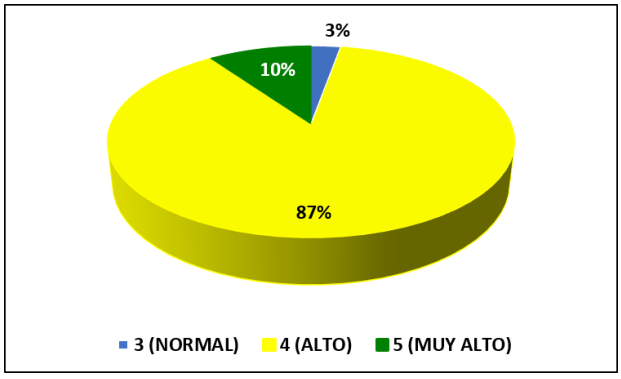
ATENCION A SU SOLICITUD:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	5	122	16	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	3%	85%	11%	0%	

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



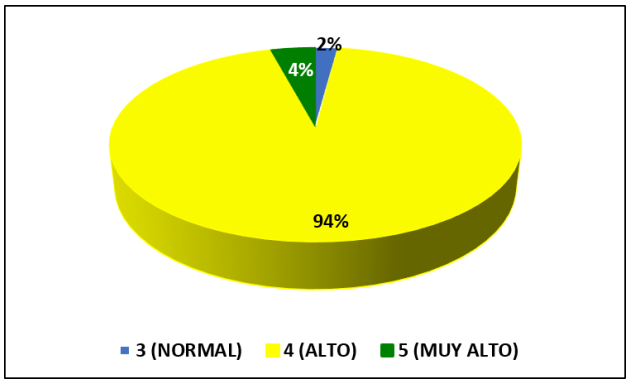
ATENCION A SU SOLICITUD:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	3	126	14	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	2%	88%	10%	0%	

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:	0	0	4	125	14	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	3%	87%	10%	0%	

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.



EVALUACION GENERAL:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	0	3	134	6	0	100%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	0%	2%	94%	4%	0%	

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 100%.

- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 2,3,4,5,8 y 9 con mediciones del 100%. 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 100%.

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	25,9%	N/A	N/A	3,5%	69,9%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
P3	74,1%	N/A	N/A	4,9%	20,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
P4	0,0%	N/A	N/A	20,3%	76,9%	2,8%	0,0%	0,0%	100%
P5	0,0%	N/A	N/A	11,9%	84,6%	3,5%	0,0%	0,0%	100%
P6	0,0%	N/A	N/A	11,2%	85,3%	3,5%	0,0%	0,0%	100%
P7	0,0%	N/A	N/A	9,8%	88,1%	2,1%	0,0%	0,0%	100%
P8	0,0%	N/A	N/A	9,8%	87,4%	2,8%	0,0%	0,0%	100%
P9	0,0%	N/A	N/A	4,2%	93,7%	2,1%	0,0%	0,0%	100%

Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 100% por parte de los 143 usuarios encuestados en el tercer trimestre de 2026, 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, manteniendo los niveles de percepción de mediciones anteriores.

COMPARATIVO MEDICIONES ANTERIORES				
MED. ACTUAL	2DO Q 2026	1ER Q 2026	4TO Q 2025	3ER Q 2025
100%	100%	100%	100%	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/

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