INFORME Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION EMAB S.A. E.S.P.
COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE
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 al **servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte** 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 recolección y transporte**, en pro del beneficio del usuario:

1. ¿Conoce los días de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?
2. ¿Según las frecuencias establecidas por ley (3 veces por semana), se cumple con dichas frecuencias de recolección de residuos en su sector? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
3. ¿Conoce los horarios de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?
4. ¿Se cumple con los horarios de recolección de residuos establecidos en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.
5. ¿Percibe alguna molestia (ruidos molestos, olores desagradables, derrame de basura o derrame de líquidos del camión) durante la prestación del servicio de recolección de residuos?
6. Si su respuesta anterior fue "SI" por favor indique cual.

7. ¿Los operarios de recolección de la EMAB son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales.
8. En general, ¿Cómo califica la calidad del servicio público de aseo prestado por la EMAB en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno
9. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio público de aseo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alta.

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

FICHA TECNICA

Título:	Encuesta de satisfacción de servicio de aseo en el componente de **RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE**
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 11 al 29 de septiembre 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 339 encuestas aplicadas que corresponden al 79% y usuarios de uso comercial, con 88 encuestas aplicadas que corresponden al 21%. Los usuarios encuestados están ubicados en 153 barrios de la ciudad de Bucaramanga.
Tamaño de la muestra (n):	427 encuestas realizadas
Tamaño de la población (N):	179.911 (total usuarios EMAB a SEP 2026)
Nivel de confianza:	90%
Margen de error:	4,00%
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.

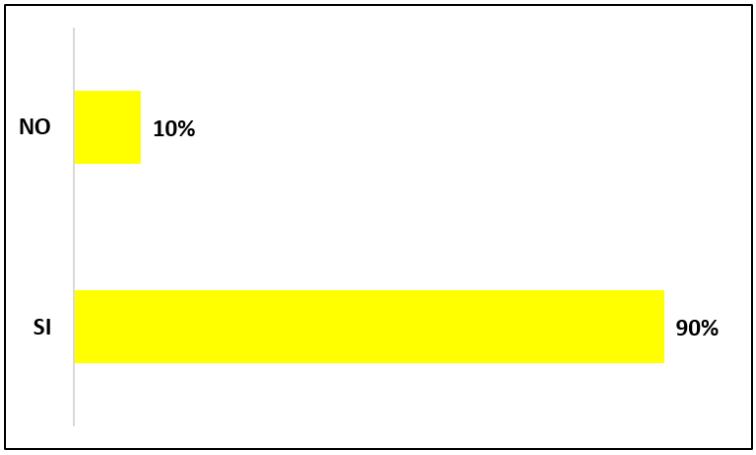
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a **427 usuarios**, fueron evaluados a partir de los siguientes criterios de calificación:

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

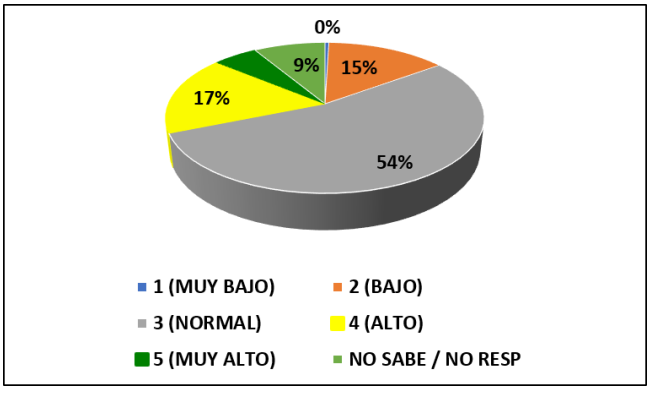
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

1. ¿Conoce los días de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?



