INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
COMPONENTE DE BARRIDO
ABRIL – JUNIO 2026

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 barrido de vías públicas** 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 2026

La encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) 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. ¿Según las frecuencias establecidas por ley (2 veces por semana), se cumple con dichas frecuencias de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
2. ¿Los operarios EMAB de barrido de vías públicas son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales.
3. ¿En general, cómo califica la calidad del servicio de barrido de vías públicas prestado por la EMAB en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.
4. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio de barrido de vías públicas? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alto.

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 **442 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel.

FICHA TECNICA

Título:	Encuesta de satisfacción de servicio de aseo en el componente de **BARRIDO**
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 29 de junio al 2 de julio 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 421 encuestas aplicadas que corresponden al 95% y usuarios de uso comercial, con 21 encuestas aplicadas que corresponden al 5%. Los usuarios encuestados están ubicados en 127 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	442 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	179.125 (total usuarios EMAB a JUN 2026)
Nivel de confianza:	90%
Margen de error:	3,90%
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.

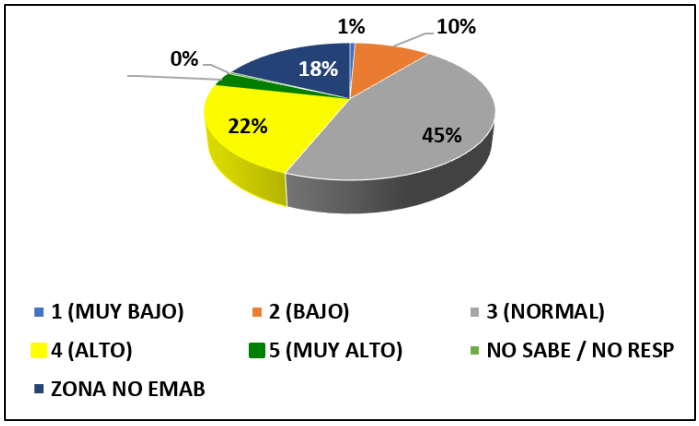
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada **a 442 usuarios**, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

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

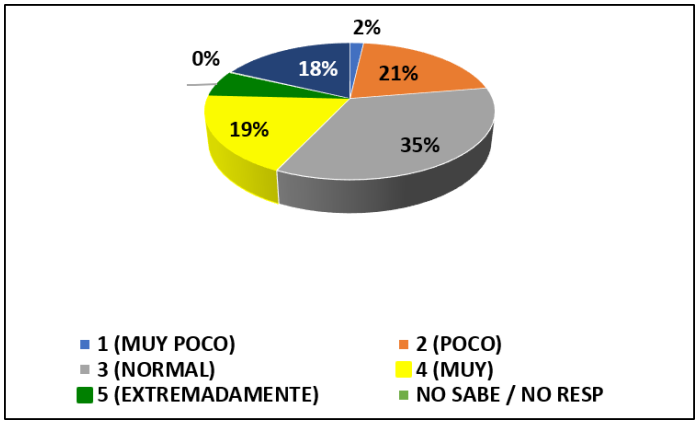
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. ¿Según las frecuencias establecidas por ley (2 veces por semana), se cumple con dichas frecuencias de barrido de vías públicas en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.



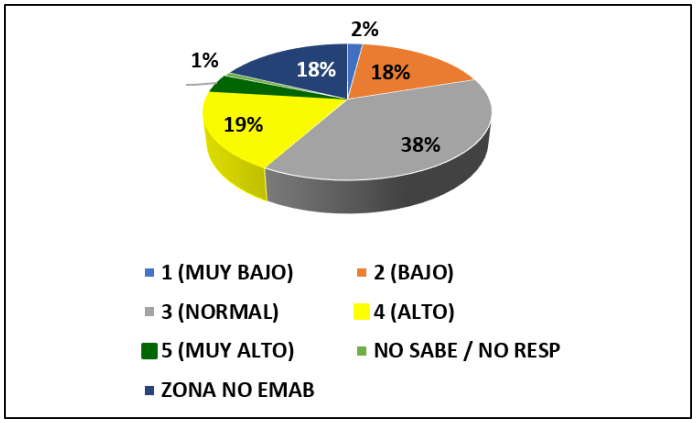
CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS DE BARRIDO:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	ZONA NO EMAB	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	3	45	200	99	14	2	79	87%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	10%	45%	22%	3%	0%	18%	

2. ¿Los operarios EMAB de barrido de vías públicas son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales.



