

EPS SEDACUSCO S.A.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015

1 = No

2 = No, pero con algún matiz

3 = Sí, depende

4 = Sí, pero con algún matiz

5 = Sí

N/A = no aplicable

Nº	PREGUNTAS	PROMEDIO	ESCALA DE VALORACIÓN						N° de Encuestados
			1	2	3	4	5	N/A	
I	Respecto al servicio recibido								
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.96	10	16	27	59	81	0	193
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.94	10	12	23	80	66	2	193
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.59	29	13	30	57	64	0	193
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	4.02	10	8	26	66	75	8	193
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	4.22	1	11	25	52	90	14	193
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.98	7	15	30	51	78	12	193
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.74	20	17	24	54	70	8	193
1.8	¿Las redes de desagüe se atoran con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.73	20	20	20	48	72	13	193
Promedio "Respecto al servicio recibido"		3.90							
II	Respecto a la empresa		1	2	3	4	5	N/A	
2.1	¿Sí es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	4.03	16	10	19	52	93	3	193
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.76	14	19	27	67	62	4	193
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	4.05	5	12	26	67	74	9	193
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	4.10	4	15	25	60	86	3	193
Promedio "Respecto a la empresa"		3.99							
Promedio Total		3.94							
(considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)		79%							



Lic. Francisco Mateos Sotomayor  
GERENTE DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO (e)