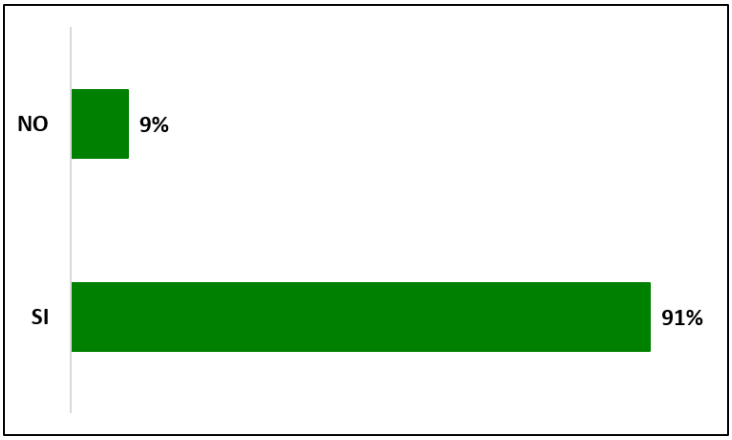
OPCION DE RESPUESTA	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	384	43	90%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	90%	10%	

2. ¿Según las frecuencias establecidas por ley (3 veces por semana), se cumple con dichas frecuencias de recolección de residuos en su sector? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.



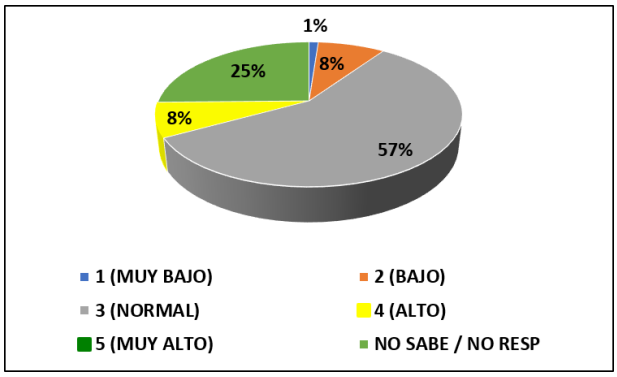
CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS DE RECOLECC:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	2	62	230	73	23	37	84%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	15%	54%	17%	5%	9%	

3. ¿Conoce los horarios de prestación del servicio de recolección de residuos en su lugar de residencia o trabajo?



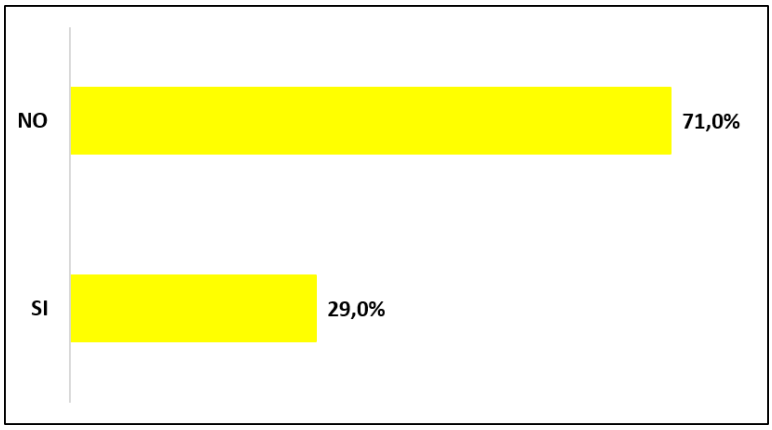
OPCION DE RESPUESTA	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	389	38	91%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	91%	9%	

4. ¿Se cumple con los horarios de recolección de residuos establecidos en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy bajo cumplimiento y 5 muy alto cumplimiento.