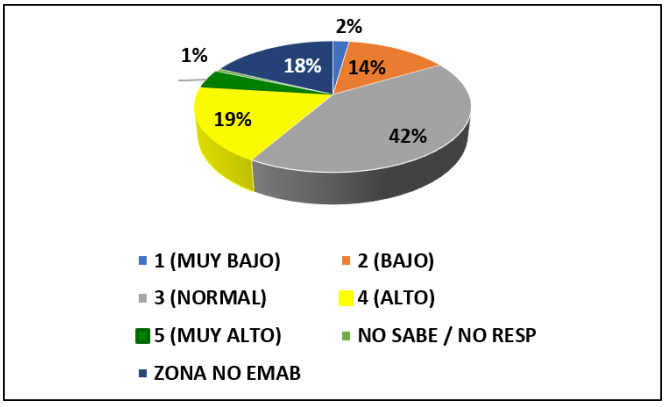
CORDIALIDAD DEL OPERARIO:	1 (MUY POCO)	2 (POCO)	3 (NORMAL)	4 (MUY)	5 (EXTREMADAMENTE)	NO SABE / NO RESP	ZONA NO EMAB	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	8	91	153	83	27	1	79	73%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2%	21%	35%	19%	6%	0%	18%	

3. ¿En general, cómo califica la calidad del servicio de barrido de vías públicas prestado por la EMAB en su sector de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno.



CALIFICACION GENERAL DEL SERVICIO:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	ZONA NO EMAB	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	9	79	169	83	19	4	79	75%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2%	18%	38%	19%	4%	1%	18%	

4. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio de barrido de vías públicas? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alto.



RECOMENDARIA A LA EMAB:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	ZONA NO EMAB	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	10	63	185	82	20	3	79	80%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2%	14%	42%	19%	5%	1%	18%	

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 79%.

- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 1 (cumplimiento de las frecuencias de barrido) y 4, con el 87% y el 80% respectivamente. Como resultado de la buena planeación y del buen servicio prestado, el 80% de los usuarios consultados están dispuestos a recomendar a la EMAB SA ESP para la prestación del servicio de aseo en el componente de barrido de vías públicas.

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

PREGUNTA	NO SABE / NO RESPONDE	MUY ALTA SATISFACCION	ALTA SATISFACCION	NORMAL SATISFACCION	BAJA SATISFACCION	MUY BAJA SATISFACCION	% SATISFACCION
P1	0%	3%	22%	45%	10%	1%	87%
P2	2%	6%	19%	35%	21%	2%	73%
P3	1%	4%	19%	38%	18%	2%	75%
P4	1%	5%	19%	42%	14%	2%	80%

Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio **del 79%** por parte de los **442 usuarios** encuestados en el **SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026**, lo cual pone en evidencia el buen nivel de posicionamiento de la EMAB S.A. E.S.P. en el mercado de la prestación del servicio de aseo en el componente de barrido, en las zonas asignadas, en el municipio de Bucaramanga.

CONCLUSIONES

Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 4 en relación con el trimestre anterior, se concluye lo siguiente:

- En términos generales, se evidencia que el nivel de percepción del usuario en cuanto a la prestación del servicio de aseo en el componente de barrido, es alto, ubicándose en el 79%.

- De los 442 usuarios consultados, 79 están ubicados en zonas cuyo barrido no corresponde a la EMAB SA ESP, o bien porque corresponde a otra prestadora o porque están ubicados en zonas no incluidas en el censo de barrido de la Alcaldía de Bucaramanga. Por lo tanto, las evaluaciones de dichos usuarios, no fueron incluidas en esta medición.

- 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/

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