

EPS SEDACUSCO S.A.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017

Ayúdenos a mejorar

Por favor dedique 10 minutos para completar la presente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor utilice la siguiente escala de valoración

1 = No

2 = No, pero con algún matiz

3 = Sí, depende

4 = Sí, pero con algún matiz

5 = Sí

N/A = no aplicable

Nº de personas que respondieron la encuesta según muestra del anexo 2

217

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas						N/A	Resultado	Nº de Encuestados	
			1	2	3	4	5				
I	Respecto al servicio recibido	Promedio de todos los encuestados									
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)	3.82	17	12	30	88	66	4	3.82	217	
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.60	15	13	70	64	55		3.60	217	
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	3.06	62	17	36	49	53		3.06	217	
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	3.50	22	20	34	80	55		3.50	211	
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.52	18	16	75	45	59	4	3.52	217	
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.43	37	21	40	43	72	4	3.43	217	
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)	3.47	40	28	24	30	89	6	3.47	217	
1.8	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	2.90	46	59	26	35	47	4	2.90	217	
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.41									
II	Respecto a la empresa	Promedio de todos los encuestados									
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	4.02	7	18	31	68	93		4.02	217	
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.69	13	34	25	80	65		3.69	217	
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)	3.88	10	19	46	54	88		3.88	217	
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)	3.52	17	34	43	66	57		3.52	217	
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.78									
	Resultado encuesta	3.60									
Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)			72%								