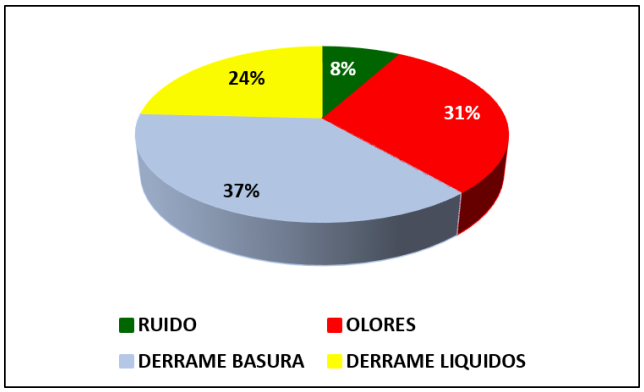
CUMPLIMIENTO HORARIO DE RECOLECC:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	5	36	245	33	0	108	87%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	1%	8%	57%	8%	0%	25%	

5. ¿Percibe alguna molestia (ruidos molestos, olores desagradables, derrame de basura o derrame de líquidos del camión) durante la prestación del servicio de recolección de residuos?



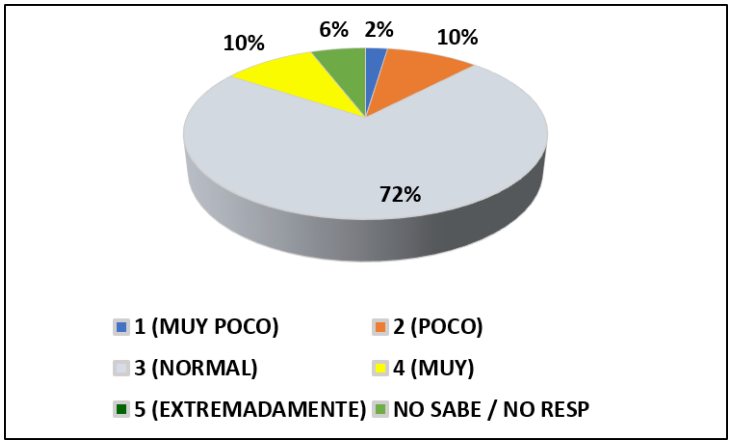
OPCION DE RESPUESTA	SI	NO	ESTADO
NUMERO DE RESPUESTAS:	124	303	71%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	29,0%	71,0%	

6. Si su respuesta anterior fue "SI" por favor indique cual.



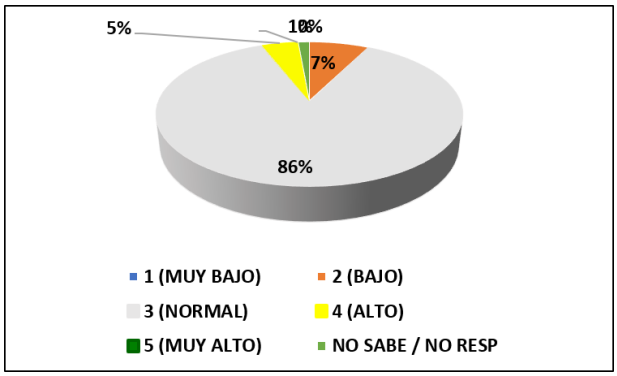
MOLESTIA PERCIBIDA:	RUIDO	OLORES	DERRAME BASURA	DERRAME LIQUIDOS
NUMERO DE RESPUESTAS:	10	38	46	30
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	8%	31%	37%	24%

7. ¿Los operarios de recolección de la EMAB son cordiales? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy poco cordiales y 5 extremadamente cordiales.



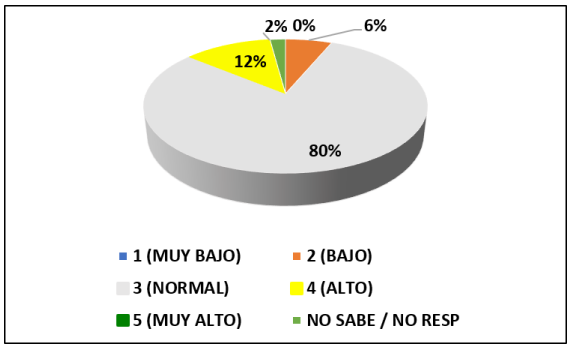
CORDIALIDAD DE LOS OPERARIOS:	1 (MUY POCO)	2 (POCO)	3 (NORMAL)	4 (MUY)	5 (EXTREMADAMENTE)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	10	42	308	42	0	25	87%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	2%	10%	72%	10%	0%	6%	

8. En general, ¿Cómo califica la calidad del servicio público de aseo prestado por la EMAB en su lugar de residencia o trabajo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno



CALIFICACION GENERAL:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	32	369	20	0	6	92%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	7%	86%	5%	0%	1%	

9. ¿Recomendaría Usted a la EMAB para la prestación del servicio público de aseo? Califique de 1 a 5, siendo 1 muy baja intención de recomendarla y 5 muy alta.



RECOMENDARIA A LA EMAB:	1 (MUY BAJO)	2 (BAJO)	3 (NORMAL)	4 (ALTO)	5 (MUY ALTO)	NO SABE / NO RESP	SATISFACCIÓN
NUMERO DE RESPUESTAS:	0	27	340	51	0	9	94%
DISTRIBUCION DE LAS RESPUESTAS:	0%	6%	80%	12%	0%	2%	

ANALISIS DE RESULTADOS

- El promedio de satisfacción para este informe es de 87%.

- Las preguntas con más alto índice de satisfacción son las preguntas número 1,3,8 y 7 con el 90%, 91%, 92% y el 94%, respectivamente. Estas preguntas están asociadas al cumplimiento de los horarios, frecuencias de recolección, cordialidad de los operarios y calificación general de la EMAB SA ESP.

- Por otra parte, la pregunta número 5 que obtuvo un nivel de satisfacción del 71%. Dicha pregunta está asociada a la percepción por parte de los usuarios de molestias generadas durante la prestación del servicio, con un 8% asociado a “ruido” (10 usuarios), un 31% asociado a “malos olores” (38 usuarios), 37% asociado a “derrame de basura” (46 usuarios) y un 24% asociado a “derrame de líquidos” (30 usuarios). Con el fin de poder generar acciones de mejora por parte de la Dirección Técnica y Operativa de la EMAB, se procederá a socializar estos resultados para que desde dicha área se tomen las medidas correctivas necesarias.

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	90%	10%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90%
P2	9%	N/A	N/A	5%	17%	54%	15%	0%	84%
P3	N/A	91%	9%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	91%
P4	25%	N/A	N/A	0%	8%	57%	8%	1%	87%
P5	N/A	71%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	71%
P6	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
P7	1%	N/A	N/A	0%	5%	86%	7%	0%	87%
P8	1%	N/A	N/A	0%	5%	86%	7%	0%	92%
P9	2%	N/A	N/A	0%	12%	80%	6%	0%	94%

Se reconoce el **nivel actual de satisfacción en un promedio del 87% por parte de los 427 usuarios encuestados en el TERCER TRIMESTRE de 2026**, lo cual pone en evidencia el alto nivel de posicionamiento de la EMAB S.A. E.S.P. en el mercado de la prestación del servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte, en el municipio de Bucaramanga.

CONCLUSIONES

Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 9 en relación con el trimestre anterior, se concluye lo siguiente:

- En términos generales y comparando con mediciones anteriores, se evidencia un incremento del nivel de percepción del usuario en cuanto a la prestación del servicio de aseo en el componente de recolección y transporte, afectado principalmente por molestias percibidas asociadas principalmente a malos olores y ruido generado durante la recolección, situación que será reportada a la Dirección Técnica y Operativa de la EMAB para que desde dicha área se tomen las medidas correctivas necesarias.

COMPARATIVO MEDICIONES ANTERIORES				
MED. ACTUAL	2DO Q 2026	1ER Q 2026	4TO Q 2025	3ER Q 2025
87%	82%	84%	90%	90%

- 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.